

Você está aqui: [Configuração e manutenção](#) > [Criando aplicativos, questionários e soluções](#) > [Workflow avançado](#) > Solução de problemas de Workflows avançados

# Solução de problemas de workflows avançados

Nesta página


- [Propriedades de solução de problemas do trabalho de workflow avançado](#)
- [Solucionar problemas de erros de acesso do Designer de processo de workflow](#)
- [Solucionar problemas de erros de validação do workflow](#)
- [Solucionar problemas de erros no registro de conteúdo inscrito](#)
- [Solucionar problemas de erros na execução de workflows](#)
  - [Estados de nós](#)
  - [Estados da transição](#)
- [Criar caminhos de erro](#)

## Propriedades de solução de problemas do trabalho de workflow avançado

Ao solucionar erros em Workflows avançados, é preciso compreender as seguintes propriedades no painel Propriedades do trabalho.

Guia	Propriedade	Descrição
Geral	Iteration	Indica quantas vezes o registro passou pelo workflow
Geral	Versão do processo	Indica as alterações no processo de Workflow avançado em Gerenciar aplicações desde a criação do trabalho.

<b>Guia</b>	<b>Propriedade</b>	<b>Descrição</b>
Geral	Estado do trabalho	Indica o status do trabalho
Histórico de erros	N/D	Apresenta detalhes sobre o motivo pelo qual o processo resultou em erro

A tabela a seguir descreve as opções adicionais no menu  que podem ajudar você a solucionar erros.

<b>Opção</b>	<b>Descrição</b>
Atualizar	Atualiza a página
Reiniciar	Reinicia o trabalho desde o começo.
Localizar	Pesquisa o trabalho com base na entrada
Imprimir/salvar imagem...	Imprime o trabalho
Nós de atraso	Lista todos os nós à espera de atualização de conteúdo
Atualizar trabalho	Atualiza um só trabalho
Mostrar componentes ocultos	Mostra como um trabalho parecia estar antes de executar trabalhos de atualização em lote

<b>Opção</b>	<b>Descrição</b>
Mostrar somente o caminho ativo	Mostra apenas os nós processados e omite nós com status ignorado ou planejado

## Solucionar problemas de erros de acesso do Designer de processo de workflow


A tabela a seguir mostra erros que você pode identificar ao tentar acessar a guia Workflow avançado em um aplicativo ou questionário.

<b>Mensagem de erro</b>	<b>Resolução</b>
Nenhum – A tela de abertura do Designer de processo de workflow trava.	Verifique se o serviço de Workflow avançado está em execução. Se ele não estiver em execução, inicie o serviço.
Erro de solicitação HTTP do workflow avançado: 404 não encontrado.	
O gerador de workflow identificou um erro inesperado. Entre em contato com o administrador do sistema para obter mais detalhes.	
Ocorreu um erro na comunicação com o servidor.	
O serviço de Workflow avançado não está disponível.	

# Solucionar problemas de erros de validação do workflow

Quando você criar um workflow avançado e clicar em Salvar workflow, o sistema validará todos os nós e transições e informará se existe algum problema de configuração.

A tabela a seguir descreve algumas das mensagens que você pode encontrar.

Tipo de erro	Mensagem de erro	Descrição	Resolução
Geral			
	O workflow avançado tem alterações que não foram salvas. Salve-as ou reverta-as.	O workflow avançado deve ser salvo separadamente do aplicativo ou questionário a que ele pertence. Se você salvar ou fechar o aplicativo sem salvar o workflow, suas alterações serão perdidas.	<p>Antes de clicar em Salvar ou Aplicar no aplicativo ou sair da página, execute 1 destes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Clique em Salvar workflow para salvar as alterações em seu processo.</li><li>• Clique em  e selecione Reverter para retornar à sua versão salva mais recente do processo.</li></ul>
	O workflow não começa com um nó de "Início".	O nó de início é obrigatório.	Adicione um nó de início.

