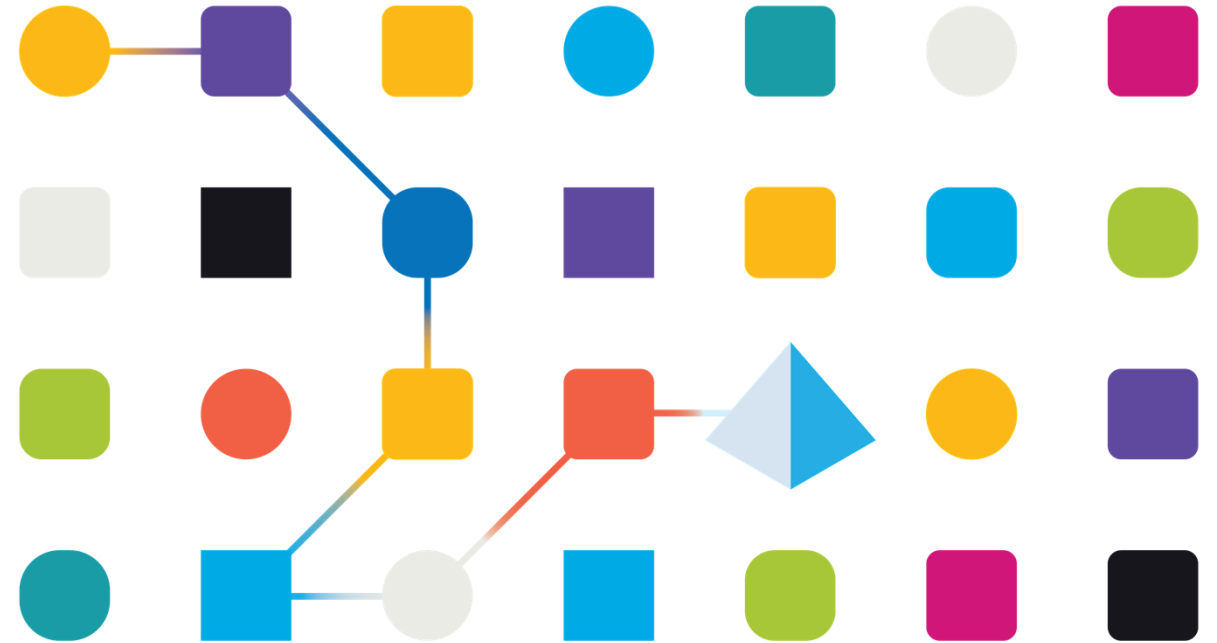


# サポートチケット 起票時の確認項目

2022/12/23

カスタマーサポート本部



# サポートチケット起票時の確認項目

1. Blue Prism バージョン



2. イベントログ (.evtx) 一式 (システム/Application/Blue Prism)



3. Blue Prism セッションログ



4. エラーメッセージの詳細 (文字列やスタックトレース全体)



5. スクリーンショット



6. プロセスとオブジェクトをエクスポートしたファイル



7. 問題の説明



- 達成したいこと、期待する結果と実際に起きている結果
- 発生日時、発生までの経緯、発生頻度、発生箇所 (端末固有、複数台)
- 発生する環境と発生しない環境の差異、事象発生前の作業や変更点
- どことどこは接続可能、どことどこが接続不可、などの切り分け
- 対象アプリケーションと操作方法、再現手順など

よりよい相互理解のためのガイダンス！

サポートチケット起票の単位は

- これ以上分割できない事象や対象の最小単位
- 1質問 = 1回答

早期解決のポイント！  
全ての項目を確認し、  
必要な情報を揃えてから  
チケットを起票します

参考情報：

[Blue Prism オンボーディング ~はじめよう!](#)

