



CHAPTER 3

WRA のトラブルシューティング

- 「接続の問題」(P.3-1)
- 「検索結果の問題」(P.3-2)
- 「トラブルシューティング用の WRA テスト ファイルの使用方法」(P.3-3)

接続の問題

Windows 2003 のセキュリティ メッセージ

Internet Explorer Enhanced Security Configuration コンポーネントを有効にした Windows 2003 コンピュータで、ホームページ (Default.aspx) を Internet Explorer で開いたときにセキュリティ メッセージが表示されることがあります。WRA サイトが、インターネット (信頼されない) ゾーンとして識別され、表示されません。

次の解決策のいずれかを使用してください。

- Internet Explorer で、WRA サーバの URL をイントラネット ゾーンに追加します。
 - IE で、[Tools] / [Internet Options] を選択し、[Security] タブで [Local intranet] をクリックします。
 - [Sites] をクリックし、[Advanced] をクリックして、WRA サーバの URL をイントラネット ゾーンに追加します。
- コントロール パネルを使用し、[Add/Remove Programs] の [Add/Remove Windows Components] セクションで、Explorer Enhanced Security Configuration を無効にします。

詳細については、[Microsoft Knowledgebase Article 303650](#) を参照してください。

wake プロセス中のタイムアウト

Orchestrator Administrator コンソールの [Server Settings] ページの [Device check-in interval] 設定は、次の条件の両方が true のときに wake 要求が費やす時間に影響を与えます。

- ユーザが WRA を使用して wake 要求を送信した先のコンピュータが、すでに起動している。
および
- AutoPing アプリケーション設定が false に設定されている。「[アプリケーションの設定と説明](#)」(P.2-4) を参照してください。

これらの条件下で、最後にクライアントがチェックインした直後にユーザが WRA を使用してクライアントに wake 要求を送信した場合、wake プロセスがチェックイン間隔とほぼ同じ長さの時間を費やすことがあります。

これに対して、コンピュータが停止している場合は、サーバが要求を有効にすると、コンピュータが wake 要求を受信します。

この問題を解決するには、AutoPing をデフォルトの true に設定します。



(注) wake の結果ページに、頻繁にタイムアウトするという警告が表示される場合は、コンピュータが起動している可能性があります。この警告がある場合は、通常の手順でログインしてください。

ワーカー プロセスがシャットダウンまたはリサイクルされるときに IIS アプリケーション プールが予期せず終了する

この問題は、WRA サービスを実行しているユーザが IIS サーバの Windows グループ IIS_WPG に属していないときに発生します。詳細については、「[WRA 権限の要件](#)」(P.1-3) および [Microsoft Knowledgebase Article 918041](#) を参照してください。

IIS アプリケーション エラー

サーバでアプリケーションエラーが発生しました。セキュリティ上の理由のため、カスタム エラー設定によって、アプリケーションエラーの詳細がリモートで表示されないようになっています。ただし、ローカル サーバ マシンで実行しているブラウザでは表示できます。

この問題を解決するには、WRA がインストールされているコンピュータから Web ページを表示するか、一時的にエラー詳細のリモート表示を有効にします。



(注) エラー詳細のリモート表示を有効にすると、WRA のパフォーマンスに影響を与えることがあるため、一時的な使用に留めてください。

検索結果の問題

検索結果に重複したコンピュータ名が返される

ユーザが検索を実行すると、検索結果に同じ名前のコンピュータが複数返されます。

Orchestrator Administrator コンソールを開き、重複したコンピュータを表示して、複数ある理由を確認します。

最も多い理由として、コンピュータまたはネットワーク カードを交換する必要があったが、その後も元のコンピュータ名を使用している場合に、この問題が発生します。このケースに当てはまるかどうかを判断するには、[Last Connected] 値が役立ちます。現在使用されていないコンピュータのインスタンスでは、Orchestrator のライセンスを削除して、WRA の検索結果に表示されないようにしてください。

トラブルシューティング用の WRA テスト ファイルの使用 方法

問題が「接続の問題」(P.3-1) に該当しない場合は、WRA テスト ファイルを使用する方法があります。これらのファイルで提供される情報は、ユーザおよびシスコのテクニカル サポートが、どこからトラブルシューティングを開始すればよいかを判断するために役立ちます。

テスト ファイルは、Inetpub¥wwwroot¥WRA ディレクトリにあります。

テスト ファイルの使用方法

エラー メッセージが表示された場合、または Wake Up for Remote Access を実行できない場合、Web ブラウザを開き、アドレス バーにテスト ファイルの URL を入力します。たとえば、`http://YourServerName/WRA/test file name` となります。*test file name* は次のいずれかです。

- `test.html` : この HTML コンテンツは、単純な成功メッセージです。これが表示されない場合、問題の原因は、IIS またはインターネット接続にあります。
- `test.aspx` : このファイルは、ASP.NET および電源管理サーバ接続をテストします。このファイルを開くと、一連のテストの結果が表示されます。

結果によって、テストが失敗した場所が示されます。たとえば、*Result* が *Connected* で、*Permissions Test* が *Failed* の場合、電源管理サーバにアクセスしたが、現在のユーザが電源管理サーバに必要な権限を持っていないことがわかります。

