



در هنگام راه‌اندازی سیستم اتوماسیون اداری در سازمان، مواردی از طرف کاربران تحت عنوان «پیشنهاد»، «سوال» و یا «خطا» در نرم‌افزار، به متولیان و رابطین اتوماسیون اداری منتقل می‌گردد. برای رفع هرگونه ابهام، شناخت انگیزه کاربر و درک از نحوه ایجاد خطا یا مسئله، اهمیت ویژه‌ای دارد. در ادامه گروه‌های 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 می‌کنند. مجموعه مواردی که عمدتاً بلافاصله پس از نصب نرم‌افزارهای ارائه شده نسبت به کارایی و منطق عملکرد برخی قابلیت‌ها، ارائه می‌گردند. این سوالات در برخی موارد به اشتباه تحت عنوان «اشکال» و «Bug» نیز مطرح می‌گردند. تعداد این موارد به مرور و عملیاتی شدن سیستم، به سرعت کاهش می‌یابد. این دسته از سوالات با عنوان سوالات متداول عمومی می‌باشد.

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

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



ورود به سیستم

۱. آیا امکان ذخیره شدن رمز عبور 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 می باشد بنابراین عدم نمایش رمز عبور به صورت پیش فرض در جهت تامین امنیت سیستم می باشد.

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 و حداکثر ۱۶ کاراکتر می باشد در مورد نوع این کاراکترها نیز محدودیتی وجود ندارد. تغییر کد کاربری شما توسط مدیر سیستم امکان پذیر است ولی تغییر رمز در اختیار کاربر می باشد.

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 نمی یابد در حکم امضاء کاربر می باشد.

۴. نحوه تغییر رمز را 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 مسیر زیر را طی کنید:

مسیر ۱: منوی عمومی/تنظیمات شخصی/تغییر رمز

مسیر ۲: منوی ابزار سمت راست/ تنظیمات شخصی/تغییر رمز

۵. آیا امکان تغییر کد کاربری وجود دارد؟

کد کاربری در داخل سیستم توسط مدیر سیستم ایجاد می گردد، چنانچه کد کاربری شما بصورت نادرست تعریف شده است با رابط سازمان تماس بگیرید.



صفحه رابط کاربری

آیا امکان تغییر رنگ کادر صفحه رابط کاربری وجود دارد؟

بله، جهت تغییر رنگ کادر صفحه مسیر زیر را طی کنید:

مسیر ۱: منوی عمومی / تنظیمات شخصی / Theme

مسیر ۲: منوی ابزار سمت راست / تنظیمات شخصی / Theme

ساختار درختی (کارتابل‌ها)

۱. تفاوت میان کارتابل‌های متصل به نام کاربر و کارتابل‌های متصل به سمت کاربر چیست؟

کارتابل‌های متصل به سمت، کارتابل‌های سازمانی (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 بشرح ذیل است:

کارتابل‌های سازمانی: کارتابل نامه‌ها/ کارتابل پیشنویس‌ها/ کارتابل فکس‌ها

کارتابل‌های شخصی: کارتابل پیام‌ها

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: منوی اداری / تفویض اختیار / تعیین کاربر مورد نظر

در غیر اینصورت با مدیر سیستم تماس بگیرید.

نکته: در صورتی که بخواهید کارتابل خود را در اختیار شخص دیگری قرار دهید حتماً از امکان تفویض اختیار استفاده نمایید و هیچ‌گاه رمز عبور خود را در اختیار فرد دیگری قرار ندهید.



۴. نحوه انتقال نامه‌ها در داخل کارتاابل‌ها در فرآیند دریافت چگونه است؟

نامه پس از دریافت، در داخل پوشه «نامه‌های دریافتی» قرار می‌گیرد چنانچه نسخه اصل را ارجاع بزیند 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 کارتاابل باشد؟

در صورتی که کاربر سیستم دارای بیش از یک سمت سازمانی باشد به تعداد سمت‌ها کارتاابل‌های سازمانی (نامه، پیش‌نویس، فکس) بصورت مجزا وجود خواهد داشت.

