이노릭스 에이전트 증상별조치 안내 가이드







Contents

기본 조치 순서 Ι

1. 서비스 확인	-4
① 작업관리자	-4
② 브라우저 통신	I -5
2. INNORIX 재설치	1-6

٩٩

G

Q

Ⅱ 증상별조치방법

1. innorixT	ray 강제종료 시 재실행 ······	II -10
1	innorixTray 강제종료 시 재실행 방법	II -10
2. Innorixs	t.exe 일시 중단 됨 상태	II -12
1	Innorixst.exe 일시 중단 됨 상태 ······	II -12
2	Innorixst.exe 강제로도 죽지 않는 경우	II -13
3	Windows 완전 종료 가이드	II -14
3. 반복적인	! 설치페이지 이동	II -17
1	이벤트 뷰어	II -17
2	DUMP 파일확인	II -20
4. 파일 첨부	부 버튼 클릭 시 무응답	II -21
1	브라우저 콘솔 로그 확인	II -21
2	멀티유저 확인	II - 22
5. 업/다운.	로드 동작 오류 ·····	II -27
1	프로그래스바 파일사이즈 NaN	II - 27
2	INNORIX LOG 확인 ······	II -28
6. 레지스트	트리 미등록 오류	II -30
1	레지스트리 강제 등록	II -30



이노릭스 에이전트 증상 별 조치 안내 가이드



1. 서비스 확인
 2. INNORIX 재설치









에이전트를 관리자권한으로 삭제 후 PC 재부팅하여 재설치 해주시길 바랍니다.

※ 서비스가 뜨지 않거나 상태가 중지 일 경우

🙀 작업 관리자				_	\times
파일(F) 옵션(O) 보기(V)					
프로세스 성능 앱기록 시작	프로그램	사용자 세부 정보 서비스			
이름	PID	설명	상태	그룹	^
🖏 innorixas	8444	INNORIX Agent Service	실행 중		
🖏 innorixam	17808	INNORIX Agent Monitor	실행 중		\sim
🔿 간단히(D) 🛛 🦓 서비스 열	7				

두 개의 서비스가 '실행 중' 인지 확인

작업관리자 [서비스] 탭에 innorixam / innorixas

🙀 작업 관리자					-	- 🗆	×							
파일(F) 옵션(O) 보기(V	0													
프로세스 성능 앱 기록	프로세스 성능 앱 기록 시작프로그램 사용자 세부 정보 서비스													
이름	PID	상태	사용자 이름	CPU	메모리(활	UAC 가상화	^							
🞯 innorixam.exe	17808	실행 중	SYSTEM	00	1,376 K	허용 안 함								
🎯 innorixas.exe	8444	실행 중	SYSTEM	00	10,112 K	허용 안 함								
🎯 innorixst.exe	6048	실행 중	007	00	4,852 K	사용 안 함	\sim							
🔿 간단히(D)						작업 끝내	7 (E)							

세 개의 서비스가 '실행 중' 인지 확인

작업관리자 [세부 정보] 탭에 innorixam.exe / innorixas.exe / innorixst.exe

작업관리자 상태 확인









① 서비스 확인

▶ 브라우저를 통한 서비스 확인

브라우저 창에 http://127.0.0.1:4033/info 혹은 https://127.0.0.1:4523/info 의 주소로 접속하여 설치 버전 및 서비스 상태 확인

http://127.0.0.1:4033/info

12	7.0.0.1:4033/info × +				_		×					
\leftarrow C	(i) 127.0.0.1:4033/info	A	τœ	£≡	Ē							
{ "innorixas_version": "1.1.3.458", "innorixst_path": "C:\WWINNORIX_Agent\Winnorixst.exe", "innorixst_port": "7393", "innorixst_version": "1.1.3.458", "innorixst_connection": "Succeeded" }												

https://127.0.0.1:4523/info

	🕒 htt	:ps://127.0.0.1:4523/info	×	+				—		×
\leftarrow	С	https://127.0.0.	1:4523/	/info	A»	٢ô	5⁄≡	Ē		
{ "inn "innoi	orixas_ rixst_po	version": "1.1.3.458", ort": "7393", "innorix	"inno st_vers	rixst_path": "C: sion": "1.1.3.458	₩₩INNOF 8", "innori	RIX_Ac xst_co	gent₩₩ onnectic	innori on": "S	xst.exe' ucceed	', ed" }

※ "innorixst_connection": "Succeeded"가 아닐 경우 에이전트를 관리자권한으로 삭제 후 PC재부팅하여 재설치 해주시길 바랍니다.





 $\langle \uparrow$

[기본 조치 순서

② INNORIX 재설치

재설치 가이드

1. C:₩INNORIX_Agent 경로의 uninstall.exe 파일을 우클릭하여 관리자 권한으로 실행

📕 🗹 📕 🔻		관리	INI	NORIX_Age	nt						—	\times
파일 홈	공유 보	기 응용 프로그램	도구									~ ?
주 2정	[] 《 붙여넣기	<mark>〉 잘라내기</mark> 』 경로 복사] 바로 가기 붙여넣기	이동 복 위치 - 위기	사 사 지 · · · ·	[이름 바꾸기	<mark> </mark> 1 1 생 풀더	새 항목 ▼ 빠른 연결 ▼	● ●		반전		
	클립보드			구성		새로	만들기	열기	선택			
\leftarrow \rightarrow \checkmark \uparrow	📜 › 내 PC) > 로컬 디스크 (C:)	> INNORIX_	Agent	~	v ر	INNORIX_A	Agent 검색				
▶ 사진		^ 이름	^			수정한 날찌	ł	유형	크기			^
🎝 음악		🗋 install				2022-08-02	오후 3:22	파일	1KB			
🐌 로컬 디스	:크 (C:)	property.co	nf			2022-05-02	오전 10:00	CONF 파일	1KB			
		🗋 reset				2022-07-22	오전 9:31	파일	0KB			
🦃 네트워크		🗋 trayport				2022-08-02	오후 3:22	파일	1KB			
		🗸 😽 uninstall.ex	e						351KB			~
17개 항목 1가	l 항목 선택함	350KB		2/ 2/	1(0)							:==
				🛛 💎 관리	시자 권험	한으로 실행						
				Sky	pe와 공	유						
				Compare using MobaDiff								

