

Soliton SmartOn 診断ツール (SmartOnDiag V1.0.0.12)

のご使用方法

1 はじめに

Soliton SmartOn 診断ツール (以降、SmartOnDiag) は、弊社 SmartOn シリーズの製品を使用中に障害が発生した場合に、障害の解析に必要な情報を自動収集するサポートプログラムです。本ツールをご利用いただくことで、お客様に環境を伺う、状況を調べていただく、などのお客様のお手間を軽減することができます。

弊社へ製品のお問い合わせをいただいた際に、障害が発生しているコンピュータ上で本ツールを実行して障害の解析に必要な情報の収集をお願いする場合がございます。その際には、弊社コンタクトセンターからアップロード先をご連絡させていただきます。本ツールを実行していただき、作成されたファイルを弊社サイトにアップロードしていただけますようお願い申し上げます。

1.1 対応製品

本ツールは、以下の弊社製品の障害発生時にご利用いただけます。

- SmartOn ID
- SmartOn ID for リモートアクセス

2 収集情報

本ツールでは、以下の情報が収集されます。

- コンピュータ情報 (OS、CPU、メモリ、ドライブ、ネットワーク、プリンタ、サービス、実行中のプロセス、スタートアップ、インストールソフトウェアなど)
- ツール上でお客様に入力していただく情報
- インストールされている SmartOn 各コンポーネントの情報

3 起動方法

SmartOnDiag は、以下の方法で起動してください。

- 弊社の Web サイトから「Soliton SmartOn 診断ツール SmartOnDiag」をダウンロードしてください。ダウンロードした「SmartOnDiag_V10012.zip」を解凍し、「SmartOnDiag.exe」を、本ツールを実行するコンピュータへコピーして、実行してください。



弊社の Web サイトにて更新された SmartOnDiag が提供されている場合は、最新の SmartOnDiag をご利用ください

4 使用方法

SmartOnDiag の使用方法について説明します。

4.1 レポートファイルの作成

1. 障害が発生している（レポートファイルを作成する）コンピュータ上で、SmartOnDiag を起動してください。
2. 図 4.1.1 が表示されます。[レポート]タブで、レポートファイルに関する設定を行ってください。

