



# 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. 本書に記載されている外部サイトのURL
  - 2.6. トラブルシューティングのステップ
  - 2.7. トラブルシューティングの読み方
  - 2.8. 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. ユーザプログラムでエラーが発生した
  - 4.24. サーバが起動しない
  - 4.25. フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない
  - 4.26. 自動処理でエラーが発生する
  - 4.27. 案件を削除できない
  - 4.28. 「401(Unauthorized)」や「12015 Unknown」エラーが発生する
  - 4.29. 印影がおかしい
  - 4.30. インポートが正常に終了したのに、設定内容が反映されません
  - 4.31. 一覧画面に案件が表示されない
- 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
  - 5.4. 案件一覧の表示が遅い
- 6. IM-Workflow の高度な操作
  - 6.1. IM-Workflow の案件を削除する方法
- 7. 追加情報の収集
  - 7.1. 環境情報

- 7.2. マスタ定義
- 7.3. 案件に関するトランザクションデータ
- 7.4. 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"> <li>「<a href="#">一般利用者用の参照一覧の表示が遅い</a>」を追記しました。</li> </ul>
2014-05-28	第3版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">サーバが起動しない</a>」を追記しました。</li> </ul>
2014-08-01	第4版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">処理できない</a>」を追記しました。</li> <li>「<a href="#">終了ノードで止まってしまう</a>」を追記しました。</li> <li>「<a href="#">パフォーマンス関連のトラブルシューティング</a>」を追記しました。</li> <li>「<a href="#">ログの内容について</a>」を追記しました。</li> </ul>
2014-09-01	第5版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">終了ノードで止まってしまう</a>」の内容を変更しました。</li> <li>「<a href="#">フロー・履歴画面で、処理履歴の一部が表示されない</a>」を追加しました。</li> <li>「<a href="#">処理対象者が0人になる</a>」を追記しました。</li> <li>「<a href="#">申請画面の表示が遅い</a>」を追加しました。</li> </ul>
2014-12-01	第6版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">処理対象者や確認対象者、参照者情報が更新されない</a>」を追記しました。</li> </ul>
2015-04-01	第7版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">メールが送信されない</a>」を追記しました。</li> <li>「<a href="#">自動処理でエラーが発生する</a>」を追加しました。</li> </ul>
2015-08-01	第8版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> <li>全記載項目に対して対象バージョンを最新化しました。</li> <li>「<a href="#">申請できない</a>」の「<a href="#">プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する</a>」について、「条件」にスタックトレース情報を追記しました。</li> <li>「<a href="#">処理対象者が0人になる</a>」の「<a href="#">プラグイン関連の処理で NullPointerException が発生する</a>」について、「条件」にスタックトレース情報を追記しました。</li> <li>「<a href="#">処理できない</a>」に「<a href="#">未処理一覧から案件の処理画面が表示できない、または、処理ボタン押下後に「処理画面の表示に失敗しました」が表示される</a>」を追加しました。</li> <li>「<a href="#">「I401(Unauthorized)」や「I2015 Unknown」エラーが発生する</a>」に「<a href="#">統合Windows認証モジュール利用時にエラーが発生する</a>」を追加しました。</li> </ul>
2016-04-01	第9版 下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"> <li>「<a href="#">案件をアーカイブすると、印影が表示されなくなる</a>」を追加しました。</li> </ul>

## 変更年月日 変更内容

2016-08-01 第10版 下記を追加・変更しました

- 「 [インポートが正常に終了したのに、設定内容が反映されません](#) 」を追加しました。
- 「 [案件を削除できない](#) 」を追加しました。
- 「 [ユーザプログラムでエラーが発生した](#) 」を追加しました。
- 「 [申請できない](#) 」に「 [特定のユーザが申請一覧を表示しようとすると、エラーが発生します](#) 」を追加しました。
- 「 [申請できない](#) 」の「 [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](#) 」を変更しました。
- 「 [終了ノードで止まってしまう](#) 」の「 [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](#) 」を変更しました。
- 「 [終了ノードで止まってしまう](#) 」に「 [「取止め」「否認」「承認終了」を行った案件が完了しない](#) 」を追加しました。
- 「 [終了ノードで止まってしまう](#) 」の「 [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](#) 」を変更しました。
- 「 [処理できない](#) 」の「 [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](#) 」を修正しました。
- 「 [処理できない](#) 」の「 [未処理一覧から案件の処理画面が表示できない、または、処理ボタン押下後に「処理画面の表示に失敗しました」が表示される](#) 」の内容の見直しを行いました。
- 「 [一般利用者用の参照一覧の表示が遅い](#) 」の「 [参照一覧の表示が遅い](#) 」にアップデートによる改善方法を追加しました。
- 「 [IM-Workflow の高度な操作](#) 」を追加しました。
- 「 [追加情報の収集](#) 」にIM-BISで作成したワークフローに関するマスタ定義のエクスポート方法の説明を変更しました。

2016-12-01 第11版 下記を追加・変更しました

- 「 [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](#) 」に特定のユーザプログラムのみ無効化するための補足説明を追加しました。
- 「 [案件終了処理のユーザプログラムでエラーが発生した](#) 」に特定のユーザプログラムのみ無効化するための補足説明を追加しました。
- 以下に対し、トランザクションXMLファイルが圧縮されている場合の操作説明を追加しました。
  - 「 [ユーザプログラムでエラーが発生した](#) 」の「 [案件終了処理のユーザプログラムでエラーが発生した](#) 」
  - 「 [終了ノードで止まってしまう](#) 」の「 [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](#) 」

2017-08-01 第12版 下記を追加・変更しました

- 「 [案件をアーカイブすると、印影が表示されなくなる](#) 」について、IM-Workflow 7.2 patch12 リリースに際し、対象バージョン、原因、解決方法を変更しました。

2017-12-01 第13版 下記を追加・変更しました

- 「 [処理できない](#) 」に「 [引戻し元ノードの既処理者名が基準日において取得不可の場合、引戻しが行えません](#) 」、「 [申請や承認などの処理後の画面遷移でHTTP 404 エラーが発生し、画面遷移できない](#) 」を追加しました。
- 「 [一覧画面に案件が表示されない](#) 」を追加しました。
- 「 [はじめに](#) 」に、外部URLの有効日に関する説明を追加しました。
- 「 [一般利用者用の参照一覧の表示が遅い](#) 」の「 [参照一覧の表示が遅い](#) 」についてアップデートによる改善方法の説明を変更しました。
- 「 [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](#) 」を修正しました。

2018-04-01 第14版 下記を追加・変更しました

- 「 [一覧画面に案件が表示されない](#) 」の手順をフローチャートに変更しました。

2018-12-01 第15版 下記を追加・変更しました

- 「 [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](#) 」の回避方法を追加しました。

2019-08-01 第16版 下記を追加・変更しました

- 「 [メールが送信されない](#) 」の「 [メールの中国語が文字化けする](#) 」について日本語ロケールに対応する文字コードの説明を変更しました。

2019-12-01 第17版 下記を追加・変更しました

- 「 [一覧画面に案件が表示されない](#) 」の原因欄に説明を補記しました。

変更年月日	変更内容
2021-08-01 第18版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">追加情報の収集</a>」に案件情報エクスポート機能に関する説明を追加しました。</li></ul>
2021-12-01 第19版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">一覧画面に案件が表示されない</a>」に 2021 Winter(Dandelion) IM-Workflow 8.0.30 以降の場合の復旧方法を追加しました。</li></ul>
2022-12-01 第20版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">処理できない</a>」の「<a href="#">引戻し元ノードの既処理者名が基準日において取得不可の場合、引戻しが行えません</a>」について、対象バージョンと解決方法を変更しました。</li></ul>
2023-04-01 第21版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">一覧画面に案件が表示されない</a>」に案件ログ情報参照に関する説明を追加しました。</li><li>「<a href="#">確認がおかしい</a>」の「<a href="#">確認一覧に同一案件が複数表示される</a>」について、現象と条件を変更しました。</li></ul>
2024-04-01 第22版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">案件一覧の表示が遅い</a>」を追加しました。</li></ul>
2024-10-01 第23版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">代理で処理できない</a>」の「<a href="#">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</a>」について、対象バージョンと解決方法を変更しました。</li></ul>
2025-04-01 第24版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">追加情報の収集</a>」にstatus.zipに関する注意事項を追加しました。</li></ul>
2025-10-01 第25版	下記を追加・変更しました <ul style="list-style-type: none"><li>「<a href="#">メールが送信されない</a>」の「<a href="#">IM-Workflow のメールが送信されない</a>」を修正しました。</li></ul>

## 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

### 本書に記載されている外部サイトのURL

---

- 本書内で記載されている外部URLは、2025-10-01 現在のものです。

### 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まらない場合）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。

原因は大きく「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出力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出力されます。
- 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出力されます。



### 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場合がございます。

## 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、また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・処理済一覧などの旧一覧にシステム案件IDを確認する方法

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。

### 案件一覧でシステム案件IDを確認する方法

フロー情報画面のURLから確認してください。

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](#)
- [特定のユーザが申請一覧を表示しようとすると、エラーが発生します](#)

## 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出力されている](#)
  - [スクリプト開発モデルのユーザプログラムの場合](#)

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.exception.WorkflowExternalException
  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.AbstractActionEventBase.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(ActionProcessJavaScriptExecu
  at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEvent
  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.exception.WorkflowPluginException:
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
    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.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.AbstractActionEventBase.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:226)

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEventListenerContext.java:226)

    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出力が続く)

```

## 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出力されている

```
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:102)
    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/[%ログイングループ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」を利用することはできません。

- 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出力されている

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(ActionProcessJavaScriptExecutorE
at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEventListe
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

```
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:1
at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowActionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowActionProcessEventListe
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

あくまで暫定対処ですが、iWP / iAF または 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出力されている

```

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:126)
    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.javax.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:727)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.javax.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:670)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.javax.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:517)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.javax.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:504)
    at jp.co.intra_mart.system.plugin.PluginDescriptorImp.getGroups(PluginDescriptorImp.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:134)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCacher.java:134)
    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:142)
    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:131)
    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出力されている

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionHandlerDispatcher - [] [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:
~[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
~[im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCach
~[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現象が発生します。

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 ~ 2016 Spring(Maxima) IM-Workflow 8.0.13

## 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出力されている

```
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(WorkflowAttachFileManag

(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、ユーザ単位で一意です。

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るため、当事象が発生します。

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。

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 #1192 添付ファイルの一時領域ディレクトリをSessionScopeStorageに変更します。

## 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
  - 2016 Summer(Nirvana) IM-Workflow 8.0.14

## 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

「[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」画面のバージョンタブをクリック
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出力されている

```
(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.jsp.script.view.ImartTag.execute(ImartTag.java:157)
  at jp.co.intra_mart.system.jsp.script.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.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、プレ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。

---

特定のユーザが申請一覧を表示しようとすると、エラーが発生します

## 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
  - 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

- 特定のユーザが申請一覧を表示しようとする、エラーが発生し、一覧画面を表示できません。
- 同じ環境において、事象が発生するユーザと発生しないユーザが混在します。

## 条件

以下の条件に合致する場合に発生します。

- 利用しているデータベースが SQL Server（バージョン問わず）である。
- 申請基準日時点で有効なフローの申請ノードに、「組織+ロール」や「パブリックグループ+ロール」、「組織とその上位組織全て+ロール」といったような、組織/パブリックグループとロールを組み合わせた処理対象者プラグインを設定している。
- エラーが発生する申請者の所属組織やロールが多い。
- 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。



```

(省略)
log.message=ユーザが本人権限で申請／処理開始可能なフローの件数を取得で失敗しました。

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerException: 着信要求
のパラメーターが多すぎます。サーバーがサポートするパラメーターは最大 2100 個です。パラメーターの数を減らしてから、要求を再送信してくださ
い。
    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.general.ApplyFlowList.getApplyFlowListCount(ApplyFlowList.java:147)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.general.ApplyFlowListObject.jsFunction_getApplyFlowListCount(ApplyFlowListObjec

    at sun.reflect.GeneratedMethodAccessor659.invoke(Unknown Source)
    at sun.reflect.DelegatingMethodAccessorImpl.invoke(DelegatingMethodAccessorImpl.java:43)
    at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:497)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.MemberBox.invoke(MemberBox.java:126)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.FunctionObject.call(FunctionObject.java:442)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.optimizer.OptRuntime.callIN(OptRuntime.java:52)

(省略)

Caused by: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerException: 着信要求のパラメーターが多すぎます。サーバーがサポートするパラメーターは
最大 2100 個です。パラメーターの数を減らしてから、要求を再送信してください。
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerException.makeFromDatabaseError(SQLServerException.java:216)
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerStatement.getNextResult(SQLServerStatement.java:1515)
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerPreparedStatement.doExecutePreparedStatement(SQLServerPreparedStatement.java:404)
    at
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerPreparedStatement$PrepStmtExecCmd.doExecute(SQLServerPreparedStatement.java:350)
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.TDSCommand.execute(IOBuffer.java:5696)
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerConnection.executeCommand(SQLServerConnection.java:1715)
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerStatement.executeCommand(SQLServerStatement.java:180)
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerStatement.executeStatement(SQLServerStatement.java:155)
    at com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerPreparedStatement.executeQuery(SQLServerPreparedStatement.java:285)
    at com.caucho.sql.UserPreparedStatement.executeQuery(UserPreparedStatement.java:108)
    at com.caucho.sql.UserPreparedStatement.executeQuery(UserPreparedStatement.java:108)
    at jp.co.intra_mart.system.database.PreparedStatementWrapper.executeQuery(PreparedStatementWrapper.java:274)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.api.database.AbstractListDaoBase.executeCount(AbstractListDaoBase.java:325)
    ... 60 more

