



سوالات متداول
تنظیمات سیستم کاربری



سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری

شرکت «چارگون» سهامی خاص

نام مستند سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری
 تاریخ تنظیم مهرماه ۱۳۹۹
 مخاطب مستند مدیر سیستم و راهبران نرم افزار مکاتبات دیدگاه ۵
 ویرایش مکتوب ۱۰
 تهیه کننده واحد استقرار نرم افزار اتوماسیون اداری شرکت چارگون

تذکر قانونی: کلیه حقوقی مادی، معنوی و فکری این مکتوب متعلق به شرکت چارگون بوده و صرفاً در اختیار مشتریان طرف قرارداد این شرکت است. محتویات این مستند قابل بهره‌برداری در حوزه مخاطب مشخص شده در شناسنامه آن است. کپی و انتقال کل یا بخشی از آن تنها با کسب مجوز کتبی از این شرکت و با ذکر منبع امکان پذیر خواهد بود. نشر این مستند به افراد خارج از حوزه مخاطب و یا ایجاد امکان دسترسی مخاطبین خارج حوزه تعریف شده به اطلاعات این مستند نقض خلاف حق مؤلف و مفاد قرارداد نرم افزار و حق نشر بوده و پیگرد قانونی به همراه خواهد داشت.

سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری

فهرست مطالب



- مشکل در بازگشایی فایل WORD الگوی نامه یا پیوست‌ها برای ویرایش ۴
- مجوز استفاده از OFFICE برای بازگشایی فایل WORD ۴
- مشکل در ذخیره شدن ویرایشات فایل WORD الگوی نامه یا پیوست‌ها ۵
- عدم نمایش فایل متن نامه در مرورگر ۵
- مشکل در چاپ نسخه PDF نامه ۸
- مشاهده خطای امنیتی در هنگام بازگشایی الگوی نامه به صورت WORD ۱۰
- پیغام خطای DOT NET FRAMEWORK در هنگام نصب ابزار کاربری دیدگاه (۵) ۱۲
- بعد از انتخاب الگوی نامه جدید یا ویرایش فایل متن فعلی فایل WORD باز نمی‌شود ۱۲
- تنظیمات آنتی‌ویروس و فایروال‌ها ۱۳
- دریافت و مشاهده یادآوری‌های دیدگاه در محیط ویندوز در صورت MINIMIZE بودن مرورگر ۱۳
- عدم بازگشایی خودکار فایل متن بعد از دریافت از طریق مرورگر گوگل کروم ۱۴

سوال‌ات متداول تنظیمات سیستم کاربری

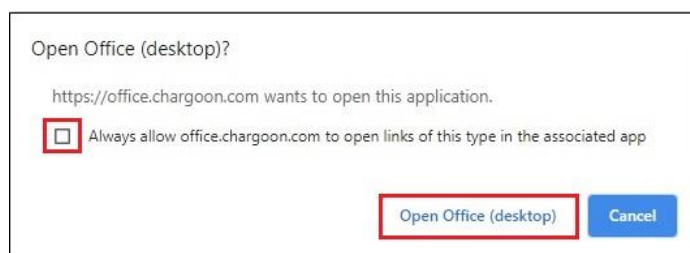
مشکل در بازگشایی فایل Word الگوی نامه یا پیوستها برای ویرایش

در صورتی که بعد از انتخاب الگوی جدید و یا ویرایش فایل متن فعلی در زمان ارجاع پیش‌نویس، فایل word جهت اصلاح متن باز نشد به این معناست که نسخه ورد آفیس کمتر از ۲۰۱۳ می‌باشد که باید به نسخه‌های بالاتر ارتقا یابد یا ابزار کاربری دیدگاه ۵ نصب و اجرا گردد.

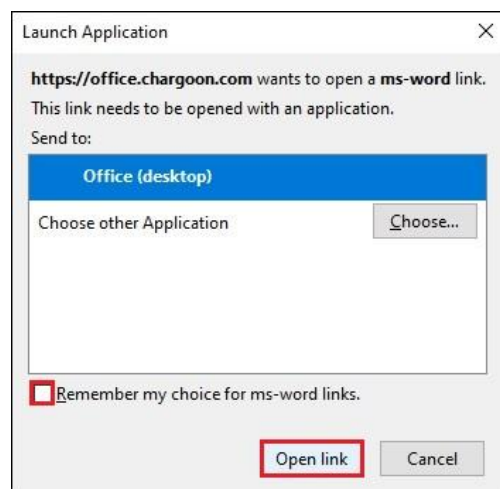
مجوز استفاده از Office برای بازگشایی فایل Word

ممکن است در اولین استفاده از MS Word سیستم اجازه بازگشایی فایل Word را از طریق نرم‌افزار Office نخواهد که لازم است به صورت زیر عمل نمایید.

