

سؤالات متداول



راهنمای کاربری

مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه



۳	مقدمه
۴	ورود به سیستم
۵	صفحه رابط کاربری
۶	ساختار درختی (کارتابل ها)
۷	کارتابل نامه‌ها
۱۱	نامه
۱۶	سوالرر عمومی



مقدمه

در هنگام راه اندازی سیستم اتوماسیون اداری در سازمان، مواردی از طرف کاربران تحت عنوان «پیشنهاد»، «سوال» و یا «خطا» در نرم افزار، به متولیان و رابطین اتوماسیون اداری منتقل می گردد. برای رفع هرگونه ابهام، شناخت انگیزه کاربر و درک از نحوه ایجاد خطا یا مسئله، اهمیت ویژه ای دارد. در ادامه گروه های مختلف سوالات مطروحه جهت کمک به رفع ابهامات کاربران سیستم ارائه گردیده است.

اولین گروه، سوالاتی هستند که کاربران بدون در نظر گرفتن نحوه و نوع استفاده آنها از سیستم و بصورت عمومی مطرح می کنند. مجموعه مواردی که عمدتاً بلافاصله پس از نصب نرم افزارهای ارائه شده نسبت به کارایی و منطق عملکرد برخی قابلیت ها، ارائه می گردند. این سوالات در برخی موارد به اشتباه تحت عنوان «اشکال» و «Bug» نیز مطرح می گردند. تعداد این موارد به مرور و عملیاتی شدن سیستم، به سرعت کاهش می یابد. این دسته از سوالات با عنوان سوالات متداول عمومی می باشد.

دومین گروه، سوالاتی هستند که به نحوه و نوع کاربری افراد ارتباط داشته و مختص گروهی خاص از کاربران می باشد. این سوالات با توجه به امکاناتی می باشد که کاربر بواسطه سمت سازمانی خود به آنها دسترسی دارد.

سومین گروه، مشکلاتی هستند که ناشی از عواملی خارج از نرم افزارهای ارائه شده می باشند. اشکالات سیستم عامل، مرورگر وب، عدم نصب صحیح تجهیزات جانبی مانند اسکنر یا پرینتر و همچنین مشکلات سخت افزاری (مشکلات ناشی از دستگاه کاربری، شبکه و تجهیزات جانبی مانند اسکنر و...) از جمله این موارد می باشند. لازم است جهت رفع این موارد به رابط اتوماسیون سازمان مراجعه گردد.



ورود به سیستم

۱ آیا امکان ذخیره شدن کد کاربری و رمز برای جلوگیری از تایپ مجدد آن در هر بار ورود به سیستم وجود دارد؟

خیر، چون امکان ورود به سیستم تنها از طریق تایپ کد کاربری و رمز می‌باشد بنابراین عدم نمایش هریک به صورت پیش فرض در جهت تامین امنیت سیستم می‌باشد.

۲ آیا محدودیتی در تعداد و نوع کاراکترهای کد کاربری و رمز انتخابی وجود دارد؟

حداقل تعداد کاراکتر کد کاربری ۱ و حداقل تعداد کاراکتر رمز ۵ می‌باشد. در مورد نوع این کاراکترها نیز محدودیتی وجود ندارد.

۳ درجه اهمیت کد کاربری و رمز در این سیستم تا چه میزان است؟

کد کاربری و رمز هر کاربر وسیله ورود او به داخل سیستم است و بواسطه اینکه مکتوبات به صورت دستی گردش نمی‌یابد در حکم امضاء کاربر نیز می‌باشد.

۴ نحوه تغییر رمز در این سیستم چگونه است؟ آیا در تعداد تغییر رمز محدودیتی وجود دارد؟

در تعداد دفعات تغییر رمز محدودیتی وجود ندارد و برای تغییر رمز در داخل سیستم می‌توانید مسیر زیر را طی کنید:

مسیر ۱: منوی عمومی/تنظیمات شخصی/ تغییر رمز

مسیر ۲: Outlook bar/ تنظیمات شخصی/ تغییر رمز

۵ آیا امکان تغییر کد کاربری وجود دارد؟

کد کاربری در داخل سیستم توسط رابط سازمان ایجاد می‌گردد، چنانچه کد کاربری شما بصورت نادرست تعیین شده است با رابط سازمان تماس بگیرید.



