Anexo 4: Posibles situaciones a la hora de implementar el producto AGP

AGP

Nicol Natalia Enriquez Rivera
Versión documental: 31.08.2023

Contacto Documental:
Analista de procesos: nnenriquezr@siesa.com
Visitenos en www.siesa.co

JUNTOS, MÁS SIMPLE

A lo largo de la implementación de un proyecto de Siesa AGP, nos podemos encontrar con diferentes situaciones, los cuales muchas veces corresponden a:

1. Errores de parametrización
2. Errores de conexión a la base de datos
3. Error del Web services
4. Errores en instalación de los ambientes
5. Errores en las actualizaciones de los ambientes

Por lo tanto, a continuación se mencionan algunas de las posibles situaciones que pueden ocurrir.

Errores de parametrización

Los siguientes errores presentados, son errores que pueden llegar a suceder durante la implementación del sistema AGP, estos errores pueden presentarse en el Back Office, en el Front Office.

1. El sistema no toma parametrización de colores en el Front Office

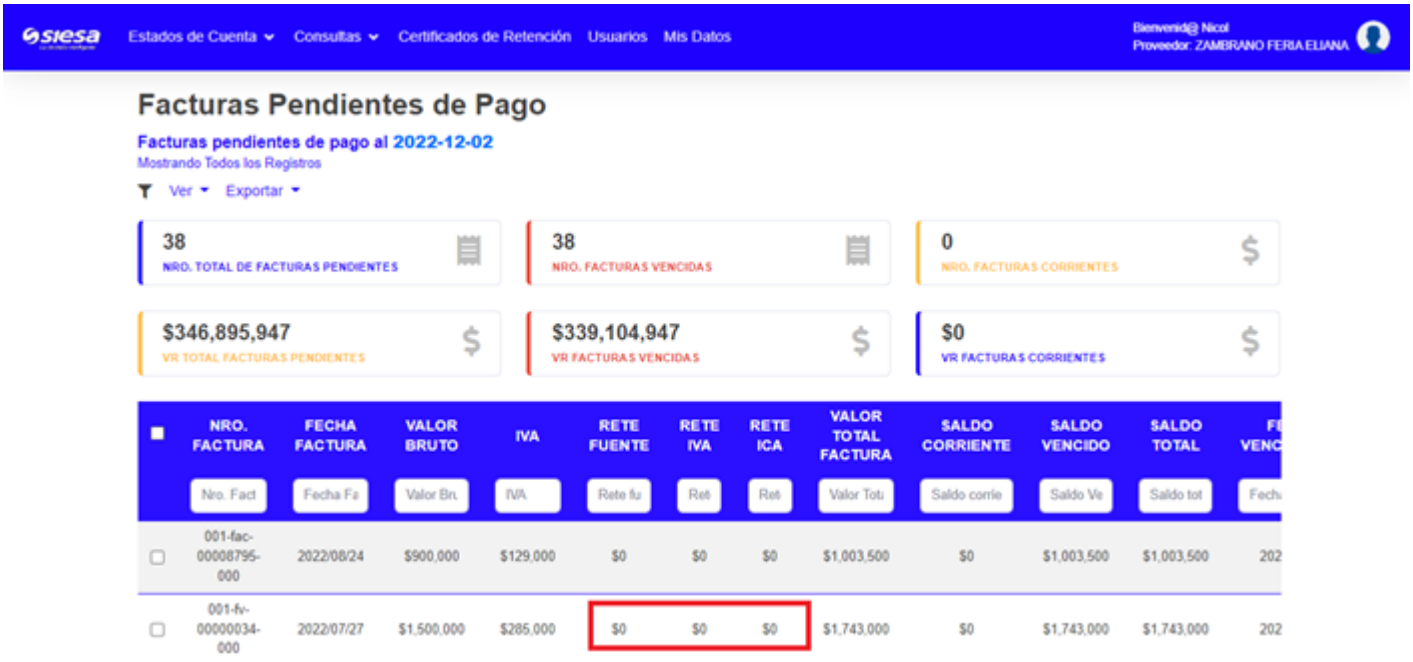
Cuando se configuran los colores del Front Office desde la parametrización “agp_parameterization_conf” en el Back Office y se guardan los cambios, lo que suele suceder es que el sistema no tomará los cambios guardados, es decir que los colores antiguos se mantendrán. Esto sucede porque el usuario administrador no ejecutó la configuración inicial para compilar los cambios de color, entonces se vería tal como la siguiente imagen:

Para que el sistema tome los cambios, es necesario dirigirse a la siguiente ruta: Menú / Administración / Administración parámetros, posteriormente se le debe dar click en configuración inicial. Cuando esto se ejecuta, lo más probable es que salga un error 404:

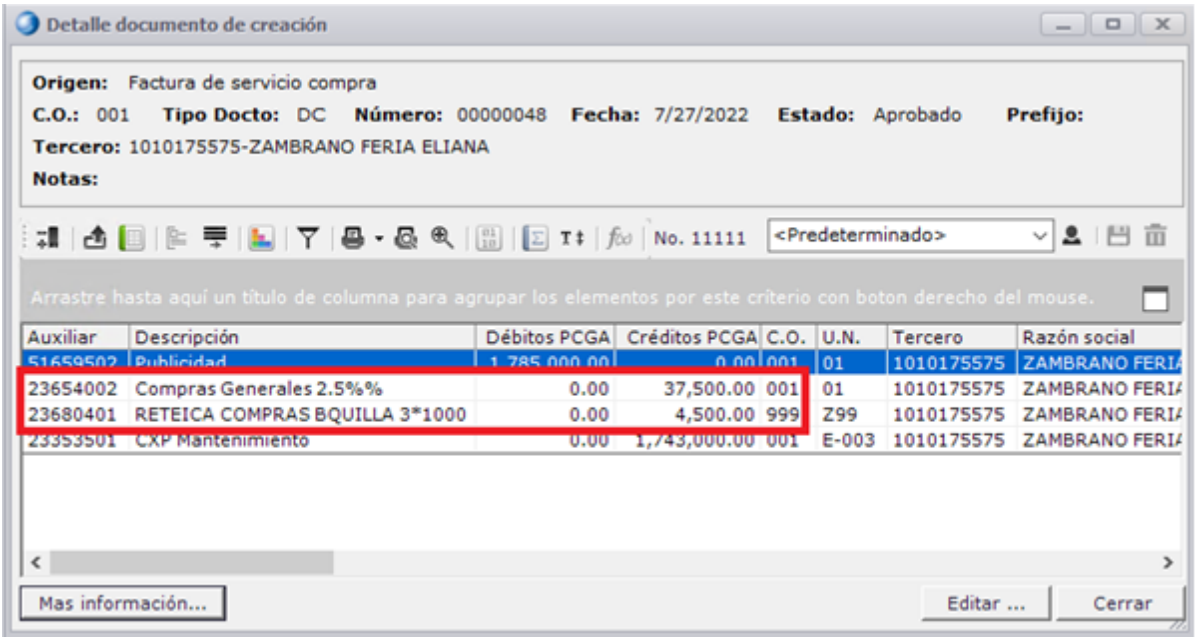
Cuando sale este error, se debe retroceder a la anterior página y el sistema tomará los cambios.

2. El sistema Front Office no está mostrando retenciones de las facturas.

Cuando se van a consultar las facturas pagadas y las facturas pendientes de pago en el Front Office AGP, se puede presentar el caso en el que el sistema no muestra las retenciones de las facturas y al momento de consultar en el ERP, estas si tienen.



* Información que muestra el AGP.



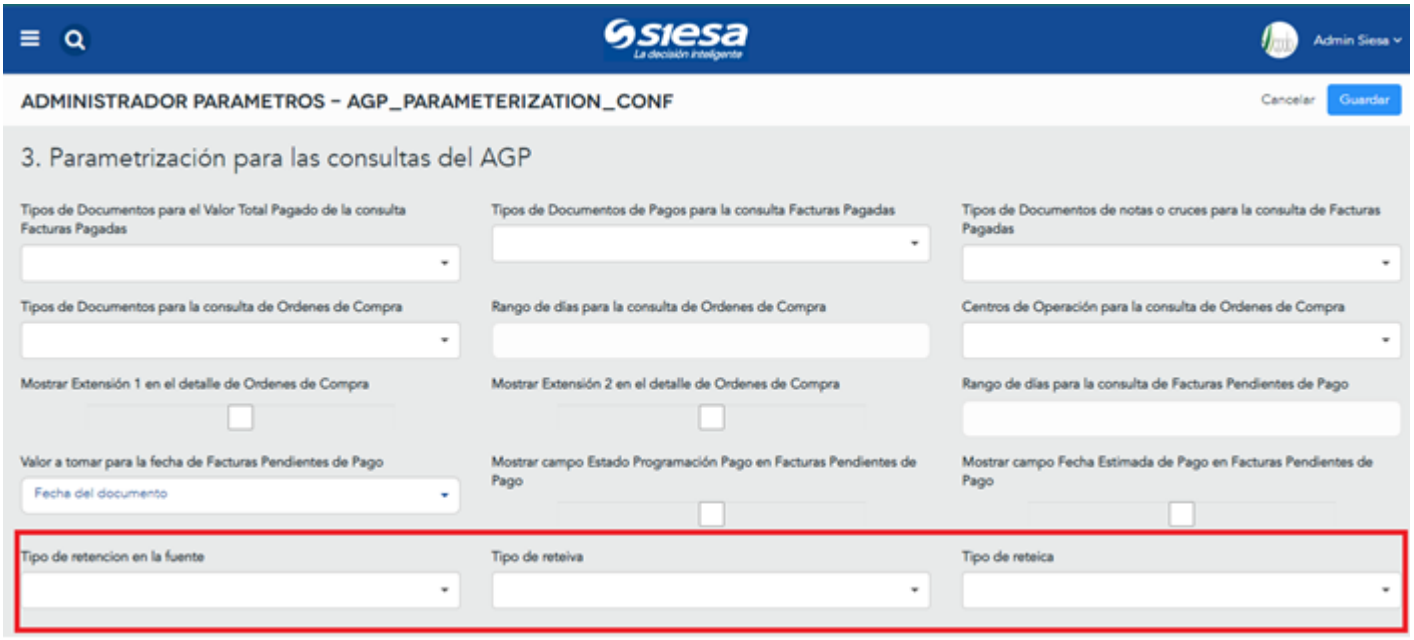
* Información que muestra el ERP.