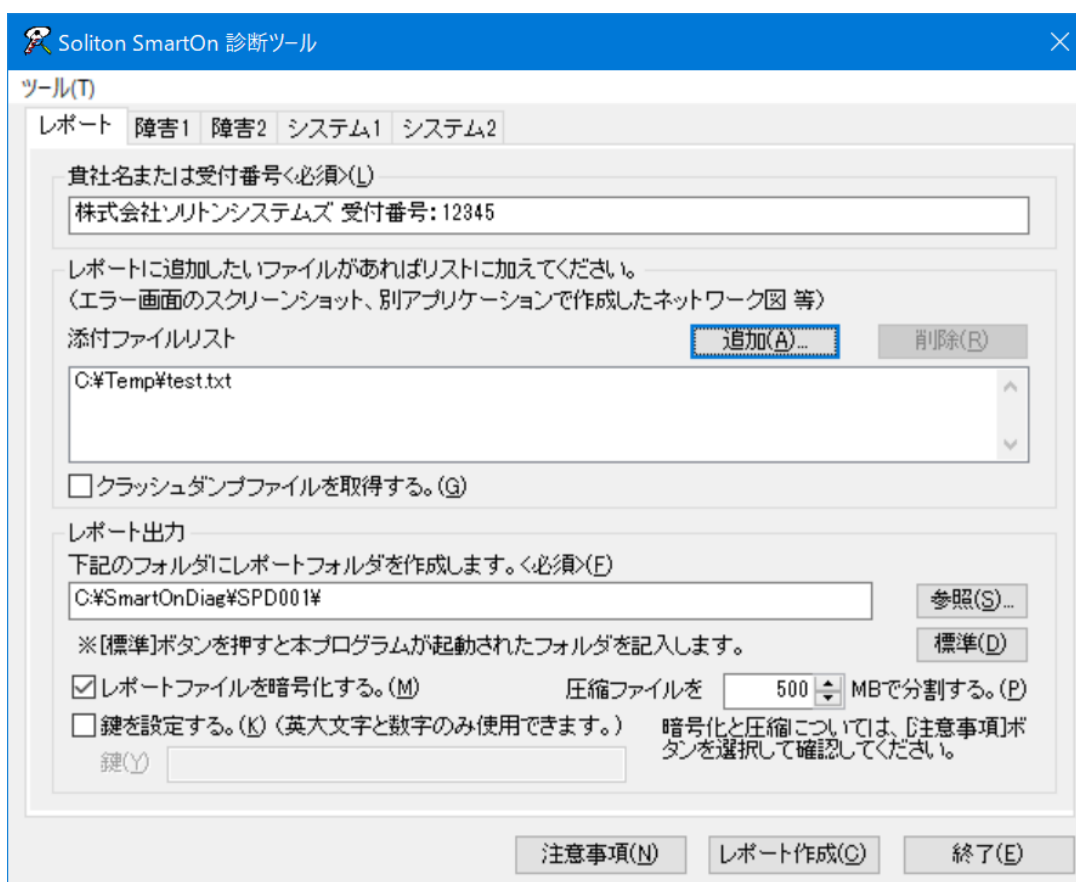


図 4.1.1 Soliton SmartOn 診断ツール レポートタブ

表 4.1.1 Soliton SmartOn 診断ツール レポートタブ

項目	説明
貴社名または受付番号<必須>	必須入力項目です。 お客様の会社名または弊社コンタクトセンターから連絡のあった受付番号を入力してください。 デフォルト：設定なし
レポートに追加したいファイルがあればリストに加えてください。	
添付ファイルリスト	レポートに追加したいファイルがある場合、<追加(A)>をクリックしてファイルを選択してください。選択したファイルがリストに表示されます。 添付ファイルリストからファイルを削除する場合は、削除したいファイルを選択し<削除>をクリックしてください。なお、添付ファイルリストから削除しても実際のファイルは削除されません。
クラッシュダンプファイルを取得する。	クラッシュダンプファイルを取得する場合は、チェックしてください。 デフォルト：チェックなし（取得しない）
レポート出力	
下記のフォルダにレポートフォルダを作成します。<必須>	必須入力項目です。 レポートファイルの出力先フォルダを指定してください。<標準>をクリックすると、デフォルトのフォルダが設定されます。 デフォルト：SmartOnDiag を起動したフォルダのサブフォルダ
レポートファイルを暗号化する。	レポートファイルを暗号化する場合は、チェックしてください。 デフォルト：チェックあり（暗号化する）
圧縮ファイルを【xxxx】MB で分割する。	圧縮ファイル（cab ファイル）の分割サイズを指定してください。 1 から 500MB の間で設定できます。 デフォルト：500
鍵を設定する。	レポートファイルの暗号化で鍵を設定する場合にチェックし、[鍵]を設定してください。 デフォルト：チェックなし（鍵を設定しない）
鍵	[鍵を設定する。]にチェックをすると、有効になります。 32 文字以内で鍵を設定してください。使用できる文字列は、英大文字と数字のみです。 ※設定した鍵を忘れずに弊社コンタクトセンターまでご連絡ください。

3. 図 4.1.1 で<注意事項>をクリックすると、図 4.1.2 が表示されます。レポートファイルを作成する際の注意事項を参照し、<閉じる>をクリックしてください。