صفحه رابط کاربری

۱ نحوه دسترسی به نرم افزارهای دیگر این سیستم چگونه است؟

منوی نرم افزارها راه دسترسی به سایر زیرسیستم ها می باشد.

۲ نحوه دسترسی به وب سایت شرکت «چارگون» چگونه است؟

جهت مشاهده وب سایت شرکت «چارگون» مسیر زیر را طی کنید:

منوی راهنما/ بازدید از سایت دیدگاه

۳ آیا امکان تغییر رنگ کادر صفحه رابط کاربری وجود دارد؟

جهت تغییر رنگ کادر صفحه مسیر زیر را طی کنید:

مسیر ۱: منوی عمومی/تنظیمات شخصی / Theme

مسیر ۲: Outlook bar شخصی / تنظیمات شخصی / Theme



ساختار درختی (کارتابل‌ها)

- ۱ تفاوت کارتابل‌های متصل به نام کاربر و کارتابل‌های متصل به سمت کاربر چیست؟
کارتابل‌های متصل به سمت، کارتابل‌های رسمی (که مخصوص مکاتبات رسمی و سازمانی است) و کارتابل‌های متصل به اسم، کارتابل‌های شخصی (که مخصوص مکاتبات غیر رسمی است) می‌باشند.
- ۲ اسامی کارتابل‌های سازمانی و شخصی به چه صورت می‌باشد؟
کارتابل‌های سازمانی: کارتابل نامه‌ها/کارتابل پیشنویس‌ها/کارتابل فکس‌ها
کارتابل‌های شخصی: کارتابل پیام‌ها/کارتابل ایمیل‌ها
- ۳ آیا پس از تغییر سمت کاربر و یا عدم حضور او برای مدت زمان طولانی امکان انتقال کارتابل وی به سمت جدید و یا فرد دیگر وجود دارد؟
این امکان در داخل سیستم وجود دارد و برای انجام این کار باید با رابط سازمان تماس بگیرید.
- ۴ نحوه انتقال نامه‌ها در داخل کارتابل‌ها در فرآیند دریافت چگونه است؟
نامه پس از دریافت، در داخل پوشه نامه‌های دریافتی قرار می‌گیرد، چنانچه نسخه اصل را ارجاع بزنید نامه به داخل پوشه نامه‌های ارجاع داده شده منتقل خواهد شد و شما می‌توانید بایگانی شخصی را در زیر این پوشه ایجاد کنید.
- ۵ در چه صورت ممکن است یک کاربر دارای چند کارتابل باشد؟
در صورتی که کاربر سیستم دارای بیش از یک سمت سازمانی باشد به تعداد سمت‌ها کارتابل‌های سازمانی (نامه، پیشنویس، فکس) بصورت مجزا وجود خواهد داشت.

**۶ آیا امکان ارسال یک نامه به چند کارتابل مختلف وجود دارد؟**

خیر، هر یک از نامه‌ها دارای ماهیت خاص (نامه‌های دریافتی، نامه‌های ارسالی، نامه‌های ارجاع داده شده) می‌باشند که با توجه به ماهیت خود در داخل این پوشه‌ها جای می‌گیرند.

۷ آیا امکان ایجاد پوشه‌های دلخواه در ساختار درختی (بایگانی شخصی) وجود دارد؟

هر کاربر می‌تواند کلیه مکتوبات خود را به صورت دلخواه پوشه‌بندی کند و بایگانی شخصی قابل جستجو ایجاد نماید. نکته مهم درباره بایگانی شخصی مکتوبات اینست که هر مکتوب فقط در یک زیرپوشه امکان ذخیره شدن دارد.

۸ آیا امکان Copy/Past کردن پوشه‌ها در داخل این کارتابل وجود دارد؟

زیرپوشه‌های ساخته شده در زیر هر پوشه مربوط به پوشه مخصوص به خود بوده و امکان Copy کردن آن در زیر سایر پوشه‌ها وجود ندارد.

۹ آیا امکان مرتب‌سازی زیر پوشه‌های ساخته شده بصورت دلخواه وجود دارد؟

زیرپوشه‌ها به ترتیب حروف مرتب می‌شوند. در صورتی که بخواهید پوشه‌ها را به صورت دلخواه مرتب کنید، کافیست در ابتدای نام هر پوشه عددی را وارد کنید تا پوشه‌ها مرتب گردد.

۱۰ کلید واژه در قسمت بالای ساختار پوشه‌ها چه کاربردی دارد؟

به منظور جستجو روی ساختار پوشه‌ها و زیرپوشه‌های ساخته شده می‌باشد.

