

障害発生時の問合せの際に送付していただきたい資料一覧

以下①②③のファイルを1つのZIPファイルにまとめ、お問合せフォーム (<http://winactor.com/faq/>) より資料の送付をお願いいたします。

- ・お問合せフォーム内「お問合せ概要(タイトル)」の最初に【障害】と記載をお願いいたします。
- ・資料のファイル容量が3MBを超える場合は、お問合せフォームから直接ファイルの送付ができないため、お問合せフォーム内「連絡事項欄」に、以下の記載をお願いいたします。
『ファイル容量が3MBを超えるため、ファイル送信方法(ETRAPOT)の案内をお願いします』

① 管理サーバにて、下記ログファイルの取得をお願い致します。

格納場所	ファイル名	補足事項
C:\ManagementRobo¥logs	ManagementRobo.log	
C:\ManagementRobo¥logs	Operation.log	
C:\ManagementRobo¥logs	Polling.log	
C:\ManagementRobo¥logs	ManagementRobo.log.yyyymmdd.zip ※ 1	「yyymmdd」は事象発生時の日付 (例: ManagementRobo.log.20191107.zip)
C:\ManagementRobo¥logs	Operation.log.yyyymmdd.zip ※ 1	「yyymmdd」は事象発生時の日付 (例: Operation.log.20191107.zip)
C:\ManagementRobo¥logs	Polling.log.yyyymmdd.zip ※ 1	「yyymmdd」は事象発生時の日付 (例: Polling.log.20191107.zip)
C:\ProgramData¥WinActorManager¥logs ※ 2	application.log	
C:\ProgramData¥WinActorManager¥logs¥yyymm ※ 2	application-yyym-dd.log.zip ※ 1	「yyymm」及び「yyym-dd」は事象発生時の日付 (例: C:\ProgramData¥WinActorManager¥logs¥201911¥application-2019-11-07.log.zip)

- ※ 1 障害が前日以前に発生している場合は送付してください。
- ※ 2 WinDirector Ver1.x系 (Ver1.4, Ver1.5) では本フォルダは存在しないため、取得対象外となります。
また、格納場所にはデフォルト設定時のパスを表記しております。
製品手順書「10_環境構築の事前準備から構築開始までの流れ」「3.1 パラメタシートの作成」にて用意して頂いたパラメタシートのシート「管理ロボ」記載のパラメータ名「WinActorManagerインストール先フォルダパス」配下の「logs」フォルダをご参照ください。

② WinDirectorのWeb管理画面にて、バージョン情報のキャプチャ取得をお願い致します。
(Web管理画面のメニュー → システム → バージョン情報)

③ 障害の内容に応じて下記資料の取得をお願い致します。

1. ジョブに関する障害の場合

- (1) 対象ジョブのジョブ詳細画面のキャプチャ
- (2) ジョブ一覧画面 (検索対象=全検索結果) からダウンロードしたジョブ一覧CSVファイル
- (3) 対象ジョブのジョブ詳細画面からダウンロードした「エラーログと画面キャプチャ出力」

2. 実行ロボ端末に関する障害 (実行ロボ状態確認画面にて実行ロボが確認できない等) の場合

- (1) 対象端末の端末詳細画面のキャプチャ
- (2) 端末一覧画面 (検索対象 = 全検索結果) からダウンロードした端末一覧CSVファイル
- (3) マスター変更履歴画面 (出力機能選択 = 端末、出力期間 = 未入力) からダウンロードした端末変更履歴CSVファイル

3. シナリオに関する障害の場合

- (1) シナリオ実行ログ
※シナリオ実行ログはWinActorにて、下記の設定をすることで取得できます。
1.WinActorの「設定」から「オプション」を開く。
2.「実行」タブの「実行ログを常に出力する」にチェックを入れて、実行ログの出力先を指定する。
- (2) WinDirectorを使用せずにWinActorを直接操作してシナリオを実行して、同様の事象が発生するかについての情報