```

## 原因

申請一覧を表示する際には、申請者の所属組織やロールに基づいて、フローの申請ノードの処理対象者と合致する情報を作成し、SQL パラメータとして設定します。

申請者の所属組織やロール等に比例して SQL パラメータ数が増加することにより、SQL Server のパラメータ上限値（2,100）を超過し、エラーが発生します。

## i コラム

SQL Server のパラメータの詳細については、以下のページを参照してください。

- 「SQL Server の最大容量仕様」

## 解決方法

ありません。

## 回避方法

所属する組織やパブリックグループが多い場合は、不要な所属情報を削除するなどして、所属数が少なくなるよう見直してください。

また、付与されているロールが多い場合は、複数の権限を1つのロールに集約するなどして、付与数が少なくなるよう見直してください。

なお、本事象の原因であるパラメータ数はサブロールもカウント対象です。そのため、サブロールによる権限の集約では事象を回避することができません。

## 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
- 未処理一覧から案件の処理画面が表示できない、または、処理ボタン押下後に「処理画面の表示に失敗しました」が表示される
- 引戻し元ノードの既処理者名が基準日において取得不可の場合、引戻しが行えません
- 申請や承認などの処理後の画面遷移で HTTP 404 エラーが発生し、画面遷移できない

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 ~ 2016 Spring(Maxima) IM-Workflow 8.0.13

## 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出力されている

```
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(WorkflowAttachFileManage

(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、ユーザ単位で一意です。

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るため、当事象が発生します。

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。

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 #1192 添付ファイルの一時領域ディレクトリをSessionScopeStorageに変更します。

## 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
  - 2016 Summer(Nirvana) IM-Workflow 8.0.14

## 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出力されている

```
(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.jsp.script.view.ImartTag.execute(ImartTag.java:157)
    at jp.co.intra_mart.system.jsp.script.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.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、プレ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

- 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。

- 該当の案件のルート上の同期開始ノード～同期終了ノードの間に、承認ノード1つだけが未処理となっている。  
残っている未処理の承認ノードの承認を行うと、同期終了ノード、さらにその次のノードに処理が遷移する状態となっている。
- 「IMW\_T\_CPL\_TASK」テーブルにおいて、以下のレコードの処理終了時刻（end\_date）が 1/1000 秒まで一致している。
  - 事象が発生する案件の同期開始ノードに関する処理レコード
  - 上記以外の案件における承認ノードの処理レコード



### コラム

DB管理ツール等で表示したときに、以下のようなレコードが存在している状態を指します。

	system_matter_id [PK] character varying(20)	node_name character varying(200)	status character varying(20)	start_date timestamp without time zone	end_date timestamp without time zone
1	ma_5i19pxw7t457x3k	同期開始	branch	2016-04-13 14:52:11.781	2016-04-13 14:52:11.79
2	ma_5i19pxw80lvbk3k	承認	approve	2016-04-13 14:52:11.492	2016-04-13 14:52:11.79

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

(省略)

log.message=同期標準到達判定処理で失敗しました。

jp.co.intra\_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException:

jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException: org.postgresql.util.PSQLException: ERROR: 副問い合わせで1行を超える行を返すものが式として使用されました

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.plugin.rule.condition.SynchronousEndCondition.execute(SynchronousEndCondition.java:135)  
at

jp.co.intra\_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowRuleConditionEventListenerContext.execute(WorkflowRuleConditionEventListenerContext.java:135)

at

jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeProgramConditionCount(ExtensionEventExecutor.java:135)

at

jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.core.event.AbstractForwardEventBase.doBranchUnionLogic(AbstractForwardEventBase.java:465)

at

jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.core.event.AbstractForwardEventBase.doUserExtensionLogic(AbstractForwardEventBase.java:395)

at

jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.core.event.AbstractForwardEventBase.executeUserExtensionLogic(AbstractForwardEventBase.java:395)

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.core.event.AbstractForwardEventBase.execute(AbstractForwardEventBase.java:197)

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.core.base.AbstractWorkflowEvent.fire(AbstractWorkflowEvent.java:117)

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.forwardNextNode(AbstractActionEventBase.java:392)

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventApprove.execute(ActionEventApprove.java:99)

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.fire(AbstractActionEventBase.java:194)

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.internal.manager.action.ActionManager.approve(ActionManager.java:271)

at jp.co.intra\_mart.foundation.workflow.application.process.ProcessManager.approve(ProcessManager.java:858)

at

jp.co.intra\_mart.system.workflow.javascript.application.process.ProcessManagerObject.jsFunction\_approve(ProcessManagerObject.java:271)

(省略)

Caused by: org.postgresql.util.PSQLException: ERROR: 副問い合わせで1行を超える行を返すものが式として使用されました

at org.postgresql.core.v3.QueryExecutorImpl.receiveErrorResponse(QueryExecutorImpl.java:2284)

at org.postgresql.core.v3.QueryExecutorImpl.processResults(QueryExecutorImpl.java:2003)

at org.postgresql.core.v3.QueryExecutorImpl.execute(QueryExecutorImpl.java:200)

at org.postgresql.jdbc.PgStatement.execute(PgStatement.java:424)

at org.postgresql.jdbc.PgPreparedStatement.executeWithFlags(PgPreparedStatement.java:161)

at org.postgresql.jdbc.PgPreparedStatement.executeQuery(PgPreparedStatement.java:114)

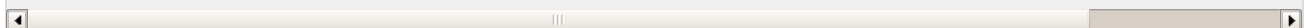
at com.caucho.sql.UserPreparedStatement.executeQuery(UserPreparedStatement.java:108)

at com.caucho.sql.UserPreparedStatement.executeQuery(UserPreparedStatement.java:108)

at jp.co.intra\_mart.system.database.PreparedStatementWrapper.executeQuery(PreparedStatementWrapper.java:274)

at jp.co.intra\_mart.system.workflow.engine.database.SelectDao4Engine.getAfterApprovedNodeList(SelectDao4Engine.java:3932)

... 75 more



```

(省略)
log.message=承認で失敗しました。

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException:
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException: org.postgresql.util.PSQLException: ERROR: 副問い合わせで1
行を超える行を返すものが式として使用されました
    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.ProcessManager.approve(ProcessManager.java:860)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.ProcessManagerObject.jsFunction_approve(ProcessManagerObject.java:2

    at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke0(Native Method)
    at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke(NativeMethodAccessorImpl.java:62)
    at sun.reflect.DelegatingMethodAccessorImpl.invoke(DelegatingMethodAccessorImpl.java:43)
    at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:497)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.MemberBox.invoke(MemberBox.java:126)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.FunctionObject.call(FunctionObject.java:442)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.optimizer.OptRuntime.call2(OptRuntime.java:42)
(省略)
Caused by: org.postgresql.util.PSQLException: ERROR: 副問い合わせで1行を超える行を返すものが式として使用されました
    at org.postgresql.core.v3.QueryExecutorImpl.receiveErrorResponse(QueryExecutorImpl.java:2284)
    at org.postgresql.core.v3.QueryExecutorImpl.processResults(QueryExecutorImpl.java:2003)
    at org.postgresql.core.v3.QueryExecutorImpl.execute(QueryExecutorImpl.java:200)
    at org.postgresql.jdbc.PgStatement.execute(PgStatement.java:424)
    at org.postgresql.jdbc.PgPreparedStatement.executeWithFlags(PgPreparedStatement.java:161)
    at org.postgresql.jdbc.PgPreparedStatement.executeQuery(PgPreparedStatement.java:114)
    at com.caucho.sql.UserPreparedStatement.executeQuery(UserPreparedStatement.java:108)
    at com.caucho.sql.UserPreparedStatement.executeQuery(UserPreparedStatement.java:108)
    at jp.co.intra_mart.system.database.PreparedStatementWrapper.executeQuery(PreparedStatementWrapper.java:274)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.SelectDao4Engine.getAfterApprovedNodeList(SelectDao4Engine.java:3932)
    ... 75 more

```



#### コラム

上記は、データベースが PostgreSQL の場合の例外ログです。  
 ご利用のデータベースの種類によってメッセージは異なりますが、「単一行を返すSQLで複数行が返却されているためにエラーとなっている」という内容のメッセージが出力されます。

## 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を取得する 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 #14065 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 #3093 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

「imw\_t\_cpl\_task」テーブルにおいて重複した 処理終了時刻 (end\_date) の値を、一時的に重複しない値に更新した上で、案件を処理してください。

案件の処理後は、更新した処理終了時刻 (end\_date) の値を元の値に更新し直してください。

未処理一覧から案件の処理画面が表示できない、または、処理ボタン押下後に「処理画面の表示に失敗しました」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

本件では、エラーのタイミングによって、発生する現象が異なります。

- 未処理一覧から案件の「処理」をクリックすると、「対象の案件が既に処理されたか、削除された、また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。」と表示される。
- ユーザコンテンツ画面で「承認」などの処理ボタンをクリックすると、標準処理画面（Greybox）に「処理画面の表示に失敗しました。」と表示される。
- 標準処理画面（Greybox）の「承認」などの処理ボタンをクリックすると、「処理に失敗しました。」と表示される。その後、未処理一覧を表示すると、該当の案件が表示されない。
  - 参照一覧や前処理者の処理済一覧からフローを参照すると、他のユーザによって処理が正常に行われた情報が確認できる。

#### 条件

下記の条件のいずれかを満たし、複数のユーザが同じタイミングで同じ案件の画面を表示したり、処理（承認など）した場合に発生します。

- 対象の案件（ノード）の処理対象者となるユーザが複数存在する
- 対象の案件（ノード）の処理対象者のユーザが代理設定を行っており、代理先のユーザでも処理が可能となっている

#### 原因

製品の仕様です。

製品内部の排他制御のしくみにより、案件画面の表示や処理の実行前に（他のユーザによって）処理が行われた案件の処理が行えないようにしているためです。

本件が発生した案件については、他のユーザによる処理が正常に行われていれば、次の処理に遷移しておりますので、対応は不要です。

#### 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。

引戻し元ノードの既処理者名が基準日において取得不可の場合、引戻しが行えません



## 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 ~ 2022 Spring(Eustoma) IM-Workflow 8.0.31

[現象](#)

- 引戻し元ノードの既処理者名が基準日 [\[1\]](#) において取得不可の場合、引戻しが行えません。

[1] ([1](#), [2](#), [3](#))

## 基準日

「対象者を展開する日付」です。デフォルトでは「申請基準日」に該当します。

IM-Workflow 2014 Winter (8.0.9) 以降の場合、フロー定義の「対象者を展開する日」の設定値に基づいて異なります。

- 再現手順の例は以下の通りです。
  1. ユーザ aoyagi が申請を行う
  2. ユーザ aoyagi のユーザプロファイルを無効化する
  3. 承認ノードでユーザ ueda が差戻しを行う
  4. ユーザ ueda が引戻し（差戻し後引戻し）を行う  
この際に例外が発生し、引戻しができません。

[条件](#)

以下の条件に合致する場合に発生します。

- 利用しているデータベースが Oracle（バージョン問わず）である。
- 基準日 [\[1\]](#) 時点の既処理者のユーザプロファイルが無効化している。
- 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出力されている。

```

(省略)
log.message=特定のユーザが引戻し先として指定可能なノードを取得で失敗しました。

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowApiException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException: java.sql.SQLIntegrityConstraintViolationException: ORA-01400: ("%テナントDBのスキーマ名"."IMW_T_CPL_USER"."AUTH_USER_NAME")にはNULLは挿入できません。

    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.PullBackManager.pullBack(PullBackManager.java:177)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.PullBackManagerObject.jsFunction_pullBack(PullBackManagerObject.java:

    at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke0(Native Method)
    at sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke(NativeMethodAccessorImpl.java:62)
    at sun.reflect.DelegatingMethodAccessorImpl.invoke(DelegatingMethodAccessorImpl.java:43)
    at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:498)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.MemberBox.invoke(MemberBox.java:126)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.FunctionObject.call(FunctionObject.java:442)
    at jp.co.intra_mart.system.javascript.optimizer.OptRuntime.call2(OptRuntime.java:42)
(中略)
Caused by: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.WorkflowDAOException:
java.sql.SQLIntegrityConstraintViolationException: ORA-01400: ("%テナントDBのスキーマ名"."IMW_T_CPL_USER"."AUTH_USER_NAME")
にはNULLは挿入できません。

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.UpdateDAOImpl.executeUpdate(UpdateDAOImpl.java:293)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.UpdateDAOImpl.insert(UpdateDAOImpl.java:94)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.TaskCompleteEvent.addTaskCompleteUser(TaskCompleteEvent.java:337)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.TaskCompleteEvent.execute(TaskCompleteEvent.java:109)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.base.AbstractWorkflowEvent.fire(AbstractWorkflowEvent.java:117)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.ActiveTask.complete(ActiveTask.java:110)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.AbstractForwardEventBase.execute(AbstractForwardEventBase.java:121)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.base.AbstractWorkflowEvent.fire(AbstractWorkflowEvent.java:117)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.forwardAppointNode(AbstractActionEventBase.java:946)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventPullBack.pullBackForward(ActionEventPullBack.java:555)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.ActionEventPullBack.execute(ActionEventPullBack.java:93)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.action.AbstractActionEventBase.fire(AbstractActionEventBase.java:227)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.ActionManager.pullBack(ActionManager.java:382)
    at jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.PullBackManager.pullBack(PullBackManager.java:174)
    ... 65 more
Caused by: java.sql.SQLIntegrityConstraintViolationException: ORA-01400: ("%テナントDBのスキーマ
名"."IMW_T_CPL_USER"."AUTH_USER_NAME")にはNULLは挿入できません。

    at oracle.jdbc.driver.T4CTTloer.processError(T4CTTloer.java:447)
    at oracle.jdbc.driver.T4CTTloer.processError(T4CTTloer.java:396)
    at oracle.jdbc.driver.T4C8Oall.processError(T4C8Oall.java:951)
    at oracle.jdbc.driver.T4CTTIfun.receive(T4CTTIfun.java:513)
    at oracle.jdbc.driver.T4CTTIfun.doRPC(T4CTTIfun.java:227)
    at oracle.jdbc.driver.T4C8Oall.doOALL(T4C8Oall.java:531)
    at oracle.jdbc.driver.T4CPreparedStatement.doOall8(T4CPreparedStatement.java:208)
    at oracle.jdbc.driver.T4CPreparedStatement.executeForRows(T4CPreparedStatement.java:1046)
    at oracle.jdbc.driver.OracleStatement.doExecuteWithTimeout(OracleStatement.java:1336)
    at oracle.jdbc.driver.OraclePreparedStatement.executeInternal(OraclePreparedStatement.java:3613)
    at oracle.jdbc.driver.OraclePreparedStatement.executeUpdate(OraclePreparedStatement.java:3694)
    at oracle.jdbc.driver.OraclePreparedStatementWrapper.executeUpdate(OraclePreparedStatementWrapper.java:1354)
    at com.caucho.sql.UserPreparedStatement.executeUpdate(UserPreparedStatement.java:132)
    at jp.co.intra_mart.system.database.PreparedStatementWrapper.executeUpdate(PreparedStatementWrapper.java:310)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.UpdateDAOImpl.executeUpdate(UpdateDAOImpl.java:289)
    ... 78 more

