

Mass DeploymentのFAQ

注：このFAQは、WalkMe担当者から提供されたMass Deploymentガイドを使用してWalkMeエクステンションのデプロイを進めているIT管理者にご利用いただくものです。先に進む前に、Mass Deploymentプロジェクトの範囲を必ずご確認ください。

概要

デプロイメント後、WalkMeのコンテンツをウェブサイトに表示する際に問題が発生する場合があります。簡単なテストとして、以下の手順をお試しください。

1. エクステンションをデプロイしたマシンで、WalkMeコンテンツを表示するはずのウェブサイト
にアクセスします
2. **F12**キーを押してブラウザーの開発者ツールを開きます
3. [Console]コンソール)] タブに移動します
4. コンソールの入力欄に「**_walkmeInternals**」を入力してEnterキーを押します

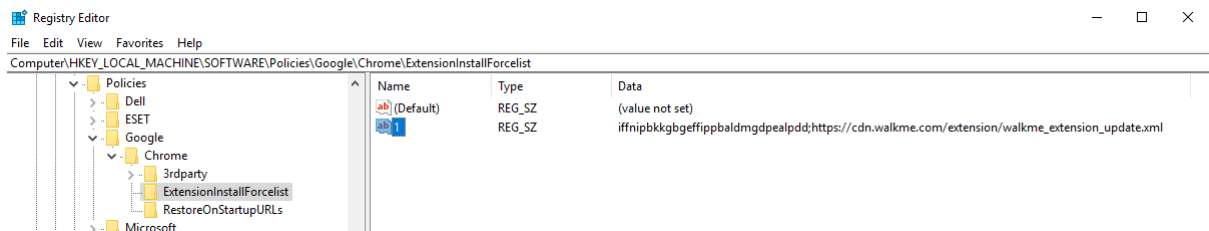
コンソールに赤色のエラーが表示されない場合（さらにエクステンションなしでWalkMeがそのページに既に存在していない場合）、これはエクステンションのデプロイメントが正しく機能していることを意味し、WalkMeコンテンツ表示に関するその他の問題は、実際のデプロイメントとは無関係です。

赤いエラーが発生した場合は、内線番号が正常に機能していないことを意味します。ここでは、デプロイメントの問題を解決する一般的な提案をいくつかご紹介します。以下をお試しいただいてもWalkMeコンテンツが表示されない場合は、[サポートまでお問い合わせ](#)ください。

Windows

Chrome

1. エクステンションがブラウザーに表示されません
 1. ガイドのインストール手順を完了したことを確認します。
 2. GPOおよびSCCMの方法ともに、レジストリキーが**HKEY_LOCAL_MACHINE→SOFTWARE→Policies→Google→Chrome→ExtensionInstallForcelist**の場所に配置されます。これは、影響を受けたユーザーのマシンで**Regedit**を開き、以下のようなエントリを探すことで確認できます。



3. 組織がこの方法を使ってすでに別のChrome拡張機能をデプロイしたことがある可能性があります。この別の拡張機能用のエントリが同じExtensionInstallForcelistレジストリキーにあり、同一の名前（例えば両方とも「1」または「2」という名前）である場合、拡張機能同士は競合し、どちらか一方しか表示されません。名前は一意のものでなければならぬため、このような場合は、必ず拡張機能のいずれかの名前を変更してください。
 4. 別のChrome拡張機能がすでにHKEY_CURRENT_USERハイブにmass deployされていた可能性があります。このような場合は、WalkMeエクステンションの両方のレジストリキー（インストール および 設定手順用）をHKEY_CURRENT_USERハイブにもデプロイしてみます。
2. エクステンションはブラウザーに表示されますが、関連するサイト上でWalkMeを読み込みません
1. 設定手順を完了したことを確認します。これは任意ではなく、完了していない場合はエクステンションは機能しません
 2. Regeditで次の場所に移動し、Mass Deploymentガイドに記載されているとおり、wmExtConfigの値とデータが確かであることを確認します（これは設定の手順です）：~~HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Policies\Google\Chrome\UpdateExtensionInstallForcelist~~
 3. [こちら](#)に記載されているドメインが、ネットワークとプロキシの両方で許可されていることを確認します。プロキシがあるかどうか不明な場合は、www.whatismyproxy.com をご確認ください。

