

目次

- 1. 改訂情報
- 2. はじめに
 - 2.1. 本書の目的
 - 2.2. 前提条件
 - 2.3. 対象読者
 - 2.4. 対象製品
 - 2.5. トラブルシューティングのステップ
 - 2.6. トラブルシューティングの読み方
 - 2.7. 用語解説
- 3. 情報収集
 - 3.1. エラーメッセージ
 - 3.2. 例外ログ
 - 3.3. スレッドダンプ
 - 3.4. 情報収集Tips
- 4. トラブルシューティング
 - 4.1. 申請できない
 - 4.2. 処理できない
 - 4.3. 一括処理できない
 - 4.4. 代理で処理できない
 - 4.5. 確認できない
 - 4.6. メールが送信されない
 - 4.7. 案件操作できない
 - 4.8. 代理設定できない
 - 4.9. セッションタイムアウトの制御について
 - 4.10. 『Please wait...』が表示されたままになる
 - 4.11. IM-共通マスタが検索できない
 - 4.12. 処理対象者が0人になる
 - 4.13. 処理対象者や確認対象者、参照者情報が更新されない
 - 4.14. 処理待ちにならない
 - 4.15. 同期終了ノードで止まってしまう
 - 4.16. 終了ノードで止まってしまう
 - 4.17. インポートを行うと『設定を解除しました。』というメッセージが表示される
 - 4.18. ログの内容について
 - 4.19. フロー図が崩れて表示される、フロー図が表示されない
 - 4.20. 処理済(未完了案件)がおかしい
 - 4.21. 確認がおかしい
 - 4.22. 意図しないユーザプログラムが動作した
 - 4.23. サーバが起動しない
 - 4.24. フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない
 - 4.25. 自動処理でエラーが発生する
 - 4.26. 「401(Unauthorized)」や「12015 Unknown」エラーが発生する
- 5. パフォーマンス関連のトラブルシューティング
 - 5.1. 一般利用者用の参照一覧の表示が遅い
 - 5.2. IM-Workflow 関連のジョブの実行に時間がかかる
 - 5.3. 申請画面の表示が遅い
- 6. 追加情報の収集
 - 6.1. 環境情報
 - 6.2. マスタ定義
 - 6.3. 案件に関するトランザクションデータ
 - 6.4. ログデータ

改訂情報

変更年月日	変更内容
2014-05-16	初版
2014-05-26	第2版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> ■ 「一般利用者用の参照一覧の表示が遅い」を追記しました。
2014-05-28	第3版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> ■ 「サーバが起動しない」を追記しました。
2014-08-01	第4版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> ■ 「処理できない」を追記しました。 ■ 「終了ノードで止まってしまう」を追記しました。 ■ 「パフォーマンス関連のトラブルシューティング」を追記しました。 ■ 「ログの内容について」を追記しました。
2014-09-01	第5版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> ■ 「終了ノードで止まってしまう」の内容を変更しました。 ■ 「フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない」を追加しました。 ■ 「処理対象者が0人になる」を追記しました。 ■ 「申請画面の表示が遅い」を追加しました。
2014-12-01	第6版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> ■ 「処理対象者や確認対象者、参照者情報が更新されない」を追記しました。
2015-04-01	第7版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> ■ 「メールが送信されない」を追記しました。 ■ 「自動処理でエラーが発生する」を追加しました。
2015-08-01	第8版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> ■ 全記載項目に対して対象バージョンを最新化しました。 ■ 「申請できない」の「プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する」について、「条件」にスタックトレース情報を追記しました。 ■ 「処理対象者が0人になる」の「プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する」について、「条件」にスタックトレース情報を追記しました。 ■ 「処理できない」に「同時に複数人で同一案件を処理すると、エラーが発生する」を追加しました。 ■ 「「401(Unauthorized)」や「12015 Unknown」エラーが発生する」に「統合Windows認証モジュール利用時にエラーが発生する」を追加しました。

はじめに

本書の目的

IM-Workflow の操作において予期せぬ動作となった際の原因の特定と対応方法を説明します。

前提条件

以下のドキュメントを理解した上で参照してください。

- iWP / iAF の場合
 - [IM-Workflow Ver.7.2 仕様書](#)
 - [IM-Workflow Ver.7.2 管理者操作ガイド](#)
 - [IM-Workflow Ver.7.2 利用者操作ガイド](#)
- intra-mart Accel Platform の場合
 - intra-mart Accel Platform / [IM-Workflow 仕様書](#)
 - intra-mart Accel Platform / [IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)
 - intra-mart Accel Platform / [IM-Workflow ユーザ操作ガイド](#)

対象読者

- IM-Workflow の運用におけるトラブルや技術的問題を解決したい方

対象製品

以下のシステム基盤上で動作する IM-Workflow が対象です。

- iWP / iAF
- intra-mart Accel Platform

トラブルシューティングのステップ

下記の3つのステップで対応します。

- 原因を特定するための情報を収集します。
- 収集した情報をもとに既知の問題が当てはまるかを確認します。
- (既知の問題に当てはらまない場合)intra-martサポートサイトへ問い合わせるための資材を収集します。

トラブルシューティングの読み方

個々のトラブルシューティングにおける記載項目について説明します。

- **対象バージョン**
現象が発生する製品バージョンです。
- **現象**
発生する現象の詳細です。
- **条件**
現象が発生する条件や、発生時に出力される例外ログの内容などです。
- **原因**
現象が発生する原因です。

原因是大きく「不具合」か「仕様」に分かれます。

原因が「不具合」であり、既に解決済みである場合、対応する要件を記述しています。

intra-mart AccelPlatform 2015 Springのリリース時に、intra-mart関連製品に関する不具合情報等の公開を「不具合情報一覧」から「intra-mart 要件情報公開サイト」に変更しました。各記事に記載した要件の詳細を確認する場合には、以下の方法でご確認ください。

- **要件 [XXXXX]と記述されている場合**

「不具合情報一覧」で既に公開されていた要件です。「intra-mart 要件情報公開サイト」では、「要件ID」に記載されているIDに該当します。

- **要件 #XXXXXと記述されている場合**

「intra-mart 要件情報公開サイト」で新たに公開した要件です。「intra-mart 要件情報公開サイト」では、対象の要件のチケットIDに該当します。

- 解決方法

対象の現象が原因が「不具合」であり、既に解決済みである場合、問題を解決するために適用すべきパッチまたはアップデートを記述しています。

- 回避方法

パッチまたはアップデートを適用できない場合の現象回避方法です。

- 復旧方法

現象が起因となってデータの不整合などが発生し、正常な処理が行えない状態となった場合、正常な処理を行える状態に復旧するための方法を記述しています。

用語解説

Resin をインストールしたディレクトリを %RESIN_HOME% と略します。

Apache HTTP Server をインストールしたディレクトリを %APACHE_HOME% と略します。

Storage として使用するディレクトリを %STORAGE_PATH% と略します。

PublicStorage として使用するディレクトリを %PUBLIC_STORAGE_PATH% と略します。

Webサーバ利用時の静的コンテンツを配置するディレクトリを %WEB_PATH% と略します。

情報収集

障害に対する原因を特定するための情報を収集します。

エラーメッセージ

障害が発生した際に画面上に表示されたエラーメッセージを確認します。

障害の発生パターンを整理します。

- どのような操作を行った場合に発生したのか
- 再現性があるのか
- 再現性がある場合、どのような条件で発生するのか(特定のフロー/ユーザ)

例外ログ

操作においてエラーメッセージが表示された際には、プログラム上の例外ログが output されている可能性があります。

事象発生時の例外ログの内容を確認してください。

- iWP / iAF の場合
 - 各Service Platformにおける事象発生時の例外ログの内容を確認してください。
 - 分散構成の場合には、Service Platformの機能に応じて異なるログが output されます。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 各Application Serverにおける事象発生時の例外ログの内容を確認してください。
 - 分散構成の場合には、Application Serverにデプロイされている intra-mart Accel Platform の機能に応じて異なるログが output されます。



コラム

トラブルシューティングで既知の問題として掲載されておりますスタックトレースの行数などは、対象バージョンによって異なることがあります。

スレッドダンプ

例外ログが発生せず、障害が発生している場合、プログラムの処理が途中で止まっている、もしくは無限ループしている可能性があります。

実行中スレッドのスタックトレースであるスレッドダンプを取得することで原因を特定します。

- iWP / iAF の場合

1. Service Platformが起動しているOS上のプロセスを特定します。
2. 下記のコマンドの出力結果を取得します。

```
jstack [Service Platformが起動しているOS上のプロセスID]
```



コラム

iWP / iAF を Windows サービスで起動している場合はスレッドダンプが取得できませんので、コンソール起動に切り替えた上で取得してください。

- intra-mart Accel Platform の場合

1. Application Serverが起動しているOS上のプロセスを特定します。
2. 下記のコマンドの出力結果を取得します。

jstack [Application Serverが起動しているOS上のプロセスID]

情報収集Tips

情報収集を行う際に役立つ情報を紹介します。



コラム

未処理・処理済などの案件一覧にシステム案件IDフィールドを追加表示する方法

各一覧画面を表示した状態で Ctrl + Shift + I キーを押してください。

一覧の表示項目として、システム案件IDが追加表示されます。

デバッグ時や、情報収集に便利です。

Ctrl + Shift + O キーで元にもどります。

トラブルシューティング

IM-Workflow で発生するトラブルと解決方法を紹介します。対象の事象リンクをクリックして確認してください。

申請できない

関連する現象

- アクション処理エラーにより申請に失敗する
- 採番処理エラーにより、申請に失敗する
- 採番プラグイン情報取得エラーにより、申請に失敗する
- プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する
- 申請や承認の際に「一時領域のディレクトリが見つかりません」というエラーが発生する
- 言語ロケールを追加した後、追加したロケールで申請一覧にフローが表示されない
- 初期ソート条件に案件プロパティを指定すると、案件に対する処理が実行できない

アクション処理エラーにより申請に失敗する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

申請処理画面の申請ボタンを押下すると、『申請に失敗しました。』というエラーメッセージが表示されます。

条件

- アクション処理のユーザープログラムを作成し、事象が発生した案件に紐づくコンテンツ定義に設定している
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている
 - スクリプト開発モデルのユーザープログラムの場合

log.message=申請で失敗しました。

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.
at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ApplyManager.apply(ApplyManager.java:600)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.ApplyManagerObject.jsFunction_apply(ApplyManagerObject.java:293)
```

(省略)

```
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeActionEvent(ExtensionEventExecutor.java:226)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.executeActionEvent(AbstractActionEventBase.java:854)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.applyFormApplyWait(ActionEventApply.java:228)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.execute(ActionEventApply.java:154)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.fire(AbstractActionEventBase.java:191)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.ActionManager.apply(ActionManager.java:146)
at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ApplyManager.apply(ApplyManager.java:588)
... 57 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.action.ActionProcessJavaScriptExecutorEvent.execute(ActionProcessJavaScriptExecutorEvent.java:106)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEventListenerContext.java:74)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeActionEvent(ExtensionEventExecutor.java:220)
... 63 more
```

■ JavaEE開発モデルのユーザプログラムの場合

log.message=申請で失敗しました。

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.
at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ApplyManager.apply(ApplyManager.java:600)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.ApplyManagerObject.jsFunction_apply(ApplyManagerObject.java:293)
```

(省略)

```
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.found
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeActionEvent(ExtensionEventExecutor.java:226)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.executeActionEvent(AbstractActionEventBase.java:854)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.applyFormApplyWait(ActionEventApply.java:228)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.execute(ActionEventApply.java:154)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.fire(AbstractActionEventBase.java:191)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.ActionManager.apply(ActionManager.java:146)
at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ApplyManager.apply(ApplyManager.java:588)
... 57 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.action.ActionProcessJavaExecutorEvent.execute(ActionProcessJavaExecutorEvent.java:113)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEventListenerContext.java:74)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeActionEvent(ExtensionEventExecutor.java:220)
... 63 more
```

(アクション処理として実行されたユーザプログラムからのログが続く)

原因

製品の仕様です。

アクション処理として実行されたユーザプログラムにて処理結果がエラーとして返却されているため、申請処理が失敗します。

解決方法

アクション処理として実行されたユーザプログラムに問題がある可能性があります。

作成したユーザプログラムの内容を確認してください。

ユーザプログラムに不備がある場合は、ユーザプログラムの再デプロイを行ってください。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

採番処理エラーにより、申請が失敗する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件

- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

申請処理画面の申請ボタンを押下すると、『申請に失敗しました』というエラーメッセージが表示されます。

条件

- アクション処理内の案件番号の採番において、IM-WorkflowのAPI「WorkflowNumberingManager」を利用しているかつ、「WorkflowNumberingManager」の実装は「ファイル採番」（デフォルトの設定）が有効となっている
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている

```
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.numbering.SimpleNumberCounterEvent.getNumber(SimpleNumberCounterEvent.java:107)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowNumberingListenerContext.execute(WorkflowNumberingListenerContext.java:65)
  at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.util.WorkflowNumberingManager.getNumber(WorkflowNumberingManager.java:102)
... 35 more
```

原因

採番処理がタイムアウトとなった可能性があります。

ファイル採番の場合、各申請処理ごとにカウンタファイルをロックするため、処理待ちが発生します。

タイムアウト設定ファイルで定義した秒数を超えた場合にタイムアウトが発生し、採番処理が失敗します。

解決方法

ありません。

回避方法

- iWP / iAF の場合

以下のいずれかの対応を行ってください。

- タイムアウト設定ファイルの秒数を増やす

下記のファイルで定義されているタイムアウト秒数を変更してください。

```
[%Storage Service%]/workflow/data/[%ロギンググループID%]/master/numbering/lockTimeOut
```

- 採番方法を変更する

以下のパッチが適用されている場合、「WorkflowNumberingManager」の実装をDBシーケンス版に変更していただくことで解決します。

- IM-Workflow 7.2.10

対応要件 [21603] 案件番号採番処理のDBシーケンス版を提供します。



注意

パッチを適用していただいた場合でも、デフォルトではファイル採番が利用されるため、プラグインの設定を変更し、案件番号採番処理のDBシーケンス版を有効にしてください。

設定方法の詳細につきましてはパッチのreadme.txtを参照してください。

データベース Microsoft SQL Server 2008 R2 のみDBシーケンス機能に対応していないため、DBシーケンス版の「WorkflowNumberingManager」を利用するとはできません。

- intra-mart Accel Platform の場合

以下のいずれかの対応を行ってください。

- タイムアウト設定ファイルの秒数を増やす

下記のファイルで定義されているタイムアウト秒数を変更してください。

```
[%PUBLIC_STORAGE_PATH%]/im_workflow/data/[%テナントID%]/master/numbering/lockTimeOut
```

- 採番方法を変更する

以下のアップデート以降である場合、「WorkflowNumberingManager」の実装をDBシーケンス版に変更していただくことで解決します。

- 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

対応要件 [21602] 案件番号採番処理のDBシーケンス版を提供します。



注意

デフォルトではファイル採番が利用されるため、プラグインの設定を変更し、案件番号採番処理のDBシーケンス版を有効にしていただく必要があります。

設定方法の詳細につきましては「[IM-Workflow 用設定ファイル \(シーケンスオブジェクト採番機能を利用する場合\)](#)」を参照してください。

データベース Microsoft SQL Server 2008 R2 のみDBシーケンス機能に対応していないため、DBシーケンス版の「WorkflowNumberingManager」を利用することはできません。

復旧方法

ありません。

採番プラグイン情報取得エラーにより、申請に失敗する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

現象

申請処理画面の申請ボタンを押下すると、『申請に失敗しました』というエラーメッセージが表示されます。

条件

- 以下の基盤の対象バージョンを使用している
 - iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.0
 - iWP / iAF 7.2.1
 - iWP / iAF 7.2.2
 - iWP / iAF 7.2.3
 - iWP / iAF 7.2.4
 - iWP / iAF 7.2.5
 - iWP / iAF 7.2.6
 - intra-mart Accel Platform の場合
 - intra-mart Accel Platform 2012 Autumn(Alba) 8.0.1
 - intra-mart Accel Platform 2012 Winter(Bourbon) 8.0.2
 - intra-mart Accel Platform 2013 Spring(Climbing) 8.0.3
 - intra-mart Accel Platform 2013 Summer(Damask) 8.0.4
 - intra-mart Accel Platform 2013 Autumn(Eden) 8.0.5
 - intra-mart Accel Platform 2013 Winter(Felicia) 8.0.6
- アクション処理内の案件番号の採番において、IM-WorkflowのAPI「WorkflowNumberingManager」を利用しているかつ、「WorkflowNumberingManager」の実装は「ファイル採番」(デフォルトの設定)が有効となっている
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースがOutputされている

スクリプト開発モデル のユーザプログラムの場合

```
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.action.ActionProcessJavaScriptExecutorEvent.execute(ActionProcessJavaScriptExecutorEvent.java:106)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEventListenerContext.java:74)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeActionEvent(ExtensionEventExecutor.java:220)
... 63 more
```

```

Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException:
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeActionEvent(ExtensionEventExecutor.java:221)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.executeActionEvent(AbstractActionEventBase.java:773)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.applyFormApplyWait(ActionEventApply.java:260)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApply.execute(ActionEventApply.java:163)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.fire(AbstractActionEventBase.java:193)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.ActionManager.apply(ActionManager.java:147)
    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ApplyManager.apply(ApplyManager.java:427)
    ... 65 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException:
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.action.ActionProcessJavaExecutorEvent.execute(ActionProcessJavaExecutorEvent.java:116)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEventListenerContext.java:78)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeActionEvent(ExtensionEventExecutor.java:215)
    ... 71 more

```

原因

製品の不具合です。

プラグイン機構の一部にスレッドセーフでない箇所があり、多重リクエストによって複数のスレッドから同時にアクセスされた場合、プラグイン情報の取得に失敗する場合があります。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [19872] PluginManagerから取得したPluginDescriptorの各メソッドのスレッドセーフ対応
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [25079] PluginDescriptorのスレッドセーフ対応

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.7
- intra-mart Accel Platform の場合
 - intra-mart Accel Platform 2014 Spring(Granada) 8.0.7

回避方法

あくまで暫定対処となります。iWP / iAF もしくは intra-mart Accel Platform を再起動することにより現象が回避できる場合があります。

復旧方法

ありません。

プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

現象

- 申請画面で申請ボタンをクリックした場合、エラーとなる
- 承認画面で承認ボタンをクリックした場合、エラーなく処理が実行されるが、次の承認者が展開されず、未処理一覧に案件が表示されない

