

future 瞬快

V1~V4

トラブルシューティング



はじめに

本書では、『future 瞬快』におけるトラブル事例と対処方法について説明します。

MS-DOS、Microsoft、Windows、Windows NT、Windows Server は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。Intel、Intel vPro、Intel Core、Pentium、Celeron、および Intel Inside ロゴは、アメリカ合衆国およびその他の国におけるインテルコーポレーションまたはその子会社の商標または登録商標です。

本書に記載されているシステム名、製品名等には、必ずしも商標表示 (™, ®) を付記していません。

そのほか、本書に記載されているハードウェア、ソフトウェアの製品名および会社名は、それぞれ各社各団体の商標または登録商標です。

本書の内容は、改善のため事前連絡なしに変更することがあります。

本書に記載されたデータの使用に起因する、第三者の保持する特許権およびその他の権利の侵害については、当社はその責を負いません。

製品の内容は予告なしに変更する場合があります。

お願い

- ・本書を無断で他に転載しないようにお願いします。
- ・本製品には、“外国為替および外国貿易管理法”に基づく特定技術が含まれています。したがって、本製品またはその一部を輸出する場合には、同法に基づく許可が必要とされます。

目次

1 環境構築時の共通トラブルシューティング	1
1.1 インストール時の共通トラブル	1
1.1.1 セットアップメニューが表示されない。	1
1.1.2 「このセットアップのもう1つのインスタンスが既に実行されています」メッセージが表示される。	1
1.1.3 「未サポートの OS 又はサービスパックです」メッセージが表示される。	1
1.1.4 「この PC の OS および ServicePack はサポート対象外のため正常に動作しない可能性があります」メッセージが表示される。	2
1.1.5 future 瞬快のインストーラを起動すると .NET Framework が必要という旨のメッセージが表示される。	2
1.1.6 「管理者権限がないのでインストールできません」メッセージが表示される。	2
1.1.7 「新しいバージョンの製品がインストールされています」メッセージが表示される。	3
1.1.8 「異なる製品が既にインストールされています」メッセージが表示される。	3
2 サーバ機能構築時のトラブルシューティング	4
2.1 future 瞬快サーバインストール時のトラブル	4
2.1.1 「SQLServer のインストールまたは DB の構築に失敗した可能性があります。」のメッセージが表示される。 4	
2.1.2 「データベースの構築に失敗しました」メッセージが表示される。	4
3 クライアント機能構築時のトラブルシューティング	5
3.1 future 瞬快クライアントインストール時のトラブル	5
3.1.1 「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。	5
3.1.2 「類似製品が既にインストールされています」のメッセージが表示される。	5
3.1.3 「競合製品がインストールされています」のメッセージが表示される。	6
3.1.4 ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示される。	6
3.1.5 「ParamEX の領域確保に失敗しました。」のメッセージが表示される。	7
3.1.6 『future 瞬快』クライアントをインストールすると、「休止状態」にできなくなった。	7
3.1.7 「FSPORTECT 初期設定ファイルを読み込めませんでした。0x10000fff」のメッセージが表示される。	8
3.1.8 サイレントインストールに失敗する。	8
3.1.9 サイレントインストールするとログファイルに「既に製品がインストールされています」と出力される。	8
3.1.10 クライアント機能インストール時に作成したはずのグループが表示されない。	9
3.1.11 future 瞬快クライアントのレベルアップを実行してもレベルアップ処理が開始されない。	9
3.1.12 クライアントOSが Windows10 の場合、Superfetch サービスを無効にするとクライアントの起動が遅くなった。 9	
3.1.13 クライアント機能をインストールする際に設定したサーバ名を後から変更したい。	10
4 ディスクイメージ配信機能による展開時のトラブルシューティング	11
4.1 ネットワーク起動(PXE ブート時)	11

4.1.1 Windows PE の起動に失敗する。	11
4.2 ディスクイメージ取得時	11
4.2.1 世代管理のイメージ取得に失敗する。	11
4.3 ディスクイメージ配信時	12
4.3.1 マルチキャスト配信が開始されない	12
4.3.2 ブート画面で同じ文言が繰り返され、処理が先に進まない	13
4.3.3 マルチキャスト配信が途中で停止してしまう	14
4.3.4 マルチキャスト配信の速度が出ない	14
4.3.5 通信経路上に異なる通信速度・通信設定の機器が混在する場合	14
4.3.6 スwitchング HUB の性能が不足している場合	17
4.3.7 低速でリンクアップした機器が存在する場合	17
4.3.8 サーバの NIC が Intel 社製品である場合の問題	18
4.3.9 特定のクライアントに対する通信に異常がある場合	18
4.4 ドメイン参加に失敗する	19
4.5 クライアント PC 情報の修復	21
4.6 システムリカバリ管理機能が起動できない	22
4.6.1 コンソール機能とシステムリカバリサーバを同一 PC にインストールしている場合	23
4.6.2 コンソール機能とシステムリカバリサーバを別 PC にインストールしている場合	23
4.7 クライアント PC の LAN カードの変更	25
4.8 ディスクイメージ配信した PC にてドメインログオンに失敗する	27
4.9 イメージ配信したクライアントにて、future 瞬快のアイコンが「サービス準備中」となる	27
5 サーバ機能の運用時トラブルシューティング	28
5.1 サーバ運用時のトラブル	28
5.1.1 Windows Update の実施後、future 瞬快サーバが動作していない。	28
5.1.2 future 瞬快サーバの指定時などに、ドメイン名での指定ができない。	28
5.1.3 メール通知機能でのメール発信ができない。	29
5.1.4 future 瞬快サーバインストール後にドメインロールを変更すると future 瞬快サーバが動作しない。	29
6 コンソール機能のトラブルシューティング	30
6.1 運用時のコンソールトラブル	30
6.1.1 クライアント PC のリモート操作ができない。	30
6.1.2 クライアントのリモートログオンができない。	30
6.1.3 『future 瞬快』クライアントの状態を取得しても「電源オフ」と表示され状態取得ができない。	31
6.1.4 コンソールからクライアントに対する電源 OFF/再起動等の指示は成功するが、クライアントの状態取得には失敗する。 31	
6.1.5 コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、電源が入らない。	31
6.1.6 コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、スタンバイ状態から復帰しない。	32

6.1.7	複数の LAN アダプタが搭載されたクライアント PC にて、通信に失敗する。	32
6.1.8	管理コンソールにて、「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に「ログオン」設定の変更を行う場合、「修復モード」のクライアントの設定が変更されない。	33
6.1.9	管理コンソール起動時に、「同一アカウントが %COMPUTERNAME% でログインしています。同時に利用しますか?」と表示されるようになった。	33
6.1.10	クローニングにより構築したクライアントが管理コンソールの機器一覧に表示されない。	34
7	クライアント機能の運用時トラブルシューティング	35
7.1	環境復元のトラブル	35
7.1.1	環境復元機能を有効にすると、復元対象ドライブの空き容量が減る。	35
7.1.2	「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。	35
7.1.3	USB のデバイスを接続したときに、使用できるようになるまでに毎回長い時間がかかる。	36
7.1.4	「ログオンパネル設定機能」を使って、「前回ログオンしたユーザ名を表示させない」を設定させると、元のログオンパネルの状態に戻せなくなった。	36
7.1.5	省電力設定を無効に変更すると、適用される電源プランまたは電源設定が OS 標準の初期値に戻る。	37
7.1.6	クライアントをアンインストールしても、電源プランまたは電源設定に省電力ポリシーが残る。	37
7.1.7	Windows の「システムのプロパティ」ダイアログから「システムの保護」タブを開くと「プロパティページで予期せぬエラーが発生しました」というエラーが表示される。	37
7.2	簡易復元のトラブル	39
7.2.1	簡易復元機能を有効にしても、設定した壁紙に復元されない。	39
7.2.2	簡易復元機能を有効にしても、デスクトップのショートカットが復元されない。	39
7.2.3	簡易復元を有効にすると、エクスプローラにてネットワークドライブが非表示になる。	39
7.2.4	簡易復元機能を有効にしても、デスクトップ上のファイルやフォルダが削除されない。	40
7.2.5	タスクアイコンの右クリックメニューからメンテナンスモードへ切り替わらない。	40
7.2.6	簡易復元を適用すると特定のショートカットアイコンが消える。	40
7.3	かんたんサインイン機能のトラブル	41
7.3.1	「先生に接続しますか」とメッセージが表示される。	41
7.4	その他のトラブル	42
7.4.1	ログイン後に「準備中。しばらくお待ちください。」メッセージが表示される。	42
7.4.2	WindowsUpdate 連携機能が実行されない。	42
7.4.3	開始された WindowsUpdate 連携のキャンセルが利かない。	43
7.4.4	ログイン後に「今、どこにいるの」ウィンドウが表示される。	43
7.4.5	シャットダウンを実行しても電源が切れない。	44
7.4.6	クライアント機能のパスワードを忘れた。	44
8	リモート画面操作機能のトラブルシューティング	45
8.1	モニタリング時	45

8.1.1 モニタリングできない。	45
8.1.2 リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや Windows のタスクバー上のボタンなどが表示されない。	46
8.1.3 スクリーンセーバが表示されない。	47
8.1.4 モニタリングしているとクライアント PC 上でマウスカーソルが点滅する。	47
8.2 運用時のトラブル	47
8.2.1 リモート画面操作管理機能からキーボード操作で「Ctrl + Alt + Del」を実行しても、クライアント PC では実行されない。	47
8.2.2 電源制御ボタンをクリックしても実行されない。	48
8.2.3 ブラックアウトを実行してもブラックアウトにならない。	48
8.2.4 ファイルコピー処理に失敗する。	48
8.2.5 ファイル回収処理に失敗する。	49
8.2.6 アクティブウィンドウの補正を実行してもクライアント PC のウィンドウ位置が変わらない。	49
8.2.7 実行できないコマンドがある。	50
8.2.8 単一 PC 操作を複数台起動するとタスクバーに表示される単一 PC 操作のボタンの表示名が空白になる。	50
8.2.9 クライアントへ画面転送できない。	50
8.2.10 画面転送中のキー・マウスロックが解除できない。	51

1 環境構築時の共通トラブルシューティング

この章では『future 瞬快』インストール時における共通のトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

1.1 インストール時の共通トラブル

1.1.1 セットアップメニューが表示されない。

<現象>

『future 瞬快』の DVD-ROM をセットしてもセットアップメニュー画面が表示されない。

<回避方法>

DVDドライブの自動再生が無効になっている場合があります。『future 瞬快』の DVD-ROM 内にある「STARTUP.EXE」を実行してください。

1.1.2 「このセットアップのもう1つのインスタンスが既に実行されています」メッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』のインストーラを起動すると以下のメッセージが表示されてインストールできない。

「このセットアップのもう1つのインスタンスが既に実行されています。そのセットアップが終了するのを待つか、このセットアップを再度実行する前にそのセットアップをキャンセルしてください。」

<回避方法>

『future 瞬快』のインストーラを連続して実行しようとした時に発生します。『future 瞬快』のインストーラを終了した後、しばらく間をあけてから再度実行してください。

1.1.3 「未サポートの OS 又はサービスパックです」メッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』のインストーラを起動すると以下のメッセージが表示されてインストールできない。「未サポートの OS 又はサービスパックです。」

<対処方法>

「future 瞬快」のサポート外の OS にインストールしようとしています。別紙「新規導入、バージョンアップに関する制限事項／留意事項」若しくはソフトウェア説明書でサポート OS を確認してください。

1.1.4 「この PC の OS および ServicePack はサポート対象外のため正常に動作しない可能性があります」メッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』のインストーラを起動すると以下のメッセージが表示される。
「この PC の OS および Service Pack はサポート対象外のため正常に動作しない可能性があります。引き続きインストールを続けますか？」