کارتابل نامه‌ها**۱ در چه صورت یک کاربر می‌تواند تعداد دلخواه مکتوب را در یک صفحه مشاهده کند؟**

برای تغییر تعداد مکتوبات قابل مشاهده در یک صفحه می‌توانید پس از ورود به کارتابل مورد نظر در گزینه تعداد، شمار مکتوبات مورد نظر را انتخاب کنید.

**۲ نحوه ایجاد بایگانی شخصی در این نرم افزار به چه صورت است؟**

امکان ایجاد زیرپوشه بمنظور دسته بندی نامه ها (بایگانی شخصی) در زیر تمامی پوشه های اصلی وجود دارد و جهت ساخت این زیرپوشه ها مسیر زیر را طی کنید:

کلیک راست روی پوشه مورد نظر / پوشه جدید/ تایپ عنوان/ ثبت

۳ آیا ممکن است نامه ای پس از ارجاع همچنان در کار تابل نامه های دریافتی باقی بماند؟

بله، چنانچه نسخه رونوشت نامه ارجاع داده شود، نسخه اصل آن همچنان در کار تابل نامه های دریافتی باقی خواهد ماند.

۴ آیا برای انتقال نامه ها از یک پوشه به پوشه های دیگر امکان Drag & Drop وجود دارد؟

خیر، به منظور انتقال مکتوبات به درون زیرپوشه ها مسیر زیر را طی کنید:

کلیک راست به روی مکتوب/انتقال/انتخاب پوشه مورد نظر

۵ حروف W,A, O در کنار هر نامه به چه مفهوم می باشد؟

W: در مقابل مکتوباتی وجود دارد که دریافت کننده آن طی یک گردش کار (Work Flow) باشد.

A: چنانچه بشکل برگ کاغذ باشد نشانگر وجود متن در داخل مکتوب است و چنانچه بشکل گیره باشد نشانگر وجود پیوست (Attachment) می باشد.

O: چنانچه بشکل برگ کاغذ باشد نشانگر وجود یادداشت بروی مکتوب می باشد و چنانچه بشکل یک زنگ باشد نشانگر وجود یادآور بروی مکتوب است.

۶ امکان مرتب سازی نامه های موجود در کار تابل بر چه اساسی وجود دارد؟

امکان مرتب سازی مکتوبات بر اساس موارد زیر وجود دارد:

شماره ثبت/تاریخ ثبت/فرستنده/اولویت/موضوع



در لیست مکتوبات روی هر گزینه‌ای که می‌خواهید بر اساس آن مکتوبات (به صورت صعودی یا نزولی) مرتب شود، کلیک کنید.

۷ رنگ پاکت‌ها در کنار هر نامه به چه مفهوم است؟

قرمز: نشانگر نامه‌هایی است که توسط دبیرخانه مربوطه به عنوان نامه دریافتی ثبت شده است.

آبی: نشانگر نامه‌هایی است که توسط دبیرخانه مربوطه به عنوان نامه ارسالی ثبت شده است.

زرد: نشانگر نامه‌های داخلی و درونی سازمان می‌باشد.

چنانچه بروی هر یک از پاکت‌ها علامت فلش وجود داشت نشانگر آنست که نامه به شما ارجاع شده است.

رنگ پاکت پیشنهادی و پیام همواره زرد رنگ می‌باشد.

۸ تفاوت مکتوب Bold با مکتوب معمولی در چیست؟ آیا امکان تبدیل میان آنها وجود دارد؟

مکتوبات مشاهده نشده به صورت Bold می‌باشند و در صورت مشاهده از این حال خارج می‌شوند. چنانچه بخواهید جهت جلب توجه خود مکتوب را به حالت مشاهده نشده تبدیل کنید کافیست مسیر زیر را طی کنید:

کلیک راست بروی مکتوب / گزینه تبدیل به جدید



۹ در کارتابل نامه‌های دریافتی، نامه ارسالی (پاکت آبی) وجود دارد علت چیست؟

زمانی در کارتابل نامه‌های دریافتی، نامه ارسالی (پاکت آبی) قرار می‌گیرد که شما گیرنده رونوشت آن نامه باشید.

۱۰ تفاوت بین «فرستنده» با «فرستنده نامه» در پایین لیست نامه‌های کارتابل چیست؟

فرستنده، نشانگر نام و سمت امضاء کننده نامه است و فرستنده نامه، نشانگر نام و سمت ارجاع دهنده نامه به شما می‌باشد.

