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

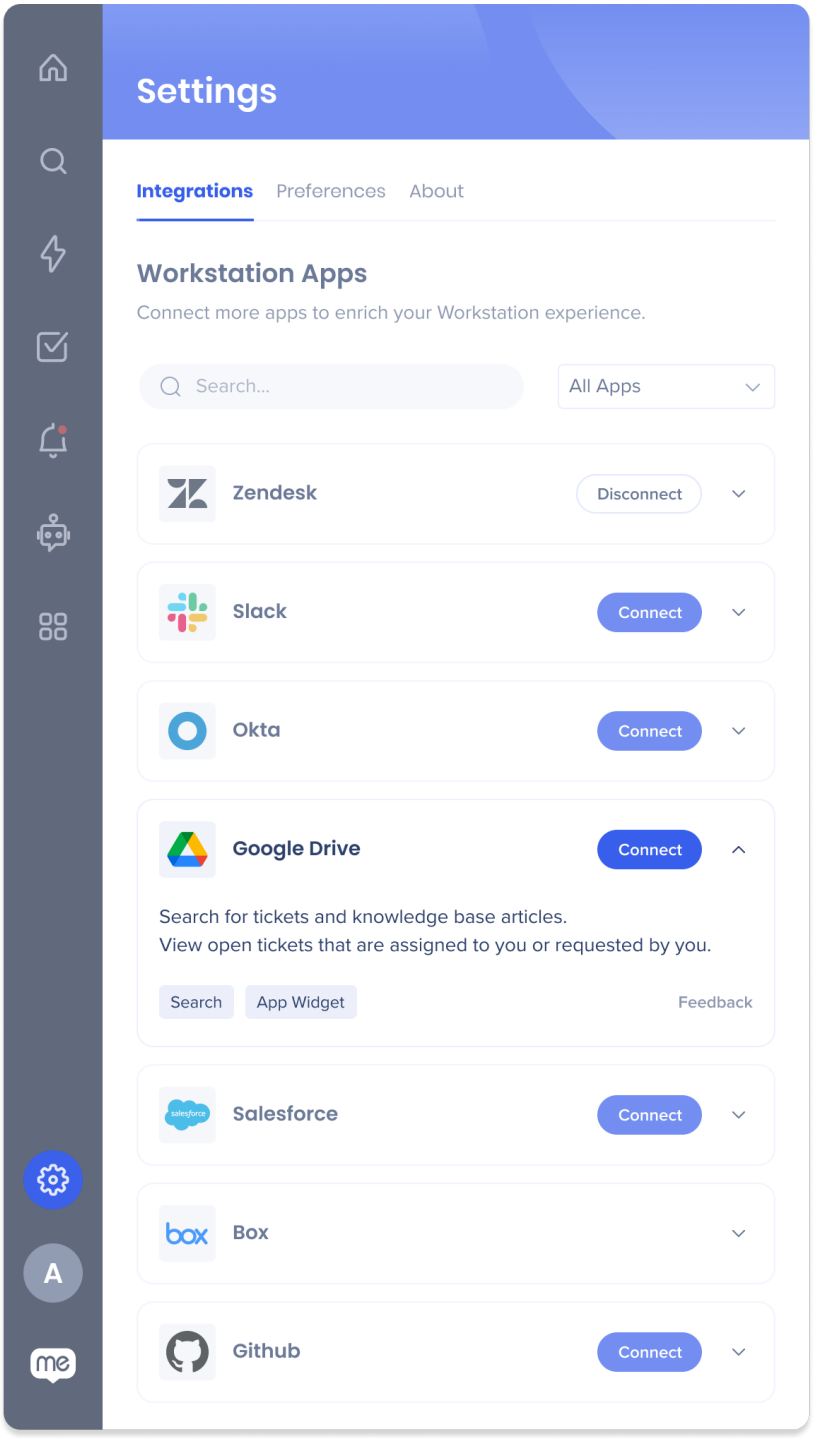
ここに記載されていない問題や解決策が見つからない場合は、診断レポートをお送りください。

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

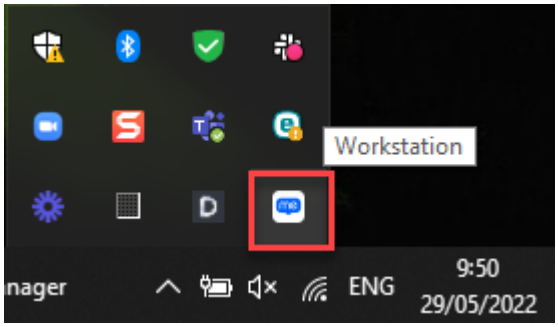
           ```
           C:Program Files (x86)WalkMeWorkstation
           ```