۱- در مرورگر Google Chrome گزینه Remember my choice... را انتخاب کنید (تیک زده) و گزینه Launch Application را انتخاب نمایید.



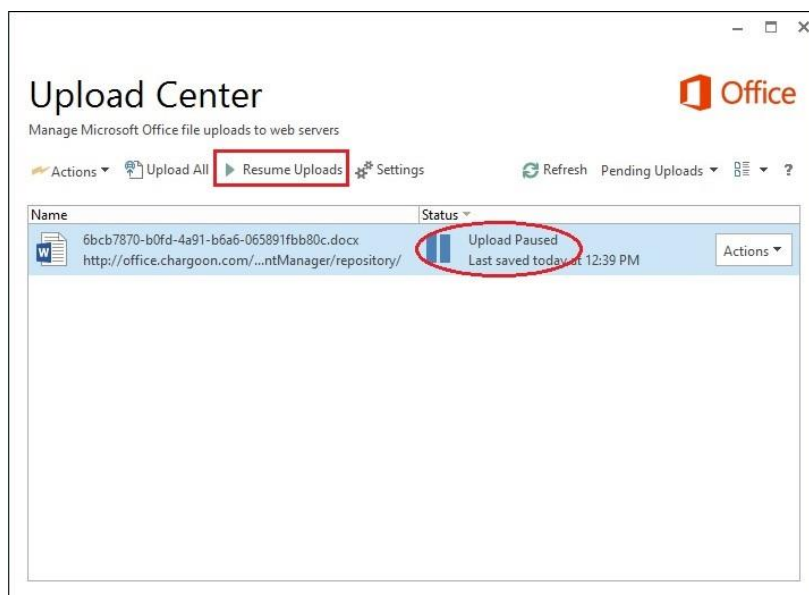
۲- در مرورگر Mozilla Firefox گزینه Remember my choice for ms-word links را انتخاب کنید (تیک زده) و گزینه OK را انتخاب نمایید.



سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری

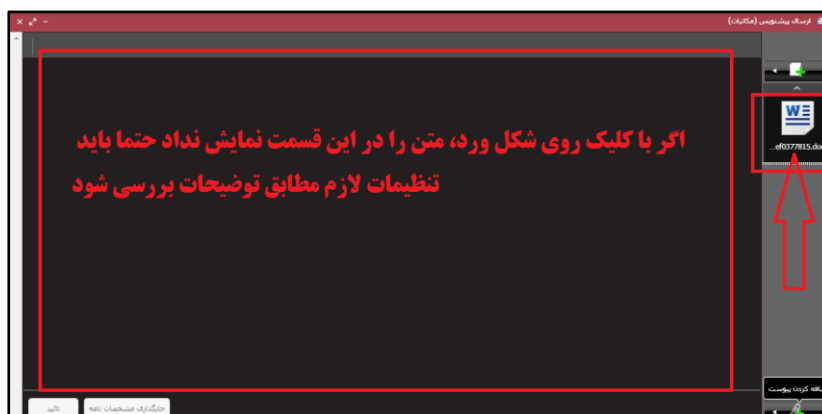
مشکل در ذخیره شدن ویرایشات فایل Word الگوی نامه یا پیوستها

در صورتی که تغییرات فایل Word پس از ذخیره شدن توسط کاربر در سرور اعمال نمی‌شود، بررسی نمایید که Office Upload Center متوقف نشده باشد؛ در صورت توقف از دکمه Resume Uploads استفاده نمایید.



عدم نمایش فایل متن نامه در مرورگر

گاهی اوقات ممکن است پس از ذخیره شدن فایل Word، محتویات آن در اتوماسیون نمایش داده نشود. برای رفع این مشکل موارد زیر را بررسی فرمایید.