۶. آیا امکان ارسال یک نامه به چند کارتاابل مختلف وجود دارد؟

نامه‌ها در هر لحظه دارای ماهیت خاص (نامه‌های دریافتی، نامه‌های ارسالی، نامه‌های ارجاع داده شده) می‌باشد که با توجه به ماهیت خود در داخل این پوشه‌ها جای می‌گیرد.

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 زیر پوشه امکان ذخیره شدن دارد.

روش دیگر بایگانی شخصی از طریق طبقه‌بندی نامه‌ها می‌باشد که می‌توان با کلیک راست روی هر نامه و تعریف طبقه‌بندی مورد نظر خود از این امکان استفاده نمود. نکته مهم درباره طبقه بندی شخصی اینست که هر مکتوب در چندین پوشه امکان ذخیره شدن دارد.

۸. آیا امکان Copy/Past کردن پوشه‌ها در داخل کارتاابل وجود دارد؟

زیر پوشه‌های 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؟

زیر پوشه‌ها 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.



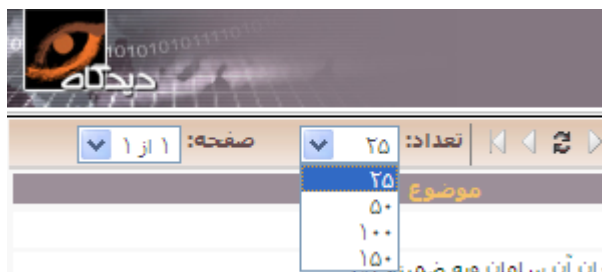
۱۰. کلید واژه در قسمت بالای ساختار کارتابل چه کاربردی دارد؟

به منظور جستجو بر روی ساختار پوشه‌ها و زیر پوشه‌های ساخته شده می‌باشد.

کارتابل نامه‌ها

۱. در چه صورت یک کاربر می‌تواند تعداد دلخواه مکتوب را در یک صفحه مشاهده کند؟

برای تغییر تعداد مکتوباتی قابل مشاهده در یک صفحه می‌توانید پس از ورود به کارتابل مورد نظر در گزینه «تعداد شمار» در سمت چپ بالای صفحه مکتوبات مورد نظر را انتخاب کنید.



۲. نحوه ایجاد بایگانی شخصی در این نرم‌افزار به چه صورت است؟

امکان ایجاد زیرپوشه بمنظور دسته‌بندی نامه‌ها (بایگانی شخصی) در زیر تمامی پوشه‌های اصلی وجود دارد و جهت ساخت این زیر پوشه‌ها مسیر زیر را طی کنید:

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

۳. آیا ممکن است نامه‌ای پس از ارجاع همچنان در کارتابل نامه‌های دریافتی باقی بماند؟

بله، چنانچه نسخه رونوشت نامه ارجاع داده شود، نسخه اصل آن همچنان در کارتابل نامه‌های دریافتی باقی خواهد ماند.

۴. آیا برای انتقال نامه‌ها از یک پوشه به پوشه‌های دیگر امکان Drag & Drop وجود دارد؟

خیر، به منظور انتقال مکتوبات به درون زیر پوشه‌ها مسیر زیر را طی کنید: کلیک راست به روی مکتوب/ انتقال/ انتخاب پوشه مورد نظر



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

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

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

کافیست بروی هر ستون گزینه ای که می خواهید بر اساس آن مکتوبات (به صورت صعودی یا نزولی) مرتب شود کلیک کنید.



۷. رنگ پاکت ها در کنار هر نامه به چه مفهوم است؟

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

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

زرد: نشانگر نامه های داخلی و درونی سازمان می باشد.

چنانچه بروی هر یک از پاکت ها علامت فلش وجود داشت نشانگر آنست که طی ارجاع دریافت کننده نامه می باشید.

