

سوالات متداول حوزه اتوماسیون اداری دیدگاه، برگرفته از تجربیات این در شرکت در قبال کارکرد کاربران مجموعه نرم‌افزاری دیدگاه می‌باشد.

1. چرا در پیگیری برخی از پیش‌نویس‌های ثبت شده شماره و تاریخ نامه مشاهده نمی‌شود؟

• به این دلیل در پیگیری برخی پیش‌نویس‌های ثبت شده در تب پیگیری شماره و تاریخ نامه مشاهده نمی‌شود که آن پیش‌نویس تبدیل به نامه داخلی شده است بنابراین در تب پیگیری شماره و تاریخ مشاهده نمی‌شود.

2. چگونه می‌توان دسترسی‌های بایگانی را برای یک کاربر محدود کرد؟ بطوریکه کاربر فقط دسترسی به تعداد محدودی از پوشه‌های بایگانی داشته باشد؟

• برای محدود کردن این دسترسی دو کار باید انجام شود: 1- در قسمت مدیریت سیستم در ساختار سازمان در دسترسی‌های کارمندی تیک مربوط به «جستجو در نامه‌های بایگانی‌های در دسترس» را فعال کنیم. 2- با کلیک راست بر روی سمت در ساختار سازمان و انتخاب گزینه دسترسی بایگانی‌ها، تیک پوشه‌های مورد نظر را فعال کنیم. توجه داشته باشید که پوشه‌های بایگانی در نوار سمت راست منوی عمومی مکاتبات قابل محدود کردن نیست و در صورت داشتن دسترسی، کاربر تمام پوشه‌های موجود در بایگانی را مشاهده خواهد نمود.

3. چرا در قسمت ارسال پیش‌نویس گیرندگان نهایی نامه را نمی‌توان انتخاب کرد؟ و این قسمت غیرفعال می‌باشد؟

• برای فعال شدن این قسمت ابتدا باید امضا کننده نهایی نامه را انتخاب کرد. لازم به ذکر است که افراد نمایش داده شده در این قسمت بر حسب دسترسی‌های امضا کننده نامه نمایش داده می‌شوند. به طور مثال اگر فردی دسترسی ارسال نامه به خارج از سازمان را داشته باشد در این قسمت گزینه سایر و به تبع آن انتخاب شخص خارجی را مشاهده می‌نماید.

4. اگر در هنگام کار با دیگه پنجره IE به طور مداوم refresh گردید چه باید کرد؟

• ممکن است popup blocker در اینترنت اکسپلورر فعال باشد و یا بر اثر نصب toolbar دیگری مثل باهو یا گوگل popup blocker شده باشد.

5. چرا برخی از کاربران که دسترسی امضای نامه را دارند حتی پس از اینکه نامه ثبت شده و شماره گرفته است می‌توانند آن را امضا نمایند؟

• این مورد به دلیل تیک خوردن گزینه‌های امضای نامه داخلی / دریافتی / ارسالی پس از ثبت می‌باشد. این گزینه در مرکز مدیریت و در قسمت تنظیمات عمومی مکاتبات وجود دارد. لازم به ذکر است این قسمت در مواردی استفاده می‌شود که فرد دارای حق امضا (مدیر) درخواست دارد که نامه‌ها را بعد از اینکه از دبیرخانه شماره گرفتند امضا نمایند.

6. در صورت عدم مشاهده پوشه‌های بایگانی ساخته شده در هنگام ثبت نامه چه باید کرد؟

• یکی از این احتمالات وجود دارد: 1- با محدود کردن دسترسی کاربر به برخی از پوشه‌ها این مورد مشاهده شده است. 2- تیک مربوط به انتخاب نوع پوشه در پنجره تعریف ساختار بایگانی نخورده باشد. 3- پوشه‌های بایگانی در دبیرخانه دیگر تعریف شده باشد و کاربر به آنها دسترسی نداشته باشد.

7. چرا در هنگام انتخاب گیرندگان در پنجره ارجاع نامه‌ها امکان جستجوی نام افراد برای انتخاب گیرنده ارجاع وجود ندارد؟

• در صورتیکه در تنظیمات عمومی پیش‌خوانی اطلاعات در لیست گیرندگان کمتر از 100 آیتم انتخاب شده باشد و کاربر مورد نظر در گروه کارمندی خود بیش از 100 نفر را داشته باشد این مورد مشاهده می‌گردد. این امکان به دلیل جلوگیری از بارگذاری بیش از حد پنجره ارجاع در هنگام یازشدن که منجر به کندی آن می‌گردد به سیستم اضافه شده است.

8. چرا در برخی از پیش‌نویس‌ها قابلیت ویرایش و تبدیل به نامه در انتظار وجود دارد و در برخی دیگر این امکان موجود نمی‌باشد؟

• به این علت برخی از پیش‌نویس‌ها تبدیل به نامه در انتظار نمی‌شود که در تنظیمات عمومی مرکز مدیریت گزینه «تبدیل مجدد پیش‌نویس به نامه در انتظار» انتخاب نشده و درچنین شرایطی در مورد پیش‌نویس‌های ثبت شده‌ای که می‌توان آنها را تبدیل به در انتظار کرد به این علت است که آن پیش‌نویس تبدیل به نامه داخلی شده است.

