

杭州桦桐家私有限公司

TOP GP 服务月报

2017 年 09 月

月报制作日期: 2017-10-18

鼎捷软件 中国区制造事业群/华东 T 方案交付中心/客户服务部 制作

目录

一、网络授课计划.....	3
二、问题处理篇.....	4
三、系统软硬件自检篇.....	5
四、系统技巧分享.....	6
五、案例分享.....	7
六、反馈调查.....	10

一、网络授课计划

为感谢您对鼎捷 TOP GP 系统一直以来的信任和支持，T 交付客服中心从专业服务多年的服务人员中，挑选出资深骨干组成讲师团队，结合日常服务案例及服务经验，为您开发出一系列以“客户常见问题”为课题的免费网络在线培训课程，在此我们诚邀您的参加！

课程：多角贸易中 99 站别的使用介绍

授课时间：2017 年 10 月 31 日

14:30-14:45（网络测试）

14:45-15:15（授课）

15:15-15:30（答疑）

授课人：黎方

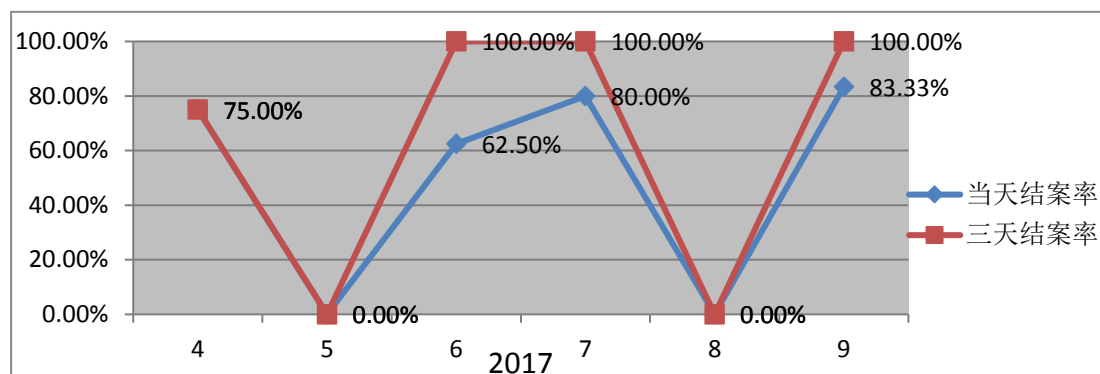
建议参加人员：MIS、采购、销售

课程链接网址：

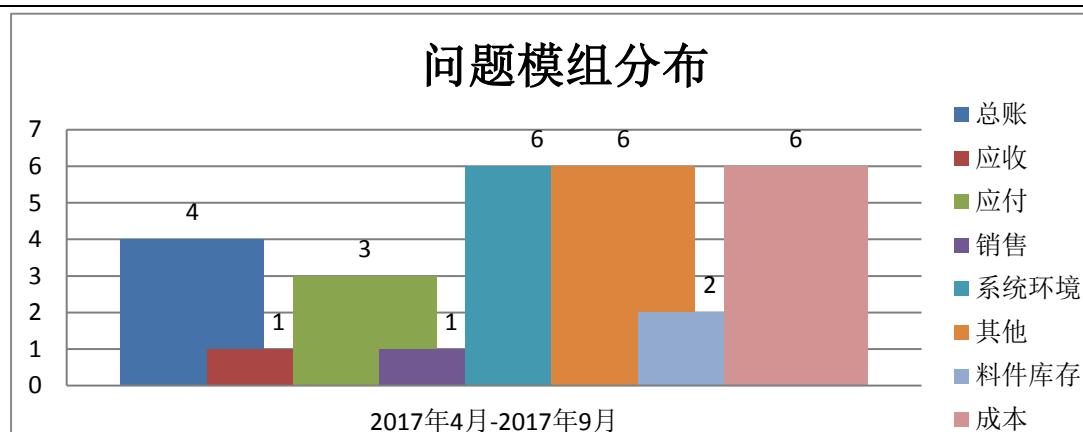
<http://t.cn/ROCXivH>

二、问题处理篇

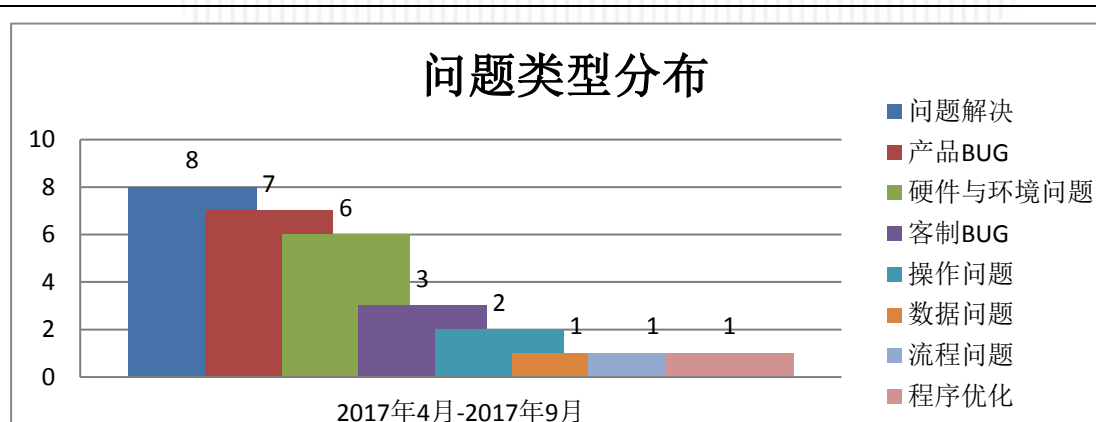
➤ 问题结案率



➤ 问题模块分布



➤ 问题类型分布



 请及时将 E-S 系统中已解决的问题结案，并填写对问题答复的满意度。

三、系统软硬件自检篇

检查项	严重度	参考建议
1、TIPTOP 疑似死进程	中	发现少量超长运行的程序进程，请注意！
		
2、磁盘空间使用状况	低	未发现使用量达 90%以上的磁盘！
<pre><topprod:/u1/topprod/tiptop> df -h Filesystem Size Used Avail Use% Mounted on /dev/sda4 519G 81G 412G 17% / tmpfs 32G 8.2G 24G 26% /dev/shm /dev/sda2 194M 54M 131M 29% /boot /dev/sda1 200M 256K 200M 1% /boot/efi /dev/sdb1 1.1T 394G 651G 38% /rmanbackup /dev/sdd 148G 57G 84G 41% /u1 /dev/sde1 99G 1.4G 93G 2% /u2/oracle/fast_recovery_area /dev/sde2 1.4T 278G 1.1T 21% /u2/oracle/oradata 172.16.1.1:e/backup 932G 80G 852G 9% /u3/shared</pre>		
3、表空间使用状况	低	表空间良好
<pre>SQL> @q_tbsFREE Execute datetime ----- 2017/10/19 09:10 TABLESPACE_NAME Total (M) Free (M) Largest (M) Used (%) ----- SYSTEM 10810 5.5 5 99.95 DBS1 52096 4160.25 2893 92.01 SYSAUX 2310 689.06 195 70.17 UNDOTBS1 15310 5377.31 2078 64.88 TEMPTABS 14336 10304.69 8 28.12 USERS 5 4 4 20 BLOBDBS1 2048 1916.25 1916 6.43 TEMPTABS01 34816 32641.06 3968 6.25 WDBS1 4096 4075.31 3948.31 .51 EFGPDBS1 10240 10198.25 3968 .41 RPTDBS1 10096 10074.13 3937.88 .22 TABLESPACE_NAME Total (M) Free (M) Largest (M) Used (%) ----- DSBLOB 2048 2047 2047 .05 AUDIT 4096 4095 3968 .02 DSAWS 8192 8190 3968 .02 POSDBS1 4096 4095 3968 .02 15 rows selected.</pre>		
4、数据库重计-analyze	中	可以优化程序运行效能，建议每周重计。