۱۱ آیا امکان ارجاع دسته‌ای مکتوبات وجود دارد؟

بله، جهت ارجاع دسته‌ای مکتوبات مسر زیر را طی کنید:

انتخاب مکتوبات مورد نظر / کلیک راست بروی آخرین مکتوب انتخابی / ارجاع

۱۲ آیا امکان ایجاد یادآور شخصی بروی نامه‌ها وجود دارد؟

بله، جهت ایجاد یادآور شخصی بروی مکتوبات کفایت مسر زیر را طی کنید:

کلیک راست بروی مکتوب مورد نظر / یادآوری

۱۳ دستور یک نامه را در کدام قسمت می‌توان مشاهده کرد؟

به سه صورت می‌توان آخرین دستور روی نامه را مشاهده کنید:

مسیر ۱: گشودن نامه / اطلاعات اصلی / شرح آخرین ارجاع

مسیر ۲: گشودن نامه / پیگیری / انتخاب شاخه مربوطه به خود (که بصورت قرمز رنگ نمایان است)

مسیر ۳: گشودن نامه / سایر اطلاعات / تاریخچه

۱۴ پنجره «کلید واژه» به چه مفهوم است؟

کلمات کلیدی نامه در هنگام ثبت، توسط مسئول ثبت در این قسمت نوشته می‌شود. تا جهت دسترسی‌های بعدی به راحتی قابل جستجو باشند.



نامه

۱ آیا امکان کپی کردن متن یا پیوست یک مکتوب بروی دستگاه کاربر وجود دارد؟

بله، کلید دریافت در تمامی قسمت‌های سیستم وظیفه ذخیره اطلاعات (فایل متن و پیوست) را انجام می‌دهد. جهت ذخیره کردن کفایت مسیر زیر را طی کنید:

دریافت/Save

۲ کلید افزودن به آرشیو فایل‌ها و اطلاعات به چه مفهوم است؟

این کلید وظیفه ارسال فایل را به زیر سیستم مدیریت فایل‌ها و اطلاعات (آرشیو فایل‌ها) را به‌عهده دارد.

۳ چنانچه در نامه به مرجعی اشاره شود (عطف، بازگشت، پیرو،...) آیا امکان مشاهده نامه مرجع وجود دارد؟

بله، جهت مشاهده مرجع یک نامه مسیر زیر را طی کنید: بازکردن نامه/سایر اطلاعات/مراجع

۴ آیا امکان ایجاد یادداشت شخصی روی مکتوب وجود دارد؟

بله، جهت ایجاد یادداشت شخصی روی مکتوب کفایت مسیر زیر را طی کنید:

کلیک راست بروی مکتوب مورد نظر/یادداشت

یادداشت می‌تواند به دو صورت خصوصی و یا قابل رؤیت برای سایرین وجود داشته باشد که نوع آن از طریق Check Box نمایش برای سایرین تعیین می‌گردد.

۵ آیا امکان مشاهده یادداشت شخصی برای افراد دیگر وجود دارد؟

به پاسخ ۴ رجوع شود.

**۶ منوی پیگیری شامل چه قسمت‌هایی می‌باشد؟**

سربرگ پیگیری شامل موارد زیر می‌باشد:

- لیست دریافت کنندگان و ارسال کننده نامه
- متن ارجاعات
- اولویت دریافت مکتوب
- نام ارجاع دهنده مکتوب (که چنانچه کاربر ارجاع دهنده باشد، نام وی در این قسمت نوشته می‌گردد).
- نسخه‌ای از نامه که کاربر دریافت کننده آن بوده (اصل، رونوشت، ...)
- وضعیت نامه در هر سمت (مختوم، ...)
- تاریخ ثبت نامه برای سمت مربوطه یا تاریخ دریافت ارجاع
- تاریخ مشاهده نامه توسط کاربر (که بصورت خودکار در این قسمت درج می‌شود).
- تاریخ ارجاع نامه توسط کاربر
- مدت زمان مهلت ارجاع

۷ در چه صورت می‌توان پس از ارجاع یک نامه آنرا در درون کارتابل نامه‌های دریافتی خود حفظ کرد؟

چنانچه نسخه اصل نامه ارجاع نشود، همچنان در داخل کارتابل نامه‌ها باقی خواهد ماند.

