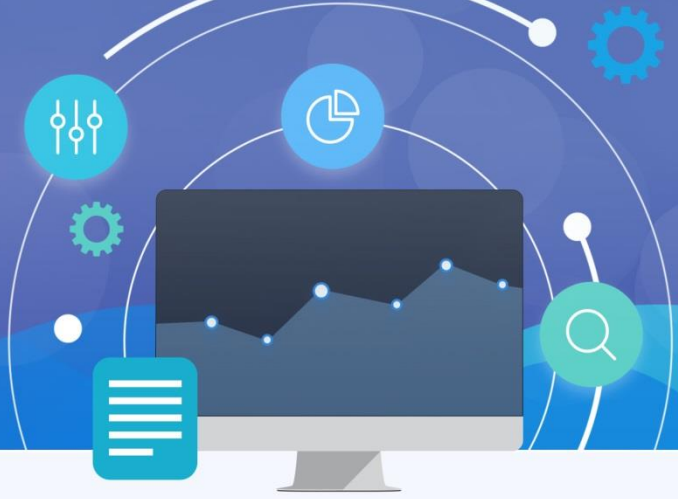


# 이노릭스 에이전트

## 증상 별 조치 안내 가이드



# Contents



## I 기본 조치 순서

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

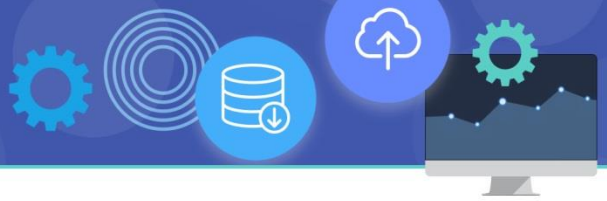
## II 증상 별 조치 방법

1. innorixTray 강제종료 시 재실행 .....	II-10
① innorixTray 강제종료 시 재실행 방법 .....	II-10
2. Innorixst.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 버튼 클릭 시 무응답 .....	II-21
① 브라우저 콘솔 로그 확인 .....	II-21
② 멀티유저 확인 .....	II-22
5. 업/다운로드 동작 오류 .....	II-27
① 프로그래스바 파일사이즈 NaN .....	II-27
② INNORIX LOG 확인 .....	II-28

# I 기본 조치 순서

1. 서비스 확인
2. INNORIX 재설치





## ① 서비스 확인

## ◆ 작업관리자 상태 확인

작업관리자 [세부 정보] 탭에 innorixam.exe / innorixas.exe / innorixst.exe  
세 개의 서비스가 '실행 중' 인지 확인

작업 관리자							
파일(F) 옵션(O) 보기(V)							
프로세스 성능 앱 기록 시작프로그램 사용자 <b>세부 정보</b> 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	

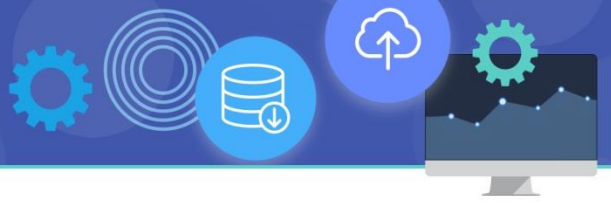
간단히(D) 작업 끝내기(E)

작업관리자 [서비스] 탭에 innorixam / innorixas  
두 개의 서비스가 '실행 중' 인지 확인

작업 관리자				
파일(F) 옵션(O) 보기(V)				
프로세스 성능 앱 기록 시작프로그램 사용자 세부 정보 <b>서비스</b>				
이름	PID	설명	상태	그룹
innorixas	8444	INNORIX Agent Service	실행 중	
innorixam	17808	INNORIX Agent Monitor	실행 중	

간단히(D) | 서비스 열기

※ 서비스가 뜨지 않거나 상태가 중지 일 경우  
에이전트를 관리자권한으로 삭제 후 PC 재부팅하여 재설치 해주시길 바랍니다.