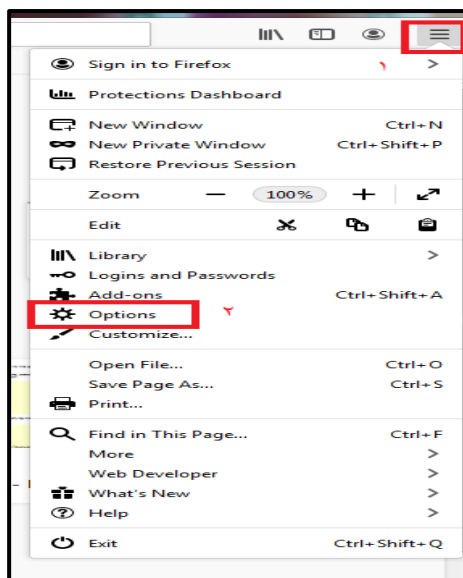


- بررسی نمایید که نرم‌افزار PDF Reader مانند Adobe Reader یا Foxit Reader بر روی سیستم کاربر نصب و حداقل یکی از این نرم‌افزارها به عنوان Default در ویندوز معرفی شده باشند.

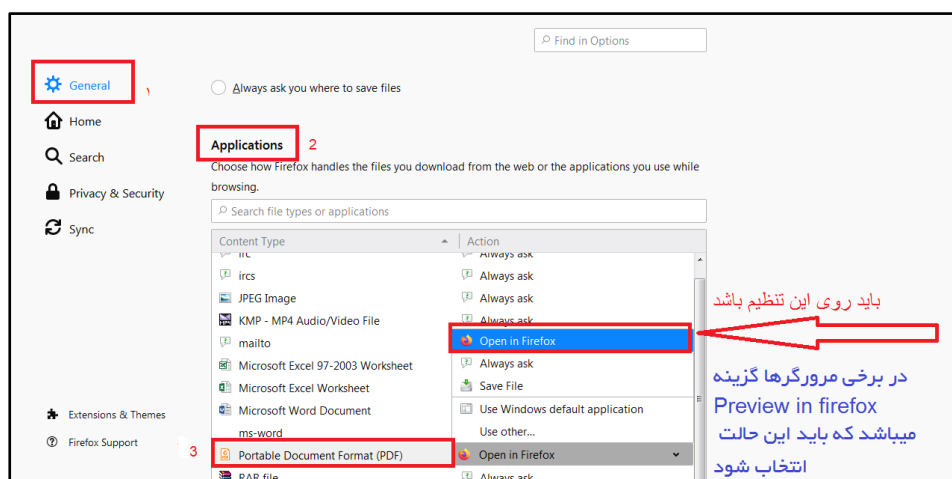
سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری

۲- در صورتی که از طریق مرورگر موزیلا فایرفاکس وارد نرم افزار اتوماسیون اداری شده باشید، باید تنظیمات نمایش PDF در این مرورگر را بررسی نمایید (ممکن است این تنظیم به جای حالت Previwe بر روی حالت Save File باشد که باید آن را تغییر دهید)


برای انجام این کار ابتدا مطابق تصویر زیر وارد تنظیمات مرورگر شوید (Options > General > Applications):

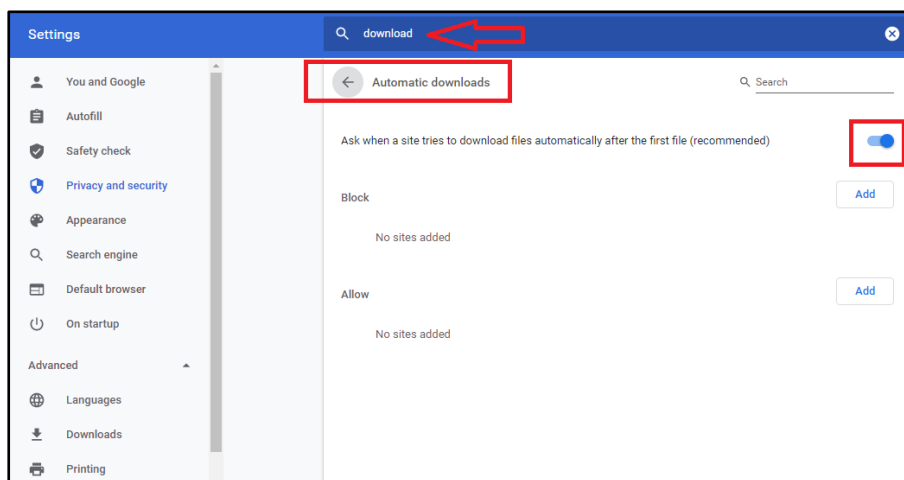


سپس مطابق تصویر از تب General و قسمت Application فرمت نمایش PDF را به حالتی که در تصویر مشخص شده است تغییر دهید. گزینه Portable Document Format (PDF) بر روی گزینه پیشفرض مرورگر یعنی Preview in firefox یا در نسخه های جدیدتر بر روی گزینه Open in firefox تنظیم گردد)