2. 삭제가 완료되면 PC재부팅 실행

🞯 INNORIX Agent Uni	install	_		×						
Uninstall INNORIX A	Agent ent from your computer.			\bigotimes						
INNORIX Agent will be uninstallation.	uninstalled from the following folder. Click Unins	tall to star	S INN Unins Pleas	ORIX Ag stalling se wait wh	ent Uninstall ile INNORIX Ag	gent is being u	ninstalled.	-	-	×
Uninstalling from: C	C:₩INNORIX_Agent									
www.innorix.com	Unin	stall	-							
			www.in	norix,com			< Back	Close	Car	ncel





()

I 이노력스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼 기본 조치 순서

② INNORIX 재설치

재설치 가이드

3. PC재부팅 후 다운받은 INNORIX-Agent.exe파일을 우클릭하여 관리자 권한으로 실행



4. 서비스 정상 구동 확인

http://127.0.0.1:4033/info

	1 2	7.0.0.1:403	3/info	×	+					_		×
\leftarrow	С	(i)	1 27.0.0.1 :40	33/info			A	20	5≡	Ē		
{ "inn "inno	orixas_v rixst_pc	version" prt": "73	: "1.1.3.45 93", "innc	8", "inno rixst_vers	rixst_pat sion": "1.	th": "C:₩\ .1.3.458",	#INNOR "innori:	RIX_Ag xst_co	ent₩₩ nnectio	⁽ innori) on": "S	kst.exe' ucceed	", led" }



()

이노릭스 에이전트 증상 별 조치 안내 가이드



- 1. innorixTray 강제 종료 시 재실행
- 2. innorixst 일시 중단
- 3. 반복적인 설치페이지 이동
- 4. 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답
- 5. 업/다운로드 동작 오류
- 6. 레지스트리 미등록 오류





이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

s 별 조치 방법

위의 방법을 통해 INNORIX 재설치를 진행 한 이후에도 계속하여 동일한 증상이 발생된다면 증상 별로 아래 내용을 통해 조치를 진행 할 수 있습니다.

> 증상 1. innorixTray 강제 종료 시 재실행 방법(॥-10으로 이동) 증상 2. innorixst 일시 중단(॥-12으로 이동) 증상 3. 반복적인 설치페이지로의 이동 (॥-17으로 이동) 증상 4. 파일 첨부 버튼 무응답 (॥-21으로 이동) 증상 5. 업/다운로드 동작 오류 (॥-27으로 이동) 증상 6. 레지스트리 미등록 오류 (॥-30으로 이동)

만약 위의 조치 방법으로도 해결이 되지 않으시거나 발생되는 증상이 위에 없으실 경우, 현재 오류 나시는 케이스를 정리 하신 후 메일 주소: innorix@gnit.co.kr 로 전달 주시면 추가적인 확인 후 회신 드리도록 하겠습니다.





① innorixTray 강제 종료 후 재실행 방법

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

별 조치 방법

- 해당 증상은 INNORIX-Agent 사용 중 Tray 아이콘을 이용하여 강제 종료 하였을 경우에는 파일 첨부 및 업로드 등 INNORIX의 동작 사용이 어렵습니다.
- innorixTray가 종료되었을 경우 Tray를 재시작 하는 방법은 아래와 같습니다.

innorixTray를 아래와 같이 종료 하였거나, PC 부팅 시 Tray가 실행 되지 않는 경우



← 'Exit' 클릭시 innorixTray 종료

'Exit' 클릭 시 innorixTray가 종료 됩니다.

해당 Tray 종료 시 파일 첨부 등 이노릭스의 동작이 정상적으로 실행되지 않습니다.

(*특이사항이 없을 경우 Tray는 별도 종료하지 않으셔도 됩니다.)

INNORIX를 다시 실행하기 위해서는 아래와 같은 방법으로 진행해 주셔야 합니다.







 $\langle \uparrow \rangle$

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼 증상 별 조치 방법

① innorixTray 강제 종료 후 재실행 방법

◆ innorixTray를 아래와 같이 종료 하였거나, Tray가 실행되지 않는 경우

innorixas 재시작 혹은 INNORIX 재설치 진행 후 에도 innorixTray가 실행되지 않거나, 작업 관리자 [서비스] 탭에서 innorixas가 중지 됨 상태 일 경우

혹은

innorixst가 일시 중단 됨 상태일 경우에는 다른 원인일 수 있으므로 해당 증상에 따라 아래 조치방법 확인 부탁드립니다.

1) innorixas 재시작, INNORIX 재설치에도 정상 동작 되지 않거나 혹은 innorixas가 중지 됨 상태 (II -17 페이지로 이동)

> innorixst가 일시 중단 됨 상태 (II -12 페이지로 이동)





② innorixst 일시 중단 됨 상태

innorixst 일시 중단 됨 상태

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

<u> 5별 조치 방법</u>

INNORIX-Agent가 정상적으로 설치가 되었음에도 불구하고, 파일 첨부 버튼 등의 innorixTray의 동작들이 정상적으로 구동되지 않는 경우 다음과 같은 원인 일 수 있습니다.

