



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 185.99.142.140)

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

приходит с адреса 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 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 и no-reply@erp.ilex.by (в том числе с числовыми значениями, указанными в этом же адресе перед @) с сервера mx-erp.ilex.by с IP 178.159.246.211
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 - 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, @yandex.ru и @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 iLex).

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 Ilex".

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 должен содержать буквы латиницы, цифры и **спецсимволы:**

! @ # \$ % ^ & * () / \ _ = + - ? ;

2. Длина пароля должна быть от 8 до 50 символов;

3. Пароль должен содержать хотя бы одну букву, одну цифру и один спецсимвол;

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 должен состоять из восьми или более символов латинского алфавита, содержать заглавные и строчные буквы, цифры. Для усложнения используйте символы и знаки препинания ! @ # \$ % ^ & * () / \ _ = + - ?



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