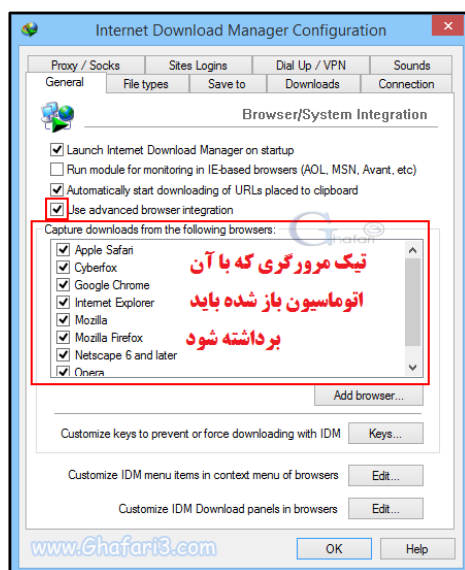


سوال‌ت متداول تنظیمات سیستم کاربری

۳- در صورتی که از طریق مرورگر گوگل کروم  وارد نرم‌افزار اتوماسیون اداری شده باشید، باید تنظیمات دریافت خودکار فایل‌ها در این مرورگر را بررسی نمایید. (در برخی موارد فایل متن توسط این مرورگر به صورت خودکار دانلود می‌شود) برای انجام این کار ابتدا مطابق تصویر زیر وارد تنظیمات مرورگر (Settings) شده و عبارت (automatic download) را جستجو نمایید. بعد از ورود به قسمت مربوطه این قابلیت را غیر فعال نمایید.



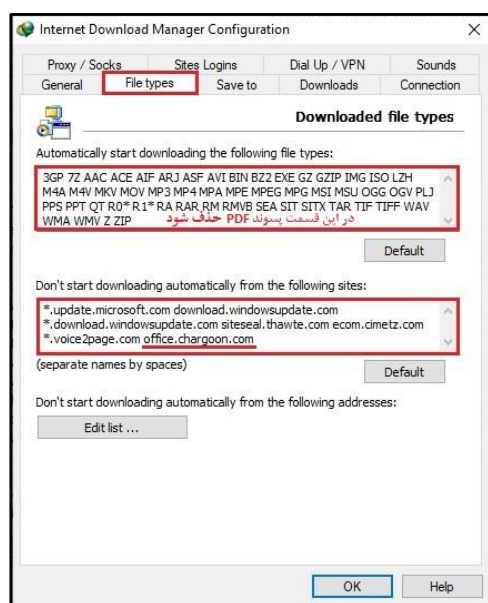
۴- چنانچه از نرم‌افزار اینترنت داندلود منیجر (IDM) استفاده می‌نمایید، این نرم‌افزار به صورت پیشفرض فایل PDF متن یا پیوست نامه را که برای نمایش به کاربر در پنجره مرورگر بارگزاری شده است را داندلود می‌کند. برای رفع مشکل نمایش فایل‌های PDF از طریق منوی Options نرم‌افزار Internet Download Manager می‌توان از سه روش استفاده نمود. الف) روش اول حذف نام (برداشتن تیک) مرورگری است که کاربر از طریق آن وارد اتوماسیون شده است.



سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری

ب) روش دوم در زبانه File Types حذف پسوند فایل PDF از لیست فایل‌هایی است که بصورت اتوماتیک توسط نرم‌افزار Download Manager دانلود خواهند شد.

ج) روش سوم وارد نمودن آدرس (DNS یا IP) نرم‌افزار دیدگاه در فهرست سایت‌هایی است که نرم‌افزار Download Manager از آن‌ها دانلود نخواهد کرد. برای وارد نمودن آدرس سایت‌ها در این قسمت نیازی به درج www یا [Http://](http://) نمی‌باشد.