계정 이슈로 인한 프로세스 구동불가
 보안 정책 또는 보안프로그램으로 인한 프로세스 구동 불가
 (innorixst가 일시중단 상태가 아닐 경우, 상세 내용 I-10 페이지로 이동)

2번과 같이, INNORIX-Agent내 프로세스가 구동 되던 도중 타 프로그램과의 충돌로 인하여 innorixst가 일시 중단 되어 작동되지 않는 경우가 발생 할 수 있습니다.

> Windows 10에서는 완전히 PC를 종료(전원 OFF)할 때에는 기본값이 빠른 시작 옵션 설정이 ON으로 되어 있기 때문에 일반적으로 PC를 종료 하는 것 만으로는 완전 종료라고 말할 수 없습니다.

위와 같은 이유로 가끔씩 INNORIX-Agent를 uninstall 한 뒤 재부팅을 진행 한 경우에도, innorixst.exe 프로세스의 일시 중단 됨 상태가 지워지지 않고 남아 있을 수 있습니다.

이러한 경우에는 PC를 리소스까지 완전히 종료하고 재시작을 해야 합니다.

해당 이슈를 조치하는 방안은 다음과 같습니다.





이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼 증상 별 조치 방법

② innorixst 일시 중단 됨 상태

innorixst.exe가 강제로도 죽지 않는 경우

작업관리자 [세부 정보] 탭에 innorixst.exe가 일시중단 상태일 경우, Innorixst.exe 우클릭 > 작업 끝내기 > 알림창으로 '프로세스를 종료할 수 없습니다. 액세스가 거부되었습니다.' 뜰 경우

🎯 innorixam.exe	18540	실행 중	
🞯 innorixas.exe	9224	실행 중	
🞯 innorixst.exe	24728	작업 끝내기(E)	

C:₩INNORIX_Agent 경로의 uninstall.exe 파일을 우클릭하여 관리자 권한으로 실행 후 작업관리자 [세부 정보] 탭에 innorixst.exe가 지워지지 않고 일시중단 상태일 경우







 $\langle \uparrow \rangle$

② innorixst 일시 중단 됨 상태

Windows 완전 종료 가이드

1) 작업 관리자 [세부정보] > innorixst.exe가 일시중단 상태 > innorixst .exe 우클릭 > 작업끝내기 > 알림창으로 '프로세스를 종료할 수 없습니다. 액세스가 거부되었습니다.' 뜰 경우

2) INNORIX-Agent.exe uninstall 해도 innorixst.exe는 계속 남아 있을 경우

등 innorixst.exe가 강제로도 죽지 않는 경우에는 PC를 완전히 종료하고 재시작을 해야합니다.

PC 완전 종료 후 재시작 방법

1) Shift 버튼 + 다시시작 클릭

(shift 버튼을 누른 상태에서 다시 시작 버튼을 클릭 해주셔야 합니다.)







Ⅱ ^{이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼} 증상 별 조치 방법

② innorixst 일시 중단 됨 상태

Windows 완전 종료 가이드

2) PC는 재부팅을 시작하고 이하의 부팅 옵션 선택 화면이 나타납니다. 여기에서 PC 끄기를 클릭 하면 완전히 종료합니다.

※원격 진행 중 해당 방법을 진행 하실 경우에는 PC가 종료되어 원격 연결이 끊길 수 있습니다. 해당 화면은 원격 지원자가 볼 수 없으므로, 사용자에게 옵션 선택 화면이 뜰 경우 PC끄기 버튼을 클릭해달라고 전달해주셔야 합니다.







 \bigcirc

I 증상 별 조치 방법

② innorixst 일시 중단 됨 상태

Windows 완전 종료 가이드

3) PC 재부팅 후 INNORIX-Agent.exe파일을 우클릭하여 관리자 권한으로 실행

↓ ✓ ↓ ✓ ↓		관리		다운로드					
파일 홈	공유 보기	응용 프로그램	도구						
★	(▲ 2010) ▲ 2010 ▲ 2015 ▲ 20	<mark>남내기</mark> 르 복사 르 가기 붙여넣기	(이동 위치 ▼	복사 위치 -	★ ■ 삭제 이름 ◆ 바꾸		[집 새 항목 ▼	∨ <ব	 ■ 열기 ▼ ⑦ 편집 ▶ 히스토리
	클립보드			구성			새로 만들기		열기
$\leftarrow \ \rightarrow \ \checkmark \ \uparrow$	🖊 > 내 PC >	다운로드							
★ 즐겨찾기 ↓ 다운로드	*	이름 ~ 오늘 (1) (응 INNORIX-A	gent.exe						
마당 와인	×				별 기(0) 과리자 과하이	근 시해/	(4)		
					크디자 편안으 Skype와 공유 Compare usin	포 결행(g Moba	Diff		
		4)	서비스	<u>·</u> 정상구	도 확인				

※innorixst.exe가 정상 구동 시 innorixst_connection : "Succeeded"로 뜨게 됩니다.

http://127.0.0.1:4033/info

	12	7.0.0.1:4	033/info		×	+						—		×
\leftarrow	C	i	127.0.0.1	:4033/inf	0			A»	to		€=	Ē		
{ "inn "inno	orixas_v rixst_po	version prt": "7	n": "1.1.3. '393", "in	458", "i norixst <u></u>	nnor versi	ixst_patł ion": "1.1	n": "C:₩ 1.3.458′	/₩INNO ", "innor	RIX_A ixst_c	ger onn	nt₩₩ nectio	⁴ innori on": "S	xst.exe ucceec	", ded" }





 (\uparrow)

Ⅱ 증상 별 조치 방법

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

③ 반복적인 설치페이지 이동

- 해당 증상은 INNORIX-Agent의 설치가 정상적으로 이루어지지 않았을 때 발생되는 증상입니다.
- 설치 시 타 프로그램과의 충돌이 발생하여 설치가 정상적으로 이루어지지 않았을 수 있으므로, 아래 방법에 따라 확인이 필요합니다.