<対処方法>

『future 瞬快』のサポート外の OS にインストールしようとしています。別紙「新規導入、バージョンアップに関する制限事項／留意事項」若しくはソフトウェア説明書でサポート OS を確認してください。

1.1.5 future 瞬快のインストーラを起動すると .NET Framework が必要という旨のメッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』のインストーラを起動すると .NET Framework が必要という旨のメッセージが表示される。

<対処方法>

『future 瞬快』をインストールする PC には .NET Framework がインストールされている必要があります。

『future 瞬快』の機能によって必要となる .NET Framework のバージョンは異なりますので、製品添付マニュアル Attention.pdf 「ご利用に際しての制限事項／留意事項について（重要）」の 1 ページ目を確認してください。

1.1.6 「管理者権限がないのでインストールできません」メッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』のインストーラを起動すると以下のメッセージが表示されてインストールできない。

「管理者権限がないのでインストールできません。」

<対処方法>

『future 瞬快』をインストールするには、管理者権限のあるアカウントで実行する必要があります。

管理者権限のあるアカウントにてログオンしてから再度実行し、「ユーザーアカウント制御 (UAC)」機能による実行確認のダイアログでは「続行」ボタンを押してください。

1.1.7 「新しいバージョンの製品がインストールされています」メッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』のインストーラを起動すると以下のメッセージが表示されてインストールできない。

「新しいバージョンの製品がインストールされています。セットアップを終了します。」

<対処方法>

対象の PC にこれからインストールする『future 瞬快』よりも新しいバージョンの製品が既にインストールされています。『future 瞬快』は古いバージョンへのダウングレードはサポートしていません。一度既にインストールされている『future 瞬快』をアンインストールしてから、再度インストールを行ってください。

1.1.8 「異なる製品が既にインストールされています」メッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』をレベルアップすると以下のメッセージが表示されてレベルアップできない。

「異なる製品が既にインストールされています。セットアップを終了します。」

<対処方法>

グレードの異なる『future 瞬快』に対してレベルアップを実行しています。(例えば、『future 瞬快 BG』のインストールされた環境にて『future 瞬快 AG』のインストーラを実行する)。

『future 瞬快』のグレードを確認して、適切なグレードの製品でレベルアップを行ってください。

2 サーバ機能構築時のトラブルシューティング

この章ではサーバ機能構築時におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

2.1 future 瞬快サーバインストール時のトラブル

2.1.1 「SQLServer のインストールまたは DB の構築に失敗した可能性があります。」のメッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』サーバをインストールした際に、「SQLServer のインストールまたは DB 構築に失敗した可能性があります。」のメッセージが表示される。

<対処方法>

『future 瞬快』サーバをアンインストールしてからコンピュータを再起動してください。その後、『future 瞬快』サーバをインストールしてください。

2.1.2 「データベースの構築に失敗しました」メッセージが表示される。

<現象>

『future 瞬快』サーバをインストールした際に、「データベースの構築に失敗しました」メッセージが表示される。

<対処方法>

.NET Framework4.5 をスタンドアロンインストーラーからインストールした場合などの、.NET Framework4.0 日本語パックがインストールされていない場合にこの状態になります。

.NET Framework4.5 を Web インストーラーにてインストールするか、言語パックを個別にインストールしてください。

3 クライアント機能構築時のトラブルシューティング

この章ではクライアント機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

3.1 future 瞬快クライアントインストール時のトラブル

3.1.1 「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<現象>

「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<回避方法>

アプリケーションの追加や削除、設定変更などを行った際に、使用中等の理由で置き換えられないファイルを、次の OS 起動タイミングに置き換えるべく予約がなされた状態になっていることが原因です。

このメッセージが表示された場合は、クライアント PC を再起動し、再度モード変更を行ってください。再起動を実施しても現象が改善されない場合は、次の以下のレジストリを削除することにより回避可能です。

キー: HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥Control¥Session Manager

名前: PendingFileRenameOperations

※PendingFileRenameOperations を削除する場合は、レジストリに値を設定したアプリケーションの動作に問題がないか確認の上で、操作してください。弊社では、本操作を実施したことによる影響や問題に関して一切の責任を負いません。

3.1.2 「類似製品が既にインストールされています」のメッセージが表示される。

<現象>

インストール時に次のメッセージが表示されてインストールできない。
「類似製品が既にインストールされています。セットアップを終了します。」

<対処方法>

いくつかの原因が考えられます。以下の内容に該当するかご確認ください。

- ・ 異なるグレードの『future 瞬快』クライアントが既にインストールされている場合
(『future 瞬快 BG』クライアントがインストールされている PC に『future 瞬快 AG』クライアントをインストールしようとした場合など)
⇒既にインストールされている『future 瞬快』クライアントを先にアンインストールしてください。
- ・ 『future 瞬快』以外の復元ソフトがインストールされている場合
⇒既にインストールされている復元ソフトを先にアンインストールしてください。

3.1.3 「競合製品がインストールされています」のメッセージが表示される。

<現象>

インストール時に以下のメッセージが表示される。

「競合製品がインストールされているため、本製品の動作に影響がある可能性があります。引き続きインストールを行いますか？」

<回避方法>

別紙「ご利用に際しての制限事項／留意事項」に記載されている競合するソフトウェアがインストールされています。対象となる PC にインストールされているソフトウェアをご確認ください。

3.1.4 ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示される。

<現象>

ディスクが暗号化されている旨のメッセージが表示され、クライアント機能のインストールが完了しない。

<対処方法>

クライアント機能をインストールする環境は、デバイスの暗号化や BitLocker 等による暗号化が有効になってはいけません。一旦、クライアント機能をアンインストールした後、暗号化を解除してください。

- ・ Bitlocker による暗号化の場合
⇒「コントロールパネル」-「Bitlocker ドライブ暗号化」にて、Bitlocker の設定を確認して無効化してください。
「アクティブ化を待機中です」と表示されている場合は、完全に暗号化が無効化されていない

い状態です。一旦、Bitlocker を有効化した後、無効化してください。

- ・ デバイスの暗号化が動作している場合
⇒次の FMWORLD の手順を参照してください。

<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=2410-9688>

3.1.5 「ParamEX の領域確保に失敗しました。」のメッセージが表示される。

<現象>

クライアント機能をインストールした際、「ParamEX の領域確保に失敗しました。」のメッセージが表示される。

<対処方法>

デバイスの暗号化や BitLocker 等によりディスクが暗号化されています。一旦、クライアント機能をアンインストールした後、暗号化を解除してください。

- ・ Bitlocker による暗号化の場合
⇒「コントロールパネル」-「Bitlocker ドライブ暗号化」にて、Bitlocker の設定を確認して無効化してください。
「アクティブ化を待機中です」と表示されている場合は、完全に暗号化が無効化されていない状態です。一旦、Bitlocker を有効化した後、無効化してください。
- ・ デバイスの暗号化が動作している場合
⇒次の FMWORLD の手順を参照してください。

<https://www.fmworld.net/cs/azbyclub/qanavi/jsp/qacontents.jsp?PID=2410-9688>

3.1.6 『future 瞬快』クライアントをインストールすると、「休止状態」にできなくなった。

<現象>

『future 瞬快』クライアントをインストールすると、「休止状態」にできなくなった。

<回避方法>

「環境復元機能あり」でセットアップした場合、動作モードを修復モードにすると、Windows の「スリープ」は動作しますが「休止状態」や「ハイブリットスリープ」は動作しません。

また、Windows の「高速スタートアップ」も動作しません。

これは環境復元を実行する上での本製品の仕様です。

このため、コントロールパネルの「電源オプション」にて、一定時間後に「休止状態」とならないように設定しておくことをお勧めします。

3.1.7 「FSPORTECT 初期設定ファイルを読み込めませんでした。0x10000fff」のメッセージが表示される。

<現象>

クライアント機能をインストールすると、OS 起動時に「FSPORTECT 初期設定ファイルを読み込めませんでした。0x10000fff」メッセージが表示される。

<回避方法>

『future 瞬快』の一時ファイルに割り当てる容量に指定が不適切な場合に発生します。サイレントインストールを実施している場合は、サイレント定義ファイルの設定値を見直してください。

※サイレント定義ファイルの[TempFile]セクションの filesize の値(単位:MB)となります。

3.1.8 サイレントインストールに失敗する。

<現象>

サイレントインストールに失敗する。

<回避方法>

サイレントインストール定義ファイルの記述方法に誤りがある可能性があります。

導入ガイド「付録 A サイレントインストール定義ファイルの書式」を参照して、記述方法が正しいかご確認ください。

なお、サイレントインストールに失敗した場合はその原因を示すログファイルが出力されます(初期値は C:\¥SkClientSeup.log です)。このファイルの内容を確認することで、定義ファイルの間違い箇所を確認することができます。

3.1.9 サイレントインストールするとログファイルに「既に製品がインストールされています」と出力される。

<現象>

サイレントインストールを実行すると以下のメッセージがログファイルに出力されている。「既に製品がインストールされています」

<回避方法>

既に『future 瞬快』クライアントがインストールされている環境にサイレントインストールを実行しようとしています。『future 瞬快』クライアントをアンインストールしてから、サイレントインストールを行ってください。

3.1.10 クライアント機能インストール時に作成したはずのグループが表示されない。

<現象>

クライアント機能をインストールする際に、事前に管理コンソールで作成したはずの組織グループ・授業場所グループが[クライアント動作環境]項目の組織設定・授業場所設定の選択肢に出てこない。

<対処方法>

管理コンソールにて第一階層のグループを作成する際、グループ種別を「通常グループ」から「学校」に変更していないと選択肢に表示されなくなります。

3.1.11 future 瞬快クライアントのレベルアップを実行してもレベルアップ処理が開始されない。

<現象>

『future 瞬快』クライアントのレベルアップを実行してもレベルアップ処理が開始されない。

<回避方法>

- ・ 「WindowsUpdate 連携」の処理が動作中の場合、レベルアップ処理は開始できません。「WindowsUpdate 連携」の処理を終了させてください。
- ・ 『future 瞬快』クライアントの動作モードが「修復モード」の場合、レベルアップ処理は開始できません。動作モードを「修復無効モード」に設定してレベルアップ処理を実行してください。
- ・ ネットワーク環境に異常がある場合、エラーとなります。ネットワークの接続が正常であるかどうかを確認してください。

3.1.12 クライアントOSがWindows10の場合、Superfetchサービスを無効にするとクライアントの起動が遅くなった。

<現象>

クライアントOSが Windows10 の場合、過去の OS チューニングにて有効であった Superfetch サービスの無効化を実施したところ、クライアントの起動が遅くなった。

(サービス名: SysMain、表示名: Superfetch のサービス)

<対処方法>

OS チューニングにおいて、Superfetch サービスの無効化は、ディスクに SSD を使っている場合に有効な手段です。

ディスクが HDD の場合、Vista 等の過去の OS では Superfetch サービスの無効化により速度改善することも確認しましたが、その後は逆に遅くなることを確認しています。

ディスクがHDDの場合は、Superfetch サービスをOS標準の「自動」に戻し、『future 瞬快』の「プリフェッチ・スーパーフェッチ機能」の設定も、『future 瞬快』標準の「Windows の起動に対して有効にする(推奨)」にした場合が、最も早くなることを確認しています。

スーパーフェッチ機能はOSが学習することで早くなるというものですので、『future 瞬快』を一旦修復無効モードにした状態で上記標準設定にし、何度もコンピュータを再起動してOSに学習させ、早くなったところで修復モードに戻して環境を固めます。