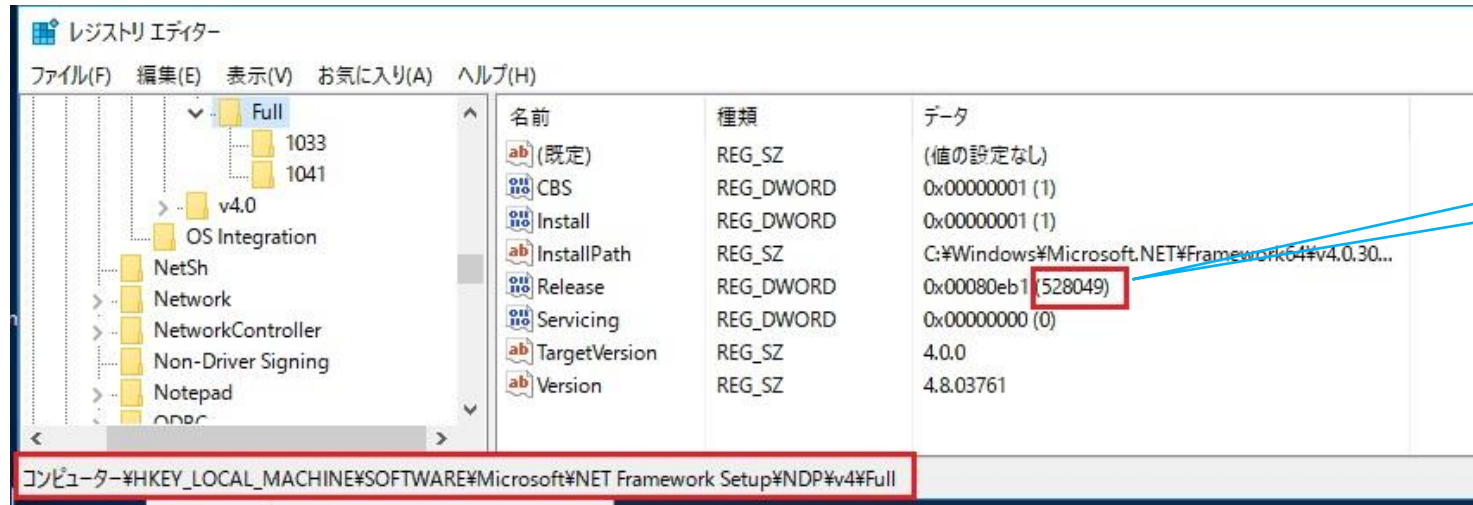
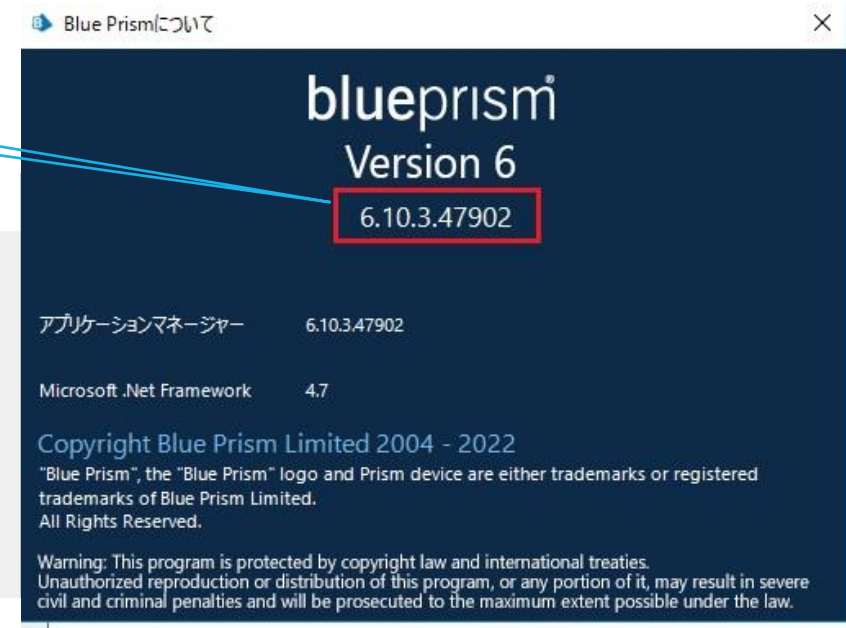
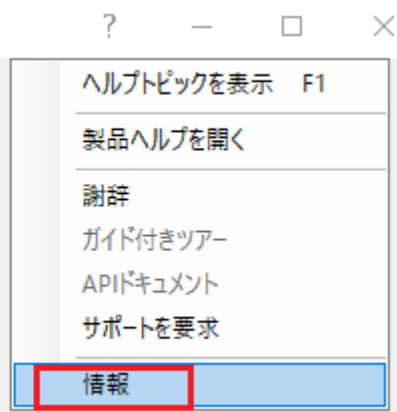
[Blue Prism ~ 製品サポートへの問い合わせTips](#)