رنگ پاکت پیشنهادی و پیام همواره زرد رنگ می باشد.



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 در رجوع مجدد به کار تابل، مکتوب را به حالت مشاهده نشده تبدیل کنید ولی شکل پاکت حالت باز شده باقی می‌ماند کفایت مسیر زیر را طی کنید: کلیک راست بروی مکتوب/ تبدیل به جدید

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

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

۱۰. تفاوت بین فرستنده و فرستنده نامه در کار تابل نامه‌های دریافتی در چیست؟

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

سوال مهم:

۱۱. آیا امکان ارجاع، اختتام، انتقال، تبدیل به جدید به صورت یکجا و دسته‌ای نامه‌ها وجود دارد؟

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

انتخاب مکتوبات مورد نظر (با گرفتن کلید **shift** یا **ctrl**) / کلیک راست بروی آخرین مکتوب انتخابی / ارجاع، اختتام، انتقال، تبدیل به جدید

۱۲. آیا امکان ایجاد یادآور شخصی بروی نامه‌ها وجود دارد؟

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

کلیک راست بروی مکتوب مورد نظر / انتخاب گزینه یادآوری

سوال مهم:

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

به سه صورت می‌توان آخرین دستور بروی 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

مسیر ۴: انتخاب نامه در کارتابل / نگه داشتن ماوس / مشاهده شرح آخر ارجاع

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

بله، جهت مشاهده مرجع یک نامه مسیر زیر را طی کنید:

بازکردن نامه / سایر اطلاعات / مراجع

۳. چگونه برای تهیه یک نامه جدید می‌توان مرجع (عطف، بازگشت، پیرو،...) آنرا تعیین نمود؟ یا اتصال نامه‌ها به یکدیگر چگونه است؟

مسیر ۱: انتخاب نامه مورد نظر از کارتابل نامه‌ها / کلیک راست و انتخاب تهیه پیشنویس یا نامه داخلی / تعیین نوع مرجع (عطف، بازگشت، پیرو،...)



مسیر ۲: کلیک بروی سایر اطلاعات/ وارد نمودن اطلاعات شماره و تاریخ نامه در قسمت مراجع

مرجع *	شماره *	تاریخ *	نوع *
عطف به	۱۰۲	سه‌شنبه ۲ آذر ۱۳۸۹	نامه ثبت شده

۴. چگونه می‌توان از صحت شماره نامه درج شده در مرجع نامه اطمینان حاصل نمود؟

کلیک بر روی سایر اطلاعات/ وارد نمودن اطلاعات شماره و تاریخ نامه در قسمت مراجع/ کلیک بر روی علامت سؤال/ در صورت درج اطلاعات غلط پیغام به صورت تصویر ذیل نمایش داده می‌شود.

Chargoon Co. - Didgah -- Webpage Dialog

مرجع انتخاب شده در سیستم ثبت نشده است.

تایید

جهت اطمینان از صحت اطلاعات مرجع وارد شده می‌توان با استفاده از کلید سه نقطه «...» در قسمت جستجو و گزارشگیری، نامه مربوطه را جستجو و انتخاب نمایید.



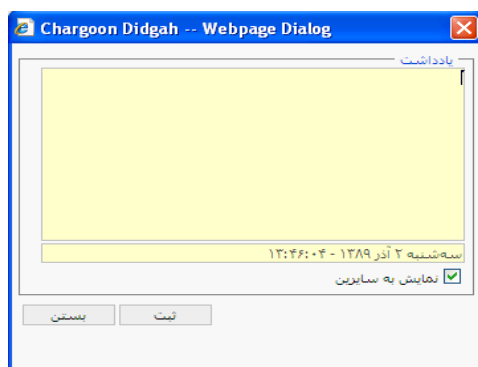
۵. آیا امکان ایجاد یادداشت شخصی بروی مکتوب وجود دارد؟