条件

- 以下の基盤の対象バージョンを使用している
 - iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.0 ~ iWP / iAF 7.2.6
 - intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) 8.0.1 ~ 2013 Winter(Felicia) 8.0.6
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:727)
  at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:670)
  at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:517)
  at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:504)
  at jp.co.intra_mart.system.plugin.PluginDescriptorImpl.getGroups(PluginDescriptorImpl.java:101)
  at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.getPluginDescriptors(PluginManager.java:582)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getPluginDescriptorFromCache(WorkflowPluginObjectCacher.java:261)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCacher.java:206)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getExecuteObject(WorkflowPluginObjectCacher.java:134)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowAuthorityEventListenerContext.execute(WorkflowAuthorityEventListenerContext.java:66)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserDataModelList(WorkflowPluginUtil.java:443)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:204)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:142)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:82)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.addExecuterUserInfo(ProcessUserExpandRegisterTask.java:176)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.execute(ProcessUserExpandRegisterTask.java:131)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
```

- または下記のようなスタックトレースが output されている

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] [Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: org.w3c.dom.DOMException: INVALID_CHARACTER_ERR: 無効または不正なXML文字が指定されています。
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:133) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at java.lang.Thread.run(Thread.java:724) [na:1.7.0_25]
Caused by: org.w3c.dom.DOMException: INVALID_CHARACTER_ERR: 無効または不正なXML文字が指定されています。
  at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.createElement(CoreDocumentImpl.java:622) [na:1.7.0_25]
  at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1543) [na:1.7.0_25]
  at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1746) [na:1.7.0_25]
  at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1746) [na:1.7.0_25]
  at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1502) [na:1.7.0_25]
  at jp.co.intra_mart.system.plugin.PluginDescriptorImpl.getNode(PluginDescriptorImpl.java:235) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.copy(PluginManager.java:709) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.getDescriptor(PluginManager.java:687) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.getPluginDescriptors(PluginManager.java:398) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getPluginDescriptorFromCache(WorkflowPluginObjectCacher.java:264) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCacher.java:210) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getExecuteObject(WorkflowPluginObjectCacher.java:136) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.listener.SearchListenerContext.getUserInfo(SearchListenerContext.java:260) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserInfo(WorkflowPluginUtil.java:1180) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.getSingleUserInfo(TemplateImBoxSendTask.java:1519) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.createReplaceMap(TemplateImBoxSendTask.java:352) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.execute(TemplateImBoxSendTask.java:269) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:103) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
... 1 common frames omitted
```

原因

製品の不具合です。

IM-Workflowにおいて申請できるかどうかの判断や次の承認者を展開する仕組みでPluginManagerを使用しています。

PluginManagerがスレッドセーフでない実装となるため本事象が発生します。

PluginManagerはiWP / iAF、intra-mart Accel Platform の機能です。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 #9163 PluginManagerから取得したPluginDescriptorの各メソッドのスレッドセーフ対応
 - 要件 #9125 プラグインマネージャ初期化処理がスレッドセーフでない
 - 要件 #8912 PluginManagerのスレッドセーフ対応
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 #3172 PluginManagerから取得したPluginDescriptorの各メソッドのスレッドセーフ対応
 - 要件 #3350 プラグインマネージャ初期化処理が同期化されていません
 - 要件 #4359 PluginDescriptorのスレッドセーフ対応

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.7
- intra-mart Accel Platform の場合
 - intra-mart Accel Platform 2014 Spring(Granada) 8.0.7

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

申請や承認の際に「一時領域のディレクトリが見つかりません」というエラーが発生する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

申請や承認の際に、画面上に『申請に失敗しました。』『処理に失敗しました。』というエラーメッセージが表示されます。

条件

- 別PCや、同一ブラウザの複数タブにて、同一ユーザコードで複数ログインを行い、IM-Workflow の処理画面を表示している
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが排出されている

```
log.message=一時領域のディレクトリが見つかりません。
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.attachfile.AttachFileManager.checkDirectory(AttachFileManager.java:350)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.attachfile.AttachFileManager.addFileToTemp(AttachFileManager.java:144)
  at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.util.WorkflowAttachFileManager.addFileToTemp(WorkflowAttachFileManager.java:116)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.util.WorkflowAttachFileManagerObject.jsFunction_addFileToTemp(WorkflowAttachFileManagerObject.java:211)

(省略)
```

原因

製品の仕様です。

添付ファイルの一時アップロード先ディレクトリは、ユーザ単位で一意となっています。

別PCや、同一ブラウザの複数タブにて、同一ユーザコードで複数ログインを行い、IM-Workflow の処理画面を表示すると、添付ファイルの一時アップロード先ディレクトリの初期化が不正に実行され、発生します。

上記の操作は、[リリースノート](#) の制限事項に、サポート対象外であることが明記されています。

解決方法

ありません。

回避方法

サポート対象外となるため、上記の操作を行わないでください。

復旧方法

一覧画面から対象の操作を再度やり直してください。

言語ロケールを追加した後、追加したロケールで申請一覧にフローが表示されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

一度、単一ロケール（日本語のみ）で環境構築を行った後に、ロケールを追加すると、追加したロケールをユーザロケールとするユーザの申請一覧にフローが表示されません。

条件

ロケールを追加した環境におけるフローとユーザについて、下記の条件に合致する場合に発生します。

- フロー
 - 単一ロケールでの環境構築時にフローを作成している
- ユーザ
 - 追加したロケールをユーザロケールとして設定されている
 - 単一ロケール時に作成したフローの申請処理権限者として設定されている

原因

製品の仕様です。

IM-Workflow では、システムロケール毎にマスタデータの設定が必要です。

解決方法

新規言語追加を行った場合は、以下の各種マスタ情報に関して、追加した言語に対応する国際化情報を設定する必要があります。

- iWP / iAF の場合
 - アクセスセキュリティ
 - IM-共通マスタ
 - IM-Workflowマスタ（フロー定義、コンテンツ定義、ルート定義など）
- intra-mart Accel Platform の場合

[intra-mart Accel Platform / 言語追加ガイド](#) を参照し、必要な作業を行ってください。



注意

IM-Workflowマスタの国際化情報については下記の注意点があります。

フロー定義、コンテンツ定義、ルート定義といったバージョンを保有するマスタは、各基本情報の更新と共に、各バージョンの基本情報も更新する必要があります。

具体的には、各マスタ定義の編集画面での更新の実行のほかに、対象マスタの各バージョンの編集画面における「基本情報」でも更新を行う必要があります。

例として、フロー定義の場合のオペレーションを説明します。

1. メニュー「ワークフロー管理者 - マスタ定義 - フロー定義」をクリック（「フロー定義」一覧画面に遷移）
2. 編集対象フローのフロー編集アイコンをクリック（「フロー定義 - 編集」画面に遷移）
3. 「フロー定義 - 編集」画面：基本情報タブで、必要情報を入力し、「更新」ボタンをクリック
 - マスタ定義の基本情報の更新が完了
4. 「フロー定義 - 編集」画面のバージONTタブをクリック
5. 編集対象バージョンのバージョン編集アイコンをクリック（「フロー定義 - バージョン - 編集」画面に遷移）
6. 「フロー定義 - バージョン - 編集」画面：基本情報タブで、必要情報を入力し、「更新」ボタンをクリック
 - 対象マスタが持つすべてのバージョンに対し、同様の作業を実施することで、マスタ定義バージョンの基本情報の更新が完了

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

初期ソート条件に案件プロパティを指定すると、案件に対する処理が実行できない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

現象

以下の一覧を表示し、案件に対する処理用アイコンをクリックしたとき、ユーザコンテンツ画面の表示は行われるがサーバで例外が発生し、案件の処理が実行できません。

- 一時保存一覧（「申請」アイコンの押下時）
- 未処理一覧（「処理」アイコンの押下時）
- 未処理 - 連続処理一覧（「連続処理開始」アイコンの押下時）
- 確認一覧（「確認」アイコンの押下時）
- 確認 - 連続確認一覧（「連続確認開始」アイコンの押下時）

条件

- 対象の一覧画面に対する一覧表示パターン定義にて、案件プロパティを第1初期ソート条件として設定している
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている

(省略)
log.message=引数が不正です。

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: Unexpected character (u) at position 160.
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.WorkflowOpenPage.getStartTagData(WorkflowOpenPage.java:555)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.imarttag.ImartTag4WorkflowOpenPage.doTag(ImartTag4WorkflowOpenPage.java:74)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.imapi.ImartTagTypeManager.invoke(ImartTagTypeManager.java:200)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.imapi.ImartObject.callFunction(ImartObject.java:70)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.imapi.ImartObject.callFunction(ImartObject.java:55)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.view.ImartTag.execute(ImartTag.java:157)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.view.Composition.execute(Composition.java:237)
```

(省略)

```
Caused by: Unexpected character (u) at position 160.
  at org.json.simple.parser.Yylex.yylex(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.nextToken(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
  at org.json.simple.JSONValue.parseWithException(Unknown Source)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.WorkflowOpenPage.getStartTagData(WorkflowOpenPage.java:553)
  ... 70 more
```

原因

製品の不具合です。

画面一覧ヘッダ情報を生成する処理にて、案件プロパティのカラムIDとカラム名に対する、プリフィックス付加処理の実装が漏れているためです。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [20477] 案件プロパティのキーに数字を登録すると、一覧表示できません。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Autumn(Eden) IM-Workflow 8.0.5

回避方法

一覧表示パターン定義にて、第1初期ソート条件には案件プロパティ以外の項目を指定してください。

復旧方法

ありません。

処理できない

関連する現象

- 申請や承認の際に「一時領域のディレクトリが見つかりません」というエラーが発生する
- 初期ソート条件に案件プロパティを指定すると、案件に対する処理が実行できない
- 承認ノードの処理時に「処理に失敗しました」が発生して処理できない
- 同時に複数人で同一案件を処理すると、エラーが発生する

申請や承認の際に「一時領域のディレクトリが見つかりません」というエラーが発生する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

申請や承認の際に、画面上に『申請に失敗しました。』『処理に失敗しました。』というエラーメッセージが表示されます。

条件

- 別PCや、同一ブラウザの複数タブにて、同一ユーザコードで複数ログインを行い、IM-Workflow の処理画面を表示している
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている

```
log.message=一時領域のディレクトリが見つかりません。
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.AttachFileManager.checkDirectory(AttachFileManager.java:350)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.AttachFileManager.addFileToTemp(AttachFileManager.java:144)
  at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.util.WorkflowAttachFileManager.addFileToTemp(WorkflowAttachFileManager.java:116)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.util.WorkflowAttachFileManagerObject.jsFunction_addFileToTemp(WorkflowAttachFileManagerObject.java:211)
```

(省略)

原因

製品の仕様です。

添付ファイルの一時アップロード先ディレクトリは、ユーザ単位で一意となっています。

別PCや、同一ブラウザの複数タブにて、同一ユーザコードで複数ログインを行い、IM-Workflow の処理画面を表示すると、添付ファイルの一時アップロード先ディレクトリの初期化が不正に実行され、発生します。

上記の操作は、[リリースノート](#) の制限事項に、サポート対象外であることが明記されています。

解決方法

ありません。

回避方法

サポート対象外となるため、上記の操作を行わないでください。

復旧方法

一覧画面から対象の操作を再度やり直してください。

初期ソート条件に案件プロパティを指定すると、案件に対する処理が実行できない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

現象

以下の一覧を表示し、案件に対する処理用アイコンをクリックしたとき、ユーザコンテンツ画面の表示は行われるがサーバで例外が発生し、案件の処理が実行できません。

- 一時保存一覧（「申請」アイコンの押下時）
- 未処理一覧（「処理」アイコンの押下時）
- 未処理 - 連続処理一覧（「連続処理開始」アイコンの押下時）
- 確認一覧（「確認」アイコンの押下時）
- 確認 - 連続確認一覧（「連続確認開始」アイコンの押下時）

条件

- 対象の一覧画面に対する一覧表示パターン定義にて、案件プロパティを第1初期ソート条件として設定している
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが記述されている

(省略)

log.message=引数が不正です。

```

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: Unexpected character (u) at position 160.
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.WorkflowOpenPage.getStartTagData(WorkflowOpenPage.java:555)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.imarttag.ImartTag4WorkflowOpenPage.doTag(ImartTag4WorkflowOpenPage.java:74)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.imapi.ImartTagTypeManager.invoke(ImartTagTypeManager.java:200)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.imapi.ImartObject.callFunction(ImartObject.java:70)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.imapi.ImartObject.callFunction(ImartObject.java:55)
    at jp.co.intra_mart.system.jspscript.view.ImartTag.execute(ImartTag.java:157)
    at jp.co.intra_mart.system.jspscript.view.Composition.execute(Composition.java:237)

```

(省略)

Caused by: Unexpected character (u) at position 160.

```

at org.json.simple.parser.Yylex.yylex(Unknown Source)
at org.json.simple.parser.JSONParser.nextToken(Unknown Source)
at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
at org.json.simple.JSONValue.parseWithException(Unknown Source)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.WorkflowOpenPage.getStartTagData(WorkflowOpenPage.java:553)
... 70 more

```

原因

製品の不具合です。

画面一覧ヘッダ情報を生成する処理にて、案件プロパティのカラムIDとカラム名に対する、プリフィックス付加処理の実装が漏れているためです。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [20477] 案件プロパティのキーに数字を登録すると、一覧表示できません。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Autumn(Eden) IM-Workflow 8.0.5

回避方法

一覧表示パターン定義にて、第1初期ソート条件には案件プロパティ以外の項目を指定してください。

復旧方法

ありません。

承認ノードの処理時に「処理に失敗しました」が発生して処理できない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ IM-Workflow 7.2.6
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2012 Winter(Bourbon) IM-Workflow 8.0.2

現象

承認の際に、画面上に『処理に失敗しました。』というエラーメッセージが表示されます。

条件

以下の条件をすべて満たす場合に、承認時にエラーが発生します。

- 承認するノードが同期のルート内に存在します。同期ルート内に未処理ノードは承認を行うノード1個しかない状態で、承認処理を行うことで、同期終了になる状態です。
- 同期開始ノードの処理終了時刻と比べて、1つの案件あるいは複数の案件で承認ノードを処理した時刻が1/1000秒まで完全に一致するデータが「IMW_T_CPL_TASK」テーブルの「e」します。

事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている

- 終了ノードの到達処理でスレッドセーフによるエラーが発生した場合

```
log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。
```

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeArrivedEvent(ExtensionEventExecutor.java:468)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ArrivedProcessTask.execute(ArrivedProcessTask.java:160)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.system.workf
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:395)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.mail.TemplateMailSendManager.getMailReplaceMapData(TemplateMailSendManager.java:361)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeArrivedEvent(ExtensionEventExecutor.java:458)
... 2 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserInfo(WorkflowPluginUtil.java:1056)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.getSingleUserInfo(TemplateMailSendTask.java:1794)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:310)
... 4 more
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.listener.SearchListenerContext.getUserInfo(SearchListenerContext.java:195)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserInfo(WorkflowPluginUtil.java:1050)
... 6 more
```

- 案件終了処理でスレッドセーフによるエラーが発生した場合

```
log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。
```

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.commc
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:600)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:186)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.system.workf
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:395)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.mail.TemplateMailSendManager.getMailReplaceMapData(TemplateMailSendManager.java:361)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:593)
... 2 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserInfo(WorkflowPluginUtil.java:1056)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.getSingleUserInfo(TemplateMailSendTask.java:1794)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:310)
... 4 more
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.listener.SearchListenerContext.getUserInfo(SearchListenerContext.java:195)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserInfo(WorkflowPluginUtil.java:1050)
... 6 more
```

- 終了ノードの到達処理で何らかの原因によるエラーが発生した場合

```
log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。
```

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.\
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeArrivedEvent(ExtensionEventExecutor.java:493)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ArrivedProcessTask.execute(ArrivedProcessTask.java:160)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.arrive.ArriveProcessJavaScriptExecutorEvent.execute(ArriveProcessJavaScriptExecutorEvent.java:91)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowArriveProcessEventListenerContext.execute(WorkflowArriveProcessEventListenerContext.java:67)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeArrivedEvent(ExtensionEventExecutor.java:491)
... 2 more
```

- 案件終了処理で何らかの原因によるエラーが発生した場合

```
log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)\nCaused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:618)\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:186)\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)\nCaused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.matterEnd.MatterEndProcessJavaScriptExecutorEvent.execute(MatterEndProcessJavaScriptExecutorEvent.java:82)\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowMatterEndProcessEventListenerContext.execute(WorkflowMatterEndProcessEventListenerContext.java:65)\n    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:615)\n... 2 more
```

原因

製品の不具合です。

同期処理などの結合判定ロジックで必要なデータ取得SQLに誤りがあるためです。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [16307] 承認処理を完全に同時刻に実行したデータが存在すると同期結合処理が失敗
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [19476] 承認処理を完全に同時刻に実行したデータが存在すると同期結合処理が失敗

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.7
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Spring(Climbing) IM-Workflow 8.0.3

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

同時に複数人で同一案件を処理すると、エラーが発生する

- | |
|---|
| 項目 |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 対象バージョン ■ 現象 ■ 条件 ■ 原因 ■ 解決方法 <ul style="list-style-type: none"> ■ 回避方法 ■ 復旧方法 |

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

同時に複数人で同一案件を処理すると、処理に失敗します。

同時に、以下のエラーメッセージが画面に表示されます。

処理画面の表示に失敗しました。

対象の案件が既に処理されたか、削除された、もしくは他ノードの非同期処理が実行中の可能性があるため、案件情報が取得できません。

条件

同時に複数人で同一案件を処理する。



注意

同期開始・終了ノード間、分岐開始・終了ノード間、縦配置ノード内の別々のノードへの処理は含まれません。

原因

製品の仕様です。

変更前の案件情報を使用して、変更された案件情報に対して処理を行うことができないよう、製品内部で排他制御を行っているためです。

解決方法

ありません。

回避方法

一覧画面から再度処理を行ってください。

復旧方法

ありません。

一括処理できない

関連する現象

- 一括処理で例外が発生する
- 『一括処理に失敗しました』というメッセージの表示後、再度一括処理を実行するとエラーとならず処理が終了した

一括処理で例外が発生する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ IM-Workflow 7.2.5
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

一括処理の実行時に失敗する場合があります。

条件

- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが出力されている

log.message=特定のユーザが特定のノードに対する処理を行うことができるかを判定で失敗しました。

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ProcessManager.isPossibleToProcess(ProcessManager.java:1096)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.ProcessManagerObject.jsFunction_isPossibleToProcess(ProcessManagerObject.java:585)

(省略)
```

```
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.tool.EngineMatterUtil.getLastProcessID4ActiveMatter(EngineMatterUtil.java:33)
    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ProcessManager.isPossibleToProcess(ProcessManager.java:1080)
... 54 more
```

原因

製品の不具合です。

一括承認処理ソースコードに、実装上の不具合があります。

- 対象ソース

[pages/platform/src/workflow/common/proc/exec/lump_approve_jssp.js](#)