<b>Tipo de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Descrição</b>	<b>Resolução</b>
	O nó <i>Nome do nó</i> exige, pelo menos, 1 transição de saída.	Todos os nós, exceto o nó de Interrupção, exigem pelo menos 1 transição de saída.	Adicione uma transição de saída do nó.
	Nó <i>NN</i> : O nome do cliente é obrigatório.	Todos os nós requerem um nome. Esse erro é exibido apenas se você excluiu o texto Nome de um nó.	Selecione o nó e, no campo Nome, digite o texto.
Nó Avaliar conteúdo			
	O nó Avaliar conteúdo requer 1 transição padrão.	O nó Avaliar conteúdo exige que você marque 1 transição de saída como padrão. Se todas as regras que regem transições de saída forem avaliadas como falso, o workflow seguirá a transição padrão.	Selecione o nó Avaliar conteúdo e, no campo Transição padrão, selecione uma transição.
	Nó Avaliar o conteúdo: Exceto para transições do tipo padrão e erro, cada transição de	Diferentemente da transição padrão ou das transições marcadas como um caminho de erro, todas as transições	Selecione o nó Avaliar conteúdo e adicione uma nova regra para cada transição de saída. Para conhecer as etapas, consulte

Tipo de erro	Mensagem de erro	Descrição	Resolução
	saída precisa ser configurada com 1 regra.	de saída de um nó Avaliar conteúdo exigem uma regra que define em quais condições o workflow deve seguir esse caminho.	"Adicionar um nó Avaliar conteúdo" na Ajuda do <a href="#">Archer Platform</a> .
Nó Enviar notificação			
	Notificações: É obrigatório especificar uma notificação.	<p>O nó Enviar notificação exige que você selecione um modelo de notificação sob demanda a ser usado para a notificação.</p> <p><b>Observação:</b> Se ainda não tiver um modelo de notificação sob demanda associado ao aplicativo ou questionário, você deverá criá-lo primeiro.</p>	Selecione o nó Enviar notificação e, no campo Notificação, selecione um modelo de notificação.
Nó Atualizar conteúdo			

<b>Tipo de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Descrição</b>	<b>Resolução</b>
	<p>A opção exige outro texto. Não pode ser selecionado.</p> <p><b>Observação:</b> Esse erro é exibido na caixa de diálogo Adicionar valor.</p>	<p>Alguns campos da Lista de valores são configurados para solicitar que o usuário digite o texto em um campo Outro texto se um valor específico for selecionado. O Workflow avançado não pode atualizar esses valores.</p>	<p>Atualize um valor diferente ou configure o valor da lista de valores para não exigir Outro texto.</p>
<b>Nó Ação do usuário</b>			
	<p>O layout do nó Ação do usuário é obrigatório.</p>	<p>Você deve selecionar um layout existente ou criar um novo layout para o nó Ação do usuário.</p>	<p>Selecione o nó Ação do usuário e, na seção Layout, selecione o layout que você deseja usar ou criar um novo layout.</p>
	<p>Tarefas: É obrigatório especificar campos de grupo ou permissão para os destinatários.</p>	<p>Se você deseja criar uma tarefa a partir de um nó Ação do usuário, deverá selecionar um usuário ou grupo ou campo Permissões de registro para atribuir a tarefa.</p>	<p>Faça o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione o nó Ação do usuário e, no campo Atribuído, clique em +.</li> <li>2. Selecione o campo de permissões ou grupo que deseja usar e clique em Adicionar.</li> </ol>

<b>Tipo de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Descrição</b>	<b>Resolução</b>
	Tarefas: Selecione uma prioridade para esta tarefa.	Se você quiser criar tarefas a partir de um nó Ação do usuário, Prioridade é um campo obrigatório.	Selecione o nó Ação do usuário e, no campo Prioridade, selecione um valor.
	Tarefas: Digite o texto para a resolução de descrição/tarefa de assunto/tarefa.	Nos campos Assunto/Descrição/Resolução, se você selecionar Digitar texto, deverá digitar o texto que deseja usar.	Selecione o nó Ação do usuário e, no campo de texto Assunto/Descrição/Resolução, digite seu texto.
	Tarefas: Selecione um campo a ser usado para a resolução de descrição/tarefa de assunto/tarefa.	Nos campos Assunto/Descrição/Resolução, se você selecionar o campo Escolher, deverá selecionar um campo a ser usado.	Selecione o nó Ação do usuário e no campo suspenso Assunto/Descrição/Resolução, selecione o campo que você deseja usar.
<b>Nó Esperar atualização do conteúdo</b>			
	Nó Esperar atualização do conteúdo: É obrigatório informar o layout.	Você deve selecionar um layout existente ou criar um novo layout para o nó Esperar atualização de conteúdo a ser usado.	Selecione o nó Esperar atualização de conteúdo e, na seção Layout, selecione o layout que você deseja usar ou criar um novo layout.