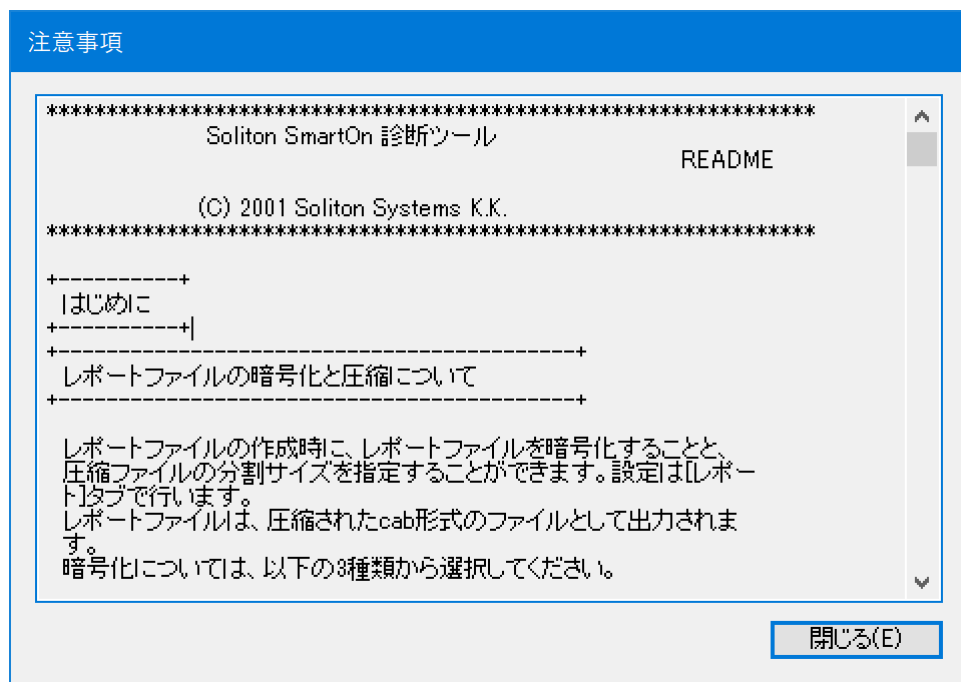


図 4.1.2 注意事項

4. [障害 1]タブをクリックし、障害の内容（現象、再現方法など）を入力してください。

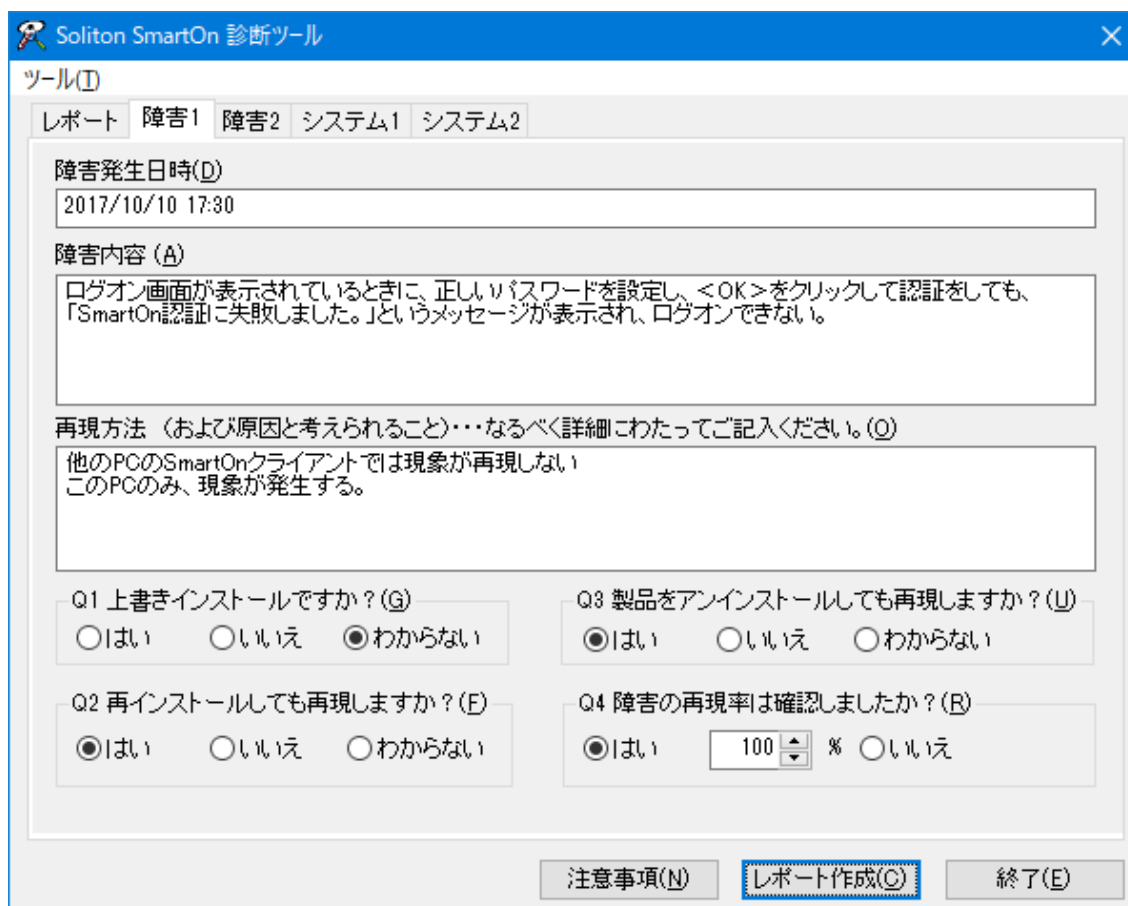


図 4.1.3 Soliton SmartOn 診断ツール 障害 1 タブ

表 4.1.2 Soliton SmartOn 診断ツール 障害 1 タブ

項目	説明
障害発生日時	障害が発生した日時を入力してください。 デフォルト：設定なし
障害内容	どのような障害が発生しているかをできるだけ詳しく入力してください。 デフォルト：設定なし
再現方法 (および原因と考えられること)・・・なるべく詳細にわたってご記入ください。	障害が再現する場合は、その手順を入力してください。 デフォルト：なし
Q1 上書きインストールですか？	最も適切なものを選択してください。 デフォルト：わからない
Q2 再インストールしても再現しますか？	最も適切なものを選択してください。 デフォルト：わからない
Q3 製品をアンインストールしても再現しますか？	最も適切なものを選択してください。 デフォルト：わからない
Q4 障害の再現率は確認しましたか？	最も適切なものを選択してください。 「はい」を選択した場合は、再現率も設定してください。 デフォルト：いいえ