9. چرا در پرینت گرفتن از برخی از فایل‌های jpeg صفحه به طور کامل پرینت گرفته نمی‌شود و اگر تصویر بزرگ باشد آن را به طور کامل پرینت نمی‌گیرد؟

• باید توجه داشته باشید که حتماً باید IE 7 و بالاتر روی دستگاه کاربری نصب باشد و تمامی تنظیمات مربوط به آن انجام شده باشد. لازم به ذکر است که با بهره‌گیری از کلیدهای ذره‌بین هم می‌توان اندازه خروجی پرینت فایل مورد نظر را تنظیم نمود.

10. نحوه انجام تنظیمات IE به چه صورت می‌باشد؟

• در قسمت Tools پنجره IE در قسمت internet options در tab دوم پنجره باز شده قسمت security در گزینه sites حتماً باید بر روی trusted sites یا Local Internet تنظیم شده باشد و در قسمت custom level گزینه‌های لازم بر روی enable تنظیم شده باشد.

11. در صورت عدم بازگشایی فایل word و نمایش پیغام «امکان گشایش فایل word وجود ندارد» چه باید کرد؟

• باید از طریق دسترسی admin مجدداً دریافت ابزار کاربری نمود و تمامی تنظیمات IE را مجدداً انجام داد. پیشنهاد می‌گردد که ابتدا نسخه موجود از ابزار کاربری از روی دستگاه حذف، سیستم Restart شده و مجدداً دریافت ابزار کاربری انجام پذیرد.

12. برای بایگانی کردن نامه‌ها از طریق جستجو و گزارش‌گیری بر روی راست کلیک روی نامه چه دسترسی باید داشت؟

• باید دسترسی ویرایش اطلاعات نامه دریافتی/ارسالی/داخلی به کاربر داده شود. در صورتیکه مدنظر ویرایش بایگانی‌های دبیرخانه‌های دیگر باشد لازم است که کاربر دسترسی «ویرایش بایگانی‌های سایر دبیرخانه‌ها» را داشته باشد.

13. چرا در قسمت جستجو و گزارش‌گیری با کلیک بر روی علامت drop down عبارت «هیچ موردی یافت نشد» نمایش داده می‌شود؟

• زیرا در این قسمت هیچ حرفی تایپ نشده است. لازم به ذکر است که حتماً باید یک حرف در فیلد مورد نظر تایپ شود تا لیست افراد مرتبط را نمایش دهد.

14. برای باز کردن یک لینک در متن پیام چه باید کرد که لینک مورد نظر در یک صفحه IE به طور جداگانه باز شود؟

• باید با نگاه داشتن کلید Ctrl روی لینک مورد نظر کلیک کرد.

15. چرا در برخی از مواقع شرح ارجاع تایپ شده و یا پیوست برای فرد گیرنده ارجاع فرستاده نمی‌شود؟

• زیرا بعد از انتخاب فرد مورد نظر کلید اصل/رونوشت/رونوشت مخفی را انتخاب کرده، سپس شرح ارجاع را نوشته و یا پیوست را اضافه نموده‌اند. باید دقت نمود که مراحل ارجاع نامه به ترتیب انتخاب گیرنده، درج شرح ارجاع و سپس انتخاب نوع گیرنده مدنظر قرار گیرد.

16. چرا پیش‌نویس دریافتی را نمی‌توان ویرایش کرد؟

• زیرا ابتدا باید گزینه ارجاع و یا پاسخ و.. را انتخاب نمود سپس بعد از مشخص شده مقصد پیش‌نویس اقدام به ویرایش آن نمود.

17. چرا کاربر امکان دیدن نامه‌های عادی را در کارتابلیش ندارد؟

• در ساختار سازمان و در قسمت دسترسی‌های نامه‌ها گزینه مربوطه انتخاب نشده است.

18. چرا روی نامه‌ای مهلت گذاشته‌اند اما لغو نمی‌شود و یادآوری آن تکرار می‌گردد؟

• ابتدا باید مشاهده مرجع را زده و سپس نامه را از آنجا ارجاع یا اختتام زد.

19. پیش‌نویسی برای دبیرخانه در انتظار شده ولی نمیتواند آن را عودت بزنند. چرا؟

• زیرا فرآیند ثبت مستقیم نامه در انتظار انجام شده است و امکان عودت در این حالت فعال نمی‌باشد.

20. تنظیمات دستگاه کاربری در خصوص استفاده از آفلاین

• ابتدا باید بر روی دستگاه کاربری نسخه‌های 2، 2.5، 3 و 3.5 زیرساخت مایکروسافت به نام Microsoft .NET Framework نصب گردد سپس دریافت نسخه آفلاین از منوی عمومی و گزینه دریافت فایل انجام پذیرد.

