Dépannage de Workstation

Aperçu rapide

Nous améliorons constamment Workstation avec de nouvelles fonctionnalités et cet article vous fournira certaines premières étapes pour résoudre les problèmes communs de Workstation, y compris les symptômes liés aux éléments suivants :

- Configuration
- Recherche
- Notifications
- ActionBot

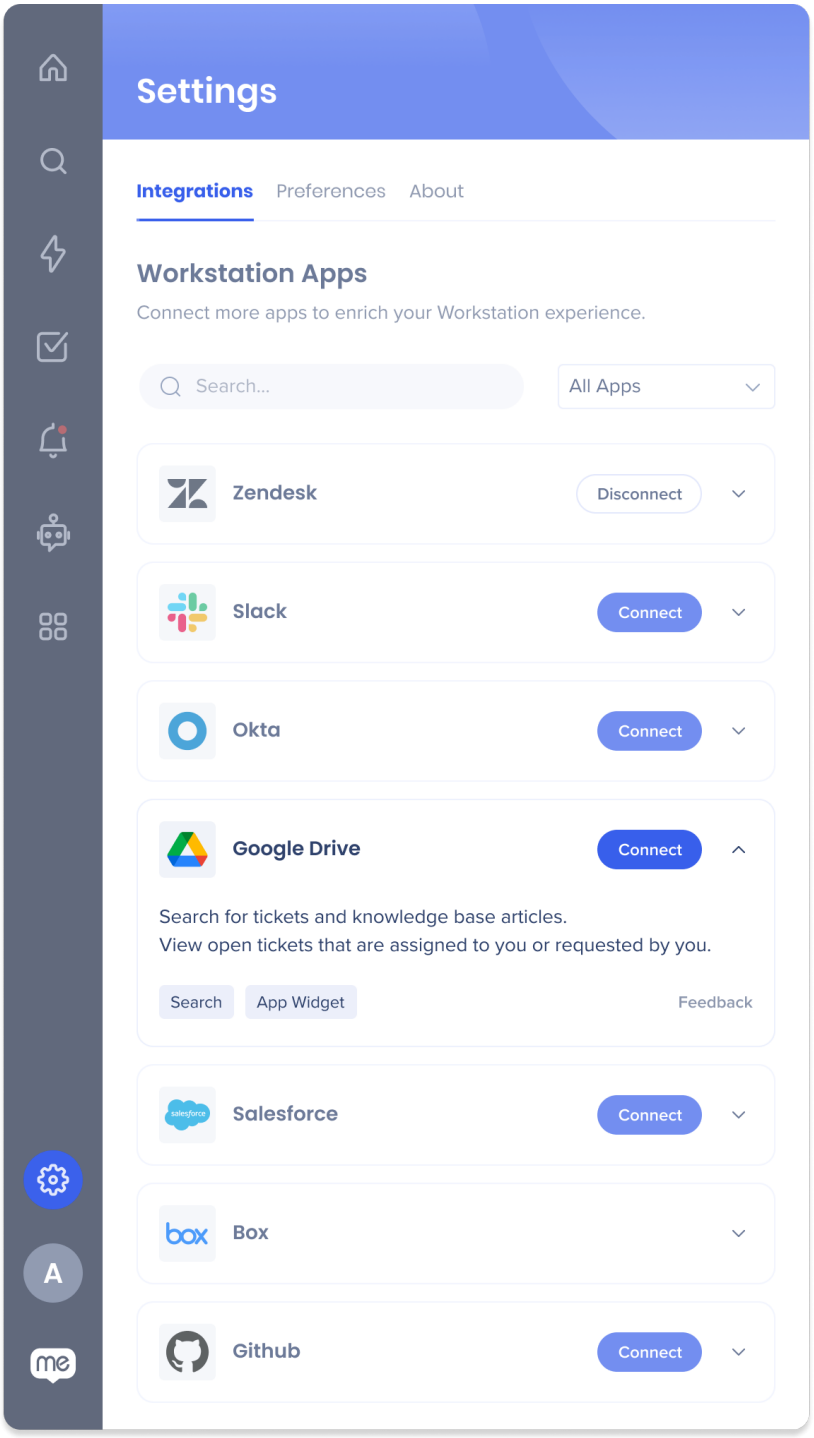
Pour les problèmes qui ne sont pas répertoriés ici ou si les solutions ne résolvent pas le problème, nous vous demandons d'envoyer un rapport de diagnostic.

Recherche des symptômes annexes

Impossible d'obtenir les résultats à partir des intégrations (applications tierces)

1ere solution possible : assurez-vous que les applications sont connectées.

1. Cliquez sur l'icône « Applications » en haut.
2. Assurez-vous d'être connecté aux applications activées par votre organisation.
3. S'il vous en manque, veuillez cliquer sur le bouton « Se connecter » en dessous du service auquel vous souhaitez vous connecter.



