

# WalkMe Workstationのトラブルシューティング

## 概要

WalkMeでは、新機能の追加などでWorkstationを常に改良し続けています。この記事では、以下に関連する症状を含む、よくあるWorkstationの問題を解決する最初の手順をご紹介します。

- セットアップ
- 検索
- 通知
- アクションボット

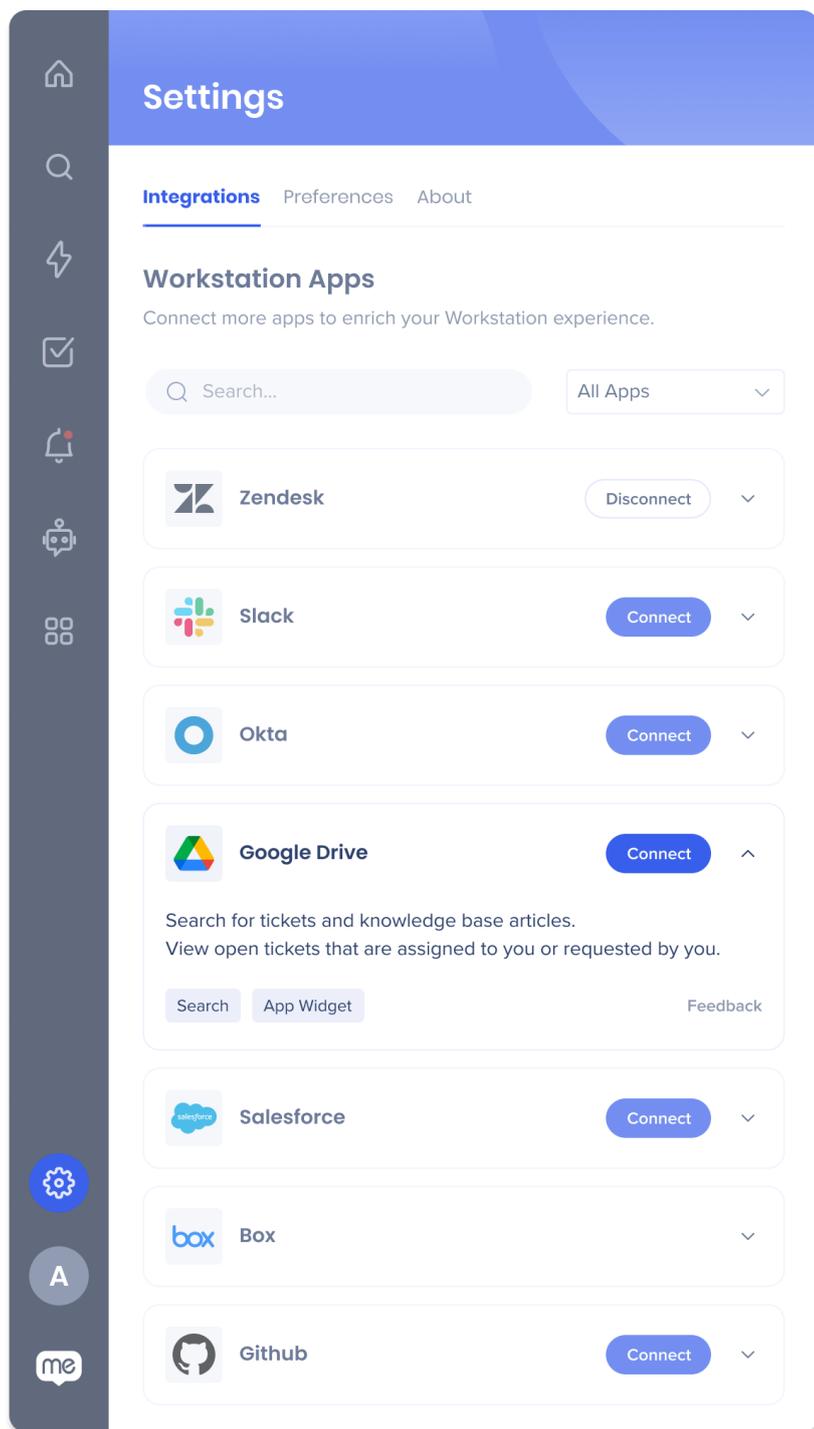
ここに記載されていない問題や解決策が見つからない場合は、診断レポートをお送りください。

## 関連する問題を検索する

### 統合（サードパーティアプリ）から結果を取得できない

#### 解決策1 – アプリが接続されていることを確認する

1. 上部にある「アプリ」アイコンをクリックする
2. 組織が有効化したアプリに接続されているかを確認する
3. 接続されていない場合は、接続したいサービスの下に表示されている [ 接続 ] ボタンをクリックする



## メニューの問題

□Workstationアイコンが表示されているのに、メニューを開くことができない」

1. まずWorkstationプロセスを終了 - Workstationを終了したら、次の手順に進む前に、ワークステー

ションが完全に閉じていることを確認する

◦ **Windowsの場合**

1. Windowsキー + [X]キーを押す
2. [タスク マネージャー] のオプションをクリックする
3. [プロセス] タブをクリックする
4. Workstationプロセス[Workstation.exe]を選択する
5. プロセスを右クリックする
6. 「タスクの終了」をクリックする

◦ **MacOSの場合**

1. [アクティビティモニタ] を開く
2. [WalkMe Workstation] を検索する
3. プロセスをクリックする
4. 「停止」をクリックし、「強制終了」をクリックする