3.1.13 クライアント機能をインストールする際に設定したサーバ名を後から変更したい。

<現象>

クライアント機能をインストールした機器を普段とは別のサーバに接続するため、インストール時に設定した接続先サーバ名を変更したい。

<回避方法>

クライアント機能インストールフォルダ内の BzAgSetupconf.exe を実行していただくことで後から変更することができます。

4 ディスクイメージ配信機能による展開時のトラブルシューティング

この章ではディスクイメージ配信機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

4.1 ネットワーク起動(PXE ブート時)

4.1.1 Windows PE の起動に失敗する。

<現象>

Windows PE の起動にて、以下のような STOP エラーが発生する場合があります。

0xc0000001。

<回避方法>

SQL Serverに関連するパッチを適用した場合、SQL Serverのサービスが自動的に停止されます。そのため、『future 瞬快』サーバのサービスも停止されてしまいます。

SQL Serverに関連するパッチを適用した場合は、手動で『future 瞬快』サーバのサービスを起動してください。

4.2 ディスクイメージ取得時

4.2.1 世代管理のイメージ取得に失敗する。

<現象>

世代管理を設定したイメージ取得サービスにて、以下のようなエラーが表示された場合、世代管理の修復を行うと復旧する場合があります。

『世代情報の世代インデックス値が異常値のため処理を停止しました』

<回避方法>

- ① 「環境設定 Wizard」を起動します。
- ② 【リソースの管理】ボタンをクリックします。
- ③ エラーが発生するリソース名を選択し、【世代管理】ボタンをクリックします。
- ④ 【世代修復】ボタンをクリックします。

4.3 ディスクイメージ配信時

4.3.1 マルチキャスト配信が開始されない

マルチキャスト配信を行うには、マルチキャストプロトコルが疎通可能である必要があります。
以下のような画面で停止してしまう場合には、

- ・マルチキャストプロトコルで通信できない
- ・システムリカバリサーバとクライアント PC の TTL 値が 16 以上

などの理由により処理が開始できないことが考えられます。

```
=====
SystemcastWizard Professional V5.0 DOS ブートエージェント
ALL RIGHTS RESERVED, COPYRIGHT(C) FUJITSU LIMITED 2002-2008
=====

デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

電源オンを確認しました
デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。〇.〇.〇.〇 ...
CLIENT IP: 〇.〇.〇.〇 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

Transfer is done successfully.
Transfer is done successfully.
Image Information - C:\Program Files\Fujitsu\ScwPro\depot\Cloneimg\20050214-A\diskimg.fc2
=====
Partitions  Type  FileSystem  Size[MB]
    1        PRI   NTFS        38162.22

SystemcastWizard Professional V5.0L10 BackupRestore Tool
Copyright 2000-2008 FUJITSU LIMITED All rights reserved
クライアント IP アドレス : 〇.〇.〇.〇
サーバからの復元開始指示を待っています...
```

マルチキャストプロトコルがシステムリカバリサーバからクライアント PC まで、疎通可能であるか、再度ネットワーク環境を確認してください。

4.3.2 ブート画面で同じ文言が繰り返され、処理が先に進まない

ディスクイメージ配信時、下記文言が繰り返され処理が先に進まない場合があります。

```
=====
SystemcastWizard Professional V5.0 DOS ブートエージェント
ALL RIGHTS RESERVED, COPYRIGHT(C) FUJITSU LIMITED 2002-2008
=====
デプロイメントサーバと接続しています。0.0.0.0 ...
CLIENT IP: 0.0.0.0 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

電源オンを確認しました
デプロイメントサーバと接続しています。0.0.0.0 ...
CLIENT IP: 0.0.0.0 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。0.0.0.0 ...
CLIENT IP: 0.0.0.0 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。0.0.0.0 ...
CLIENT IP: 0.0.0.0 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX

リストアセッションの開始を待っています。しばらくお待ちください。

デプロイメントサーバと接続しています。0.0.0.0 ...
CLIENT IP: 0.0.0.0 MAC: XX-XX-XX-XX-XX-XX
```

本現象は、ディスクイメージ配信時の対象パーティションが存在しない場合に表示されます。以下のメモ内容及びパラメータをご確認してください。

上記画面は、「ディスクイメージの配信」サービス作成の際に、「詳細設定」→「高度なオプション」→「〇〇パーティションのみ復元します。」のチェックを有効にすることで発生するエラーです。下記の手順で対象パーティションをご確認の上、必要であればパラメータを修正してください。

①実行サービスを停止し、サービスの編集より「詳細設定」→「高度なオプション」→「〇〇パーティションのみ復元します。」の〇〇の値を確認してください。

②〇〇の値が、対象クライアントPCに存在しないパーティションの場合は、下記パラメータを存在するパーティション番号に修正してください。

※ファイルパス: コンソール機能インストールフォルダ¥ENV¥SROConsole.INI

※設定値: [ServiceResourceAdvancedOption]セクション¥ RestorePartition キー

4.3.3 マルチキャスト配信が途中で停止してしまう

システムリカバリサーバインストールマシンにて、RRAS(Routing and Remote Access)サービス(以下 RRAS)をご使用されている場合、RRAS の設定内容や構築状況によってはマルチキャスト配信が途中で停止し、失敗してしまうことがあります。本現象発生時は RRAS を無効に設定した上で、以下の3つのサービスを再起動することで改善する場合があります。

- ・Deployment Service
- ・PXE Service
- ・TFTP Service

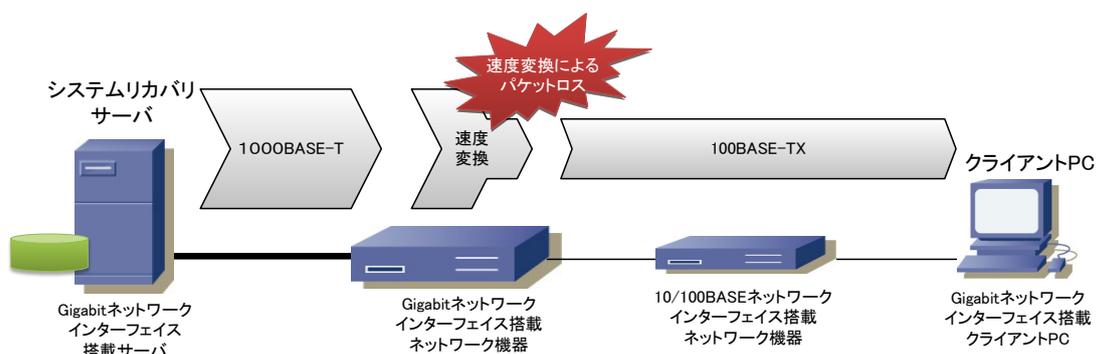
4.3.4 マルチキャスト配信の速度が出ない

マルチキャスト配信開始後、配信速度が低速(数 Mbps～数十 Mbps 程度)で、一定時間経過後も配信速度が改善されないという現象が発生する場合があります。

本現象は様々な要因にて発生する場合がありますが、以下にその代表的な事例およびその対処方法について説明いたします。

4.3.5 通信経路上に異なる通信速度・通信設定の機器が混在する場合

システムリカバリサーバやクライアント PC のネットワークインターフェイスおよび通信経路上のネットワーク機器で最大通信速度が異なる機器が混在する場合、通信速度の変換が発生する箇所においてパケットロスが大量に発生し、このことが原因でマルチキャスト通信の通信速度が低下する場合があります。



TCP/IP通信では、通信経路上でパケットロスやデータの転送遅延を検出した場合、データの転送速度を下げ、通信状況の改善を待ちます。通信状況が改善された場合、データの転送速度は向上していきますが、パケットロスや転送遅延を検出し続ける場合は、更に転送速度を下げた状態で通信を行います。

このような環境においてマルチキャスト配信速度の低下がみられる場合は、以下に説明する対処により改善する場合があります。

➤ **転送プロファイルを標準設定に戻す**

ディスクイメージの配信時におけるシステムリカバリサーバからのデータ転送量は転送プロファイルで変更することができます。製品標準では低速な転送プロファイルである「安定性を優先」が選択されていますが、「転送速度を優先」や「自動制御(推奨)」に変更すると、システムリカバリサーバからのデータ転送量が増え、パケットロスの発生率が上がることで、逆に速度が低下する場合があります。転送プロファイルを変更した場合は元に戻してください。

転送プロファイルの詳細につきましては、マニュアル「ディスクイメージ配信機能(基本編)」の「付録チューニング方法について」を参照してください。

➤ **通信経路上の通信速度を統一して固定する**

機器間の通信速度を固定して一定の速度に揃えることにより、パケットロスや機器間の不安定な通信が解消され、安定した通信を行うことができます。

各機器の通信速度を固定して揃えた上でマルチキャスト配信を行い、配信速度が向上するかを確認してください。

➤ **LANドライバを更新する**

新しい機種には新しいLANドライバが必要です。富士通機の場合は、future 瞬快ホームページにて対応状況を確認してください。富士通以外の機種を使用される場合はサポート外となりますが、各ベンダーから公開されている最新のLANドライバをブートエージェントに追加することで配信速度が向上する可能性があります。

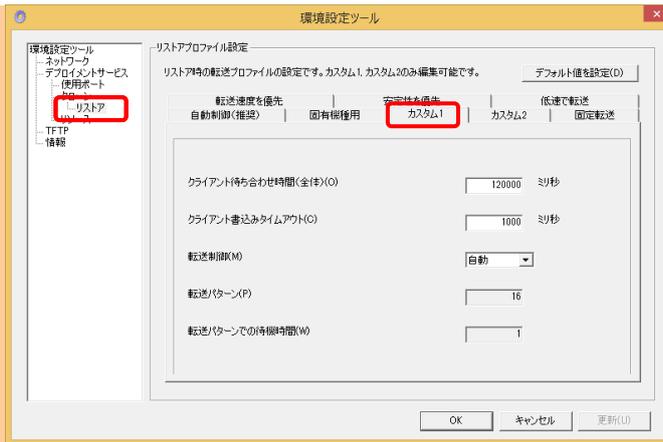


これまでに説明した対処をすべて実施したにもかかわらず、通信速度の改善がみられない場合、以下に説明するパラメータ調整を実施することで改善されることがあります。

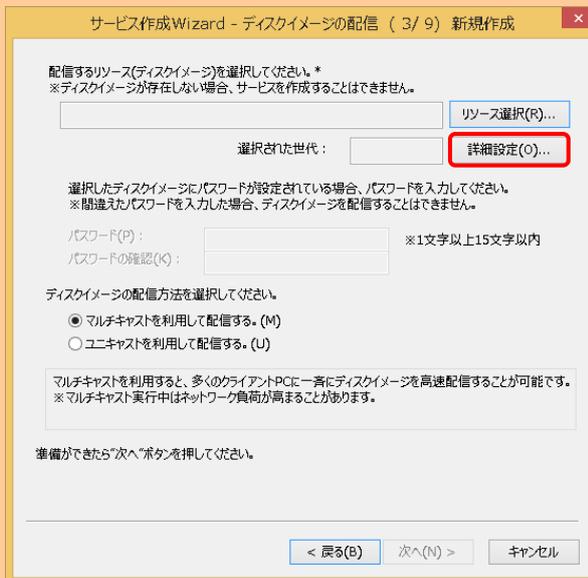
ただし、本設定ではデータ送信時における通信エラー等を回避する仕組みの一部を省略することで、通信速度の改善を試みます。このため、標準設定にてご利用いただく場合と比べ、通信エラー等の発生率が上がる場合がありますのでご注意ください。

【設定手順】

1. スタートメニューより[future瞬快 システムリカバリ 環境設定Wizard]を起動し、『サーバ環境設定』を選択してください。
2. 『環境設定ツール』が起動したら、ウィンドウ左部に表示されているツリーより[リストア]を選択し、[リストアプロファイル設定]で[カスタム1]タブを選択します。



