

AI inside Cube

FAQ

トラブルシューティング

第 1.2 版

作成者	AI inside カスタマーサクセス部
作成日	2021 年 5 月 21 日

改訂履歴

変更年月日	版数	章・節・項	改訂内容
2020/1/31	1.0		新規作成
2020/4/30	1.1	3.3、4、5.1	3.3、4 を新規に追加、バックアップで文字コードについて留意点を追記した。
2021/5/21	1.2		Cube Pro、Cube mini に対応し、全般的に見直した。

目次

改訂履歴	2
目次	3
はじめに	4
AI inside Cube FAQ トラブルシューティング概要	4
1 トラブルシューティング	5
1.1 到着・設置	5
1.1.1 電源が入らない	5
1.2 管理	5
1.2.1 管理コンソールにログインできない	5
1.2.2 アクティベーションログが出力されない	5
1.2.3 アクティベーションが成功しない	5
1.2.4 Cube の日時がずれている	6
1.3 DX Suite	7
1.3.1 DX Suite のログイン画面が表示されない	7
1.3.2 読み取り結果がブランクになる	7
1.3.3 アップロード後、エントリー画面に読み取った値が表示されない	7
1.4 返却	8
4.1 USB ハブに接続したマウス、キーボードが認識しない	8
1.5 その他	8
5.1 リソースの確認	8
2 FAQ	10
2.1 到着・設置	10
2.1.1 Cube Pro のスライドレールに対応したラックは何ですか	10
2.1.2 Cube Pro のスライドレールを取り付ける際の工具は何ですか	10
2.2 管理	10
2.2.1 どのようにバックアップを取得すれば良いですか	10
2.2.2 バックアップ対象は何ですか	10
2.2.3 バックアップの自動化は可能ですか	10
2.2.4 コールドスタンバイのアクティブ化の手順はありますか	10
2.2.5 データベースの外だしは可能ですか	10

はじめに

AI inside Cube FAQ トラブルシューティング概要

本書は、AI inside Cube をご利用するにあたり、よくある問い合わせやトラブルシューティングについてまとめた資料です。製品を利用する上で不明点や問題が発生した場合の対応方法の資料とすることを目的としています。

1 トラブルシューティング

1.1 到着・設置

1.1.1 電源が入らない

電源スイッチを押下しても電源が入らない場合は、電源ケーブルが正しく接続されているか、確認してください。

1.2 管理

1.2.1 管理コンソールにログインできない

管理コンソールのログイン画面が表示されない場合は、

- ・ネットワークに接続されているか
- ・電源が入っているか
- ・URL が正しいか (<http://<IPアドレス>:8000/>)

を確認してください。

管理コンソールのログイン画面が表示された上で、ログインができない場合は、ユーザー、パスワードを確認してください。ユーザー、パスワードは、管理コンソール取扱説明書の「ログイン・ログアウト」を参照してください。

また、稀に管理コンソールの画面表示が遅くなることもあり、3分程度お待ちいただいて画面が表示されるかをご確認ください。

1.2.2 アクティベーションログが出力されない

ログの確認方法は、管理コンソール取扱説明書の「アクティベーション状況確認」を参照してください。

<Cube 20.09 以前>

分離型の Cube DX は、毎時 40 分にアクティベーションのプログラムが実行される仕組みとなっており、その後にログが出力されます。

ログが出力されなくてもログイン、利用はできる状態になります。

一体型の Cube、分離型の Cube NX は、起動時および毎時 40 分にアクティベーションのプログラムが実行されますので、一体型の Cube や分離型の Cube NX で当現象が発生した場合には、弊社カスタマーサポートにお問い合わせください。

<Cube 21.04 以降>

一体型、分離型の全てのバージョンで、起動時および毎時 40 分にアクティベーションのプログラムが実行されますので、当現象が発生した場合には、弊社カスタマーサポートにお問い合わせください。

1.2.3 アクティベーションが成功しない

アクティベーションログでエラーが発生する場合、下記をご確認ください。

アクティベーションキーが認証されていないケースとしては、

- ・ファイルが異なる
- ・ファイル名 (file) が正しくない
- ・期限が切れている

などが考えられます。

エラーメッセージによって原因が異なります。


「key file error.」

アクティベーションファイルが正しいフォルダにアップロードされていない、またはファイル名が正しくないなどで、アクティベーションファイルを認識できない場合に発生します。