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

کلیک راست بروی مکتوب مورد نظر / یادداشت

۶. آیا امکان مشاهده یادداشت شخصی برای افراد دیگر وجود دارد؟

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



۷. منوی پیگیری شامل چه قسمت‌های مهمی می‌باشد؟

سربرگ پیگیری شامل موارد زیر می‌باشد:

- لیست دریافت کنندگان و ارسال کننده نامه
- لیست ارجاعات

با کلیک بر نام هر کاربر موارد ذیل قابل مشاهده می‌باشد:

- نام و سمت کاربر
- اولویت دریافت مکتوب (فوری، آنی،...)
- نام ارجاع دهنده مکتوب (نام کاربر ارجاع‌دهنده در این قسمت قابل مشاهده می‌باشد).



نکته: در صورت تفویض بودن کارتابلی به چند کاربر در این قسمت نام ارجاع‌دهنده مشخص است.

- نسخه‌ای از نامه که کاربر دریافت کننده آن بوده (اصل، رونوشت،...)
- وضعیت نامه در کارتابلی هر سمت (مختوم،...)
- تاریخ ثبت نامه برای سمت مربوطه یا تاریخ دریافت ارجاع
- تاریخ مشاهده نامه توسط کاربر (که بصورت خودکار زده می‌شود).
- تاریخ ارجاع نامه توسط کاربر
- مدت زمان مهلت ارجاع

۸. در چه صورت می‌توان پس از ارجاع یک نامه آنرا در درون کارتابلی نامه‌های دریافتی خود حفظ کرد؟

چنانچه نسخه اصل نامه ارجاع نشود یعنی هنگام ارجاع گزینه رونوشت را انتخاب نمایید، نامه همچنان در داخل کارتابلی نامه‌های دریافتی باقی خواهد ماند.

۹. تفاوت میان رونوشت و رونوشت مخفی در چیست؟

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

۱۰. تفاوت کلید «ارجاع» و «ارجاع و انتقال» در داخل پنجره ارجاع چیست؟

کلید ارجاع و انتقال علاوه بر ارجاع نامه آنرا به زیرپوشه دلخواه شما منتقل می‌کند و از این طریق همراه ارجاع برای خودتان دسته‌بندی می‌شوند. در حالی که کلید ارجاع تنها عمل ارجاع را انجام می‌دهد و نامه به کارتابلی نامه‌های ارجاع داده شده منتقل می‌شود.

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

چنانچه اقدام کننده بروی نامه بیش از یک نفر باشد آنگاه نامه دارای بیش از یک گیرنده اصل خواهد بود.