Firefox

1. 以下の場所にこれらのファイルがあることを確認します。ない場合は、インストールスクリプト（**wm_firefox_enterprise_installation.bat**）が正常に実行されていません。
 1. C:→Program Files→Walkme - WalkmeExtension@walkme.com.xpi
 2. C:→Program Files→WalkMe→Extension - WalkmeExtension@walkme.com.json
 3. ~→AppData→Roaming→Mozilla→Firefox→Profiles→[このディレクトリにあるすべてのプロファイル]→Extensions - WalkmeExtension@walkme.com.xpi
 4. 64ビットマシンの場合：
 1. C:→Program Files→Mozilla Firefox→distribution→extensions - WalkmeExtension@walkme.com.xpi
 2. C:→Program Files→Mozilla Firefox→browser→defaults→preferences - all-walkme.js
 5. 32ビットマシンの場合：
 1. C:→Program Files (x86)→Mozilla Firefox→distribution→extensions - WalkmeExtension@walkme.com.xpi
 2. C:→Program Files (x86)→Mozilla Firefox→browser→defaults→preferences - all-walkme.js
2. このレジストリキーが存在することを確認します。
 1. HKEY_LOCAL_MACHINE→SOFTWARE→Mozilla→ManagedStorage→WalkmeExtension@

walkme.com.json

2. 値の名前：デフォルト

3. 値の種類 REG_SZ

4. 値のデータ: C:\Program

Files\WalkMe\Extension\WalkmeExtension@walkme.com.json

3. [こちら](#)に記載されているドメインが、ネットワークとプロキシの両方で許可されていることを確認します。プロキシがあるかどうか不明な場合は、www.whatismyproxy.comをご確認ください。

IE

1. エクステンションがIEの [Manage add-ons (アドオンの管理)] セクションに表示されません。
 1. 関連するMSIファイルがマシンにデプロイおよびインストールされていることを確認します (64ビットマシンの場合は32ファイルのみ、64ビットマシンの場合は32ファイルと64ファイル両方)。
 1. https://cdn.walkme.com/extension/atl/Walkme_Extension.x32.msi
 2. https://cdn.walkme.com/extension/atl/Walkme_Extension.x64.msi
2. エクステンションは [Manage add-ons (アドオンの管理)] に表示されますが WalkMeコンテンツがサイトに表示されません。
 1. Mass DeploymentガイドのConfig (設定) ページにある両方のレジストリキーが、マシンのレジストリに含まれていることを確認します。これは任意ではなく、完了していない場合は**エクステンションは機能しません**。
 2. お客様のマシンで **regedit** を開き、**HKEY_LOCAL_MACHINE** または **HKEY_CURRENT_USER** (デプロイメントが設定されている方) 内の次の場所に移動し、Mass Deploymentガイドに記載されているとおり、確かに wmExtConfig の値とデータが存在することを確認します (これは設定の手順です)。
 1. SOFTWARE\WalkMe\WalkMeExtension
 2. SOFTWARE\Wow6432Node\WalkMe\WalkMeExtension
 3. SCCM の .reg ファイルを使用してレジストリキーをインストールする場合は、キーをレジストリに登録する際に、値の引用符の前にバックスラッシュ (\) が **ない** ことを確認してください。これは .reg ファイル自体にのみ存在するものであり、デプロイされた後は実際のキー自体には存在しません。
 4. IE のインターネットオプションの [Advanced (詳細)] タブで、 [Enable third-party browser extensions (サードパーティのブラウザー拡張機能を有効にする)] がチェックされていることを確認します。
 5. [こちら](#)に記載されているドメインが、ネットワークとプロキシの両方で許可されていることを確認します。プロキシがあるかどうか不明な場合は、www.whatismyproxy.comをご確認ください。