5. [障害 2]タブをクリックし、障害の内容 ([障害 1]タブの続き) を入力してください。

Soliton SmartOn 診断ツール

ツール(T)

レポート 障害1 障害2 システム1 システム2

Q1 障害が出たPCの機種名、品番は何ですか？(複数ある場合はすべてご記入ください)(P)

X社製 XXX-123 品番1234567890

Q2 正常に動作しているPCはありますか？(I)

はい いいえ わからない

機種名、品番<必須>(M) Z社製 ZZZ-123 品番1234567890

Q3 問題の回避方法がありますか？(V)

はい いいえ わからない

回避方法(D)

Q4 ログオンしたユーザーの権限によって現象の発生の有無に違いがありますか？(W)

権限に関係なく発生 ユーザー権限でのみ発生 わからない

注意事項(N) レポート作成(O) 終了(E)

図 4.1.4 Soliton SmartOn 診断ツール 障害 2 タブ

表 4.1.3 Soliton SmartOn 診断ツール 障害 2 タブ

項目	説明
Q1 障害が出た PC の機種名、品番は何ですか？（複数ある場合はすべてご記入ください）	障害が発生したコンピュータについてできるだけ詳しく入力してください。 デフォルト：設定なし
Q2 正常に動作している PC はありますか？	最も適切なものを選択してください。 「はい」を選択した場合は、正常に動作しているコンピュータについて機種名、品番を入力してください。 デフォルト：わからない
Q3 問題の回避方法がありますか？	最も適切なものを選択してください。 「はい」を選択した場合は、回避方法を入力してください。 デフォルト：わからない
Q4 ログオンしたユーザーの権限によって現象の発生の有無に違いはありますか？	最も適切なものを選択してください。 デフォルト：わからない

6. [システム 1]タブをクリックし、表示された内容を確認してください。このタブの情報は自動的に取得され、OS、ディスプレイ、その他ハードウェア情報が表示されます。