        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

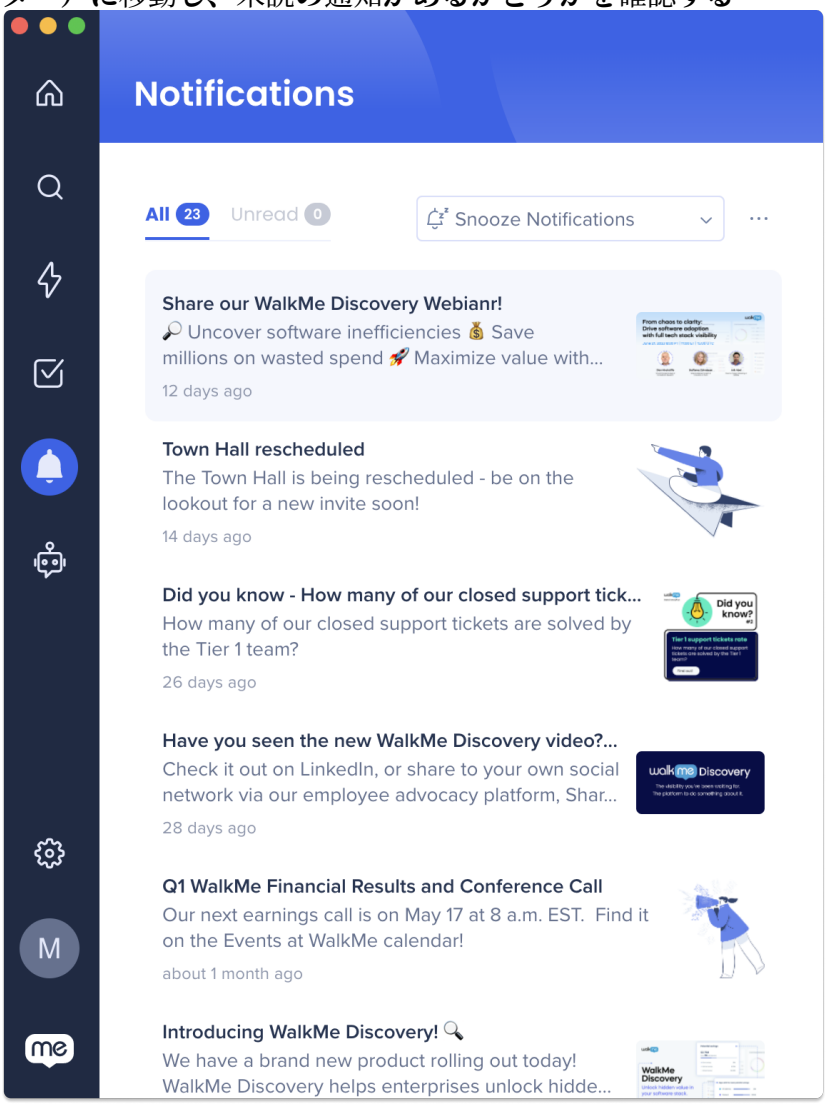
1. Workstationが動作していることを確認する
    1. PCの場合

    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

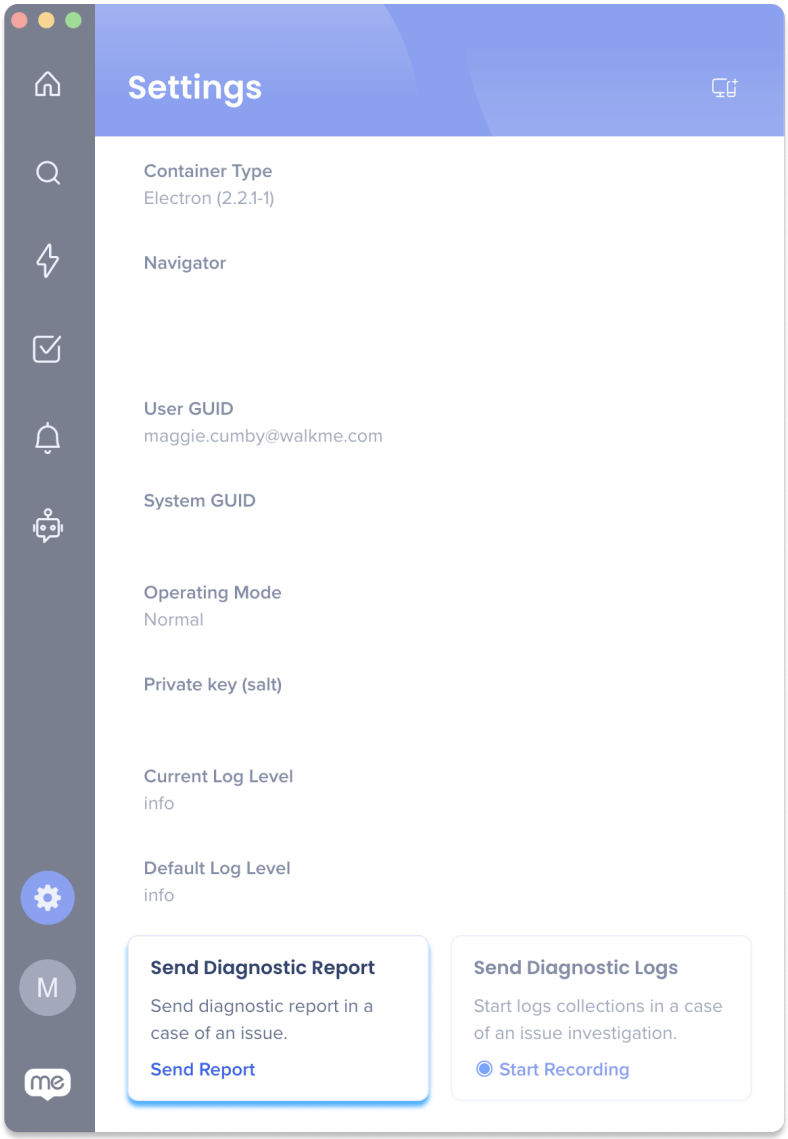
MacOSの場合：

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


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