# Blue Prism バージョン



6.8 からWindow にも表示

ここで確認できます



.NET Framework バージョン番号については、  
“[方法: インストールされている .NET Framework バージョンを確認する](#)”  
参照

# イベントログ (.evtx) 一式 (システム/Application/Blue Prism)

この3つが対象のイベントログです

レベル	日付と時刻	ソース	イベント...	タスクの...
情報	11/18/2018 8:20:00 PM	ESENT	916	全般
情報	11/18/2018 7:38:59 PM	ESENT	916	全般
情報	11/18/2018 7:38:59 PM	ESENT	916	全般
情報	11/18/2018 7:34:40 PM	ESENT	916	全般
情報	11/18/2018 7:32:43 PM	Securit...	15	なし
情報	11/18/2018 7:32:43 PM	Securit...	15	なし
情報	11/18/2018 7:32:41 PM	Securit...	15	なし
情報	11/18/2018 7:32:41 PM	Securit...	15	なし
情報	11/18/2018 7:25:00 PM	ESENT	916	全般
情報	11/18/2018 7:23:58 PM	Deskto...	9027	なし
情報	11/18/2018 7:18:17 PM	ESENT	916	全般
情報	11/18/2018 7:15:02 PM	Securit...	15	なし

イベント 916, ESENT

全般 詳細

```
svchost (1008,G,98) ベータ サイト モードの設定 0x800000 が原因で、ベータ版の機能 EseDiskFlushConsistency が ESENT で有効になっています。
```

ログの名前(M): Application

AP サーバー、事象に関するリソース PCのそれぞれのマシンを対象に

事象発生前～事象発生時を含めて、事象が解消した時間帯があればそれも含めて

全てのログをevtx形式で、ファイル名にマシン名・ログ名を含めて保存

- もしサイズが大きくてチケットに添付できない場合、ファイル共有の場所をお知らせします。

# Blue Prism セッションログ

Blue Prism - Robotic Process Automation Software

セッション管理

ファイルメニューからデータを保存

現在のページをエクスポート  
全体のログをエクスポート

Stage Name	Stage Type	Result	Resc
SessionVariable++	Calculation	7	9/24
Wait for 5 sec	Action		9/24
Count > 0?	Decision	True	9/24
Count--	Calculation	3	9/24
SessionVariable++	Calculation	8	9/24
Wait for 5 sec	Action		9/24
Count > 0?	Decision	True	9/24
Count--	Calculation	2	9/24
SessionVariable++	Calculation	9	9/24
Wait for 5 sec	Action		9/24
Count > 0?	Decision	True	9/24
Count--	Calculation	1	9/24
SessionVariable++	Calculation	10	9/24