```
[63行目]
for (cnt=0; cnt<imwLumpProcParams.length; cnt++) {

[142行目](63行目のループの中に記述された処理)
for (cnt = 0, leng = executableProcessTypeList.length; cnt < leng; cnt++) {
```

63行目でカウントアップしているカウンタ変数 cnt が、142行目で初期化(0が代入)されてしまい、意図した動作となっていません。

この影響により、一括処理の中で既に承認された案件に対し、再度承認を行ってしまう可能性があります。

この場合、例外が発生し、一括処理が中止されます。

なお、当事象の影響で案件の状態が不正となることはありません。承認されなかった案件は通常通り承認が可能です。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [15807] 一括承認の実行時に失敗する場合があります。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.6
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

回避方法

ありません。

復旧方法

承認が行われなかった案件に対し、通常の承認、もしくは一括処理によって案件の承認を行ってください。

『一括処理に失敗しました』というメッセージの表示後、再度一括処理を実行するとエラーとならず処理が終了した

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン

- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

一括処理時、別のユーザが同案件を処理した場合に、『一括処理に失敗しました。』とエラーになります。
 その後、エラー画面(一括処理画面)を閉じずにそのまま再度承認ボタンを押下すると、エラーは表示されず、一括処理画面が表示されます。
 (承認行為ができたように見えます)

この状況で処理済一覧等の処理結果を確認した際、一括処理対象の案件のうち、1件あるいは複数件の処理者が別のユーザとなっています。

条件

同じ案件に対し、複数のユーザが同時に処理を行った場合に発生します。

原因

製品の仕様です。

案件の状態が不正となることはありません。

一括処理機能は、処理対象の案件の承認画面を表示することなく、かつ詳細な承認情報を入力することなく複数の案件の承認を行うためのため、承認の簡易機能として位置づけています。
 そのため、通常の承認とは、次の点では動作が異なります。

- 処理済みもしくは削除済みの案件(ノード)に対して処理を行おうとした際、
 - 通常の承認の場合：処理済みもしくは削除済み案件である旨を画面に表示し、処理を中断
 - 一括処理の場合：対象案件のノードの処理をスキップし、後続処理を続行

よって、今回の現象の結果としては、別のユーザが処理した案件はそのままとなり、残りの案件に対して一括処理が行われた状態となります。

解決方法

ありません。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

代理で処理できない

関連する現象

- 代理権限での処理に失敗する
- 組織・パブリックグループの所属期間を変更しても、「代理先同期」バッチ・ジョブによる同期が正しく行われない
- IM-共通マスターを更新しても、「代理先同期」バッチ・ジョブの同期結果に最新情報が反映されない

代理権限での処理に失敗する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

現象

代理権限での処理(申請、承認など)を行うために、IM-Workflow 標準の各処理画面で処理ボタンをクリックした際、例外が発生し、処理を行うことができません。

条件

- 対象案件の申請基準日時点で、代理先ユーザのユーザプロファイルが無効である
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースがoutputされている

```
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.UpdateDAOImpl.appendSQL4Insert(UpdateDAOImpl.java:522)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.UpdateDAOImpl.createPrepareStatementInfo4Insert(UpdateDAOImpl.java:324)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.UpdateDAOImpl.insert(UpdateDAOImpl.java:90)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.TaskCompleteEvent.addTaskCompleteUser(TaskCompleteEvent.java:380)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.TaskCompleteEvent.execute(TaskCompleteEvent.java:111)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.base.AbstractWorkflowEvent.fire(AbstractWorkflowEvent.java:114)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.ActiveTask.complete(ActiveTask.java:172)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.AbstractForwardEventBase.execute(AbstractForwardEventBase.java:126)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.base.AbstractWorkflowEvent.fire(AbstractWorkflowEvent.java:114)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.forwardAppointNode(AbstractActionEventBase.java:441)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventReserve.execute(ActionEventReserve.java:104)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.fire(AbstractActionEventBase.java:191)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.ActionManager.reserve(ActionManager.java:481)
    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ProcessManager.reserve(ProcessManager.java:1345)
... 54 more
```

原因

IM-Workflow 7.2 におきましては、製品仕様とさせていただいております。

申請や処理を実行した際、内部では、代理先ユーザの名称を取得し、処理者名としてデータベースに登録します。

このときのユーザ名取得の基準日は「申請基準日」となっています。

処理者名のカラムは入力必須のため、「申請基準日」時点でユーザプロファイルが無効なユーザが代理先となっている場合、申請や処理を行うことはできません。

なお、intra-mart Accel Platform における IM-Workflow では、下記要件にて処理者名を「システム日付」で取得するよう対応しております。

こちらの場合は、上記条件においても申請、処理を行うことが可能です。

- 要件[19606] 処理時の処理者名(代理先)をシステム日付で取得します。

既に運用されているお客様に対して大幅な仕様変更となってしまうことを考慮し、IM-Workflow 7.2 では上記要件の対応予定はございません。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.5

回避方法

申請基準日の時点で代理先ユーザのユーザプロファイルが有効となるようIM-共通マスタを設定してください。

復旧方法

申請基準日の時点で代理先ユーザのユーザプロファイルが有効となるようIM-共通マスタを設定した後、再度該当の処理を行ってください。

組織・パブリックグループの所属期間を変更しても、「代理先同期」パッチ・ジョブによる同期が正しく行われない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

- 既存の組織・パブリックグループ所属ユーザーの所属情報(主担当フラグの変更や、所属期間の更新)を、IM-共通マスターのインポート機能を利用して更新します。
その後、「代理先同期」バッチ・ジョブを実行した場合、インポート更新対象の組織・パブリックグループに関する代理設定の同期が行われません。
- IM-共通マスターの組織・パブリックグループのメンテナンス画面から、個々の所属ユーザーの所属期間を更新します。
その後、「代理先同期」バッチ・ジョブを実行した場合、インポート更新対象の組織・パブリックグループに関する代理設定の同期が行われません。

条件

以下の条件を満たす場合に発生します。

- 下記の管理者操作ガイドに従い、ワークフロー同期リスナーの設定が行われている
 - iWP / iAF の場合
[IM-Workflow Ver.7.2 管理者操作ガイド](#) の「2.3 ワークフロー同期リスナー」
 - intra-mart Accel Platform の場合
[intra-mart Accel Platform / IM-Workflow 管理者操作ガイド](#) 「ワークフロー同期リスナー」
- 役職、役割が割り当てられていないユーザーに対する更新オペレーションを行った

原因

製品の不具合です。

特定の操作の場合、代理先同期リスナーが動作しないことが原因です。

再現手順と当現象による影響を例示します。

- 再現手順例(画面からのオペレーションの場合)
 - ログイングループ管理者・テナント管理者でログイン
 - メニュー「IM共通マスター」-「会社・組織」を選択
 - 組織ツリーより組織を選択し、所属ユーザー一覧より「所属」アイコンをクリック
 - 期間バーを編集(期間分割や期間変更など)し、「更新」ボタンをクリック
 - 【現象発生】IM-Workflow の同期リスナーが動作しません。



コラム

上記はパブリックグループの場合も同様です。

- 当現象による影響例

代理設定の設定後、あるユーザーの組織所属期間を短縮したとします。

- BEFORE:2014/04/01–2014/04/30
- AFTER :2014/04/01–2014/04/19

この状態で、システム日付が2014/04/20となったとします。

組織所属期間変更のタイミングでリスナーが動作していれば、「代理先同期」バッチを実行することで代理一時展開期間の同期が行えるのですが、リスナーが動作しない場合はバッチ・期が行えません。

そのため、組織に所属していない期間(04/20–04/30)でも代理が有効になってしまう可能性があります。

解決方法

ありません。

回避方法

ありません。

復旧方法

対象の組織もしくはパブリックグループ自体を更新した後に「代理先同期」バッチ・ジョブを実行することで、代理期間の同期を行えます。

なお、組織もしくはパブリックグループの更新の際は、既存の情報を変更する必要はありません。

編集画面を開き、何も変更しない状態で更新を行うだけでまいません。

IM-共通マスターを更新しても、「代理先同期」バッチ・ジョブの同期結果に最新情報が反映されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

代理設定で、代理先として指定している情報（ユーザー、組織、パブリックグループなど）をIM-共通マスタ機能により更新しました。
その後、「代理先同期」パッチ・ジョブを実行しても、更新内容（ユーザーの無効化や、所属ユーザーの追加）が代理設定に反映されません。

条件

以下の条件を満たす場合に発生します。

- 下記の管理者操作ガイドに従い、ワークフロー同期リスナーの設定が行われている
 - iWP / iAF の場合
 - [IM-Workflow Ver.7.2 管理者操作ガイド](#) の「2.3 ワークフロー同期リスナー」
 - intra-mart Accel Platform の場合
 - [intra-mart Accel Platform / IM-Workflow 管理者操作ガイド](#) 「ワークフロー同期リスナー」
- 「IM-Workflow システム設定」で、以下の設定を "false"（キャッシュ化する）としている
 - 「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ利用不可設定(not-use-standard-plugin-result-cache)」

原因

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ」機能により、マスタ更新前のキャッシュ情報が残っている可能性が考えられます。

解決方法

ありません。

回避方法

「IM-Workflow システム設定」で、以下の設定を "true"（キャッシュ化しない）とすることで、マスタ情報がキャッシュされない状態となるため、現象は発生しなくなります。

- 「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ利用不可設定(not-use-standard-plugin-result-cache)」



注意

既にキャッシュ化する状態で運用されている場合は、設定変更の前に、パフォーマンスの観点での運用検証を行うことを推奨します。

復旧方法

以下のいずれかの対応を行った後に、同期対象のマスタ情報の更新を再度行っていただき、「代理先同期」パッチ・ジョブを実行してください。

なお、同期対象のマスタ情報の更新の際は、既存の情報を変更する必要はありません。

編集画面を開き、何も変更しない状態で更新を行うだけでもまいません。

- iWP / iAF / intra-mart Accel Platform の再起動
- 「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」パッチ・ジョブの実行



コラム

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」パッチ・ジョブは、以下のパッチ・アップデートで追加された機能です。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.8
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

確認できない

関連する現象

- 初期ソート条件に案件プロパティを指定すると、案件に対する処理が実行できない

初期ソート条件に案件プロパティを指定すると、案件に対する処理が実行できない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

現象

以下の一覧を表示し、案件に対する処理用アイコンをクリックしたとき、ユーザコンテンツ画面の表示は行われるがサーバで例外が発生し、案件の処理が実行できません。

- 一時保存一覧(「申請」アイコンの押下時)
- 未処理一覧(「処理」アイコンの押下時)
- 未処理 - 連続処理一覧(「連続処理開始」アイコンの押下時)
- 確認一覧(「確認」アイコンの押下時)
- 確認 - 連続確認一覧(「連続確認開始」アイコンの押下時)

条件

- 対象の一覧画面に対する一覧表示パターン定義にて、案件プロパティを第1初期ソート条件として設定している
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている

(省略)
log.message=引数が不正です。

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: Unexpected character (u) at position 160.
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.WorkflowOpenPage.getStartTagData(WorkflowOpenPage.java:555)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.imarttag.ImartTag4WorkflowOpenPage.doTag(ImartTag4WorkflowOpenPage.java:74)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.imapi.ImartTagTypeManager.invoke(ImartTagTypeManager.java:200)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.imapi.ImartObject.callFunction(ImartObject.java:70)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.imapi.ImartObject.callFunction(ImartObject.java:55)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.view.ImartTag.execute(ImartTag.java:157)
  at jp.co.intra_mart.system.jspscript.view.Composition.execute(Composition.java:237)
```

(省略)

```
Caused by: Unexpected character (u) at position 160.
  at org.json.simple.parser.Yylex.yylex(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.nextToken(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.parse(Unknown Source)
  at org.json.simple.parser.JSONParser.parseWithException(Unknown Source)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.taglib.WorkflowOpenPage.getStartTagData(WorkflowOpenPage.java:553)
  ... 70 more
```

原因

製品の不具合です。

画面一覧ヘッダ情報を生成する処理にて、案件プロパティのカラムIDとカラム名に対する、プリフィックス付加処理の実装が漏れているためです。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [20477] 案件プロパティのキーに数字を登録すると、一覧表示できません。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外

- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Autumn(Eden) IM-Workflow 8.0.5

回避方法

一覧表示パターン定義にて、第1初期ソート条件には案件プロパティ以外の項目を指定してください。

復旧方法

ありません。

メールが送信されない

関連する現象

- IM-Workflow のメールが送信されない
- メール定義のヘッダ情報を多言語対応できない
- メールの中国語が文字化けする

IM-Workflow のメールが送信されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

処理依頼メールや代理依頼メールなどの IM-Workflow のメールが送信されない場合があります。

条件

条件を以下に示します。

- #1. IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報の「メールアドレス1」が設定されてない
- #2. IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報の「メールアドレス1」が設定されているが正しくない
- #3. SMTPサーバの設定が正しくない
- #4. ワークフローパラメータの「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ利用不可設定(not-use-standard-plugin-result-cache)」を"false"(キャッシュ化する:デフォルト)にしている

原因

本現象は不具合ではなく各設定に依存した振舞いです。原因を以下に示します。

- #1 について

IM-Workflow のメールは、IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報の「メールアドレス1」が設定されてない場合は、送信しません。

- #2 について

IM-Workflow のメールは、IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報の「メールアドレス1」が設定されていても、メールアドレスが正しくない場合は、送信しません。

- #3 について

SMTPサーバーの設定がない、もしくは正しくない場合、IM-Workflow に限らずメール送信されません。

下記のような例外ログが出力されます。

```

log.generating.time=Thu May 08 13:05:33 JST 2014
log.level=ERROR
log.logger.name=jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowMailUtil
log.id=5ib7ppcer8l6k
log.thread.id=resin-26
log.thread.group=main
log.message=メール送信処理で失敗しました。

jp.co.intra_mart.foundation.mail.MailSenderException: Could not connect to SMTP host: localhost, port: 25
    at jp.co.intra_mart.foundation.mail.javamail.JavaMailSender.send(JavaMailSender.java:83)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowMailUtil.send(WorkflowMailUtil.java:188)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowMailUtil.send(WorkflowMailUtil.java:222)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.sendMail(TemplateMailSendTask.java:2096)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.sendProcessMail(TemplateMailSendTask.java:2158)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.execute(TemplateMailSendTask.java:394)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.execute(WorkflowThreadRunner.java:121)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:68)
    at jp.co.intra_mart.system.asynchronous.impl.executor.work.ExecutableWrapper.run(ExecutableWrapper.java:89)
    at com.caucho.jca.ra.WorkThread.run(WorkThread.java:87)
    at com.caucho.env.thread2.ResinThread2.runTasks(ResinThread2.java:173)
    at com.caucho.env.thread2.ResinThread2.run(ResinThread2.java:118)
Caused by: javax.mail.MessagingException: Could not connect to SMTP host: localhost, port: 25;
nested exception is:
java.net.ConnectException: Connection refused: connect
at com.sun.mail.smtp.SMTPTransport.openServer(SMTPTransport.java:1391)
at com.sun.mail.smtp.SMTPTransport.protocolConnect(SMTPTransport.java:412)
at javax.mail.Service.connect(Service.java:288)
at javax.mail.Service.connect(Service.java:169)
at javax.mail.Service.connect(Service.java:118)
at javax.mail.Transport.send0(Transport.java:188)
at javax.mail.Transport.send(Transport.java:118)
at jp.co.intra_mart.foundation.mail.javamail.JavaMailSender.send(JavaMailSender.java:72)
... 11 more
Caused by: java.net.ConnectException: Connection refused: connect
at java.net.DualStackPlainSocketImpl.connect0(Native Method)
at java.net.DualStackPlainSocketImpl.socketConnect(DualStackPlainSocketImpl.java:79)
at java.net.AbstractPlainSocketImpl.doConnect(AbstractPlainSocketImpl.java:339)
at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connectToAddress(AbstractPlainSocketImpl.java:200)
at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect(AbstractPlainSocketImpl.java:182)
at java.net.PlainSocketImpl.connect(PlainSocketImpl.java:172)
at java.net.SocksSocketImpl.connect(SocksSocketImpl.java:392)
at java.net.Socket.connect(Socket.java:579)
at java.net.Socket.connect(Socket.java:528)
at com.sun.mail.util.SocketFetcher.createSocket(SocketFetcher.java:233)
at com.sun.mail.util.SocketFetcher.getSocket(SocketFetcher.java:189)
at com.sun.mail.smtp.SMTPTransport.openServer(SMTPTransport.java:1359)
... 18 more

```

■ #4について

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ利用不可設定(not-use-standard-plugin-result-cache)」を"false"(キャッシュ化する:デフォルト)にしている場合、IM-共通マスタのユーザの「メールアドレス1」を取得した際、その値をIM-Workflowはキャッシュとして保持します。保持する期間や個数の設定は別途存在します。

ちなみにそれらの設定は、「対象のキャッシュ情報にアクセスされることなく一定期間が過ぎたら削除する」や「保持する数が一定量を超えたら削除する」というものです。

上記の設定のもと、IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報の「メールアドレス1」がキャッシュとして保持され続けた状態で、IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報の「メールアドレス1」でも、IM-Workflowのメール送信時にはキャッシュとして保持している古いメールアドレスを使用するため、メールが送信されない場合があります。

解決方法

ありません。

回避方法

各原因に対する回避方法を以下に示します。

■ #1について

IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報のメールアドレス1にメールアドレスを設定してください。

■ #2について

IM-共通マスタのユーザのプロファイル情報のメールアドレス1に有効なメールアドレスを設定してください。

■ #3について

SMTPサーバーの設定に正しい情報を設定してください。

■ #4について

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」バッチ・ジョブを実行してください。



コラム

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」パッチ・ジョブは、以下のパッチ・アップデートで追加された機能です。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.8
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

復旧方法

ありません。

メール定義のヘッダ情報を多言語対応できない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

メール定義での「件名」を除くヘッダ情報は、メール定義画面からではロケール別の設定を行うことができません。

メール定義を多言語に対応させるために、ストレージの以下のメール定義テンプレートファイルを直接編集しました。

- iWP / iAF の場合

`[%Storage Service%]/workflow/data/[%ログイングループID%]/master/mail/ 配下のファイル`

- intra-mart Accel Platform の場合

`[%PUBLIC_STORAGE_PATH%]/im_workflow/data/[%テナントID%]/master/mail/ 配下のファイル`

この状態で、メール定義画面でメール定義を更新すると、画面に表示されたヘッダ情報すべてのロケール分のメール定義テンプレートが更新されてしまいます。

条件

- 複数言語で運用している場合
- IM-Workflow 画面を介さず、ストレージに格納されているメール定義テンプレートを直接編集している場合

原因

製品の仕様です。

現状、メール定義のヘッダ情報は、「件名」を除き、多言語対象外の項目となります。

多言語対象外のヘッダ情報は以下の通りです。

- From
- To
- Cc
- Bcc
- Reply-to



コラム

「From」は、iWP / iAF IM-Workflow の場合はパッチ 7.2.8 以降で追加されました。

なお、各ロケールで異なるヘッダ情報を設定している状態でメール定義画面を表示した場合、どのロケールの設定値が初期表示されるかは明確な仕様はありません。

解決方法

ありません。

回避方法

メール定義テンプレートを直接編集した後、メール定義画面での編集を行わないことで設定が保持されます。



注意

弊社製品にて動作を保障している方法ではないため、実施する場合は、十分に動作確認を行っていただきますようお願い致します。

復旧方法

ありません。

メールの中国語が文字化けする

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

処理依頼などのメールにおいて、タイトルや本文に中国語が含まれる場合に中国語が文字化けします。



コラム

当トラブルは「中国語」を例として記載をしていますが、そのほかの言語の文字化けについても当トラブルの解決方法が適用可能です。

原因

製品の仕様です。

ワークフローのメール送信処理における文字コードは、到達したノードの処理対象者ではなく、前のノードの申請者・処理者のロケールに応じて決定されます。
(メール送信の起点となる処理を行ったユーザのロケールに応じて決定されます。)