3. [クライアント書き込みタイムアウト]の値を変更します。
(変更前)1000ミリ秒 → (変更後)50ミリ秒~100ミリ秒
4. OKボタンをクリックします。
5. 管理コンソールから、システムリカバリ管理機能を起動します。
6. サービスの一覧から、設定を変更したいサービスをダブルクリックしてサービス作成Winzardを開始します。
7. 『サービス作成Wizard - ディスクイメージの配信(1/7)』の画面で[詳細設定]をクリックします。



8. 転送プロファイル選択で、[カスタム1]を選択し、OKボタンをクリックします。

9. [次へ]ボタンをクリックしてサービス作成Winzardを完了させます。
 以上で、設定作業は完了です。設定変更したサービスを使用してマルチキャスト配信を行い、配信速度が改善されるかを確認してください。

4.3.6 スイッチング HUB の性能が不足している場合

スイッチング HUB の性能が不足している場合、マルチキャスト配信が遅くなります。特に安価な L2 スイッチを使用すると、パケットバッファの容量が数百 KByte 未満と小さく、マルチキャストに不向きな場合があります。マルチキャストには少なくとも MByte 単位のバッファが必要となります。

4.3.7 低速でリンクアップした機器が存在する場合

スイッチング HUB の機種によっては、マルチキャストデータを送信する際、通信速度の遅い機器が一つでもポートに接続されていると、HOL ブロッキングによりネットワーク全体の通信速度を遅い機器に合わせようとするため、ネットワーク全体の通信速度が低下します。

ネットワーク上に低速でリンクアップされた機器(例: 電源 OFF 状態の vPro 準拠 PC)が存在すると、上記に該当するため、マルチキャスト配信の速度低下を引き起こします。

この場合は、スイッチング HUB の HOL ブロッキング防止機能を有効にすることによりマルチキャスト配信の速度改善が期待できます。

本現象の発生を未然に防止するため、ディスクイメージ配信機能のマルチキャスト配信を使用する場合は、HOL ブロッキング防止機能を搭載したスイッチング HUB を使用してください。

なお、HOL ブロッキング防止機能を搭載したスイッチング HUB が準備できない場合、次の方法にて現象を回避することも可能です。

- LAN ケーブルを抜くなどして低速リンクアップした機器を物理的にネットワークから切断する。

- vPro 準拠 PC の電源を ON にし 1Gbps でリンクアップさせる。

4.3.8 サーバの NIC が Intel 社製品である場合の問題

サーバに搭載されている NIC が Intel 社製の Giga 対応 NIC であり、サーバが 100M のスイッチング HUB に接続されている場合、通信速度が遅くなります。サーバは 100M のスイッチに直接接続せず、間に Giga スイッチを挟んでください。

4.3.9 特定のクライアントに対する通信に異常がある場合

マルチキャスト配信では異常なメンバが含まれることで速度が低下することがあります。

マルチキャスト配信時には、システムリカバリサーバインストールフォルダ内の TFtp¥log フォルダに ID#番号 といったフォルダが作成され、その中に 1-SvRestore.log が作成されます。

ある程度処理が進んだところでサービスをキャンセルし、1-SvRestore.log の中の [ClientResult] セクションを確認することで異常なクライアントを発見することが可能です。

[ClientResult] セクションにて Resend 値 / Quest 値の高いクライアントの IP アドレスを確認し、[ClientInformation] セクションにて当該 IP のクライアント名を確認の上、ネットワークケーブル、当該 PC 自体、スイッチポート等に異常が無いか切り分けてください。

4.4 ドメイン参加に失敗する

ディスクイメージ配信後のドメイン参加処理に失敗する場合の確認ポイントについて説明します。ドメイン参加に失敗したクライアント PC 上にて、手動でドメイン参加が可能であるか確認してください。

コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドで正しく名前解決が行えているか確認してください。

```
nslookup %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

正しく認識できる場合は、以下のような画面が表示されます。

```
C:\>nslookup %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

```
Name: %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

```
Address: 〇.〇.〇.〇
```

```
Name %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

正しく認識できない場合は、以下のような画面が表示されます。

```
C:\>nslookup %ドメイン参加で指定したドメイン名%
```

```
*** Default servers are not available
```

```
Server: UnKnown
```

```
Address: 127.0.0.1
```

```
*** UnKnown can't find %ドメイン参加で指定したドメイン名%: No response from server
```

ドメイン参加で指定してドメイン名での名前解決が正しく行えていない場合、以下の内容を再度確認してください。

項目	確認方法
クライアント PC のネットワーク設定が固定 IP アドレスの場合	クライアント PC の TCP/IP の設定において、指定されている DNS サーバに誤りがないことを確認してください。
クライアント PC のネットワーク設定が DHCP アドレスの場合	DHCP サーバのスコープオプションにおいて、「006 DNS サーバ」が追加されており、正しい DNS サーバであることを確認してください。
DNS サーバ	「DNS Service」が正しく起動していることを確認してください。



System Preparation Tool (Sysprep) を利用してのドメイン参加を行う場合、ドメイン参加処理中は必ず、DHCP 設定で動作します。そのため、DHCP サーバ上のスコープオプションを確認してください。DHCP のスコープオプションで、「DNS サーバ」の指定が正しく設定されていない場合、Sysprep を利用してのドメイン参加に失敗しますので、ご注意ください。

『Active Directory ドメイン』では、ドメイン参加時に指定するドメイン名として、従来の NetBIOS ドメイン名に加え、完全修飾ドメイン名 (FQDN) も使用することができます。

NetBIOSドメイン名はNTドメインより使用されているもので、最長15文字の単一ラベルで構成されています。FQDNはDNSに準拠し、ピリオドで区切られる複数ラベル(階層構造)で構成されています。通常、FQDNの先頭のピリオドまでがNetBIOSドメイン名として利用されます。

(例)

NetBIOSドメイン名	: TESTDOM
FQDN	: testdom.syunkai.local

「ディスクイメージ配信サービス」、「Windows 環境の設定サービス」にてドメイン参加を行う場合、ドメイン名を指定する必要がありますが、NetBIOS ドメイン名を指定するか、FQDN を指定するかについてはご利用のネットワーク環境に依存します。指定するドメイン名を正しく選択しなければ、ドメイン参加に失敗する場合がありますので、以下の情報を参考に、適切なドメイン名を指定してください。

➤ NetBIOS ドメイン名を指定する

- ドメインコントローラとクライアント PC が同一ネットワークセグメント上にある。
あるいは、
- ネットワークのセグメントとは無関係に、クライアント PC が lmhosts や WINS を使用して NetBIOS ドメイン名の名前解決ができる。

➤ FQDN を指定する

ネットワークのセグメントとは無関係に、クライアント PC が DNS を使用してドメイン(ドメインコントローラ)の名前解決ができる。

 **注意** 上記の要件を満たす場合であっても、その他の要因(ファイアウォールソフトウェア、ネットワーク機器上でのフィルタリング設定等)によりドメイン参加に失敗する場合があります。ドメイン参加時に必要なネットワーク要件はMicrosoft社の技術情報を参照してください。

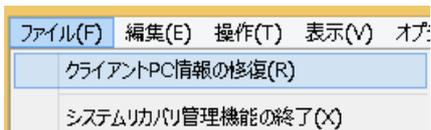
 **注意** DHCP環境でDNSあるいはWINSによる名前解決を行う場合、DHCPサーバのスコープオプションに正しいDNSサーバ、WINSサーバのアドレスを登録し、これらのアドレスがクライアントPCに提供される必要があります。
なお、DHCPサーバとしてfuture瞬快の「簡易DHCP機能」を利用する場合はDNSサーバ、WINSサーバのアドレスを提供することができません。「簡易DHCP機能」を利用する場合は、イメージ取得を行う前に雛形となるコンピュータのOS上でDNSサーバ、WINSサーバのアドレスを固定で設定しておく必要があります。

4.5 クライアント PC 情報の修復

『future 瞬快』コンソール機能とシステムリカバリ管理機能の間で、登録されているクライアント情報に不整合が確認された場合の修復方法について説明します。

『future 瞬快』コンソール機能上でクライアントPCの追加、削除、移動などを行った際にシステムリカバリサーバと通信できなかった場合や、システムリカバリサーバのみ再インストールした場合などに、future瞬快サーバとシステムリカバリサーバの間でクライアントPC情報の不整合が生じる場合があります。

future 瞬快サーバとシステムリカバリサーバの間でクライアントPC 情報に不整合が生じた場合、システムリカバリ管理機能の《ファイル》－《クライアント PC 情報の修復》を実行することで、管理コンソールにて見えている future 瞬快サーバ内のクライアント情報をシステムリカバリサーバにインポートし直すことができます。



《クライアントPC情報の修復》には以下の制限事項があります。本機能を利用する際はご注意ください。

- ・ 管理コンソールにて確認できる、クライアントPC名、MACアドレス、IPアドレス、サブネットマスクの情報はインポートされますが、システムリカバリ管理機能にて入力したクライアントPC情報は削除されます。

4.6 システムリカバリ管理機能が起動できない

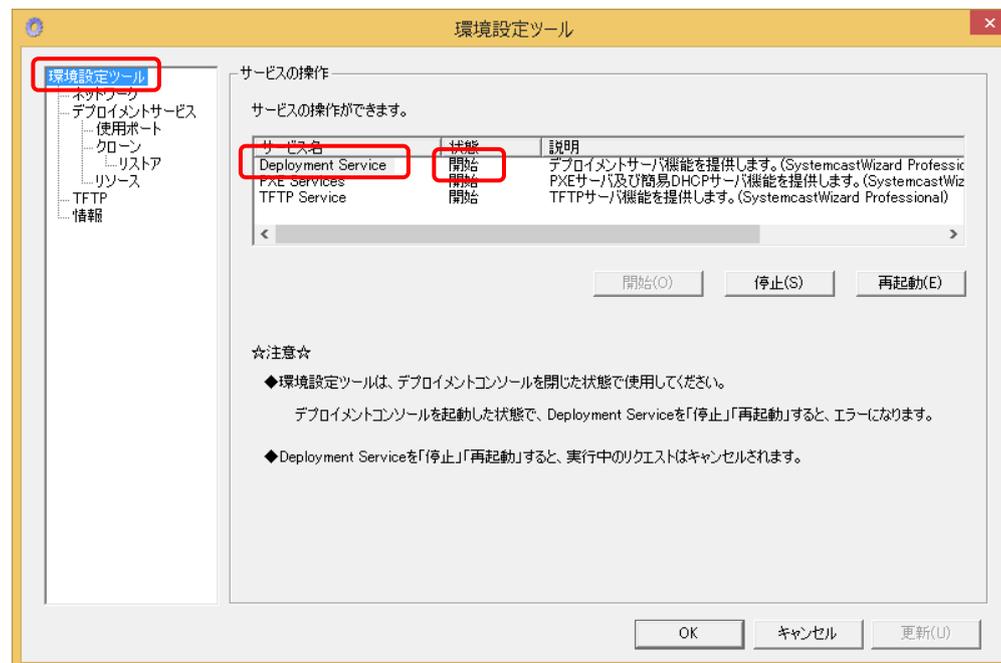
管理コンソール機能からシステムリカバリ管理を起動する際、エラーメッセージが表示されてシステムリカバリ管理が起動できないことがあります。この現象が発生したときの対処方法について説明します。

まず、システムリカバリサーバ上で Deployment Service が開始しているか確認してください。

確認方法は環境設定 Wizard から行います。環境設定 Wizard を起動し、【サーバ環境設定】ボタンを押してください。



「環境設定ツール」画面が表示されますので、左側のツリーより「環境設定ツール」を選択し、右側の「Deployment Service」の状態が「開始」であることを確認してください。



Deployment Service が開始していることを確認できた場合、対処方法は、コンソール機能がシ

システムリカバリサーバと同一 PC にインストールされている場合と、別 PC にインストールされている場合で異なります。以下では、それぞれの場合にわけて、対処方法を説明します。