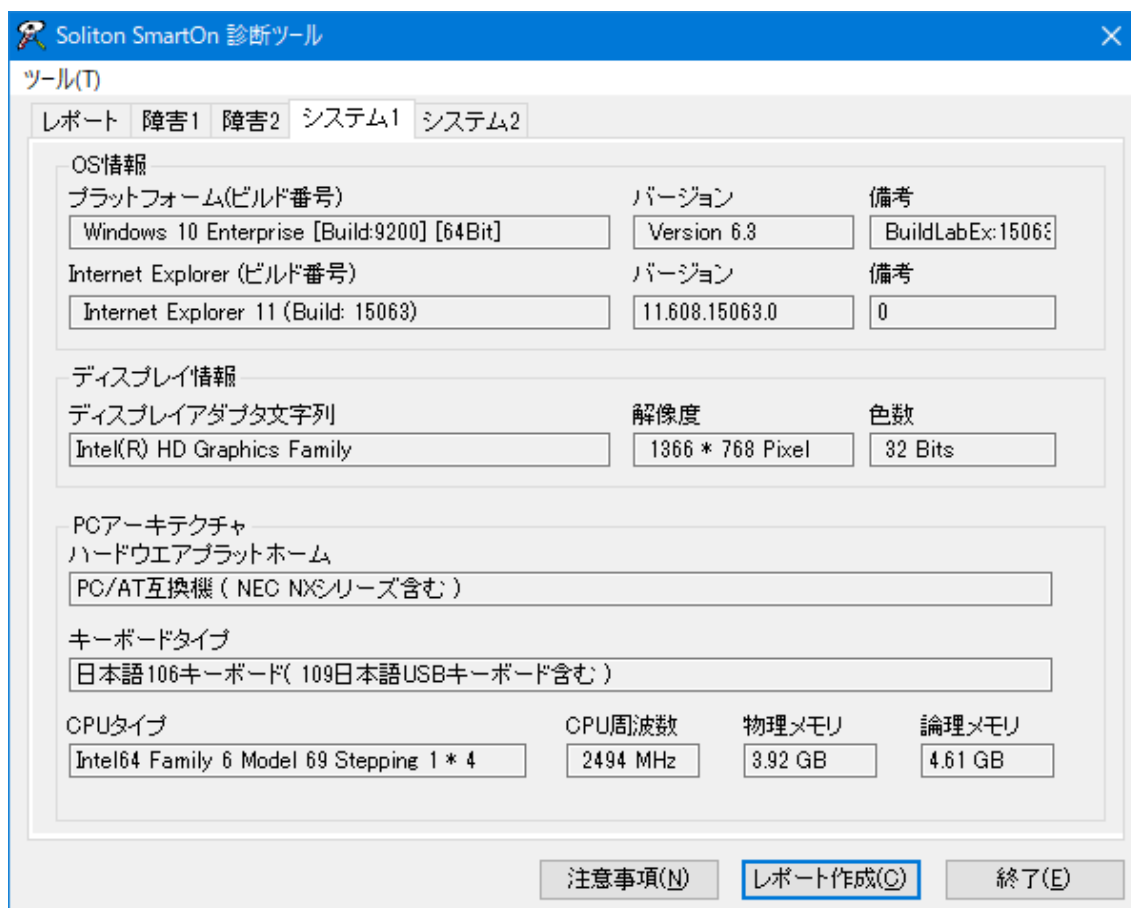


図 4.1.5 Soliton SmartOn 診断ツール システム 1 タブ

- [システム 2]タブをクリックし、表示された内容を確認してください。このタブの情報は自動的に取得され、ネットワーク情報、ディスク情報が表示されます。

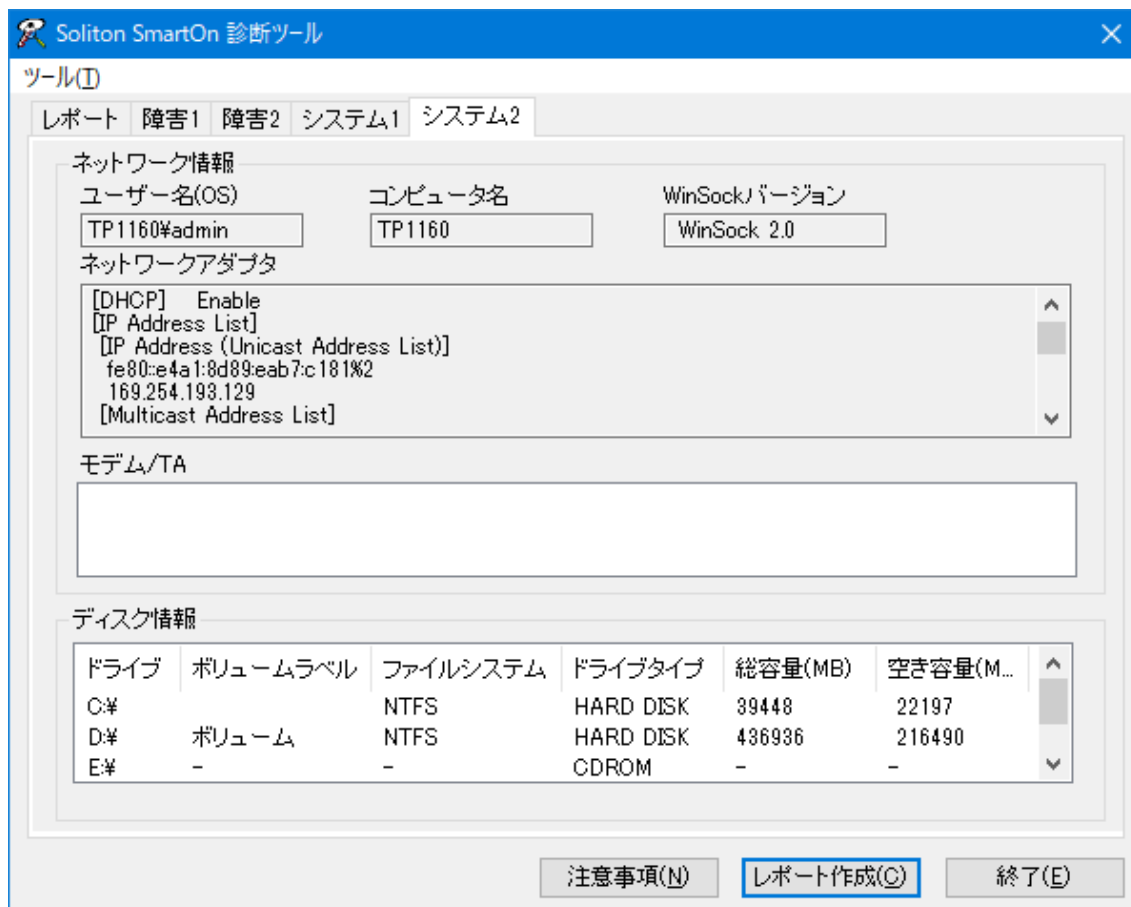


図 4.1.6 Soliton SmartOn 診断ツール システム 2 タブ

- レポートファイル作成の準備が完了したら、<レポート作成>をクリックしてください。図 4.1.7 が表示されます。

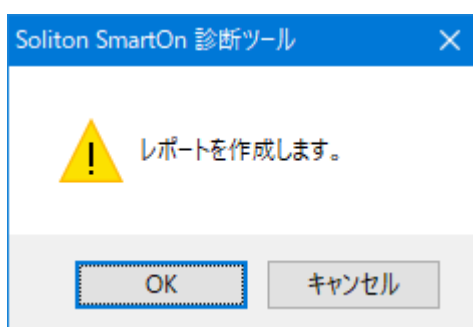


図 4.1.7 Soliton SmartOn 診断ツール レポートファイル作成確認

9. レポートファイル作成中は、図 4.1.8 が表示されます。

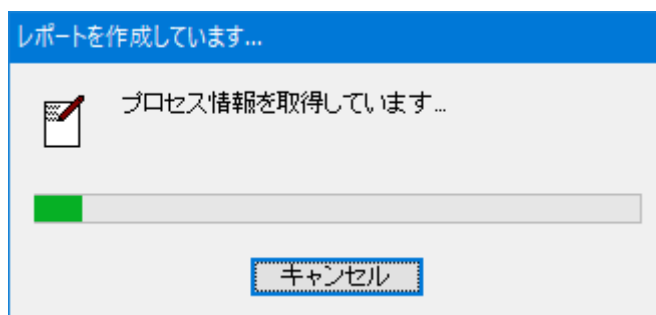


図 4.1.8 レポート作成中

10. レポートファイルの作成が完了すると、図 4.1.9 が表示されます。表示された内容を確認し、<閉じる>をクリックしてください。[レポート]タブで指定したフォルダに、レポートファイルが作成されます。