ロケールに対応する文字コードは、設定ファイルによって定義されます。

- iWP / iAF の場合
 - <%im_path%>/conf/mail/encode_%ロケールID%.properties
- intra-mart Accel Platform の場合
 - %CONTEXT_PATH%/WEB-INF/conf/javamail-config/javamail-config_%ロケールID%.xml



コラム

日本語("ja" および "ja_JP")ロケールに対応する文字コードは、デフォルトでは "iso-2022-jp" となっています。
"iso-2022-jp" は中国語には対応していません。

日本語ロケールのユーザが申請や承認を行った際に送信されるメールに中国語が含まれており、かつ上記の設定ファイルで指定された文字コードが中国語に対応していない場合、文字化け

解決方法

以下のドキュメントを参照し、文字コード設定を "UTF-8" に変更してください。

- iWP / iAF の場合

[「Service Platform 設定ガイド」-「4.4.2 conf/mail/encode.properties」](#)

- intra-mart Accel Platform の場合

[「設定ファイルリファレンス」-「メール設定」](#)



注意

上記のとおり設定を変更しても、UTF-8 で扱えない文字がメールに含まれる場合は文字化けが発生します。
そのような文字を扱う必要がある場合は、お客様の運用に合わせて任意の文字コードを設定してください。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

案件操作できない

関連する現象

- 完了案件の権限者を再展開するとエラーが発生する

完了案件の権限者を再展開するとエラーが発生する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.8 ~ IM-Workflow 7.2.9
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4 ~ 2013 Autumn(Eden) IM-Workflow 8.0.5

現象

完了案件の案件操作マネージャより以下の権限者に対して再展開を行うとエラーが発生します。

- 確認ノードの確認処理権限者
- 完了案件の案件操作権限者(参照者)

条件

- 申請者を除外する機能を使用している



コラム

申請者を除外する機能は下記のワークフローパラメータの項目を true に設定することで有効になります。

```
<!--
対象者プラグイン申請者除外フラグ
true : 除外する
false : 除外しない(初期値)

※このフラグは申請や承認等の処理によりノードが処理された後、
ユーザ展開処理を行った結果から申請者を除くかを指定するフラグです。
そのため、処理を行う前の段階で、ノードに定義されているプラグイン情報の
「状況確認」機能で確認できるユーザリストには申請者が含まれた結果になります。
-->
<param>
  <param-name>not-extend-applyuser-flag</param-name>
  <param-value>true</param-value>
</param>
```

- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが表示されている
 - 確認ノードの確認処理権限者の場合

log.message=未完了案件ノード情報を取得で失敗しました。
 log.message=処理対象者の展開処理で失敗しました。
 log.message=確認ノードユーザ再展開処理で失敗しました。

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.at.jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.CplMatterHandleManager.expandConfirmTarget(CplMatterHandleManager.java:343)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.CplMatterHandleManagerObject.jsFunction_expandConfirmTarget(CplMatterHandleManagerObject.java:412

(省略)

Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:211)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:171)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.UserOperationManager.confirmUserReExtendByMatterHandle(UserOperationManager.java:1569)
 at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.CplMatterHandleManager.expandConfirmTarget(CplMatterHandleManager.java:341)
 ... 71 more

Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserDataModelList(WorkflowPluginUtil.java:465)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:204)
 ... 74 more

Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
 at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.general.ActvMatterNode.getMatterNode(ActvMatterNode.java:315)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.authority.im_master.ExtendEventBase.checkAndRemoveApplyUser(ExtendEventBase.java:209)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.authority.im_master.ExtendEventBase.execute(ExtendEventBase.java:161)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowAuthorityEventListenerContext.execute(WorkflowAuthorityEventListenerContext.java:85)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserDataModelList(WorkflowPluginUtil.java:443)
 ... 75 more

Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.tool.EngineMatterUtil.getLastProcessID4ActiveMatter(EngineMatterUtil.java:33)
 at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.general.ActvMatterNode.getMatterNode(ActvMatterNode.java:303)
 ... 79 more

- 完了案件の案件操作権限者(参照者)の場合

log.message=未完了案件ノード情報を取得で失敗しました。
 log.message=処理対象者の展開処理で失敗しました。
 log.message=参照者を再展開で失敗しました。

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.at.jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.CplMatterHandleManager.expandMatterHandleAuth(CplMatterHandleManager.java:673)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.CplMatterHandleManagerObject.jsFunction_expandMatterHandleAuth(CplMatterHandleManagerObject.java

(省略)

Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:211)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:171)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getMatterHandlerUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:392)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.UserOperationManager.refUserReExtendByMatterHandle(UserOperationManager.java:773)
 at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.CplMatterHandleManager.expandMatterHandleAuth(CplMatterHandleManager.java:670)
 ... 71 more

Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserDataModelList(WorkflowPluginUtil.java:465)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:204)
 ... 75 more

Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
 at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.general.ActvMatterNode.getMatterNode(ActvMatterNode.java:315)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.authority.im_master.ExtendEventBase.checkAndRemoveApplyUser(ExtendEventBase.java:209)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.authority.im_master.ExtendEventBase.execute(ExtendEventBase.java:161)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowAuthorityEventListenerContext.execute(WorkflowAuthorityEventListenerContext.java:85)
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserDataModelList(WorkflowPluginUtil.java:443)
 ... 76 more

Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
 at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.tool.EngineMatterUtil.getLastProcessID4ActiveMatter(EngineMatterUtil.java:33)
 at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.general.ActvMatterNode.getMatterNode(ActvMatterNode.java:303)
 ... 80 more

原因

製品の不具合です。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [23613] 申請者を除外する機能を利用すると完了案件の参照者や確認者再展開処理で失敗します。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [23614] 申請者を除外する機能を利用すると完了案件の参照者や確認者再展開処理で失敗します。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.10
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

回避方法

運用上、申請者を除外する機能を使用しないことが可能であれば設定値を false に変更してください。

復旧方法

ありません。

代理設定できない

関連する現象

- 代理先設定の登録、更新、削除に失敗する

代理先設定の登録、更新、削除に失敗する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.4 ~ IM-Workflow 7.2.7
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2012 Winter(Bourbon) IM-Workflow 8.0.2

現象

「代理先設定 - 代理 - 新規作成」画面の登録ボタンをクリックすると『編集対象の代理設定を編集する権限がありません。』というエラーメッセージが表示されます。

i コラム

上記以外の画面のボタンクリック以外にも同様なエラーが発生します。

同様なエラーが発生する画面およびボタンを以下に示します。

- iWP / iAF 、intra-mart Accel Platform 共通
 - 「代理先設定 - 代理 - 編集」画面の更新ボタン
 - 「代理先設定 - 代理 - 編集」画面の削除ボタン
 - 「代理先設定 - 特定業務代理 - 新規作成」画面の登録ボタン
 - 「代理先設定 - 特定業務代理 - 編集」画面の更新ボタン
 - 「代理先設定 - 特定業務代理 - 編集」画面の削除ボタン
- intra-mart Accel Platform のみ
 - 「代理先設定 - 権限代理 - 新規作成」画面の登録ボタン
 - 「代理先設定 - 権限代理 - 編集」画面の更新ボタン
 - 「代理先設定 - 権限代理 - 編集」画面の削除ボタン

条件

条件を以下に示します。

- ログインユーザが代理管理者に設定されている
- 各一覧画面の上部の「代理元」項目にログインユーザ以外を選択している

i コラム

各一覧画面とは代理先設定画面の「代理」タブ、もしくは「特定業務代理」タブ、もしくは「権限代理」タブを選択したときに表示される画面を指します。

原因

製品の不具合です。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [16361] 代理管理者として設定されたユーザによる、ログインユーザ以外を代理元とした代理設定が行えません
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [17492] ログインユーザが代理管理者の場合、自分以外のユーザを代理元にした代理先の登録、更新、削除ができません。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.8
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Spring(Climbing) IM-Workflow 8.0.3

回避方法

本現象が発生した場合、以下のメニューから代理先設定を行うことで回避することができます。

- メニュー「ワークフロー」-「ワークフロー管理者」-「代理設定」-「代理先設定」

復旧方法

ありません。

セッションタイムアウトの制御について

関連する現象

- セッションタイムアウトの制御について

セッションタイムアウトの制御について

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Autumn(Eden) IM-Workflow 8.0.5

現象

セッションタイムアウトが発生している状態だと、GreyBoxが以下の挙動になります。

1. セッションタイムアウト状態でGreyBox上に表示される画面を表示すると、GreyBox内にセッションタイムアウト画面が表示されます。
画面内のボタンを押下すると、GreyBox内にログイン画面が表示されてしまいます。
2. 処理系のGreyBox画面を表示中にセッションタイムアウト状態となると、×アイコンでGreyBoxを閉じることができません。
そのため、ログイン画面を表示するためには、ブラウザにURLを再入力する必要があります。
3. 処理系の画面のアクション(申請や承認など)を実行すると、セッションタイムアウト状態のため、処理に失敗します。
この際、エラーメッセージが表示されず、空のメッセージダイアログだけ表示されます。

条件

セッションタイムアウトしている場合

原因

製品の不具合です。

セッションタイムアウトに対する考慮がされていませんでした。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [21035] セッションタイムアウト状態での標準処理画面(GreyBox)の挙動を修正します。

対応後のセッションタイムアウトの制御は以下の通りです。

1. GreyBox(申請画面や引戻し画面など)を開く処理の前に、セッションタイムアウトのチェックを追加しました。
 - HTTPステータスコードおよびHTTPエラーメッセージをメッセージダイアログに表示します。
2. GreyBoxを閉じる際に実行されるAjax処理の前に、セッションタイムアウトのチェックを追加しました。
タイムアウト状態の場合はGreybox画面を閉じる処理を追加しました。
 - セッションタイムアウトの旨を表示したalertダイアログを閉じるとGreyBoxも閉じます。
3. GreyBox内の処理を行う前にセッションタイムアウトのチェックを追加しました。
 - セッションタイムアウトの旨をメッセージダイアログで表示します。
 - ファイルアップロードの場合のみ、HTTPステータスコードおよびHTTPエラーメッセージが表示されます。

コラム

対象のGreyBoxの画面の一覧を以下に示します。

- 代理先設定 - 代理 - 表示条件
- 代理先設定 - 特定業務代理 - 表示条件
- 代理先設定 - 権限代理 - 表示条件
- 代理元確認 - 代理 - 表示条件
- 代理元確認 - 特定業務代理 - 表示条件
- 代理元確認 - 権限代理 - 表示条件
- 過去案件 - 表示条件
- 申請画面
- 承認画面
- 確認画面
- 一括処理画面
- 一括確認画面
- 再申請画面
- 一時保存画面
- 未申請画面
- タグライブラリ(案件詳細)
- 案件操作 - 参照者権限設定
- ノード編集(マルチ)
- ノード編集(シングル)
- 案件操作 - ノード移動
- 案件操作 - 保留解除
- 参照一覧 - 未完了案件 - 表示条件
- 参照一覧 - 完了案件 - 表示条件
- 申請一覧 - 表示条件
- 一時保存一覧 - 表示条件
- 確認一覧 - 未完了案件 - 表示条件
- 確認一覧 - 完了案件 - 表示条件
- 処理済一覧 - 未完了案件 - 表示条件
- 処理済一覧 - 非同期処理ステータス
- 処理済一覧 - 完了案件 - 表示条件
- 引戻し
- 未処理一覧 - 表示条件
- 振替

注意

IM-Workflow のシステム管理者/運用管理者のGreyBoxを使用している画面は上記のセッションタイムアウトの制御は行っていません。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

回避方法

ありません。

復旧方法

ブラウザにURLを再入力し、ログイン画面を再表示してください。

『Please wait...』が表示されたままになる

関連する現象

- 標準処理画面の印影が『Please wait...』と表示されたままになり印影を選択することができない

標準処理画面の印影が『Please wait...』と表示されたままになり印影を選択することができない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

現象

標準処理画面を開いたときに印影項目が『Please wait...』と表示された状態となります。

条件

ブラウザとしてGoogle Chromeを使用した場合に当該現状が発生します。

原因

製品の不具合です。

クライアントサイドJavaScriptの実装に関してGoogle Chromeの仕様が変更となったためです。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [24985] GoogleChromeにおいて、IM-Workflowの画面が表示できない場合があります。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2014 Spring(Granada) IM-Workflow 8.0.7

回避方法

Google Chrome以外のブラウザを使用してください。

復旧方法

ありません。

IM-共通マスタが検索できない

関連する現象

- IM共通マスタのユーザ検索ダイアログで『引数が無効です。』というエラーメッセージが表示される
- ルート定義のユーザ検索ポップアップを立ち上げ検索した際、ユーザが検索されない
- ルート定義の会社組織(ツリー)タブで組織を選択すると、期間化された組織に所属するユーザが検索されない

IM共通マスタのユーザ検索ダイアログで『引数が無効です。』というエラーメッセージが表示される

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

IM共通マスタ標準のユーザ検索ダイアログにて、ごくまれに『引数が無効です。』というエラーメッセージが表示される場合があります。

条件

- 以下の基盤の対象バージョンを使用している
 - iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.0 ~ iWP / iAF 7.2.5
 - intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

原因

製品の不具合です。

画面のタブ読み込み終了時に実行される処理とタブ内の画面表示処理順番が逆になってしまう場合があります。

タブ読み込み終了時に画面表示に必要な幅等を指定していますが、その処理が実行されずに画面を表示しようとする為、上のようなエラーメッセージが表示されます。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [18556] 検索画面を開く時に「引数が無効です。」とエラーが表示される
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.6
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

回避方法

検索画面を再度開くことで解決される場合があります。

復旧方法

検索画面を再度開くことで回避した後、検索を行ってください。

ルート定義のユーザ検索ポップアップを立ち上げ検索した際、ユーザが検索されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

ルート定義にて、あるノードの処理者対象者を「ユーザ」とし、ユーザ検索ポップアップを立ち上げ検索しましたが、ユーザが一人も検索されません。

条件

以下のような場合に本事象が発生します。

- 各会社に対する参照権限設定が認可設定で行われていない場合
- ユーザ検索を行おうとしているユーザ(ログインユーザ)の所属が未確定の場合

※主所属の設定をしていない場合、ログイン直後はログインユーザの所属が未確定の状態となります。

原因

製品の仕様です。

解決方法

ありません。

回避方法

各会社に対する参照権限設定が認可設定で行われていない場合は、参照権限設定を認可設定で行ってください。
認可設定については下記のドキュメントを参照してください。

- intra-mart Accel Platform / テナント管理者操作ガイド「認可を設定する」

ユーザ検索を行おうとしているユーザ(ログインユーザ)の所属が未確定の場合は、所属を確定してください。
所属を確定する方法として以下があります。

- ユーザの所属組織に対して、主所属設定を行う
※主所属を設定すると、ログインユーザの所属はログイン時に自動的に確定されます。
- 下記のドキュメントを参考に所属を選択する
 - intra-mart Accel Platform / 一般ユーザ操作ガイド「所属を変更する」

復旧方法

ありません。

ルート定義の会社組織(ツリー)タブで組織を選択すると、期間化された組織に所属するユーザが検索されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法

- 回避方法
- 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2012 Winter(Bourbon) IM-Workflow 8.0.2

現象

ワークフローのルート定義にて、処理対象者設定としてユーザ検索を行う際に、会社組織(ツリー)タブで組織を選択すると、一部のユーザのみが表示され、その他のユーザが表示されません。

条件

- 以下の基盤の対象バージョンを使用している
 - iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.0
 - iWP / iAF 7.2.1
 - iWP / iAF 7.2.2
 - iWP / iAF 7.2.3
 - iWP / iAF 7.2.4
 - iWP / iAF 7.2.5
 - intra-mart Accel Platform の場合
 - intra-mart Accel Platform 2012 Autumn(Alba) 8.0.1
 - intra-mart Accel Platform 2012 Winter(Bourbon) 8.0.2
- 下記のように、組織の期間化情報単位で、組織の階層構造と有効無効設定が異なるような設定が行われている場合
(下記の例では、「期間2」の範囲内のいずれかの日を検索基準日とした場合、「組織2」に配属しているユーザが検索されない)
 - 期間1) 1999/01/01 - 2012/11/05

```
会社1(有効)
└組織1(有効)(会社1の下位組織)
  └組織2(有効)(組織1の下位組織)
```

- 期間2) 2012/11/06 - 2999/12/31

```
会社1(有効)
└組織1(無効)(会社1の下位組織)
  └組織2(有効)(会社1の下位組織)
```

原因

製品の不具合です。

組織の配属しているユーザ検索時に、内包テーブルの期間情報が条件に設定されていませんでした。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [18578] 期間化された組織に配属しているユーザの検索処理結果が正しくない場合があります。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [18579] 期間化された組織に配属しているユーザの検索処理結果が正しくない場合があります

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.6
- intra-mart Accel Platform の場合
 - intra-mart Accel Platform 2013 Spring(Climbing) 8.0.3

回避方法

上記の例で「期間1」のデータが不要であれば、「期間2」の開始日を「期間1」に完全に上書きとなるよう「1999/01/01」に変更することで、検索結果として表示されるようになります。

復旧方法

ありません。

処理対象者が0人になる

関連する現象

- プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する
- 多言語情報取得エラーのため案件の処理対象者が0人となり、未処理一覧に案件が表示されない
- 承認者の未処理一覧に案件が表示されない、処理対象者に承認者のユーザが表示されない

プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

現象

- 申請画面で申請ボタンをクリックした場合、エラーとなる
- 承認画面で承認ボタンをクリックした場合、エラーなく処理が実行されるが、次の承認者が展開されず、未処理一覧に案件が表示されない

条件

- 以下の基盤の対象バージョンを使用している
 - iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.0 ~ iWP / iAF 7.2.6
 - intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) 8.0.1 ~ 2013 Winter(Felicia) 8.0.6
- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが output されている

```

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:727)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:670)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:517)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:504)
    at jp.co.intra_mart.system.plugin.PluginDescriptorImpl.getGroups(PluginDescriptorImpl.java:101)
    at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.getPluginDescriptors(PluginManager.java:582)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getPluginDescriptorFromCache(WorkflowPluginObjectCacher.java:261)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCacher.java:206)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getExecuteObject(WorkflowPluginObjectCacher.java:134)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowAuthorityEventListenerContext.execute(WorkflowAuthorityEventListenerContext.java:66)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserDataModelList(WorkflowPluginUtil.java:443)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:204)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:142)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:82)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.addExecuterUserInfo(ProcessUserExpandRegisterTask.java:176)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.execute(ProcessUserExpandRegisterTask.java:131)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)

```

- または下記のようなスタックトレースが output されている

```

[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] [Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: org.w3c.dom.DOMException: INVALID_CHARACTER_ERR: 無効または不正なXML文字が指定されています。
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:133) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
    at java.lang.Thread.run(Thread.java:724) [na:1.7.0_25]
Caused by: org.w3c.dom.DOMException: INVALID_CHARACTER_ERR: 無効または不正なXML文字が指定されています。
    at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.createElement(CoreDocumentImpl.java:622) [na:1.7.0_25]
    at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1543) [na:1.7.0_25]
    at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1746) [na:1.7.0_25]