ダブルクリック

ID	Process	Environment	Status	Timestamp	
11...	Login	194-WIN10EN	Completed	9/14/2018 8:21:14 PM	
11...	Session Variables - Simple	193-WIN10EN	Completed	9/24/2018 11:45:24 AM	
11...	Session Variables - Simple	193-WIN10EN	Completed	9/24/2018 11:46:30 AM	
11...	Session Variables - Simple	193-WIN10EN	Completed	9/24/2018 11:50:58 AM	
11...	Session Variables - Simple	193-WIN10EN	Stopped	9/24/2018 11:52:31 AM	
11...	Session Variables - Simple	193-WIN10EN	Completed	9/24/2018 11:54:48 AM	
11...	Session Variables - Simple	193-WIN10EN:8182	[Scheduler]	Completed	9/24/2018 11:56:28 AM
11...	Session Variables - Simple	193-WIN10EN:8183	[Scheduler]	Completed	9/24/2018 11:56:28 AM
11...	Session Variables - Complicated	193-WIN10EN:8182	MAIN_tokusn...	Stopped	9/24/2018 12:12:57 PM
11...	Session Variables - Complicated	193-WIN10EN	MAIN_tokusn...	Completed	9/24/2018 12:14:20 PM
11...	Session Variables - Complicated	193-WIN10EN	[Scheduler]	Completed	9/24/2018 12:15:49 PM
11...	Session Variables - Complicated	193-WIN10EN:8182	[Scheduler]	Completed	9/24/2018 12:15:50 PM
11...	Session Variables - Complicated	193-WIN10EN	[Scheduler]	Completed	9/24/2018 1:47:45 PM
11...	Wait Process	194-WIN10EN:8182	[Scheduler]	Completed	9/25/2018 2:35:22 PM
11...	Wait Process	194-WIN10EN:8183	[Scheduler]	Completed	9/25/2018 2:35:23 PM
11...	Wait Process	194-WIN10EN:8183	[Scheduler]	Completed	9/25/2018 2:35:25 PM

「すべての列を表示」を選択してから、セッションログを CSV 形式で保存します。

セッションログビューアー

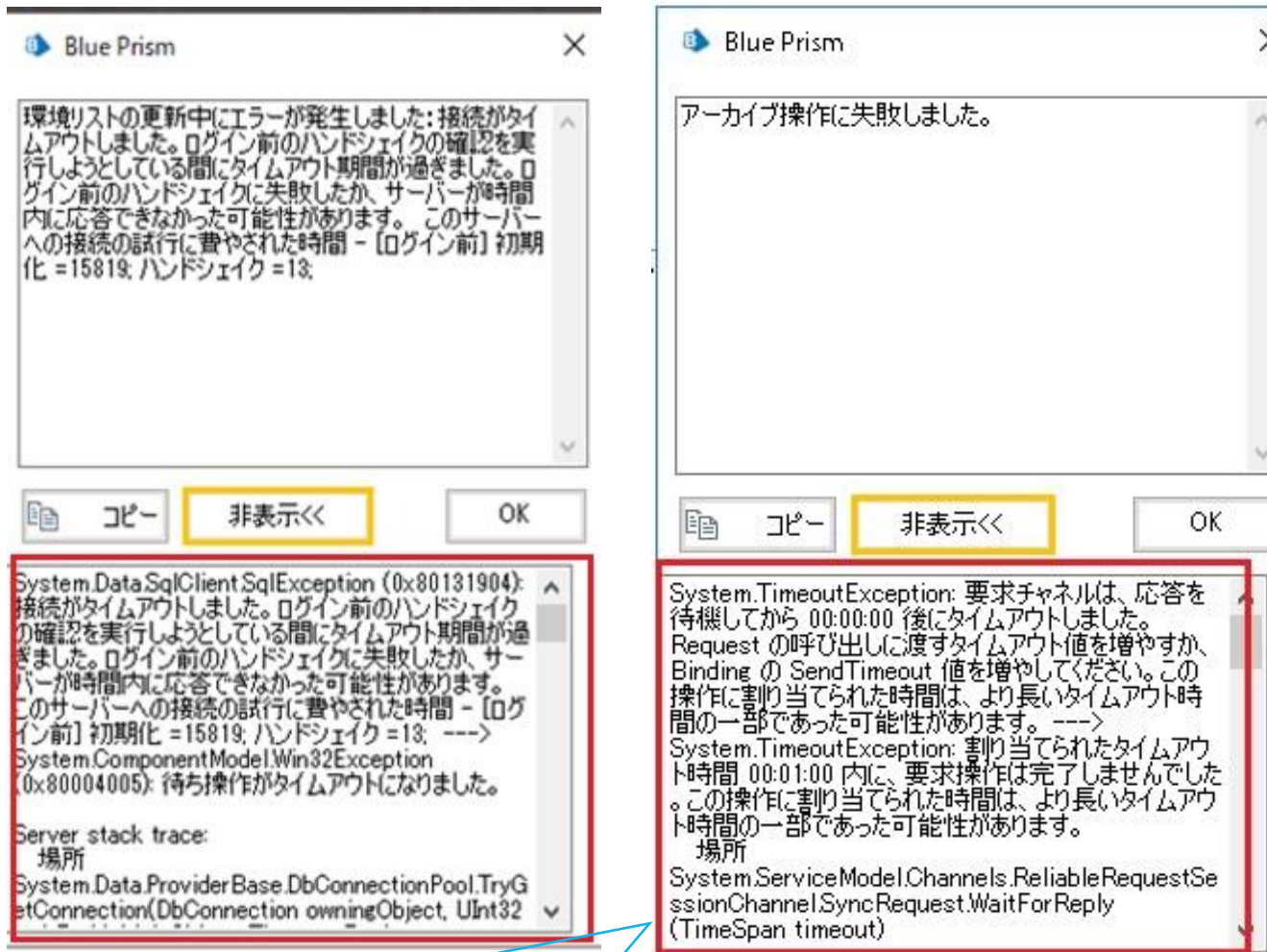
ファイル(F) 表示(V)