```

## 原因

引戻しの際、データベースに処理者情報を登録します。

登録情報として引戻し元ノードの既処理者情報を取得しますが、基準日 [1] 時点で既処理者情報が取得できない場合、既処理者名はブランクとして扱われます。

上記の情報が登録対象テーブルの NOT NULL 制約に違反するため、例外が発生します。

## 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。

- intra-mart Accel Platform の場合  
2022 Winter(Freesia) IM-Workflow 8.0.32

## 回避方法

案件操作を利用して以下のいずれかの対応を実施してください。

- 引戻し元ノードの処理対象者を再設定または再展開し、引戻し元ノードの処理を行う
- ノード移動により引戻し先ノードに移動する

## 復旧方法

ありません。

## 申請や承認などの処理後の画面遷移で HTTP 404 エラーが発生し、画面遷移できない

### 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

以下の処理に伴う画面遷移時に、HTTP 404 エラーが発生し、画面遷移ができません。

- 申請や承認などの案件の処理実行時
- ユーザコンテンツ画面からの「戻る」（ボタン・リンク）の押下時

## 条件

以下のすべての条件に合致する場合に発生する可能性があります。

- Internet Information Services (IIS) を利用している
- 画面遷移のためのURLやクエリ文字列が長い

## 原因

Internet Information Services (IIS) の仕様です。

Internet Information Services (IIS) の「[Request Limits <requestLimits>](#)」に抵触する HTTP リクエストを送信した場合、HTTP 404 エラーが発生します。

## 解決方法

ありません。

## 回避方法

以下のいずれかの対応を検討してください。

- URLが長くなっている場合は、URL設計に問題がある可能性が考えられます。  
URLの短縮を検討してください。
- クエリ文字列が長くなっている場合は、画面遷移に関する処理に問題がある可能性が考えられます。  
以下のような実装が存在しないかを確認し、必要に応じて修正してください。
  - workflowOpenPage タグの利用の際、method 属性に明示的に“GET”を指定している
  - 独自実装されたユーザコンテンツにおいて、「戻る」用 form のmethod 属性が“GET”となっている

- 画面遷移時にクエリ文字列を独自に付加している
- Internet Information Services (IIS) の「[Request Limits <requestLimits>](#)」に関する設定値の変更を検討してください。  
設定値を変更する場合には、お客様の責任で検証を行った上で実施してください。

#### 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(ProcessManagerO

(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、意図しない動作が行われています。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、また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。』とエラーが発生します。

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件または複数件の処理者には別のユーザが表示されます。

## 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もののため、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。

- 処理済みまたは削除済みの案件（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：処理済みまた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に変わります。

## 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時点で、代理先ユーザのユーザプロフィールが無効である
- 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出力されている

```
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.createPreparedStatementInfo4Insert(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きます。

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」です。

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ィー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ィー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ィー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」バッチ・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 ～ 2024 Spring(Iris) IM-Workflow 8.0.35

## 現象

- 既存の組織・パブリックグループ所属ユーザの所属情報（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](#)」-「2.3 ワークフロー同期リスナー」
  - intra-mart Accel Platform の場合  
「[IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)」-「[ワークフロー同期リスナーを設定する](#)」
- 役職、役割が割り当てられていないユーザ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）
  1. ログイングループ管理者・テナント管理者でログイン
  2. メニュー「IM共通マスタ」-「会社・組織」を選択
  3. 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
  4. 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
  5. 【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を実行しても期間の同期が行えません。

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

以下の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



## 回避方法

ありません。

## 復旧方法

対象の組織また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、組織また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かまいません。

## IM-共通マスタを更新しても、「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、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」バッチ・ジョブを実行しても、更新内容（ユーザの無効化や、所属ユーザの追加）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](#)」 - 「2.3 ワークフロー同期リスナー」
  - intra-mart Accel Platform の場合
    - 「[IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)」 - 「[ワークフロー同期リスナーを設定する](#)」
- 「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）」



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」バッチ・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かまいません。

- 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」バッチ・ジョブの実行



「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出力されている

```
(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.jsp.view.ImartTag.execute(ImartTag.java:157)
    at jp.co.intra_mart.system.jsp.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、プレ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](#)

## 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

条件は以下の通りです。

- #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（メール定義を使用している場合）
- #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. IM-Workflow システム設定の「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。原因は以下の通りです。

- #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。（メール定義を使用している場合）
- #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サーバの設定がない、または正しくない場合、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=Wed Jul 27 10:09:20 JST 2016
log.level=ERROR
log.logger.name=jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowMailUtil
log.id=5iidq65c8dbg3
log.thread.id=resin-92
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:192)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.util.WorkflowMailUtil.send(WorkflowMailUtil.java:226)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.sendMail(TemplateMailSendTask.java:2420)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.sendProcessMail(TemplateMailSendTask.java:2482)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.TemplateMailSendTask.execute(TemplateMailSendTask.java:455)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.executeChildTask(WorkflowAsynchronousTask.java:181)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:108)
    at jp.co.intra_mart.system.asynchronous.TaskWrapperImpl.run(TaskWrapperImpl.java:168)
    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.SocketException: Permission denied: 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:73)
    ... 12 more
Caused by: java.net.SocketException: Permission denied: connect
    at java.net.TwoStacksPlainSocketImpl.socketConnect(Native Method)
    at java.net.AbstractPlainSocketImpl.doConnect(AbstractPlainSocketImpl.java:350)
    at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connectToAddress(AbstractPlainSocketImpl.java:206)
    at java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect(AbstractPlainSocketImpl.java:188)
    at java.net.PlainSocketImpl.connect(PlainSocketImpl.java:172)
    at java.net.SocksSocketImpl.connect(SocksSocketImpl.java:392)
    at java.net.Socket.connect(Socket.java:589)
    at java.net.Socket.connect(Socket.java:538)
    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)
    ... 19 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プロファイル情報の「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」を変更したとしても、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は以下の通りです。

#### ■ #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」 バッチ・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で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です。  
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

2019 Spring(Violette) より前のバージョンでは、日本語 (“ja” および “ja\_JP”) ロケールに対応する文字コードは、“iso-2022-jp” です。

“iso-2022-jp” は中国語には対応していません。

なお、2019 Spring(Violette) 以降のバージョンでは、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 “UTF-8” です。

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、文字化けが発生します。

### 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できます。

```
<!--
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出力されている
  - 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.exception.WorkflowPluginException:
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.CplMatterHandleManager.expandConfirmTarget(CplMatterHandleManager.js
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.CplMatterHandleManagerObject.jsFunction_expandConfirmTarget(Cp

(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.exception.WorkflowApiException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:211)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.UserOperationManager.confirmUserReExtendByMatterHandle(UserOperati
    at
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.CplMatterHandleManager.expandConfirmTarget(CplMatterHandleManager.js
    ... 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.engine.common.EngineException
    at 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:20
    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(WorkflowAuthorityEventListenerC
    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.exception.WorkflowPluginException:
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.CplMatterHandleManager.expandMatterHandleAuth(CplMatterHandleManag
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.javascript.application.process.CplMatterHandleManagerObject.jsFunction_expandMatterHandleAuth

(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.exception.WorkflowApiException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:211)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getMatterHandlerUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.j
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.action.UserOperationManager.refUserReExtendByMatterHandle(UserOperationMa
    at
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.application.process.CplMatterHandleManager.expandMatterHandleAuth(CplMatterHandleManag
    ... 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.engine.common.EngineException
    at 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:20
    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(WorkflowAuthorityEventListenerC
    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。



### 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。  
同様のエラーが発生する画面およびボタンは以下の通りです。

- 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

条件は以下の通りです。

- 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



### コラム

各一覧画面とは代理先設定画面の「代理」タブ、または「特定業務代理」タブ、または「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が以下のように動作します。

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。

**i** コラム

対象のGreyBoxの画面は以下の通りです。

- 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ない。

## 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...』と表示された状態から変わりません。

## 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です。

## 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。

- 「[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
- 「[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出力されている

```

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:126)
    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.javax.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:727)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.javax.xml.XmlNode.lookup(XmlNode.java:670)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.javax.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:517)
    at jp.co.intra_mart.common.aid.jdk.javax.xml.XmlNode.getString(XmlNode.java:504)
    at jp.co.intra_mart.system.plugin.PluginDescriptorImp.getGroups(PluginDescriptorImp.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:134)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCacher.java:134)
    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:134)
    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:131)
    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出力されている

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionHandlerDispatcher - [] [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.jav
~[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
~[im_workflow-8.0.4-main.jar:na]
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.plugin.WorkflowPluginObjectCacher.getObjectAryFromPluginManager(WorkflowPluginObjectCach
~[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現象が発生します。  
 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出力されている

```

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException: java.lang.NullPointerException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.dispatchException(WorkflowAsynchronousTask.java:159)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:100)
    at jp.co.intra_mart.system.asynchronous.TaskWrapperImpl.run(TaskWrapperImpl.java:168)
    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: java.lang.NullPointerException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.database.model.ActvExecutableUserDataModel.addAuthUserOrganization(ActvExecutableUserD

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.mergeInfo(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:686)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.addUniqueExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.expandUsers(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:590)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUserSearchDate(AuthorityPluginDataAnalyz

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUserSearchDate(AuthorityPluginDataAnalyz

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.tool.AuthorityPluginDataAnalyzer.getExecutableUser(AuthorityPluginDataAnalyzer.java:184

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.addExecuterUserInfo(ProcessUserExpandRegisterTask.java:151)

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.ProcessUserExpandRegisterTask.execute(ProcessUserExpandRegisterTask.java:151)

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:93)
    ... 5 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データが必要です。

## i 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】承認ノードの到達処理で例外が発生する



## 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」バッチ・ジョブを実行し、プラグインキャッシュを削除してください。



### コラム

「処理対象者標準プラグイン結果キャッシュ削除」バッチ・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]、または[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すると回避することができます。

## 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の通りです。

- 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あります。

機能詳細は、「[IM-Workflow 仕様書](#)」の「3.24 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 of 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 of 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

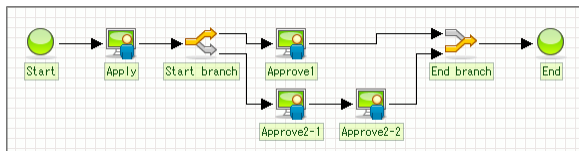
## 対象バージョン

- 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、差戻して戻された別ルート上のノードが処理待ち状態に変わりません。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が処理待ちに変わるべきですが、Approve1のみ処理待ちに変わります。

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は処理済みに変わります。

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う。

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上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、異なるルート上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、別ルート上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、別ルート上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に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う、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う、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](#)」 - 「2.2.5.8 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
  - 「[IM-Workflow 仕様書](#)」 - 「[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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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
- 「取止め」「否認」「承認終了」を行った案件が完了しない

## Internet Explorer 10、Internet Explorer 11 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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>companyset01</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^companyset01^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 Explorer 9 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:126)
    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:53)
    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:126)
    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:86)
    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:53)
    at
    jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:53)
    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 Explorer 9 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 の利用はサポート対象外です。

**i** コラム

Internet Explorer 10 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っているため、これまでの 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 を Internet Explorer 9 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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正常な状態とはなりません。

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。
  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・時間を指定すると、検索に要する時間を短縮化できます。
    - 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%”

**i** 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>ファイルおよびtaskフォルダが存在しない場合

### 原因

案件終了処理で、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、案件操作を行えるようにするには、以下の手順を行ってください。

1. 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