Este tipo de error se puede dar por 2 posibles causas:

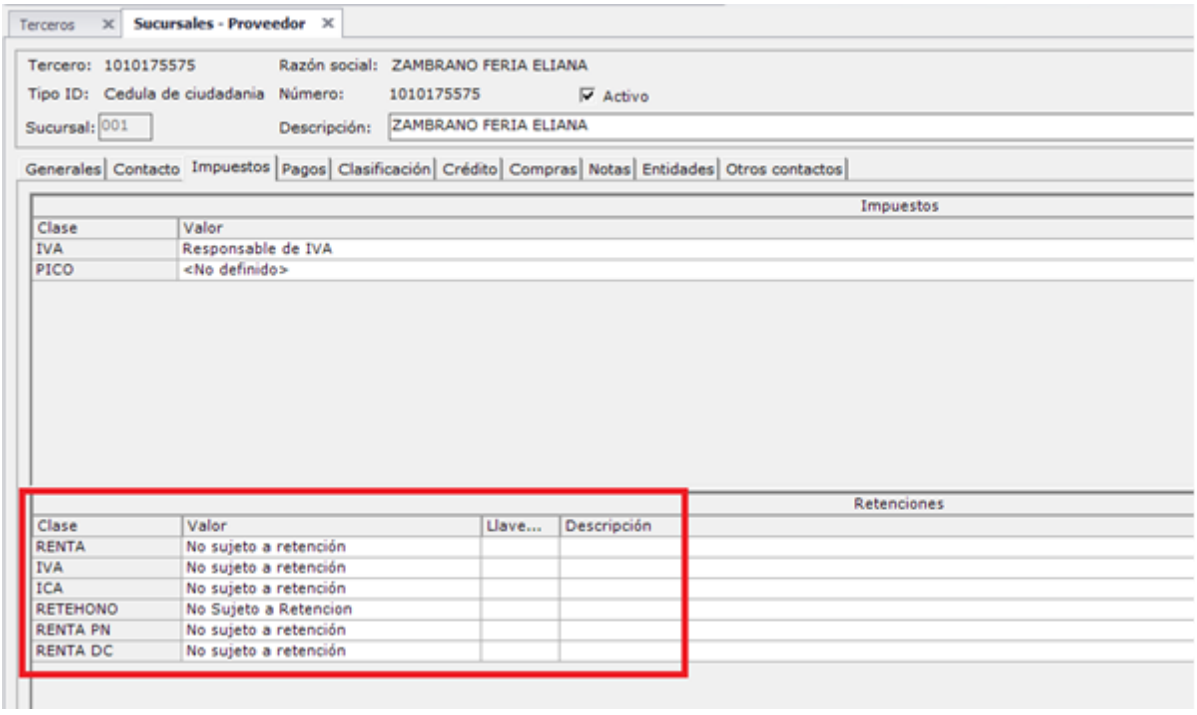
1. No se han parametrizado las retenciones para las facturas pendientes y pagadas en el Back Office.

2. El tercero proveedor no está sujeto a retención.

Para verificar la parametrización de las retenciones es necesario dirigirse a la siguiente ruta: Menú / Administrador / Administrador Parámetros / Consultar / agp_parameterization_conf / editar, posteriormente se deben buscar los campos para parametrizar su correspondiente información “Tipo de retención en la fuente”, “Tipo de reteiva”, “Tipo de reteica”.



