～ 上位システムに実績が上がらない　対応手順 ～

|  |  |
| --- | --- |
| 　基本フロー |  |
| 　システム基本フロー　イメージ図HTsockがクライアントPCに設置されている場合でフローを記述していますが、MATEXと上位システムとの関係性は変わりません。クライアントPCに常駐しているMATEXが上位システムと連携している場合もあります。フロー図の①から⑩まで円滑に推移して、初めて実績は上がります。本資料は「ピッキングは行ったが、実績が上がらない場合」に特化します。 |

|  |
| --- |
| 　システム基本フロー　説明1、上位システムが出荷指示データファイルを作成し、寺岡のサーバPCに送信。2、サーバPCに常駐しているMATEXがファイル受信し、DB内に出荷指示情報として書き込み。3、ピッキングカートの出荷開始操作（出荷指示要求）をトリガーとし、HTsockがDB内の出荷指示情報と商品マスタ内の重量情報をカートに送信。4、出荷指示情報と重量情報を受信したカートが指示内容に応じて出荷作業を実施。5、カートがHTsockに対して、ピッキング実績情報を送信。6、HTsockがカートから受信したピッキング実績情報をDB内に書き込み。7、MATEXが条件を満たした出荷指示に対し、出荷実績ファイルを作成し、上位システムが受信。8、上位システム側で出荷実績ファイル受信後の処理が正常に完了して初めてピッキングが完結。 |
| 　前提1、実績の作成対象はお客様との取り決めにより決定します。　（例：伝票№単位、オーダーID単位、ピッキング№単位 等）2、作成対象の指示データのステイタスが「完了」もしくは「欠品」のものだけが実績ファイル作成されます。 |
| 　確認、対応手順 |  |
| 　上位システムに実績が上がらない場合、想定される原因1、そもそもピッキングが終わっていない為、実績ファイルが作成されていない。2、ピッキングが終わっているにも関わらず、実績ファイルが作成されていない。3、実績ファイルは作成されているが、上位システムが取得していない。4、実績ファイルは作成され、上位システムが取得したが、内容に異常がある。5、上位システムが取得した実績ファイルに問題はなかったが、上位システムで障害が発生した。 |

|  |
| --- |
| 　確認、対応手順1、実績が上がっていない指示の特定を行います。（伝票№、オーダーID、オリコン№等をヒアリング）2、MATEX-IIの「ピッキングデータ表示」画面、MATEX-IIIの「出荷作業管理」画面にて指示のステイタスを　　確認します。　　→ これが「２．１の1」の対応となります。　　もし、ピッキングが完了していない指示があればピッキングを完了させ、実績が上がるか待ちます。3、バックアップされている実績ファイル内に該当指示があるか確認します。　　バックアップされていない場合は、実績ファイルが作成されていないこととなります。　　その場合はPCの再起動を実施します。　　（PCのメモリー不足による、ファイル作成異常が原因となります。）　　→ これが「２．１の2」の対応となります。　　ピッキングが完了しているにも関わらず、再起動後も実績が作成されない場合はBUに連絡してください。4、バックアップされている場合は、実績ファイルが作成されていることとなります。　　上位システムと連携している共有フォルダに実績ファイルが残っていないか確認します。　　共有フォルダに実績ファイルが残っている場合は上位システムに取得を依頼します。　　→ これが「２．１の3」の対応となります。　　※ 上位システムと連携している共有フォルダはMATEXのシステム設定のシステムパラメータ設定画面で　　　 確認できます。（ユーザー情報Excelにも同じ内容が記載されています。）　　ファイル名称が約束と異なる場合はBUに連絡してください。5、実績データのバックアップが存在し、上位システムが取得したにも関わらず、上位システムで実績が　確定しない場合は、実績ファイルの内容を確認します。　BUに連絡してください。　→ これが「２．１の4」の対応となります。6、実績データの内容に問題が無いにも関わらず、上位システムで実績が確定しない場合は上位システムの　問題と推測されます。　お客様に上位システム側での対応を依頼します。　→ これが「２．１の5」の対応となります。 |