```

```

at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1746) [na:1.7.0_25]
at com.sun.org.apache.xerces.internal.dom.CoreDocumentImpl.importNode(CoreDocumentImpl.java:1502) [na:1.7.0_25]
at jp.co.intra_mart.system.plugin.PluginDescriptorImp.getNode(PluginDescriptorImp.java:235) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.copy(PluginManager.java:709) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.getDescriptor(PluginManager.java:687) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.getPluginDescriptors(PluginManager.java:398) [im_plugin-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getPluginDescriptorFromCache(WorkflowPluginObjectCacher.java:264) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCacher.java:210) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getExecuteObject(WorkflowPluginObjectCacher.java:136) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.listener.SearchListenerContext.getUserInfo(SearchListenerContext.java:260) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowPluginUtil.getUserInfo(WorkflowPluginUtil.java:1180) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.getSingleUserInfo(TemplateImBoxSendTask.java:1519) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.createReplaceMap(TemplateImBoxSendTask.java:352) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.execute(TemplateImBoxSendTask.java:269) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:103) [im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
... 1 common frames omitted

```

原因

製品の不具合です。

IM-Workflowにおいて申請できるかどうかの判断や次の承認者を展開する仕組みでPluginManagerを使用しています。

PluginManagerがスレッドセーフでない実装となるため本事象が発生します。

PluginManagerはiWP / iAF、intra-mart Accel Platform の機能です。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 #9163 PluginManagerから取得したPluginDescriptorの各メソッドのスレッドセーフ対応
 - 要件 #9125 プラグインマネージャ初期化処理がスレッドセーフでない
 - 要件 #8912 PluginManagerのスレッドセーフ対応
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 #3172 PluginManagerから取得したPluginDescriptorの各メソッドのスレッドセーフ対応
 - 要件 #3350 プラグインマネージャ初期化処理が同期化されていません
 - 要件 #4359 PluginDescriptorのスレッドセーフ対応

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - iWP / iAF 7.2.7
- intra-mart Accel Platform の場合
 - intra-mart Accel Platform 2014 Spring(Granada) 8.0.7

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

多言語情報取得エラーのため案件の処理対象者が0人となり、未処理一覧に案件が表示されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

申請や承認などの処理の後、処理待ちノードの処理対象者として展開される想定のユーザでログインし、未処理一覧を表示しても、該当案件が表示されません。

条件

- 処理対象者として展開されるユーザの所属組織の中に、システムロケール分の国際化情報が登録されていない組織が存在する
- 申請や承認などの処理の実行時刻付近に該当する例外ログに、下記のようなスタックトレースが記述されている

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:133)
    at java.lang.Thread.run(Thread.java:744)
Caused by: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.model.ActvExecutableUserDataModel.addAuthUserOrganization(ActvExecutableUserDataModel.java:323)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.mergeInfo(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:375)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.addUniqueExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:342)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:230)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:149)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:83)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.addExecuterUserInfo(ProcessUserExpandRegisterTask.java:186)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.execute(ProcessUserExpandRegisterTask.java:147)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:103)
... 1 more
```

原因

製品の仕様です。

組織の名称が全ロケール分登録されていないことが原因です。

IM-Workflow では、システムロケール毎にマスターが必要となります。

コラム

補足として、当事象の発生手順例を示します。

1. 次の条件を満たす組織を作成する(組織1と呼ぶ)
 - 申請基準日で有効で、日本語ロケールのみ名称設定された組織
2. 次のロールを作成する
 - ロール1
 - ロール2
3. 次のユーザを作成する(ユーザAと呼ぶ)
 - 名称は全ロケール設定
 - ロール1、ロール2を付与
 - 組織1に所属
4. 次のルートを作成する(ルート1と呼ぶ)
 - S-申請-承認-E
 - 申請ノードの処理対象者をロール1、ロール2とする
 - 承認ノードの処理対象者をロール1、ロール2とする
5. ルート1を使ったフローを作成する(フロー1と呼ぶ)
6. ユーザAでログインし、フロー1で申請を行う
7. 【事象発生】到達処理で次の例外が発生する

解決方法

ありません。

回避方法

組織の名称を全ロケール分設定してください。

プラグインキャッシュが有効な場合、組織名称の設定後に、iWP / iAF / intra-mart Accel Platform の再起動を行うか、「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」パッチ・ジョブを実行し削除してください。

コラム

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」パッチ・ジョブは、以下のパッチ・アップデートで追加された機能です。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.8
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

復旧方法

まず、「回避方法」で記載されている対応を行ってください。

その後、処理対象者の展開に失敗したノードに対し、案件操作機能によって処理対象者の再展開を実行してください。

承認者の未処理一覧に案件が表示されない、処理対象者に承認者のユーザが表示されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ IM-Workflow 7.2.8
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Spring(Climbing) IM-Workflow 8.0.3

現象

- [未処理]、もしくは[処理済(未完了案件)]の一覧 - [フロー] で表示される「フロー参照」で処理中の行の処理者のリンクをクリックしたときに、処理対象者に設定したユーザが表示されません。
- 上記の現象に該当するユーザの未処理一覧に対象の案件が表示されず、処理を行うことができません。

条件

以下の条件をすべて満たす場合に発生します。

- 案件操作や申請・処理時に処理対象者を設定する際、申請基準日と異なる基準日でユーザや組織などを検索した場合
- 上記により、申請基準日時点で無効なユーザや組織などを処理対象者に設定した場合

原因

製品の不具合です。

処理対象者の名称の取得やノード到達時のユーザ展開処理は「申請基準日」に基づいて行います。

そのため、本来は案件に対する処理対象者の検索時は、ユーザや組織などの検索基準日として「申請基準日」を利用すべきです。

しかし、対象バージョンとして記載のバージョンでは、ユーザや組織などの検索基準日に「システム日付」が初期表示されてしまいます。

そのため、申請基準日で無効な処理対象者が検索・設定されやすい状況となっていました。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [18213] 利用者の処理対象検索画面の検索基準日初期値が不正です。
 - 要件 [20443] 案件の処理対象者・参照者、振替先として、申請基準日時点で無効な対象を設定することができてしまいます。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [19499] 利用者の処理対象検索画面の検索基準日初期値が不正です。
 - 要件 [20455] 案件の処理対象者・参照者、振替先として、申請基準日時点で無効な対象を設定することができてしまいます。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [18213] 利用者の処理対象検索画面の検索基準日初期値が不正です。
 - IM-Workflow 7.2.8
 - 要件 [20443] 案件の処理対象者・参照者、振替先として、申請基準日時点で無効な対象を設定することができてしまいます。
 - IM-Workflow 7.2.9
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

回避方法

本事象は、処理対象者を指定する際の検索基準日の初期値がシステム日付となる場合に発生するため、処理対象者の検索ポップアップを表示後、「検索基準日」を案件の申請基準日に変更します。

復旧方法

案件操作機能を利用し、対象案件の処理対象者に対し、申請基準日時点での有効なユーザや組織などを再設定してください。

処理対象者や確認対象者、参照者情報が更新されない

関連する現象

- IM-共通マスタで変更した情報が反映されない

IM-共通マスタで変更した情報が反映されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.5 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

IM-共通マスタで変更した情報が IM-Workflow に反映されていません。

よく発生する事象は以下となります。

- 追加したユーザ、組織が処理対象者や確認対象者、参照者に反映されません。
- 変更したメールアドレスに、メールが送信されません。
- 変更した会社名、組織名、ユーザ名、役職名、役割名、ロール名、パブリックグループ名などが反映されません。

上記は、サービスを再起動すると反映されます。

条件

「IM-Workflow システム設定」で、以下の設定を "false" (キャッシュ化する)としている。

- 「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ利用不可設定(not-use-standard-plugin-result-cache)」

原因

製品の仕様です。

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ」機能により、マスタ更新前のキャッシュ情報が残っている可能性が考えられます。

機能詳細は、「IM-Workflow 仕様書」の「2.24 処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ」を参照してください。

解決方法

ありません。

回避方法

- 「IM-Workflow システム設定」で、以下の設定を "true" (キャッシュ化しない)とすることで、マスタ情報がキャッシュされない状態となるため、現象は発生しなくなります。
 - 「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ利用不可設定(not-use-standard-plugin-result-cache)」

注意

既にキャッシュ化する状態で運用されている場合は、設定変更の前に、パフォーマンスの観点での運用検証を行うことを推奨します。

- 以下のいずれかの対応を実行することで、変更内容は反映されます。
 - iWP / iAF / intra-mart Accel Platform の再起動
 - 「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」パッチ・ジョブの実行

コラム

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」パッチ・ジョブは、以下のパッチ・アップデートで追加された機能です。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.8
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4

復旧方法

ありません。

処理待ちにならない

関連する現象

- 分岐または同期内のノードから差戻し後引戻しを行うと、別ルートのノードが処理待ち状態にならない

分岐または同期内のノードから差戻し後引戻しを行うと、別ルートのノードが処理待ち状態にならない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

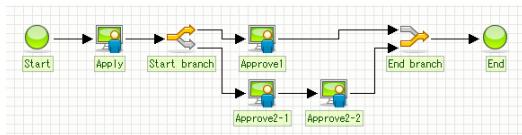
対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ IM-Workflow 7.2.9
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2013 Autumn(Eden) IM-Workflow 8.0.5

現象

分岐または同期内のノードから差戻し後引戻しを行うと、差戻しで戻された別ルートのノードが処理待ち状態なりません。処理待ちにならないため、処理をすることが出来なくなります。

- 再現手順例:



1. 申請する
 - Approve1、Approve2-1が処理待ち
2. Approve2-1を承認する
 - Approve2-2が処理待ち
3. Approve2-1からApprove2-2を引戻しする
4. Approve1から申請に向けて差戻しする。
 - Applyが処理待ち
5. 4.の差戻しに対して引戻しを実行する

上記の操作を行うと、Approve1、Approve2-1が処理待ちになるべきですが、Approve1のみ処理待ちになります。

また、3の手順をApprove2-1からの引戻しではなく、Approve2-2からの差戻し手順を進めると、Approve1ノードが処理待ちになり、Approve2-1は処理済みになります。

分岐終了条件として、分岐内のすべてのノードが承認される必要がある場合は、当事象により分岐終了ノードが処理待ち状態となってしまいます。これは、同期終了の場合も同様です。

条件

分岐・同期内において、差戻し後引戻しを実行するノードとは異なるルートのノードが処理待ちである場合に発生します。

原因

製品の不具合です。

分岐内の差戻し後引戻し操作により、異なるルートのノードを復活させる処理に誤りがありました。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [24063] 分岐内からの差戻し後引戻しを行うと、別ルートのノードの処理待ち状態が復元されない場合があります。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [24064] 分岐内からの差戻し後引戻しを行うと、別ルートのノードの処理待ち状態が復元されない場合があります。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.10
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6

回避方法

ありません。

復旧方法

分岐終了・同期終了ノードで処理待ち状態となってしまう現象に対しては、案件操作によって処理待ちノードの変更を行うことにより回避可能です。

同期終了ノードで止まってしまう

関連する現象

- 同期終了ノードに止まってしまい、未処理一覧に表示されない

同期終了ノードに止まってしまい、未処理一覧に表示されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

同期内のノードから承認を行うと同期終了ノードで止まってしまう場合があります。

同期内のノードに対する承認は、エラーメッセージが表示される等の異常はなく、処理は成功しています。

条件

同期終了ノードにつながっているルートに処理していないノードが存在する場合に発生します。

原因

製品の仕様です。

同期終了ノードにつながっている各ルートすべてが通過済みになる必要があります。

詳細は下記の仕様書を参照ください。

- iWP / iAF の場合

[IM-Workflow Ver.7.2 仕様書](#) の「2.3.5.8 分岐終了ノードと同期終了ノードの比較」

- intra-mart Accel Platform の場合

[intra-mart Accel Platform / IM-Workflow 仕様書](#) の「2.3.5.8 分岐終了ノードと同期終了ノードの比較」

解決方法

ありません。

回避方法

ありません。

復旧方法

案件操作によって処理待ちノードの変更を行うことにより回避可能です。

終了ノードで止まってしまう

関連する現象

- Internet Explorer10、Internet Explorer11 で処理した案件が一覧に表示されない
- task.zip および task フォルダが存在しなくなり、案件終了できない
- 案件の終了ノードでエラーが発生した案件に対して、ユーザプログラムの処理・利用者による操作を行わずに完了させる

Internet Explorer10、Internet Explorer11 で処理した案件が一覧に表示されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

IM-Workflow の処理(申請、承認等)を Internet Explorer10、Internet Explorer11 で行った場合、処理したユーザのデータが異常な形で保存されます。

- 正常な形のデータ(progress.xml)

```
<user>
  <auth cd="user0001">
    <companyCode>company01</companyCode>
    <organizationSetCode>conmapnyset01<organizationSetCode/>
    <organizationCode>dept01</organizationCode>
  </auth>
  <executer cd="user0001"/>
  <operator cd="user0001"/>
</user>
```

- 異常な形のデータ(progress.xml)

```
<user>
  <auth cd="user0001">
    <companyCode>company01^conmapnyset01^dept01</companyCode>
    <organizationSetCode/>
    <organizationCode/>
  </auth>
  <executer cd="user0001"/>
  <operator cd="user0001"/>
</user>
```

そのため、以下のような状態となる場合があります。

- 案件を正常に進めることができなくなる
- フロー・履歴画面で、フロー図が表示されない
- フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

条件

- iWP / iAF に、Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を設定していない
- 処理した案件が処理済(未完了案件/完了案件)に表示されない
- フロー、履歴画面が正しく表示されない
- 処理時にログが表示される

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createProcessMailReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:557)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:369)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.execute(TemplateMailSendTask.java:221)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
```

- 案件の終了処理でエラーが発生し、終了ノードで止まる

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:229)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
Caused by: java.lang.NullPointerException
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createResultMailReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:863)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:389)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.mail.TemplateMailSendManager.getMailReplaceMapData(TemplateMailSendManager.java:361)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:593)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:186)
... 1 more
```

原因

製品の仕様です。

iWP / iAF に、Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を設定していない状態での Internet Explorer10、Internet Explorer11 の利用はサポート対象外です。



コラム

Internet Explorer10 以降の Internet Explorer は、これまでの Internet Explorer とは違い、HTML5とCSS3への対応を他のモダンブラウザと同様に積極的にサポートするようにな
での Internet Explorer で動作していた HTML や CSS が動作しなくなっている部分が多数あります。
これらの動作変更の影響により、上記事象が発生しております。

解決方法

- iWP / iAF の場合

Internet Explorer10、Internet Explorer11 を Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を公開しております。
IM-Workflow 7.2 を Internet Explorer10、Internet Explorer11 をご利用の場合は、Servlet Filter を設定してください。

Servlet Filter の設定方法は以下の2通りがあります。

- 現在お使いのWebPlatform/AppFramework Ver7.2 に Servlet Filter を設定する方法
[intra-mart Developer Blog 「WebPlatform/AppFramework Ver7.2でIE10を利用可能にするServlet Filterを公開します。」](#) を参照してください。
- iWP / iAF 7.2.6 以降を適用する
iWP / iAF 7.2.6 以降に同梱の readme.txt を参照し、Servlet Filter を設定してください。



注意

Servlet Filter を設定する前に Internet Explorer10、Internet Explorer11 によって処理を行った案件が既に存在する場合、Servlet Filter を設定しただけでは対象案件のデ
はなりません。

対象の案件に対して「復旧方法」で記載の対応を行ってください。

- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

回避方法

サポートブラウザで操作を行ってください。

復旧方法

- 異常な形で保存された案件の確認方法
本件の現象によって異常な形で保存された案件を確認するためには、以下の方法に従ってトランザクションファイル格納ディレクトリを検索します。

- 以下の条件を指定してトランザクションファイル格納ディレクトリの検索を実行します。

- 検索対象のディレクトリ
 - iWP / iAF の場合

storage/workflow/data/%ログイングループID%/transaction
 - intra-mart Accel Platform の場合

%PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/data/%テナントID%/transaction

対象の案件の期間が特定できている場合には、下記の「対象案件の処理手順」を参考にトランザクションファイルの格納ディレクトリ配下の年月・日・時間を指定する短縮化できます。
- 検索対象のファイル

トランザクションファイル progress.xml
- 検索文字列
 - A. "<companyCode>^"
 - B. "<companyCode>%会社コード%^"



コラム

Aのパターンは、所属なしのユーザが申請や承認を行った場合に登録される情報を対象としています。
所属なしユーザによるワークフローの利用がない場合には、Bのパターンの検索のみで構いません。

2. 対象となる案件が確認できたら、以下の「対象案件の処理手順」に基づいて対応します。

- 対象案件の処理手順
対象案件に対し、サポートブラウザで再申請を行い、案件を再度処理する必要があります。
 1. 案件操作を行い、申請ノードに戻します。
 2. サポートブラウザで再申請を行います。
 3. 以降、サポートブラウザで順次処理を行います。

task.zipおよびtaskフォルダが存在しなくなり、案件終了できない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

最終承認が完了したはずが、該当案件が未完了一覧に表示されます。
該当案件の履歴アイコンやフローアイコンを押下すると、エラーが発生し、参照することができません。
また、該当案件のtask.zipファイルおよびtaskフォルダが存在しません。

条件

該当案件のtask.zipおよびtaskフォルダが存在しない場合

原因

タスクアーカイブファイルを作成する処理で、何らかの想定外の問題が発生した可能性があります。

解決方法

ありません。

回避方法

ありません。

復旧方法

事象が発生してしまった案件に対し、以下の手順を実行することで、案件操作が可能となります。

- 該当するシステム案件ID配下に"task"というディレクトリを作成し、以下のディレクトリを"task"にコピーしてください。

- コピー元

```
<% StoregeService %>/storage/workflow/data/<% LoginGroupID %>/transaction/<% yyyyMM %>/<% dd %>/<% HH %>/<% システム案件ID %>/result/<% 最終処理タスクID (pre
```

- コピー先

```
<% StoregeService %>/storage/workflow/data/<% LoginGroupID %>/transaction/<% yyyyMM %>/<% dd %>/<% HH %>/<% システム案件ID %>/task/<% 最終処理タスクID (prefi
```

- DBの「imw_t_actv_matter」テーブルの該当案件のレコードを特定します。

- 手順1で作成したディレクトリのファイル名 <% 最終処理タスクID (prefix:"ep_" %> を imw_t_actv_matter.last_process_id の値に置き換えます。

- DBの「imw_t_actv_task」テーブルの該当案件のレコードを特定します。

- imw_t_actv_task.system_matter_id が該当案件のシステム案件IDである
- imw_t_actv_task.node_id が該当案件の終了ノードIDである

- 上記で特定したレコードの値で以下のファイルに対して操作を行います。

```
<% StoregeService %>/storage/workflow/data/<% LoginGroupID %>/transaction/<% yyyyMM %>/<% dd %>/<% HH %>/<% システム案件ID %>/task/<% 最終処理タスクID(imw_t_actv_ma
```



- 終了ノードのノードIDで検索します。

```
<node id="<% 終了ノードID %>">
<progress />
</node>
```

- 検索した上記を以下のXMLに置き換えます。

※手順4で特定した値を以下のXML情報の該当箇所に適用します。