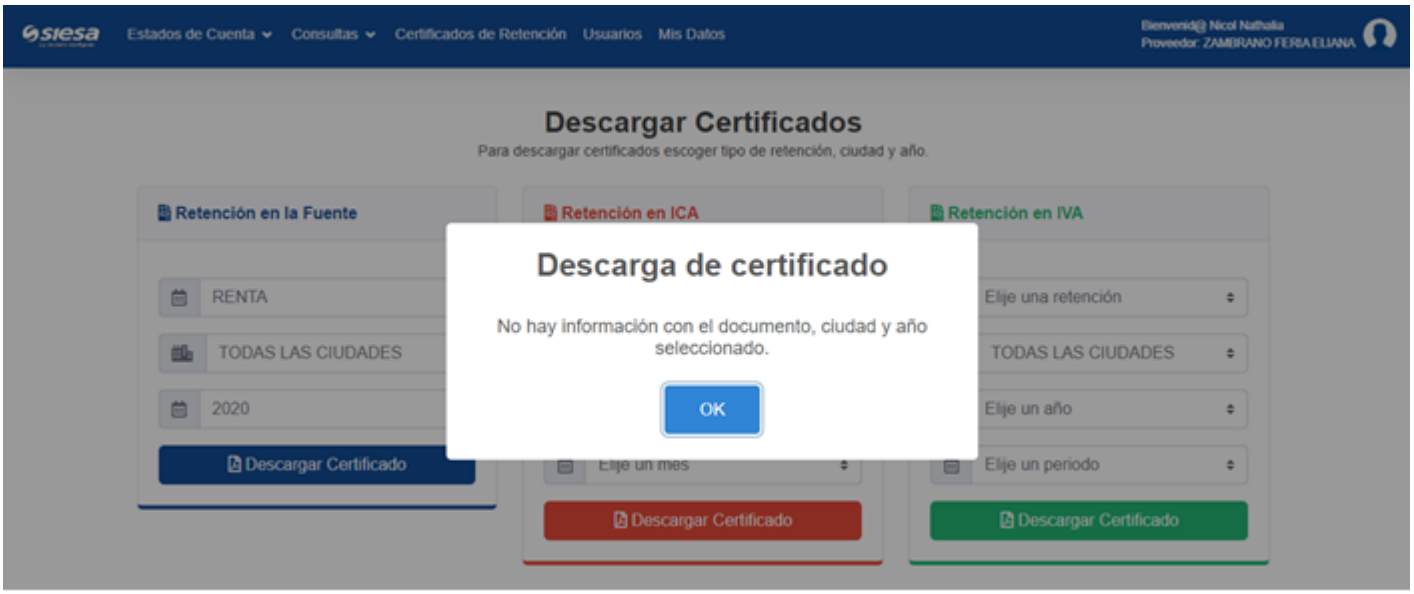
Si esta parametrización no funciona, entonces se debe verificar si el tercero proveedor está sujeto a retenciones en el ERP. Para hacer esta consulta , se debe dirigir al ERP: Maestros / Terceros / Terceros, posteriormente busca la sucursal del proveedor y diríjase hacía la ventana de impuestos:



Cuando la sucursal de un proveedor está configurado para no estar sujeto a retención, entonces el sistema AGP no mostrará las retenciones, por más que se las apliquen a las facturas, ya que el ERP interpreta en su conector que este proveedor no tiene retenciones.

3. El sistema no descarga certificados de retención

En algunos casos cuando se van a descargar los certificados de retención y el sistema dice: “No hay información en el año seleccionado” pero se valida en el ERP que para ese periodo si existe información.



Para darle solución a dicho problema se debe realizar lo siguiente:

1. Se debe validar que la configuración de los certificados de retención esté correcta. Para ello debe dirigirse al Back Office / Administración / Administrador de Parámetros / agp_parameterization_conf. Aquí encontrará los siguientes campos en los cuales se realiza la parametrización de los certificados de retención. Además, debe tener en cuenta que la sección 3 corresponden a las clases de cada tipo de certificado.

2. Validar que la compañía a la que está apuntando el ERP sea la correcta. Para realizar esto, debe dirigirse al Back Office / Mi Perfil. Aquí encontrará el nombre del ambiente y entre paréntesis el número de la compañía a la que se está apuntando:

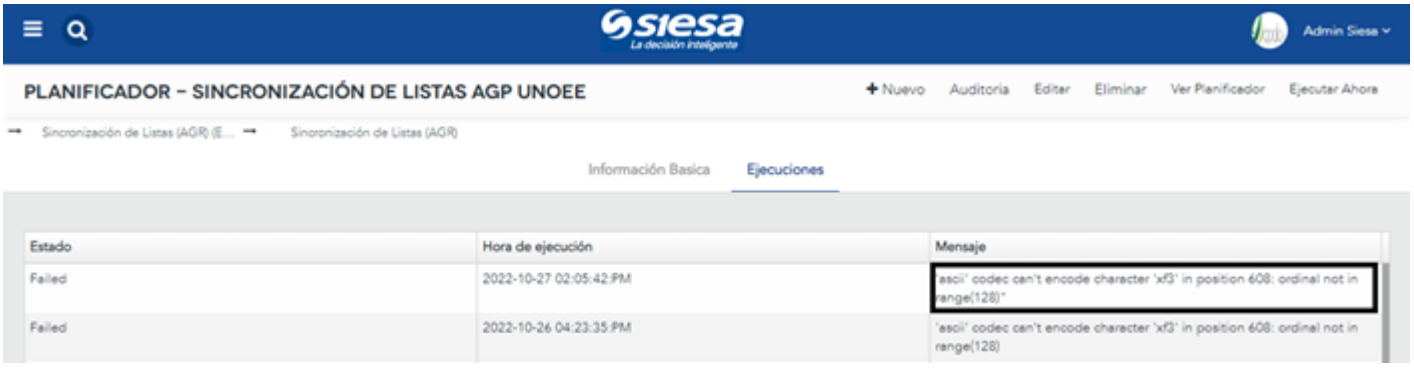
Errores de conexión a la base de datos

Al momento de iniciar con la implementación de un sistema AGP se deben realizar diferentes sincronizaciones, por ejemplo, Sincronización de Listas y Sincronización de Proveedores, sin embargo, al momento de ejecutar dichas sincronizaciones se pueden presentar errores de diferentes índoles, los cuales se mencionan a continuación.

