

سؤالات متداول



راهنمای کاربری

مجموعه نرم افزارهای دیدگاه



۳	مقدمه
۴	ورود به سیستم
۵	صفحه رابط کاربری
۶	ساختار درختی (کارتابل ها)
۸	کارتابل نامه ها
۸	کارتابل نامه ها
۱۲	نامه
۱۹	سئوالات 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 هر گونه 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 می باشد بنابراین عدم نمایش هر یک 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 می باشد. 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 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: Outlook bar/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 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 زیر سیستم 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 این صفحه 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 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: کارتابل‌نامه‌ها/کارتابل‌پیشنویس‌ها/کارتابل‌فکس‌ها

کارتابل‌های شخصی: کارتابل‌پیام‌ها/کارتابل‌ایمیل‌ها

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 مدیر سیستم 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، پیشنهاد، فکس) بصورت مجزا وجود خواهد داشت.



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

۶

نامه ها در هر لحظه دارای ماهیت خاص (نامه های دریافتی، نامه های ارسالی، نامه های ارجاع داده شده) می باشد که با توجه به ماهیت خود در داخل این پوشه ها جای می گیرد.

آیا امکان ایجاد پوشه های دلخواه در ساختار درختی (بایگانی شخصی) وجود دارد؟

۷

هر کاربر می تواند کلیه مکتوبات خود را به صورت دلخواه پوشه بندی 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.

آیا امکان Copy/Past کردن پوشه ها در داخل این کارتا بل وجود دارد؟

۸

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

آیا امکان مرتب سازی زیر پوشه های ساخته شده بصورت دلخواه وجود دارد؟

۹

زیر پوشه ها به ترتیب حروف مرتب می شوند. در صورتی که بخواهید پوشه ها را به صورت دلخواه مرتب کنید کفایت در ابتدای نام هر پوشه عددی را وارد کنید تا پوشه ها مرتب گردد.

کلید واژه در قسمت بالای این ساختار چه کاربردی دارد؟

۱۰

به منظور جستجو بر روی ساختار پوشه ها و زیر پوشه های ساخته شده می باشد.



کارتابل نامه‌ها

۱ در چه صورت یک کاربر می تواند تعداد دلخواه مکتوب را در یک صفحه مشاهده کند؟

برای تغییر تعداد مکتوباتی قابل مشاهده در یک صفحه می توانید 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 زیر پوشه بمنظور دسته بندی نامه ها(بایگانی شخصی) در زیر تمامی پوشه های اصلی وجود دارد و جهت ساخت این زیر پوشه ها مسیر زیر را طی کنید:

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

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

بله، چنانچه نسخه رونوشت نامه ارجاع داده شود، نسخه اصل آن همچنان در کارتابل 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 زیر پوشه 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) 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.

F: در مقابل مکتوباتی وجود دارد که حاوی فرم (Form) باشند.

۶

امکان مرتب سازی نامه های موجود در کارتابل بر چه اساسی وجود دارد؟

امکان مرتب سازی مکتوبات بر اساس موارد زیر وجود دارد:

شماره ثبت / تاریخ ثبت / فرستنده / اولویت / موضوع

کافیست بر روی 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 نامه‌هایی است که توسط دبیرخانه مربوطه به عنوان نامه ارسالی ثبت شده است شده است.

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

چنانچه بروی هر یک از پاکت‌ها علامت فلش وجود داشت نشانگر آنست که طی ارجاع دریافت کننده نامه می‌باشید.

رنگ پاکت پیشنهادی و پیام همواره زرد رنگ می‌باشد.

