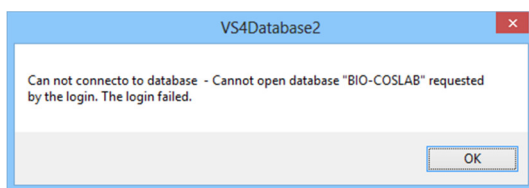


## FAQ (Frequency Ask Question)

**Q: Login เข้าโปรแกรมไม่ได้ (Can not connection to database ....)**



**A:** ให้ดูสาย LAN ยังเชื่อมต่อปกติหรือไม่ (Icon รูป Computer ที่มุมล่างขวาของจอ ต้องไม่มี กากบาทขึ้นทับ

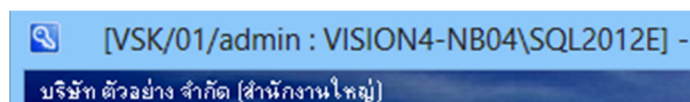
ไม่แนะนำให้ทำงานด้วย Wireless)



**A2:** หาก A ปกติ ตรวจสอบ IP ด้วยการ Ping Server ดังนี้ ไปปุ่ม Start \ run พิมพ์ cmd กด Enter

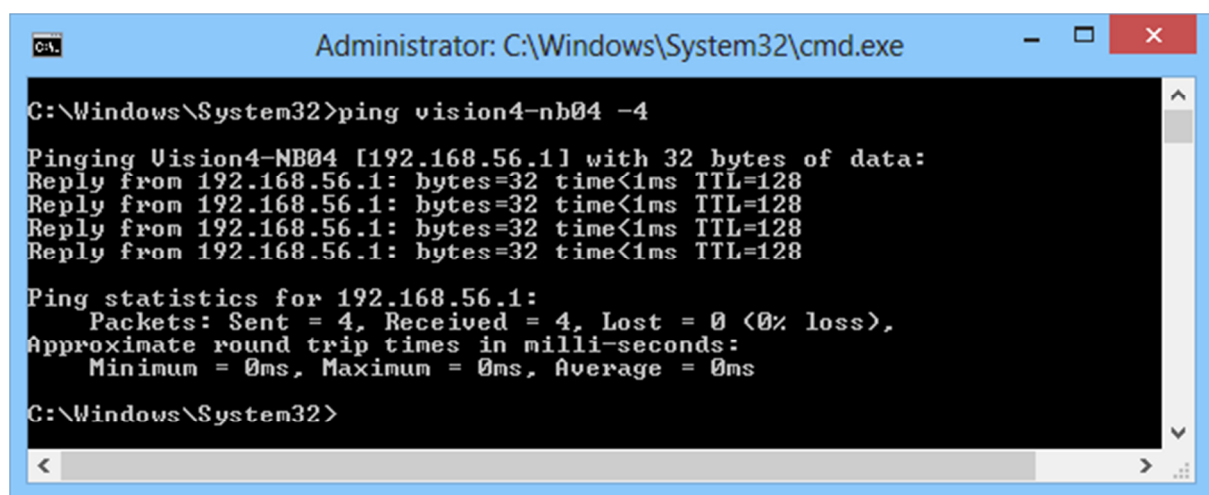
ในจอดำพิมพ์ว่า: ping SERVER-4

แทนที่ SERVER ด้วย Database SERVER ของลูกค้า เช่น จากรูปด้านล่าง คือ VISION4-NB04



ให้พิมพ์ ว่า ping VISION4-NB04 -4

หากปกติขึ้นดังรูปด้านล่าง สังเกต time ควรจะ <1ms



**A3:** หาก A2 ปกติ ตรวจสอบ Database Service ที่ Server (ขึ้นกับ Database Engine และ Version ของ

ลูกค้า eg: หากใช้ SQL 2005 ขึ้นไป เข้า SQL Management Studio / Configuration Tools / SQL

Server Configuration Server) / SQL Server Service ดู SQL Server Service ว่า Start ปกติ หรือไม่

กด Stop รอสักพักให้ปิด เรียบร้อยก่อน แล้วกด Start ใหม่ (สังเกตว่า Start Type ให้เป็น Automatic

สามารถใช้ Services Management ของ Windows จัดการได้เช่นกัน)

**Q: โปรแกรมขึ้นให้ Update แล้วให้ Browse ไฟล์ หาแล้ว ยังวนอยู่อย่างนี้**

**A:** มักเกิดจาก Virus ทำไฟล์หาย โปรแกรมจะพยายามไปดึงมาจาก Server ให้ใหม่ (โดยปกติจะซ่อมตัวเองได้

บางครั้งไม่ได้ ให้ลงโปรแกรมใหม่) ดูวิธีการลงโปรแกรม

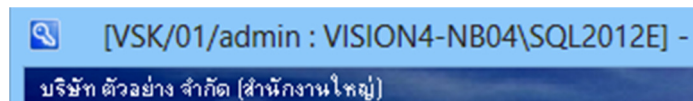
## FAQ (Frequency Ask Question)

