

Support

ILION Support - Servicio help desk

El sistema de asistencia

INTRODUCCIÓN

Este módulo es la herramienta auxiliar para que el HelpDesk en primera línea, pueda atender de forma ágil las diversas incidencias que pudiesen ocurrir.

VENTAJAS

ILION Support es una herramienta de Help Desk que aporta un valor diferencial en sí mismo, pues recopila en una única herramienta todas las funciones necesarias para un soporte online dirigido a muchas tiendas, en varios idiomas.

TICKET TIPO	0	bo
TICKETENCARGO	0	cha
TICKETENCARGOTIPO	ticket	boo
TICKETENTRADACAJA		bool
TICKETENTRADACAJATIPO	A4	char
TICKETMINI		char
GESTIONVALES	ticket	char
GESTIONDEUDA		char
GESTIONTICKET	1	char
ENTRADAS	1	char
CIERRE CIERRE		bool

CARACTERÍSTICAS

Para facilitar la labor de soporte, Ilion Support, proporciona las siguientes funcionalidades:

- ↳ **Información de Tienda.** Información básica, pero suficiente, de la tienda.
 - ↳ Datos Técnicos, Generales, líneas de negocio, distribución, Recursos Humanos, Modistas, Almacenes, Tarifas,...
 - ↳ Consultas de Ventas
 - ↳ Consultas de Movimientos
 - ↳ Consultas de Cierres de Cajas
 - ↳ Utilidades de Exportación de Datos
 - ↳ Conexión Remota / Mantenimiento
 - ↳ Consulta del log de errores de la tienda

- ↳ **Accesos** - Se permite obtener listados de usuarios y aplicaciones que han accedido al sistema

- ↳ **Errores** - Se acceden a listados de errores de aplicación o de otros sistemas.

- ↳ **Soporte online** - Acceso a mensajería instantánea. Esta mensajería permite a usuarios conectarse a las distintas salas de conversación, y un usuario de soporte, puede facilitar soporte online. También puede acceder un usuario avanzado, con los permisos pertinentes, y realizar reuniones virtuales en las distintas salas de conversación disponibles.

- ↳ **Accesos directos.** Las funcionalidades se completan con accesos directos.
 - ↳ Ilion Bussines Portal / Ilion Bussiness Support
 - ↳ Correo Interno
 - ↳ Book: catálogo online

- ↳ **Service Desk.** Servicios de Help Desk / Ayuda On-line externos.

- ↳ **Ilion Server SGBB.**

- ↳ **Accesos Cámaras** - Si se disponen de sistemas de video vigilancia o cámaras accesibles por IP en este menú se despliegan estos servicios.
 - ↳ Ofisec.Net
 - ↳ Vixia.Net

ILION SUPPORT INTERFACE

1. FICHA DETALLE DE TIENDA – DATOS TÉCNICOS

DATOS TÉCNICOS

Ip Lan	10.2.1.1
Mascara Lan	255.255.255.0
Ip Wan	60.24.113.11
Ip Base de Datos	10.2.1.2
Ip BD Replica	172.18.254.10
Puerto	5432
Ip Wan Hq	60.34.64.237
Numero Procesadores	1
Base de datos	ilion_pos_c02
Base Datos Backup	
Version Base Datos	8.1
Numero Terminales	2
Token1	postgres
Token2	sqlps
Version Ilion	2.31.280
Fecha Version Ilion	02/08/2006
mydatabaserpl	ilion_pos_c02
mydatabasedemo	
postgresversion	8.1
Ip Wan Soap	60.34.65.136
so_user	
so_pass	
so_op	Windows 2000 pro
so_version	

Accesos

id	1095165
idlogcode	4
mgroupp	LOGON
info	jm.mendez
description	Entrada en el sistema
ddate	07/02/2007 14:35:43
app	Ilion Support
ip	192.168.229.155