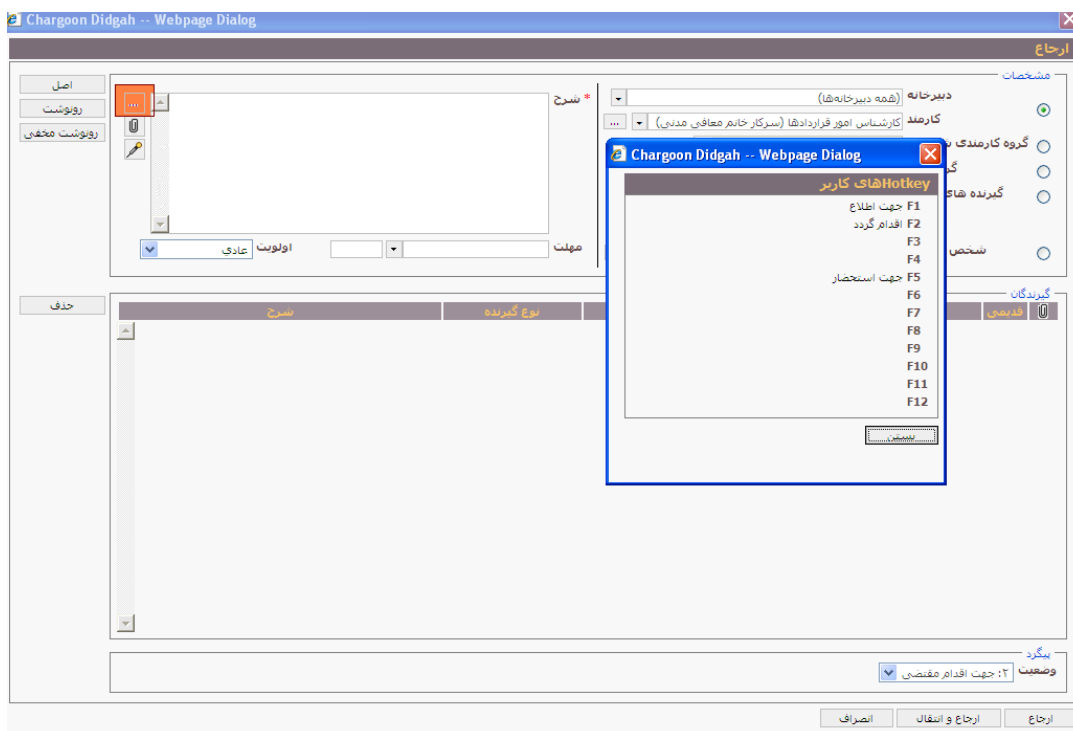
۱۲. آیا ممکن است در ارجاع یک نامه گیرنده اصل وجود نداشته باشد؟

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.



۱۳. در صورت فراموش کردن Hotkeyها خود در سیستم در هنگام ارجاع چه باید کرد؟

جهت استفاده از این لیست در هنگام ارجاع کافیست دو کلید: **Ctrl+F1** را بفشارید، تا لیست Hotkeyهای موجود ظاهر شود و برای انتخاب هریک از آنها کافیست روی پاراف موردنظر Double Click کنید.



۱۴. مفهوم مهلت در زمان ارجاع چیست؟

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 بر روی آن می باشد. و در غیر این صورت سیستم به گیرنده و فرستنده اخطار می دهد.



۱۵. آیا امکان ساخت گروه‌هایی از گیرندگان ارجاع در داخل سازمان وجود دارد؟

بله، شما می‌توانید سمت‌هایی را که حجم بیشتری مکاتبه سازمانی (نامه، پیشنهاد، ...) با آنها دارید در درون گروه‌های 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 کافیست مسیر زیر را طی کنید:

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

۱۶. آیا امکان ذخیره پاراف‌ها/دستورات/هامش‌های متداول در داخل سیستم وجود دارد؟

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

Outlook bar شخصی/تنظیمات شخصی/ Hotkey های کاربر

۱۷. در صورت فراموش کردن لیست پاراف‌ها، آیا امکان مشاهده لیست پاراف‌ها وجود دارد؟

در صورت فراموش کردن و یا برای مشاهده لیست پاراف‌ها/دستورات/هامش‌های می‌توانید از کلید Ctrl+F1 استفاده نمایید.

۱۸. مراحل انجام صحیح ارجاع نامه چگونه است؟

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 یا گروه کارمندی شخصی/ گیرنده‌های مرتبط)/ تعیین مهلت و اولویت ارجاع جهت گیرنده /شرح پاراف ارجاع /در صورت لزوم استفاده از(قلم نوری-پیوست) /انتخاب نوع گیرنده (اصل-رونوشت-رونوشت مخفی)



۱۹. چنانچه بخواهیم همراه با ارجاع مکتوب فایل 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 گیرنده (کارمند-گروه کارمندی/شخصی /گیرنده های مرتبط) /شرح پاراف ارجاع/ استفاده از گزینه «پیوست»/ انتخاب نوع گیرنده (اصل-رونوشت-رونوشت مخفی)

سوالات عمومی

۱. در صورت عدم امکان استفاده از اسکنر و یا الگوی نامه چه باید کرد؟

این دو قابلیت با استفاده از ابزارهای دیدگاه انجام می‌گردند. به عبارت دیگر تنها قابلیت کل مجموعه که در سمت کاربر انجام می‌گردد الگوی نامه و اسکن می‌باشد. برای فعال نمودن این قابلیت‌ها ابتدا باید ابزار نصب گردد. برای «نصب ابزار» با رابط مربوطه هماهنگ نمایید. در صورت مشاهده پیام خطا هنگام کاربری دکمه اسکنر و یا فایل word، راهکارهای زیر را به ترتیب بررسی نمایید.



