

タスク管理 - タスク #37441

タスク # 34196 (新規): フードBUマスタチケット

8/29発生 ライフ堺PCセンター 定時実行画面で処理を実行すると初期値が登録されていないのエラ

2022/08/30 04:47 - 土井

ステータス:	新規	開始日:	2022/08/30
優先度:	通常	期日:	
担当者:	土井	進捗率:	0%
カテゴリ:		予定工数:	0.00時間
対象バージョン:		作業時間:	0.00時間
お客様名:	ライフ堺PCセンター	BU担当者:	
作業日:		依頼DBNo:	
作業担当者:	織田		
説明			
■ 事象			
普段、朝7時台に実行する処理を選択して実行すると「初期値が登録されていません。メンテナンスモードで初期値を登録してください」のメッセージで処理が動きませんでした。			
■ フードBUへの調査依頼内容			
開発新野さんに登録して頂き処理が実行できるようになりましたが、スケジューラーが昨晚消されていた？可能性があるとの事でした。			
スケジューラーが消えた原因とその時間は特定できますでしょうか？（エラー画面参照）			
また、実績送信時にロット番号が不明な為、トレースデータが作成できないデータが存在しますのメッセージが表示されました。現状続行で処理を進めるしかないののでぞ津工します。			
エラーが発生した原因わかりますでしょうか。（エラー画面2参照）			
■ 原因			
スケジューラーの設定が変わった原因			
昨日22:00頃クライアント1号機にて、スケジューラーの設定が、5回ほど更新されております。			
その際、スケジュールの実行順序が変更され、実行初期値もクリアされています。			
ユーザー様が変わる箇所ではないので、ポータルの方で何か作業等されていないか、変更していないか、ご確認ください。			
実績送信時、トレースデータの警告			
こちらは、BU修正の初期値設定ミスです。			
ライフ様は、トレースの管理は、PCSで行っておりません。			
したがって、トレースデータの作成処置はする必要はないのですが、トレースデータを作成する設定としたことで、			
チェック処理が走り、以下警告が表示されております。			
ライフ様運用上問題ないので、そのまま運用進めていただいて構いません。			
また初期値は修正済みですので、明日以降は発生しません。			
■ 原因2			
8/28に入電しSPで処置した内容が原因でした。			
以下時系列			
スケジュール設定作業実施の経緯について			
16:12 コールセンターへ入電			
ライフコーポレーション堺オカシヨ様より、通常20:00実行の処理を実施してしまった入電。20:00時に、再度実行して頂く様、オカシヨ様へ電話にて説明。			
19:56 コールセンターへ入電			
ライフコーポレーション堺オカシヨ様より、20:00の処理が再度実行出来ないと入電。			
リモート確認：再実行すると、「処理は終了しています。」のメッセージにて再実行出来ず。			
リモート対応：スケジュール設定画面にて、「20:10 EDP受注HOST受信処理」を設定後、実行。			
リモート対応：スケジュール設定画面にて、「20:10 EDPデータ交換処理」を設定後、実行。			
リモート対応：スケジュール設定画面にて、「20:10 値付準備処理」を設定後、実行。「日次更新が行われていないか、選択便が間違っています。」のメッセージで値付準備処理出来ず。			
リモート対応：値付準備処理の対応方法を確認、ポータルQ&Aにて、ライフ様の【EDP受注HOST受信処理～値付準備処理を手動実行する場合】の手順書を確認。			
手動にて値付準備処理実施。（「納品日選択 2022/08/29」、「便選択 1～3」、「追加・更新」にて実施）			
リモート対応：20:10に追加設定したスケジュールを削除。			
22:02 ライフコーポレーション堺オカシヨ様へ対応完了を報告			

「20:00作業」スケジュールを20:10へ追加設定し、実行後に、削除したことを報告。

■発生原因の考察

8/28対応者 織田さん

スケジュールを追加する、という方法を思いついたのは何故ですか？独自の判断？フードに聞いてやった？

→独自の判断でスケジュール追加をしてしまいました。システムサポートメンバー または、フードBUへ確認してから実施すべきでした。軽率でした。

FAQにたどり着けなかった、見つけられなかった とありますが、なぜ？

→独自の判断で、スケジュール追加にて実行できたので、問題無いと思い込んでしまったこと。

FAQでの検索、Tドライブの手順書の確認は失念していたこと。

値付準備処理の実行時にエラーになったことで、対応方法が分からずに、その後、チームでシステムサポートメンバー確認した際、

FAQID62514を教えてもらい気づきました。

既知のトラブルだが、未経験のものについて、どうすれば正しい回答にたどり着くと思いますか？

→初見の場合(誰も一度も経験したことが無いトラブル)については、担当BU、担当営業へ確認することでは、正しい回答へたどり着けることは困難かと思います。

また、以前に他のメンバー(少数)が経験して、復旧させたことのある事案については、FAQ、手順書を残しておくことが大切かと思います。

しかし、今回の場合は、そもそもそこ(FQA、手順書)を確認していなかったことが原因です。

今後は必ずFAQ、手順書の確認、FAQ、手順書が無かった場合は、独自の判断はせず、システムサポートのメンバー、担当BU、営業、FSVへ確認を実施致します。

ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。

■スケジュール機能についての確認

以下、フードBUに9月度フード定例にて確認します。

スケジュール機能の仕組みの再確認

改善要望

・時間外での実行防止

・実行後の画面上でのリカバリが可能にならないか？→以前のバージョンだと、スケジュール画面の実行画面からパスワードを入力すれば、事前に実行した処理を手動で再度実行できていたようです。

履歴

#1 - 2022/08/30 05:49 - 織田

- 説明 を更新

ファイル

株式会社ライフコーポレーション堺プロセスセンター様 スケジュール設定の経緯.docx 2022/08/30

土井

ライフ南港 EDP受注HOST受信処理～値付準備処理を手動実行する場合.docx 2022/08/30

土井