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 مکتوب را به حالت مشاهده نشده تبدیل کنید کافیست مسیر زیر را طی کنید: کلیک راست بروی مکتوب / تبدیل به جدید

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



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



۱۰

تفاوت بین فرستنده و فرستنده نامه در 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 دسته ای مکتوبات وجود دارد؟

بله، جهت ارجاع دسته ای مکتوبات مسر زیر را طی کنید:

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

۱۲

آیا امکان ایجاد یادآور شخصی بر روی نامه ها وجود دارد؟

بله، جهت ایجاد یادآور شخصی بروی مکتوبات کافیت 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 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

۱۴

پنجره کلید واژه به چه مفهوم است؟

کلمات کلیدی نامه در هنگام ثبت توسط مسئول ثبت در این قسمت نوشته می شود. تاجهت دسترسی های 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 قسمت های سیستم وظیفه ذخیره اطلاعات (فایل متن و پیوست) را انجام می دهد. جهت ذخیره کردن کافیسست مسیر زیر را طی کنید :

دریافت/Save

۲

کلید افزودن به آرشیو فایل ها و اطلاعات به چه مفهوم است؟

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



۳ 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

۴ آیا امکان ایجاد یادداشت شخصی بر روی مکتوب وجود دارد؟

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

کلیک راست بر روی مکتوب مورد نظر/یادداشت

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

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

به پاسخ ۴ رجوع شود.

۶ منوی پیگیری شامل چه قسمت‌های مهمی می باشد؟

سربرگ پیگیری شامل موارد زیر می باشد:

• لیست دریافت کنندگان و ارسال کننده نامه



- لیست ارجاعات
- و با کلیک بر نام هر کاربر:
- نام و سمت کاربر
- اولویت دریافت مکتوب
- نام ارجاع دهنده مکتوب (که چنانچه کاربر ارجاع دهنده باشد، نام وی در این قسمت نوشته می گردد.)
- نسخه ای 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 زده می شود.)
- تاریخ ارجاع نامه توسط کاربر
- مدت زمان مهلت ارجاع

در چه صورت می توان پس از ارجاع یک نامه آنرا در درون کار تابل نامه های دریافتی خود حفظ کرد؟



چنانچه نسخه اصل نامه ارجاع نشود، همچنان در داخل کار تابل نامه ها باقی خواهد ماند.



۸

تفاوت میان رونوشت و رونوشت مخفی در چیست؟

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

۹

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

در صورتی که ارجاع دهنده بدرستی در پنجره ارجاع عمل نکند.

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

انتخاب نامه مورد نظر/ارجاع/انتخاب گیرنده ارجاع (از گزینه های 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 می کند. در حالی که کلید ارجاع تنها عمل ارجاع را انجام می دهد.

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؟



چنانچه اقدام کننده بروی نامه بیش از یک نفر باشد آنگاه نامه دارای بیش از یک گیرنده اصل خواهد بود. 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 Hatkeyها خود در سیستم در هنگام ارجاع چه باید کرد؟

جهت استفاده از این لیست در هنگام ارجاع کفایت دو کلید: Ctrl+F۱ را بفشارید، تا لیست Hatkeyهای موجود ظاهر شود و برای انتخاب هر یک از آنها کفایت روی پاراف موردنظر Double Click کنید.

۱۳ مفهوم مهلت در زمان ارجاع به چه صورت می‌باشد؟

در صورتی که بخواهید برای گیرنده ارجاع خود مهلت تعیین کنید می‌توانید 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. و در غیر این صورت سیستم به گیرنده و فرستنده اخطار دهی خواهد کرد.

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

بله، شما می‌توانید سمت‌هایی را که حجم بیشتری مکاتبه سازمانی (نامه، پیشنویس، ...) 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/یادداشت عنوان گروه/جستجوی کاربر وفعال کردن Check Box کنار نام وی/ثبت

۱. آیا امکان ذخیره پاراف ها/دستورات/حامش های متداول در داخل سیستم وجود دارد؟

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

Outlook bar شخصی/تنظیمات شخصی / Hotkey های کاربر

جهت مشاهده لیست پاراف ها/دستورات/حامش های متداول مسیری زیر را طی کنید:

Ctrl+F1

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

به پاسخ سؤال قبل رجوع شود.