در بعضی موارد مرورگر وب اجازه استفاده از ابزار نصب شده را نمی‌دهد. برای اطمینان از این مورد در منوی بالای صفحه مرورگر وب خود به قسمت Tools رفته و گزینه Internet Option را کلیک می‌نماییم. سپس پوشه Security را باز می‌کنیم. در این قسمت با کلیک بر روی کلید Custom Level پنجره دیگری باز می‌شود که در این پنجره گزینه Run Components Signed with Authenticode و سایر مواردی که به Components مربوط می‌گردند را در حالت Enable و یا Prompt قرار می‌دهیم.

در صورتی که با انجام تنظیمات فوق مشکل همچنان باقی بماند، از نظر نصب نرم افزارهای office و یا اسکنر اطمینان حاصل نمایید و در غیراینصورت با مسئولین شبکه تماس حاصل نمایید.



۲. در صورت عدم دسترسی به بعضی قابلیت‌ها مانند ارجاع، ثبت نامه و یا مشاهده نام شخصی که می‌خواهیم به ایشان ارجاع داده شود، چه باید کرد؟

هر سمت بسته به نوع کاری که انجام می‌دهد دارای دسترسی‌های متفاوتی است، دسترسی به بعضی قابلیت‌ها مانند ارجاع، ثبت و . . . وابسته به سمت و دسترسی‌های متناسب با آن سمت است. اعطای دسترسی قابلیت‌های مختلف به کاربران با صلاحدید مدیر مربوطه صورت می‌گیرد.

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

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 مدیر سیستم و قسمت «گروه‌های کارمندی» در بخش «مدیریت سیستم» اعمال می‌گردد.

سوال مهم:

۴. عدم مشاهده نام شخص گیرنده نهایی نامه در ارسال پیشنهاد یا نامه به چه علت می‌باشد؟

برای مشاهده گیرنده نهایی پیشنهاد یا نامه ابتدا باید امضاء کننده نامه را مشخص نمایید.

۵. عدم امکان الصاق و یا مشاهده یک فایل خاص دلیلش چیست؟

در صورتیکه سیستم به طور کلی با الصاق فایل یا مشاهده آن مشکل داشته باشد، باید مراتب را به رابط مربوطه گزارش نمود. این مسئله توسط کاربران سیستم قابل حل نیست.

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

- فایل توسط نرم افزار دیگری باز نشده باشد.
- ساختار فایل دچار خلل نشده باشد.



۶. چرا امکان جابه‌جایی پنجره‌های نرم‌افزار (امکان minimize) وجود ندارد؟

در دو صورت امکان جابه‌جایی 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 عمل می‌گردد.
- بعضی از پنجره‌ها برای سرعت نرم‌افزار در دل پنجره دیگر (مانند پنجره مرجع نامه) طراحی شده‌اند. اینگونه پنجره‌ها نیز امکان جابه‌جایی ندارند.

۷. عدم امکان ورود به مرورگر وب (Internet Explorer) چیست؟

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

۱. عدم امکان ورود به نرم‌افزار دل‌یلش چیست؟

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.

نکته مهم:

در صورتی که بخواهید کارتابل خود را در اختیار شخص دیگری قرار دهید حتما از امکان تفویض اختیار استفاده نمایید و هیچ‌گاه رمز عبور خود را در اختیار فرد دیگری قرار ندهید.