```
<% StorageService %>/storage/workflow/data/<% LoginGroupID %>/transaction/<% yyyyMM %>/<% dd %>/<% HH %>/<% システム案件ID %>/result/<% 最終処理タスクID (prefix:"ep_") %>
```

- コピー先

```
<% StorageService %>/storage/workflow/data/<% LoginGroupID %>/transaction/<% yyyyMM %>/<% dd %>/<% HH %>/<% システム案件ID %>/task/<% 最終処理タスクID (prefix:"ep_") %>
```

2. 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。
3. 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。

4. 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。

- 検索条件
  - imw\_t\_actv\_task.system\_matter\_id = 該当案件のシステム案件ID
  - imw\_t\_actv\_task.node\_id = 該当案件の終了ノードID
- 確認項目
  - タスク開始日時 (imw\_t\_actv\_task.start\_date)

5. 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_matter.last_process_id(prefix:"ep_")) %>/progress.xml
```

- 終了ノードのノードIDで検索をします。

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

- 上記で検索した <node id="% 終了ノードID %">～</node> の範囲を以下の内容に置き換えます。  
※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状態から変わりません。

## 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

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。

- iWP / iAF の場合
  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">
  . . . 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>
```

### コラム

<extensionPoint xxx>～</extensionPoint>を削除すると、該当の案件の上記手順中のノードに設定されているすべてのアクション処理・到達処理のユーザプログラムが無効化されます。  
特定のノードに複数のユーザプログラムを設定しており、特定のユーザプログラムのみを無効化したい場合には、<extensionPoint>タグ配下の<plugin xxx>～</plugin>を削除してください。

例として、案件終了処理に2つのユーザプログラムを設定しており、「sample/test1」のユーザプログラムのみ無効化したい場合には、以下のファイルの2～4行目を削除してください。

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process">
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test1</parameter>
  </plugin>
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test2</parameter>
  </plugin>
</extensionPoint>
```

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

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. ワークフローパラメータで、未完了案件のトランザクションデータの保存先を「データベース」としている場合は、下記の手順を実施してください。  
対象のワークフローパラメータの設定については、「[IM-Workflow 仕様書](#)」-「[データ保存の設定](#)」を参照してください。

**i** コラム

ワークフローパラメータで、未完了案件のトランザクションデータの保存先を「データベース」に設定している場合、一度トランザクションデータをBLOBデータから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. 「編集」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. 「更新」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. 以下のいずれかの方法で、「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。
  - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
  - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。

4. ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合は、下記の手順を実施してください。

対象のワークフローパラメータの設定については、「[IM-Workflow 仕様書](#)」-「[トランザクションファイル\(XMLファイル\)圧縮可否](#)」を参照してください。

**i** コラム

ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合、一度トランザクションデータを解凍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」→「未完了案件トランザクションXMLファイル解凍」をクリックします。
3. 「編集」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
5. 「更新」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」→「未完了案件トランザクションXMLファイル解凍」をクリックします。
8. 以下のいずれかの方法で、「未完了案件トランザクションXMLファイル解凍」のジョブネットを実行します。
  - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
  - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。

5. 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。

**i** コラム

ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合、編集対象の flow.xml の内容はインデントと改行が除去された状態です。  
後続の編集作業を行う前に、必要に応じてファイル内容のフォーマットを実施してください。

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（トランザクションあり）

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

- 案件終了処理プログラム（トランザクションなし）

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end_no_transaction.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>
```

**i** コラム

<extensionPoint xxx>～</extensionPoint>を削除すると、該当の案件の上記手順中のノードに設定されているすべてのアクション処理・到達処理のユーザプログラムが無効化されます。

特定のノードに複数のユーザプログラムを設定しており、特定のユーザプログラムのみを無効化したい場合には、<extensionPoint>タグ配下の<plugin xxx>～</plugin>を削除してください。

例として、案件終了処理に2つのユーザプログラムを設定しており、「sample/test1」のユーザプログラムのみ無効化したい場合には、以下のファイルの2～4行目を削除してください。

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process">
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test1</parameter>
  </plugin>
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test2</parameter>
  </plugin>
</extensionPoint>
```

6. ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合は、下記の手順を実施してください。

**i** コラム

先の手順で、トランザクションデータを解凍した場合、再度処理を行う前にトランザクションデータを圧縮する必要があります。

以下の手順で操作してください。

- 「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。
- ジョブ一覧から「IM-Workflow」→「未完了案件トランザクションXMLファイル圧縮」をクリックします。
- 「編集」をクリックします。
- 「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
- 「更新」をクリックします。
- 「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。
- ジョブネット一覧から「IM-Workflow」→「未完了案件トランザクションXMLファイル圧縮」をクリックします。
- 以下のいずれかの方法で、「未完了案件トランザクションXMLファイル圧縮」のジョブネットを実行します。
  - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
  - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。

7. ワークフローパラメータで、未完了案件のトランザクションデータの保存先を「データベース」としている場合は、下記の手順を実施してください。

**i** コラム

先の手順で、トランザクションデータをBLOBデータからXMLデータに変換した場合、再度処理を行う前にトランザクションデータをBLOBデータに再変換する必要があります。

以下の手順で操作してください。

- 「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。
- ジョブ一覧から「IM-Workflow」→「未完了案件XMLデータ移行(File->Database LOB)」をクリックします。
- 「編集」をクリックします。
- 「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
- 「更新」をクリックします。
- 「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。
- ジョブネット一覧から「IM-Workflow」→「未完了案件XMLデータ移行(File->Database LOB)」をクリックします。
- 以下のいずれかの方法で、「未完了案件XMLデータ移行(File->Database LOB)」のジョブネットを実行します。
  - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
  - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。

8. 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。
9. 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。

#### 回避方法

ありません。

#### 復旧方法

ありません。

---

### 「取止め」「否認」「承認終了」を行った案件が完了しない

---

#### 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 ～ 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

- 以下のいずれかの処理を行った案件が、処理済一覧や参照一覧の「完了案件」として表示されず、「未完了案件」として表示されます。
  - 取止め
  - 否認
  - 承認終了
- 処理済一覧で当該案件の「引戻し」アイコンが表示されないため、引戻しによって処理前のノードに戻すことができません。
- 「案件操作」画面で当該案件の「ノード移動」アイコンが表示されないため、案件操作で処理前のノードに戻すことができません。

#### 条件

以下のいずれかの処理を行った際、案件終了処理で例外が発生し、続けて実行される終了ノードのタスク開始処理においても例外が発生した場合に発生します。

- 取止め
- 否認
- 承認終了

#### 原因

「取止め」「否認」「承認終了」による案件終了処理で例外が発生した場合、処理待ちノードが 0 件となる状態を回避するため、終了ノードの開始を試みます。

この終了ノードの開始処理で例外が発生した場合、終了ノードを開始することができないため、処理待ちノードが 0 件として扱われます。

この場合は、いかなる案件の処理も実行不可な状態となってしまいます。

#### 解決方法

ありません。

#### 回避方法

ありません。



## 復旧方法

案件操作画面で当該案件を削除してください。

## 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おり、設定が解除されたようには見えません。

## 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. 「ルール定義\_A」を作成する
  - \*「ルール定義\_A」には分岐開始ノードを含む
2. 「コンテンツ定義\_A」を作成し、ルール定義として「ルール定義\_A」を設定する
3. 「ルート定義\_A」を作成する
4. 「フロー定義\_A」を作成し、以下の設定をする
  - コンテンツ定義として「コンテンツ定義\_A」を設定する
  - ルート定義として「ルート定義\_A」を設定する
5. 「フロー定義\_A」のルート詳細において、分岐開始ノードの分岐方法を「ルール定義\_A」に設定する
6. ここまでの手順で作成したコンテンツ定義、ルート定義、フロー定義をコピーし、以下の定義を作成する
  - 「コンテンツ定義\_B」
  - 「ルート定義\_B」
  - 「フロー定義\_B」
7. 「ルール定義\_B」を作成する
8. 「コンテンツ定義\_B」に設定されているルール定義を削除する
9. 「コンテンツ定義\_B」のルール定義として「ルール定義\_B」を設定する
10. 「フロー定義\_B」に対して以下の通り設定する
  - コンテンツ定義として「コンテンツ定義\_B」を設定する
  - ルート定義として「ルート定義\_B」を設定する
  - ルート詳細において、分岐開始ノードの分岐方法を「ルール定義\_B」に設定する

11. 以下のマスタ定義をエクスポートする
  - 「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」
12. エクスポートしたマスタ定義を新規インポート、または、更新インポートする

## 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、製品の制限事項に該当します。  
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  
「[リリースノート](#)」 - 制限事項「[コピーされたフロー定義にノード設定情報が残っているため、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。](#)」

なお、本事象は内部情報が整合性チェック項目に該当した場合に表示されます。インポート処理への影響はありません。  
マスタ定義インポート時の整合性チェックに関しては以下を参照してください。

- 「[IM-Workflow 仕様書](#)」 - 「マスタ定義インポート時の整合性チェック」

## 解決方法

ありません。

## 回避方法

定義をエクスポートする環境で、エクスポートする前に以下のジョブを実行することで回避できます。

- 「[IM-Workflow 仕様書](#)」 - 「[旧ノード連携情報削除](#)」

## 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
- 催促メール送信バ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出力されます。

```
[2014-05-07 17:12:26.271] [resin-port-8080-22] WARN jp.co.intra_mart.foundation.workflow.util.WorkflowParameterManager tenant1
5ib7p9h9gv3yu 5ib7p9h9gu5n2br - [] パラメータ定義情報が見つかりません。パラメータ名(record-at-page-pattern)
```

## 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](#)」 - 「2.2 ワークフローパラメータ」
- intra-mart Accel Platform の場合
  - 「[IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)」 - 「[ワークフローパラメータを設定する](#)」

## 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出力されます。

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionHandler - [] 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。
```

同時に以下のエラーが出力されます。

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionHandler - [] [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コンテンツ画面を開く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出力されます。

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionHandler - [] 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出力されます。

[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。

---

## 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.AbstractJobnetExecutor.executeJob(AbstractJobnetExecutor.java:288)
    at jp.co.intra_mart.system.job_scheduler.quartz.jobs.SerializeJobnetExecutor.executeJobnet(SerializeJobnetExecutor.java:62)
    at jp.co.intra_mart.system.job_scheduler.quartz.jobs.AbstractJobnetExecutor.execute(AbstractJobnetExecutor.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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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>companyset01</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^companyset01^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 Explorer 9 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:126)
    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:539)
    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:86)
    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:86)
    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:5)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:5)
    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 Explorer 9 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 の利用はサポート対象外です。

### コラム

Internet Explorer 10 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っているため、これまでの 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 を Internet Explorer 9 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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正常な状態とはなりません。

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。

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・時間を指定すると、検索に要する時間を短縮化できます。

- 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。

## 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

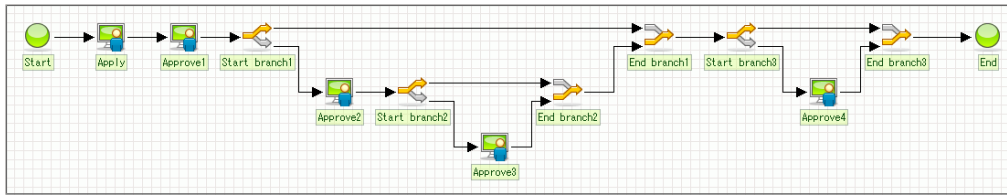
### 現象

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を処理したのユーザ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を切り替えても絞込みされません。

## 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

あるユーザがフローの複数の確認ノードの対象者となっているフローで確認ノードに同じ時刻に到達した場合、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

- 対象の確認ノードに到達した時刻が同じ時刻の場合

## 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  
「[IM-Workflow 仕様書](#)」 - 「[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

確認は案件単位です。

1 人の利用者が複数の確認ノードの確認対象者に設定されている場合、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。

## ユーザプログラムでエラーが発生した

## 関連する現象

- 案件終了処理のユーザプログラムでエラーが発生した

## 案件終了処理のユーザプログラムでエラーが発生した

## 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
  - 案件終了処理（トランザクションあり）の場合  
2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ～ 最新バージョン
  - 案件終了処理（トランザクションなし）の場合  
2014 Winter(Iceberg) IM-Workflow 8.0.9 ～ 最新バージョン

## 現象

- 案件の最終処理ノードの処理完了後、終了ノードに到達しましたが、終了ノードだけ未完了（赤）で表示されます。



- 該当の案件が未完了案件一覧に表示されます。

## 条件

- 該当の案件の案件終了処理のユーザプログラムで例外が発生している
- 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出力されている

## 案件終了処理（トランザクションあり）の例

- ユーザプログラムが「スクリプト開発モデル」の場合



(中略)

log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。systemMatterId = ma\_xxxxxxx、nodeId = yyyyyyy、threadId = nnn、threadTaskId = tt\_zzzzzzz

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException:
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.thread.WorkflowAsynchronousTask.dispatchException(WorkflowAsynchronousTask.java:159)

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:100)
    at jp.co.intra_mart.system.asynchronous.TaskWrapperImpl.run(TaskWrapperImpl.java:168)
    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: 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.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:100)

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:202)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:93)
    ... 5 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.matter_end.MatterEndProcessJavaScriptExecutorEvent.execute(MatterEndProcessJavaScriptExecutorEvent.java:100)

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowMatterEndProcessEventListenerContext.execute(WorkflowMatterEndProcessEventListenerContext.java:100)

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:100)
    ... 7 more
```

- ユーザプログラムが「JavaEE開発モデル」の場合

(中略)

log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。systemMatterId = ma\_xxxxxxx、nodeId = yyyyyyy、threadId = nnn、threadTaskId = tt\_zzzzzzz