충돌 프로그램 확인

작업관리자 [세부정보] 탭에서 innorixam / innorixas / innorixst 의 상태가 모두 '실행 중' 인지 확인



작업관리자 [세부정보] 탭에서 innorixam / innorixas / innorixst 의 상태가 '중지됨'

혹은

innorixam / innorixas / innorixst 중 하나라도 떠있지 않는 경우

작업관리자 [서비스] 탭에서 innorixas 우클릭하여 '다시 시작' 실행

👰 작업 관리자				
파일(F) 옵션(O) 보기(V)				
프로세스 성능 앱기록 시작프	로그램	사용자 세부정보 서비스		
이름	PID	설명		상태
🖏 innorixas	7368	INNORIX Agent Service	시작(S)	
🧠 innorixam	12800	INNORIX Agent Monitor	중지(T) 다시 시작(R)	





③ 반복적인 설치페이지 이동

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

낭별 조치 방법

♦ 충돌 프로그램 확인

위의 방법으로 진행 후에도

작업관리자 [세부정보] 탭에서 innorixam / innorixas / innorixst 의 상태가 '중지 됨' 이거나

innorixam / innorixas / innorixst 중 하나라도 뜨지 않는 경우

타 프로그램과의 충돌이 발생 했을 수도 있습니다.

V	✔ 아래 프로그램 과 충돌로 인한 오류로 추측								
번호	제조사	프로그램							
1	웨어밸리	샤크라맥스							
2	트루컷 시큐리티	트로이컷							
3	소프트캠프	문서보안							
4	신시웨이	페트라							
5		디비세이퍼							
6		클라우독 (ClouDoc)							

※ 해당 프로그램이 설치되어 있다면 중지 및 삭제 후 에이전트를 재실행해주세요.

특정 프로그램이 강제로 이노릭스 프로세스를 죽이는 것으로

해당 프로그램을 삭제 및 중지 시키기 어려우신 경우에는 해당 솔루션 업체에 문의바랍니다.

 \bigcirc

③ 반복적인 설치페이지 이동

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

변

수준

🕕 오류

(i) 정보

🛕 경고

() 정보

(i) 정보

(i) 정보

(i) 정보

(i) 정보

이벤트 1000, Application Error

조치 방법



어떤 프로그램과의 충돌이 발생하는지 모를 경우 이벤트 뷰어 로그를 통해 확인이 가능합니다. 아래의 방법대로 확인 및 저장 후 메일로 전달 주시면 확인 후 회신 드리도록 하겠습니다.

🧧 실행	×		
프로그램, 폴더, 문서, 또는 인터 을 열 수 있습니다.	넷 주소를 입력하여 해당 항목		
열기(<u>O</u>): <mark>eventvwr.msc</mark>	~		
확인	취소 찾아보기(<u>B</u>)		
	1. (윈도우버튼 + I eventvwr.exe 를 입	?) 단축키를 이용 력 후 확인을 눌러	하여 실행창 을 열어 이벤트 뷰어 를 실행
▋ 이벤트 뷰어			- 🗆 X
파일(F) 중작(A) 보기(V) 도움일(H) ◆ ◆ ▲ 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
▮ 이벤트 뷰어 (로컬) 응용 프로그램 > 등 사용자 지정 보기	이벤트 수: 36,965		작업

날짜 및 시간

2022-07-28 오전 11:27:14

2022-07-28 오전 10:55:19

2022-07-28 오전 10:54:48

2022-07-28 오전 10:38:08

2022-07-28 오전 9:05:59

2022-07-28 오전 9:05:35

2022-07-28 오전 9:05:30

2022-07-28 오전 9:05:28

2022 07 20 0 저 0·05·26



원본

Application Error

Security-SPP

Security-SPP

Security-SPP

Security-SPP

SecurityCenter

SecurityCenter

SecurityCenter

Cocurity CDD

INNORIX

🚺 Windows 로그

📄 보안

Setup

🚺 시스템

› 📫 저장된 로그

📑 구독

F 응용 프로그램

Forwarded Events

› 🛅 응용 프로그램 및 서비스 로그



۲

응용 프로그램

🔄 이벤트 속성

🗈 복사

🞑 새로 고침

? 도움말

×

이벤트 1000, Application Error

💿 이 이벤트에 작업 연결...

📕 선택한 이벤트 저장...

③ 반복적인 설치페이지 이동

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

상 별 조치 방법

▶ DUMP 파일 확인

I

또한 이노릭스 설치 시 다른 프로그램과의 충돌하여 설치가

정상적으로 이루어지지 않는 경우 Dump 파일이 생성 될 수 있습니다.

경로 확인 후 확장자가 .dmp 혹은 .dump인 파일이 있다면 함께 전달해주시길 바랍니다.