2. Workstationを再度開始：

◦ **MacOSの場合**

1. 以下に移動する

C:\Program Files (x86)\WalkMe\Workstation

2. Workstation.exeをクリックする

◦ **Windowsの場合**

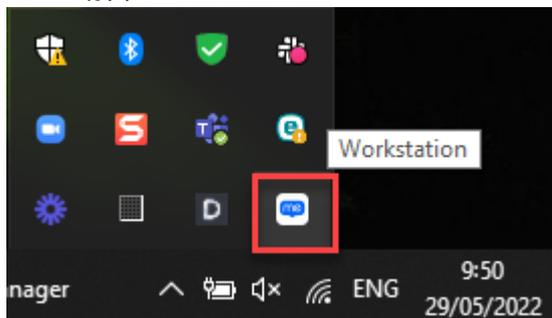
1. cmd + スペースバーをクリックする[Spotlightを開く]
2. Workstationを検索する
3. Enterキーを押

## 通知の問題

### 通知を受信できない

1. Workstationが動作していることを確認する

1. PCの場合



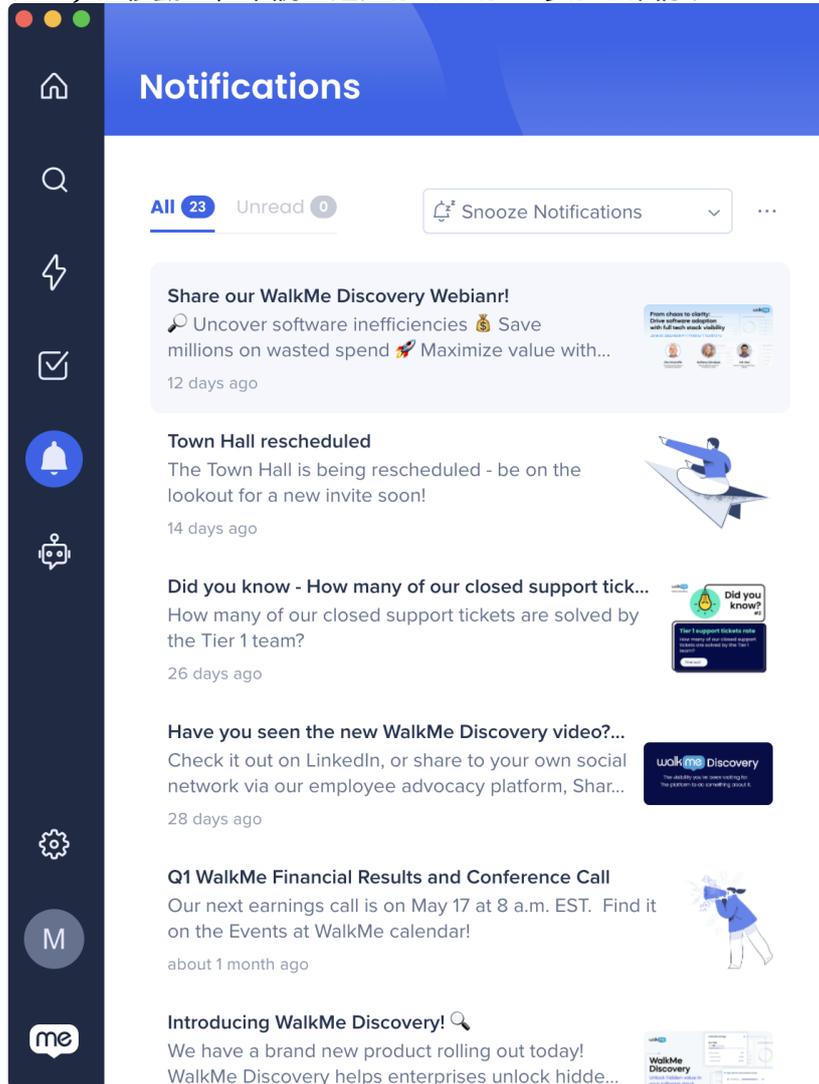
2. Macの場合



2. Workstationメニューを開くことはできますか？

1. 開ける場合は、右上にある「鐘」のアイコンをクリックしてNotifications Center[通知セン

ター)に移動し、未読の通知があるかどうかを確認する



2. ない場合は、「メニューを開くことができない」のトラブルシューティング手順を試す

## アクションボットの問題

### アクションボットが機能していない

エディタが開いていると、ワークステーション用のアクションボットが正しく実行できません。ですから、最初にエディタが閉じていることを確認します。

問題が解決しない場合は、診断レポートの送信セクションを参照してください。

## Workstationログの収集

Windowsの場合：

1. %AppData%\Workstation\logs\WalkMe\_log.logに移動する
2. このファイルを当社宛て送信する

**MacOSの場合：**

1. ~/Library/Logs/Workstation/WalkMe\_log.logに移動する
2. このファイルを当社宛て送信する

## 診断レポートを送信する

上記の解決策で問題が解決されていない場合は、診断レポートを送信します：

1. [設定] > [About]に移動する
2. **診断レポートの送信**までスクロールダウンする
3. **レポートを送信**をクリックする
4. WalkMe Supportチームに連絡できる組織のWalkMe管理者に連絡する

The screenshot shows a settings application window with a dark sidebar on the left containing navigation icons: Home, Search, Refresh, Checkmark, Bell, and a person icon. Below these are a gear icon (selected), a circle with 'M', and a 'me' logo. The main content area has a blue header with 'Settings' and a window control icon. The settings list includes: 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), and Default Log Level (info). At the bottom, there are two action boxes: 'Send Diagnostic Report' (with a 'Send Report' link) and 'Send Diagnostic Logs' (with a 'Start Recording' radio button).