---

**Q: Print ไม่ออก (ไม่พบรูปแบบรายงาน ....)**

A: หากไม่สามารถ Update ได้ ตรวจสอบการเข้าถึง Server ดังนี้ ไปที่ Start \ run พิมพ์

\\SERVER แทนที่ SERVER ด้วย Database SERVER ของลูกค้า เช่น จากรูปด้านล่าง คือ VISION4-NB04



ให้พิมพ์ว่า \\VISION4-NB04

หาก เข้าได้ จะมองเห็น folder ต่างๆ ถือว่าปกติ หากขึ้นมา ให้ใส่ username password ให้ระบุไปตามที่

Admin กำหนดไว้ (สำคัญให้กด **Remember password** ด้วย)

**Q: Print ไม่ได้ (ไม่พบเครื่องพิมพ์....)**

A: ติดตั้ง Driver เครื่องพิมพ์ บน Windows ปกติก่อนใช้งาน

**Q: remote server ไม่พบ Printer**

A: Printer บางรุ่นไม่รองรับการทำงานผ่าน Remote, บางรุ่นต้องลง Driver ที่ Server ก่อน

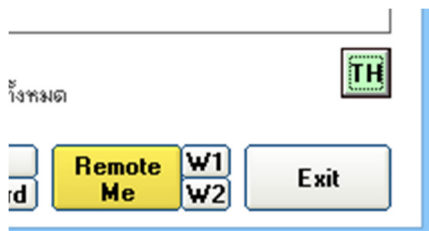
**Q: เลือก Printer Setup ไม่มา**

A: ไฟล์ระบบของ Third party หายไปบางส่วน ให้ไปที่ Start \ Program files \ ERP2012 \ Fix & Update Engine \ Third Party Manual Registry

**Q: ขอความช่วยเหลือโดยต้องการ ให้ Remote ดูหน้าจอ ที่ใช้งานอยู่ โดยมากเป็นเรื่อง Technic มากกว่า ปัญหาทั่วไป (ผ่าน Teamviewer)**

A: บางครั้ง คุยทาง Email หรือ Tel แล้ว ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะ Remote มายังหน้าจอผู้ใช้ ผู้ใช้จะต้องแจ้ง ID, password ดังนี้

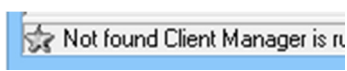
A: กดปุ่ม Remote me สีเหลืองที่หน้าจอ Center เลือก Teamviwer แจ้ง ID, password หรือ ไป Start พิมพ์ \\SERVER\ERPMAIN\Bonus\Remote Desktop\TeamViewerQS\_th.exe (แทน Server และ Share Folder ตามที่ลูกค้ากำหนด)



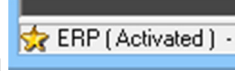
## FAQ (Frequency Ask Question)

**Q: บันทึกข้อมูลไม่ได้ (ขึ้นหน้าต่างสี version นี้ บันทึกได้ไม่เกิน 100 รายการ ....)**

**A:** ตรวจสอบ ดาวสีเหลือง มุมล่างซ้ายของหน้าต่างโปรแกรม หากดาวไม่เป็นสีเหลือง



ให้รอสักพัก จนขึ้นสีเหลือง




แล้วกด Save ใหม่

**A2:** หากรอแล้วยังไม่เป็นเหลือง ให้ดูสาย LAN ยังเชื่อมต่อปกติหรือไม่ (Icon รูป Computer ที่มุมล่างขวาของ

จอ ต้องไม่มี กากบาทขึ้นทับ ไม่แนะนำให้ทำงานด้วย Wireless)



**A3:** หาก A2 ปกติ ตรวจสอบ Service ที่ Server ดังนี้ สังเกต Icon  Client Manager Service run อยู่

ที่ มุมขวาล่าง (ที่ Server) หาก ไม่ Run หรือ ต้อง การ Restart ใหม่ ให้เข้า Administrative Tools \

Services เลือก Client Manager Service กด Stop รอสักพักให้ปิด เรียบร้อยก่อน แล้วกด Start ใหม่


(สังเกตว่า Start Type ให้เป็น Automatic)

**Q: บันทึกข้อมูลไม่ได้ (ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ - .....)**

**A:** หากขึ้นแบบนี้ให้ตรวจสอบ Version ของโปรแกรม ก่อน โดย ดูจากด้านบนของหน้าต่างโปรแกรม



โดยดูจาก ตัวเลข ท้ายสุดก่อน ในที่นี้คือ 13201 ต้องตรงกับ Server (Server จะถูกต้องเสมอ) ตัวเลขตัวต่อไปจะเปลี่ยน Module นั้นๆ เช่น HR, Account,... หากไม่ตรง ให้ปิดโปรแกรม

ERP ทุกหน้าต่างออก แล้ว ให้กดปุ่ม Update  ที่ Desktop หรือ ที่ Start \ Program Files \