Ⅰ ✓ Ⅰ → INNORIX_Ager 파일 홈 공유 보7	nt 				_		× ^ ?
★ 월 20 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	잘라내기 경로 복사 바로 가기 붙여넣기 위치 ~ 위치 ~ 가 반구가	[I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	 ▲ 열기 → ▲ 열기 → 전 편집 ▲ 히스토리 	➡ 모두 선택 금 선택 안 함 금 선택 영역 반전			
클립보드	구성	새로 만들기	열기	선택			
← → ▶ ↑ 🖡 ≪ 로컬 대	스크 (C:) → INNORIX_Agent v ひ	P INNORIX_Agent	검색				
、 <u>ま</u> ਨਰ#17	이름	수정한 날짜	유형	크기			
> 🛪 물개끗기	📕 dest	2022-07-22 오전 9:30	파일 폴더				
✔ 🧢 내 PC	📕 mftInfo	2022-08-01 오후 4:59	파일 폴더				
> 🧊 3D 개체	📕 orig	2022-07-22 오전 9:30	파일 폴더				
> 🖊 다운로드	resource	2022-07-22 오전 9:30	파일 폴더				
> 📕 동영상	📕 scheduleInfo	2022-08-01 오후 4:59	파일 폴더				
> 🛗 문서	📕 transferInfo	2022-08-01 오후 4:59	파일 폴더				
> 📃 바탕 화면	🔄 ca.crt	2018-07-24 오전 10:03	보안 인증서	2KB			
> 🔜 사진	all host.conf	2022-08-01 오후 4:59	CONF 파일	1KB			
>) 음악	innorix.pem	2016-08-23 오후 1:39	PEM 파일	3KB			
› · · · 로컨 디스크 (C·)	innorixam.exe	2022-08-01 오후 4:48	응용 프로그램	789KB			
/ 🤪 - 2 (C.)	innorixas.conf	2022-05-02 오전 10:00	CONF 파일	1KB			
> 🕩 네트워크	innorixas.exe	2022-08-01 오후 4:48	응용 프로그램	13,998KB			
	Vinnorixst.exe	2022-08-01 오후 4:48	응용 프로그램	13,695KB			
	INNORIXST_DOMP_20220722170928.dmp	2022-07-22 오후 5:42	DMP 파일	181KB			
		2022-08-01 오루 4:59 2022-05-02 오저 10:00	~~~~ 걸	168			
		2022-03-02 모전 10.00	파의	OKB			
	reset	2022-08-01 오흐 4:59	니 글 CONF 파잌	OKB			
		2022-08-01 오후 4:59	파일	1KB			
	🚳 unin						
	이누리스 에() 저트 선치견로			t 경로0	-11	
20개 항목	확장자 .dmp 3	확은.dump로 상 확은.dimp로 상 함	생성된 파일이 께 전달	있다면 이벤	[트 뷰이	" 와	



④ 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답

- 해당 증상은 페이지 소스 코드 오류 및 멀티 유저 환경에서 발생되는 증상입니다.
- 브라우저 콘솔 확인 및 멀티 유저 확인이 필요합니다.

브라우저 콘솔 로그 확인

파일 첨부 버튼 클릭 시. 브라우저 콘솔창에 빨간색 오류가 뜰 경우 해당 내용은 페이지 소스 쪽에 오류로 개발사측에서 확인이 필요합니다.

۲.	
DF	O DevTools -
	R □ 요소 콘솔 메모리 소스 네트워크 Performance insights ▲ 성능 애플리커
	I top ▼ ● □ 필터
멀티 파일 추가 단일 파일 추가	· Uncaught TypeError: Cannot read properties of undefined (reading 'option')
	❸ 사용자 메시지 없음
	🗴 오류 없음
	🛕 경고 없음
	③ 정보 없음
	🗳 상세 메시지 없음
	파일 첨부 버튼 클릭 시 아무 반응이 없을 경우 브라우저 개발자 도구(F12) [콘솔] 탭을 연 후 파일 첨부 버튼 재클릭







 \bigcirc

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

별 조치 방법

멀티유저 확인

클릭 시 콘솔 창에 아무런 오류가 뜨지 않는 경우, 현재 PC가 다중 계정 환경인지 확인이 필요합니다.

INNORIX-Agent를 설치 시 innorixst.exe는 설치한 계정을 상속받아 구동됩니다. 다중 계정 접속 환경에서 이노릭스를 설치한 계정과 로그인한 계정이 다를 경우 다이얼로그 호출과 같은 에이전트 기능이 비정상적으로 동작 할 수 있습니다.

이러한 경우 innorixst.exe의 실행 권한을 한 개의 계정으로 고정할 수 있지만, 여러 계정으로는 설정할 수 없습니다.

멀티 세션 환경에서 서로 다른 계정이 동시에 접속이 가능한 경우는

innorixst.exe의 권한을 세션 별로 지정 할 수 없기 때문에 한 개의 계정에서만 사용하실 수 있습니다.

다중 계정 접속 환경에서 특정 계정으로 실행을 고정하는 방법은 아래와 같습니다.





()

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

멀티유저 확인

※ 실제 접속 중인 계정과 innorixst.exe를 실행 중인 계정이 불일치 할 경우,
 멀티 계정으로 판단하여 특정 계정으로의 계정 고정이 필요합니다.

☆업 관리자 파일(F) 옵션(O) 보기	^(N)						<u></u>)		×
프로세스 성능 앱 기록	특 시작프	로그램 사용자 세부정	보 서비스						
이름 ⓒ innorixam.exe ⓒ innorixas.exe	PID 11544 15456	상태 실행 중 실행 중	사용자 SYSTEN SYSTEN	이름 /	CPU 00 00	메모리(활 1,356 K 7,364 K	UAC 허용 허용	가상화 안 함 안 함	^
innorixst.exe	9884	실행중	WOON		00 작업 끝내	30,836 K	YP8	아함	
■UntelCoHDCDSvceve 1572 실행 수 ◇ 간단히(D)					프로세스 피드백 제	트리 끝내기(T) 공(B)		업 끝내	7 (E)
					우선 순위 선호도 설	설정(P) 정(F)	>		
2. [세부 정보]탭의 innorixst.exe을 우클릭하여 작업 끝내기 (계정 고정 작업 전 반드시 종료 해야 합니다.)						분석(A)			