4.6.1 コンソール機能とシステムリカバリサーバを同一 PC にインストールしている場合

コンソール機能を起動しているユーザが「Deployment Admins」グループに属していない場合は、システムリカバリ管理機能が起動できません。「Deployment Admins」グループに属するユーザでログオンし直すか、現在ログオンしているユーザを「Deployment Admins」グループに追加して再度、システムリカバリ管理機能を起動してください。

当該ユーザが「Deployment Admins」グループに属しているかどうかは次の手順にて確認してください。

【ワークグループ環境の場合】

《コントロールパネル》－《管理ツール》－《コンピュータの管理》－《ローカル ユーザーとグループ》より[グループ]の「Deployment Admins」を確認してください。

【Active Directory 環境の場合】

ドメインコントローラにて、《管理ツール》－《Active Directory ユーザーとコンピュータ》を開き、ドメインの[Users]の「Deployment Admins」を確認してください。

なお、「Deployment Admins」グループのスコープは「ドメイン ローカル」になっている必要があります。

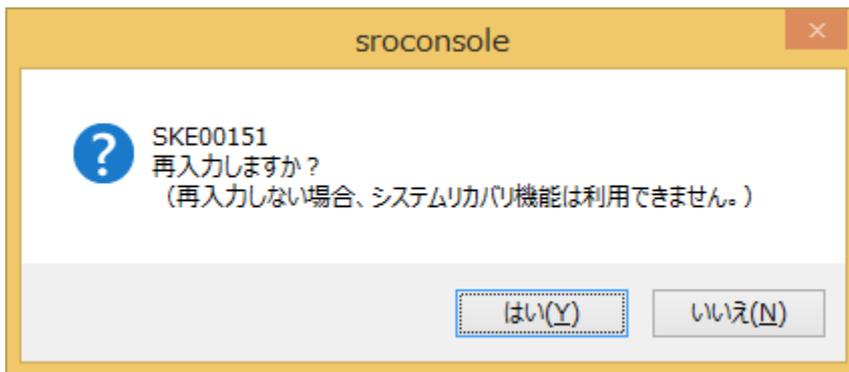


「グループのスコープ」が「グローバル」になっている場合は、一旦「ユニバーサル」に変更すると「ドメイン ローカル」を選択可能となります。

システムリカバリサーバインストール時に指定したシステムリカバリユーザは、自動的に「Deployment Admins」グループのメンバとなります。

4.6.2 コンソール機能とシステムリカバリサーバを別 PC にインストールしている場合

コンソール機能が別 PC のシステムリカバリサーバに接続する際、Windows 認証を利用します。初めてコンソール機能を起動した際に指定した、認証を行うためのアカウント名とパスワードをコンソール機能は記憶しており、起動するたびにそのアカウントでシステムリカバリサーバとの接続を試みますが、運用環境の変更等により、次のようなメッセージが出力され、システムリカバリ管理機能が起動できなくなることがあります。



これは、実行中のユーザーによる、サーバーまたは共有リソースへの複数のユーザー名での複数の接続が許可されないという制限によるものです。

次の手順にて管理者によるシステムリカバリサーバインストール PC への接続が二重接続にならないようにしてください。

1. コンソール機能がインストールされている PC にて管理者のコマンドプロンプトを開きます。
2. 「net use」コマンドにて既存のシステムリカバリサーバとの接続を確認し、/delete オプションを付けて削除します。
※「net use」コマンドの詳細は「net use /?」コマンドにて確認してください。
3. 「rundll32.exe keymgr.dll, KRShowKeyMgr」コマンドにてネットワークへのログオン情報を開き、既存のシステムリカバリサーバのログオン情報を削除します。
4. コンピュータを再起動します。

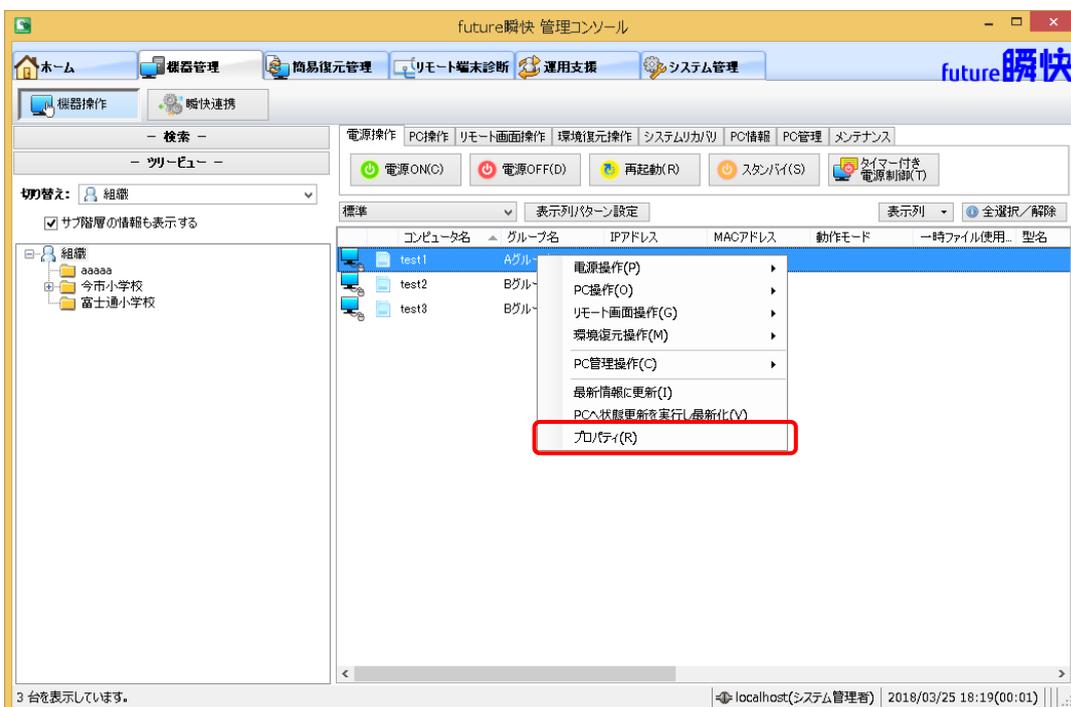


ローカルセキュリティポリシー等の「ローカル ポリシー」-「ユーザー権利の割り当て」-「ネットワーク経由でコンピュータへアクセスを拒否する」で当該アカウントが設定されている場合、認証に失敗しますので、ご注意ください。

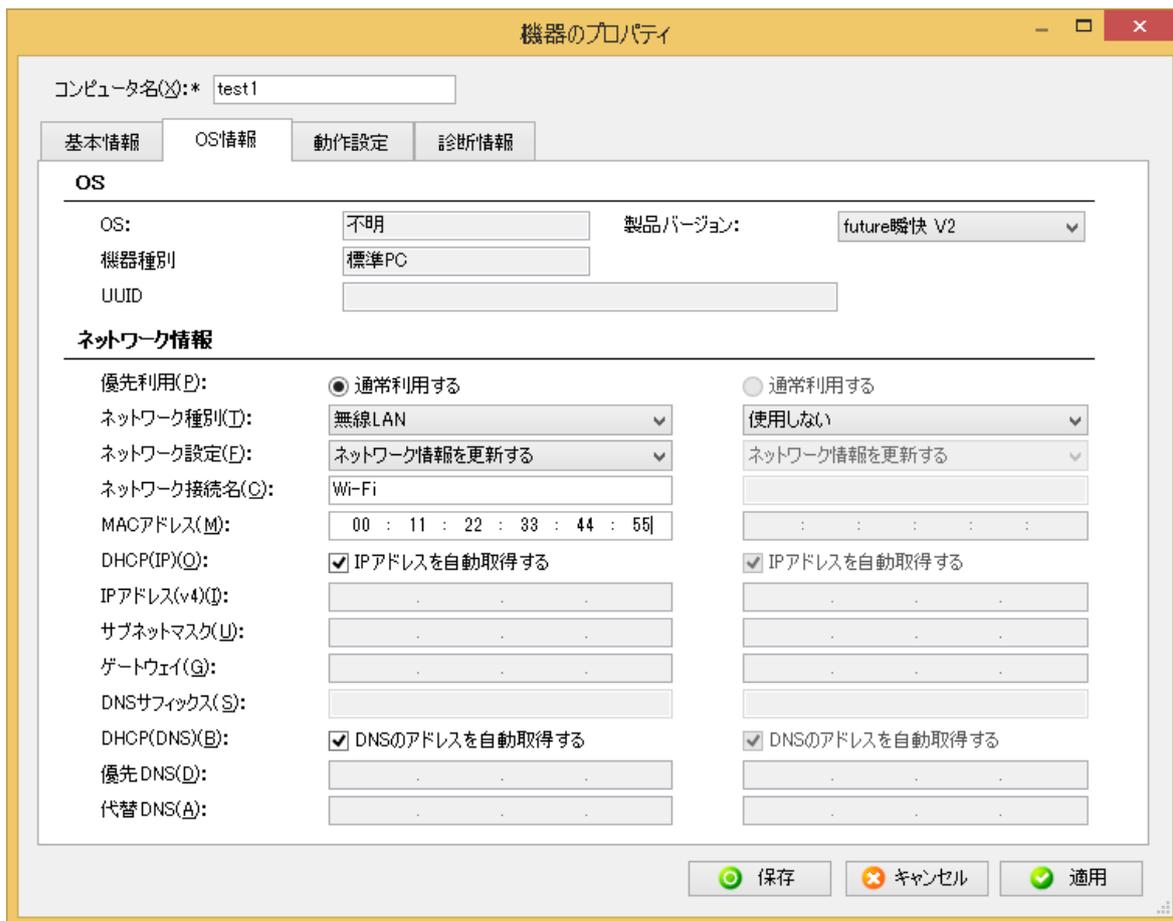
4.7 クライアント PC の LAN カードの変更

システムリカバリサーバに登録されているクライアント PC が故障した場合などで、LAN カード (MAC アドレス) の変更が生じた場合は、新たな MAC アドレスをシステムリカバリサーバに登録し直す必要があります。この作業を実施しないと、LAN カードを変更したクライアント PC へのサービスの実行ができなくなります。

まず、コンソール機能上で対象となるクライアント PC を選択し、右クリックメニューの「プロパティ」を選択してください。



「機器のプロパティ」画面が表示されますので、「OS 情報」タブにて「MAC アドレス」の項目を変更後の LAN カードの MAC アドレスに変更し、【OK】ボタンを押してください。



システムリカバリサーバの持つクライアント情報を更新するために、一旦システムリカバリ管理機能を起動してください。

以上で新たな MAC アドレスがシステムリカバリサーバに登録され、サービスが実行できるようになります。

4.8 ディスクイメージ配信した PC にてドメインログオンに失敗する

ディスクイメージ配信機能のドメイン参加処理では OU 指定をサポートしていません。

AD 環境におけるコンピュータの管理において、Computers コンテナから任意の OU コンテナにコンピュータを移動して管理している場合において、当該 OU コンテナに存在するコンピュータにディスクイメージ配信し、再度ドメイン参加処理を行った場合、当該コンピュータは Computers コンテナと OU コンテナの両方に存在する状況になってしまいます。

この状態でドメインログオンしようとするとき「お使いのログオンの方法はこのコンピュータでは許可されていないためログオンできません。」となりログオンできません。

ディスクイメージ配信機能にてドメイン参加を実施する場合は、任意の OU コンテナから Computers コンテナにコンピュータを一旦移動した状態で実施してください。

4.9 イメージ配信したクライアントにて、future 瞬快のアイコンが「サービス準備中」となる

future 瞬快クライアントがインストールされた雛型クライアントのディスクイメージを配信した際に、ディスクイメージ配信が正常終了しなかった場合は、クライアントの各種設定が完了していません。