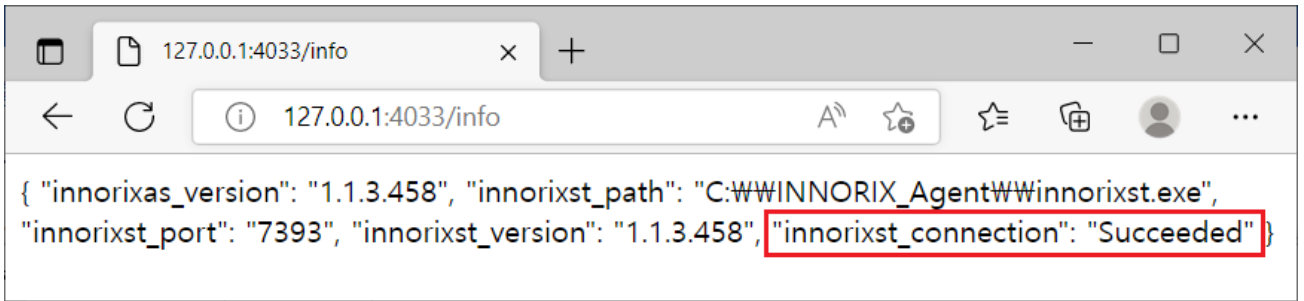


## ① 서비스 확인

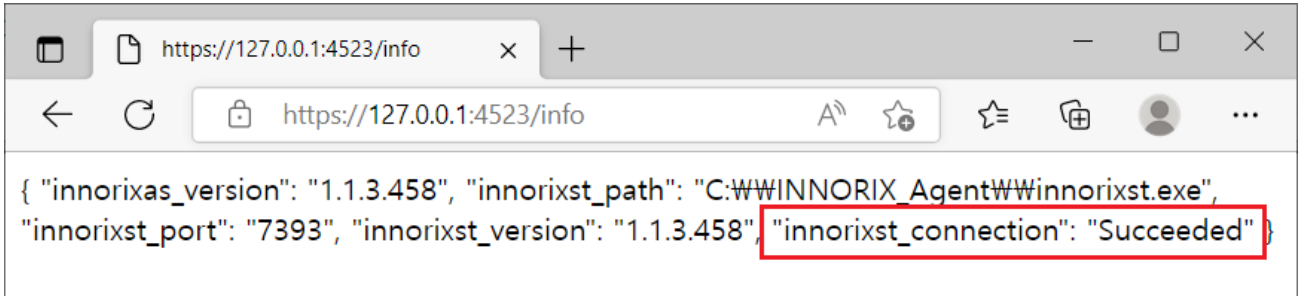
### ◆ 브라우저를 통한 서비스 확인

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

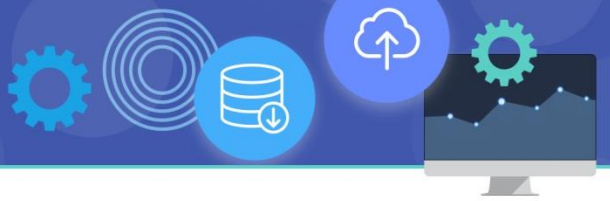
`http://127.0.0.1:4033/info`



`https://127.0.0.1:4523/info`



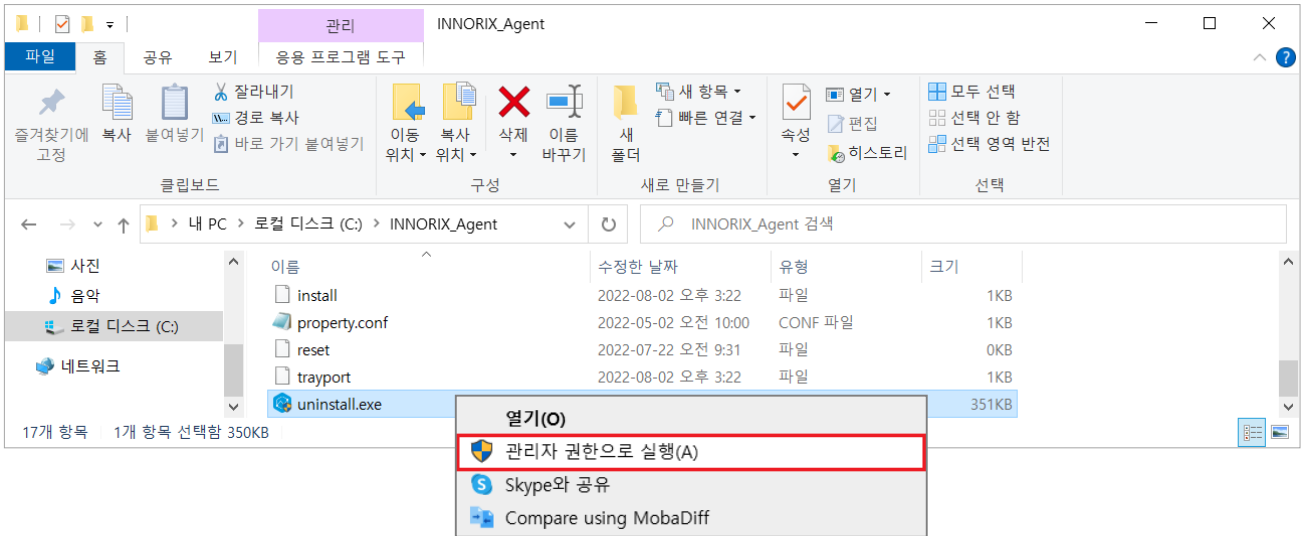
※ "innorixst\_connection": "Succeeded"가 아닐 경우  
에이전트를 관리자권한으로 삭제 후 PC재부팅하여 재설치 해주시길 바랍니다.