 \bigcirc

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

난 별 조치 방법

멀티유저 확인





 $\langle \gamma \rangle$

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

상 별 조치 방법

멀티유저 확인

Π



🙀 작업 관리자						_		×
파일(F) 옵션(O)	보기(V)							
프로세스 성능	앱 기록 시작	프로그램	사용자 세복	부정보 서비스				
이름		PID	설명		상태	그룹		^
innorixam			INNORIX Ag	ent Monitor	중지됨			
InstallService	시작(S) 중지(T)			ent Service re 설치 서비스	중시됨 실행 중 실행 중	netsv NetSv	vcs vcs	
IpxlatCfgSvc	다시 시	작(R)		서비스	중지됨	Local	SystemN	l 🗸
전단히(D)	간단히(<u>D</u>) 서비스 열기(V) 온라인 검색(O) 세부 정보로 이동(D)		7. 작업 관리자(Ctrl +Shift + Esc) 서비스 탭의 innorixas를 다시 시작 합니다					





()

상 별 조치 방법

멀티유저 확인

S

Ι

🙀 작업 관리자					-	- 🗆	×			
파일(F) 옵션(O) 보기(V	0									
프로세스 성능 앱기록	시작프로	그램 사용자 세부정보 서비스								
이름 ^	PID	상태	사용자 이름	CPU	메모리(활	UAC 가상화	^			
🞯 innorixam.exe	17032	실행 중	SYSTEM	00	1,248 K	허용 안 함				
🙆 innorixas.exe	5032	실행 중	SYSTEM	00	8,168 K	허용 안 함				
linnorixst.exe	13012	실행 중	007	00	3,976 K	사용 안 함	\sim			
🔿 간단히(D)						작업 끝내	7 (E)			
8. 세부정보 탭에서 innorixst.exe의 사용자 이름 이 innorixas.conf(4. 에서작성) 파일에 입력한 값과 동일한지 확인 합니다.										

※ 만약 단일 계정을 사용하고 있음에도 파일 첨부 버튼이 무응답일 경우, II - 18 페이지 충돌 프로그램 확인 방법으로 INNORIX-Agent와 충돌 나는 프로그램이 있는지 확인이 필요합니다.





 \bigcirc

Ⅱ ^{이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼} 증상 별 조치 방법

⑤ 업 / 다운로드 동작 오류

- 해당 증상은 네트워크 및 서버 문제 등 다양한 원인들로 인하여 발생하게 됩니다.
- 정확한 원인 파악을 위해서는 재설치 및 INNORIX Log 확인이 필요합니다.

프로그래스바 파일 사이즈 NaN

0% - WP	×
0% (0B / NaN)	(0 bps)
Network error.	Resume
INNORIX	
4	

전송 창에서 0%로 멈춰 진행되지 않는 경우는 **파일 사이즈를 못 가져오는 현상으로** 전송 창 내 파일 사이즈가 NaN으로 표시되게 됩니다.

에이전트에서 브라우저로 전송 량을 보내줄 때, 부가정보를 보내주는 상황에서 전송을 못 하거나 브라우저에서 파싱을 못할 때 발생하게 되는데

전체 사용자가 아닌 특정 사용자만 해당 문제가 발생할 때에는 어떤 값 때문에 파싱을 못 하는 건지는 통신의 문제 등 다양한 케이스들이 존재하기 때문에 정확히 한 가지 원인으로 말씀 드리기가 어렵습니다.

이는 보통 PC 재부팅 없이 INNORIX 재설치만 진행하여도 증상 해결이 되기에

설치된 INNORIX-Agent를 삭제 후 재설치를 하시면 문제없이 파일 업로드가 가능합니다.

INNORIX-Agent 재설치 방법(I-10페이지로 이동)







⑤ 업 / 다운로드 동작 오류

▶ INNORIX LOG 확인

INNORIX-Agent 453버전 이상부터는 별도의 추가적인 설정이 필요 없이 Log가 남게 됩니다. 아래 Log를 전달 주시면 원인 파악 후 회신 드리도록 하겠습니다.

	INNORIX								—		×
파일 홈	공유 보기										~ ?
★ ▲ ▲ ▲ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	값 잘라내기 ※ 경로 복사 같여넣기 ┆ 바로 가기 붙여넣기	이동 복사 위치 ~ 위치 ~ ·	이름 바꾸기	<mark> </mark> 세 생 폴더	础 하목 ▼ □ 빠른 연결 ▼	✓	🛃 열기 ▾ ☑ 편집 🍃 히스토리	➡ 모두 선택			
	클립보드	구성		새	로 만들기		열기	선택			
← → ~ ↑] > 내 PC > 로컬 디스크 (C:)	Logs > INNORIX	~	Ö	, INNORI	X 검색					
^ → 즐겨찬기	이름			수정	성한 날짜		유형	크기			
	126e7b56-135d-405b-b562-	fcc6c8cc68bd		202	2-08-01 오후 4:	59	파일 폴더				
🧢 내 PC	📙 c23b9244-b0ae-446f-9031-e	b4c07901eab		2022-08-02 오후 2:10 파일 폴더							
🧊 3D 개;	00a4f77b-9dd5-49ac-b9c3-2	2f4c86be4ed		202	2-08-02 오후 2:	13	파일 폴더				
🚺 Apple	2022-08-01_INNORIX_BASIC	.LOG		202	2-08-01 오후 4:	59	텍스트 문서	1KB			
➡ 다운로	2022-08-02_INNORIX_DEBU	G.LOG		202	2-08-02 오전 11	1:41	텍스트 문서	1KB			
📕 동영상	2022-08-02_INNORIX_ERRO	R.LOG		202	2-08-02 오전 11	1:41	텍스트 문서	ОКВ			
응 문서	2022-08-02_INNORIX_BASIC	.LOG	-	202		4.0	테ㅅㅌㅁㅂ	41/0			
■ 바탈 ¢ ¥ 7개 항목				1	. 파일 (전송 별 로	전송 리 랜	시 C:₩ 점 값을	Logs₩INN 가진 폴더명	ORIX 경로(의 폴더가	게 생성	