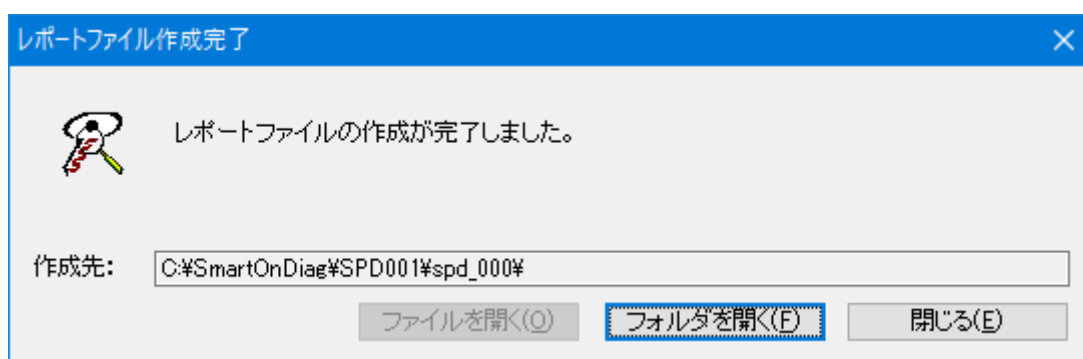


図 4.1.9 レポートファイル作成完了

表 4.1.4 レポートファイル作成完了

項目	説明
ファイルを開く	作成されたレポートファイルを開きます。 ※[レポート]タブの[レポートファイルを暗号化する]のチェックをはずした状態でレポートファイルを作成した場合に有効になります。
フォルダを開く	レポートファイルが作成されたフォルダを開きます。

11. 出力されたレポートファイルを、弊社コンタクトセンターからご連絡させていただいたサイトにアップロードしてください。

4.2 COMポートの開閉確認

SmartOnDiag では、COMポートに接続する認証デバイスが正常に動作しない場合に、COMポートの開閉確認を行うこともできます。

1. COMポートの開閉確認を行うコンピュータ上で、SmartOnDiag を起動してください。
2. メニューの[ツール]-[COMポート]-[COMポート診断ツール]をクリックしてください。
3. 図 4.2.1 が表示されます。<開始>をクリックすると、COMポートが開いているかどうか、ならびに AT コマンドを送って COMポートを開いてモデムが接続されているかを確認できます。