Symptômes du menu

« Je ne peux pas ouvrir le menu, même si l'icône de Workstation est

visible... »

1. Commencez par supprimer le processus de Workstation. Une fois que vous avez quitté Workstation, assurez-vous qu'elle est complètement fermée avant de passer à l'étape suivante
    - **Pour Windows** :
        1. Appuyez sur la touche Windows + la touche « X ».
        2. Cliquez sur l'option Gestionnaire de tâches.
        3. Cliquez sur l'onglet « Processus ».
        4. Sélectionnez le processus de Workstation (Workstation.exe)
        5. Cliquez avec le bouton droit sur le processus.
        6. Cliquez sur « End task » (finir la tâche)
    - **Pour MacOS** :
        1. Ouvrez « Activity Monitor » (moniteur d'activités).
        2. Recherchez « WalkMe Workstation ».
        3. Cliquez sur le processus.
        4. Cliquez sur « Stop » et puis sur « Force quit » (forcer la fermeture)
2. Réouvrez Workstation :
    - **Pour MacOS** :
        1. Allez sur

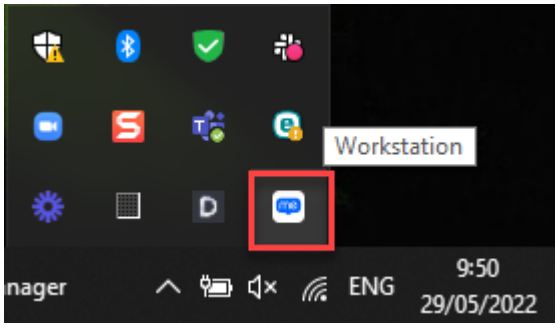
           ```
           C:Program Files (x86)WalkMeWorkstation
           ```

        2. Cliquez sur Workstation.exe
    - **Pour Windows** :
        1. Cliquez sur cmd+Space (ouvrir Spotlight)
        2. Recherchez Workstation.
        3. Appuyez sur Entrée.

Symptômes de notification

Ne pas recevoir de notifications

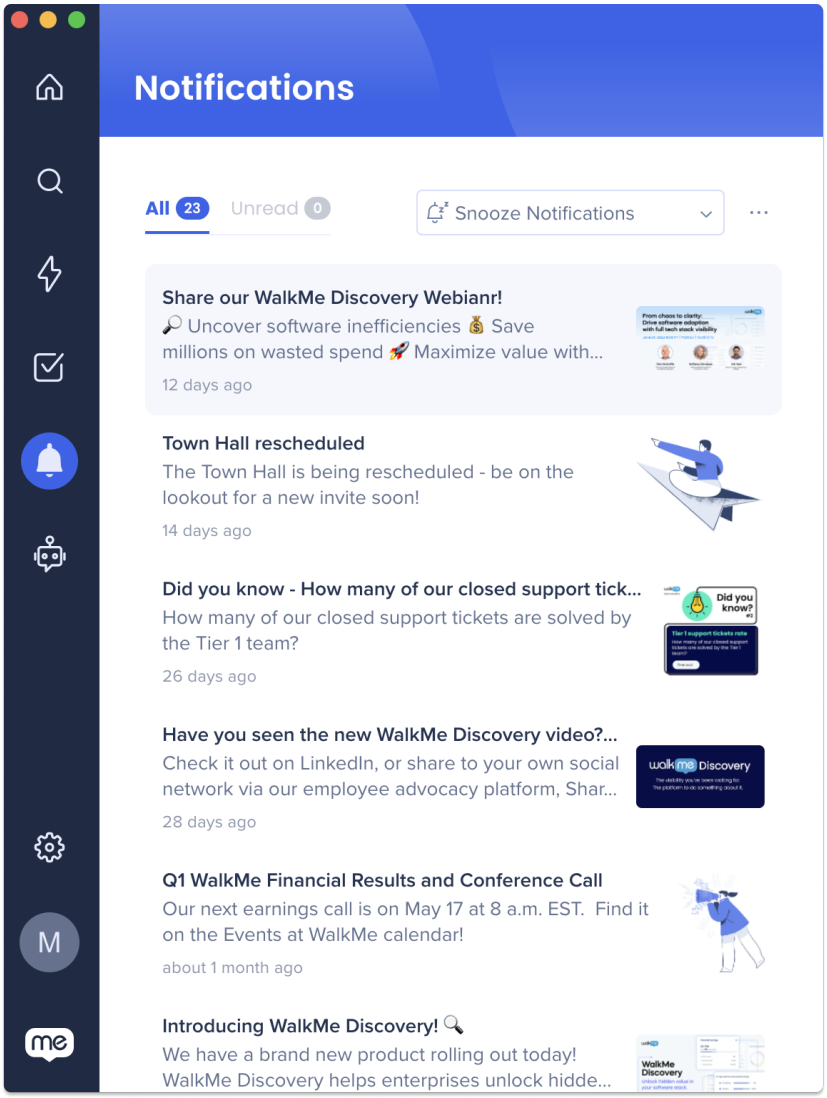
1. Assurez-vous du bon fonctionnement de Workstation
    1. Sur un PC

    2. Sur un Mac



2. Est-ce que vous pouvez ouvrir votre menu Workstation ?
    1. Si c’est le cas, allez dans le centre de notifications en cliquant sur l’icône de la « cloche » en haut à droite et vérifiez si vous avez des notifications non lues.