1. Error 'ascii' codec can't encode character 'xf3' in position 608: ordinal not in range(128) al sincronizar las listas

Cuando al momento de realizar la ejecución de sincronizaciones en el módulo Planificador y el sistema arroja el mensaje de error 'ascii' codec can't encode character 'xf3' in position 608: ordinal

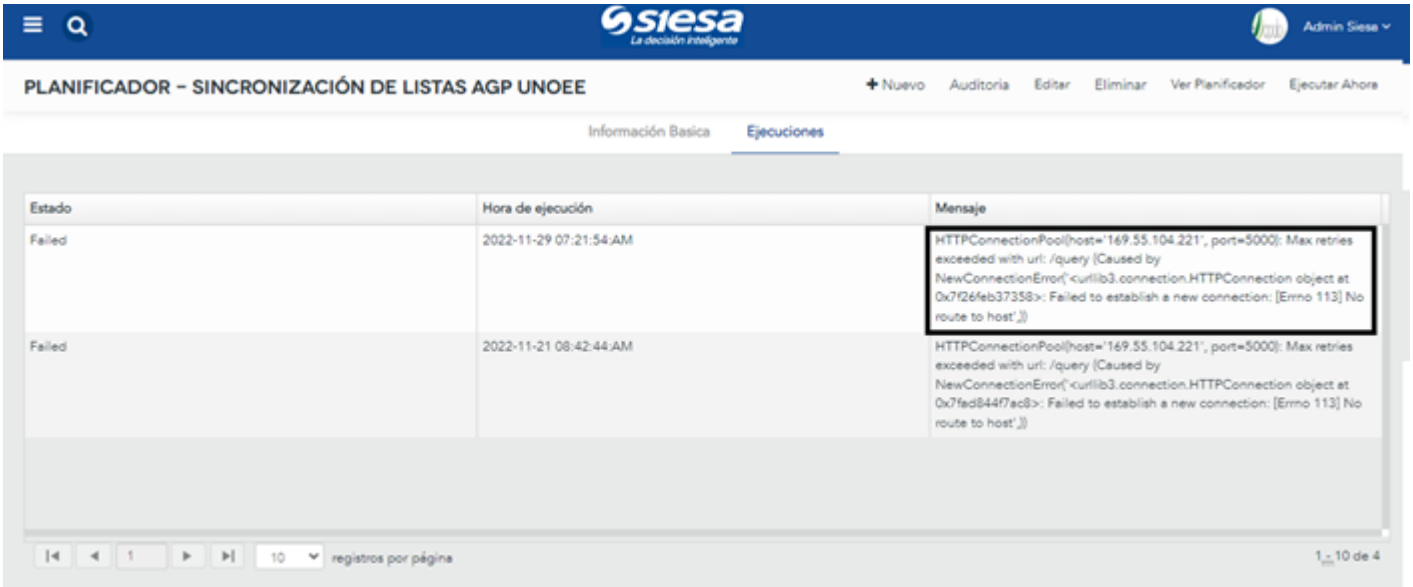
not in range(128) quiere decir que el sistema se instaló con una versión antigua de la imagen del docker.



Para solucionar este error, es necesario crear un ticket a Soporte Interno, adjuntando una imagen del error y solicitando que actualicen la imagen de docker para solucionar dicho error.

2. Error HTTPConnectionPool al sincronizar listas

Cuando al momento de realizar la ejecución de sincronizaciones en el módulo Planificador y el sistema arroja el mensaje de error “HTTPConnectionPool” quiere decir que el sistema no puede conectarse con la base de datos del ERP debido a que el puerto 5000 del Query Services está cerrado. Este error sucede cuando el cliente tiene su base de datos en su infraestructura.



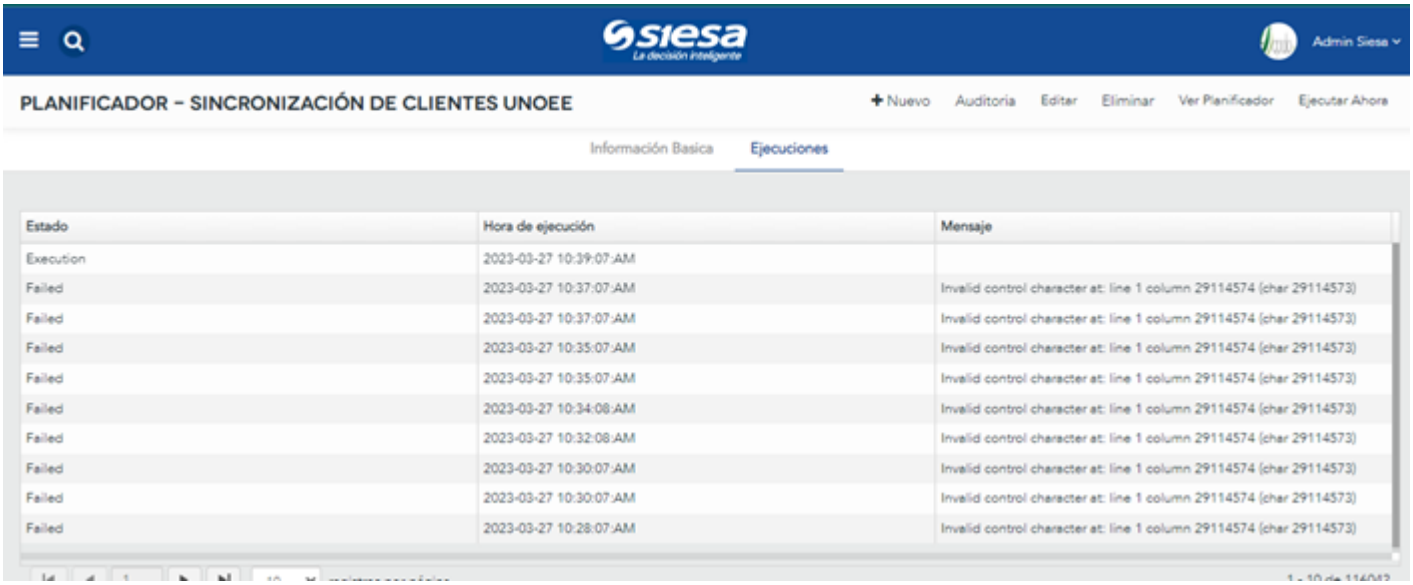
Para solucionar este error, es necesario crear un requerimiento a Soporte Interno, adjuntando una imagen del error y solicitando que solucionen dicho error, sin embargo, también es necesario que el cliente habilite el puerto.