📕 🛃 📕 🖛 126e7	7b56-135d-405b-b562-fcc6c8cc68bd	d				-		\times
파일 홈 공유	보기							~ ?
★ ▲ ▲ ▲ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	☆ 잘라내기 ☆ 경로 복사 ▷당기 같여덩기 이용 위치	동 복사 이 위치 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	집 새 항목] 빠른 연결 ▼	▲ 실 실 실 실 √ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲	➡ 모두 선택 금 선택 안 함 금 선택 영역 반전			
클	립보드	구성 새로	리 만들기	열기	선택			
← → 、 ↑ <mark></mark> «	« INN > 126e7b56-135d-405b-b	b562-fcc6c8cc6 〜 ひ	,⊖ 126e7b5	6-135d-405b-b562-fco	:6c8cc68bd 검색			
L Apple ^ 0	^ =	수정한 날짜	유형	크기				
↓ 다운로 동영상	2022-08-01_INNORIX_BASIC.LOG	5 2022-08-01 오후 4:59 9G 2022-08-01 오후 4:59	텍스트 문서 텍스트 문서	5KB 2KB				
■ 문서	2022-08-01_INNORIX_HTTP.LOG	2022-08-01 오후 4:59	텍스트 문서	10KB				
■ 바탕 ⊆								
♪ 음악								
변 로컬 대 		2 BA	. 전송 시. SIC / DF	도 했던 시긴 BUG / HTT	·대에 생성 · · P 로그가 있	된 폴더 내에 !는지 확인 혹	Ē	
			<u>ס</u>	배낭 돌너 선기	에 압숙 우 신	1달		



 \bigcirc

⑤ 업 / 다운로드 동작 오류

▶ INNORIX LOG 확인

INNORIX-Agent 453버전 이상부터는 별도의 추가적인 설정이 필요 없이 Log가 남게 됩니다. 아래 Log를 전달 주시면 원인 파악 후 회신 드리도록 하겠습니다.

	INNORIX								—		×
파일 홈	공유 보기										~ ?
★ ▲ ▲ ▲ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	값 잘라내기 ※ 경로 복사 같여넣기 ┆ 바로 가기 붙여넣기	이동 복사 위치 ~ 위치 ~ ·	이름 바꾸기	<mark> </mark> 세 생 폴더	础 하목 ▼ □ 빠른 연결 ▼	✓	🛃 열기 ▾ ☑ 편집 🍃 히스토리	➡ 모두 선택			
	클립보드	구성		새	로 만들기		열기	선택			
← → ~ ↑] > 내 PC > 로컬 디스크 (C:)	Logs > INNORIX	~	Ö	, INNORI	X 검색					
^ 承 주거찬기	이름			수정	성한 날짜		유형	크기			
	126e7b56-135d-405b-b562-	fcc6c8cc68bd		202	2-08-01 오후 4:	59	파일 폴더				
🧢 내 PC	📙 c23b9244-b0ae-446f-9031-e	b4c07901eab		2022-08-02 오후 2:10 파일 폴더							
🧊 3D 개;	00a4f77b-9dd5-49ac-b9c3-2	2f4c86be4ed		202	2-08-02 오후 2:	13	파일 폴더				
🚺 Apple	2022-08-01_INNORIX_BASIC	.LOG		202	2-08-01 오후 4:	59	텍스트 문서	1KB			
➡ 다운로	2022-08-02_INNORIX_DEBU	G.LOG		202	2-08-02 오전 11	1:41	텍스트 문서	1KB			
📕 동영상	2022-08-02_INNORIX_ERRO	R.LOG		202	2-08-02 오전 11	1:41	텍스트 문서	ОКВ			
응 문서	2022-08-02_INNORIX_BASIC	.LOG	-	202		4.0	테ㅅㅌㅁㅂ	41/0			
■ 바탈 ¢ ¥ 7개 항목				1	. 파일 (전송 별 로	전송 리 랜	시 C:₩ 점 값을	Logs₩INN 가진 폴더명	ORIX 경로(의 폴더가	게 생성	

	126e7b56-135d-405b-b562-fcc6c8c	c68bd					_	 ×
파일 홈	공유 보기							~ 🕜
★ 즐겨찾기에 복사 고정	▲ ★ 잘라내기 ★ ★ 잘라내기 ★ 평리 비료 ★ ★ * * ★ * <	이동 복사 위치 ~ 위치 ~ 바	이름 새 '구기 폴더	[™] 새 항목 [™] 빠른 연결 ▼	▲ 월기 · ▲성 ★성 ★ 월 · · · · ★ 월 · · ★ 월 · ★			
	클립보드	구성	새	로 만들기	열기	선택		
$\leftarrow \rightarrow \checkmark \uparrow$	→ • ↑ 🖡 « INN > 126e7b56-135d-405b-b562-fcc6c8cc6 • V 🖸 🔎 126e7b56-135d-405b-b562-fcc6c8cc68bd ₹				c6c8cc68bd 검색			
関 Apple ^	이름	수정한 날?	짜	유형	크기			
↓ 다운로 ■ 동영상 ■ 문서	 2022-08-01_INNORIX_BASIC 2022-08-01_INNORIX_DEBU 2022-08-01_INNORIX_HTTP. 	CLOG 2022-08-0 G.LOG 2022-08-0 LOG 2022-08-0	1 오후 4:59 1 오후 4:59 1 오후 4:59	텍스트 문서 텍스트 문서 텍스트 문서	5KB 2KB 10KB			
■ 바탕 호 ■ 사진 ♪ 음악						-		
반 로컬 [2 BA	. 전송 시 ASIC / DI ㅎ	도 했던 시건 EBUG / HTT H당 폴더 전 2	산대에 생성 년 [P 로그가 있 체 압축 후 전	된 폴더 내에 !는지 확인 ^호 년달	