21. با توجه به اینکه تمام تنظیمات دستگاه کاربری انجام شده است ولی box تاریخ و شماره را در نامه‌ها مشاهده نمی‌کند. چرا؟

• باید word دستگاه را باز کرده یک textbox روی آن ساخته و save کند، مجدداً دیدگاه را باز کرده ،

22. با اینکه کاربر دسترسی بایگانی نامه‌ها را دارد ولی در جستجو و گزارش‌گیری در هنگام بایگانی کردن نامه، امکان بایگانی در نامه‌های بخصوصی را ندارد

• در قسمت ساختار بایگانی، تیک مربوط به نامه‌های ارسالی یا داخلی یا دریافتی آن پوشه زده نشده است.

23. کاربر از کجا باید بفهمد که نامه در کدام پوشه در کارتابلش می‌باشد؟

• در آرشيو نامه‌های شخصی اگر موس را روی نامه نگه دارد معلوم مینماید که نامه در کدام پوشه در کارتابلش قرار دارد

24. کاربری دارای دو سمت است ولی در هنگام ثبت نامه داخلی دبیرخانه و اندیکاتور یکی از سمت‌ها را مشاهده نمی‌کند. چرا؟

• باید در تنظیمات شخصی سمت پیش‌فرض را روی سمتی قرار دهند که آن دبیرخانه و اندیکاتور مشخص در آن قرار دارد

25. چرا در قسمت گیرندگان نهایی در پنجره ارسال پیش‌نویس tab سایر دیده نمی‌شود؟

• در صورتیکه امضاءکننده نامه دسترسی «ثبت نامه به شخص خارجی» را نداشته باشد این مورد مشاهده می‌گردد.

26. چرا پنجره یادآوری باز نمی‌شود؟

• به دلیل اینکه در قسمت تنظیمات شخصی تیک مربوط به نمایش خودکار یادآوری فعال نمی‌باشد.

• در تنظیمات IE ،گزینه POP UP-Blocker فعال می‌باشد.

27. در آرشيو نامه‌های شخصی چگونه می‌توان فهمید نامه در کدام زیر پوشه قرار دارد؟

• با نگهداشتن موس بر روی نامه در پنجره آرشيو نامه‌های شخصی محل قرارگرفتن نامه در کارتابل نمایش داده می‌شود.

28. در چه صورتی پیوست برای گیرنده ارجاع نمایش داده نمی‌شود؟

• در صورتی که قبل از افزودن پیوست نوع نسخه ارجاعی به گیرنده را انتخاب کرده باشیم.

29. گیرندگان قدیمی در پنجره ارجاع نامه چه افرادی هستند؟

• کسانی که نامه قبلاً به آنها ارجاع و یا ارسال شده است.

30. نامه‌ای که مختوم می‌شود در کدام قسمت می‌توان مشاهده کرد؟

• در منوی ابزار قسمت آرشيو نامه‌های شخصی

31. امکان انتخاب گیرنده نهایی نامه در پیش‌نویس غیر فعال می‌باشد؟

• زمانی امکان انتخاب گیرنده نهایی نامه در پیش‌نویس فعال می‌گردد که امضاءکننده نهایی نامه انتخاب شده باشد تا بر اساس دسترسی‌های آن گیرنده نهایی را انتخاب شود

32. هنگامی که کاربری در هنگام ویرایش فایل متن یا پیش‌نویس از print preview استفاده کند و بعد گزینه close preview را بزند heder و bookmark و box تاریخ و شماره از بین میرود و از این به بعد این کاربر بر روی این دستگاه نامه‌ها را بدون موارد ذکر شده مشاهده میکند

• در چنین مواقعی با بازکردن یک word خارج از نرم افزار دیدگاه و insert کردن یک TextBox در آن و بازکردن مجدد دیدگاه مورد برطرف می گردد.

8. IE 33: **بر روی سیستم نصب نمودم اما پیغام امکان بازگشایی فایل Word وجود ندارد را می دهد در صورتی که در IE 7 این مشکل وجود نداشت ؟**

• در چنین شرایطی مراحل زیر صورت پذیرد:

- 1- از قسمت Tools / Internet Options / Advanced / Reset Internet Explorer settings گزینه Reset را کلیک کرده و تنظیمات IE را Reset می کنیم.
- 2- از قسمت Tools / Internet Options / Security لیست سایت ها Local Intranet و Trusted Sites ، آدرس دیدگاه رو حذف می کنیم و با کلیک بر روی OK تنظیمات رو ذخیره می کنیم.
- 3- بعد از بستن و باز کردن مجدد IE ، در قسمت Tools / Internet Options / Security در قسمت Only allow approved domains to use ActiveX without prompt توجه داشته باشید در قسمت ActiveX ها گزینه Disable قرار گرفته باشد.