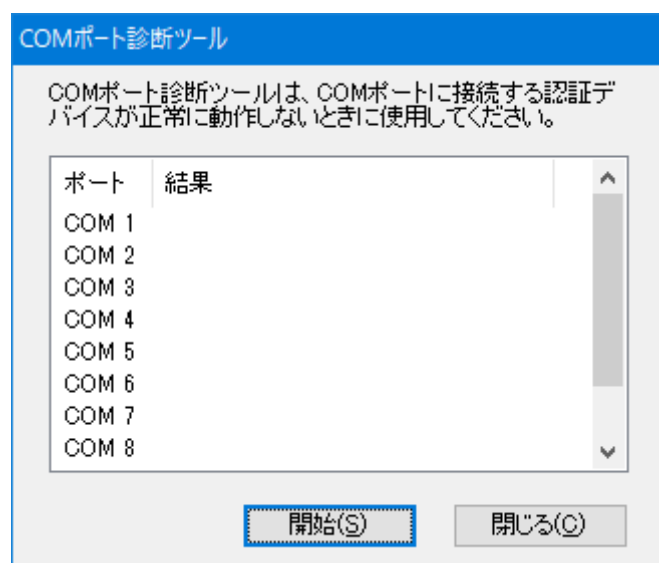


図 4.2.1 COMポート診断ツール

レポート作成時に COMポートの確認を行い、結果をレポートに含める場合は、メニューの[ツール]-[COMポート]-[レポート作成時の動作]から[診断]または[診断とモデムの照会]を選択してください。[診断]が選択されている場合には、COMポートが使用されているかどうかのみを確認します。[診断とモデムの照会]が選択されている場合には、COMポートが使用されているかどうか、および AT コマンドを送って COMポートを開いてモデムが接続されているかを確認します。

なお、[レポート作成時の動作]では、デフォルトで[何もしない]が選択されています。

4.3 メンテナンスモードのテスト

メンテナンスモード起動パスワードを正しく入力してもメンテナンスモードを起動できない場合は、メンテナンスモードテストツールを使用して、キーボードチェックをすることができます。

1. メンテナンスモードのテストを行うコンピュータ上で、SmartOnDiag を起動してください。
2. メニューの[ツール]-[メンテナンスモード]-[テスト]をクリックしてください。

3. 図 4.3.1 が表示されます。

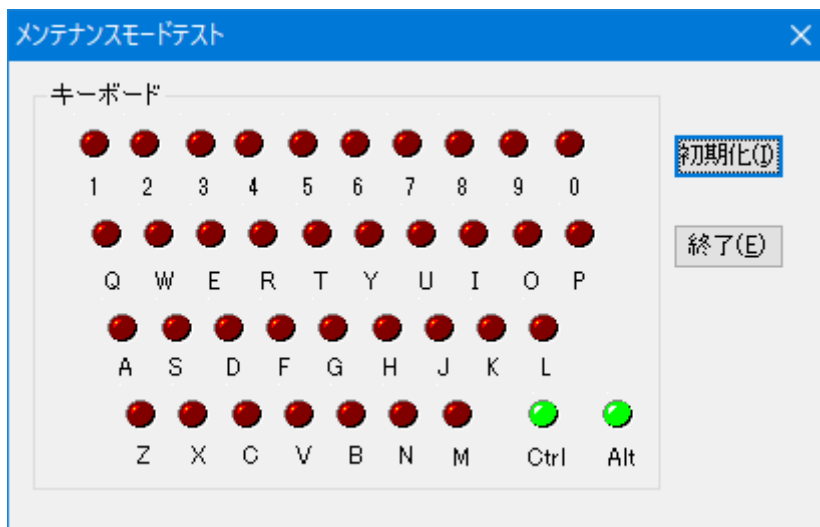


図 4.3.1 メンテナンスモードテスト

[Ctrl]キーまたは[Alt]キーは、押しつづけている間、右下の「Ctrl」または「Alt」の丸の色が黄緑色に変わります。

[Ctrl]キーと[Alt]キーを同時に押した状態でその他のキーを押すと、押したキーの丸の色が赤に変わります。例えば、[Ctrl]キー、[Alt]キーと[A]キーを同時に押した場合、図 4.3.2 のようになります。