3. Error 208, b"Invalid object name” al sincronizar listas

Cuando al momento de realizar la ejecución de sincronizaciones en el módulo Planificador y el sistema arroja el mensaje de error “208, b"Invalid object name”” quiere decir que el sistema no puede conectarse con la base de datos del ERP correctamente.

Este error suele suceder cuando las tablas de las bases de datos del ERP han sido movidas o modificadas, por tal motivo, las sincronizaciones suelen ejecutarse correctamente pero luego no.

Para solucionar este error, es necesario crear un requerimiento a Soporte Interno, adjuntando una imagen del error y solicitando su solución, sin embargo, en caso de que el cliente tenga alojado el ambiente en su servidor, entonces es él quien debe validar.

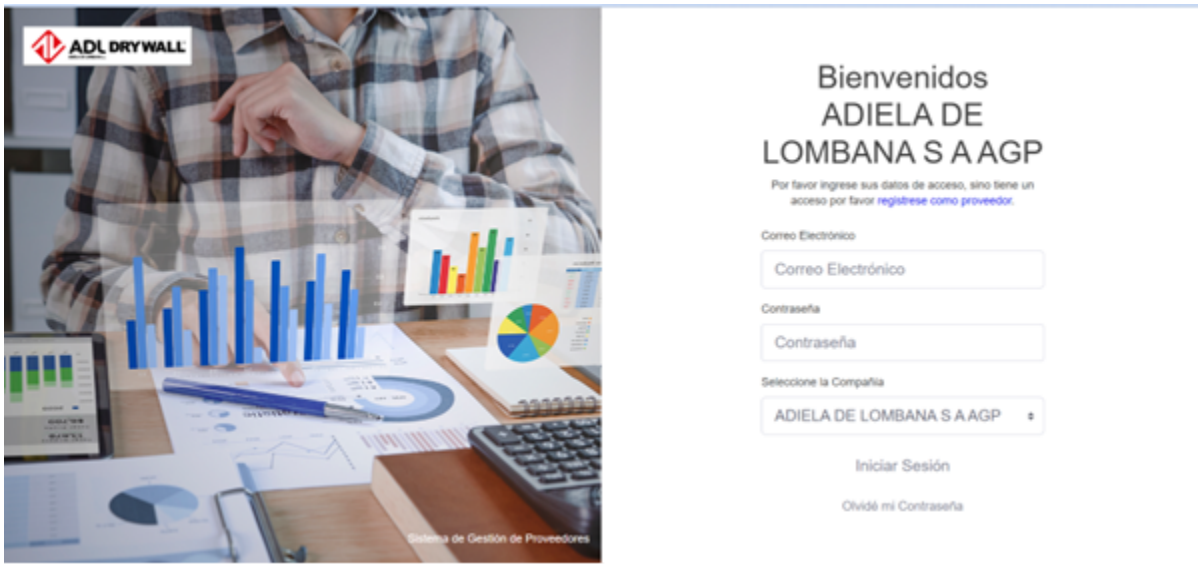


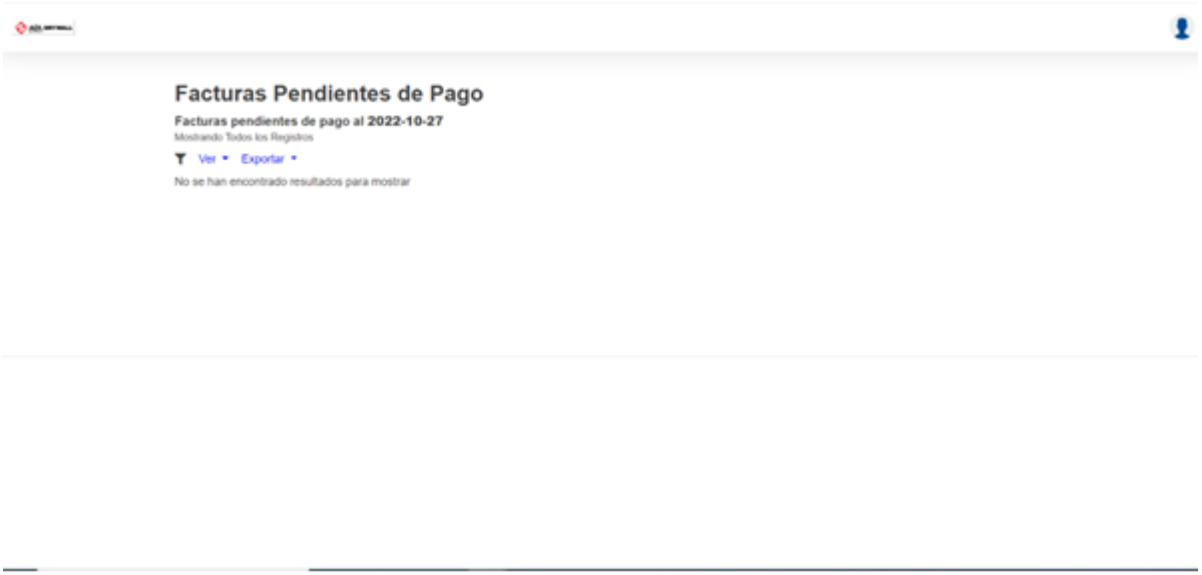
Errores en instalación de los ambientes

Al momento que el área de infraestructura entrega la instalación de un nuevo ambiente, estos pueden venir con algunos errores. Entre ellos el siguiente:

1. Front Office instalado sin colores

