



REPORTAR ERRORES DE BNET EMPRESARIAL

Realizado por
Área de soporte y servicio al cliente



TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVOS.....	2
ALCANCE.....	2
1. PROTOCOLO PARA REPORTAR UN ERROR.....	2
1.1. Excepción Controlada del Programa	2
2. TABLA DE CONTROL DE VERSIONES	4

OBJETIVOS

Enseñar a los clientes como reportar una excepción de un error que se presente.

ALCANCE

Capacitar en como reportar una excepción de un error generado en Bnet empresarial.

1. PROTOCOLO PARA REPORTAR UN ERROR

Para obtener un buen servicio por el área de soporte de Binapps S.A.S., es muy importante conocer el protocolo para reportar de forma correcta la excepción o error generado en el sistema.

1.1. Excepción Controlada del Programa

Una excepción controlada del programa, más que un error es una validación interna en la lógica del sistema, la cual impide que se procese un conjunto de datos o un proceso específico, la ventana generada por una excepción controlada tiene la leyenda **B.Net Empresarial – Excepción controlada del programa**, y un detalle del error en el proceso que se está realizando. **Ver figura 1.**

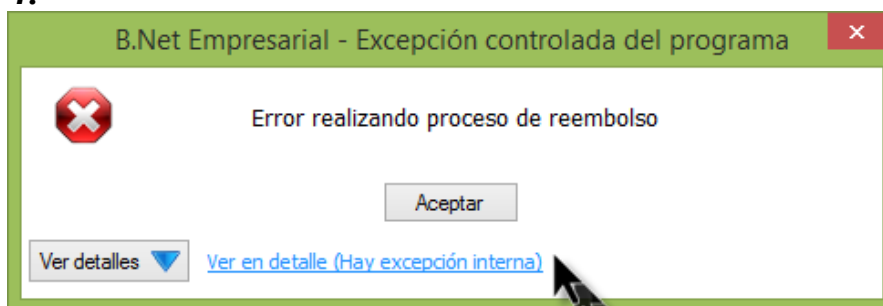


Figura 1.



Una vez genere la excepción, es requerido conocer los detalles de la misma, para ello haga click en el enlace **azul, subrayado** que está en la parte inferior de la ventana emergente, huna vez se hace click en dicho enlace aparece una nueva ventana con información de la excepción generada. **Ver figura 2.**

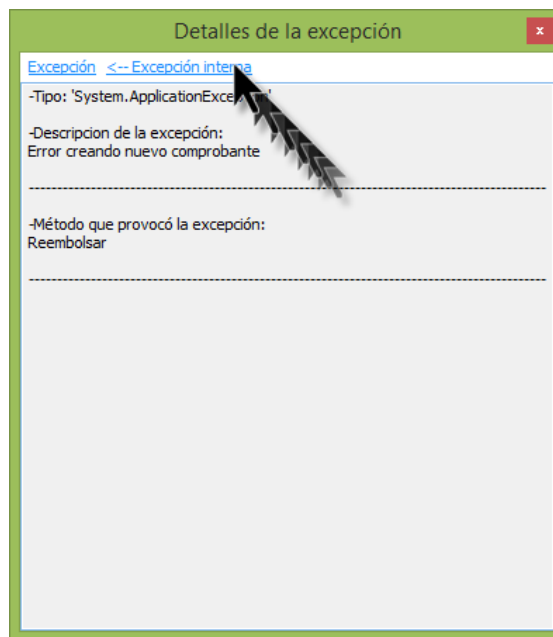


Figura 2.

La información suministrada en esta ventana no es suficiente para identificar el origen de la excepción, es necesario que se haga click en el enlace que tiene como nombre **Excepción interna** que se encuentra en la parte superior de la venta, una vez realizado esto la ventana cambia y muestra una descripción detallada de la excepción. **Ver figura 3.**

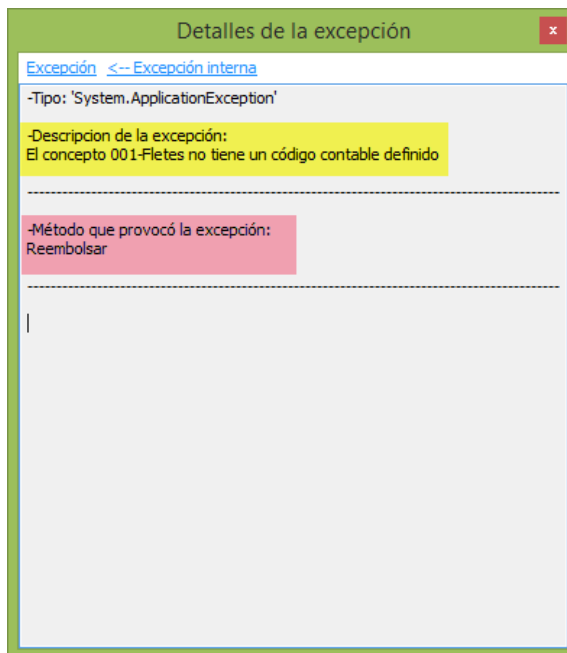


Figura 3.

La información que debe suministrar a soporte es la generada en el mensaje de la excepción interna. En muchos casos el usuario puede detectar el error y si cuenta con los permisos necesarios puede resolver de manera inmediata el problema. Para el caso que muestra la imagen se debe a un concepto seleccionado en el proceso de reembolso de caja menor que no tiene cuenta contable definida y por ello no puede continuar con el proceso, para resolver esta excepción debería asignar el código contable al concepto mencionado.

Para tomar imágenes de la información que anteriormente se indicó se hace

Impr Pant

con el botón **IMPR PANT**, y posterior a esto pega la imagen en el chat de Binaps.com con CTRL + V.

2. TABLA DE CONTROL DE VERSIONES

3. TABLA CONTROL DE ACTUALIZACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
	mes-día-año	



ELABORADO POR	
Nombre	
Área	

REVISADO POR	
Nombre	
Área	

APROBADO POR	
Nombre	
Área	