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException:
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: java.lang.Exception
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.dispatchException(WorkflowAsynchronousTask.java:159)

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:100)
    at jp.co.intra_mart.system.asynchronous.TaskWrapperImpl.run(TaskWrapperImpl.java:168)
    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: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException:
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: java.lang.Exception
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:100)

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:202)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:93)
    ... 5 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: java.lang.Exception
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.matter_end.MatterEndProcessJavaExecutorEvent.execute(MatterEndProcessJavaExecutorEvent.java:100)

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowMatterEndProcessEventListenerContext.execute(WorkflowMatterEndProcessEventListenerContext.java:100)

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:100)

    ... 7 more
(中略)
...ユーザプログラムがスローした例外が以下に続きます。
```

#### 案件終了処理（トランザクションなし）の例

- ユーザプログラムが「スクリプト開発モデル」の場合

(中略)

log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。systemMatterId = ma\_xxxxxxx、nodeId = yyyyyyy、threadId = nnn、threadTaskId = tt\_zzzzzzz

```
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException:
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.thread.WorkflowAsynchronousTask.dispatchException(WorkflowAsynchronousTask.java:159)

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:100)
    at jp.co.intra_mart.system.asynchronous.TaskWrapperImpl.run(TaskWrapperImpl.java:168)
    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: 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.executeMatterEndNoTransactionExtension(ExtensionEv

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:181)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:93)
    ... 5 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowExternalException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.matter_end_no_transaction.MatterEndNoTransactionProcessJavaScriptExecutorEvent

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowMatterEndNoTransactionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowM

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndNoTransactionExtension(ExtensionEv

    ... 7 more
```

- ユーザプログラムが「JavaEE開発モデル」の場合

```

(中略)
log.message=[Engine - Thread]スレッドタスク実行で例外が発生しました。systemMatterId = ma_xxxxxxx、nodeId = yyyyyyy、
threadId = nnn、threadTaskId = tt_zzzzzzz

jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowException:
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException:
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: java.lang.Exception
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.dispatchException(WorkflowAsynchronousTask.java:159

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:100)
    at jp.co.intra_mart.system.asynchronous.TaskWrapperImpl.run(TaskWrapperImpl.java:168)
    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: jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.common.EngineException:
jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: java.lang.Exception
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndNoTransactionExtension(ExtensionEv

    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.task.MatterEndTask.execute(MatterEndTask.java:181)
    at jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowAsynchronousTask.run(WorkflowAsynchronousTask.java:93)
    ... 5 more
Caused by: jp.co.intra_mart.foundation.workflow.exception.WorkflowPluginException: java.lang.Exception
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.plugin.process.matter_end_no_transaction.MatterEndNoTransactionProcessJavaExecutorEvent.exec

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.listener.context.WorkflowMatterEndNoTransactionProcessEventListenerContext.execute(WorkflowM

    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndNoTransactionExtension(ExtensionEv

    ... 7 more
(中略)
...ユーザプログラムがスローした例外が以下に続きます。

```

## 原因

ユーザプログラムの処理で問題が発生してい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

案件操作によるノード移動、または前処理者の引戻しが可能となっているため、一度前のノードに戻してから処理を行うと、案件を完了させることができます。

### ■ iWP / iAF の場合

#### 1. ユーザプログラムを再実行する場合

ユーザプログラムのエラーを解消する必要があります。

ユーザプログラムの処理に関する例外ログの情報等を参考にし、エラーの原因を解消してください。

#### 2. ユーザプログラムを再実行しない場合

対象の案件のトランザクションデータからユーザプログラムの設定を削除する必要があります。

##### 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、後続の手順で処理の移動先となるノードのノードIDを確認しま

す。

- 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 <extensionPoint xxx>～</extensionPoint> です。

この作業は、終了ノードや、後続の手順で処理の移動先となるノードにユーザプログラムを設定している場合に、案件操作や引戻し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>
```

- 移動先ノード
  - アクション処理プログラム

```
<node id="%移動先ノードの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="%移動先ノードのID%">
  . . .

  <extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.arrive.process">
    . . . 中略 . . .
  </extensionPoint>

  . . .
</node>
```

## コラム

<extensionPoint xxx>～</extensionPoint>を削除すると、該当の案件の上記手順中のノードに設定されているすべてのアクション処理・到達処理のユーザプログラムが無効化されます。

特定のノードに複数のユーザプログラムを設定しており、特定のユーザプログラムのみを無効化したい場合には、<extensionPoint>タグ配下の<plugin xxx>～</plugin>を削除してください。

例として、案件終了処理に2つのユーザプログラムを設定しており、「sample/test1」のユーザプログラムのみ無効化したい場合には、以下のファイルの2～4行目を削除してください。

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process">
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test1</parameter>
  </plugin>
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test2</parameter>
  </plugin>
</extensionPoint>
```

3. 案件操作、または前処理者の引戻しで、処理中のノードを任意のノードに移動します。

4. 処理中ノードの処理対象者による処理の実行、または案件操作で終了ノードに移動すると、案件が完了します。

（最終処理ノードの処理方法により、完了案件の終了ステータスが異なりますので、設定したいステータスに合わせて選択してください。）

### ■ intra-mart Accel Platform の場合

#### 1. ユーザプログラムを再実行する場合

ユーザプログラムのエラーを解消する必要があります。

ユーザプログラムの処理に関する例外ログの情報等を参考にし、エラーの原因を解消してください。

#### 2. ユーザプログラムを再実行しない場合

対象の案件のトランザクションデータからユーザプログラムの設定を削除する必要があります。

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、後続の手順で処理の移動先となるノードのノードIDを確認します。

3. ワークフローパラメータで、未完了案件のトランザクションデータの保存先を「データベース」としている場合は、下記の手順を実施してください。

対象のワークフローパラメータの設定については、「[IM-Workflow 仕様書](#)」-「[データ保存の設定](#)」を参照してください。



### コラム

ワークフローパラメータで、未完了案件のトランザクションデータの保存先を「データベース」に設定している場合、一度トランザクションデータをBLOBデータから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. 「編集」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. 「更新」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. 以下のいずれかの方法で、「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。
  - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
  - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。

4. ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合は、下記の手順を実施してください。

対象のワークフローパラメータの設定については、「[IM-Workflow 仕様書](#)」-「[トランザクションファイル\(XMLファイル\)圧縮可否](#)」を参照してください。



### コラム

ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合、一度トランザクションデータを解凍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」→「未完了案件トランザクションXMLファイル解凍」をクリックします。
3. 「編集」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
5. 「更新」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」→「未完了案件トランザクションXMLファイル解凍」をクリックします。
8. 以下のいずれかの方法で、「未完了案件トランザクションXMLファイル解凍」のジョブネットを実行します。
  - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
  - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。

5. 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。



### コラム

ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合、編集対象の flow.xml の内容はインデントと改行が除去された状態です。

後続の編集作業を行う前に、必要に応じてファイル内容のフォーマットを実施してください。

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 <extensionPoint xxx>～</extensionPoint> です。

この作業は、終了ノードや、後続の手順で処理の移動先となるノードにユーザプログラムを設定している場合に、案件操作や引戻し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（トランザクションあり）

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

- 案件終了処理プログラム（トランザクションなし）

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end_no_transaction.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>
```

- 移動先ノード
  - アクション処理プログラム

```
<node id="%移動先ノードの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="%移動先ノードのID%">
  . . .

  <extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.node.arrive.process">
    . . . 中略 . . .
  </extensionPoint>

  . . .
</node>
```





## コラム

<extensionPoint xxx>～</extensionPoint>を削除すると、該当の案件の上記手順中のノードに設定されているすべてのアクション処理・到達処理のユーザプログラムが無効化されます。

特定のノードに複数のユーザプログラムを設定しており、特定のユーザプログラムのみを無効化したい場合には、<extensionPoint>タグ配下の<plugin xxx>～</plugin>を削除してください。

例として、案件終了処理に2つのユーザプログラムを設定しており、「sample/test1」のユーザプログラムのみ無効化したい場合には、以下のファイルの2～4行目を削除してください。

```
<extensionPoint name="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process">
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test1</parameter>
  </plugin>
  <plugin extensionPoint="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process"
    id="jp.co.intra_mart.workflow.plugin.event.matter.end.process.pluginScriptExecutor">
    <parameter>sample/test2</parameter>
  </plugin>
</extensionPoint>
```

6. ワークフローパラメータで、トランザクションファイル（XMLファイル）圧縮可否を「圧縮する」としている場合は、下記の手順を実施してください。



## コラム

先の手順で、トランザクションデータを解凍した場合、再度処理を行う前にトランザクションデータを圧縮する必要があります。

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」→「未完了案件トランザクションXMLファイル圧縮」をクリックします。
3. 「編集」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
5. 「更新」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」→「未完了案件トランザクションXMLファイル圧縮」をクリックします。
8. 以下のいずれかの方法で、「未完了案件トランザクションXMLファイル圧縮」のジョブネットを実行します。
  - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
  - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。

7. ワークフローパラメータで、未完了案件のトランザクションデータの保存先を「データベース」としている場合は、下記の手順を実施してください。



## コラム

先の手順で、トランザクションデータをBLOBデータからXMLデータに変換した場合、再度処理を行う前にトランザクションデータをBLOBデータに再変換する必要があります。

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(File->Database LOB)」をクリックします。
  3. 「編集」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. 「更新」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(File->Database LOB)」をクリックします。
  8. 以下のいずれかの方法で、「未完了案件XMLデータ移行(File->Database LOB)」のジョブネットを実行します。
    - 「即時実行」をクリックし、ジョブネットを実行します。
    - 「編集」をクリックし、トリガ設定を変更することで、ジョブネットを実行します。
3. 案件操作、または前処理者の引戻しで、処理中のノードを任意のノードに移動します。
4. 処理中ノードの処理対象者による処理の実行、または案件操作で終了ノードに移動すると、案件が完了します。
- 最終処理ノードの処理方法により、完了案件の終了ステータスが異なりますので、設定したいステータスに合わせて選択してください。
- 取止めで完了したい場合には、差戻し等で申請ノードに処理を戻し、申請者にて取止めを行ってください。

## 回避方法

ありません。

## 復旧方法

ありません。

## 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出力されている。

```
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](#)

## 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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>companyset01</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^companyset01^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 Explorer 9 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:126)
    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:51)
    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:126)
    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:86)
    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:51)
    at
    jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.core.event.ExtensionEventExecutor.executeMatterEndExtension(ExtensionEventExecutor.java:51)
    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 Explorer 9 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 の利用はサポート対象外です。

### コラム

Internet Explorer 10 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っているため、これまでの 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 を Internet Explorer 9 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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 Explorer 10、Internet Explorer 11 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正常な状態とはなりません。

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・時間を指定すると、検索に要する時間を短縮化できます。
    - 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。

- 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。
    - 案件操作を行い、申請ノードに戻します。
    - サポートブラウザで再申請を行います。
    - 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
- 連続自動承認

## 条件

- 処理時にログが出力される

```
[ERROR] j.c.i.s.w.e.WorkflowExceptionHandler - [] [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.WorkflowExceptionHandler - [] [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.common.EngineException
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.engine.thread.WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.execute(WorkflowThreadExceptionHandlerImpl.java:112)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.message_hub.TemplateMessageHubSendManager.executeMessageHubTask(TemplateMessageHubSendManager.java:112)
    at
jp.co.intra_mart.system.workflow.internal.manager.message_hub.TemplateMessageHubSendManager.sendProcessMessageHub(TemplateMessageHubSendManager.java:112)
    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.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: 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:112)
    ... 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:325)
    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。

## i 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
  - バグ #2680 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。

## 案件を削除できない

### 関連する現象

- [未完了案件の削除でエラーが発生します](#)

## 未完了案件の削除でエラーが発生します

### 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
  - IM-Workflow 7.2.0 ～ IM-Workflow 7.2.10
- intra-mart Accel Platform の場合
  - 2012 Autumn(Alba) IM-Workflow 8.0.1 ～ 2014 Summer(Honoka) IM-Workflow 8.0.8

### 現象

- 案件の申請を行うため、標準処理画面の「申請」ボタンをクリックした際、「申請に失敗しました。」とエラーメッセージが表示されたにもかかわらず、該当の案件が未完了状態として各種一覧画面に表示されています。
- ワークフローの参照一覧（未完了案件）から「削除」アイコンをクリックすると、「案件情報の削除処理で失敗しました」というエラーが表示され、削除できません。
- 該当の案件の「詳細」、「フロー」、「履歴」アイコンをクリックすると、エラー画面が表示されたり、一部の情報が表示されません。
- 該当の案件の「操作」や「処理」アイコンをクリックすると、エラー画面が表示され、案件を処理できません。
- 処理済一覧から該当の案件の「引戻し」アイコンをクリックすると、「引戻し画面の表示に失敗しました。」というメッセージが表示され、引戻しができません。

### 条件

以下が前提条件です。

- システム設定「同期／非同期制御」（案件終了処理、到達処理、メール送信処理、IMBox送信処理の同期／非同期制御の設定）を、「同期」に設定している

WEB-INF/conf/im-workflow-system-config.xml の設定例

```
<im-workflow-system-config
  xmlns="http://www.intra-mart.jp/im-workflow/system-config"
  xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
  xsi:schemaLocation="http://www.intra-mart.jp/im-workflow/system-config ../schema/im-workflow-system-config.xsd ">

  <thread>
    <arrive-process-async>false</arrive-process-async>
  </thread>

  (省略)

</im-workflow-system-config>
```