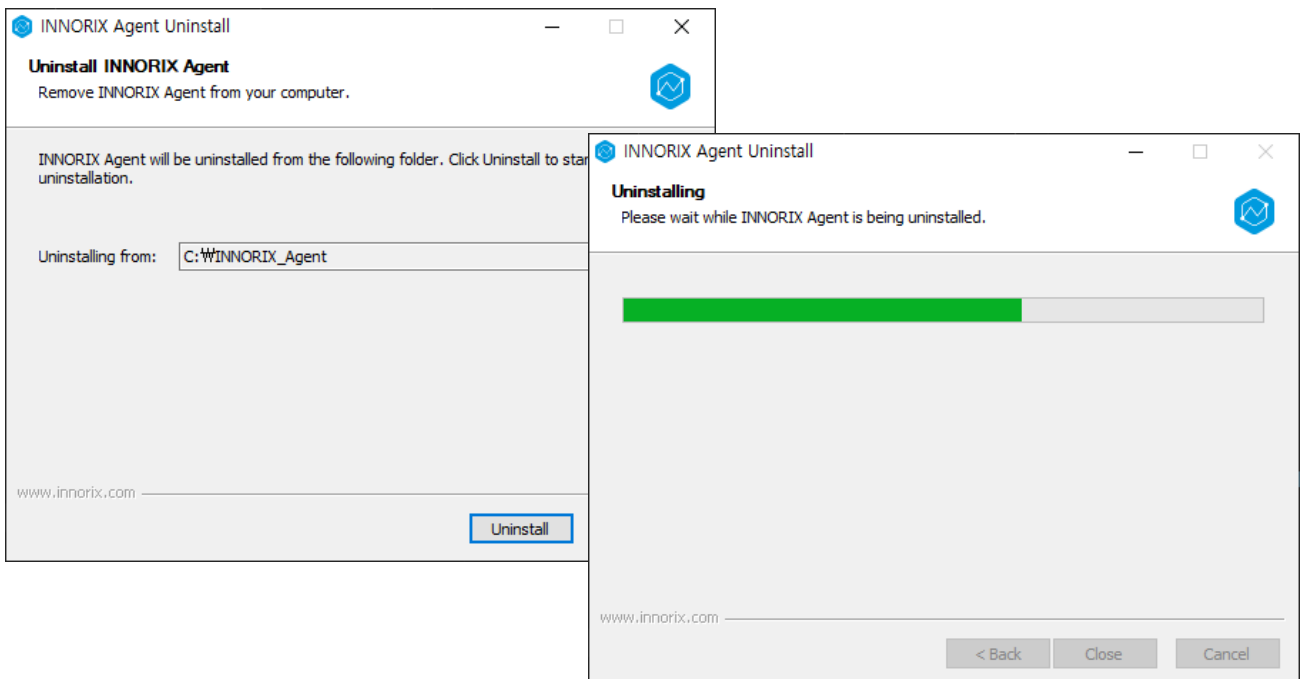
## ② INNORIX 재설치

### ◆ 재설치 가이드

1. C:\WINNORIX\_Agent 경로의 uninstall.exe 파일을 우클릭하여 관리자 권한으로 실행



2. 삭제가 완료되면 PC재부팅 실행

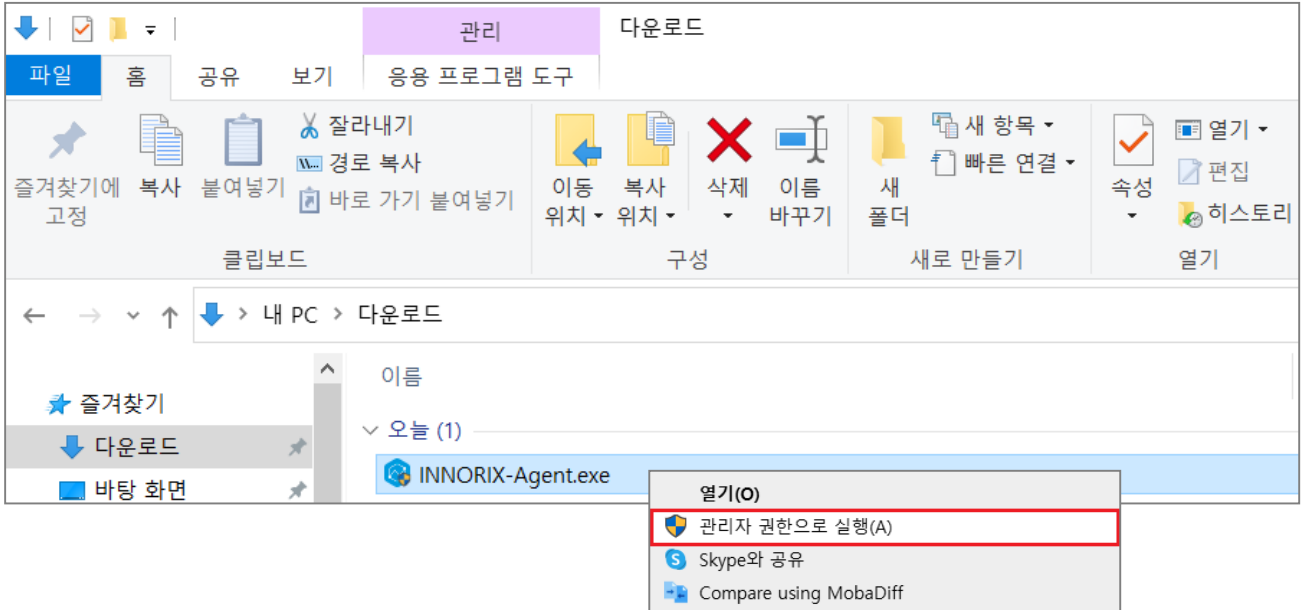




## ② INNORIX 재설치

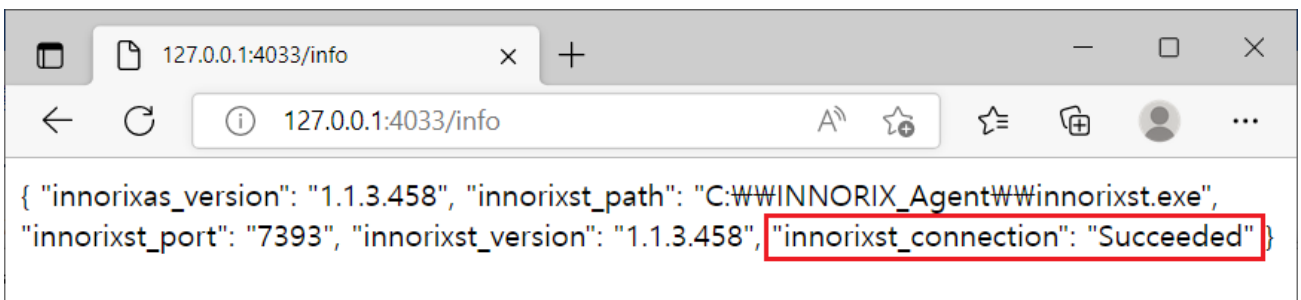
### ◆ 재설치 가이드

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



### 4. 서비스 정상 구동 확인

<http://127.0.0.1:4033/info>

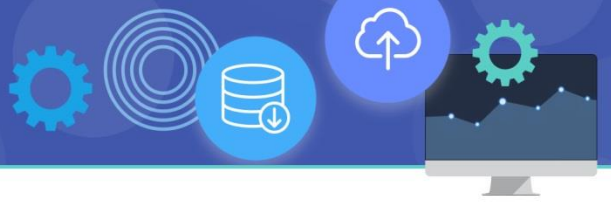


## Ⅱ 증상 별 조치 방법

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







## ◆ 증상 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(II-10으로 이동)

증상 2. innorixst 일시 중단(II-12으로 이동)

증상 3. 반복적인 설치페이지로의 이동 (II-17으로 이동)

증상 4. 파일 첨부 버튼 무응답 (II-21으로 이동)

증상 5. 업/다운로드 동작 오류 (II-27으로 이동)

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



## ① innorixTray 강제 종료 후 재실행 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' 클릭 시 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.

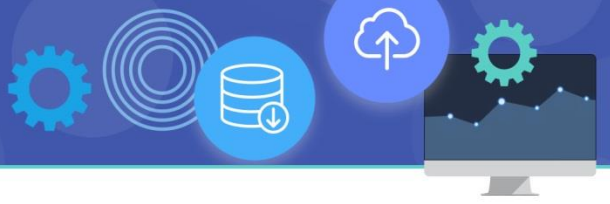
프로세스	성능	앱 기록	시작프로그램	사용자	세부 정보	서비스
이름	PID	상태	사용자 이름	CPU	메모리(활...	UA
innorixam.exe	10212	실행 중	SYSTEM	00	792 K	허용
innorixas.exe	3564	실행 중	SYSTEM	00	8,948 K	허용

작업관리자 [세부정보] 탭에서 innorixst.exe가 떠있지 않는 경우

작업관리자 [서비스] 탭에서 innorixas를 우클릭하여 '다시 시작' 실행 혹은

INNORIX 재설치(I-10페이지로 이동)

프로세스	성능	앱 기록	시작프로그램	사용자	세부 정보	서비스
이름	PID	설명	상태			
innorixas	7368	INNORIX Agent Service	시작(S) 중지(T) 다시 시작(R)			
innorixam	12800	INNORIX Agent Monitor				

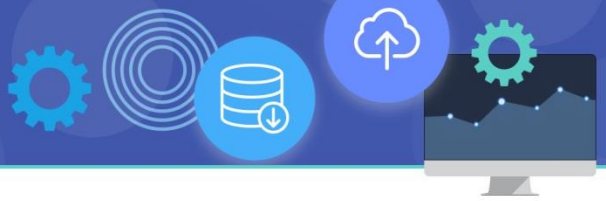


## ① innorixTray 강제 종료 후 재실행 방법

### ◆ 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)
- 2) innorixst가 일시 중단 됨 상태  
(II-12 페이지로 이동)



## ② innorixst 일시 중단 됨 상태

### ◆ innorixst 일시 중단 됨 상태

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

1. 계정 이슈로 인한 프로세스 구동불가
2. 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.



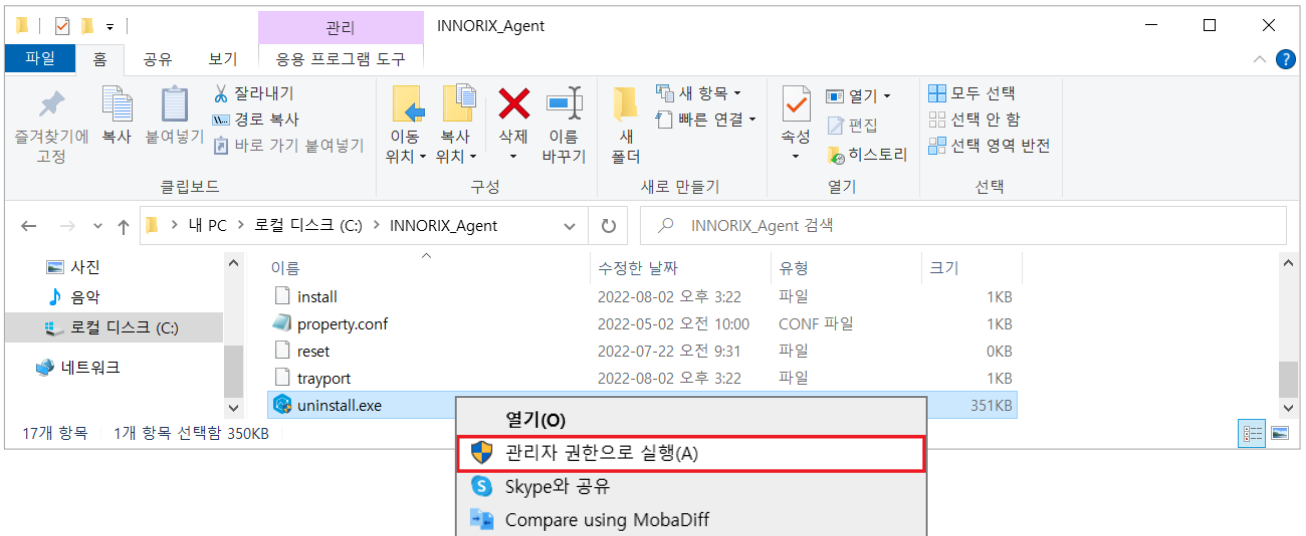
## ② innorixst 일시 중단 됨 상태

### ◆ 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:\WINNORIX\_Agent 경로의 uninstall.exe 파일을 우클릭하여 관리자 권한으로 실행 후  
작업관리자 [세부 정보] 탭에 innorixst.exe가 지워지지 않고 일시중단 상태일 경우