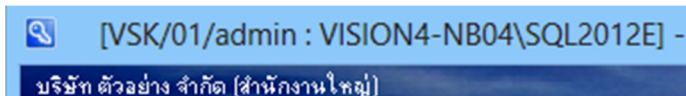
ERP2012 \ Update Now หรือ Update Now (I am Local administrator)

**A2:** หาก Update แล้วยังไม่ตรง ให้ ใช้ Task Manager ตรวจสอบว่า มีตัวใดยัง แอบ Run อยู่ (สังเกตไฟล์จะ

ขึ้นต้นด้วย VS4..... ให้กด End task ออก หรือ Restart Windows ใหม่อีกครั้ง แล้วทำการ Update

**A3:** หากไม่สามารถ Update ได้ ตรวจสอบการเข้าถึง Server ดังนี้ ไปที่ Start \ run พิมพ์

\\SERVER แทนที่ SERVER ด้วย Database SERVER ของลูกค้า เช่น จากรูปด้านล่าง คือ VISION4-NB04



ให้พิมพ์ ว่า \\VISION4-NB04

หาก เข้าได้ จะมองเห็น folder ต่างๆ ถือว่าปกติ หากขึ้นมา ให้ใส่ username password ให้ระบุไปตามที่

Admin กำหนดไว้ (สำคัญให้กด Remember password ด้วย)

**A4:** ปัญหาการ Update โปรแกรม

Windows XP ไม่ได้เป็น Local Administrators

**A5:** Windows Vista, 7, Server 2008, Server 2008R2 ต้องปิด UAC UAC และเป็น user ใน

Administrators Group ก่อน

**A6:** Windows 8, Server 2012 ต้องปิด UAC และเป็น user Administrator เท่านั้น

**A7:** สามารถ กำหนดให้ Update ใน Mode User ได้ ดูวิธีการกำหนดค่า พิเศษ เพิ่มเติม

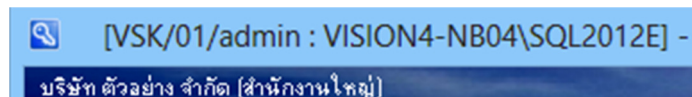
## FAQ (Frequency Ask Question)

---

**Q:** การกำหนดค่า **Module** ไม่สามารถบันทึกได้

**A:** บางครั้ง การกำหนดค่าต่างๆ ไม่สามารถบันทึกได้ มักมาจากเข้า **Server** ไม่ได้ ได้ ตรวจสอบการเข้าถึง **Server** ดังนี้ ไปที่ **Start \ run** พิมพ์

**\\SERVER** แทนที่ **SERVER** ด้วย **Database SERVER** ของลูกค้า เช่น จากรูปด้านล่าง คือ **VISION4-NB04**



ให้พิมพ์ ว่า **\\VISION4-NB04**

หาก เข้าได้ จะมองเห็น **folder** ต่างๆ ถือว่าปกติ หากขึ้นมา ให้ใส่ **username password** ให้ระบุไปตามที่

**Admin** กำหนดไว้ (สำคัญให้กด **Remember password** ด้วย)

รายละเอียดของการตั้งค่า คู่มือของแต่ละระบบ

**Q:** หน้าจอไม่ขึ้น ภาษาไทย ขึ้นเป็น ????????

**A:** **Windows 8, Server2012** เข้า **Control Panel \ Region** ที่ **Tab Administrative** ในส่วน **Language for Non Unicode** โปรแกรม กดปุ่ม **change system Local** เลือก **Thai**

**A2:** **Windows** อื่นๆ เข้าไป ที่ **Control Panel \ Region and Language Setting** ที่ **Tab Administrative** ในส่วน **Language for Non Unicode** โปรแกรม กดปุ่ม **change system Local** เลือก **Thai**

**Q:** **Service** ต่างๆไม่ทำงาน

**A:** ตรวจสอบ **Service** ที่ **Server** ดังนี้ หาก ไม่ **Run** หรือ ต้อง การ **Restart** ใหม่ ให้เข้า **Administrative Tools \ Services** เลือก **Service** นั้นๆ กด **Stop** รอสักพักให้ปิด เรียบร้อยก่อน แล้วกด **Start** ใหม่ (สังเกตว่า **Start Type** ให้เป็น **Automatic**)

รายละเอียดของ **Service** แต่ละตัว คู่มือของแต่ละระบบ

**Q:** คำสั่งอัตโนมัติไม่ทำงาน

**A:** ตรวจสอบ **Service** ที่ **Server** ดังนี้ หาก ไม่ **Run** หรือ ต้อง การ **Restart** ใหม่ ให้เข้า **Administrative Tools \ Services** เลือก **ERP Schedule Task Service** (**Service** ของ **ERP** ที่ไป **Run** คำสั่งอัตโนมัติ) นั้นๆ กด **Stop** รอสักพักให้ปิด เรียบร้อยก่อน แล้วกด **Start** ใหม่ (สังเกตว่า **Start Type** ให้เป็น **Automatic**)

รายละเอียดของ **Service** แต่ละตัว คู่มือของแต่ละระบบ