この場合、future 瞬快クライアントのサービスプログラムは OS 起動と共に自動起動しますが、ディスクイメージ配信が処理中と判断して即時終了しますので、future 瞬快のアイコンは「サービス準備中」となります。

この状況を改善するには、もう一度ディスクイメージ配信を実行し、正常終了させるか、当該クライアントに必要な処理を設定した「Windows 環境の設定」を実行し、正常終了させてください。

5 サーバ機能の運用時トラブルシューティング

この章ではサーバ機能の運用時におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

5.1 サーバ運用時のトラブル

5.1.1 Windows Update の実施後、future 瞬快サーバが動作していない。

<現象>

Windows Update の実行後、future 瞬快サーバが動作していない。

<対処方法>

SQL Server に関連する更新があった場合、SQL Server のサービスが自動的に停止されます。そのため、future 瞬快サーバのサービスも停止されてしまいます。

SQL Server に関連する更新があった場合は、手動で future 瞬快サーバのサービスを起動してください。

5.1.2 future 瞬快サーバの指定時などに、ドメイン名での指定ができない。

<現象>

future 瞬快サーバの指定時などに、ドメイン名での指定ができない(ドメイン名の一覧が表示されない)

<回避方法>

NetBIOS over TCP の設定が無効となっている場合は、この現象が発生する場合があります。Windows の TCP/IP のプロパティで、NetBIOS over TCP の設定が無効になっている場合は有効にしてください。

5.1.3 メール通知機能でのメール発信ができない。

<現象>

メール通知機能でのメール発信ができない。

<回避方法>

ウイルス対策ソフトなどの設定により、メール通知に使用するポートが遮断されている可能性があります。25番ポートが遮断されていないかを確認ください。

5.1.4 future 瞬快サーバインストール後にドメインロールを変更すると future 瞬快サーバが動作しない。

<現象>

『future 瞬快』サーバインストール後にサーバOSのドメインロールを変更する(ドメインコントローラに昇格する、もしくはメンバサーバに降格する。)と、future 瞬快サーバが動作しなくなる。

<原因>

『future 瞬快』サーバはSQL Server の Express Edition を利用していますが、Microsoft 社では、SQL Server をインストールした後にドメインのロールを変更することはサポートしていません。

<対処方法>

『future 瞬快』サーバインストール後にドメインのロールは変更しないでください。ドメインのロールを変更したい場合は、『future 瞬快』サーバ、およびデータベースをアンインストールしてから実行してください。

『future 瞬快』サーバインストール後にロールを変更してしまった場合は、ロール変更前のディスクのバックアップからOS環境を復元するか、OSを再インストールしてください。

6 コンソール機能のトラブルシューティング

この章ではコンソール機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

6.1 運用時のコンソールトラブル

6.1.1 クライアント PC のリモート操作ができない。

<現象>

「失敗: エージェントへ接続できません」と表示されて、管理コンソールから各クライアント PC をリモート操作できない。

<回避方法>

DHCP 環境のクライアントにおいてサーバとの「名前解決」ができない環境の場合は、名前解決ができるようにネットワーク環境を見直してください。

6.1.2 クライアントのリモートログオンができない。

<現象>

パスワードのないユーザでリモートログオンをさせようとした場合に失敗してしまう。

<回避方法>

Windows の標準のセキュリティ設定ではパスワードのないユーザでのネットワーク上からのログオンはできないようになっています。

パスワードなしでもリモートログオンできるようにするには、クライアント PC のローカルセキュリティポリシーにて「ローカルアカウントの空のパスワードの使用をコンソールログオンのみに制限する」を無効にしてください。

ローカルコンピューターポリシー

コンピューターの構成

Windows の設定

セキュリティの設定

ローカルポリシー

セキュリティオプション

アカウント： ローカル アカウントの空のパスワードの使用をコンソールログオンのみに制限する を「無効」にする。

6.1.3 『future 瞬快』クライアントの状態を取得しても「電源オフ」と表示され状態取得ができない。

<現象>

『future 瞬快』クライアントの状態を取得しても「電源オフ」と表示され状態取得ができない。

<回避方法>

『future 瞬快』クライアントをインストールしたクライアント PC で、ウイルス対策ソフト等のファイアウォール機能が通信を遮断していないか確認してください。

DHCP 運用の場合、コンピュータ名から IP アドレスが解決できるか確認してください。

6.1.4 コンソールからクライアントに対する電源 OFF/再起動等の指示は成功するが、クライアントの状態取得には失敗する。

<現象>

コンソールからクライアントに対する電源 OFF/再起動等の処理は成功するが、クライアントの状態取得には失敗する。

<対処方法>

『future 瞬快』クライアントが保持している接続先サーバ名が正しいか、『future 瞬快』クライアントインストールフォルダ内の BzAgSetupConf.exe を起動して確認してください。

接続先サーバ名として正しいサーバのコンピュータ名が指定されている場合は、名前解決が正しくできているか確認してください。

名前解決にも問題がないようなら、サーバ側にてウイルス対策ソフト等のファイアウォール機能が通信を遮断していないか確認してください。

6.1.5 コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、電源が入らない。

<現象>

コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、電源が入らない。

<対処方法>

- ・ クライアント PC のハードウェアがリモート電源 ON 機能 (WakeUpOnLan)に対応しているか、また、その機能が有効になっているか確認してください。

- ・ Windows のデバイスマネージャにてネットワークアダプタのプロパティの「詳細設定」を開き、マジックパケットにより起動する設定になっているかどうか確認してください。
- ・ クライアント PC を正常にシャットダウンさせずに強制的に電源断した後に、この現象が発生する場合があります。一度クライアント PC 側で電源を入れ Windows を起動し、正常にシャットダウンさせてからご確認ください。

6.1.6 コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、スタンバイ状態から復帰しない。

<現象>

コンソール機能からクライアント PC に、電源オンの指示を出しても、スタンバイ状態から復帰しない。

<回避方法>

- ・ Windows のデバイスマネージャにてネットワークアダプタのプロパティの「電源の管理」を開き「このデバイスで、コンピュータのスタンバイ状態を解除できるようにする」を有効にしてください。
- ・ クライアント PC 本体は復帰しても、ディスプレイは省電力状態のまま表示されない場合があります。PC 本体の電源ランプなどで状態を確認してください。

6.1.7 複数の LAN アダプタが搭載されたクライアント PC にて、通信に失敗する。

<現象>

複数の LAN アダプタが搭載されたクライアント PC にて、通信に失敗する。

<回避方法>

管理コンソールにて、無線 LAN と有線 LAN が搭載されている PC を管理する場合は、次の手順にて各ネットワークの情報を設定してください。

- ① クライアント PC の「有線 LAN」「無線 LAN」に IP アドレス(または DHCP)を設定する。
- ② 有線 LAN の通信にてサーバに登録する。すると、管理対象クライアント PC の有線 LAN のネットワーク情報が登録される。
- ③ 管理コンソールにて、管理対象クライアント PC を選択し、機器のプロパティ「OS 情報」タブの「ネットワーク情報」の右側で「ネットワーク種別」に「無線 LAN」を選択する。
- ④ 管理コンソールにて、管理対象クライアント PC を選択し、「最新の情報に更新」等を実施し、無線 LAN の通信にてクライアント PC と通信を行う。すると、管理対象クライアント PC の無線 LAN のネットワーク情報が登録される。

6.1.8 管理コンソールにて、「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に「ログオン」設定の変更を行う場合、「修復モード」のクライアントの設定が変更されない。

<現象>

管理コンソールにて、「瞬間環境復元操作」の「環境設定」機能を利用して、「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に「ログオン」設定の変更を行った場合、「修復モード」のクライアントの「ログオン」設定が変更されない。

<対処方法>

「修復モード」のクライアントを、「修復無効モード」に変更し、再度、「修復モード」に変更することで、設定変更が有効になります。

<回避方法>

管理コンソールにて「修復モード」と「修復無効モード」のクライアントを同時に「ログオン」設定の変更を行った場合、「修復無効モード」のクライアントはすぐ反映されて、「修復モード」のクライアントは、一度「修復無効モード」に設定変更をするまで、反映されません。このため、反映タイミングにずれが生じます。

6.1.9 管理コンソール起動時に、「同一アカウントが %COMPUTERNAME% でログインしています。同時に利用しますか？」と表示されるようになった。

<現象>

管理コンソール起動時に「同一アカウントが %COMPUTERNAME% でログインしています。同時に利用しますか？」が表示されるようになったが、そのコンピュータでは管理コンソールを使用していない。

<原因>

管理コンソールの終了時に異常があり、管理コンソールの終了通知が future 瞬快サーバに到達していない場合に当状況になります。

管理コンソールが強制終了された場合や、ネットワークが切断されている状態で管理コンソールを終了した場合などが該当します。

<対処方法>

次の「future 瞬快サーバ」サービスを再起動してください。

サービス名 : BzServer

表示名 : Syunkai Manage Server

6.1.10 クローニングにより構築したクライアントが管理コンソールの機器一覧に表示されない。

<現象>

クローニングにより構築したクライアントが管理コンソールの機器一覧に表示されない。

<原因>

future 瞬快 AG に搭載されているディスクイメージ配信機能にてクローニングする場合は問題ありませんが、

他のクローニングツールを利用する場合は、セットアップガイド「付録 H future 瞬快クライアントを含むひな型イメージ作成」に手順に沿った操作が必要です。

これを怠ると、「future 瞬快」クライアントが持つクライアント固有の ID が重複することで、クローニングしたクライアントが機器一覧に表示されないこととなります。

<対処方法>

次の手順を実行することで固有の ID が初期化され、クローニングしたクライアントが機器一覧に表示されるようになります。

- (1)future 瞬快クライアントを修復無効モードに変更する。
- (2)future 瞬快クライアントインストールフォルダ内の BzDevSetting.exe を起動する。
- (3)[後処理を行う]を選択し、[実行する]ボタンを押す。

7 クライアント機能の運用時トラブルシューティング

7.1 環境復元のトラブル

この章ではクライアント機能の運用時におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

7.1.1 環境復元機能を有効にすると、復元対象ドライブの空き容量が減る。

<現象>

環境復元機能を有効にすると、復元対象ドライブの空き容量が減る。

<回避方法>

管理コンソールもしくはクライアントのタスクトレイの『future 瞬快』のアイコンより環境設定を起動し、「復元設定」-「詳細設定」-「一時ファイルの設定」-「ハードディスクの一時ファイル設定」より、一時ファイルのサイズを変更してください。（デフォルトで各ドライブの空き容量の 50%が設定されています。機器のスペックにもよりますが 20%～30%で問題なく動作した実績があります。）

7.1.2 「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<現象>

「OS が以下のファイルを置き換えるために再起動を要求しています」というメッセージが表示され、修復モードに変更できない。

<回避方法>

アプリケーションの追加や削除、設定変更などを行った際に、使用中等の理由で置き換えられないファイルを、次の OS 起動タイミングに置き換えるべく予約がなされた状態になっていることが原因です。

このメッセージが表示された場合は、クライアント PC を再起動し、再度モード変更を行ってください。再起動を実施しても現象が改善されない場合は、次の以下のレジストリを削除することにより回避可能です。

キー: HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥Control¥Session Manager

名前: PendingFileRenameOperations

※PendingFileRenameOperations を削除する場合は、レジストリに値を設定したアプリケーションの動作に問題がないか確認の上で、操作してください。弊社では、本操作を実施したことによる影響や問題に関して一切の責任を負いません。