```
<node id="<% 終了ノードID(imw_t_actv_task.node_id) %>">
<progress>
<startDate><% タスク開始日時(imw_t_actv_task.start_date(yyyy/MM/dd HH:mm:ss.SSS)) %></startDate>
<endDate />
<actionId></actionId>
<user>
<auth cd="imw^system">
<companyCode />
<organizationSetCode />
<organizationCode />
</auth>
<executer cd="imw^system" />
<operator cd="imw^system" />
</user>
<status>
<id>mattercompletewait</id>
<name>N/A</name>
</status>
<comment />
<processTime />
</progress>
</node>
```

案件の終了ノードでエラーが発生した案件に対して、ユーザプログラムの処理・利用者による操作を行わずに完了させる

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合

- 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

IM-Workflow の案件終了処理・終了ノードの到達処理に失敗し、終了ノードに到達しているにも関わらず未完了案件のままになります。

条件

- 対象の案件が終了ノードで止まっている。

原因

ユーザプログラムの処理で問題が発生している場合に発生する可能性が考えられます。

この場合、案件操作によってノード移動を行っても、移動の際に再度ユーザプログラムが動作し、例外が発生するため、案件を終了することができません。

解決方法

- iWP / iAF の場合

以下の手順を行うと、案件に設定されたユーザプログラム（アクション処理や到達処理、案件終了処理）を動作させることなく、管理者の操作のみで案件を終了することができます。

1. TableMaintenanceや各種DB管理ツールを用いて、対象の案件のトランザクションデータの格納場所を特定します。

- 対象のテーブル

未完了案件(imw_t_actv_matter)

- 検索条件

- システム案件ID = system_matter_idの値となるレコード
システム案件IDは、[情報収集](#) の「情報収集Tips」に記載の方法で確認します。

- 確認項目

- システム案件ID(system_matter_id)
- ディレクトリパス(file_dir_path)
- 最終タスク処理ID(last_process_id)

2. 対象の案件が参照しているルート定義の画面で、終了ノードと、終了ノードの直前のノードのノードIDを確認します。

3. 手順 1 で確認した情報に基づいて、対象の案件のストレージ上のトランザクションデータのディレクトリ内のflow.xmlを編集します。

```
[%Storage Service%]/workflow/data[%ログイングループID%]/transaction/%YYYYMM%/%DD%/%HH%/%システム案件ID%/task/%sp_タスクID%/flow.xml
```

- /workflow/data[%ログイングループID%]/transaction/%YYYYMM%/%DD%/%HH%/ の部分は「ディレクトリパス」の値です。
- /%システム案件ID%/ の部分は「システム案件ID」の値です。
- /%sp_タスクID%/ の部分は「最終タスク処理ID」の値です。

手順 2 で確認したノードIDの情報に基づいて、各ノードに一致する<node_id>の配下のユーザプログラムの設定情報(タグ)を削除します。

削除範囲は、下記に示す4か所の<extensionPoint xxx>～</extensionPoint>です。

この作業は、終了ノードや、終了ノードの直前のノードにユーザプログラムを設定している場合に、案件操作によって意図しない処理が行われることを防ぐために行います。

- 案件終了処理

- 案件終了処理プログラム

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process">
  ...
</extensionPoint>
```

- 終了ノード

- 到達処理プログラム

```
<node id="%終了ノードのID%">
  ...
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.arrive.process">
  ...
</extensionPoint>
  ...
</node>
```

- 終了ノードの直前に配置されているノード

- アクション処理プログラム

```
<node id="%終了ノードの直前に配置されているノードのID">
...
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.action.process">
...中略...
</extensionPoint>
...
</node>
```

- 到達処理プログラム

```
<node id="%終了ノードの直前に配置されているノードのID">
...
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.arrive.process">
...中略...
</extensionPoint>
...
</node>
```

4. 案件操作で、処理中のノードを終了ノードの1つ前のノードに戻します。

5. 案件操作で、対象の案件の状態を終了ノードに移動させると、案件が完了します。

- intra-mart Accel Platform の場合

以下の手順を行うと、案件に設定されたユーザプログラム（アクション処理や到達処理、案件終了処理）を動作させることなく、管理者の操作のみで案件を終了することができます。

1. TableMaintenanceや各種DB管理ツールを用いて、対象の案件のトランザクションデータの格納場所を特定します。

- 対象のテーブル

未完了案件(imw_t_actv_matter)

- 検索条件

- システム案件ID = system_matter_idの値となるレコード
システム案件IDは、[情報収集](#) の「情報収集Tips」に記載の方法で確認します。

- 確認項目

- システム案件ID(system_matter_id)
- ディレクトリパス(file_dir_path)
- 最終タスク処理ID(last_process_id)

2. 対象の案件が参照しているルート定義の画面で、終了ノードと、終了ノードの直前のノードのノードIDを確認します。

3. 手順 1 で確認した情報に基づいて、対象の案件のストレージ上のトランザクションデータのディレクトリ内のflow.xmlを編集します。

```
[%PUBLIC_STORAGE_PATH%]/im_workflow/data/[%テナントID%]/transaction/%YYYYMM%/%DD%/%HH%/%システム案件ID%/task/%sp_タスクID%/flow.xml
```

- /im_workflow/data/[%テナントID%]/transaction/%YYYYMM%/%DD%/%HH%/ の部分は「ディレクトリパス」の値です。

- /%システム案件ID%/ の部分は「システム案件ID」の値です。

- /%sp_タスクID%/ の部分は「最終タスク処理ID」の値です。

手順 2 で確認したノードIDの情報を基づいて、各ノードに一致する<node_id>の配下のユーザプログラムの設定情報（タグ）を削除します。

削除範囲は、下記に示す4か所の<extensionPoint xxx>～</extensionPoint>です。

この作業は、終了ノードや、終了ノードの直前のノードにユーザプログラムを設定している場合に、案件操作によって意図しない処理が行われることを防ぐために行います。

- 案件終了処理

- 案件終了処理プログラム

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process">
...中略...
</extensionPoint>
```

- 終了ノード

- 到達処理プログラム

```
<node id="%終了ノードのID%">
...
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.arrive.process">
...中略...
</extensionPoint>
...
</node>
```

- 終了ノードの直前に配置されているノード

- アクション処理プログラム

```
<node id="%終了ノードの直前に配置されているノードのID">
...
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.action.process">
...中略...
</extensionPoint>
...
</node>
```

■ 到達処理プログラム

```
<node id="%終了ノードの直前に配置されているノードのID">
...
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.arrive.process">
...中略...
</extensionPoint>
...
</node>
```

4. 案件操作で、処理中のノードを終了ノードの1つ前のノードに戻します。
5. 案件操作で、対象の案件の状態を終了ノードに移動させると、案件が完了します。



コラム

ワークフローパラメータの設定で、トランザクションファイルの保存先設定を「BLOBデータとしてデータベースに保存する。」としている場合には、一度トランザクションファイル XMLデータに変換した上で対応を行います。

以下の手順で操作してください。

1. 「サイトマップ」→「テナント管理」→「ジョブ管理」→「ジョブ設定」をクリックします。
2. ジョブ一覧から「IM-Workflow」→「未完了案件XMLデータ移行(Database LOB->File)」をクリックします。
3. 「このジョブを編集する」をクリックします。
4. 「実行パラメータ」を以下の通りに変更します。
 - systemMatterId : 対象の案件のシステム案件ID
 - deleteFlag : true
5. 「この内容でジョブを更新する」をクリックします。
6. 「サイトマップ」→「テナント管理」→「ジョブ管理」→「ジョブネット設定」をクリックします。
7. ジョブネット一覧から「IM-Workflow」→「未完了案件XMLデータ移行(Database LOB->File)」をクリックします。
8. 「このジョブネットを編集する」をクリックします。
9. トリガ設定を変更し、「未完了案件XMLデータ移行(Database LOB->File)」のジョブネットを実行します。
10. この後は、上の「intra-mart Accel Platform の場合」の手順に従って操作し、案件を完了します。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

インポートを行うと『設定を解除しました。』というメッセージが表示される

関連する現象

- インポートを行うと『設定を解除しました。』というメッセージが表示される

インポートを行うと『設定を解除しました。』というメッセージが表示される

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

インポートを行うと『設定を解除しました。』というメッセージが表示されます。
ただし、インポート対象は正常にインポートされていて、解除されたと思われたデータもすべて存在しています。

条件

以下の様なオペレーションを行った場合、発生する可能性があります。

1. コンテンツ定義_A、ルート定義_A、フロー定義_A、ルール定義_A を作成します。
2. コンテンツ定義、ルート定義、フロー定義を各バージョン編集画面にて各定義のコピーを作成します。
3. ルール定義_B を作成します。
4. コンテンツ定義_B に設定されているルール定義_A を削除します。
5. コンテンツ定義_B に設定されているルール定義_B を新規作成します。
6. フロー定義_B にルール定義_B を新規作成に追加します。
7. コンテンツ定義_B、ルート定義_B、フロー定義_B、ルール定義_B のエクスポート処理を実行します。
8. エクスポートされたデータをインポートします。

原因

上記で記載のオペレーションにより発生した場合は、製品の制限事項となります。
詳細は以下リリースノートを参照してください。

- iWP / iAF の場合

[IM-Workflow Ver.7.2 リリース・ノート「3 制限事項」](#)

- intra-mart Accel Platform の場合

[intra-mart Accel Platform / リリースノート「8.4.2. IM-Workflow」](#)

解決方法

ありません。

回避方法

内部情報がインポートチェック条件に該当してしまうのみのため、当該ケースではインポート処理に影響はありません。

復旧方法

ありません。

ログの内容について

関連する現象

- パラメータ定義情報が見つかりません
- 特定のユーザが特定のノードに対する処理を行うことができるかを判定で失敗しました
- 未完了案件実行中フローのノード設定情報を取得で失敗しました
- 催促メール送信パッチ処理でエラーが発生しました

パラメータ定義情報が見つかりません

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

パッチ適用やアップデート適用、移行等の作業を行った環境で運用中に警告ログが出力されます。

条件

以下のような警告が表示されます。

```
[2014-05-07 17:12:26.271] [resin-port-8080-22] WARN jp.co.intra_mart.foundation.workflow.util.WorkflowParameterManager tenant1 5ib7p9h9gv3yu 5ib7p9h9gu5n2br - [] パラメータ定義
```

原因

製品の仕様です。

IM-Workflow の設定ファイルに、該当機能に対するパラメータが設定されていないため警告ログが出力されます。

機能に対するパラメータが設定されてない場合は、すべてデフォルト値が定義されているものとして動作するため、この状態でも IM-Workflow は運用可能です。

解決方法

ありません。

回避方法

下記の管理者操作ガイドに従い、不足分のワークフローパラメータの設定を行ってください。

- iWP / iAF の場合
 - [IM-Workflow Ver.7.2 管理者操作ガイド](#) の「2.2 ワークフローパラメータ」
- intra-mart Accel Platform の場合
 - [intra-mart Accel Platform / IM-Workflow 管理者操作ガイド](#) 「ワークフローパラメータ」

復旧方法

ありません。

特定のユーザが特定のノードに対する処理を行うことができるかを判定で失敗しました

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

ユーザコンテンツ画面を表示しているときに、対象の案件が未完了でない状態になった後、標準処理画面を開くときにエラーログが出力されます。

また、標準処理画面を表示しているときに、対象の案件が未完了でない状態になった後、申請や承認のボタンをクリックしたときにエラーログが出力されます。

条件

以下のようなエラーが表示されます。

[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] 特定のユーザーが特定のノードに対する処理を行うことができるかを判定で失敗しました。

同時に以下のエラーが表示されます。

[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] [0] アクティブ案件情報がありません。

原因

製品の仕様です。

処理できない状態の案件に対し、処理を行おうとした場合に発生するエラーです。

解決方法

ありません。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

未完了案件実行中フローのノード設定情報を取得で失敗しました

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

未処理一覧画面を表示しているときに、対象の案件が未完了でない状態になった後、その案件の処理アイコンをクリックしてユーザーコンテンツ画面を開くときにエラーログが表示されます。

条件

以下のようなエラーが表示されます。

[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] 未完了案件実行中フローのノード設定情報を取得で失敗しました。

同時に以下のエラーが表示されます。

[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] [0] アクティブ案件情報がありません。

原因

製品の仕様です。

処理できない状態の案件に対し、処理を行おうとした場合に発生するエラーです。

解決方法

いません。

回避方法

いません。

復旧方法

ありません。

催促メール送信バッチ処理でエラーが発生しました

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ IM-Workflow 7.2.9
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2014 Spring(Granada) IM-Workflow 8.0.7

現象

催促メール送信バッチの実行後にログが出力されます。

条件

以下のようなエラーログが出力されます。

```
log.message=メール送信処理で失敗しました。

jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:355)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.execute(TemplateMailSendTask.java:370)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.mail.TemplateMailSendManager.executeMailTask(TemplateMailSendManager.java:284)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.mail.TemplateMailSendManager.sendPressMail(TemplateMailSendManager.java:256)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.job_scheduler.PressMailSendJobScheduler.execute(PressMailSendJobScheduler.java:134)
at jp.co.intra_mart.system.job_scheduler.quartz.jobs.AbstractJobnetExecuter.executeJob(AbstractJobnetExecuter.java:288)
at jp.co.intra_mart.system.job_scheduler.quartz.jobs.SerializeJobnetExecuter.executeJobnet(SerializeJobnetExecuter.java:62)
at jp.co.intra_mart.system.job_scheduler.quartz.jobs.AbstractJobnetExecuter.execute(AbstractJobnetExecuter.java:70)
at org.quartz.core.JobRunShell.run(JobRunShell.java:213)
at jp.co.intra_mart.system.job_scheduler.quartz.threadpool.ExecutorThreadPool$WorkerThread.run(ExecutorThreadPool.java:530)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createPressMailReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:889)
at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:331)
... 9 more
```

上記は intra-mart Accel Platform の場合の例です。

iWP / iAF の場合は、上記に類似するエラーログが出力されます。

原因

製品の不具合です。

ノード取得処理でシステムノードが考慮されていないためです。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [19432] 催促メール送信バッチ処理でエラーが発生する場合があります。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [19566] 催促メール送信バッチ処理でエラーが発生する場合があります。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.10
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2014 Summer(Honoka) IM-Workflow 8.0.8

[回避方法](#)

ありません。

[復旧方法](#)

ありません。

フロー図が崩れて表示される、フロー図が表示されない

[関連する現象](#)

- フロー図が崩れて表示される
- フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

フロー図が崩れて表示される

[項目](#)

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

[対象バージョン](#)

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

[現象](#)

申請、承認等の処理で横配置ノードや縦配置ノードが展開された後、フロー・履歴画面を参照すると、フロー図が崩れて表示される場合があります。

[条件](#)

フロー図が崩れて表示される

[原因](#)

製品の仕様です。

横配置または縦配置ノードが展開されると、指定された数分のノードが自動で配置されます。
ノードの自動配置処理の位置計算によっては、ある程度の崩れが発生する場合があります。

[解決方法](#)

ありません。

[回避方法](#)

ルート定義にて、縦配置ノードや横配置ノードが展開されることを考慮し、ルートを一直線上に配置せず、各ノードを右下がりに配置するなどの方法で改善される場合があります。

[復旧方法](#)

案件操作機能のノード位置編集を利用し、ノードの位置を調整してください。

フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

[項目](#)

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法

- 回避方法
- 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

IM-Workflow の処理(申請、承認等)を Internet Explorer10、Internet Explorer11 で行った場合、処理したユーザのデータが異常な形で保存されます。

- 正常な形のデータ(progress.xml)

```
<user>
  <auth cd="user0001">
    <companyCode>company01</companyCode>
    <organizationSetCode>conmapnyset01<organizationSetCode>
    <organizationCode>dept01</organizationCode>
  </auth>
  <executer cd="user0001"/>
  <operator cd="user0001"/>
</user>
```

- 異常な形のデータ(progress.xml)

```
<user>
  <auth cd="user0001">
    <companyCode>company01^conmapnyset01^dept01</companyCode>
    <organizationSetCode/>
    <organizationCode/>
  </auth>
  <executer cd="user0001"/>
  <operator cd="user0001"/>
</user>
```

そのため、以下のような状態となる場合があります。

- 案件を正常に進めることができなくなる
- フロー・履歴画面で、フロー図が表示されない
- フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

条件

- iWP / iAF に、Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を設定していない
- 処理した案件が処理済(未完了案件/完了案件)に表示されない
- フロー、履歴画面が正しく表示されない
- 処理時にログが出来される

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createProcessMailReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:557)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:369)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.execute(TemplateMailSendTask.java:221)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
```