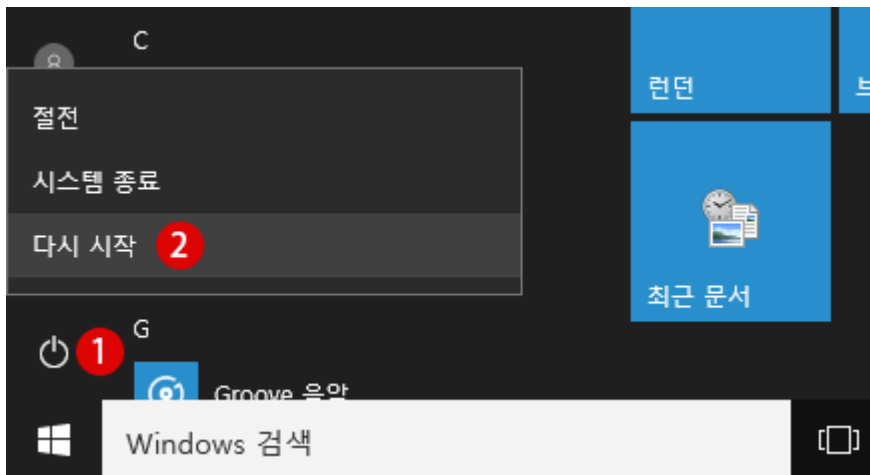
## ② innorixst 일시 중단 됨 상태

### ◆ 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.)





## ② innorixst 일시 중단 됨 상태

### ◆ Windows 완전 종료 가이드

2) PC는 재부팅을 시작하고 이하의 부팅 옵션 선택 화면이 나타납니다.

여기에서 **PC 끄기**를 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.

## 옵션 선택



계속

종료 후 Windows10(으)로 계속



PC 끄기 **1**



다른 운영 체제 사용

설치된 다른 Windows 버전으로 계속



문제 해결

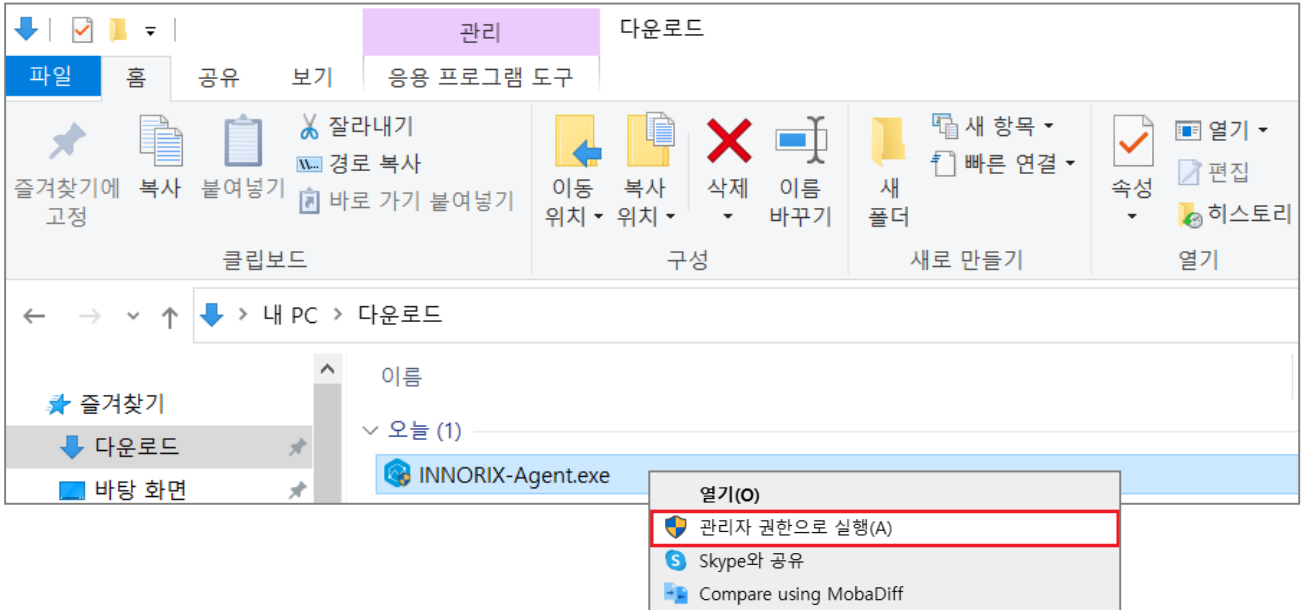
PC 복구 또는 초기화, 또는 고급 도구 사용



## ② innorixst 일시 중단 됨 상태

### ◆ Windows 완전 종료 가이드

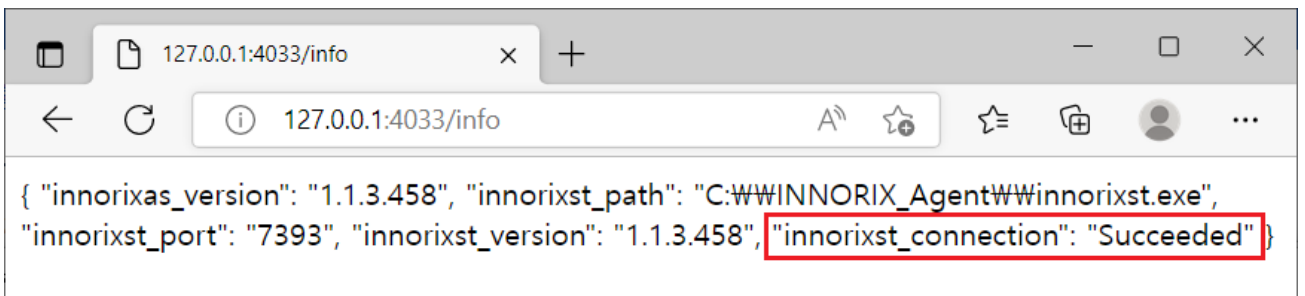
3) PC 재부팅 후 INNORIX-Agent.exe파일을 우클릭하여 관리자 권한으로 실행



### 4) 서비스 정상구동 확인

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

<http://127.0.0.1:4033/info>







### ③ 반복적인 설치페이지 이동

- 해당 증상은 INNORIX-Agent의 설치가 정상적으로 이루어지지 않았을 때 발생하는 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

#### 작업 관리자

파일(F) 옵션(O) 보기(V)

프로세스 성능 앱 기록 시작프로그램 사용자 세부 정보 서비스

이름	PID	상태	사용자 이름
innorixam.exe	12800	실행 중	SYSTEM
innorixas.exe	7368	실행 중	SYSTEM
innorixst.exe	1064	실행 중	007