۳. 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 می باشد، جهت انجام یک ارجاع بدون اشکال مسیر زیر را به ترتیب طی کنید:

انتخاب دبیرخانه /انتخاب گیرنده(کارمند-گروه کارمندی شخصی-گردش کار/گیرنده های 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)



۴. چنانچه بخواهیم برای گیرنده ارجاع مهلت پاسخ گویی تعیین کنیم، به چه صورت می توان عمل کرد؟

جهت تعیین مهلت پاسخگویی برای گیرنده در هنگام ارجاع مسیر زیر را طی کنید:

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

۵. چنانچه بخواهیم همراه با ارجاع مکتوب فایلی را هم بصورت پیوست ارسال کنیم به چه صورت عمل می کنیم؟

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

انتخاب دبیرخانه /انتخاب گیرنده(کارمند-گروه کارمندی شخصی-گردش کار/گیرنده های 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)

۶. 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 می توانید 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

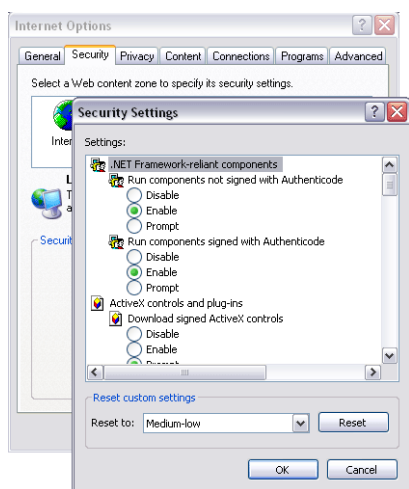


سؤالات عمومی

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 می‌نماییم.

این دو قابلیت با استفاده از ابزارهای دیدگاه انجام می‌گردند. به عبارت دیگر تنها قابلیت کل مجموعه که در سمت کاربر انجام می‌گردد ضبط صوت و اسکن می‌باشد. برای فعال نمودن این قابلیت‌ها 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 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 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 قابلیت‌ها مانند ارجاع، پیام و



هر سمت بسته به نوع کاری که انجام می‌دهد دارای دسترسی‌های متفاوتی است، دسترسی به بعضی قابلیت‌ها مانند ارجاع، پیام و... وابسته به سمت و دسترسی‌های متناسب با آن سمت است. اعطای دسترسی قابلیت‌های مختلف به کاربران با صلاح‌دید مدیر سیستم صورت می‌گیرد. عدم دسترسی شما به بعضی قابلیت‌ها به این معنی است وظایف شغلی شما نیازی به قابلیت مذکور ندارد.

۳. مشاهده صفحه ورود به سیستم در حین کار

بعضاً پس از رها نمودن نرم افزار برای مدتی بیش از یک ساعت، با شروع مجدد کار صفحه ورود در یکی از پنجره‌ها مشاهده می‌گردد. نرم افزار دیدگاه برای حفظ امنیت بالای نرم افزار بعد از طی مدت زمانی حدود ۶۰ دقیقه ورود به دیدگاه اعتبار خود را از دست داده و اصطلاحاً (Expire) می‌گردد.

در صورت مشاهده این مورد با استفاده از میانبر "F5" صفحه را مجدداً بار گذاری نمایید و به سیستم وارد شوید. برای مصونیت اطلاعات اداری و شخصی، بهتر است قبل از ترک میز کار و یا زمانی که نرم افزار 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 ۱۰۲۴ * ۷۶۸ 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 مدیر سیستم 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 نرم افزار دیگری باز نشده باشد.

ساختار فایل دچار خلل نشده باشد.

۶. عدم امکان جابه جایی یکی از پنجره‌های نرم افزار

در دو صورت امکان جابجایی یک پنجره وجود ندارد:

اگر پنجره‌ایی به صورت "Modal" باز باشد، پنجره‌های زیرین قابل حرکت نمی‌باشند. این اصل در مورد تمامی نرم افزارهای سیستم عامل ویندوز عمل می‌گردد.

بعضی از پنجره‌ها برای سرعت نرم افزار در دل پنجره دیگر (مانند پنجره مرجع نامه) طراحی شده‌اند. این گونه پنجره‌ها نیز امکان جا به جایی ندارند.

۱۲. عدم امکان ورود به مرور گر وب

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

۱۳. عدم امکان ورود به نرم افزار



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 می گردد لذا دسترسی به منابع آن دلیل به صحت اتصال شما نمی گردد

۱۴. 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 می گردد. گردش کار مخاطب این نامه را مشخص می سازد.

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 سمت ها به یکدیگر توسط مدیر سیستم و قسمت "گروه های کارمندی" در بخش "مدیریت سیستم" اعمال می گردد.