    2. Sinon, essayez les étapes d’Aide au dépannage pour « Le menu ne s’ouvre pas. »

Symptômes d’ActionBot

ActionBot ne fonctionne pas

ActionBot pour Workstation ne peut pas s’effectuer correctement si l’Éditeur est ouvert. Donc, vérifiez que votre Éditeur est fermé en premier.

Si ce n’est pas le problème, veuillez vous référer à la section Envoyer le rapport de diagnostic.

Collecte des journaux de Workstation

Pour Windows :

1. Allez sur %AppData%\Workstation\logs\WalkMe_log.log
2. Envoyez-nous ce fichier

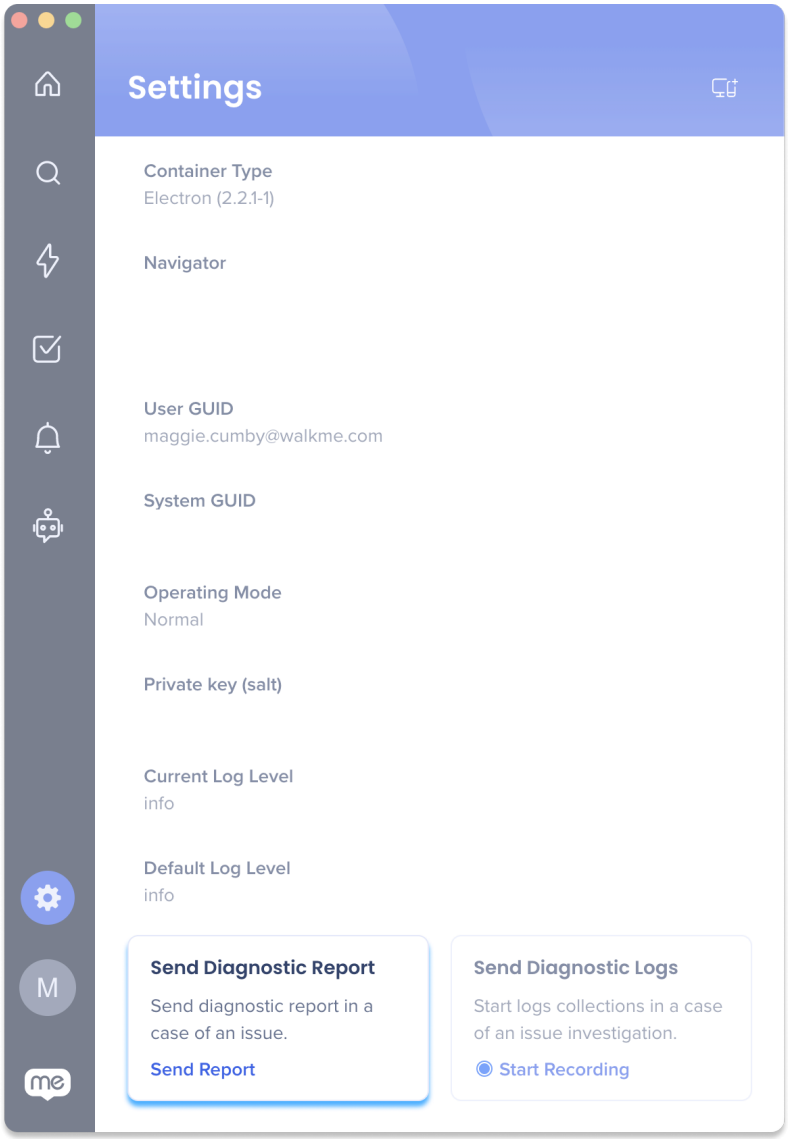
Pour MacOS :

1. Allez sur ~/Library/Logs/Workstation/WalkMe_log.log
2. Envoyez-nous ce fichier

Envoyer le rapport de diagnostic

Si votre problème n’a pas été résolu avec les solutions ci-dessus, envoyez un rapport de diagnostic :

1. Accédez à **Paramètres → À propos**
2. Faites défiler vers le bas jusqu’à Envoyer le **rapport de diagnostic**
3. Cliquez sur **Envoyer le rapport**
4. Contactez l’administrateur WalkMe de votre organisation qui peut contacter l’équipe d’assistance WalkMe.


Settings
Container Type
Electron (2.2.1-1)
Navigator
User GUID
maggie.cumby@walkme.com
System GUID
Operating Mode
Normal
Private key (salt)
Current Log Level
info
Default Log Level
info
Send Diagnostic Report
Send diagnostic report in a case of an issue.
Send Report
Send Diagnostic Logs
Start logs collections in a case of an issue investigation.
Start Recording