

CSCトラブルシューティング時に必要な情報

重要！トレーダーが自らのポジションを把握していない場合、直ちに取引所に連絡していただく必要があります(代わりに、CSCが取引所との連絡をお手伝いすることもできます)。

1. お名前
2. 会社名
3. 電話番号/メールアドレス
4. 問題の状況を説明してください。
必要に応じてオーディットトールのメッセージ、TT オーダー番号、スクリーンショットを提供してください。
5. この問題が発生した日付、時間、タイムゾーンをお知らせください。
 - アプリケーションログを調べるための基準点があることにより、問題を絞り込むことができます。
6. この問題が発生し始めた日付は何日ですか？
 - アプリケーションログを調べるための基準点があることにより、問題を絞り込むことができます。
7. この問題はまだ続いていますか？
 - はい:リアルタイムで問題解決に当たらせていただきます。
 - いいえ:問題解決のために何が行われたかを教えていただくことで、弊社内にて問題を再現し調査することができます。
8. TTソフトウェアは今まで正しく動作していましたか？
 - はい:その環境下で何か変更(ネットワークや設定等)があったかどうかを調べることで、根本的な原因を特定することができます。
 - いいえ:その環境下で新規に設定をしたものがある、あるいは、その設定が正しく行われているかを調べることで、正確に調査を進めることができます。

CSCがこれらの質問を尋ねる理由

これらの質問をさせていただくことにより、問題の原因を特定する上で、的確な調査を行うことができます。また、これらにお答えいただくことにより、CSCはその場で問題解決ができるか、または、問題発生後のログ分析が必要であるかを判断することができます。

9. どのTTソフトウェアのバージョンを利用していますか？
 - バージョンを調べることで、問題が特定のバージョンに起因するか、問題が既存(あるいは今後リリース予定)のバージョンで修正済みであるかを確認することができます。
10. 何名のトレーダーが影響を受けましたか？(例:1名、複数、全員)
 - 影響範囲を調べることで、問題の原因を絞り込むことができます(例:TTゲートウェイ、ワークステーション、取引所等)。
11. ワークステーションのIPアドレス
 - IPアドレスを知ることで、正しいログファイルが受信されていることを確認することができます。また、トラブルシューティング時の基準点となります。
12. トレーダーのお名前
 - トレーダー名を知ることで、過去あるいは現在、他に関連した問題が起こったかを確認することができます。

13. トレーダーのゲートウェイログイン情報

- 影響を受けているトレーダーのログイン情報を知ることで、ログファイル上で他のトレーダーと見分けることができます。また、取引所の登録トレーダーか、プロキシトレーダーかを判別することもできます。

14. 影響を受けたTTゲートウェイ名 (TTゲートウェイの種類とIPアドレス)

- TTゲートウェイの種類とIPアドレスを知ることで、正しいログファイルが受信されていることを確認することができます。また、トラブルシューティング時の基準点となります。

15. トレーダーはTTゲートウェイにどのように接続していますか？

(例:端末から直接、リモートホスト、WANルーター、VPN、インターネット)
該当するIPアドレスを提供してください。

- 接続の状態を知ることで、問題の原因を絞り込むことができます。

16. TTゲートウェイは標準、MPF、プロキシ、クラスター、フェイルオーバーのうちどの設定ですか？

- ゲートウェイの設定状況を知ることで、問題の原因を絞り込むことができ、調査に必要なログがどれかがわかります。