- 案件の終了処理でエラーが発生し、終了ノードで止まる

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:229)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
Caused by: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createResultMailReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:863)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:389)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.mail.TemplateMailSendManager.getMailReplaceMapData(TemplateMailSendManager.java:361)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:593)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:186)
... 1 more
```

原因

製品の仕様です。

iWP / iAF に、Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を設定していない状態での Internet Explorer10、Internet Explorer11 の利用はサポート対象外です。



コラム

Internet Explorer10 以降の Internet Explorer は、これまでの Internet Explorer とは違い、HTML5とCSS3への対応を他のモダンブラウザと同様に積極的にサポートするようになので Internet Explorer で動作していた HTML や CSS が動作しなくなっている部分が多数あります。
これらの動作変更の影響により、上記事象が発生しております。

解決方法

- iWP / iAF の場合

Internet Explorer10、Internet Explorer11 を Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を公開しております。
IM-Workflow 7.2 を Internet Explorer10、Internet Explorer11 をご利用の場合は、Servlet Filter を設定してください。

Servlet Filter の設定方法は以下の2通りがあります。

1. 現在お使いのWebPlatform/AppFramework Ver7.2 に Servlet Filter を設定する方法
[intra-mart Developer Blog 「WebPlatform/AppFramework Ver7.2でIE10を利用可能にするServlet Filterを公開します。」](#) を参照してください。
2. iWP / iAF 7.2.6 以降を適用する
iWP / iAF 7.2.6 以降に同梱の readme.txt を参照し、Servlet Filter を設定してください。



注意

Servlet Filter を設定する前に Internet Explorer10、Internet Explorer11 によって処理を行った案件が既に存在する場合、Servlet Filter を設定しただけでは対象案件のデタリ化がされません。

対象の案件に対して「復旧方法」で記載の対応を行ってください。

- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

回避方法

サポートブラウザで操作を行ってください。

復旧方法

- 異常な形で保存された案件の確認方法

本件の現象によって異常な形で保存された案件を確認するためには、以下の方法に従ってトランザクションファイル格納ディレクトリを検索します。

1. 以下の条件を指定してトランザクションファイル格納ディレクトリの検索を実行します。

- 検索対象のディレクトリ
 - iWP / iAF の場合

storage/workflow/data/%ログイングループID%/transaction

- intra-mart Accel Platform の場合

%PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/data/%テナントID%/transaction

対象の案件の期間が特定できている場合には、下記の「対象案件の処理手順」を参考にトランザクションファイルの格納ディレクトリ配下の年月・日・時間を指定すれば短縮化できます。

- 検索対象のファイル

トランザクションファイル progress.xml

- 検索文字列

- “<companyCode>^”
- “<companyCode>%会社コード%^”



コラム

Aのパターンは、所属なしのユーザが申請や承認を行った場合に登録される情報を対象としています。
所属なしユーザによるワークフローの利用がない場合には、Bのパターンの検索のみで構いません。

2. 対象となる案件が確認できたら、以下の「対象案件の処理手順」に基づいて対応します。

- 対象案件の処理手順

対象案件に対し、サポートブラウザで再申請を行い、案件を再度処理する必要があります。

1. 案件操作を行い、申請ノードに戻します。
2. サポートブラウザで再申請を行います。
3. 以降、サポートブラウザで順次処理を行います。

処理済(未完了案件)がおかしい

関連する現象

- 引戻しボタンが表示され、引戻しできてしまう

引戻しボタンが表示され、引戻しできてしまう

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ IM-Workflow 7.2.7
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 2012 Winter(Bourbon) IM-Workflow 8.0.2

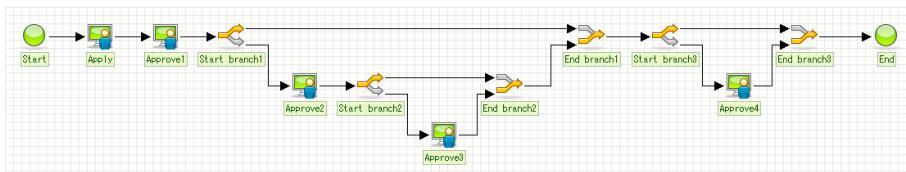
現象

自分が処理したノードの次のノードが処理済みにも関わらず次ノードで引戻しができてしまいます。

条件

以下のようにルート定義が行われている場合に発生します。

- 2つの分岐が直接に繋がっている
- 1つ目の分岐内にさらに分岐が存在する



1. 申請する

- Start branch1のルート選択:End branch1, Approve2
- Start branch2のルート選択:End branch2
- Start branch3のルート選択:End branch3, Approve4

2. Approve1、Approve2を承認する

3. Approve1を処理したユーザーで処理済み一覧を確認する

- Approve1で引戻しが可能になっている

原因

製品の不具合です。

分岐内で処理されたノードを探す処理に問題があります。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [18223] ルートによって、承認者をまたいで引き戻しができる場合があります。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [19498] ルートによって、承認者をまたいで引き戻しができる場合があります。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.8
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2013 Spring(Climbing) IM-Workflow 8.0.3

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

確認がおかしい

関連する現象

- 確認一覧の「未確認」と「確認済」の選択項目が機能しない
- 確認一覧に同一案件が複数表示される
- 確認ノードが複数存在する案件が確認一覧にひとつしか表示されない

確認一覧の「未確認」と「確認済」の選択項目が機能しない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ IM-Workflow 7.2.9
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

確認一覧の未完了案件タブまたは完了案件タブの画面に存在する「未確認」と「確認済」の選択項目のON/OFFを切り替えると絞込みされません。

条件

- 一覧表示パターン定義の対象一覧の確認(未完了案件)一覧、または、確認(完了案件)一覧の一覧表示項目に「確認状況」が存在しない場合

原因

製品の不具合です。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [18167] 確認一覧画面の未確認/確認済の検索条件が機能しない場合があります
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.10
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

回避方法

本現象が発生した場合、以下のマスタメンテナンスの更新を行うことで回避することができます。

- 一覧表示パターン定義の対象一覧の確認(未完了案件)一覧、または、確認(完了案件)一覧の一覧表示項目に「確認状況」を追加する

復旧方法

ありません。

確認一覧に同一案件が複数表示される

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

あるユーザが分岐内の各ノードに紐付いている確認ノードの対象者になっている場合、確認一覧を表示すると確認ノードの件数分が一覧に表示されます。

条件

- 分岐内の各ルートに確認ノードが紐付けられており、同一のユーザが複数の確認ノードの確認対象者として設定されている場合

原因

製品の不具合です。

確認対象の案件データ取得SQLに誤りがあります。

当現象は、確認一覧に複数件同一案件が表示されること以外は運用に支障を与えません。

確認処理は正常に行うことができます。

解決方法

ありません。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

確認ノードが複数存在する案件が確認一覧にひとつしか表示されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

連続する承認ノードにそれぞれ紐付いた確認ノードに、同一人物(所属・主所属1つ)を設定していた場合、確認一覧には案件が1つしか表示されません。

(後方ノードの情報のみ表示されます。)

異なる確認ノードなので、確認一覧には2つ表示されることを想定しています。

条件

ルート上に複数の確認ノードが存在し、特定ユーザが複数の確認ノードの確認対象者として設定されている場合が該当します。

原因

製品の仕様です。

確認機能は、「案件」に対して行うものと定義しています。

そのため、案件に複数の確認ノードが設定されている場合でも、確認一覧には案件単位での情報を表示します。

仕様書には次のように記載しております。

- iWP / iAF の場合

[IM-Workflow Ver.7.2 仕様書「2.10.3 確認の処理ルール」](#)

- intra-mart Accel Platform の場合

[intra-mart Accel Platform / IM-Workflow 仕様書「2.11.3 確認の処理ルール」](#)

「図. 確認ノードは未確認状態にリセット」付近より

確認は案件単位となります。

1人の利用者が複数の確認ノードの確認対象者となっている場合、あるノードで確認を行っても、次の確認ノードにて未確認状態にリセットされます。

解決方法

ありません。

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

意図しないユーザプログラムが動作した

関連する現象

- フロー定義のノード設定に設定していないユーザプログラムが実行されてしまう

フロー定義のノード設定に設定していないユーザプログラムが実行されてしまう

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

承認ノードのアクション処理に指定したユーザプログラムが終了ノードのノード到達処理で実行されます。

フロー定義の終了ノードのノード設定には到達処理のユーザプログラムのみが設定されています。

条件

以下のような操作を行った場合に発生する場合があります。

1. コンテンツ定義のユーザプログラムに到達処理を追加する
2. フロー定義の終了ノードのノード到達処理に1.で追加したユーザプログラムを設定する
3. コンテンツ定義のユーザプログラムで1.で追加したユーザプログラムのプラグイン種別を到達処理以外に変更する

原因

製品の不具合です。

ユーザプログラムのプラグイン種別の変更を行ったさいにフロー定義のノード設定が残ってしまうため発生します。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 要件 [24960] フロー定義のマスタメンテナンス画面上に表示されない設定が案件で有効となる
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件 [24959] フロー定義のマスタメンテナンス画面上に表示されない設定が案件で有効となる

解決方法

ありません。

回避方法

本現象が発生した場合、以下の操作を行うことで回避することができます。

1. ユーザプログラムのプラグイン種別を元に戻す
 - フロー定義の該当ノードのノード設定に1.で変更したユーザプログラムが表示される
2. フロー定義の該当ノードのノード設定で1.のユーザプログラムを解除する
3. ユーザプログラムのプラグイン種別を元に戻す

復旧方法

ありません。

サーバが起動しない

関連する現象

- iWP / iAF patch 7.2.7 をインストールすると、プラグインの初期化エラーが発生して、サーバが起動しなくなる。

iWP / iAF patch 7.2.7 をインストールすると、プラグインの初期化エラーが発生して、サーバが起動しなくなる。

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

iWP / iAF patch 7.2.7 をインストールすると、プラグインの初期化エラーが発生して、サーバが起動しなくなる。

条件

- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが表示されている。

```
log.message=java.lang.RuntimeException: JavaScript-API initialize error: jp.co.intra_mart.system.javascript.imapi.PluginManagerObject
```

```
java.lang.RuntimeException: JavaScript-API initialize error: jp.co.intra_mart.system.javascript.imapi.PluginManagerObject
    at jp.co.intra_mart.system.service.ServiceStartManager.run(ServiceStartManager.java:105)
    at jp.co.intra_mart.system.servlet.PlatformServletContextListener.contextInitialized(PlatformServletContextListener.java:149)
```

(省略)

```
Caused by: java.lang.IllegalStateException: JavaScript-API initialize error: jp.co.intra_mart.system.javascript.imapi.PluginManagerObject
    at jp.co.intra_mart.system.service.ApplicationRuntimeService.defineJavaScriptAPIClass(ApplicationRuntimeService.java:220)
    at jp.co.intra_mart.system.service.ApplicationRuntimeService.fire(ApplicationRuntimeService.java:67)
    at jp.co.intra_mart.system.service.AbstractServiceProvider.start(AbstractServiceProvider.java:71)
    at jp.co.intra_mart.bin.server.core.ServiceProfile.start(ServiceProfile.java:61)
    at jp.co.intra_mart.system.service.ServiceStartManager.run(ServiceStartManager.java:59)
... 25 more
```

(省略)

```
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.security.exception.NoFilterException: HTTPContextHandlingFilterが存在しません。
    at jp.co.intra_mart.foundation.security.AccessSecurityManager.getCurrentRequest(AccessSecurityManager.java:281)
    at jp.co.intra_mart.foundation.security.AccessSecurityManager.getSessionInfo(AccessSecurityManager.java:3041)
    at jp.co.intra_mart.foundation.plugin.PluginManager.getMessage(PluginManager.java:776)
... 41 more
```

- iWP / iAF patch 7.2.7 をインストールした環境であること。
- お客様が独自でプラグインを作成している。

原因

- iWP / iAF patch 7.2.7 の修正の影響です。

上記修正で、plugin.xmlに設定したメッセージIDがメッセージプロパティに定義されていない場合に、エラーにするように修正されました。
この修正の影響で、本項のエラーが発生します。

- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

解決方法

プラグイン用のメッセージプロパティにメッセージを定義してください。対象は以下です。

1. インストール環境のロケール分のメッセージファイル
 - plugin_ロケールID.properties
2. 指定されたロケールが存在しない場合に利用される、デフォルトのメッセージファイル
 - plugin.properties

回避方法

ありません。

復旧方法

ありません。

フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

関連する現象

- フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

現象

IM-Workflow の処理(申請、承認等)を Internet Explorer10、Internet Explorer11 で行った場合、処理したユーザのデータが異常な形で保存されます。

- 正常な形のデータ(progress.xml)

```
<user>
  <auth cd="user0001">
    <companyCode>company01</companyCode>
    <organizationSetCode>conmapnyset01<organizationSetCode>
    <organizationCode>dept01</organizationCode>
  </auth>
  <executer cd="user0001"/>
  <operator cd="user0001"/>
</user>
```

- 異常な形のデータ(progress.xml)

```
<user>
  <auth cd="user0001">
    <companyCode>company01^conmapnyset01^dept01</companyCode>
    <organizationSetCode/>
    <organizationCode/>
  </auth>
  <executer cd="user0001"/>
  <operator cd="user0001"/>
</user>
```

そのため、以下のような状態となる場合があります。

- 案件を正常に進めることができなくなる
- フロー・履歴画面で、フロー図が表示されない
- フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない

条件

- iWP / iAF に、Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を設定していない
- 処理した案件が処理済(未完了案件/完了案件)に表示されない
- フロー・履歴画面が正しく表示されない
- 処理時にログが出力される

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createProcessMailReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:557)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:369)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.execute(TemplateMailSendTask.java:221)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
```

- 案件の終了処理でエラーが発生し、終了ノードで止まる

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:126)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:229)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:97)
Caused by: java.lang.NullPointerException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createResultMailReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:863)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.createReplaceMap(TemplateMailSendTask.java:389)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.mail.TemplateMailSendManager.getMailReplaceMapData(TemplateMailSendManager.java:361)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:593)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:186)
  ... 1 more
```

原因

製品の仕様です。

iWP / iAF に、Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を設定していない状態での Internet Explorer10、Internet Explorer11 の利用はサポート対象外です。



コラム

Internet Explorer10 以降の Internet Explorer は、これまでの Internet Explorer とは違い、HTML5とCSS3への対応を他のモダンブラウザと同様に積極的にサポートするようになりの Internet Explorer で動作していた HTML や CSS が動作しなくなっている部分が多数あります。これらの動作変更の影響により、上記事象が発生しております。

解決方法

- iWP / iAF の場合

Internet Explorer10、Internet Explorer11 を Internet Explorer9 互換モードで動作させる Servlet Filter を公開しております。
IM-Workflow 7.2 を Internet Explorer10、Internet Explorer11 をご利用の場合は、Servlet Filter を設定してください。

Servlet Filter の設定方法は以下の2通りがあります。

1. 現在お使いのWebPlatform/AppFramework Ver7.2 に Servlet Filter を設定する方法
[intra-mart Developer Blog 「WebPlatform/AppFramework Ver7.2でIE10を利用可能にするServlet Filterを公開します。」](#) を参照してください。
2. iWP / iAF 7.2.6 以降を適用する
iWP / iAF 7.2.6 以降に同梱の readme.txt を参照し、Servlet Filter を設定してください。



注意

Servlet Filter を設定する前に Internet Explorer10、Internet Explorer11 によって処理を行った案件が既に存在する場合、Servlet Filter を設定しただけでは対象案件のデータはありません。

対象の案件に対して「復旧方法」で記載の対応を行ってください。

- intra-mart Accel Platform の場合
 - 対象外

回避方法

サポートブラウザで操作を行ってください。

復旧方法

- 異常な形で保存された案件の確認方法

本件の現象によって異常な形で保存された案件を確認するためには、以下の方法に従ってトランザクションファイル格納ディレクトリを検索します。

1. 以下の条件を指定してトランザクションファイル格納ディレクトリの検索を実行します。
 - 検索対象のディレクトリ
 - iWP / iAF の場合


```
storage/workflow/data/%ログイングループID%/transaction
```
 - intra-mart Accel Platform の場合


```
%PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/data/%テナントID%/transaction
```
 - 対象の案件の期間が特定できている場合には、下記の「対象案件の処理手順」を参考にトランザクションファイルの格納ディレクトリ配下の年月・日・時間を指定することができます。
 - 検索対象のファイル


```
トランザクションファイル progress.xml
```
 - 検索文字列
 - A. "<companyCode>^"
 - B. "<companyCode>%会社コード%^"



コラム

Aのパターンは、所属なしのユーザが申請や承認を行った場合に登録される情報を対象としています。
所属なしユーザによるワークフローの利用がない場合には、Bのパターンの検索のみで構いません。

2. 対象となる案件が確認できたら、以下の「対象案件の処理手順」に基づいて対応します。

- 対象案件の処理手順

対象案件に対し、サポートブラウザで再申請を行い、案件を再度処理する必要があります。

1. 案件操作を行い、申請ノードに戻します。
2. サポートブラウザで再申請を行います。
3. 以降、サポートブラウザで順次処理を行います。

自動処理でエラーが発生する

関連する現象

- 自動承認時にスレッドタスク実行の例外が発生する

自動承認時にスレッドタスク実行の例外が発生する

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2014 Winter(Iceberg) IM-Workflow 8.0.9

現象

到達処理で下記の自動承認プログラムが実行され、案件の承認が行われた際に、スレッドタスク実行の例外が発生します。

- 既処理者自動承認
- 再処理自動承認
- 連絡自動承認

条件

- 処理時にログが出力される

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] [0] 未完了タスク情報が存在しないため、処理依頼IMBoxデータ作成に失敗しました。ノードID(hzs9uhg5njuuy93)
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionDispatcher - [] [1] IMBox送信用データ作成で失敗しました。
```

- 事象の発生時刻に該当する例外ログに下記のようなスタックトレースが出力されている

log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.com
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:25)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.message_hub.TemplateMessageHubSendManager.executeMessageHubTask(TemplateMessageHubSendManager.java:105)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.message_hub.TemplateMessageHubSendManager.sendProcessMessageHub(TemplateMessageHubSendManager.java:79)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ArrivedProcessTask.execute(ArrivedProcessTask.java:172)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.execute(WorkflowThreadRunner.java:121)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadRunner.run(WorkflowThreadRunner.java:68)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.asyncronous.impl.executor.work.ExecutableWrapper.run(ExecutableWrapper.java:89)
  at com.caucho.jca.ra.WorkThread.run(WorkThread.java:87)
  at com.caucho.env.thread2.ResinThread2.runTasks(ResinThread2.java:173)
  at com.caucho.env.thread2.ResinThread2.run(ResinThread2.java:118)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.createReplaceMap(TemplateImBoxSendTask.java:344)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMessageHubSendTask.execute(TemplateMessageHubSendTask.java:92)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.message_hub.TemplateMessageHubSendManager.executeMessageHubTask(TemplateMessageHubSendManager.java:100)
... 8 more
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.createProcessImBoxReplaceMap(TemplateImBoxSendTask.java:999)
  at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateImBoxSendTask.createReplaceMap(TemplateImBoxSendTask.java:325)
... 10 more
```

原因

製品の不具合です。

IM-MessageHub による通知を行う際、テンプレート置換文字列を内部で保持しておく必要がありますが、自動承認の場合に正しく保持できず、例外が発生します。



コラム

当トラブルによって案件の状態が不整合となることはありません。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 要件：到達処理で自動承認を行うとイベント通知に失敗します。

解決方法

以下のパッチまたはアップデートを適用することで解決します。

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2015 Spring(Juno) IM-Workflow 8.0.10

回避方法

自動承認対象のノードの到達処理として、別途ユーザプログラムを追加します。

追加するユーザプログラムでは、返却値「メール送信可否」として `false` を返却してください。

このようにすることで、自動承認対象のノードに到達した際に送信される「処理依頼」通知が実行されないよう制御され、当トラブルの発生を回避することができます。

なお、自動承認プログラムとトラブル回避用ユーザプログラムは、どちらが先に実行されても構いません。



コラム

自動承認が行われた結果として到達するノードにおいては、通知処理は通常通り実行されます。



注意

この回避方法の場合、「根回し」通知も送信されなくなります。

復旧方法

ありません。

「401(Unauthorized)」や「12015 Unknown」エラーが発生する

関連する現象

- 統合Windows認証モジュール利用時にエラーが発生する

統合Windows認証モジュール利用時にエラーが発生する



当事象は [FAQ](#) にも同内容を掲載しています。

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法
 - 回避方法
 - 復旧方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - 対象外
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2014 Spring(Granada) IM-Workflow 8.0.7 ~ 最新バージョン

現象

以下のタイミングで、「401(Unauthorized)」や「12015 Unknown」エラーが発生します。

- IM-Workflow の標準処理画面(申請画面など)の表示時や、標準処理画面を表示するための csjs「workflowOpenPage」の実行時
- 上記に限らず、不特定の URL へのアクセス時

条件

統合Windows認証モジュール(2014 Spring 以降)を利用し、かつ、ブラウザに Internet Explorer、または Google Chrome 43.0.2357.81 m 以降を利用している。

原因

解決方法

ありません。

回避方法

- Internet Information Services (IIS) にて静的コンテンツを返却するように設定を行ってください。
統合Windows認証利用時にはこの設定は必須です。以下のURLを参考に設定を行ってください。

Internet Information Services (IIS)

- IM-Workflow の申請画面や workflowOpenPage などにて特定の URL のみが 401 になる場合
 - 401 となっているリクエスト(URL)をリクエストログやブラウザの開発者ツール等にて特定してください。
 - 例: URL が「/im_workflow/common/session_timeout_check/session_timeout_check」であった場合
WEB-INF/conf/im-sso-windows-path-config/{任意のファイル名}.xml ファイルを作成します。
<no-authentication> タグ直下に、
<path regex="false">/im_workflow/common/session_timeout_check/session_timeout_check</path> を追加します。



コラム

設定例は [添付](#) の im-sso-windows-path-config_disable_auth.xml を参照してください。

401 となるリクエストが他にもある場合、同様にその URL に対して <path> タグを追加してください。

このファイルに追加した URL に対しては、統合Windows認証がからなくなり、通常の AccelPlatform による認証が発生するようになります。

im-sso-windows-path-config については [統合Windows認証パス設定](#) を参照してください。

- 次に、[添付](#) の ConstantConfigBasedWindowsTenantIdResolver.java を WEB-INF/classes/jp/co/intra_mart/foundation/admin/tenant/context 直下に配置してください。
- 最後に、WEB-INF/plugin/jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.tenant.resolver.windows_8.0.1/plugin.xml の内容を次のように書き換えます。

- 変更前

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<plugin>
  <extension point="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.tenant.resolvers">
    <tenant-id-resolvers>
      <id="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.tenant.resolver.windows">
        <name>"Windows Tenant Id Resolver" </name>
        <version>"8.0.1" </version>
        <rank>"90" </rank>
      </id>
      <!-- ドメインをテナントIDとするリゾルバー
           参加しているドメインをテナントIDとして解決します。-->
      <!--tenant-id-resolver class="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.DomainBasedWindowsTenantIdResolver"/-->

      <!-- 設定された固定値をテナントIDとするリゾルバー
           tenant_idパラメータに設定した値をテナントIDとして解決します。-->
      <!--tenant-id-resolver class="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.FixedConfigBasedWindowsTenantIdResolver">
        <init-param>
          <param-name>tenant_id</param-name>
          <param-value>default</param-value>
        </init-param>
        <!--tenant-id-resolver-->
      </tenant-id-resolvers>
    </extension>
  </plugin>