2. ACCESOS ILION HQ

id	idlogcode	mgroupp	info	description	ddate	app	ip
1095165	4	LOGON	jm.mendez	Entrada en el sistema	07/02/2007 14:35:43	Ilion Support	192.168.229.155
10952498	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	06/02/2007 16:56:03	Ilion Support	172.17.249.250
1052147	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	02/02/2007 17:10:56	Ilion Support	198.0.0.138
10831423	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	23/01/2007 11:30:16	Ilion Support	198.0.0.138
10798517	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	16/01/2007 11:19:23	Ilion Support	198.0.0.138
10754110	4	LOGON	mpedrogonzalez	Entrada en el sistema	09/01/2007 16:49:47	Ilion Support	172.18.254.190
10740171	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	19/12/2006 12:47:29	Ilion Support	172.17.249.174
10740196	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	19/12/2006 11:28:58	Ilion Support	172.17.249.174
10706762	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	14/12/2006 11:09:20	Ilion Support	198.0.0.138
10701141	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	12/12/2006 14:32:55	Ilion Support	198.0.0.138
10706679	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	09/12/2006 12:56:19	Ilion Support	198.0.0.138
10706620	4	LOGON	jm.mendez	Entrada en el sistema	08/12/2006 6:57:26	Ilion Support	172.17.249.142
10636489	4	LOGON	jm.mendez	Entrada en el sistema	04/12/2006 3:31:53	Ilion Support	172.17.249.142
10636320	4	LOGON	jm.mendez	Entrada en el sistema	01/12/2006 15:10:46	Ilion Support	192.168.229.102
10612065	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	29/11/2006 10:48:21	Ilion Support	198.0.0.138
10522003	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	06/11/2006 21:03:21	Ilion Support	172.17.249.158
10521349	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	05/11/2006 10:58:44	Ilion Support	172.17.249.158
10520513	4	LOGON	cgonzalez	Entrada en el sistema	03/11/2006 8:42:00	Ilion Support	198.0.0.138
10513316	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	25/10/2006 10:44:29	Ilion Support	198.0.0.138
10512621	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	24/10/2006 15:16:25	Ilion Support	198.0.0.138
10512595	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	24/10/2006 14:15:20	Ilion Support	198.0.0.138
10511449	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	23/10/2006 8:28:20	Ilion Support	198.0.0.138
10506864	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	17/10/2006 10:04:06	Ilion Support	198.0.0.138
10506531	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	16/10/2006 14:37:20	Ilion Support	198.0.0.138
10503157	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	13/10/2006 10:11:55	Ilion Support	198.0.0.138
10502157	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	10/10/2006 14:17:07	Ilion Support	198.0.0.138
10501694	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	09/10/2006 14:45:58	Ilion Support	198.0.0.138
10500294	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	04/10/2006 12:51:08	Ilion Support	198.0.0.138
10499598	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	03/10/2006 12:32:46	Ilion Support	198.0.0.138
10499525	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	02/10/2006 11:53:32	Ilion Support	198.0.0.138
10449587	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	29/09/2006 11:54:25	Ilion Support	198.0.0.138
10440135	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	27/09/2006 22:05:47	Ilion Support	198.0.0.138
10440133	4	LOGON	carmen.gonzalez	Entrada en el sistema	27/09/2006 22:04:26	Ilion Support	198.0.0.138

Detalle de Acceso:

Campo	Valor
id	10951647
idlogcode	4
mgroupp	LOGON
info	jm.mendez
description	Entrada en el sistema
ddate	05/02/2007 17:10:56
app	Ilion Support
ip	198.0.0.13

3. ERRORES EN EL SISTEMA

id	idlogcode	mgroup	info	description	update	idbu
10955182	4	L_esp_reponer	Notice 0.Mov.263879	L_esp_reponer(923';62PM366120221L;1)	07/02/2007 14:41:07	
10955181	4	L_esp_reponer	Notice 0.Mov.263878	L_esp_reponer(923';62PM406320221L;1)	07/02/2007 14:41:07	
10955180	4	L_esp_creamovimiento	Notice 0.Mov.263877	L_esp_crear_movimiento(CC7';62CM60090073208;1NVV;1)	07/02/2007 14:41:06	
10955179	4	L_esp_creamovimiento	Notice 0.Mov.263876	L_esp_crear_movimiento(CC7';62CM442902231S;1NVV;1)	07/02/2007 14:41:06	
10955178	4	L_esp_reponer	Notice 0.Mov.263875	L_esp_reponer(CW1';71DM74295523L;1)	07/02/2007 14:41:03	
10955177	4	L_esp_reponer	Notice 0.Mov.263874	L_esp_reponer(CW1';62CH80140203142;2)	07/02/2007 14:41:03	
10955176	4	L_esp_reponer	Notice 0.Mov.263873	L_esp_reponer(CW1';71DM40010018112;2)	07/02/2007 14:41:03	
10955175	4	L_esp_reponer	Notice 0.Mov.263872	L_esp_reponer(CW1';71DM420395012L;1)	07/02/2007 14:41:03	
10955099	4	L_esp_creamovimiento	Notice 0.Mov.263871	L_esp_crear_movimiento(CW1';71CM420305012L;1NVV;1)	07/02/2007 14:21:04	
10954986	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49961	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10954988	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49961	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10954980	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49961	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10954982	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49961	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10954934	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49962	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10954996	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49962	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10954988	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49962	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955000	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49962	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955002	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49962	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955004	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49962	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955006	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49962	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955008	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49963	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955010	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49963	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955012	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49963	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955014	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49963	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955016	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49963	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955018	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49964	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955020	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49964	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955022	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49964	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955024	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49964	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955026	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49964	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955028	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49964	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	
10955030	4	DC->L_article_sku_new	Warning: idArticleReference 49965	ArticleReference not found looking for idarticleProvider	07/02/2007 14:20:18	

HOY ES MAÑANA

Iterdata Fashion Retail desarrolla sus productos a través de la experiencia directa de los sistemas en explotación e por lo tanto de nuestros clientes.

En Iterdata Fashion Retail podemos asesorarle ante cualquier toma de decisión de carácter estratégico a la hora de implementar su proyecto. Así mismo Iterdata pone a su disposición todas sus áreas de conocimiento en ingeniería software para estudiar de forma individualizada su proyecto tecnológico de implantación de sistemas.

Dado que ILION es un sistema en continuo desarrollo y mejor recomendamos siempre a nuestros clientes los programas de [suscripción de versiones](#) para que su sistema utilice siempre las últimas versiones del producto y se beneficie de las nuevas características o herramientas.



© 2010 Copyright Iterdata Fashion Retail

® ILION – Internacional Deluxe Fashion e Iterdata Fashion Retail son marcas comerciales propiedad de Iterdata Networks S.L.

Todos los derechos reservados.