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

innorixam / innorixas / innorixst 중 하나라도 떠있지 않는 경우

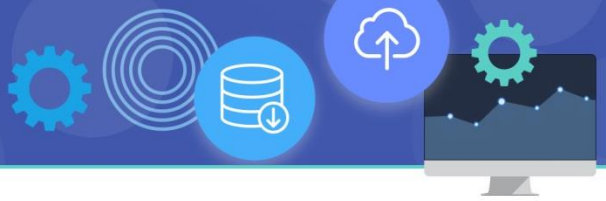
작업관리자 [서비스] 탭에서 innorixas 우클릭하여 '다시 시작' 실행

#### 작업 관리자

파일(F) 옵션(O) 보기(V)

프로세스 성능 앱 기록 시작프로그램 사용자 세부 정보 서비스

이름	PID	설명	상태
innorixas	7368	INNORIX Agent Service	시작(S) 중지(T) 다시 시작(R)
innorixam	12800	INNORIX Agent Monitor	



### ③ 반복적인 설치페이지 이동

#### ◆ 충돌 프로그램 확인

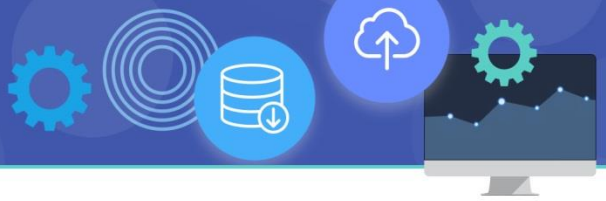
위의 방법으로 진행 후에도  
작업관리자 [세부정보] 탭에서 innorixam / innorixas / innorixst 의 상태가 ‘중지 됨’ 이거나  
innorixam / innorixas / innorixst 중 하나라도 뜨지 않는 경우  
타 프로그램과의 충돌이 발생 했을 수도 있습니다.

#### ☑ 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

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

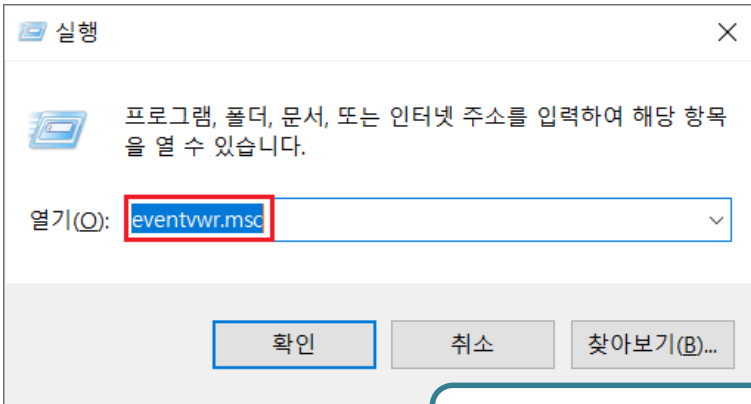
특정 프로그램이 강제로 이노릭스 프로세스를 죽이는 것으로  
해당 프로그램을 삭제 및 중지 시키기 어려우신 경우에는 **해당 솔루션 업체에 문의**바랍니다.



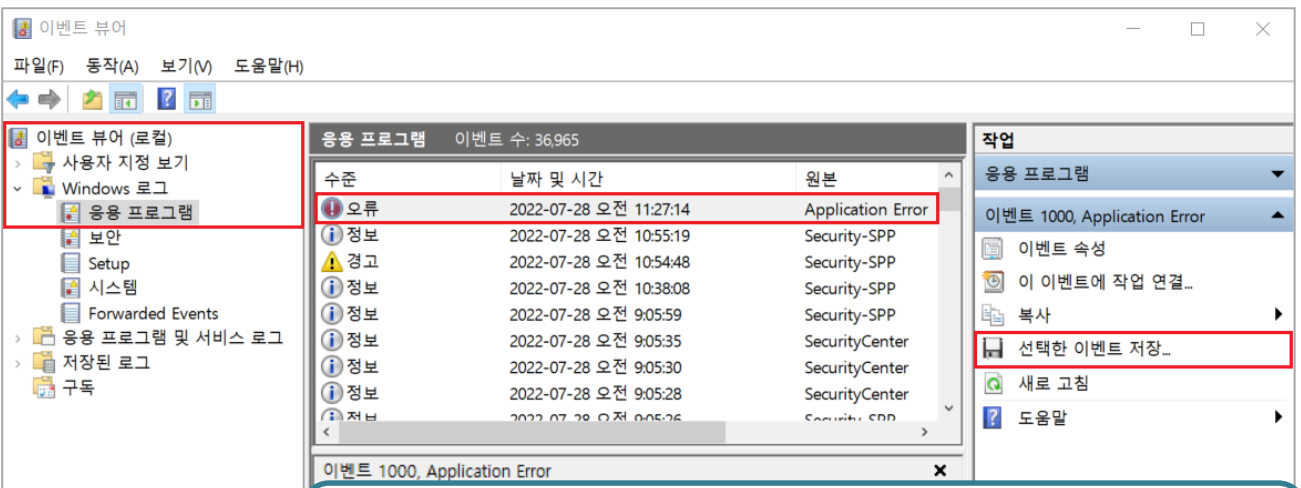
### ③ 반복적인 설치페이지 이동

#### ◆ 충돌 프로그램 확인

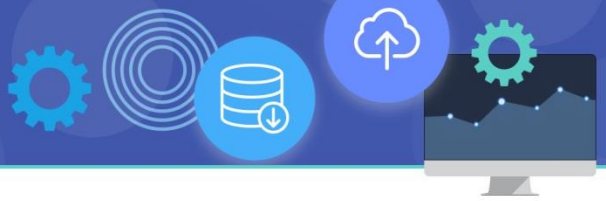
어떤 프로그램과의 충돌이 발생하는지 모를 경우 이벤트 뷰어 로그를 통해 확인이 가능합니다.  
아래의 방법대로 확인 및 저장 후 메일로 전달 주시면 확인 후 회신 드리도록 하겠습니다.



1. ( 윈도우버튼 + R ) 단축키를 이용하여 실행창을 열어 eventvwr.exe 를 입력 후 확인을 눌러 이벤트 뷰어를 실행



2. 이벤트 뷰어(로컬) > Windows 로그 > 응용 프로그램 클릭 후  
(데이터 로드에는 일정 시간 소요 됩니다.)  
innorixas를 '다시 시작' 했던 시간대에 발생 한 '오류'를 클릭  
오른쪽 '선택한 이벤트 저장...'으로 저장



### ③ 반복적인 설치페이지 이동

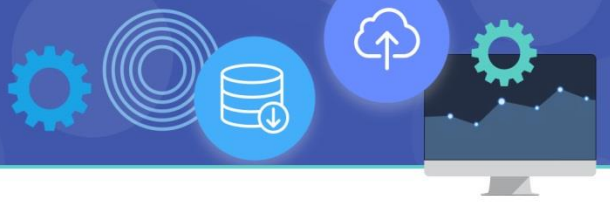
#### ◆ DUMP 파일 확인

또한 이노릭스 설치 시 다른 프로그램과의 충돌하여 설치가 정상적으로 이루어지지 않는 경우 Dump 파일이 생성 될 수 있습니다.

경로 확인 후 확장자가 **.dmp** 혹은 **.dump**인 파일이 있다면 함께 전달해주시길 바랍니다.