- 該当の案件の申請時に、例外ログが出力されている

上記の前提条件に加え、以下のいずれかの条件に合致する場合に発生します。

- 該当の案件のトランザクションデータファイルがストレージに存在しない
- 該当の案件のフォルダが存在するが、フォルダ内にトランザクションデータのXMLファイルが存在しない  
(案件の完了タスク等に対応するサブフォルダの一部が空フォルダとなっている場合もあります。)



#### コラム

トランザクションデータファイルの確認方法は、「[案件に関するトランザクションデータ](#)」を参照してください。

## 原因

製品の不具合です。

例外発生個所と発生した例外の種類によっては、データベースのロールバックが正常に行われないことがあるために発生します。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
  - バグ [#13776](#) 申請による到達処理でエラーが発生すると、データ不整合になる場合があります
- intra-mart Accel Platform の場合
  - バグ [#4339](#) 申請による到達処理でエラーが発生すると、データ不整合になる場合があります

## 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 7.2.11
- intra-mart Accel Platform の場合  
2014 Winter(Iceberg) IM-Workflow 8.0.9

## 回避方法

ありません。

## 復旧方法

破損したトランザクションデータファイルを復旧する方法はありません。

そのため、不整合な状態となった案件の削除方法について記載します。

事象が発生した案件については、データベースに保存されているトランザクションデータを削除することで案件を削除することができます。  
データベースから該当の案件のデータを削除するための手順は、以下を参照してください。

- 「[画面操作やAPIで案件を削除できない場合](#)」

## 「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](#)

**i** コラム

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](#)

Internet Explorer、Google Chrome 43.0.2357.81 m 以降の仕様です。

[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
  1. 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。
  2. 例：URL が「/im\_workflow/common/session\_timeout\_check/session\_timeout\_check」の場合  
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。

**i** 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認証がかからなくなり、通常の AccelPlatform による認証が発生します。

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。

3. 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。
4. 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"
      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.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 認証が行われます。

## 復旧方法

ありません。

## 印影がおかしい

## 関連する現象

- [案件をアーカイブすると、印影が表示されなくなる](#)

## 案件をアーカイブすると、印影が表示されなくなる

## i コラム

当事象は以下の FAQ にも同内容を記載しています。

- [IM-Workflow7.2の過去案件で印影が表示されません。](#)
- [IM-Workflow（Accel Platform版）ワークフローの過去案件で印影が表示されません。](#)

## 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 7.2.6 ～ 7.2.11](#)
- intra-mart Accel Platform の場合
  - [2012 Autumn\(Alba\) IM-Workflow 8.0.1 ～ 2015 Summer\(Karen\) IM-Workflow 8.0.11](#)

## 現象

印影欄を設定した案件をアーカイブし、過去案件から同案件の「詳細」画面を表示すると、印影欄が空欄で表示されます。

## 条件

以下の手順で操作することで発生します。

1. 以下の条件を満たす案件を作成し、完了状態にする
  - [印影欄を設定している](#)
  - [申請日と申請基準日の年月が異なる](#)
2. 同案件をアーカイブする
3. 過去案件から同案件の「詳細」画面を表示する

## 原因

製品の不具合です。

アーカイブする際、印影情報が申請基準日の過去案件関連テーブルではなく、申請日の過去案件関連テーブルに格納されるためです。

以下の要件で対応を行っています。

- iWP / iAF の場合
  - 要件 [#25639](#) 過去案件画面の参照時に申請基準日と申請日の年月が違うと印影が表示されません。
- intra-mart Accel Platform の場合
  - 要件 [#21149](#) 過去案件画面の参照時に申請基準日と申請日の年月が違うと印影が表示されません。

## 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 7.2.12
- intra-mart Accel Platform の場合
  - 2015 Winter(Lydia) IM-Workflow 8.0.12

## 回避方法

ありません。

## 復旧方法

- iWP / iAF の場合  
iWP / iAF 版リカバリパッチ を、同梱されている readme.txt に従って適用後、実行してください。



### 注意

iWP / iAF から intra-mart Accel Platform へバージョンアップする際は、移行の前に readme.txt に従って当パッチをアンインストールしてください。

- intra-mart Accel Platform の場合  
intra-mart Accel Platform 版リカバリジョブ を、同梱されている readme.txt に従って適用後、実行してください。



### 注意

intra-mart Accel Platform 2015 Summer(Karen) 以前から intra-mart Accel Platform 2015 Winter(Lydia) 以降へアップデートする際は、アップデート前に以下の操作を行ってください。

- 当ユーザモジュールによって不具合データがない状態にする
- readme.txt によって当ユーザモジュールをアンインストールする

## インポートが正常に終了したのに、設定内容が反映されません

### 関連する現象

- メール定義・IMBox定義をインポートしたところ、インポートした設定内容が画面に反映されません

## メール定義・IMBox定義をインポートしたところ、インポートした設定内容が画面に反映されません

### 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

- メール定義・IMBox定義でヘッダ情報を変更し、別環境へのインポートを行ったところ、「定義内容が更新されました。」と表示されたにもかかわらず、該当の定義の設定画面を表示すると、ヘッダ情報が更新されていません。



コラム

「ヘッダ情報」とは、メール定義・IMBox 定義における以下の項目を指します。

- 差出人 (From)
- 宛先 (To)
- CC
- BCC
- 返信先の宛先 (Reply-To)

条件

以下の条件を満たす場合に発生します。

- インポート先の環境のシステムロケールが 3 言語未満である
- インポート先の環境において、上書きインポート対象のメール定義・IMBox 定義を一度も画面から更新していない
- メール定義・IMBox 定義を別環境からエクスポートし、同ファイルによって上書きインポートしている

原因

製品の不具合です。

メール定義・IMBox 定義は、単一言語環境として構築された場合であっても、テナント環境セットアップ直後はパブリックストレージ上に3ロケール分（日本語（ja）、英語（en）、中国語（簡体字）（zh\_CN））のメールテンプレートを保持しています。  
また、メール定義・IMBox 定義の画面上に表示されるヘッダ情報は、どのロケールに関する設定値が表示されるか明確に決まっています。  
そのため、上書きインポート対象外ロケールに関するヘッダ情報が画面上に表示される場合があります。

解決方法

ありません。

回避方法

メール定義・IMBox 定義のインポートを行う前に、インポート先の環境にて、上書きインポート対象の定義情報を設定画面上から更新してください。  
なお、更新の際は、画面の設定項目はまったく変更せずに、画面下部の「更新」ボタンをクリックするだけで問題ありません。



コラム

メール定義・IMBox 定義の設定画面で一度「更新」を行うと、不要な言語分のメールテンプレートが削除されます。  
あらかじめ、メールテンプレートを必要な言語のみ存在する状態とすることにより、メール定義・IMBox 定義のインポートの際に、不要な言語を除いた状態でインポートが行われます。

復旧方法

ありません。

一覧画面に案件が表示されない

関連する現象

- [一覧画面に案件が表示されない](#)

一覧画面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

- 案件の処理後、ワークフローの一覧画面（未処理・処理済・参照・確認）で表示されない案件が存在する
- スレッド実行情報（imw\_t\_thread）に表示されない案件のシステム案件IDのレコードが存在する
- 2016 Summer(Nirvana) IM-Workflow 8.0.14 以降の場合、「非同期タスクキュー一覧」画面に表示されない案件のタスクが存在する

## 条件

以下のすべての条件に合致する場合に発生します。

- 何らかの理由により、「案件終了処理、到達処理、メール送信処理、IMBox送信処理」が正常に完了していない。

## 原因

IM-Workflow のエラーログが出力されていない場合、IM-Workflow アプリケーションでは検知できないレベルでエラーが発生している可能性があります。

過去報告されている事例は以下です。

- 予期せぬサーバの停止
- SMTPサーバのレスポンス待ち  
メール送信処理にて、「[メール設定](#)」でタイムアウト時間が設定されていないため、レスポンス待ち状態のままとなる。
- 以下の intra-mart Accel Platform の不具合（「案件終了処理、到達処理、メール送信処理、IMBox送信処理の同期／非同期制御の設定（arrive-process-async）」が非同期（true）の場合）
  - バグ [#24069](#) 非同期タスクサービスにおいて待機中のタスクをディスパッチするスレッドが停止してしまう場合があります。
  - バグ [#28414](#) 非同期タスク開始時にタスクをディスパッチするスレッドが停止してしまう場合があります。



## コラム

スレッド実行情報（imw\_t\_thread）の役割について

imw\_t\_thread は、「案件終了処理、到達処理、メール送信処理、IMBox送信処理」が実行中かどうかを判断するために利用します。

「案件終了処理、到達処理、メール送信処理、IMBox送信処理」が実行中の間、imw\_t\_thread には `lock_flag = 1` でレコードが存在します。

各一覧では案件（未処理タスク）を取得する場合、上記のレコード有無を判定して、レコードが存在する案件（未処理タスク）は除外して表示します。

IM-Workflow 処理では、エラーが発生した場合、ログを出力し、imw\_t\_thread のレコードは必ず削除します。

しかし、「案件終了処理、到達処理、メール送信処理、IMBox送信処理」が実行中に、IM-Workflow アプリケーションでは検知できない予期せぬエラーが発生した場合、imw\_t\_thread が削除されずに、案件（未処理タスク）が一覧に表示されない状態となる場合があります。

## 解決方法

ありません。

## 回避方法

ありません。

## 復旧方法

本事象の対応方法をご利用のバージョン、発生している事象によって異なります。

- iWP / iAF の場合

当バージョンでは、対象の案件を特定し、案件に関するデータの変更に伴い事象発生時の処理前の状態に戻した上で、再度処理を行える状態に復旧します。

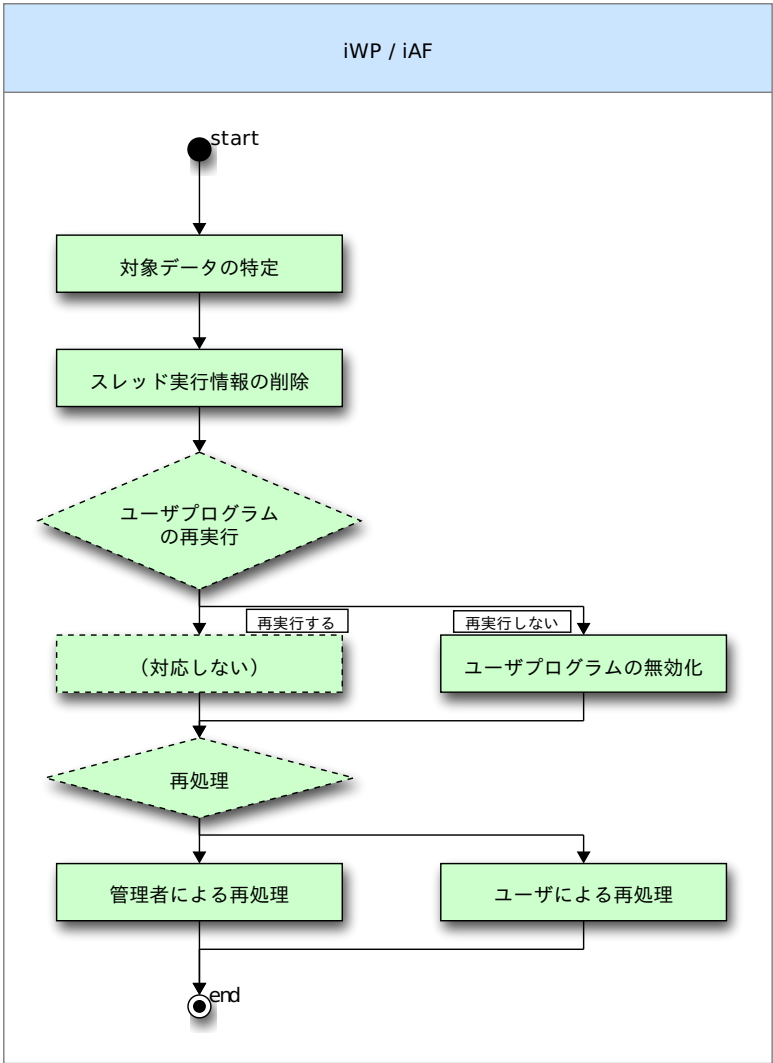
以下のフローチャートに基づいて、対応すべき作業を確認してください。



■ 凡例



Name	Description
詳細あり	手順の詳細はリンク先で確認してください。
条件等	次作業への前提条件、作業が不要のステップを表します。



Name	Description
start	
対象データの特定	対応に必要なトランザクションデータを確認します。
スレッド実行情報の削除	スレッド実行情報を削除します。
ユーザプログラムの再実行	ノードに設定されているユーザプログラムの再実行の要否を確認してください。
(対応しない)	ユーザプログラムを再実行する場合には何もせず、次の作業に進んでください。
ユーザプログラムの無効化	ユーザプログラムを再実行させないように無効化する作業です。
再処理	ワークフローの再処理をユーザ/管理者のどちらで行うか確認してください。
管理者による再処理	ワークフローの再処理を管理者が行う場合の手順です。