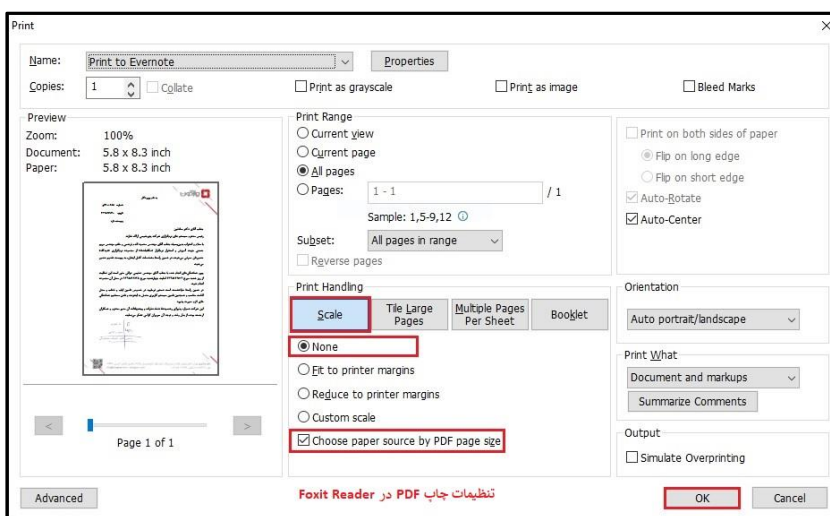
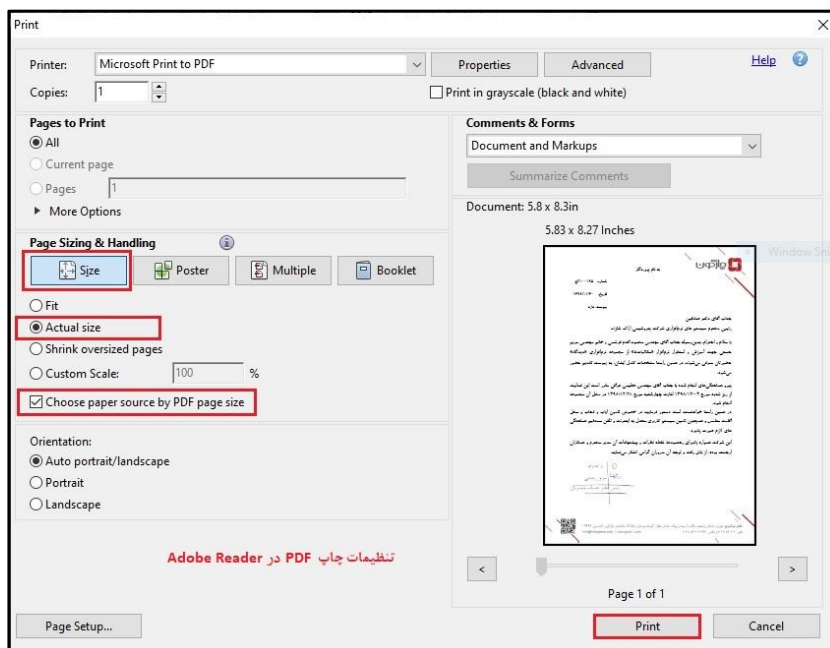


مشکل در چاپ نسخه PDF نامه

گاهی اوقات ممکن است نسخه PDF نامه دریافت شده از سیستم دیدگاه بعد از چاپ نمای مناسبی نداشته باشد و کاربر احساس کند که چینش شماره، تاریخ و محتویات نامه بعد از چاپ با نسخه سیستمی تفاوت‌های زیادی دارد. در صورت گزارش این مشکل، موارد زیر را بررسی فرمایید:

۱- بر روی سیستم‌هایی که از پرینتر استفاده می‌کنند، در محیط ویندوز یک فایل PDF باز کنید و گزینه پرینت را انتخاب نمایید. با توجه به نوع نرم‌افزار PDF Reader، اگر از Adobe Acrobat Reader استفاده می‌شود، مطابق تصویر زیر یکبار تنظیمات مشخص شده را انجام داده و بصورت آزمایشی فایل را پرینت بگیرید. و اگر از Foxit Reader استفاده می‌شود، مطابق تصویر بعدی یکبار تنظیمات مشخص شده را انجام داده و بصورت آزمایشی فایل را پرینت بگیرید. در خصوص سایر نرم‌افزارهای PDF Reader نیز نیاز به بررسی تنظیمات بصورت مشابه می‌باشد.