INNORIX



 (\uparrow)

II - 29

Ⅱ ^{이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼} 증상 별 조치 방법

⑥ 레지스트리 미등록 오류



관리자권한으로 설치파일(exe)을 실행하여도 반복적으로 설치페이지로 이동, 혹은 작업관리자에 innorix 관련 서비스가 하나라도 생성되지 않는다면 **레지스트리에 정상 등록이 되지않았거나**, C:₩INNORIX_Agent 폴더 구성이 정상적으로 이루어지지 않았을 수 있습니다. 레지스트리를 강제로 등록하여 진행하시길 바랍니다.



1. 윈도우 아이콘 옆 검색창을 이용하여 **레지스트리 편집기**(regedit.exe)를 실행

ኵ 레지스트리 편집기					×
파일(F) 편집(F) 보기(V) 즐겨찾기(A) 도움말(H)					
컴퓨터\HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services					
	이름 (이본값)	종류 REG_SZ	데이터 (값 설정 안 됨)		

2. 컴퓨터₩HKEY_LOCAL_MACHINE₩SYSTEM₩CurrentControlSet₩Services 경로 접속 후 하위에

innorixas, innorixam폴더 유무를 확인해주세요.





 (\uparrow)

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼 증상 별 조치 방법

⑥ 레지스트리 미등록 오류

 \mathbf{H}









 \bigcirc

⑥ 레지스트리 미등록 오류

) 레지스트리 강제 등록(reg파일이 없을 경우)

상 별 조치 방법

이노릭스 에이전트 서비스 확인 매뉴얼

reg파일이 없는 경우

컴퓨터₩HKEY_LOCAL_MACHINE₩SYSTEM₩CurrentControlSet₩Services 경로에

폴더 생성 후 아래 표와 같이 직접 등록하시길 바랍니다.





()

⑥ 레지스트리 미등록 오류

I

레지스트리 강제 등록(reg파일이 없을 경우)

증상 별 조치 방법

innorixam

Name	Туре	Data
Description	REG_SZ(String value)	INNORIX Agent Monitor
DisplayName	REG_SZ(String value)	INNORIX Agent Monitor
ErrorControl	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000001(1)
ImagePath	REG_EXPAND_SZ(EXPANDABLE string value)	C:₩INNORIX_Agent₩innorixam.exe
ObjectName	REG_SZ(String value)	Local System
Start	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000002(2)
Туре	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000010(16)
WOW64	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000014c(332)

innorixas

Name	Туре	Data
Description	REG_SZ(String value)	INNORIX Agent Service
DisplayName	REG_SZ(String value)	INNORIX Agent Service
ErrorControl	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000001(1)
ImagePath	REG_EXPAND_SZ(Expandable string value)	C:₩INNORIX_Agent₩innorixas.exe
ObjectName	REG_SZ(String Value)	LocalSystem
Start	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000002(2)
Туре	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000010(16)
WOW64	REG_DWORD(DWORD (32-bit) value)	0x0000014c(332)





()

⑥ 레지스트리 미등록 오류

 \blacksquare

레지스트리 강제 등록

🚅 레지스트리 편집기					×
지 말(F) 전입(E) 포기(V) 물거꽃기(A) 포움물(F) 컨퓨터뷰HKEV LOCAL MACHINE#SVSTEM뿐CurrentControls	Set#Services#innorix	m			
intelpep intelpp intelpp	이름 (기본값) Description DisplayName ErrorControl ImagePath ObjectName Start Uppe WOW64	종류 REG_SZ REG_SZ REG_DWORD REG_EXPAND_SZ REG_SZ REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD	데이터 (값 설정 안 됨) INNORIX Agent Monitor INNORIX Agent Monitor 0x00000001 (1) C:₩INNORIX_Agent₩innorixam.exe LocalSystem 0x00000002 (2) 0x00000010 (16) 0x0000014c (332)		
■ ■ ■ 레지스트리 편집기 ■ ■ ■ 의					×
컴퓨터\#HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\#CurrentControlSet\#Services\#innorixas					
 inetaccs innorixam innorixas InstallService IntcDAud intelide intelipep intelppm iorate IpFilterDriver 	이름 (기본값) Description DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName DisplayName ErrorControl DisplayName DisplayName DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl DisplayName ErrorControl ErrorControl DisplayName ErrorControl ErrorCo	종류 REG_SZ REG_SZ REG_DWORD REG_EXPAND_SZ REG_SZ REG_DWORD REG_DWORD REG_DWORD	데이터 (값 설정 안 됨) INNORIX Agent Service INNORIX Agent Service 0x00000001 (1) C:₩INNORIX_Agent₩innorixas.exe LocalSystem 0x00000002 (2) 0x00000010 (16) 0x0000014c (332)		

위와 같이 innorixam과 innorixas 구성이 완료 되었다면 PC재부팅을 진행 (필수) 하시길 바랍니다.





4