Tipo de erro	Mensagem de erro	Descrição	Resolução
Loops			
	<p>Um loop de processo foi detectado, mas nenhuma das transições dentro do loop foi declarada como sendo upstream. Torne 1 das transições dentro do loop uma transição de upstream.</p>	<p>Você criou um loop em seu processo de workflow, mas nenhuma das transições no loop está marcada como executando loop.</p>	<p>Faça o seguinte:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione a transição que concluirá o loop.</li> <li>2. Na seção Configurações da transição, na lista Transição em loop, selecione Sim.</li> <li>3. Clique em <b>Save Workflow</b>.</li> </ol> <p>Quando você salvar, a transição muda para uma linha tracejada.</p>
	<p>Uma transição de upstream foi localizada fora de um loop do processo. Verifique se todas as transições de upstream estão nos loops do processo.</p>	<p>Uma transição de upstream ou em loop é marcada por uma linha tracejada e só é necessária quando faz parte de um loop em seu processo. Você pode ver esse erro se tiver criado um loop e depois excluído 1 dos nós, deixando uma transição em loop que não faz</p>	<p>Certifique-se de que todas as transições tracejadas façam parte de um loop em seu processo.</p>

<b>Tipo de erro</b>	<b>Mensagem de erro</b>	<b>Descrição</b>	<b>Resolução</b>
		mais parte de um loop.	

## Solucionar problemas de erros no registro de conteúdo inscrito


A tabela a seguir descreve os erros que você pode identificar ao trabalhar em um registro que está inscrito em um workflow avançado.

<b>Mensagem de erro</b>	<b>Descrição</b>	<b>Resolução</b>
O trabalho do workflow apresentou falha na inicialização.	Ocorrerá falha ao salvar o conteúdo se o registro não puder ser inscrito em um workflow avançado por qualquer motivo.	Entre em contato com o administrador do Archer.
Não é possível aplicar em um workflow avançado. O conteúdo já foi inscrito e uma nova inscrição não é permitida para registros deste aplicativo.	Esse registro de conteúdo já foi sido inscrito no workflow avançado e tem um trabalho associado a ele. O criador do workflow avançado não tem permissão para registros deste aplicativo a serem reinscritos no workflow.	Entre em contato com o administrador do Archer.
Ocorreu um erro ao processar este registro. Entre em contato com o administrador e informe a ele que este registro	O trabalho do workflow encontrou um erro no nó <i>Nome do nó</i> .	Use a ferramenta Solução de problemas do trabalho para investigar o erro.

<b>Mensagem de erro</b>	<b>Descrição</b>	<b>Resolução</b>
não passou da fase 'Nome do nó'.		
Não é possível aplicar em um workflow avançado. As condições de regra associadas à aplicação do workflow não foram cumpridas.	A regra associada com a opção de inscrição Iniciado pelo usuário não foi cumprida, portanto, o registro não pode ser inscrito no workflow avançado.	Entre em contato com o administrador do Archer.
Não é possível passar para o próximo nó de workflow avançado. As condições de regra associadas à transição selecionada não foram cumpridas.	A regra associada à transição não foi cumprida, portanto, o registro não pode passar para o próximo nó.	Entre em contato com o administrador do Archer.
Não é possível aplicar em um workflow avançado. Você não tem autorização para realizar esta ação com base nas permissões configuradas para inscrever conteúdo.	Somente os usuários que receberam permissões para a opção de inscrição Iniciado pelo usuário podem inscrever o registro no workflow avançado.	Entre em contato com o administrador do Archer.
Não é possível passar para o próximo nó de workflow avançado. Você não tem autorização para realizar esta ação com base nas permissões configuradas para esta transição.	Somente os usuários que receberam permissões para a transição podem clicar no botão Ação do usuário no registro e fazer a transição do registro.	Entre em contato com o administrador do Archer.