이름	수정된 날짜	유형	크기
dest	2022-07-22 오전 9:30	파일 폴더	
mftInfo	2022-08-01 오후 4:59	파일 폴더	
orig	2022-07-22 오전 9:30	파일 폴더	
resource	2022-07-22 오전 9:30	파일 폴더	
scheduleInfo	2022-08-01 오후 4:59	파일 폴더	
transferInfo	2022-08-01 오후 4:59	파일 폴더	
ca.crt	2018-07-24 오전 10:03	보안 인증서	2KB
host.conf	2022-08-01 오후 4:59	CONF 파일	1KB
innorix.pem	2016-08-23 오후 1:39	PEM 파일	3KB
innorixam.exe	2022-08-01 오후 4:48	응용 프로그램	789KB
innorixas.conf	2022-05-02 오전 10:00	CONF 파일	1KB
innorixas.exe	2022-08-01 오후 4:48	응용 프로그램	13,998KB
innorixst.exe	2022-08-01 오후 4:48	응용 프로그램	13,695KB
<b>INNORIXST_DUMP_20220722170928.dmp</b>	2022-07-22 오후 5:42	DMP 파일	181KB
install	2022-08-01 오후 4:59	파일	1KB
property.conf	2022-05-02 오전 10:00	CONF 파일	1KB
reset	2022-07-22 오전 9:31	파일	0KB
server.conf	2022-08-01 오후 4:59	CONF 파일	0KB
trayport	2022-08-01 오후 4:59	파일	1KB
unin			

이노릭스 에이전트 설치경로인 **C:WINNORIX\_Agent** 경로에 확장자 **.dmp** 혹은 **.dump**로 생성된 파일이 있다면 이벤트 뷰어와 함께 전달

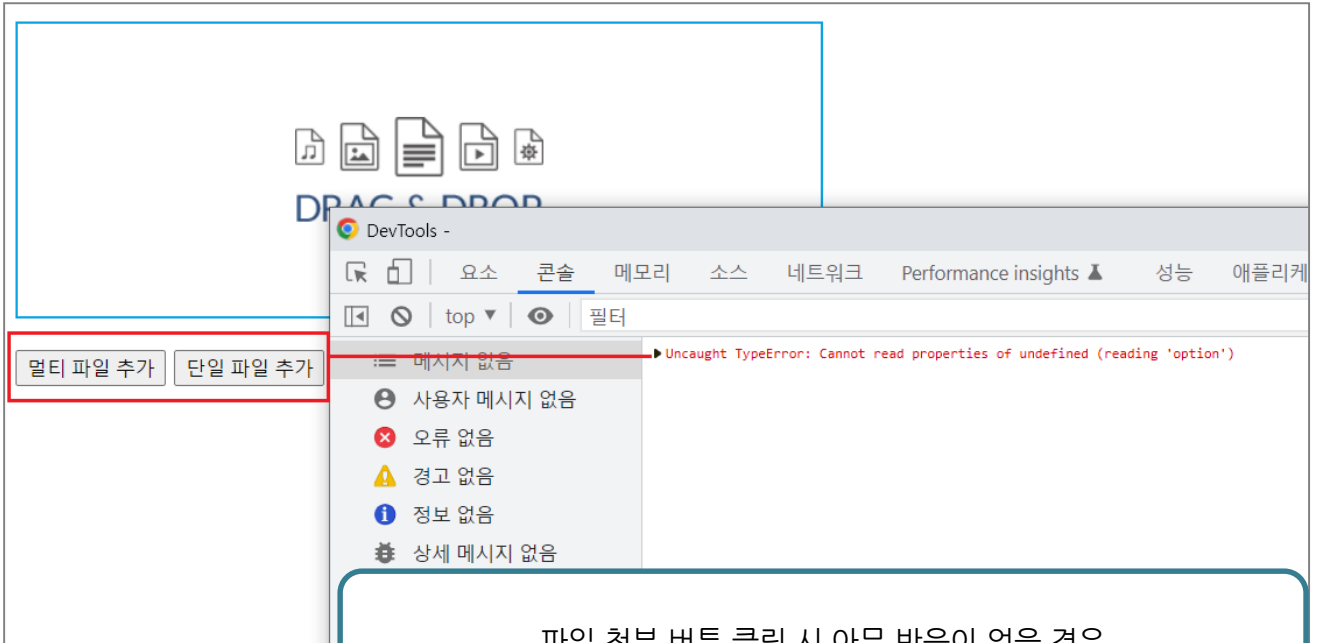


#### ④ 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답

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

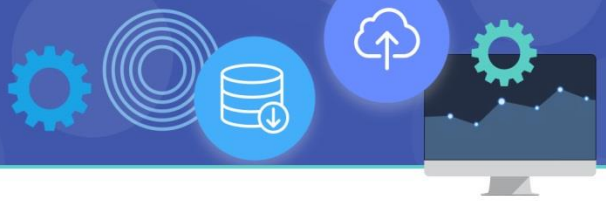
#### ◆ 브라우저 콘솔 로그 확인

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



파일 첨부 버튼 클릭 시 아무 반응이 없을 경우  
브라우저 개발자 도구(F12) [콘솔] 탭을 연 후 파일 첨부 버튼 재클릭

※ 버튼 클릭 시 콘솔 창에 **빨간색 오류**가 뜰 경우  
페이지 소스의 오류로 개발사측에서 확인이 필요합니다 .



## ④ 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답

## ◆ 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.

현재 접속한 계정과  
에이전트 실행계정 확인

에이전트  
서비스 중지

innorixas.conf  
파일 수정

mftInfo 파일  
권한 확인

에이전트  
재시작

이름	PID	상태	사용자 이름	CPU	메모리(활...	UAC 가상화
innorixam.exe	11544	실행 중	SYSTEM	00	1,356 K	허용 안 함
innorixas.exe	15456	실행 중	SYSTEM	00	7,364 K	허용 안 함
innorixst.exe	9884	실행 중	woon	00	30,836 K	사용 안 함

사용자	상태	연결	CPU	메모리	네트워크	디스크
007(143)	연결 끊김	5.6%	3,389.4MB	0.1MB/s	0.1Mbps	0%
woon(30)	연결 끊김	8.2%	533.5MB	0.1MB/s	0Mbps	0%

1. 작업 관리자 (Ctrl + Shift + Esc)에서 [세부 정보] 탭의 innorixst.exe를 실행중인 계정과 [사용자] 탭의 접속중인 계정 확인



## ④ 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답

## ◆ 멀티유저 확인

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

이름	PID	상태	사용자 이름	CPU	메모리(활...	UAC 가상화
innorixam.exe	11544	실행 중	SYSTEM	00	1,356 K	허용 안 함
innorixas.exe	15456	실행 중	SYSTEM	00	7,364 K	허용 안 함
innorixst.exe	9884	실행 중	woon	00	30,836 K	사용 안 함
IntelCoHDCPSvc.exe	1572	실행 중	SYSTEM	00	...	...

2. [세부 정보]탭의  
innorixst.exe를 우클릭하여 작업 끝내기  
(계정 고정 작업 전 반드시 종료 해야 합니다.)

