



FR-PR-A1-4.7 Manual - Flujo de Contratación WEBPRO (Creacion de Orden y Tarea).docx

Autor:	Milton Montoya
Cargo:	Líder de Servicios
Área:	Servicios TI
Número de documento:	
Localización:	Intranet Corporativa

Catálogo de errores

Al ingresar al flujo de la orden de servicios, el sistema presentara los errores en el campo FSM Error, tal como se indica en la siguiente pantalla:

Detail	
Cupos Disponibles FSM	
Nombre de Contacto	CASO UNO
Crear Orden	
CAMBIO DE EQUIPO	
FSM_Refresh	
FSM Error	Error Order/Task Order/Task no generated TaskAssignmentExceptionOrder/ Task no generated TaskAssignmentException
Contingencia de Ventas	N

Se especifica los errores más comunes de FSM:

1.- No variants found.

No existen cupos o Técnicos disponibles para esa fecha/nodo/latitud – longitud

Solución:

Asegurarse que exista cupos en FSM disponibles.

Una vez que habiliten cupos ejecutar los pasos para pasar la tarea hay 2 pasos:

-El primero se puede ejecutar el siguiente script, para reprocesar de manera automático:

```
begin
  YPKG_PETICIONES_FSM.YPRD_REPROCESS_FLUJO(:idproceso, 1);
end;
```

Donde:

1=Reproceso Simplificado (Nuevo)

2 = Reproceso por el antiguo proceso

-El segundo es tomar la tarea manual (debe tener permisos el usuario) y escoger la opción del combo:

Reprocesar

Reprocesar Cupos >> Reproceso por el antiguo proceso

Creación de Orden>> Reproceso Simplificado (Nuevo)

2.- Internal Error Server.

Este error sale cuando hay conflicto con una franja horaria al momento de crear el Order/Task, lo que se hace es escoger otra franja disponible y crear el Order/Task.

Pasos a seguir:

Solución:

1) Ejecutar el api para obtener cupos:

<https://haproxy.xtrim.tv:2001/rest/fsm-fetchorder-api/v1.0/get/quotas>

```
{
  "channel": "fsm-dispatcher-ms",
  "data": {
    "accountId": 105984727,
    "orderType": "INSTALLATION"
  },
  "externalTransactionId": "string",
  "system": "TYTAN"
}
```

2) Se escoge una franja posterior a la que se envió en la primera petición que dio error y ejecutamos el siguiente api:

<https://haproxy.xtrim.tv:2001/rest/fsm-createorder-api/v1.0/post/order>

```
{
  "channel": "TITAN",
  "data": {
    "contract": "10725501",
    "account": "105984327",
    "quota": "23-05-2024 [10:00-12:00]/ No.Tec. Disponibles:[2]/ Opcion:[4]",
    "orderType": "INSTALLATION",
    "processId": "35595327"
  },
  "externalTransactionId": "190a9fbb-f054-736d-e063-7515a8c09091"
}
```

3) Una vez que responda Order y Task actualizar la tabla ytbl_orderxproceso

```
update ytbl_orderxproceso
set ORDERID = 'ORDER/203347/2024',
TASKID = 'TASK/271050/2024'
where process_id = :idproceso ; commit;
```

Y reprocesamos la tarea Wait Reprocess con el query con estado 1

```
begin
  YPKG_PETICIONES_FSM.YPRD_REPROCESS_FLUJO(:idproceso, 1);
end;
```

La tarea de Wait Reprocess sale automáticamente y se coloca en Close order

Después ejecutar el script

```
update ytbl_orderxproceso set MESSAGE = " where process_id = :idproceso; commit;
```

3.- customer.contacts[].name - may not be empty (current value:)

El campo del nombre de contacto esta vacío

Solución:

Realizar el cambio del nombre y ejecutar el siguiente script, para reprocesar de manera automático:

Begin

```
YPKG_PETICIONES_FSM.YPRD_REPROCESS_FLUJO(:idproceso, 1);  
end;
```

Donde:

1=Reproceso Simplificado (Nuevo)

2 = Reproceso por el antiguo proceso

4.- customer.email - not a well-formed email address

El email del cliente no es correcto

Solución:

Realizar el cambio de correo y ejecutar el siguiente script, para reprocesar de manera automático:

Begin

```
YPKG_PETICIONES_FSM.YPRD_REPROCESS_FLUJO(:idproceso, 1);  
end;
```

Donde:

1=Reproceso Simplificado (Nuevo)

2 = Reproceso por el antiguo proceso

5.- no area operated resources found

Las coordenadas son incorrectas / no hay técnicos asignados para el nodo seleccionado

Solución:

Asegurarse que exista cupos en FSM disponibles.

Una vez que habiliten cupos ejecutar los pasos para pasar la tarea hay 2 pasos:

-El primero se puede ejecutar el siguiente script, para reprocesar de manera automático:

begin

```
YPKG_PETICIONES_FSM.YPRD_REPROCESS_FLUJO(:idproceso, 1);  
end;
```

Donde:

1=Reproceso Simplificado (Nuevo)

2= Reproceso por el antiguo proceso

-El segundo es tomar la tarea manual (debe tener permisos el usuario) y escoger la opción del combo:

Reprocesar

Reprocesar Cupos = Reproceso por el antiguo proceso

Creación de Orden= Reproceso Simplificado (Nuevo)

6.- interval.dateFrom - must be in the future

La fecha debe ser seleccionada a futuro

Solución:

ejecutar el siguiente script, para reprocesar de manera automático:

```
begin
  YPKG_PETICIONES_FSM.YPRD_REPROCESS_FLUJO(:idproceso, 1);
end;
```

Donde:

1=Reproceso Simplificado (Nuevo)

2=Reproceso por el antiguo proceso

7.- no skilled resources found

No hay técnicos disponibles para este tipo de orden

Solución:

Si habilitan el técnico ejecutar el siguiente script, para reprocesar de manera automático:

```
begin
  YPKG_PETICIONES_FSM.YPRD_REPROCESS_FLUJO(:idproceso, 1);
end;
```

Donde:

1=Reproceso Simplificado (Nuevo)

2=Reproceso por el antiguo proceso

8.- punto rojo con el siguiente error:

Message : Error in PL/SQL operation [Process] envio notificacion FSM

Cause : Error "ORA-20001: ERROR ENVIO_MAIL_HTML - -29278 -ERROR- ORA-29278: SMTP transient error: 421 Service not available

ORA-06512: at "BSCC.YPKG_ECOMMERCE", line 4586

ORA-06512: at "BSCC.YPKG_PETICIONES_FSM", line 846

ORA-06512: at line 2

" in PL/SQL operation [Process] envio notificacion FSM Queue

Bloqueo de salida de envío de correo

Solución:

Solicitar ayuda con el área de Infraestructura, una vez solucionado entrara a los flujos con error y dar en clear_error para que procese de nuevo.