**۸ تفاوت میان رونوشت و رونوشت مخفی در چیست؟**

گیرندگان رونوشت و اصل در داخل سربرگ پیگیری مشاهده می‌شوند ولی گیرندگان رونوشت مخفی قابل پیگیری نیستند.

۹ در چه صورت ممکن است یک پاراف همراه ارجاع ارسال نگردد؟

در صورتی که مراحل ارجاع یک نامه بدرستی و کامل انجام نشود.

حرکت صحیح در هنگام ارجاع همواره از سمت راست چپ می‌باشد. جهت انجام یک ارجاع صحیح مسیر زیر را طی کنید:

انتخاب نامه مورد نظر/ارجاع/انتخاب گیرنده ارجاع (از گزینه‌های کارمند، گروه کارمندی،...)/یادداشت توضیحات (پاراف ارجاع)/افزودن ملحقات به نامه (پیوست، پیغام صوتی،...)/انتخاب نوع دریافت/ارجاع

۱۰ تفاوت کلید «ارجاع» و «ارجاع و انتقال» در چیست؟

کلید «ارجاع و انتقال» علاوه بر ارجاع نامه آنرا به زیرپوشه دلخواه شما منتقل می‌کند. در حالی که کلید "ارجاع" تنها عمل ارجاع را انجام می‌دهد.

۱۱ آیا ممکن است در ارجاع یک نامه چند گیرنده اصل وجود داشته باشد؟ یا ممکن است در ارجاع یک نامه گیرنده اصل وجود نداشته باشد؟

بله، چنانچه اقدام کننده نامه بیش از یک نفر باشد، آنگاه می‌توان نامه را برای بیش از یک گیرنده اصل ارجاع داد.

بله، در مواقعی که نامه فقط جهت اطلاع گیرنده باشد می‌تواند ارجاع رونوشت بخورد. چنانچه ارسال نامه فقط بصورت رونوشت باشد، سیستم با اعلام این مطلب با وجود ارسال رونوشت‌ها به گیرندگان اجازه خروج نسخه اصل را از داخل نامه‌های دریافتی نخواهد داد.



۱۲ در صورت فراموش کردن Hotkey های خود در سیستم در هنگام ارجاع چه باید کرد؟

جهت استفاده از این لیست در هنگام ارجاع کفایت دو کلید Ctrl+F1 را با هم بگیرید، تا لیست Hotkey های موجود ظاهر شود و برای انتخاب هر یک از آنها کفایت روی پاراف مورد نظر Double Click کنید.

۱۳ مفهوم مهلت در زمان ارجاع به چه صورت می باشد؟

در صورتی که بخواهید برای گیرنده ارجاع خود مهلت تعیین کنید می توانید مهلت را از پنجره ارجاع انتخاب و تاریخ و زمان مهلت را تعیین کنید، گیرنده آن تا زمان تعیین شده توسط شما مجبور به پاسخگویی و یا قرار دادن یک یادداشت عمومی بروی آن باشد. در غیر این صورت سیستم به گیرنده و فرستنده اخطار خواهد کرد.

۱۴ آیا امکان ساخت گروه هایی از گیرندگان ارجاع در داخل سازمان وجود دارد؟

بله، شما می توانید سمت هایی را که حجم بیشتری مکاتبه سازمانی (نامه، پیشنهاد، ...) با آنها دارید در درون گروه های کارمندی شخصی خود قرار دهید و هر بار بجای جستجو در میان تعداد زیادی از اسامی سازمانی تنها نام گروه مورد نظر خود را جستجو کنید. جهت ساخت گروه کارمندی شخصی کفایت مسیر زیر را طی کنید:

منوی شخصی / گروه کارمندی شخصی / اضافه / یادداشت عنوان گروه / جستجوی کاربر و فعال کردن Check Box کنار نام وی / ثبت

۱۴ آیا امکان ذخیره پاراف ها / دستورات / هامش های متداول در داخل سیستم وجود دارد؟

بله، شما امکان ذخیره کردن آنها در کلید F1 تا F12 را دارید و می توانید از این موارد در کلیه Text Box های موجود در سیستم استفاده نمائید. جهت ذخیره پاراف ها / دستورات / هامش های متداول در داخل سیستم مسیر زیر را طی کنید:

Outlook bar شخصی / تنظیمات شخصی / Hotkey های کاربر

جهت مشاهده لیست پاراف ها / دستورات / هامش های متداول مسیر زیر را طی کنید:

Ctrl+F1

۱۵ در صورت فراموش کردن لیست پاراف ها ، آیا امکان مشاهده لیست پاراف ها وجود دارد؟

به پاسخ سوال قبل رجوع شود.