- 更新(R) F5
- グリッド表示
- リスト表示
- すべての列を表示
- 列

ステージ名	結果
セッションログを作成済み	

- CSV ファイルの中身が文字化けしていても、こちらで変換して参照できます。

# エラーメッセージの詳細 (文字列やスタックトレース全体)



メッセージの全文を必ず取得するようにしてください。

- リモートsetforegroundwindow中の例外 -  
System.ComponentModel.Win32Exception (0x80004005): 指定されたファイルが見つかりません。  
場所  
System.Diagnostics.Process.StartWithCreateProcess(ProcessStartInfo startInfo)  
場所 System.Diagnostics.Process.Start()  
場所  
BluePrism.ApplicationManager.Operations.WindowOperationsProvider.ForceForeground(IntPtr windowHandle)

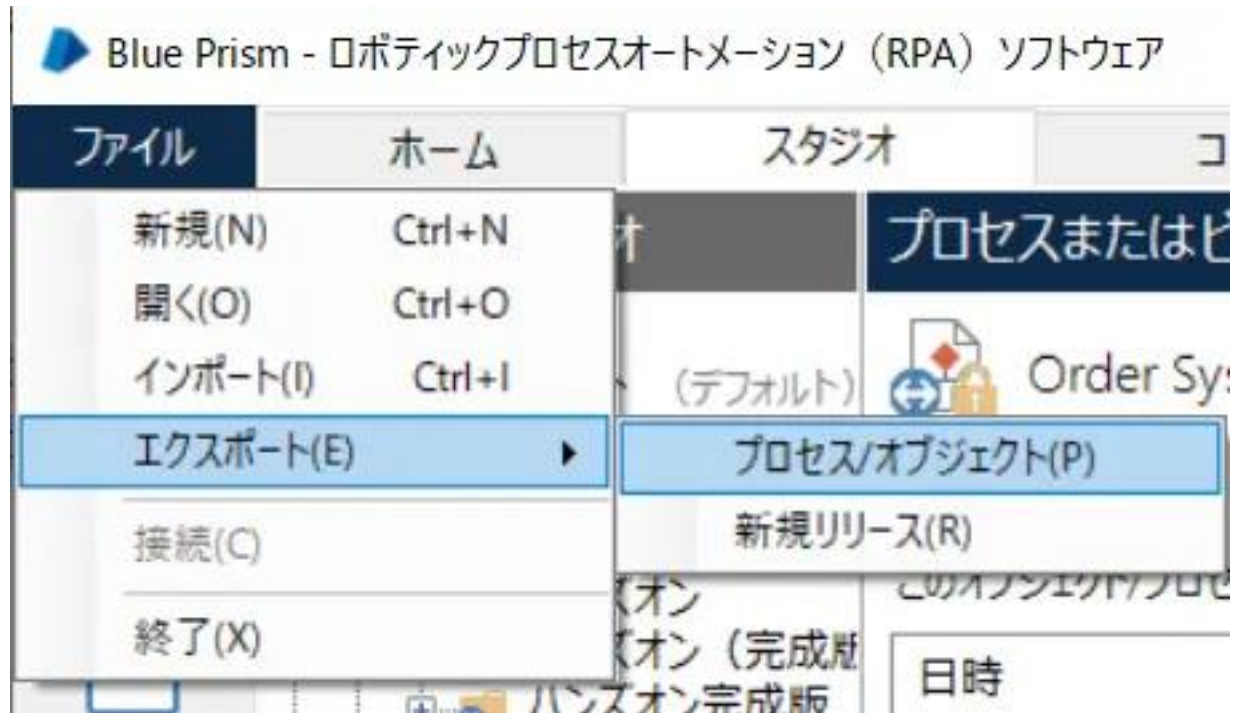
リモートsetforegroundwindow中の例外 -  
System.ComponentModel.Win32Exception (0x80004005): アクセスが拒否されました。  
場所  
System.Diagnostics.Process.StartWithCreateProcess(ProcessStartInfo startInfo)  
場所 System.Diagnostics.Process.Start()  
場所  
BluePrism.ApplicationManager.Operations.WindowOperationsProvider.ForceForeground(IntPtr windowHandle)

エラーのダイアログが表示されたら、詳細メッセージの内容もコピーして一緒にお知らせください。

