



## Информация для проверки доступности сервиса ilex и рассылок

### 1. Для обеспечения работы в сервисе ilex и просмотра портала ilex.Новости:

для организаций с ограниченным доступом в Интернет должен быть обеспечен доступ к \*.ilex.by (ip 193.176.181.246).

### 2. Информационно-новостная рассылка с портала ilex.Новости и рассылка «Читаем в ilex»:

приходит с адреса [no-reply@erp.ilex.by](mailto:no-reply@erp.ilex.by) (при получении на ваш почтовый сервис, могут дополнительно в адресе отображаться цифры перед знаком @).  
Отправитель: «Команда ilex»

Рассылка приходит с сервера [mx-erp.ilex.by](mailto:mx-erp.ilex.by) с IP 178.159.246.211

### В случае, если не получили рассылку после подписки:

1. проверьте папку «Спам» или «Промоакции» (для ящиков gmail). Если письмо попало в одну из этих папок, то перенести его во «Входящие», и отметьте, что это не спам.
2. Проверьте настройки в своем почтовом ящике. При необходимости снимите запрет на получение рассылок, либо проверьте заблокированные адреса и настроенные фильтры.
3. Попросите системного администратора вашей организации добавить разрешение в исключения на почтовом сервере и сервисе на получение писем с адресов [news@ilex.by](mailto:news@ilex.by) и [no-reply@erp.ilex.by](mailto:no-reply@erp.ilex.by) (в том числе с числовыми значениями, указанными в этом же адресе перед @) с сервера [mx-erp.ilex.by](mailto:mx-erp.ilex.by) с IP178.159.246.211
4. предоставить разрешение в исключениях на открытие писем с содержанием ссылок вида <https://erp.ilex.by/...> и <https://ilex-private.ilex.by/>.  
А также предоставить разрешение открытия ссылок такого вида в браузерах.

### 3. В случае, если вы не смогли войти в сервис:

#### 3.1. Пользователя с данной электронной почтой не существует в системе" при входе в сервис

**Возможная причина:** возможно вы допускаете ошибку при наборе логина (поле «электронная почта»).

**Решение:** проверьте какой email вводите в поле «Электронная почта» и сравните с данными, которые, указывали при регистрации. Важно обращать внимание на доменное имя (например, [example@yandex.ru](mailto:example@yandex.ru) - определенная буквенная последовательность, обозначающая имя сайта или используемая в именах электронных почтовых ящиков) в случае использования почты Yandex. Почтовая система Yandex одинаково воспринимает [@ya.ru](mailto:@ya.ru), [@yandex.ru](mailto:@yandex.ru) и [@yandex.by](mailto:@yandex.by), но для ilex единственно верным будет тот домен, который был указан при создании аккаунта.

**Пример:**

Вы вводите свой логин **\*\*\*@yandex.ru** (выдает ошибку), а в системе были зарегистрированы как **\*\*\*@ya.ru** (смогли зайти в систему iлex).

**Возможная причина:** Ошибка была допущена при заведении аккаунта.

**Также проверьте:** были ли вами введены недопустимые символы, такие как кириллица, спецсимволы, пробелы. Либо после создания аккаунта забыли нажать кнопку "Обновить информацию в iлex".

**Решение:** если после сверки вводимых вами данных с данными при регистрации аккаунта вам не удалось войти в сервис, обратитесь к специалистам Горячей линии по номеру +375 (17) 308-28-28

**3.2. Появляется окошко с ошибкой «Под такой учетной записью уже осуществлен вход» при входе в сервис:**

**Возможная причина 1:** Аккаунт (учётная запись) используется несколькими пользователями или одним пользователем на разных устройствах или браузерах.

**Решение:** Одновременно в системе пользователь может находиться только на одном компьютере, используя 1 браузер. При необходимости зайти в систему на другом устройстве или браузере пользователю необходимо завершить текущую сессию (выйти из системы через «**Меню**» -> «**Выход из системы**»)

**Возможная причина 2:** появление обозначенной ошибки может возникнуть после очистки кукков по причине зависания входа в аккаунт (чуть раньше перед данной проблемой), **когда корректного выхода из сервиса не было**, т.к. окно так и не было полноценно загружено.

**Решение:** достаточно нажать кнопку "Продолжить" и сразу войти в сервис. Если не помогает, то необходимо пройти процедуру восстановления пароля, сменить пароль и повторить вход.

**3.3. Ошибка "Неверный формат пароля" при подтверждении регистрации (создании пароля) или смене пароля:**

**Причина:** Вводимый пароль не соответствует минимальным требованиям.

**Решение:** На данный момент существуют следующие требования к паролю:

1. Пароль может содержать только буквы латиницы и цифры. Никакие спецсимволы недопустимы;
2. Длина пароля должна быть от 6 до 50 символов;
3. Пароль должен содержать хотя бы одну букву и одну цифру;
4. Пароль не может совпадать с логином (с названием почтового ящика);
5. Пароль чувствителен к регистру букв (заглавная или строчная).

До тех пор, пока вводимый пароль не будет соответствовать всем вышеуказанным требованиям, сервис будет выводить подсказку о неверном формате. Проверить, не изменен ли язык при вводе пароля и не включен ли Caps Lock.



## ВВЕДИТЕ НОВЫЙ ПАРОЛЬ И ПОДТВЕРДИТЕ ЕГО

Пароль может содержать только буквы латиницы и цифры. Длина пароля должна быть от 6 до 50 символов. Пароль должен содержать хотя бы одну букву и одну цифру. Пароль не может совпадать с электронной почтой. Пароль чувствителен к регистру букв (заглавная или строчная).

Новый пароль

Подтверждение пароля

СОХРАНИТЬ

Сохранение пароля возможно только после повторного введения пароля в поле «Подтверждение пароля».

Если строки с подтверждением пароля не видно (уходит за пределы экрана), необходимо уменьшить масштаб страницы, зажав клавишу Ctrl и прокрутив колесико мыши на себя.

С уважением,  
Техническая поддержка ilex  
+375 (17) 308-28-28  
[ilex@ilex.by](mailto:ilex@ilex.by)