۱۶ نامه ارجاع شده ولی پاراف مربوطه علی‌رغم تایپ برای فرد مورد نظر ارسال نشده، مشکل چیست؟

لازمه انجام یک ارجاع صحیح حرکت صحیح در داخل پنجره ارجاع است. حرکت صحیح در پنجره ارجاع همواره از سمت راست به چپ می‌باشد، جهت انجام یک ارجاع بدون اشکال مسیر زیر را به ترتیب طی کنید:
انتخاب دبیرخانه /انتخاب گیرنده (کارمند-گروه کارمندی شخصی-گردش کار/گیرنده‌های مرتبط)/تعیین مهلت و اولویت ارجاع جهت گیرنده/شرح پاراف ارجاع/در صورت لزوم استفاده از (قلم نوری-پیوست-فرم)/انتخاب نوع گیرنده (اصل-رونوشت-رونوشت مخفی)

۱۷ چنانچه بخواهیم همراه با ارجاع مکتوب فایلی را هم بصورت پیوست ارسال کنیم به چه صورت عمل می‌کنیم؟

جهت ارسال فایل بصورت پیوست همراه با ارجاع مسیر زیر را طی کنید:

انتخاب دبیرخانه /انتخاب گیرنده (کارمند-گروه کارمندی شخصی-گردش کار/گیرنده‌های مرتبط)/تعیین مهلت و اولویت ارجاع جهت گیرنده/شرح پاراف ارجاع/در صورت لزوم استفاده از (قلم نوری-ضبط صوت-پیوست-فرم)/انتخاب نوع گیرنده (اصل-رونوشت-رونوشت مخفی)

۱۹ چنانچه جهت پاراف در هنگام ارجاع از قلم نوری استفاده کنیم این پاراف در کدام قسمت قابل مشاهده است؟

جهت مشاهده پاراف ارجاعی که با قلم نوری انجام شده است می‌توانید هر یک از مسیرهای زیر را طی کنید:

مسیر ۱: گشودن نامه/سایر اطلاعات/تاریخچه/کلیک بروی علامت قلم

مسیر ۲: گشودن نامه/پیگیری/کلیک بروی نام پاراف کننده در ساختار درختی و کلیک بروی گزینه قلم نوری در

سمت راست



سوالات عمومی

۱. عدم امکان استفاده از اسکنر و یا دستورات صوتی

در صورت مشاهده پیام خطا هنگام کاربری دکمه اسکنر و یا ضبط صوت، راه کارهای زیر را به ترتیب بررسی نمایید:

این دو قابلیت با استفاده از ابزارهای "دیدگاه" فعال می شوند. به عبارت دیگر تنها قابلیت کل مجموعه که در سمت کاربر انجام می گردد ضبط صوت و اسکن می باشد. برای فعال نمودن این قابلیت ها ابتدا باید ابزار نصب گردد. برای توضیحات بیشتر به بخش «نصب ابزار» مراجعه نمایید.

در بعضی موارد مرورگر وب اجازه استفاده از ابزار نصب شده را نمی دهد. برای اطمینان از این مورد در منوی بالای صفحه مرورگر وب خود به قسمت Tools رفته و گزینه Internet Option را کلیک نمایید. سپس پوشه Security را باز کنید. در این قسمت با کلیک روی کلید Custom Level پنجره دیگری باز می شود که در این پنجره گزینه Run Components Signed with Authenticode و سایر مواردی که به Components مربوط می گردند را در حالت Enable و یا Prompt قرار دهید.

در صورتی که با لحاظ نمودن دو مورد مشکل همچنان باقی بماند، کارت صوتی و یا اسکنر را از نظر سخت افزاری چک نموده و از نصب راه اندازهای نرم افزاری این وسایل اطمینان حاصل نمایید.

۲. عدم دسترسی به بعضی قابلیت ها مانند ارجاع، پیام و . . .

هر سمت بسته به نوع کاری که انجام می دهد دارای دسترسی های متفاوتی است، دسترسی به بعضی قابلیت ها مانند ارجاع، پیام و . . . وابسته به سمت و دسترسی های متناسب با آن سمت است. اعطای دسترسی قابلیت های مختلف به کاربران با صلاحدید رابط سازمان صورت می گیرد. عدم دسترسی شما به بعضی قابلیت ها به این معنی است وظایف شغلی شما نیازی به قابلیت مذکور ندارد.