이름	수정한 날짜	유형	크기
innorixam.exe	2022-06-17 오후 4:30	응용 프로그램	789KB
innorixas.conf	2022-05-02 오전 10:00	CONF 파일	1KB
innorixas.exe	2022-06-17 오후 4:30	응용 프로그램	12,030KB
innorixst.exe	...	...	...

3. C:\WINNORIX\_Agent 경로의  
innorixas.conf 파일을 메모장으로 연결



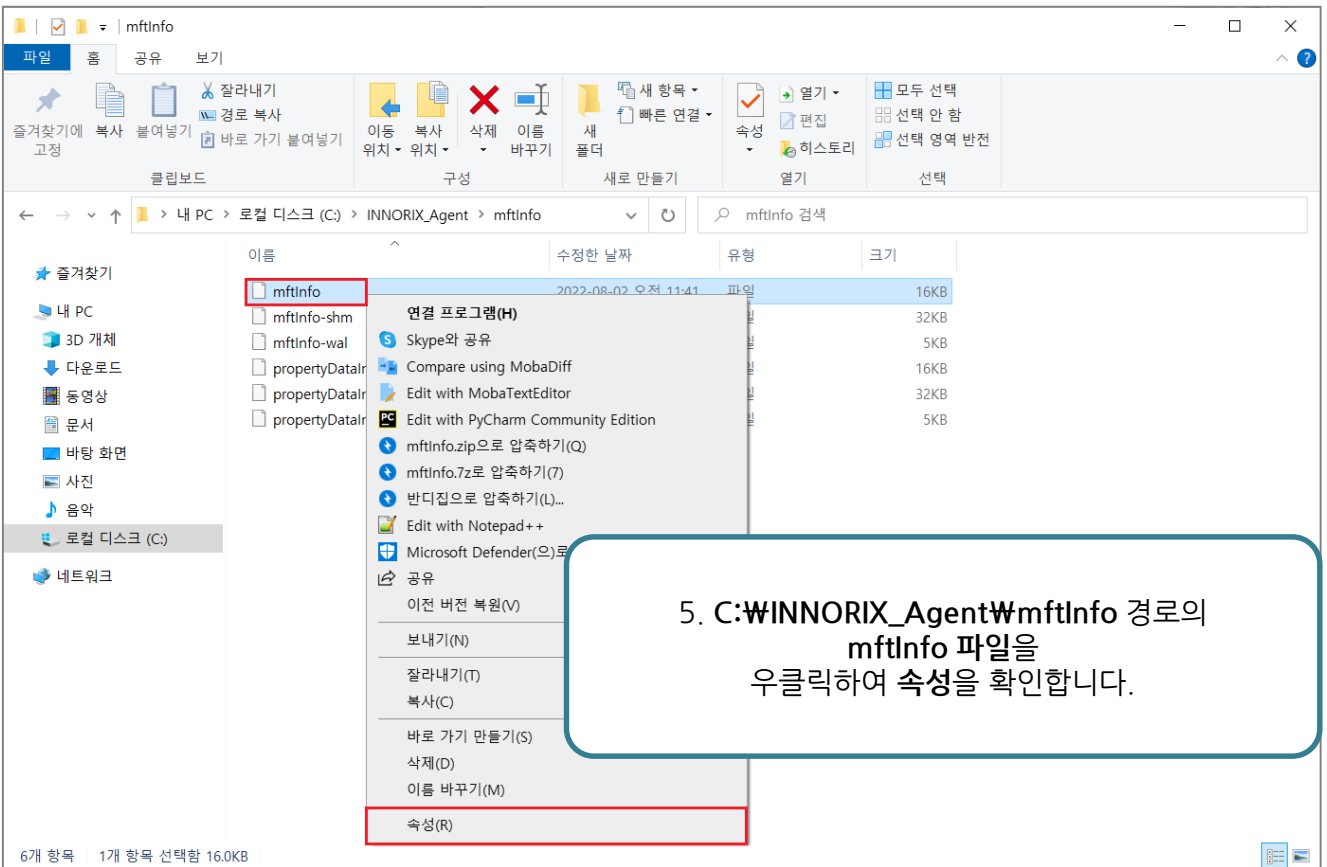
## ④ 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답

## ◆ 멀티유저 확인

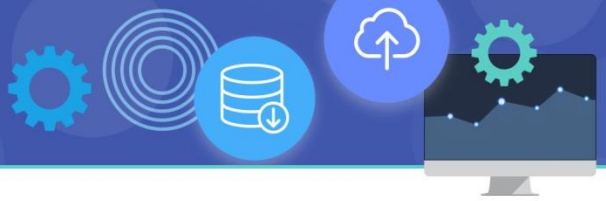
```
*innorixas.conf - Windows 메모장
파일(F) 편집(E) 서식(O) 보기(V) 도움말(H)
{
  "innorixas_path": "C:WWINNORIX_Agent"
  "userName": "007"
}
Ln 4, Col 2    100%    Windows (CRLF)
```

\*콤마 필수

4. 현재 접속중인 사용자계정 이름으로  
신규 옵션을 작성하고 저장  
작성 예) "username" : "007"