正しく操作して正しく色が変わらなければ、キーボードが正常でない可能性があります。

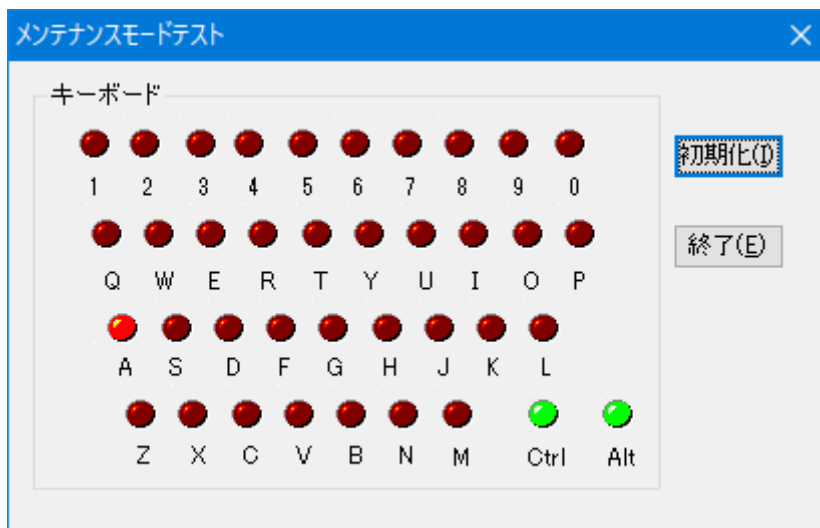


図 4.3.2 キーボードテスト結果

<初期化>をクリックすると、赤丸がすべて茶色の丸に戻ります。<終了>をクリックすると、ダイアログを閉じます。

4.4 コマンドオプション

コマンドプロンプトを「管理者として実行」で起動し、SmartOnDiag.exe にオプションを指定することでツールの画面や各種メッセージを表示させずに実行できます。

□ -s

SmartOnDiag をサイレントモードで起動するオプションです。実行中にツールのメイン画面、レポート作成完了画面の他、各種メッセージが表示されません。

例) SmartOnDiag.exe -s

□ -d

サイレントモードで SmartOnDiag を起動する際、「クラッシュダンプファイルを取得する」設定を有効にするオプションです。-s オプションとあわせて使用します。

例) SmartOnDiag.exe -s -d



-
- SmartOnDiag をサイレントモードで起動した場合、レポートファイルの出力先フォルダは SmartOnDiag を起動したフォルダになります。「クラッシュダンプファイルを取得する」設定以外は、デフォルトの設定で動作します。
 - サイレントモードで起動している場合でも、レポート作成中のステータス画面（図 4.1.8）は表示されず、<キャンセル>をクリックすることによりレポートの作成を中断することも可能です。
-

5 注意事項と制約事項

SmartOnDiag を使用する上での注意事項および注意事項について説明します。

5.1 使用上の注意

1. 本ツールは、障害の解明をスムーズに行うツールです。このツールで作成されるサーバーおよび端末の情報は重要です。ご使用される際は、ネットワーク管理者様、システム管理者様の管理のもとで行っていただきますようお願いいたします。
2. 本ツールは、障害が発生している環境（ハードウェア、ネットワーク構成）で実行してください。それ以外の環境では、適切な情報を収集することができません。
3. 障害の内容や再現手順などの障害報告は、詳細に入力してください。どのような操作を行ったときにどのような結果になるのか、現象が発生したときの他アプリケーションの有無などを画面の指示にしたがって入力してください。
4. 本ツールをご使用の前に、作業フォルダや出力先フォルダに十分な空き容量があることを確認してください。空き容量が十分でない場合、または書き込む権限がない場合、レポートファイルの出力に失敗することがあります。
5. SmartOn Desktop でレジストリエディタの使用を禁止している設定でログオンしているコンピュータで本プログラムを実行すると、レジストリ情報を取得したファイルを出力できません。可能であれば、レジストリエディタを使用できる設定にして Windows にログオンするか、SmartOn ID クライアントを一時停止して Windows にログオンした状態で、本プログラムを実行してください。

注) SmartOn ID for リモートアクセスに SmartOn Desktop の機能はありません。
6. レポート作成終了後、レポートフォルダに作成されたファイルはすべて弊社コンタクトセンターまでお送りください。なお、[レポート]タブで「鍵を設定する。」にチェックをし、鍵を設定してレポートファイルを暗号化している場合は、設定した鍵をあわせてご連絡いただきますようお願いいたします。

5.2 個人情報の取り扱いについて

Soliton SmartOn 診断ツールの使用にあたってご提供いただいた個人情報および自動収集した個人情報は、障害の解析と回答をお送りするためにのみ使用し、それ以外の目的には使用いたしません。またその取り扱いには十分な注意を払います。

弊社の個人情報取り扱いポリシーについては、下記をご参照ください。

<https://www.soliton.co.jp/privacy/>

以 上