7.1.3 USB のデバイスを接続したときに、使用できるようになるまでに毎回長い時間がかかる。

<現象>

USB のデバイスを接続したときに、使用できるようになるまでに毎回長い時間がかかる。

<回避方法>

Windows がロードしたドライバが、環境復元機能によって修復されてしまうためです。「修復無効モード」でデバイスを接続し、ドライバがロードされた状態で修復モードにすることで、USB デバイスが使用できるようになるまでの時間が短縮できます。

7.1.4 「ログオンパネル設定機能」を使って、「前回ログオンしたユーザ名を表示させない」を設定させると、元のログオンパネルの状態に戻せなくなった。

<現象>

「ログオンパネル設定機能」を使って、「前回ログオンしたユーザ名を表示させない」を設定させると、元のログオンパネルの状態(ユーザをアイコンクリックで選択するタイプ)に戻せなくなった。

<回避方法>

「ログオンパネル設定機能」にて、次のように設定することで元に戻すことができます。

- ・ 「指定したユーザ名及びログオン先を表示させる」を選択する
- ・ 「ユーザ名」を適当に入力する(実在しないユーザ名でもかまいません)
- ・ 「ドメインにログオンする」のチェックをはずす

この設定内容で OK を押すと「設定は無視されますがよろしいですか？」と問われるので、さらに OK を押して進めると、元のログオンパネルの状態に戻すことができます。

7.1.5 省電力設定を無効に変更すると、適用される電源プランまたは電源設定が OS 標準の初期値に戻る。

<現象>

future 瞬快の省電力設定を有効から無効に変更すると、適用される電源プランまたは電源設定が OS 標準の初期値に戻ってしまう。

<回避方法>

future 瞬快の省電力設定を有効から無効に変更すると、アクティブな電源設定(電源プラン)は、OS 標準の初期値(最上位の電源プランまたは電源設定)に戻ります。OS の設定やグループポリシーによる「電源の管理」設定を優先したい場合は、予め future 瞬快の省電力設定を無効にしたまま、ご利用ください。

7.1.6 クライアントをアンインストールしても、電源プランまたは電源設定に省電力ポリシーが残る。

<現象>

future 瞬快クライアントをアンインストールしても、電源プランまたは電源設定に future 瞬快の省電力ポリシーが残ったままになる。

<回避方法>

future 瞬快の省電力設定を有効にしたまま、クライアントをアンインストールすると、future 瞬快の省電力ポリシーがレジストリに残ったままとなります。アンインストールの際には、予めクライアント PC にて future 瞬快の省電力設定を無効(省電力設定の適用を有効にするチェックボックスのチェックを外す)にしてからアンインストールいただくか、アンインストール後に OS の「電源の管理」から future 瞬快の省電力ポリシーを削除してください。

7.1.7 Windows の「システムのプロパティ」ダイアログから「システムの保護」タブを開くと「プロパティページで予期せぬエラーが発生しました」というエラーが表示される。

<現象>

Windows の「システムのプロパティ」ダイアログから「システムの保護」タブを開くと「プロパティページで予期せぬエラーが発生しました」というエラーが表示されてしまう。

<回避方法>

クライアントをインストールすると、環境復元機能と競合するボリュームシャドウコピーサービス

を停止させます。Windowsの「システムの保護」の機能は、ボリュームシャドウコピーサービスを使って動作しているため、このようなエラーが表示されます。

なお、環境復元機能があれば、Windows 全体を保護することができますので、「システムの保護機能」を使う必要はありません。

7.2 簡易復元のトラブル

7.2.1 簡易復元機能を有効にしても、設定した壁紙に復元されない。

<現象>

簡易復元機能を有効にしても、設定した壁紙に復元されない。

<回避方法>

いくつかの原因が考えられます。以下の内容に該当するかご確認ください。

- ・簡易復元でデスクトップの背景の規定を定義する場合は、雛形 PC とその他のクライアント PC にて同じ場所に背景に選択した画像ファイルが存在する必要があります。
- ・デスクトップの背景に画像ファイルではなく「単色」を選択されている場合、「単色」は画像ファイルが存在しないため復元することが出来ません。

7.2.2 簡易復元機能を有効にしても、デスクトップのショートカットが復元されない。

<現象>

簡易復元機能を有効にしても、デスクトップのショートカットが復元されない。

<回避方法>

いくつかの原因が考えられます。以下の内容に該当するかご確認ください。

- ・簡易復元で復元可能なショートカットの拡張子は「.lnk」「.url」「.website」になるため、その他の拡張子のショートカットの場合復元できません。
- ・デスクトップのショートカットのリンク先が存在しない場合復元できません。
- ・デスクトップのショートカットのリンク先がパスワードロックされている場合復元できません。

7.2.3 簡易復元を有効にすると、エクスプローラにてネットワークドライブが非表示になる。

<現象>

簡易復元機能を有効にすると、エクスプローラにてネットワークドライブが非表示になる。

<回避方法>

簡易復元の「データ保存許可」の規定を有効にすると、ローカルドライブだけではなくネットワークドライブも非表示になるため、「データ保存許可」の規定を無効にすることで表示されます。

7.2.4 簡易復元機能を有効にしても、デスクトップ上のファイルやフォルダが削除されない。

<現象>

簡易復元機能を有効にしても、デスクトップ上のファイルやフォルダが削除されない。

<回避方法>

簡易復元適用にデスクトップ上のファイルやフォルダを削除したい場合、簡易復元を作成する際に「デスクトップのショートカットの規定を定義する」項目の「環境の切替時にデスクトップ上のファイルやフォルダを削除する」にチェックを入れることで適用時に削除されます。

7.2.5 タスクアイコンの右クリックメニューからメンテナンスモードへ切り替わらない。

<現象>

クライアント機器のタスクバーにて、『future瞬快』のタスクアイコンを右クリックし[基本機能を使用する]-[メンテナンスモードに切り替える]を実行してもメンテナンスモードに切り替わらない。

<回避方法>

いくつかの原因が考えられます。以下の内容に該当するかご確認ください。

- ・クライアント機器がドメイン参加している場合、ドメインコントローラと接続できていない状態ではメンテナンスモードを適用してもコントロールパネルの制限が解除されない仕様であるため、正常に通信ができる状態で切り替えていただく必要があります。
- ・クライアント機器にてグループポリシーに関係するファイルが壊れている可能性があります。メンテナンスモードが正常に適用される別のクライアント機器より、以下の2つのファイルをそれぞれ取得し、現象が発生するクライアント機器のファイルと置き換えた後、コマンドプロンプトにて `gpupdate /force` を実行することで回避できる可能性があります。

C:\WINDOWS\System32\GroupPolicy\Machine\registry.pol

C:\WINDOWS\System32\GroupPolicy\User\registry.pol

7.2.6 簡易復元を適用すると特定のショートカットアイコンが消える。

<現象>

クライアント機器にて簡易復元を適用すると、規定しているはずの特定のデスクトップショートカットアイコンが復元されず消える。

<回避方法>

簡易復元に規定したショートカットアイコンのリンク先が存在しない場合、簡易復元を適用する

タイミングでショートカットアイコンが削除されます。リンク先が存在するをご確認ください。

7.3 かんたんサインイン機能のトラブル

7.3.1 「先生に接続しますか」とメッセージが表示される。

<現象>

「先生に接続しますか」とメッセージが表示される。

<回避方法>

クライアント PC がサーバと通信ができていないため、自動的にネットワークに接続できる状態に設定していただく必要があります。

7.4 その他のトラブル

7.4.1 ログイン後に「準備中。しばらくお待ちください。」メッセージが表示される。

<現象>

ログイン後に「準備中。しばらくお待ちください。」メッセージが表示される。

<回避方法>

『future 瞬快』の仕様により、デフォルトでログイン後に表示されるようになっています。次の手順にてサーバのポリシーを変更することで非表示にできます。

- ① 『future 瞬快』サーバをご利用されている環境にて、次のファイルをダブルクリックします。

【32bit OS】

C:\ProgramFiles\Syunkai2Product\Server\PolicyEditorKicker.exe

【64bit OS】

C:\ProgramFiles(x86)\Syunkai2Product\Server\PolicyEditorKicker.exe

- ② ダブルクリック実施後に表示される画面内より、「エージェント制御」-「ログオン時の環境切替待ちメッセージ表示」を選択し、「表示しない」を設定します。
- ③ 画面内にて、「保存」ボタンを押下のうえ、「サーバに適用」ボタンを押下します。押下実施後、画面を終了します。
- ④ 各クライアントを起動し、数分待機します。起動後に数分待機していただくことで、手順②の設定内容が自動的に反映されます。

7.4.2 WindowsUpdate 連携機能が実行されない。

<現象>

管理コンソールにて WindowsUpdate 連携のスケジュールをクライアントに割り当てたが、クライアント側で WindowsUpdate 連携が開始されない。

<対処方法>

いくつかの原因が考えられます。以下の内容に該当するかご確認ください。

- ・WindowsUpdate 連携機能を実行するためには、クライアント PC に WindowsUpdate 連携用

のタスクを設定する必要があります。セットアップガイド(SetupGuide.pdf)「2.6.3 future 瞬快のアップデート連携機能」をご確認ください。

- ・WindowsUpdate 連携機能を実行するためには、クライアントの「環境設定」-「アップデート」項目にて「WindowsUpdate 連携を行う」にチェックを入れていただき、接続するサーバや適用する更新プログラムを予め選択していただく必要があります。
- ・設定した WSUS もしくは Microsoft 社アップデートサーバに自動的に接続できる状態にしていただく必要があります。

7.4.3 開始された WindowsUpdate 連携のキャンセルが利かない。

<現象>

クライアント側にて実行中の WindowsUpdate 連携をキャンセルするよう、管理コンソールより指示を出したがキャンセルされない。

<対処方法>

V4L30/V4L20a/V4L10b/V3L50/V3L40a/V3L30d/V2L90/V2L80a/V2L70d 以前の future 瞬快では 30 秒間隔でクライアントがサーバと通信してキャンセル指示の有無を確認していましたが、V4L40/V4L30a/V4L20b/V3L60/V3L50a/V3L40b/V2L100/V2L90a/V2L80b 以降の future 瞬快では 600 秒間隔でキャンセル指示の有無を確認するようになっています。

即時にキャンセルしたい場合は、リモートからの指示ではなく、クライアント側に表示されているメッセージに相当することでキャンセルしてください。

7.4.4 ログイン後に「今、どこにいるの」ウィンドウが表示される。

<現象>

ログイン後に「今、どこにいるの」ウィンドウが表示される。

<回避方法>

以下の設定をしていただくことで、自動的に表示されなくなります。

- ・クライアント PC に授業場所を紐付ける
 - ① 管理コンソールを起動していただき、[機器管理]-[機器操作]タブを表示します。
 - ② 自動表示を停止させたいクライアント機能を選択した状態で右クリックを押していただき[プロパティ]を選択します。
 - ③ [動作設定]タブの「ユーザーのサインイン時に授業場所を自動で選択する」にチェックを入れていただき、「選択」ボタンから授業場所を選びます。
 - ④ 「保存」ボタンを押します。

・簡易復元機能を利用する場合、ローカルキャッシュから復元するよう設定する

- ① 管理コンソールもしくはクライアントのタスクトレイの『future 瞬快』のアイコンより環境設定を起動します。
- ② 「復元設定」-「簡易復元」にて、選択されている復元方法の「ローカルキャッシュを利用」にチェックを入れ「OK」ボタンを押します。

7.4.5 シャットダウンを実行しても電源が切れない。

<現象>

クライアント機器にて電源シャットダウンを実行すると、正常に実行されず電源が切れない状態が続く。

<回避方法>

ウイルスバスターコーポレートエディションの「不正変更防止サービス」が有効な場合、当現象が発生します。ウイルスバスターコーポレートエディションの「不正変更防止サービス」は無効にしてください。