# Solucionar problemas de erros na execução de workflows

Se os registros estiverem encontrando erros enquanto se movem pelo workflow, você pode abrir a ferramenta Solução de problemas do trabalho e analisar os detalhes do trabalho individual.

1. No menu, clique em  > Workflow avançado > Solução de problemas de trabalho.
2. Localize seu processo (por exemplo, por nome) e clique duas vezes em qualquer lugar na linha para abrir os trabalhos associados.

**Observação:** Se não houver nenhum trabalho associado, verifique se o workflow está ativo, se você selecionou uma opção de inscrição de conteúdo e se os registros foram criados no aplicativo ou questionário.

3. Localize seu trabalho (o número de referência é o ID de rastreamento de seu registro de conteúdo) e clique duas vezes em qualquer lugar na linha para abrir a exibição de detalhes. Se o trabalho estiver em um estado de erro, uma mensagem de erro em vermelho será exibida no canto superior direito do grid.
4. Determine onde o trabalho ficou travado. Localize o último nó (verde) selecionado.

## Estados de nós

A tabela a seguir descreve o status do nó:

Estado	Descrição	Aparência
Planejado	Faça downstream de 1 ou mais outros nós que ainda precisam ser concluídos ou ignorados. Todos os nós iniciam conforme planejado. Não se sabe se esse nó será executado em um trabalho específico.	Cinza escuro

<b>Estado</b>	<b>Descrição</b>	<b>Aparência</b>
Selecionado	Não tem dependências ou todas as suas dependências foram resolvidas e pelo menos 1 das transições que levam a este nó foi selecionada. O nó agora deve ser executado.	Verde
Concluído	Selecionado anteriormente para ser executado, e o trabalho que ele representa foi concluído.	Azul
Ignorado	Foi feito downstream do nó de 1 ou mais nós e nenhuma das transições que levam a este nó foi selecionada. O nó não precisa ser executado.	Cinza claro


## Estados da transição

A tabela a seguir descreve os estados de transição.

<b>Estado</b>	<b>Descrição</b>	<b>Aparência</b>
Planejado	A transição não foi avaliada. Todas as transições iniciam conforme planejado.	Cinza escuro
Selecionado	<p>O nó de origem da transição é concluído e qualquer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ É a única transição de saída desse nó.</li> <li>◦ Os critérios para essa transição foram atendidos (um usuário clicou em um botão de ação para uma transição de um nó Ação do usuário ou uma regra avaliada como verdadeira para uma</li> </ul>	Verde

<b>Estado</b>	<b>Descrição</b>	<b>Aparência</b>
	transição de um nó Avaliar conteúdo).	
Ignorado	O nó de origem da transição foi ignorado ou o nó de origem foi concluído, mas a transição não atendeu aos critérios (um botão de ação não foi clicado ou a regra foi avaliada como falsa).	Cinza claro

5. Analise os erros:

- a. Clique em qualquer lugar no grid para exibir o painel Propriedades do trabalho.
- b. Navegue até a seção Erros.
- c. Passe o mouse sobre um erro até um ícone  seja exibido e clique no ícone.
- d. Observe o registro de data e hora da mensagem de erro.

6. Dependendo de qual nó causou o erro, verifique o seguinte:

- Nó Avaliar conteúdo
  - As regras associadas estão corretas?
    - Você fez alguma alteração nos campos que estão sendo avaliados?
- Nó Enviar notificação
  - A notificação sob demanda foi configurada corretamente?
  - As notificações estão habilitadas para sua instância?
  - As notificações estão habilitadas para o aplicativo ou questionário?
- Nó Atualizar conteúdo
  - O nó está configurado para atualizar pelo menos 1 campo?
  - Você já mudou a validação em algum dos campos que está sendo atualizado? Por exemplo, você tornou um campo obrigatório que anteriormente não era obrigatório?
- Nó Ação do usuário
  - Se você optar por criar tarefas, o Gerenciamento de tarefas está habilitado para o aplicativo ou questionário?
  - Todos os campos necessários para Gerenciamento de tarefas também são necessários no registro?
  - Os campos que você selecionou para serem usados para o assunto da tarefa, a descrição, a data de entrega e a resolução têm valores especificados no registro?