ファイルマネージャーから「ActivityKey」フォルダにアクセスし、正しくアクティベーションファイルがアップロードされているかを確認してください。

- ActivityKey フォルダに「file」という名前でファイルが保存されているか
 - ファイル名が「file」となっているか(パス名や「.txt」などの拡張子がないことを確認してください)
- 正しいファイル名の場合、下記のように表示されます。



ファイル名が「file」となっていない場合は、右にある  ボタンを押下してファイル名を変更してください。

「Serial no error.」

アクティベーションファイルが正しくない場合に発生します。

複数台の Cube がある場合、Cube 個々にアクティベーションファイルが異なりますので、ご注意ください。

「Verify date Error.」

アクティベーションファイルの期限が切れている場合に発生します。

当メッセージの直前に「Verify date:開始期間, 終了期間」の出力がありますので、その期間に当日が含まれているかをご確認ください。

期間が含まれていない場合は、弊社カスタマーサポートにお問い合わせください。

期間内に当日が含まれていても当エラーが発生する場合は、Cube の時計がずれている可能性があります。

「2.4 Cube の日時がずれている」をご参照ください。

1.2.4 Cube の日時がずれている

管理コンソールで右のメニューから「Date & Time」をクリックすると Cube の日時を確認することができます。

日時が正しくない場合、変更して「セット」、「保存」で時間を変更できます。

再起動すると再度時刻のズレが発生することがありますので、再起動後は時刻の確認をお願いします。

恒久的には NTP サーバーの導入をご検討ください。

また、Cube mini では、電源を切っている間、Cube 内部時計の時刻が進みません。

再起動時には時刻を修正するようお願いいたします。

1.3 DX Suite

1.3.1 DX Suite のログイン画面が表示されない

DX Suite のログイン画面が表示されない場合は、下記をご確認ください。

- DX の IP アドレスを指定しているか(分離型の場合、NX の IP アドレスを指定するとログイン画面は表示されません)
http://Cube DX の IP アドレス/ConsoleWeb/

- ブラウザは対応しているか
対応ブラウザはサービス仕様書に記載しております。

上記以外でログイン画面が表示されない場合は、DX 側の管理コンソールにログインし、アクティベーションログからアクティベーションが正常に行われているか確認をお願いします。

アクティベーションログの確認方法は、管理コンソール取扱説明書の「アクティベーション状況確認」を参照してください。アクティベーションログにエラーが発生している場合は、「2.3 アクティベーションが成功しない」を参照ください。

1.3.2 読み取り結果がブランクになる

読み取り結果がブランクになる場合、下記をご確認ください。

読み取り範囲として指定した画像(以下、パーツ画像)のサイズは2メガまでとしております。

パーツ画像のサイズは、DX Suite にログインし、ユニット名の右にある「…」をクリック、「読取パーツ DL」でダウンロードして確認することができます。



1.3.3 アップロード後、エントリー画面に読み取った値が表示されない

エントリー画面に読み取った項目や値が表示されず、下記のメッセージが表示されることがあります。(しばらく時間が経つと正しく表示されることがあります。)

「現在のログインユーザにて入力可能なページが見つかりません」

上記の現象は、Cube DX、NX の分離型で、Cube DX、NX それぞれのサーバー時刻にズレがあると発生することがあります。管理コンソールから時刻を確認いただき、時刻の設定をお願いします。

(再起動すると再度時刻のズレが発生することがありますので、再起動後は時刻の確認をお願いします)

恒久的には NTP サーバーの導入をご検討ください。

1.4 返却

1.4.1 USB ハブに接続したマウス、キーボードが認識しない

同梱の USB ハブにマウス、キーボードが認識しない場合は、USB ハブを上下逆にして再度差込をお願いします。

1.5 その他

1.5.1 リソースの確認

DX Suite での処理が遅くなった、処理されなくなった、といった事象が発生した時、管理コンソールをからリソースの使用状況を確認することができます。

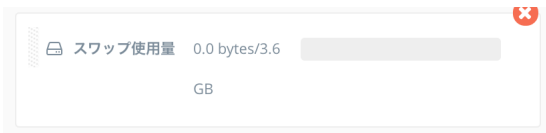
管理コンソールにログインし、ダッシュボードで各リソースの使用状況が確認できます。
また、ダッシュボード右上にある「+ウィジェットを追加」ボタンを押下することで、詳細の確認が可能です。