7.4.6 クライアント機能のパスワードを忘れた。

<現象>

クライアント機能のパスワードを忘れたため、クライアント機器のタスクアイコンから環境設定を行うことができない。

<回避方法>

管理コンソールからクライアントを操作する場合は、クライアント機能のパスワードは不問となっています。また、管理コンソールからクライアントの環境設定を行うことでクライアントに新しいパスワードを設定することが可能です。

クライアントをスタンドアロンで使用している場合は、インストールメディア内の RestPswd.exe を実行することでパスワードを 00000000 にリセットすることが可能です。

8 リモート画面操作機能のトラブルシューティング

この章ではリモート画面操作機能におけるトラブル事例について説明します。原因と対処方法もしくは回避方法を説明しますので、同様の現象が発生した場合、ご参照ください。

8.1 モニタリング時

8.1.1 モニタリングできない。

<現象>

クライアントをモニタリングできない。

<対処方法>

クライアント機能インストール時にスタンドアロン運用を選択した場合はモニタリングできません。クライアント機能のインストール手順については別紙マニュアル「セットアップガイド」をご参照ください。

スタンドアロン運用を選択していないにも関わらず、モニタリングできない場合は、以下の点についてご確認ください。

■ クライアントPCが起動した直後

クライアントPCが起動した直後はリモート画面操作クライアントが起動途中である場合があります。しばらく時間が経過するとモニタリングが開始されます。

■ リモート画面操作クライアントのサービス状態

しばらく時間が経過してもモニタリングが開始されない場合は、リモート画面操作クライアントの下記のサービスプログラムが起動しているかご確認ください。サービスの状態を確認するためには Windows の《コントロールパネル》－《管理ツール》－《サービス》を起動してください。

「Syunkai Background daemon」

「Syunkai Remote Display Service」

「Syunkai-Remote Client Base Module」

■ ファイアウォール製品がインストールされている

ファイアウォール製品がインストールされている場合には通信処理が遮断されている場合があります。ファイアウォール製品で、以下のプログラムの通過を許可するように設定してください。尚、Windows ファイアウォールについては、リモート画面操作クライアントをインストールすることで自動的に通信できるように設定されています。

(リモート画面操作クライアントインストールフォルダ)

¥DCPRG¥dcrdsvr.exe

¥DCPRG¥DcSkcServer.exe

¥DCPRG¥rdViewer.exe

(リモート画面操作管理機能インストールフォルダ)

¥DCPRG¥rdPrsCtrl.exe

¥DCPRG_CLT¥dcrdsvr.exe ※

¥DCPRG_CLT¥DcSkcServer.exe ※

※ クライアントと管理が同居している端末など、インストール環境によっては存在しません。

その場合は、設定の必要はありません。

■ モニタリング中に画面が更新されなくなった

何らかの要因でリモート画面操作クライアントのサービスプログラムが閉塞している可能性があります。『単一 PC 操作』(管理者権限ユーザ)の場合は、メニュー操作にてリモートからクライアント側のサービスプログラムを再起動することで、回復させることができます。

詳細については、「リモート画面操作機能」のマニュアルを参照してください。

8.1.2 リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや Windows のタスクバー上のボタンなどが表示されない。

<現象>

リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや、Windows のタスクバー上のボタンなどが表示されない。

<対処方法>

リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや、Windows のタスクバー上のボタンなどはレイヤードウィンドウ(透明化されたウィンドウ)にて構成されています。これらのウィンドウがモニタリングされない場合は、《オプション》-《ユーザ設定》でユーザ設定画面を起動し、「画面モード」から「フックレイヤードモード」を選択してください。

※標準設定は「フックレイヤードモード」になっています。

8.1.3 スクリーンセーバが表示されない。

<現象>

スクリーンセーバが表示されない。

<対処方法>

スクリーンセーバがモニタリングされない場合は、《オプション》－《ユーザ設定》でユーザ設定画面を起動し、「画面モード」から「フックレイヤードモード」を選択してください。

※標準設定は「フックレイヤードモード」になっています。

8.1.4 モニタリングしているとクライアント PC 上でマウスカーソルが点滅する。

<現象>

モニタリングしているとクライアント PC 上でマウスカーソルが点滅する。

<対処方法>

「フックレイヤードモード」を選択している場合に画面のモニタリングの仕組み上、発生します。この場合は、《オプション》－《ユーザ設定》でユーザ設定画面を起動し、「画面モード」から「フックモード」に変更することで改善しますが、「[8.1.2 リモート画面操作機能のステータス通知ウィンドウや Windows のタスクバー上のボタンなどが表示されない。](#)」と「[8.1.3 スクリーンセーバが表示されない。](#)」の問題が発生します。

8.2 運用時のトラブル

8.2.1 リモート画面操作管理機能からキーボード操作で「Ctrl + Alt + Del」を実行しても、クライアント PC では実行されない。

<現象>

リモート画面操作管理機能からキーボード操作で「Ctrl + Alt + Del」を実行しても、クライアント PC では実行されない。

<対処方法>

クライアント PC に「Ctrl + Alt + Del」を実行する場合は、特殊キー操作から「Ctrl + Alt + Del を送信」を実行してください。

8.2.2 電源制御ボタンをクリックしても実行されない。

<現象>

電源制御ボタンをクリックしても実行されない。

<対処方法>

クライアント PC の電源が ON の状態で【電源 ON】ボタンをクリックしても動作しないようになっています。この時、リモート画面操作管理機能の画面下のステータスバーに実行できない旨の警告メッセージが表示されます。

同様にスタンバイや電源 OFF の状態で【電源 OFF】【再起動】ボタン、ログオンしている状態で【ログオン】ボタン、ログオフしている状態で【ログオフ】ボタンをクリックしても動作しません。

8.2.3 ブラックアウトを実行してもブラックアウトにならない。

<現象>

ブラックアウトを実行してもブラックアウトにならない。

<対処方法>

Windows にログオンする前のログオンパネルが表示されている状態に対しては、ブラックアウトは実行できません。Windows にログオンするとブラックアウトを実行することができます。

8.2.4 ファイルコピー処理に失敗する。

<現象>

ファイルコピー処理に失敗する。

<対処方法>

ファイルのコピーに失敗する原因については、いくつかの原因が考えられます。以下の点についてご確認ください。

- ・ 固定ドライブ以外のドライブ(例:フロッピーディスクドライブ,CDドライブ)にはコピーできません。
- ・ コピー先にネットワークパス(UNC パス)を指定した場合は、コピーできません。
- ・ コピー先パスのドライブやシステムドライブの容量が不足している場合は、コピー処理に失敗します。
- ・ Windows Vista および Windows Server 2008 以降の OS にて「ユーザーアカウント制御(UAC)」機能によりアクセスが制限されている領域(例:システムドライブ直下、

C:\Program Files 配下等)にはファイルコピーはできません。この場合は、一度アクセスが制限されていない領域にコピーした後に遠隔操作で目的のパスにコピーしてください。

- ・ ファイルコピー中にクライアント PC をログオフ/電源 OFF/再起動したり、物理的にネットワークが切断されたりする場合は、コピー処理に失敗します。

8.2.5 ファイル回収処理に失敗する。

<現象>

ファイル回収処理に失敗する。

<対処方法>

ファイルの回収に失敗する原因については、いくつかの原因が考えられます。以下の点についてご確認ください。

- ・ 回収先に固定ドライブ以外のドライブ(例:フロッピーディスクドライブ,CDドライブ)は指定できません。
- ・ 回収先にネットワークパス(UNC パス)を指定した場合は、回収できません。
- ・ 回収先パスのドライブやシステムドライブの容量が不足している場合は、処理に失敗します。
- ・ ファイル回収中にクライアントPCをログオフ/電源 OFF/再起動したり、物理的にネットワークが切断されたりする場合は、回収処理に失敗します。

8.2.6 アクティブウィンドウの補正を実行してもクライアントPCのウィンドウ位置が変わらない。

<現象>

アクティブウィンドウの補正を実行してもクライアントPCのウィンドウ位置が変わらない。

<対処方法>

基準となるクライアント PC 上で対象のウィンドウがアクティブになっていないと動作しません。対象のウィンドウをクリックしてアクティブにしてください。

また、自動補正の対象となるウィンドウは、同じアプリケーションで同じウィンドウタイトルを持つウィンドウでなければいけません。(例えば、同じメモ帳のウィンドウであっても異なる名前のファイルを開いている場合は、メモ帳のウィンドウタイトルが異なるので自動補正は実行されません。)自動補正が実行されない場合は、対象のウィンドウの種類やタイトルをご確認ください。

8.2.7 実行できないコマンドがある。

<現象>

実行できないコマンドがある。

<対処方法>

コマンドプロンプトで利用するコマンドや環境変数を含むコマンドを実行する場合、以下のよう指定してください。

“cmd.exe /c <実行したいコマンド>”

8.2.8 単一 PC 操作を複数台起動するとタスクバーに表示される単一 PC 操作のボタンの表示名が空白になる。

<現象>

単一 PC 操作を複数台起動するとタスクバーに表示される単一 PC 操作のボタンの表示名が空白になる。

<対処方法>

Windows のタスクバーの設定で「同様のタスクバーボタンをグループ化する」が有効になっている場合、同じアプリケーションを複数台起動するとボタンがグループ化されます。この時、単一 PC 操作を複数台起動したときにグループ化されたボタンの表示名が空白になっている場合があります。この場合、下記のレジストリのエントリを削除して再度単一 PC 操作を起動すると正しく表示されるようになります。

レジストリキー:

HKEY_CURRENT_USER¥Software¥Microsoft¥Windows¥ShellNoRoam¥MUICache

エントリ名:

C:¥Program Files (x86)¥Syunkai Product¥Console¥DCPRG¥AzSyRemote.exe

(エントリ名は、リモート画面操作管理機能のインストール先フォルダによって異なる場合があります)

8.2.9 クライアントへ画面転送できない。

<現象>

クライアントへ画面転送できない。

<対処方法>

クライアントへの画面転送に失敗する原因については、いくつかの原因が考えられます。以下の点についてご確認ください。

- ・ クライアント側がログオンパネル状態やスクリーンセイバーロック中の場合は、画面転送できません。
- ・ 複数の管理端末から同時に同一のクライアントに対して画面転送を行うことはできません。転送が重複した場合、クライアント側のビューア画面が異常となる場合があります。その場合は、一旦すべての画面転送を停止してください。
- ・ 複数の管理端末から同時に別々のクライアントに対して画面転送を行う場合は、ネットワーク設定上の競合が発生しないように、管理端末毎のユーザ設定にてそれぞれ異なる画面転送用マルチキャストアドレスを設定してください。

8.2.10 画面転送中のキー・マウスロックが解除できない。

<現象>

画面転送中のキー・マウスロックが解除できない。

<対処方法>

フルスクリーン表示による画面転送中は、クライアント側のキー・マウスがロックされます。画面転送時のキー・マウスロックを解除するためには、以下の点についてご注意ください。

- ・ 「画面転送の停止」を行うことで、画面転送時のキー・マウスロックが解除されます。「キー・マウスロック」解除操作や複数 PC 操作コンソール終了時の「キー・マウスロック済み警告ダイアログ」からはロック解除できません。
- ・ 画面転送中は、クライアントのログオフを行わないでください。画面転送を停止せずにログオフを行うと、クライアント側のキー・マウスがロック解除できなくなります。「画面転送の停止」を行ってから、ログオフするようにしてください。

future 瞬快

V1~V4

「トラブルシューティング」

発行日

2018年	2月	1日	初版
2018年	7月	1日	第2版
2019年	4月	1日	第3版
2019年	6月	28日	第4版
2020年	7月	3日	第5版
2021年	6月	2日	第6版

発行責任 富士通株式会社

future 瞬快

トラブルシューティング

富士通株式会社