Name	Description
ユーザによる再処理	ワークフローの再処理をユーザが行う場合の手順です。
end	

intra-mart Accel Platform の場合

当バージョンでは、スレッド実行情報（imw\_t\_thread）に復旧対象の案件が存在することを確認した上で、復旧に必要な作業をご案内いたします。

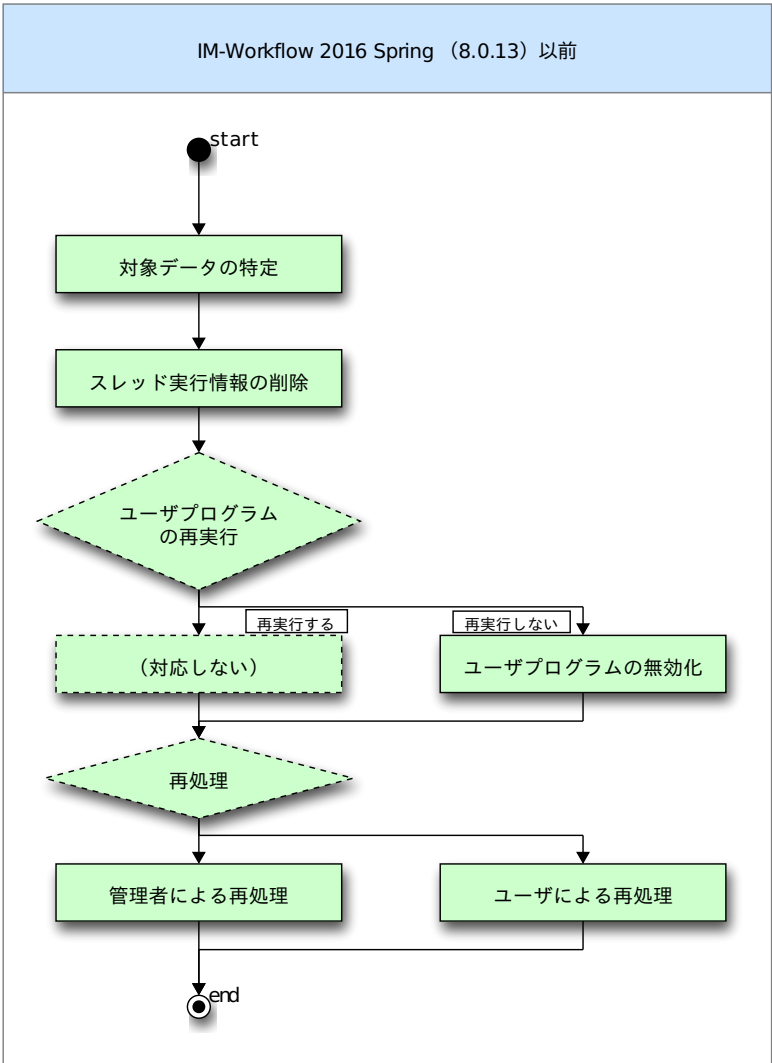
- APサーバの再起動を実行する（ 2016 Summer(Nirvana) IM-Workflow 8.0.14 以降の場合）
  - 案件に関するデータの変更により事象発生時の処理前の状態に戻した上で、案件を再度処理可能な状態に復旧する
- 以下のフローチャートに基づいて、対応すべき作業を確認してください。

凡例



Name	Description
詳細あり	手順の詳細はリンク先で確認してください。
条件等	次作業への前提条件、作業が不要のステップを表します。

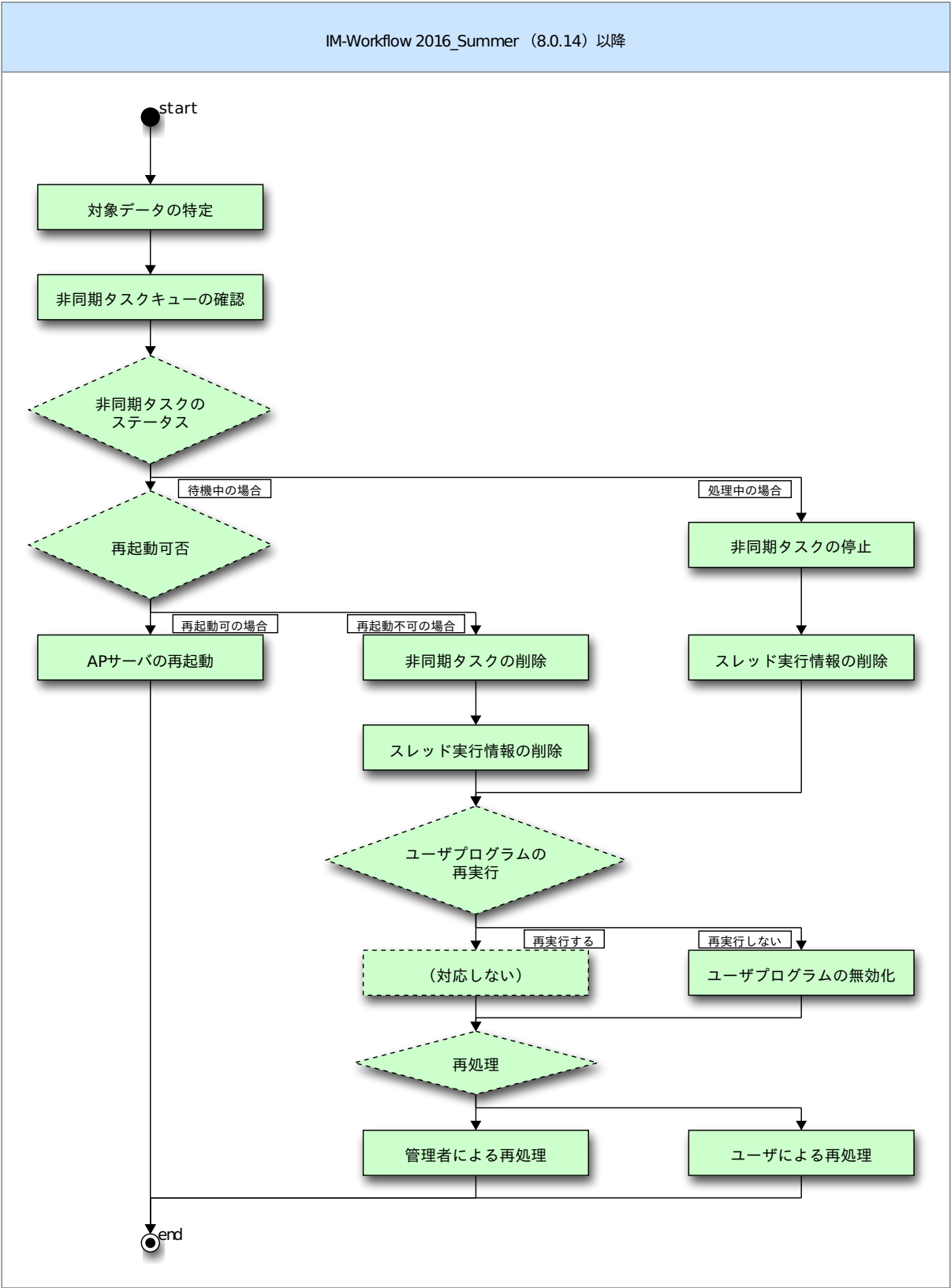
intra-mart Accel Platform 2016 Spring(Maxima) IM-Workflow 8.0.13 以前の場合



Name	Description
start	

Name	Description
対象データの特定	対応に必要なトランザクションデータを確認します。
スレッド実行情報の削除	スレッド実行情報を削除します。
ユーザプログラムの再実行	ノードに設定されているユーザプログラムの再実行の要否を確認してください。
(対応しない)	ユーザプログラムを再実行する場合には何もせず、次の作業に進んでください。
ユーザプログラムの無効化	ユーザプログラムを再実行させないように無効化する作業です。
再処理	ワークフローの再処理をユーザ/管理者のどちらで行うか確認してください。
管理者による再処理	ワークフローの再処理を管理者が行う場合の手順です。
ユーザによる再処理	ワークフローの再処理をユーザが行う場合の手順です。
end	

- intra-mart Accel Platform 2016 Summer(Nirvana) IM-Workflow 8.0.14 以降の場合



Name	Description
start	
対象データの特定	対応に必要なトランザクションデータを確認します。
非同期タスクキューの確認	非同期タスクキューの状況を確認します。
非同期タスクのステータス	非同期タスクの確認結果に基づいて次の手順を選択してください。
再起動可否	APサーバの再起動ができるかどうかを確認してください。

Name	Description
APサーバの再起動	APサーバを再起動し、状況が改善するか確認します。
管理者による再処理	ワークフローの再処理を管理者が行う場合の手順です。
ユーザによる再処理	ワークフローの再処理をユーザが行う場合の手順です。
スレッド実行情報の削除	スレッド実行情報を削除します。
スレッド実行情報の削除	スレッド実行情報を削除します。
非同期タスクの削除	待機中の非同期タスクを削除します。
非同期タスクの停止	処理中の非同期タスクを停止します。
ユーザプログラムの再実行	ノードに設定されているユーザプログラムの再実行の要否を確認してください。
(対応しない)	ユーザプログラムを再実行する場合には何もせず、次の作業に進んでください。
ユーザプログラムの無効化	ユーザプログラムを再実行させないように無効化する作業です。
再処理	ワークフローの再処理をユーザ/管理者のどちらで行うか確認してください。
end	



#### 注意

下記 FAQ の対応は IM-Workflow の非同期処理においては非推奨のため、実施しないでください。  
理由は、下記 FAQ の対応を行うことにより IM-Workflow の一連の非同期処理が必ず2回実行されてしまうためです。

- 実行中の非同期タスクの情報がデータベースとAPサーバで不整合が起きた場合にタスクが実行中のままとなる場合があります。

IM-Workflow の非同期処理は「並列タスク」で行われているため、上記FAQの「直列キュー」には格納されません。



#### コラム

2021 Winter(Dandelion) IM-Workflow 8.0.30 以降の場合、案件操作画面で対処できます。  
詳しくは以下を参照してください。

- 「[案件終了処理／到達処理／メール送信処理実行情報の表示](#)」
- 「[案件ログ情報参照](#)」

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1,000万件です。
  1. 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。
  2. 組織Aには配下に1,000人のユーザが設定されている。
  3. 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。

1. 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ー等を利用して、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の通りです。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を行ったインデックスです。

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、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です。

**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してサポートしておりません。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を合わせて検討してください。

アーカイブ用のリスナを実装することで、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。

## 5. 以下のアップデートを適用することで、一覧画面の表示に関するパフォーマンスが改善します。

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



- 2015 Summer(Karen) IM-Workflow 8.0.11 以降

以下の要件で、APIによるパフォーマンス改善や、表示する案件数を絞り込むための設定の追加を行っております。

- 要件 #20772 案件情報を一覧取得するAPIのパフォーマンス改善を行います
- 要件 #20645 一覧表示パターン定義に、日付項目による初期検索条件を設定する機能を追加します

### 注意

最新のアップデート版を適用することを推奨します。

最新ではないアップデート版をやむを得ず適用する場合は、以下の関連情報を併せて確認してください。

- バグ #22648 一覧取得APIにおいて、案件プロパティおよびフローグループとそのほかの検索条件によるOR検索が正しく動作しません

## 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（バッチ）の処理に時間がかかる。

### 条件

[同期バ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[同期バッチ用ワークテーブル]に登録します。

代理先同期ジョブ（バッチ）は[同期バ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[同期バ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（バッチ）は[同期バ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[同期バ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。

- [同期バ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（バッチ）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の通りです。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を行ったインデックスです。

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 7.2.0 ～ 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、また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の状態の場合、次の通りです。

- 「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を確定します。  
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、次の通りです。

- 「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所属情報を確定します。  
「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。



#### コラム

当解決方法は 2014 Summer(Honoka) IM-Workflow 8.0.8 以降のアップデートを適用することで採用することができます。  
iWP / iAF の場合は当解決方法を採用することはできません。

## 案件一覧の表示が遅い

関連する現象

- 案件一覧の表示が遅い

### 案件一覧の表示が遅い

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

案件一覧の表示が遅い。

#### 条件

案件数が膨大である場合。

#### 原因

案件一覧画面は、フローグループツリーの表示の際に、ログインユーザが参照可能な案件であるフローごとの案件数を取得します。  
案件数の増大により、取得の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。

- 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ー等を利用して、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の通りです。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。

- 案件一覧-処理済み（完了案件）の場合

```
imw_t_cpl_matter
imw_t_cpl_matter_user
imw_t_cpl_matter_task
imw_t_cpl_matter_user_data
imw_t_cpl_user
```

- 案件一覧-未処理の場合

```
imw_t_actv_matter
imw_t_actv_executable_user
```

### コラム

以下は、過去に 弊社にてチューニング検証を行ったSQLServer用のインデックスです。

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利用してください。

```
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_imw_t_cpl_matter ON imw_t_cpl_matter (system_matter_id, status, flow_id)
INCLUDE (priority_level, user_data_id, matter_name, matter_number, flow_version_id, apply_auth_user_code,
apply_execute_user_code, apply_act_flag, apply_date, apply_base_date, matter_cpl_date);
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_imw_t_cpl_mat_usr ON imw_t_cpl_matter_user (auth_user_code, locale_id)
INCLUDE (system_matter_id, task_id, auth_user_name, auth_company_code, auth_company_name,
auth_orgz_set_code, auth_orgz_code, auth_orgz_name, execute_user_code, execute_user_name, operate_user_code, operate_user_name);
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_imw_t_cpl_matter_task ON imw_t_cpl_matter_task (system_matter_id, task_id,
node_id, node_type, status) INCLUDE (act_flag, node_name, start_date, end_date);
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_imw_t_cpl_matter_user_data ON imw_t_cpl_matter_user_data (user_data_id,
matter_property_key) INCLUDE (matter_property_value);
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_imw_t_cpl_user ON imw_t_cpl_user (task_id, locale_id) INCLUDE
(system_matter_id, auth_user_code, auth_user_name, auth_company_code, auth_company_name,
auth_orgz_set_code, auth_orgz_code, auth_orgz_name, execute_user_code, execute_user_name, operate_user_code,
operate_user_name);
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_imw_t_actv_matter ON imw_t_actv_matter (user_data_id) INCLUDE
(last_process_date, priority_level, system_matter_id, matter_name, matter_start_date, matter_number, flow_id,
flow_version_id, apply_auth_user_code, apply_execute_user_code, apply_act_flag, apply_date, apply_base_date);
CREATE NONCLUSTERED INDEX idx_imw_t_actv_executable_user ON imw_t_actv_executable_user
(auth_user_code, locale_id, flow_id, invalid_flag);
```