・スワップ使用量

空きが少なくなると読み込みや画面遷移などの処理に時間がかかるようになります。
スワップ使用量が 60%を超えている場合は、再起動をお願いします。

スワップ使用量:



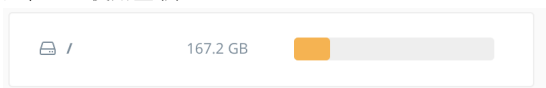
・空きディスク容量、ディスクの空き容量 (/)

ディスク全体の使用量を示します。
空きが少なくなると処理の継続ができなくなります。
ディスクの使用量が 60%を超えないように、データの保持期間を調整してください。

空きディスク容量 (/):



ディスクの使用量 (/):



・空きディスク容量、ディスクの空き容量 (/mnt/ramdisk)

Cube NX が使用するメモリの使用量を示します。
通常、2.7G 使用 (130.1MB 空き) の状態です。
OCR での読み取り中は使用量が増えますが、読み取りが完了すると通常時の容量まで戻ります。
空きが極端に少なくなると OCR での読み取り結果がブランクになることがあります。
OCR の読み取りが完了しても空き容量が 2.7G 使用 (130.1MB 空き) に戻らない場合は、弊社カスタマーサクセスに連絡をお願いします。

空きディスク容量 (/mnt/ramdisk):



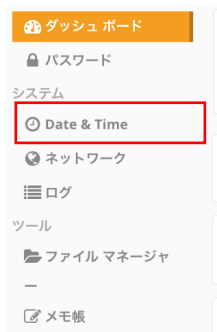
ディスクの使用量(/mnt/ramdisk):



•時刻

サーバー時刻を確認します。

AI inside Cube が複数台構成の場合、全ての Cube の時間が同じ時間になるように設定してください。



2 FAQ

2.1 到着・設置

2.1.1 Cube Pro のスライドレールに対応したラックは何ですか

Cube Pro に付属のスライドレールは、EIA 規格 19 インチのラックに対応しております。

設置には 2U 必要となります。

スライドレールは奥行きが 600mm～1200mm のラックに対応しておりますが、Cube Pro 本体の奥行きが 660mm のため、それ以上の奥行きが必要です。

2.1.2 Cube Pro のスライドレールを取り付ける際の工具は何ですか

Cube Pro に付属のスライドレールの取り付けには、「プラスドライバー (M5)」を使用します。

効率を考えると電動ドライバーがお勧めですが、ラック側部からの作業では隙間が狭い場合がありますので、短めのドライバが必要になる場合がございます。

また、ラックとの寸法合わせには、「メジャー」があると便利です。

お客様ラック付属品とはなりますが、ケージナットをラックに取り付ける際、「ケージナット取り付けツール」や「マイナスドライバ」を使用するとスムーズかと思えます。

2.2 管理

2.2.1 どのようにバックアップを取得すれば良いですか

Cube 21.04 からは UI でバックアップを取得、リストアできるようになりました。

それ以前の Cube については、「AI inside Cube データベース バックアップ・リストア説明書」をご参照ください。

Cube のデータベースおよびバックアップファイルは文字コードとして UTF-8 を使用しています。保管のための転送などを行う際は文字コードの変換が起きないようにご注意ください。

2.2.2 バックアップ対象は何ですか

バックアップの対象は、設定情報のみとなります。例えば下記のもの是对象です。

組織、部署、ユーザ、権限(ロール)、フォルダ、帳票定義、仕分けルール、API キー、ユーザ辞書。

読み取り結果はバックアップされません。

2.2.3 バックアップの自動化は可能ですか

Cube 21.04 からは UI でバックアップを取得する仕組みとなりましたので、バックアップを自動化する場合は対象テーブルをバックアップするバッチ処理(スクリプト)を作成し、定期的に行うをお願いします。

2.2.4 コールドスタンバイのアクティブ化の手順はありますか

「コールドスタンバイ機動作確認、起動手順」を参照ください。

お手元に無い場合は、弊社カスタマーサポートへお問い合わせください。

2.2.5 データベースの外だしは可能ですか

可能です。「AI inside Cube 外部 DB 設定手順書」を参照ください。

お手元に無い場合は、弊社カスタマーサポートへお問い合わせください。