```

- 変更後

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<plugin>
<extension point="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.tenant.resolvers">
<tenant-id-resolvers
  id="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.tenant.resolver.windows"
  name="Windows Tenant Id Resolver"
  version="8.0.1"
  rank="90">

  <!-- ドメインをテナントIDとするリゾルバー
  参加しているドメインをテナントIDとして解決します。-->
<!-tenant-id-resolver class="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.DomainBasedWindowsTenantIdResolver"/-->

  <!-- 設定された固定値をテナントIDとするリゾルバー
  tenant_id/パラメータに設定した値をテナントIDとして解決します。-->
<tenant-id-resolver class="jp.co.intra_mart.foundation.admin.tenant.context.ConstantConfigBasedWindowsTenantIdResolver">
<init-param>
  <param-name>tenant_id</param-name>
  <param-value>default</param-value>
</init-param>
</tenant-id-resolver>
</tenant-id-resolvers>
</extension>
</plugin>

```



注意

上記の例は、テナントIDが「default」の場合の設定です。設定内容に応じて適宜変更してください。

- 不特定の URL において 401 になる場合
Kerberos 認証において問題が発生している可能性があります。

Internet Explorer の「ツール」-「インターネット オプション」の「詳細設定」タブ中の「セキュリティ」セクションにある「統合 Windows 認証を利用する」のチェックを外してください。

これにより、Kerberos 認証の代わりにNTLM 認証が行われるようになります。

復旧方法

ありません。

パフォーマンス関連のトラブルシューティング

IM-Workflow で発生するパフォーマンス関連のトラブルと解決方法を紹介します。対象の事象リンクをクリックして確認してください。

一般利用者用の参照一覧の表示が遅い

関連する現象

- 参照一覧の表示が遅い

参照一覧の表示が遅い

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.0 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

参照一覧の表示が遅い。

参照一覧の表示が日を追うごとに遅くなっていく。

条件

以下に該当する場合、本項で提示している「原因」に該当する可能性があります。

- SQLの遅延であること

ご利用のデータベースのチューニングエンジン等で、参照一覧用SQLの処理コストを確認してください。以下のSQLが、処理コストの上位、または参照一覧の表示と同等の処理時間を要している場合、「原因」に該当する可能性があります。

- 参照一覧「未完了案件」のSQL

```
SELECT matter.last_process_date, matter.priority_level, matter.system_matter_id, matter.user_data_id,
       matter.matter_name, matter.matter_start_date, matter.matter_number, matter.flow_id, matter.flow_version_id,
       locale.flow_name, matter.apply_auth_user_code, locale.apply_auth_user_name, matter.apply_execute_user_code,
       locale.apply_execute_user_name, matter.apply_act_flag, matter.apply_date, matter.apply_base_date, handle_user.handle_level
FROM imw_t_actv_matter_locale locale, imw_t_actv_matter matter, imw_t_actv_matter_handle_user handle_user
WHERE locale.locale_id = handle_user.locale_id
AND locale.system_matter_id = matter.system_matter_id
AND matter.system_matter_id = handle_user.system_matter_id
AND handle_user.user_code = ?
AND handle_user.locale_id = ?
```

- 参照一覧「完了案件」のSQL

```
SELECT matter.matter_cpl_date, matter.priority_level, matter.system_matter_id, matter.user_data_id,
       matter.matter_name, matter.matter_number, matter.flow_id, matter.flow_version_id, locale.flow_name,
       matter.status, matter.apply_auth_user_code, locale.apply_auth_user_name, matter.apply_execute_user_code,
       locale.apply_execute_user_name, matter.apply_act_flag, matter.apply_date, matter.apply_base_date, handle_user.handle_level,
       case when matter.status = 'approveend' then '1'
             when matter.status = 'discontinue' then '2'
             when matter.status = 'deny' then '3'
             when matter.status = 'matterhandle' then '4'
             else '0'
       end as matter_end_status
FROM imw_t_cpl_matter_locale locale, imw_t_cpl_matter matter,
       imw_t_cpl_matter_handle_user handle_user
WHERE locale.locale_id = handle_user.locale_id
AND locale.system_matter_id = matter.system_matter_id
AND matter.system_matter_id = handle_user.system_matter_id
AND handle_user.user_code =
AND handle_user.locale_id =
```

- 参照者の件数が膨大であること

- データベースにアクセス出来る、または「テーブルメンテナンス」を利用できる場合

以下のSQLを実行して件数を確認できます。

```
SELECT COUNT(*) FROM imw_t_actv_matter_handle_user;
SELECT COUNT(*) FROM imw_t_cpl_matter_handle_user;
```

- データベースにアクセス出来ない場合

以下の案件数と1案件あたりの参照者数を掛ければ、件数が確認できます。

- 「ワークフロー管理者」メニューの「参照」 - 「1ページあたりの一覧件数 × 一覧下部のページの数」が案件数です。
- 「ワークフロー管理者」メニューの「参照」 - 「参照者タブ」 - 「状況確認」 - 「氏名一覧」の件数が1案件あたりの参照者ユーザ数です。

原因

一般利用者用の参照一覧画面は、ログインユーザが参照可能な案件のみに制限して表示します。この表示制限の際に行う、案件テーブルと表示制限用の権限テーブルの照合の処理が、参照者レコード数の増大により遅延している可能性があります。

- 例) 以下の設定で、案件のレコード数が1万件の場合、参照者のレコード数は1,000万件になります。
 - 任意の組織(組織Aとします)が参照者としてフロー(フローAとします)に設定されている。
 - 組織Aには配下に1,000人のユーザが設定されている。
 - フローAから申請された案件の件数が1万件である。

IM-Workflowは案件の申請時に、表示制限用の権限テーブルに、フローに設定された参照者ユーザ分のレコードを登録しています。

この仕様のため、テーブルのレコード数は、「案件 × 1案件あたりの参照ユーザ数」となり、申請のたびに参照者ユーザ数分のレコードが増加します。

※「参照」の仕様については「[IM-Workflow 仕様書](#)」を参照してください。

解決方法

以下の対策が考えられます。

- インデックスを利用したチューニングを行う。
ご利用のデータベースのインデックスアドバイザ等を利用して、最適なインデックスを設定してください。

チューニング分析対象のテーブル候補は以下になります。以下のテーブルに対してのインデックス設定を検討してください。

```
imw_t_actv_matter
imw_t_actv_matter_locale
imw_t_actv_matter_handle_user
imw_t_cpl_matter
imw_t_cpl_matter_locale
imw_t_cpl_matter_handle_user
```

i コラム

以下は、過去に弊社にてチューニング検証したインデックスになります。案件数10万レコード、参照者数1,000万レコードで3秒程度のレスポンスを確認しています。ただし、テー
はデータ状態やその他の環境に依存しますので、弊社で確認したレスポンスを保証するものではありません。あくまで参考として利用してください。

```
CREATE INDEX idx_imw_t_actv_handle_user ON imw_t_actv_matter_handle_user(locale_id, user_code, system_matter_id, handle_level);
CREATE INDEX idx_imw_t_cpl_handle_user ON imw_t_cpl_matter_handle_user(locale_id, user_code, system_matter_id, handle_level);
```

2. 管理者用の参照一覧を利用する。

管理者用の参照一覧は以下の特徴があります。お客様業務に適用できるか検討の上、利用してください。

- 「ワークフロー管理者」メニューの参照
 - 案件の削除ができます。
 - すべての種類の案件操作ができます。
 - 案件に対して参照者を追加できます。
- 「ワークフロー運用管理者」メニューの参照
 - 「管理グループ設定」で設定したフローの案件のみの参照ができます。
 - すべての種類の案件操作ができます。

「ワークフロー管理者」メニュー、「ワークフロー運用管理者」の参照一覧は、表示制限用の権限テーブルを利用していません。

したがって、本項で述べた原因による遅延は発生しません。

3. 参照者の数を減らす。

参照者の数を減らすことで、データ件数の増大による遅延を解消できる可能性があります。インデックスでの対応と合わせて検討してください。

- これから申請する案件の参照者の数を減らす。
 1. 参照者をフローから外す: 「フロード定義」 - 「バージョン」 - 「編集」 - 「参照者」タブのクリアで、フローから参照者を削除してください。
 2. 参照者として組織やパブリックグループ配下のユーザを減らす:
 - 参照させたいユーザのみを参照者にする。
 - (案) 参照させたいユーザのみが所属するロールを参照者としてフローに設定する。
- 申請済み案件の参照者の数を減らす。
 - 「ワークフロー管理者」メニューの「参照」 - 「操作」 - 「参照者タブ」のクリアで、案件から参照者を削除してください。

※ 複数案件分の削除操作が必要になります。

i コラム

参照者を一括で削除したい場合は、SQLを利用してテーブルデータを直接削除してください。削除用のSQLは以下です。ただし、テーブルへの直接アクセスは製品と
ません。お客様の責任で実施を判断してください。

```
DELETE FROM imw_t_actv_matter_handle_user;
DELETE FROM imw_t_cpl_matter_handle_user;
```

4. 完了案件の参照が不要であれば、アーカイブを実行して参照対象のレコード数を減らす。

アーカイブ機能は、完了案件をアーカイブして過去案件テーブルに移行する機能です。完了案件の数と参照者の数を減らすこと、
データ件数の増大による遅延を解消できる可能性があります。インデックスでの対応を合わせて検討してください。

アーカイブ用のリストを実装することで、過去案件を参照できるユーザを制御できます。過去案件を参照できるユーザを制限することで
参照者のレコードを減らすことができます。

IM-Workflow 関連のジョブの実行に時間がかかる

関連する現象

- [代理先同期ジョブ\(バッチ\)の処理に時間がかかる](#)

代理先同期ジョブ(バッチ)の処理に時間がかかる

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因

- 解決方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.1 ~ 最新バージョン
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ~ 最新バージョン

現象

代理先同期ジョブ(パッチ)の処理に時間がかかる。

条件

[同期パッチ用ワークテーブル]のレコード件数が大量である場合。

原因

IM-Workflow は、IM-共通マスタのオペレーション情報を[同期パッチ用ワークテーブル]に登録します。

代理先同期ジョブ(パッチ)は[同期パッチ用ワークテーブル]の情報を元に、IM-Workflowの代理設定を最新化します。

インポートや登録オペレーションで、大量のマスタデータがIM-共通マスタに登録された場合、これに伴い[同期パッチ用ワークテーブル]にも大量にデータが登録されます。

代理先同期ジョブ(パッチ)は[同期パッチ用ワークテーブル]のレコードをフェッチしながら、代理設定を最新化します。

したがって、処理時間は[同期パッチ用ワークテーブル]の件数に比例します。

解決方法

以下の対策が考えられます。

1. [同期パッチ用ワークテーブル]のレコード件数を減らす。
 - IM-共通マスタの全期間インポートが必須でなければ、スナップショットインポートを検討してください。
 - 外部システムのデータをIM-共通マスタにインポートする場合、全件ではなく、その時点の差分にしてインポート件数を抑止してください。
2. インデックスを利用して、代理先同期ジョブ(パッチ)のフェッチの処理速度を上げる。

ご利用のデータベースのインデックスアドバイザ等を利用して、最適なインデックスを設定してください。
チューニング分析対象のテーブル候補は以下になります。以下のテーブルに対してのインデックス設定を検討してください。

 - imw_w_sync_batch

コラム

以下は、過去に弊社にてチューニング検証したインデックスになります。

ご利用の際には、インデックスの名称をご確認いただき、必要に応じて変更して実行するようにしてください。

ただし、データベースアクセスはデータ状態やその他の環境に依存しますので、弊社で確認したレスポンスを保証するものではありません。

あくまで参考としてご利用ください。

```
create index idx_imw_w_sync_batch on imw_w_sync_batch(no);
```

申請画面の表示が遅い

関連する現象

- 申請画面の表示が遅い

申請画面の表示が遅い

項目

- 対象バージョン
- 現象
- 条件
- 原因
- 解決方法

対象バージョン

- iWP / iAF の場合
 - IM-Workflow 7.2.10
- intra-mart Accel Platform の場合

- 2014 Summer(Honoka) IM-Workflow 8.0.8

現象

申請画面の表示に時間がかかる。

条件

申請対象のフローで使用しているルートの申請ノードに、大量のユーザ、もしくは大量のユーザが所属する組織やパブリックグループ、ロールなどが指定されている

原因

申請画面表示の際、画面に表示する「担当組織」情報を取得します。

案件を申請する際に選択可能な所属組織情報を取得する API 「ApplyManager#getAuthUserOrgz」の処理内容は、ワークフローパラメータが製品標準状態の場合、次のようにになります。

- 「IM-Workflow 仕様書」ワークフローパラメータ「処理対象ユーザの所属情報取得方法設定」より
target-users-organization-retrieving-type の設定値が「user-from-orgz」の場合は、ルート定義で設定した処理対象をユーザ単位に展開し、申請するユーザと比較することで所属情報ユーザが多数の「組織、役職、パブリックグループ、役割、ロール」に所属する場合の利用を推奨します。

この場合、「組織、役職、パブリックグループ、役割、ロール」にそれぞれ多数のユーザが所属する場合、処理時間が増加します。

解決方法

以下の対策が考えられます。

- ワークフローパラメータで処理対象ユーザの所属情報の取得方法を変更します。
以下の箇所の設定値を「orgz-from-user」に変更してください。

```
<param>
  <param-name>target-users-organization-retrieving-type</param-name>
  <param-value>user-from-orgz</param-value>
</param>
```

上記設定を行った場合、「担当組織」情報を取得する際の処理内容は、次のようにになります。

- 「IM-Workflow 仕様書」ワークフローパラメータ「処理対象ユーザの所属情報取得方法設定」より
「target-users-organization-retrieving-type」の設定値が「orgz-from-user」の場合は、申請するユーザの所属情報を取得した後、ルート定義で設定した処理対象と比較することです。
「組織、役職、パブリックグループ、役割、ロール」にそれぞれ多数のユーザが所属する場合の利用を推奨します。

追加情報の収集

既知の問題と照合しても解決しなかった場合は、弊社サポートサイトへお問い合わせください。

お問い合わせの際に下記の追加の情報をいただけますと、対応がスムーズとなります。

環境情報

- iWP / iAF の場合
 - status.zip ファイル
各 Service Platform インストールディレクトリ直下にある status.zip ファイルをご提供ください。
 - ワークフローパラメータ
ストレージ上に配置されている下記3つの設定ファイルをご提供ください。
 - storage/workflow/conf/param/param_system.xml
 - storage/workflow/conf/param/param_group_%ログイングループID%.xml
 - storage/workflow/conf/param/param_stamp_%ログイングループID%.xml
- intra-mart Accel Platform の場合
 - status.zip ファイル
%STORAGE_PATH%/report 直下にある status.zip ファイルをご提供ください。
 - ワークフローパラメータ
ストレージ上に配置されている下記2つの設定ファイルをご提供ください。
 - %PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/conf/param/param_group_%テナントID%.xml
 - %PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/conf/param/param_stamp_%テナントID%.xml



注意

以下のアップデートでの運用の場合、追加で次の設定ファイルをご提供ください。

- 対象バージョン
 - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1
 - 2012 Winter(Bourbon) IM-Workflow 8.0.2
 - 2013 Spring(Climbing) IM-Workflow 8.0.3

- 2013 Summer(Damask) IM-Workflow 8.0.4
- 2013 Autumn(Eden) IM-Workflow 8.0.5
- 2013 Winter(Felicia) IM-Workflow 8.0.6
- 対象設定ファイル
 - %PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/conf/param/param_system.xml

マスタ定義

事象が発生した案件に紐づくマスタ定義一式をご提供ください。

フロー定義/コンテンツ定義/ルート定義の他に、ルール定義/メール定義/案件プロパティ定義も利用されている場合はご提供ください。

マスタ定義のエクスポート方法につきましては下記のドキュメントをご参照ください。

- iWP / iAF の場合
 - [IM-Workflow Ver.7.2 管理者操作ガイド](#)
- intra-mart Accel Platform の場合
 - [intra-mart Accel Platform / IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)



コラム

IM-FormaDesigner や IM-BIS と組み合わせたワークフローの場合は、該当のドキュメントを参照し、必要な定義ファイルを合わせてエクスポートしてください。

案件に関するトランザクションデータ

事象が発生した案件に紐づくトランザクションデータファイルをご提供ください。

トランザクションデータファイルはストレージ上の下記のディレクトリに保存されております。

- iWP / iAF の場合
 - storage/workflow/data/%ロギンググループID%/transaction/%YYYYMM%/%DD%/%HH%/%システム案件ID%
- intra-mart Accel Platform の場合
 - %PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/data/%テナントID%/transaction/%YYYYMM%/%DD%/%HH%/%システム案件ID%

事象が発生した案件に紐づくデータベース上のトランザクションコードをご提供ください。

トランザクションコードは下記のテーブルに保存されております。システム案件IDにて検索した結果を取得してください。

- imw_t_actv_matter
- imw_t_actv_matter_locale
- imw_t_actv_executable_user
- imw_t_actv_task
- imw_t_actv_user_orgz
- imw_t_cpl_task
- imw_t_cpl_user
- imw_t_before_task

ログデータ

ログファイル一式をご提供ください。

- iWP / iAF の場合
 - 各 Service Platform インストールディレクトリ直下にある log ディレクトリ直下に存在するログファイル一式をご提供ください。
- intra-mart Accel Platform の場合
 - 各 Application Server におけるログファイルディレクトリ直下に存在するログファイル一式をご提供ください。

ログファイルディレクトリについては「[intra-mart Accel Platform / 設定ファイルリファレンス](#)」を参照してください。
ログファイルディレクトリのデフォルト値は "WEB-INF/log" です。