# スクリーンショット

- スパイの事象、設定画面、コントロールルームの表示など、画面上の問題を説明するためにスクリーンショットの活用をお願いします。
- “お客様の考えている問題箇所”について、赤枠での強調表示や、事象発生前後の画面比較などと合わせてご説明ください。

# プロセスとオブジェクトをエクスポートしたファイル



- エラーが起きているオブジェクト、それを呼び出すプロセスをご送付ください。
- 特定のデータに起因する事象の場合、データについても可能な範囲でご送付ください。



# 問題の説明

- 達成したいこと、期待する結果と実際に起きている結果
- 発生日時、発生までの経緯、発生頻度、発生箇所（端末固有、複数台）
- 発生する環境と発生しない環境の差異、事象発生前の作業や変更点
- どことどこは接続可能、どことどこが接続不可、などの切り分け
- 対象アプリケーションと操作方法、再現手順など  
（バージョン、32bit/64bit、ブラウザ種類など）

# 役割と責任範囲

(Blue Prism サポートプログラムご説明資料より)

担当	役割	範囲
お客様	環境のサポート	ハードウェア、仮想マシン、オペレーティングシステム、ホスト環境、ネットワークインフラストラクチャ、および、Blue Prismにより自動化される対象のアプリケーション
お客様やパートナー様	オートメーションのサポート	お客様や選定パートナー様により作成されたカスタムオブジェクトを含む、あらゆるプロセスオートメーション
Blur Prism	製品のサポート	ドキュメントの記載通りに動作しない Blue Prism 製品による失敗
Blur Prism	プロフェッショナルサービス (有償支援/エキスパートコネクト) ※お客様のご要件ごとの見積りや設計が必要となるため、製品サポートの範疇外となります	<ul style="list-style-type: none"><li>● カスタマイズ方法のご相談、および、実装支援</li><li>● 要件定義やソリューション設計</li><li>● 安定稼働に向けたサイジングや構成確認、運用ガイドライン</li><li>● バージョンアップ計画のレビューと改善点の確認</li></ul>

SS&C | blueprism®