7. Verifique o arquivo de registro de servidor do Workflow avançado (localizado em \\RSAarcher\\Logging) para obter mais informações



sobre o erro. Um exemplo de nome de arquivo é InstanceName.AdvancedWorkflow.YYYYMMDD.xml.


**Observação:** Os registros de data e hora de todas as entradas do registro de servidor do workflow avançado estão em UTC (Coordinated Universal Time). Os registros de data e hora na ferramenta Solução de problemas do trabalho dependem do fuso horário de sua instância.

**Observação:** É recomendável usar o ID do trabalho para localizar o erro real na mensagem de log. Por exemplo, em um trabalho com erro, se o comentário fosse: "A instância do nó Atualizar conteúdo no trabalho 4726:CUST não selecionou um caminho de saída", você procuraria por "4726:CUST" no log.

8. Dependendo do tipo de erro encontrado e seu processo de workflow, determine como você deseja lidar com o trabalho.

A tabela a seguir descreve as opções.

Opção	Descrição	Etapas
Reiniciar o trabalho	Reinicia o trabalho desde o começo. Todos os trabalhos concluídos anteriormente são redefinidos e devem ser concluídos novamente.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No menu , selecione Reiniciar.</li><li>2. Clique em Iniciar trabalho.</li></ol>
Cancelar o trabalho	Cancela o trabalho. Use esta opção se você não precisa mais do trabalho ou plano para recriar o registro e acionar um novo trabalho.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No menu , selecione Cancelar.</li><li>2. Digite um comentário opcional e clique em Cancelar trabalho.</li></ol>
Redefinir um nó	Redefine o nó, conforme selecionado e redefine todos os nós de downstream como Planejado. Use se você deseja repetir o nó.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No grid, selecione o nó.</li><li>2. Na seção Ações, clique em Redefinir.</li></ol>

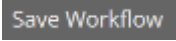
Opção	Descrição	Etapas
Mover manualmente para o próximo nó	Use esta opção se quiser que o trabalho para continue independentemente se o nó foi concluído com sucesso. Por exemplo, talvez você queira usar esta opção se houver falha no envio de uma notificação.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No menu , selecione Ativar.</li> <li>2. No grid, selecione o nó.</li> <li>3. Na seção Ações, clique em Alterar estado e selecione Concluir trabalho.</li> <li>4. Na lista Código de conclusão, selecione a transição que você deseja seguir.</li> <li>5. Clique em Concluir trabalho.</li> </ol>

## Criar caminhos de erro

Uma transição de erro fora de um nó permite que você crie um caminho para um workflow no caso de o nó encontrar um erro. Talvez você queira criar os caminhos de erro em seu workflow se seus trabalhos estiverem encontrando um erro ocasional de um nó específico e você quiser forçar o trabalho a continuar no workflow em vez de interrompê-lo. Por exemplo, se você tiver erros intermitentes com seu servidor de e-mail, mas não quiser que o trabalho seja interrompido só porque uma notificação não pôde ser enviada, você poderá criar um caminho de erro para permitir que o workflow continue para o próximo nó.

1. Adicione um nó Ação do usuário ao grid.
2. No painel Propriedades do nó, no campo Name, digite Erro.
3. Na seção Layout, crie e atribua um layout que indica um erro.
4. Desenhe uma transição de saída no nó que está falhando ao nó de erro.
5. Em Configurações de transição, na lista Tipo, selecione Erro.



6. Desenhe uma transição de saída do nó do erro para o próximo nó em seu processo.
7. Para validar as novas transições e salvar as alterações, clique em .
8. Clique em Salvar ou Aplicar.
  - Clique em Salvar para salvar e sair.
  - Clique em Aplicar para aplicar as alterações e continuar trabalhando.