Cuando se instala un sistema AGP, el Front Office debe venir con colores en sus diferentes interfaces, sin embargo, cuando entregan un ambiente que no está tomando los colores ni su cambio corresponde a un error debido a que desde código no se apunta bien el estilo del Front Office permite personalizar los colores del ambiente. Alguna de las formas en la que se puede presentar son las siguientes:

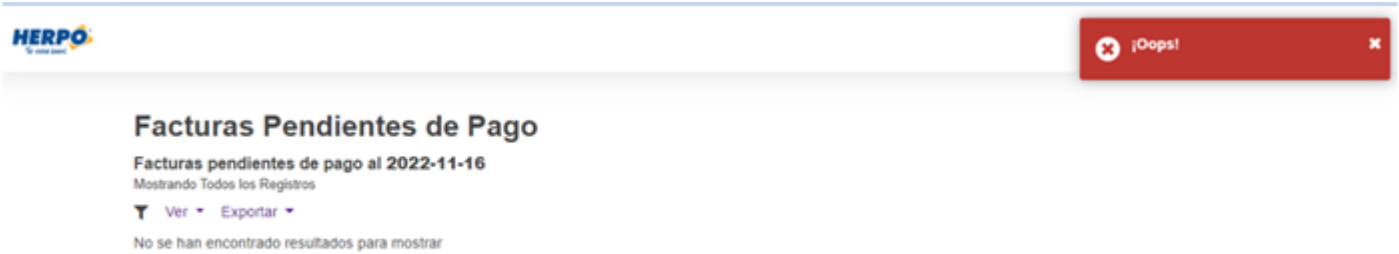




Para solucionar dicho error es necesario crear un hallazgo al requerimiento de instalación o un requerimiento a MLB, indicando que el ambiente Front Office no está tomando los colores.

2. Error “¡Oops!” al iniciar sesión en el Front Office

Uno de los errores más comunes cuando instalan los ambientes AGP es que al iniciar sesión en el Front Office salga una ventana de notificación roja la cual indica un error “¡Oops!”, tal cual se muestra en la siguiente imagen. Este error se visualiza cuando el Front Office no se puede conectar con el ERP, error causado por la conexión al web services.



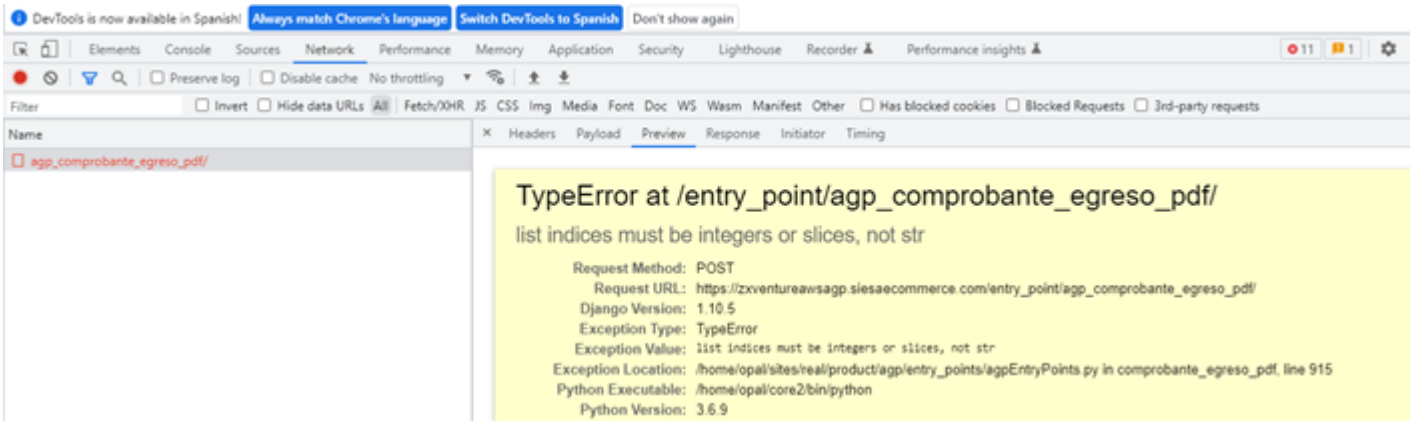
Para solucionar este error, es necesario crear un requerimiento a soporte interno, ya que se debe revisar las conexiones hechas desde la instalación.