سوال‌ت متداول تنظیمات سیستم کاربری



۲- در صورتی که در زمان استقرار نرم‌افزار تنظیمات بالا انجام شد و همچنان نسخه چاپی نامه مناسب نیست، ابتدا نسخه اصلی نامه که در قالب MS Word می‌باشد را از سیستم دریافت و پرینت بگیرید. اگر در حالت Word نیز چاپ نامه بر روی سربرگ اصلی سازمان مناسب نبود، مطابق راهنمای طراحی و

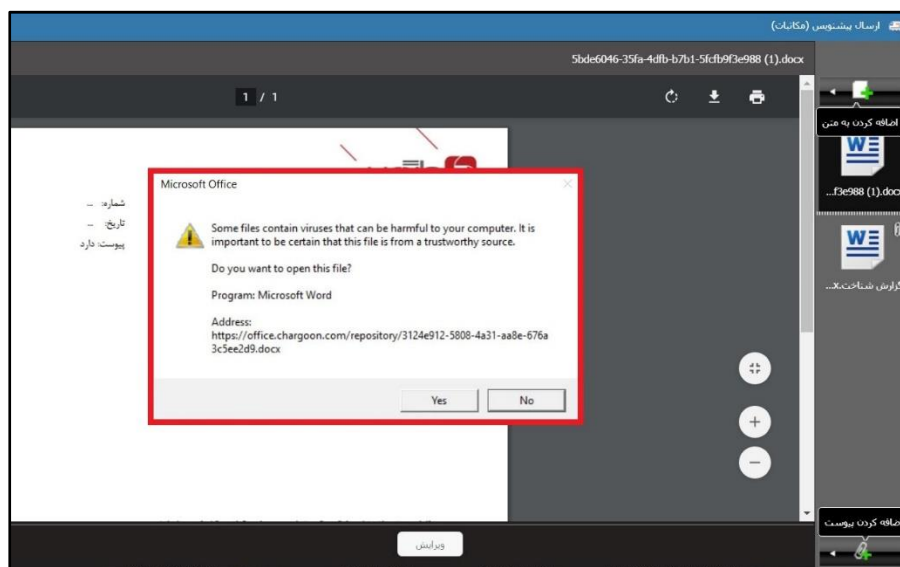
سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری

ایجاد الگوی نامه، الگوی نامه مربوطه را مورد بازنگری قرار دهید یا مجدداً طراحی، ایجاد و جایگزین الگوی قبلی نمایید.

۳- اگر با انجام موارد بالا همچنان نسخه چاپ شده نامه بر روی سربرگ اصلی سازمان مناسب نیست، پیشنهاد می‌شود نسبت به بررسی تنظیمات پرینتر یا پاکسازی و نصب مجدد درایور آن اقدام فرمایید.

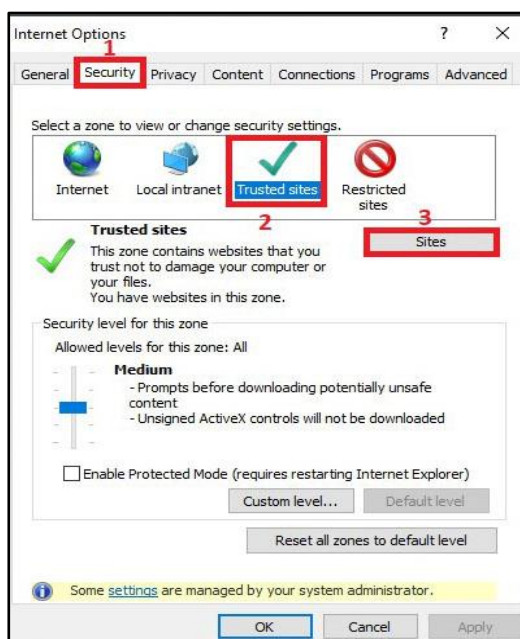
مشاهده خطای امنیتی در هنگام بازگشایی الگوی نامه به صورت Word

چنانچه در هنگام بازگشایی فایل word الگوی نامه مطابق تصویر ذیل پیغام امنیتی را مشاهده کردید، به این معناست که آدرس دیدگاه (۵) در Internet Option تراست نشده است.