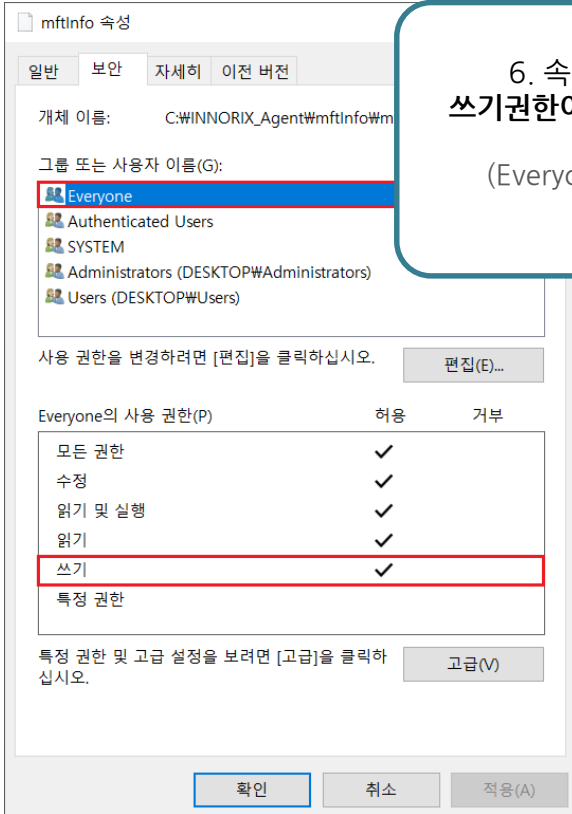






## ④ 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답

## ◆ 멀티유저 확인

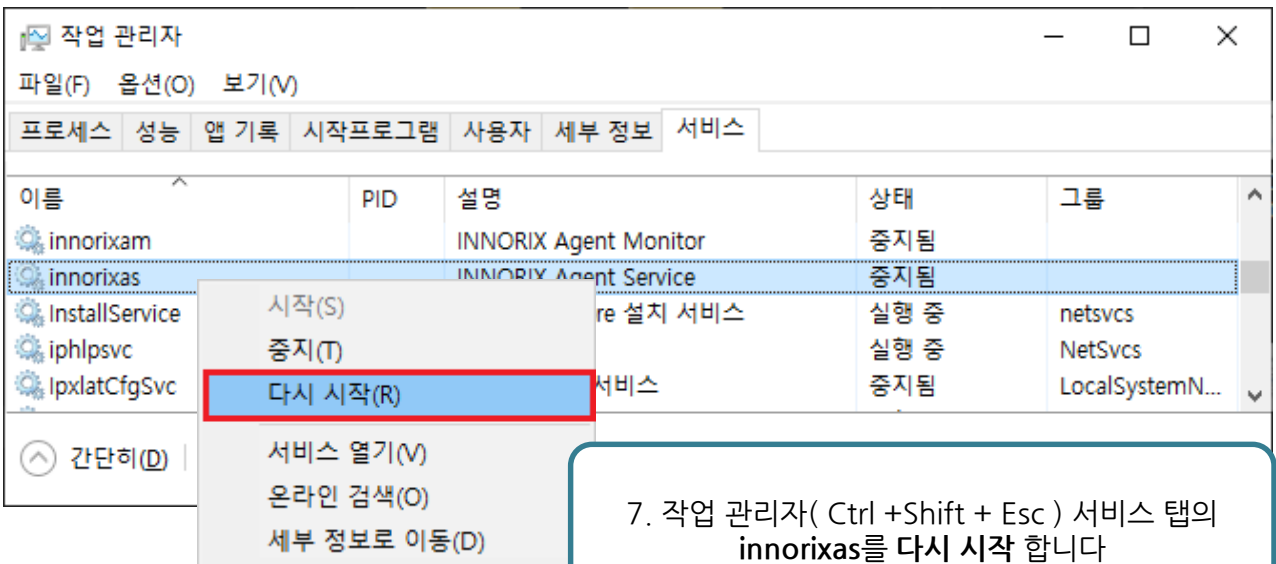


6. 속성의 [보안]탭에서 4.에서 작성한 사용자명에 쓰기권한이 있는지 확인하고 없으면 쓰기권한을 부여합니다.

(Everyone이 아닌 작성한 사용자명으로 보이는 경우에도 동일하게 쓰기권한을 부여해주세요.)

그룹 또는 사용자 이름(G):

007  
Authenticated Users



7. 작업 관리자( Ctrl +Shift + Esc ) 서비스 탭의 innorixas를 다시 시작 합니다



## ④ 파일 첨부 버튼 클릭 시 무응답

## ◆ 멀티유저 확인

작업 관리자						
파일(F) 옵션(O) 보기(V)						
프로세스 성능 앱 기록 시작프로그램 사용자 세부 정보 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
innorixst.exe	13012	실행 중	007	00	3,976 K	사용 안 함

8. 세부정보 탭에서 innorixst.exe의 사용자 이름이 innorixas.conf(4. 에서작성) 파일에 입력한 값과 동일한지 확인합니다.

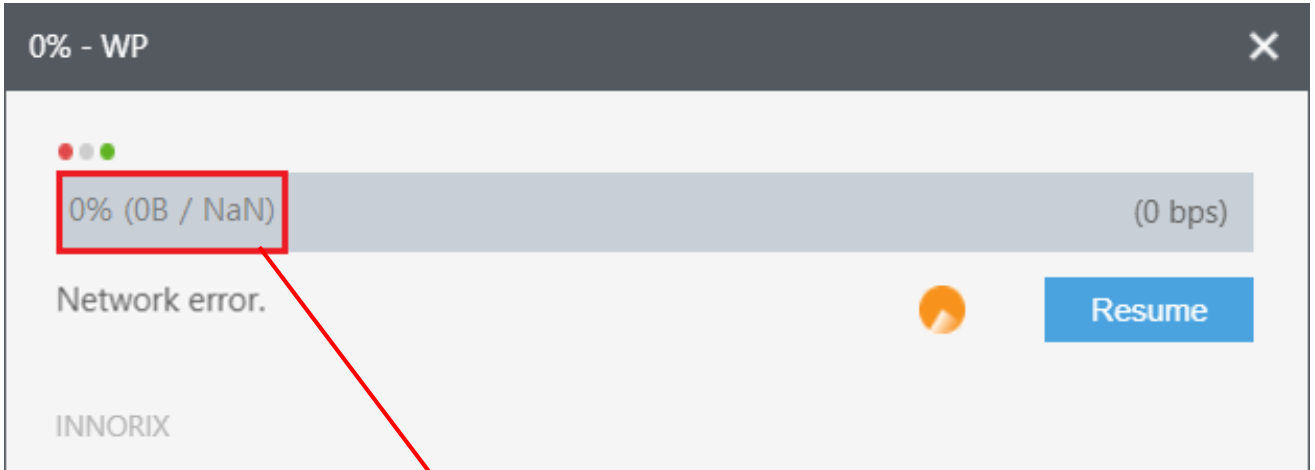
※ 만약 단일 계정을 사용하고 있음에도 파일 첨부 버튼이 무응답일 경우,  
II - 18 페이지 충돌 프로그램 확인 방법으로 INNORIX-Agent와 충돌 나는 프로그램이 있는지  
확인이 필요합니다.



## 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

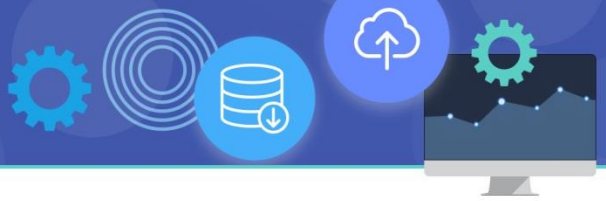


전송 창에서 0%로 멈춰 진행되지 않는 경우는 파일 사이즈를 못 가져오는 현상으로  
전송 창 내 파일 사이즈가 NaN으로 표시되게 됩니다.

에이전트에서 브라우저로 전송량을 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.

이름	수정한 날짜	유형	크기
126e7b56-135d-405b-b562-fcc6c8cc68bd	2022-08-01 오후 4:59	파일 폴더	
c23b9244-b0ae-446f-9031-eb4c07901eab	2022-08-02 오후 2:10	파일 폴더	
00a4f77b-9dd5-49ac-b9c3-22f4c86be4ed	2022-08-02 오후 2:13	파일 폴더	
2022-08-01_INNORIX_BASIC.LOG	2022-08-01 오후 4:59	텍스트 문서	1KB
2022-08-02_INNORIX_DEBUG.LOG	2022-08-02 오전 11:41	텍스트 문서	1KB
2022-08-02_INNORIX_ERROR.LOG	2022-08-02 오전 11:41	텍스트 문서	0KB
2022-08-02_INNORIX_BASIC.LOG	2022-08-02 오후 2:13	텍스트 문서	1KB

1. 파일 전송 시 C:\Logs\INNORIX 경로에  
전송 별로 랜덤 값을 가진 폴더명의 폴더가 생성

이름	수정한 날짜	유형	크기
2022-08-01_INNORIX_BASIC.LOG	2022-08-01 오후 4:59	텍스트 문서	5KB
2022-08-01_INNORIX_DEBUG.LOG	2022-08-01 오후 4:59	텍스트 문서	2KB
2022-08-01_INNORIX_HTTP.LOG	2022-08-01 오후 4:59	텍스트 문서	10KB

2. 전송 시도 했던 시간대에 생성 된 폴더 내에  
BASIC / DEBUG / HTTP 로그가 있는지 확인 후  
해당 폴더 전체 압축 후 전달