

## Editorのアクセス問題

### 問題

WalkMeエディタの起動で問題が発生しています。 [サポートに尋ねる](#)前に、自分で何を確認できますか？

### ソリューション

以下の症状を識別し、解決のための手順に従います。

### 起動時にはエディタが空白になります

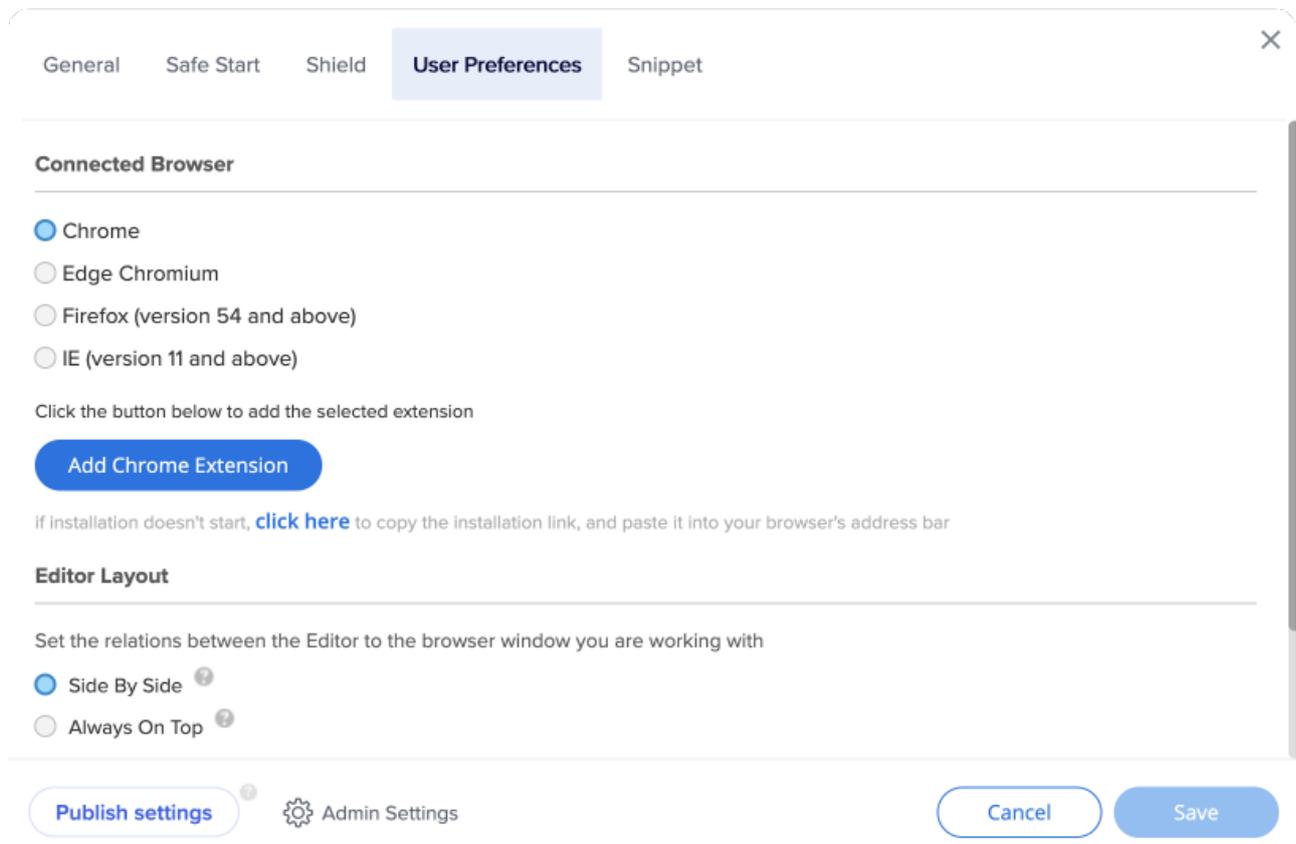
可能なソリューション：

1. ITチームを確認し、「WalkMeエディタソフトウェアとWalkMeインサイトウェブポータル」にリストされているすべてのドメインが、ネットワークとプロキシレベル ([WalkMeのアクセス要件](#)) で許可されていることを確認します
  - 注：これは、会社がプロキシを使用してネットワーク要求の認証を行っている場合にのみ適用されます。不明な場合は、ITチームにご確認ください。
2. ITチームがWalkMeドメインが許可されていることを確認する場合は、エディタのアンインストールと再インストールを試してください：[WalkMeエディタのダウンロード](#)
3. コンピュータを再起動し、エディタをもう一度起動してみてください

### エディタが読み込まれますが、ログインページで問題が発生します

可能なソリューション：

1. コンピュータのデフォルトのブラウザが、エディタのシステム設定で「ユーザー設定」タブで選択したブラウザと同じであることを確認します



- 必要に応じて、会社のITヘルプデスクは、コンピュータのデフォルトブラウザをリセットする手助けができるはず

## ログインをクリックした後、白い画面が表示され、ページが継続的に読み込まれる

### 可能な解決法：

- コンピュータの時計が現在のタイムゾーンに設定されていることを確認します - 分まで正確である必要があります

## サインインできるが、空白の白いページ読み込みがあり、エディタが起動しない

### 可能な解決法：

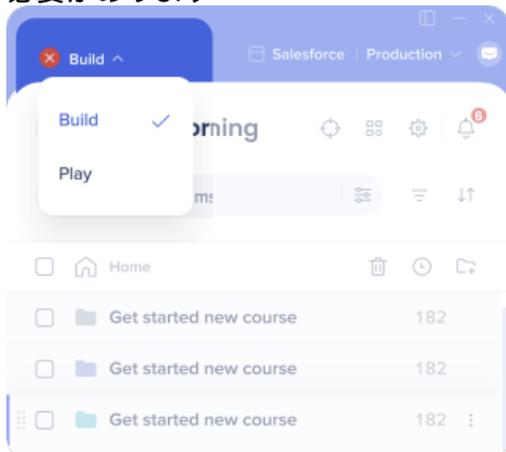
- ページを更新するかURLをコピーし、新しいブラウザ/タブ/シークレットウィンドウに入力します

## エディタが開いていますが、ページに接続していません

### 可能なソリューション：

#### 1. エディタチェック：

- ユーザー設定が同じブラウザに設定されているかどうかを確認します
- 再生モードまたはビルドモード（エディタの左上隅）を確認します - ビルドモードになる必要があります



#### 2. 拡張チェック

- エディタ拡張がインストールされているかどうかを確認します
- ITがエディタ拡張のダウンロードを許可しているかどうかを確認します

#### 3. ブラウザーチェック

- ブラウザでサードパーティのCookieが許可されているかどうかを確認します
- ブラウザの設定が接続をブロックしていないことを確認してください
- サポートされているブラウザバージョンを使用しているかどうかを確認します

#### 4. ITと確認すべき事項：

- 「WalkMeエディタソフトウェアおよびWalkMe Insightsウェブポータル」に記載されているすべてのドメインが、ネットワークおよびプロキシレベルで許可リストに登録されていることをIT チームに確認してください。
- サイトの開発者に、WalkMeのドメインが関連するCSPディレクティブに追加されていることを確認してください

#### 5. 他に何も機能しない場合

- キャッシュのクリア
- エディタの再インストール
- エディタのリフレッシュ