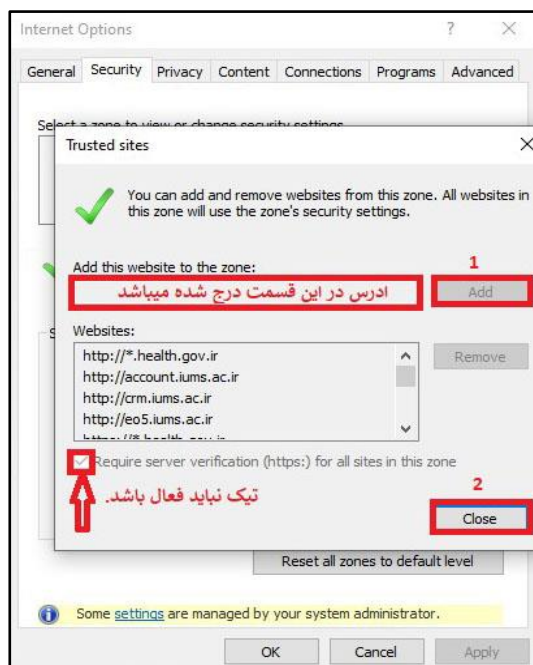


برای رفع این مشکل مطابق تصویر زیر ابتدا از طریق کنترل پنل سیستم عامل ویندوز وارد پنجره Internet Option شده و از تب security گزینه sites را انتخاب نمایید.

سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری



در پنجره باز شده مطابق تصویر چنانچه در قسمت مشخص آدرس دیدگاه (۵) درج نشده نبود، باید آدرس صحیح تایپ و تایید گردد. (با انجام این مراحل در زمان باز شدن الگو پیغام عدم تراست مشاهده نمیشود)



سوال‌ت متداول تنظیمات سیستم کاربری

پیغام خطای Dot Net Framework در هنگام نصب ابزار کاربری دیدگاه (۵)

چنانچه در هنگام نصب ابزار کاربری دیدگاه ۵ مطابق تصویر زیر با خطای Dot Net Framework مواجه شدید، به این معناست که این نرم افزار بر روی سیستم عامل نصب نیست و باید ابتدا نسخه ۴ به بالای این ابزار را نصب و سپس اقدام به نصب ابزار کاربری دیدگاه ۵ نمایید.



نکته: در صورتی که از پروتکل Https برای ورود به نرم افزار (<https://www>) استفاده می‌شود، حتما باید Dot Net Framework نسخه ۴.۵ به بالا نصب گردد.

علیرغم نصب ابزار کاربری دیدگاه (۵) بعد از انتخاب الگوی نامه جدید یا ویرایش فایل

متن فعلی فایل Word باز نمی‌شود

در صورتی که بعد از نصب ابزار کاربری دیدگاه ۵ نیز فایل word فایل متن جهت اصلاح متن باز نشد به این معناست که ممکن است نسخه های مختلفی از مجموعه آفیس به طور همزمان بر روی سیستم عامل نصب شده و باید یکی از آنها حذف و دیگری مورد استفاده قرار گیرد. (بعد حذف یکی از نسخه‌ها سیستم‌عامل مجددا راه‌اندازی "restart" گردد)

سوالات متداول تنظیمات سیستم کاربری

تنظیمات آنتی‌ویروس و فایروال‌ها

آنتی‌ویروس و فایروال‌های مختلف ممکن است در فعالیتهای ابزار کاربری و یا نرم‌افزار Word تداخل ایجاد کرده و مانع از اجرای صحیح عملیات "ویرایش فایل متن" و "اسکن" شوند. راه‌حل اولیه برای برخورد با چنین مشکلی غیرفعال کردن موقت آنتی‌ویروس موردنظر است.

برای آزمودن این نکته که فایروال در حال بلاک کردن ابزار کاربری است یا خیر می‌توان از <http://websocketstest.com> استفاده کرد.

برای رفع مشکل به‌صورت دائمی لازم است تا Rule هایی در آنتی‌ویروس مورد استفاده تعریف شوند تا از ایجاد اختلال در کار ابزار کاربری جلوگیری به عمل آید. برای این منظور لازم است تا قوانین زیر تعریف شوند: (در صورت استفاده از آنتی‌ویروس کسپر اسکی حتماً مسیر نصب ابزار کاربری دیدگاه ۵ در کنسول این آنتی‌ویروس تراست معرفی و Exclude شده باشد).