۳ مشاهده صفحه ورود به سیستم در حین کار

پس از رها نمودن نرم‌افزار برای مدتی بیش از یک ساعت، با شروع مجدد کار لازم است که login نمایید. نرم‌افزار “دیدگاه” برای حفظ امنیت خود بعد از گذشت مدت زمان حدود ۶۰ دقیقه اعتبار خود را از دست داده و اصطلاحاً (Expire) می‌گردد.

در صورت مشاهده این مورد با استفاده از میانبر «F5» صفحه را مجدداً بارگذاری نمایید و به سیستم وارد شوید. برای مصونیت اطلاعات اداری و شخصی، بهتر است قبل از ترک میز کار و یا زمانی که نرم‌افزار فعال نیست با استفاده از گزینه «خروج از سیستم» از سیستم خارج شوید.

۴ عدم مشاهده صفحه رابط کاربری به صورت کامل

صفحه کاربری مجموعه برای Resolution ۱۰۲۴ طراحی شده است. در صورتی که تنظیم نمایشگر شما ۷۶۸ * ۱۰۲۴ می‌باشد باید دکمه‌ها و نوار ابزارهای نصب شده توسط سایت‌های اینترنتی را حذف نمایید. برای مشاهده کامل صفحه رابط کاربری بهتر است در موقع شروع کار با انتخاب کلید میانبر F۱۱ صفحه را به حالت تمام صفحه درآورد. در پایان کار هم می‌توانید به همین روش مرورگر را به حالت قبلی بازگردانید.

۵ عدم امکان الصاق یک فایل خاص

در صورتی که سیستم به طور کلی با الصاق فایل مشکل دارد، باید مراتب را به رابط سازمان گزارش نمود. این مسئله توسط کاربران سیستم قابل حل نیست.

در مواردی که یک یا چند فایل خاص قابل الصاق نباشد مشکل از فایل‌های مورد نظر است و باید موارد ذیل بررسی شود:

- فایل توسط نرم‌افزار دیگری باز نشده باشد.
- ساختار فایل دچار خلل نشده باشد.



۶. عدم امکان جابه‌جایی یکی از پنجره‌های نرم‌افزار

در دو صورت امکان جابجایی یک پنجره وجود ندارد:

اگر پنجره‌ای به صورت «Modal» باز باشد، پنجره‌های زیرین قابل حرکت نمی‌باشند. این اصل در مورد تمامی نرم‌افزارهای سیستم عامل ویندوز صادق می‌باشد.

بعضی از پنجره‌ها برای سرعت نرم‌افزار در دل پنجره دیگر (مانند پنجره مرجع نامه) طراحی شده‌اند. این گونه پنجره‌ها نیز امکان جابه‌جایی ندارند.

۷. عدم امکان ورود به مرورگر وب

مرورگر Internet Explorer از قابلیت‌های سیستم عامل ویندوز می‌باشد. در صورت ایجاد هرگونه خللی در مرورگر با اطلاع به مسئول شبکه، اختلال سیستم عامل خود را مرتفع نمایید.

۸. عدم امکان ورود به نرم‌افزار

در بعضی موارد امکان اتصال به برنامه و مشاهده صفحه ورود به سیستم میسر نیست. در این حالت اتصال سیستم خود به شبکه و یا تنظیمات شبکه سیستم خود را بررسی نمایید. اتصال شما به شبکه محلی اینترنت توسط اتصال دیگری فراهم می‌گردد لذا دسترسی به منابع آن دلیل به صحت اتصال شما نمی‌گردد.

۹. محدود شدن امکانات ارجاع یا عدم امکان ارجاع به شخص مورد نظر

در صورتی که نامه در گردش کار باشد امکانات ارجاع به نوشتن دستور خلاصه می‌گردد. گردش کار مخاطب این نامه را مشخص می‌سازد.

در صورتی که امکان ارجاع یک نامه عادی به سمت خاصی نباشد، به این معنی است که شما به کاربر مورد نظر دسترسی ندارید. دسترسی سمت‌ها به یکدیگر توسط رابط سازمان و قسمت «گروه‌های کارمندی» در بخش «مرکز مدیریت» اعمال می‌گردد.