Errores de actualización

1. Error al descargar comprobantes de egreso

Cuando un usuario intenta descargar un comprobante de egreso desde el Front Office, sabiendo que en el ERP este tiene información, pero el sistema no lo descarga, ocurre normalmente porque en la base de datos del ERP, no tiene actualizados los parches, queriendo decir que no tiene incluidos los parches necesarios para que esta descarga se realice.

Si esta acción se inspecciona desde el navegador, el sistema debe mostrar el siguiente error:



Para solucionar dicho error, es necesario crear un ticket a Siesa IT si el cliente es on premise o la nube de Siesa si el cliente tiene el ERP en la base de datos de Siesa, solicitando actualizar los parches de la base de datos del ERP de la compañía.

Si el error aún persiste, entonces podría ser que el ambiente AGP no se encuentra actualizado, pero esto se debe crear un requerimiento a MLB solicitando la actualización del ambiente AGP, tanto para su Back Office como para su Front Office.

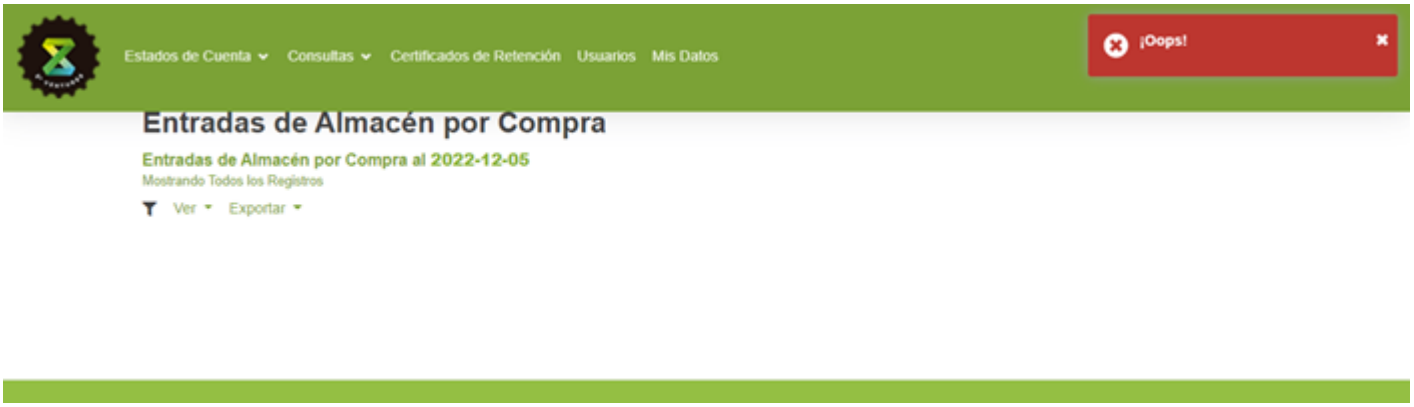
Si después de la actualización de parches de la BD del ERP y del ambiente AGP el error sigue apareciendo, entonces es necesario validar que la parametrización general del AGP tenga todos sus campos completos. Para ello es necesario dirigirse al módulo Administrador parámetros / Consulta / agp_parameterization_conf / Parámetros, una vez acá, se debe validar que la sección “3. Parametrización para las consultas del AGP” cuente con los siguientes campos necesarios para descargar el comprobante de egreso:

1. Tipos de Documentos para el Valor Total Pagado de la consulta Facturas Pagadas
2. Tipos de Documentos de Pagos para la consulta Facturas Pagadas
3. Tipos de Documentos de notas o cruces para la consulta de Facturas Pagadas

Si su ambiente Back Office no cuenta con alguno de estos 3 campos, entonces debe crear un requerimiento a soporte interno indicando la incidencia, una vez esta situación quede resuelta, entonces el sistema debe permitir descargar los comprobantes de egreso.

2. Error al consultar módulos Entradas de Almacén y Notas Débito

Cuando un usuario intenta consultar desde el Front Office los módulos Entradas de almacén y Notas débito y al ingresar el sistema le muestra un error rojo diciendo “¡Oops!”, como se ve en la siguiente imagen, corresponde al error que se genera cuando a la base de datos del ERP de la compañía, le hace falta actualizar sus parches.



Para solucionar dicho error, es necesario crear un ticket a Siesa IT o Nube de Siesa con la finalidad de actualizar los parches de la base de datos del ERP de la compañía.