- اجرای آزادانه Didgah5 Client Tools.exe بر روی سیستم کاربری و کلیه پورت‌ها
- اجرای آزادانه نرم‌افزار Word (WINWORD.exe) بر روی سیستم کاربری و کلیه پورت‌ها

همچنین فایروال و آنتی‌ویروس‌های نصب‌شده بر روی سرور و همچنین WAF های موجود در سازمان نیز می‌توانند سبب ایجاد اختلال در امور ارسال فایل‌های اسکن شده یا ارتباط کلاینت‌ها با Word شوند، بنابراین بهتر است تمهیدات لازم در مورد آن‌ها در نظر گرفته شود.

دریافت و مشاهده یادآوری‌های دیدگاه در محیط ویندوز در صورت Minimize بودن مروگر

در صورتی که بر روی سرور دیدگاه گواهینامه امنیتی یا همان (SSL Certificate) نصب شده باشد که کاربر را موظف نماید برای ورود به نرم‌افزار اتوماسیون از پروتکل (Https) استفاده کند، امکان فعال یا غیر فعال نمودن سرویس نوتیفیکشن (Notification) مروگر برای ایشان مهیا می‌گردد.

این قابلیت به کاربر کمک می‌کند تا در صورت Minimize کردن پنجره مروگر خود، اعلانات دریافتی مربوط به یادآوری‌های نرم‌افزار اتوماسیون اداری را از دست ندهد و آن را به صورت یک پنجره Popup در محیط سیستم‌عامل مشاهده نماید.

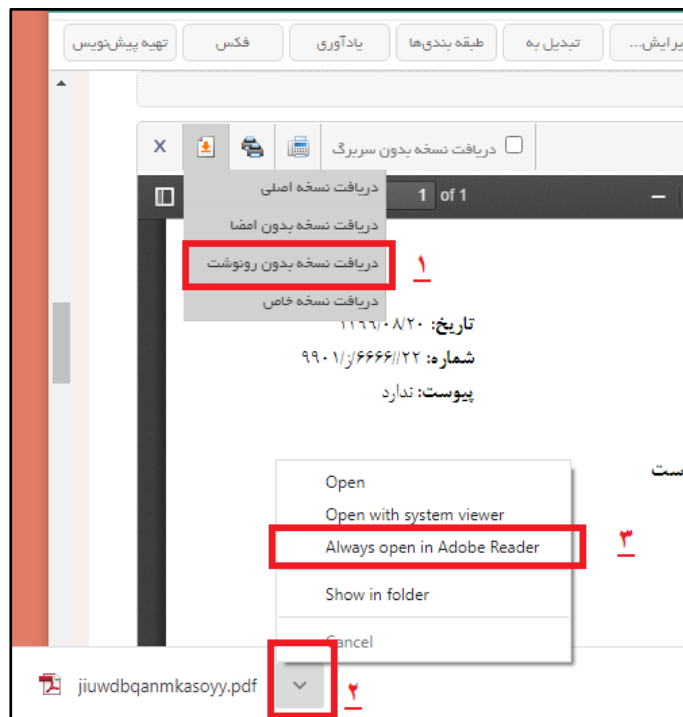
سوال‌ات متداول تنظیمات سیستم کاربری

عدم بازگشایی خودکار فایل متن بعد از دریافت از طریق مروگر گوگل کروم

در صورتی که کاربر از مروگر گوگل کروم استفاده می‌نماید بعد از کلیک بر روی دکمه دریافت فایل متن امکان بازگشایی خودکار و مشاهده محتوای آن در نرم‌افزار PDF Reader را ندارد.

برای رفع این مشکل مطابق تصویر بعد از اولین دانلود فایل تنظیم پیشفرض شدن بازگشایی فایل در نرم‌افزار PDF Reader را انجام دهید.

نکته: چنانچه در هنگام دریافت فایل متن نوع بدون امضا انتخاب شود، فایل دانلود شده از نوع Word خواهد بود که از همین روش می‌توان بازگشایی خودکار نرم‌افزار ورد آفیس را نیز تنظیم نمود.





آدرس: تهران، خیابان ولیعصر، بالاتراز میدان ونک، خیابان عطار،
کوچه بوستان، پلاک ۳، ساختمان چارگون

تلفن: ۸۴۲۰۲ (۰۲۱) | فکس: ۸۴۲۰۳۹۹۹ (۰۲۱)

www.chargoon.com
info@chargoon.com