IM-Workflow での高度な操作方法を紹介します。対象のリンクをクリックして確認してください。

## IM-Workflow の案件を削除する方法

IM-Workflow の案件は、以下のいずれかの方法で削除できます。

### 案件操作権限者による案件削除

以下のユーザは、参照一覧から案件を削除できます。

- ワークフローシステム管理者
- ワークフロー運用管理者
- 「案件操作権限」を付与されたユーザ

操作の詳細は、以下のドキュメントを参照してください。

- 「[IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)」 - 「[案件削除](#)」

### APIを利用した削除

IM-Workflow では、以下のAPIを利用することにより案件を削除できます。

案件状態に応じて適切なAPIをご利用ください。

- MatterDeleteManager#deleteActvMatter
- MatterDeleteManager#deleteCplMatter
- MatterDeleteManager#deleteArcMatter
- MatterDeleteManager#deleteArcMatterTargetYearMonth

各APIの詳細は、以下のドキュメントを参照してください。

- 「[APIドキュメント](#)」 - 「[MatterDeleteManager](#)」

#### ！ 注意

削除対象の案件に関連するトランザクションファイルがパブリックストレージに存在する場合、当該ファイルの削除処理を実行します。  
このファイルに関しては、ロールバックによる復旧は行えません。

#### ！ 注意

MatterDeleteManager#deleteArcMatterTargetYearMonth に関する注意事項です。

このメソッドでは、データベースのデータ削除処理として「DROP TABLE」を実行します。  
そのため、テナントデータベースの種類によっては、ロールバックによる復旧は行えません。

### 画面操作やAPIで案件を削除できない場合

上記の画面操作やAPIで案件を削除できない場合、お客様の責任においてトランザクションデータを削除してください。

画面操作やAPIで削除できない案件のトランザクションデータを削除する手順は以下の通りです。

#### i コラム

トランザクションデータは、ご利用のバージョン、ワークフローパラメータの設定によって保存先が異なります。  
保存先の設定については、「[IM-Workflow 仕様書](#)」 - 「[データ保存の設定](#)」を参照してください。

1. 対象の案件のシステム案件IDを確認します。  
システム案件IDを確認する方法は、以下のリンクをクリックしてください。
  - [情報収集Tips](#)
2. データベースから対象の案件に関するレコードを削除します。  
DB管理ツール等を利用し、以下の情報に基づいて該当する案件のレコードを削除してください。
  - 対象レコードの条件

削除対象テーブル.system\_matter\_id = 該当の案件のシステム案件ID

- 対象テーブル



### コラム

ご利用中の IM-Workflow のバージョンによっては、テーブルが一部存在しない場合があります。  
その場合は、存在するテーブルのみ対象としてください。

- 未完了案件の場合

- imw\_t\_actv\_executable\_user
- imw\_t\_actv\_matter
- imw\_t\_actv\_matter\_attach\_file
- imw\_t\_actv\_matter\_handle\_user
- imw\_t\_actv\_matter\_his
- imw\_t\_actv\_matter\_his\_detail
- imw\_t\_actv\_matter\_his\_locale
- imw\_t\_actv\_matter\_locale
- imw\_t\_actv\_task
- imw\_t\_actv\_user\_orgz
- imw\_t\_actv\_user\_target
- imw\_t\_actv\_xml\_exe\_user
- imw\_t\_actv\_xml\_flow
- imw\_t\_actv\_xml\_history
- imw\_t\_actv\_xml\_master
- imw\_t\_actv\_xml\_operation
- imw\_t\_actv\_xml\_progress
- imw\_t\_before\_task
- imw\_t\_confirm
- imw\_t\_confirm\_orgz
- imw\_t\_confirm\_user
- imw\_t\_cpl\_task
- imw\_t\_cpl\_task\_stamp
- imw\_t\_cpl\_task\_user\_target
- imw\_t\_cpl\_user
- imw\_t\_thread
- imw\_t\_actv\_matter\_attach\_b

- 完了案件の場合

- imw\_t\_cpl\_matter
- imw\_t\_cpl\_matter\_attach\_file
- imw\_t\_cpl\_matter\_confirm
- imw\_t\_cpl\_matter\_confirm\_orgz
- imw\_t\_cpl\_matter\_confirm\_user
- imw\_t\_cpl\_matter\_handle\_user
- imw\_t\_cpl\_matter\_his
- imw\_t\_cpl\_matter\_his\_detail
- imw\_t\_cpl\_matter\_his\_locale
- imw\_t\_cpl\_matter\_locale
- imw\_t\_cpl\_matter\_task
- imw\_t\_cpl\_matter\_task\_stamp
- imw\_t\_cpl\_matter\_user
- imw\_t\_cpl\_matter\_user\_data
- imw\_t\_cpl\_matter\_user\_target
- imw\_t\_cpl\_xml\_exe\_user
- imw\_t\_cpl\_xml\_flow
- imw\_t\_cpl\_xml\_history
- imw\_t\_cpl\_xml\_master
- imw\_t\_cpl\_xml\_operation
- imw\_t\_cpl\_xml\_progress
- imw\_t\_cpl\_matter\_attach\_b

- 過去案件の場合

- imw\_ayyyymm\_matter
- imw\_ayyyymm\_matter\_attach\_file
- imw\_ayyyymm\_matter\_confirm
- imw\_ayyyymm\_matter\_his
- imw\_ayyyymm\_matter\_his\_detail
- imw\_ayyyymm\_matter\_his\_locale
- imw\_ayyyymm\_matter\_locale
- imw\_ayyyymm\_matter\_task
- imw\_ayyyymm\_matter\_task\_stamp
- imw\_ayyyymm\_matter\_user\_data
- imw\_ayyyymm\_matter\_auth\_user
- imw\_ayyyymm\_xml\_exe\_user
- imw\_ayyyymm\_xml\_flow
- imw\_ayyyymm\_xml\_history
- imw\_ayyyymm\_xml\_master
- imw\_ayyyymm\_xml\_operation
- imw\_ayyyymm\_xml\_progress
- imw\_ayyyymm\_matter\_attach\_b

### 3. ストレージから該当の案件に関するトランザクションファイルを削除する

テナント管理者の「ファイル操作」メニュー等を利用して、ストレージからトランザクションファイルを削除してください。

対象ディレクトリ

#### ▪ iWP / iAF の場合

- 未完了案件または完了案件の場合

`%Storage Serviceのroot%/workflow/data/%ログイングループID%/transaction-file-dir/%YYYYMM%/DD%/HH%/システム案件ID%`

- 過去案件の場合

`%Storage Serviceのroot%/workflow/data/%ログイングループID%/archive-file-dir/%YYYYMM%/DD%/HH%/システム案件ID%`

#### ▪ intra-mart Accel Platform の場合

- 未完了案件または完了案件の場合

`%PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/data/%テナントID%/transaction-file-dir/%YYYYMM%/DD%/HH%/システム案件ID%`

- 過去案件の場合

`%PUBLIC_STORAGE_PATH%/im_workflow/data/%テナントID%/archive-file-dir/%YYYYMM%/DD%/システム案件ID%`



#### コラム

該当ディレクトリが存在しない場合は、削除作業は不要です。



#### コラム

パス中の `%transaction-file-dir%` や `%archive-file-dir%` は、ワークフローパラメータの設定値です。  
詳細は以下のドキュメントを参照してください。

- 「IM-Workflow 仕様書」 - 「データ保存の設定」



#### 注意

データベースやストレージに直接アクセスして案件を削除する場合、IM-BIS や IM-FormaDesigner を始めとしたユーザコンテンツに紐づくトランザクションデータについては、同様の方法で別途削除する必要があります。

## 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情報をいただくと、お問い合わせの対応をスムーズに行うことができます。



### コラム

**IM-FormaDesigner**、または **IM-BIS** と組み合わせたワークフローの場合は、以下のドキュメントを参照してください。

- 「[IM-FormaDesigner / IM-BIS トラブルシューティング](#)」 - 「[追加情報の収集](#)」

## 環境情報

- iWP / iAF の場合
  - status.zip ファイル  
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 Serviceのroot%/workflow/conf/param/param\_system.xml
    - %Storage Serviceのroot%/workflow/conf/param/param\_group\_%ログイングループID%.xml
    - %Storage Serviceのroot%/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。



### 注意

#### ワークフローパラメータを直接編集している場合

「%PUBLIC\_STORAGE\_PATH%/im\_workflow/conf/param/」の設定ファイルを直接編集している場合は status.zip に変更内容が反映されない場合があります。

そのため収集前に「ワークフローパラメータ画面」で **編集** を押下してください。

ワークフローパラメータの詳細については、「[ワークフローパラメータを設定する](#)」を参照してください。

- 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



### コラム

以下のアップデートでの運用の場合、ワークフローパラメータは status.zip に含まれるため、収集は不要です。

- 対象バージョン
  - 2015 Spring(Juno) IM-Workflow 8.0.10 以降のアップデート



## 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参照してください。

- 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  
「[IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)」 - 「[インポート/エクスポートを行う](#)」

## 案件に関するトランザクションデータ

### コラム

2021 Summer(Cattleya) 以降の場合、「案件情報エクスポート」を利用すると、関連するストレージとデータベースのトランザクションデータを一括でエクスポートできます。

エクスポートする対象の案件情報は、未完了案件、または完了案件です。過去案件はエクスポート対象外です。

また、IM-Workflowの案件添付ファイルはエクスポート対象外です。

詳しくは以下のドキュメントを参照してください。

- 「[IM-Workflow 仕様書](#)」 - 「[案件情報エクスポート](#)」
- 「[IM-Workflow 管理者操作ガイド](#)」 - 「[案件情報エクスポート](#)」

- 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います。
- iWP / iAF の場合  
%Storage Serviceのroot%/workflow/data/%ログイングループ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%

### コラム

ご利用中の IM-Workflow の設定によっては、トランザクションデータファイルが存在しない場合があります。  
その場合は、トランザクションデータファイルのご提供は不要です。

- 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レコードをご提供ください。  
トランザクションレコードは下記のテーブルに保存されています。システム案件IDにて検索した結果を取得してください。

### コラム

ご利用中の IM-Workflow のバージョンによっては、テーブルが一部存在しない場合があります。  
その場合は、存在するテーブルのトランザクションレコードのみご提供ください。

- 未完了案件の場合
  - imw\_t\_actv\_executable\_user
  - imw\_t\_actv\_matter
  - imw\_t\_actv\_matter\_attach\_file
  - imw\_t\_actv\_matter\_handle\_user
  - imw\_t\_actv\_matter\_his
  - imw\_t\_actv\_matter\_his\_detail
  - imw\_t\_actv\_matter\_his\_locale
  - imw\_t\_actv\_matter\_locale
  - imw\_t\_actv\_task
  - imw\_t\_actv\_user\_orgz
  - imw\_t\_actv\_user\_target
  - imw\_t\_actv\_xml\_exe\_user
  - imw\_t\_actv\_xml\_flow
  - imw\_t\_actv\_xml\_history

- imw\_t\_actv\_xml\_master
- imw\_t\_actv\_xml\_operation
- imw\_t\_actv\_xml\_progress
- imw\_t\_before\_task
- imw\_t\_confirm
- imw\_t\_confirm\_orgz
- imw\_t\_confirm\_user
- imw\_t\_cpl\_task
- imw\_t\_cpl\_task\_stamp
- imw\_t\_cpl\_task\_user\_target
- imw\_t\_cpl\_user
- imw\_t\_thread
- imw\_t\_actv\_matter\_attach\_b
- 完了案件の場合
  - imw\_t\_cpl\_matter
  - imw\_t\_cpl\_matter\_attach\_file
  - imw\_t\_cpl\_matter\_confirm
  - imw\_t\_cpl\_matter\_confirm\_orgz
  - imw\_t\_cpl\_matter\_confirm\_user
  - imw\_t\_cpl\_matter\_handle\_user
  - imw\_t\_cpl\_matter\_his
  - imw\_t\_cpl\_matter\_his\_detail
  - imw\_t\_cpl\_matter\_his\_locale
  - imw\_t\_cpl\_matter\_locale
  - imw\_t\_cpl\_matter\_task
  - imw\_t\_cpl\_matter\_task\_stamp
  - imw\_t\_cpl\_matter\_user
  - imw\_t\_cpl\_matter\_user\_data
  - imw\_t\_cpl\_matter\_user\_target
  - imw\_t\_cpl\_xml\_exe\_user
  - imw\_t\_cpl\_xml\_flow
  - imw\_t\_cpl\_xml\_history
  - imw\_t\_cpl\_xml\_master
  - imw\_t\_cpl\_xml\_operation
  - imw\_t\_cpl\_xml\_progress
  - imw\_t\_cpl\_matter\_attach\_b

## 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「[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。