四、系统技巧分享

系统不起画面的检查及解决方法

- 检查是否已开启 GDC;
- 检查 GDC 端口是否与 Xshell 中的一致。(此种情况通常发生在远程桌面连接中)
由于 Xshell 中默认的连接端口为 6400, 若 GDC 端口不为 6400, 则需要调整 Xshell 中的端口与 GDC 中的一致。

Step 1. 使用 echo \$FGLSERVER 查看连接端口

```
< genero-topstd :/ul/topstd/tiertop>echo $FGLSERVER
10.0.21.142
```

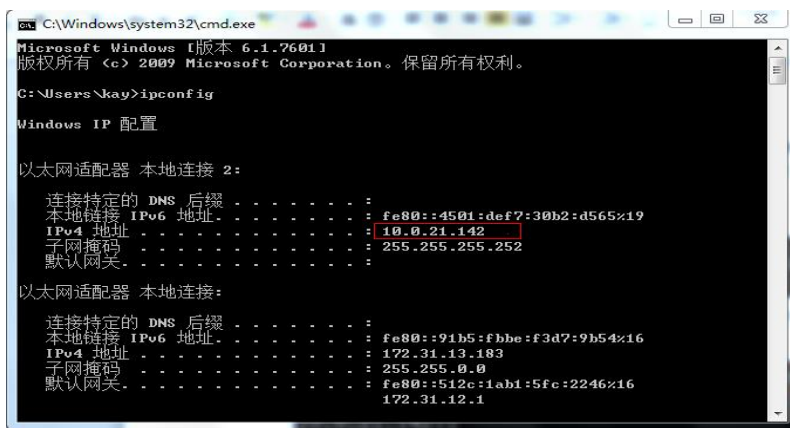
Step2. 更改连接端口, 更改端口语句 export FGLSERVER=IP:端口, 例下图将连接端口更改为 6401

```
< genero-topstd :/ul/topstd/tiertop>export FGLSERVER=10.0.21.142:1
< genero-topstd :/ul/topstd/tiertop>echo $FGLSERVER
10.0.21.142:1
```

- 检查环境变量中的 IP 是否与本机一致。(此种情况通常发生在 VPN 连接后)

Step 1. 查看环境变量中的 IP, 使用 echo \$FGLSERVER。

Step2. 查看本机 IP, cmd.exe 中输入 ipconfig 进行查看, 如下图。



Step3. 如不一致, 则需要调整 ERP 系统中调整环境变量中 IP, 调整语句 export FGLSERVER=10.0.21.142

- 检查本机 6400 端口是否是通的。(通常发生在本机重装系统后或突然出现此情况)

Step 1. 使用 telnet 本机 IP 端口, 如下图, 测试端口是否是通的。

下图为通的。

```
< genero-topstd :/ul/topstd/tiertop>telnet 10.0.21.142 6400
Trying 10.0.21.142...
Connected to 10.0.21.142 (10.0.21.142).
```

Step 2. 如不通, 则可能是由防火墙、杀毒软件拦截了 6400 端口。可暂时关闭防火墙、杀毒软件, 然后看是否可以开启画面。

五、案例分享

保证金的收款与冲账

“保证金是指用于核算存入银行等金融机构各种保证金性质的存款。如：在证券市场融资购买证券时，投资者所需缴纳的自备款”

- 当公司收到客户的保证金，可参考如下做法：
在 anmt302 中存入相应的保证金，产生暂收单到 axrt300(无分录)。

银行存款收支维护作业(anmt302)[32正式区域-组装机(TW)][DS1:DS1](ds1) 日期:14/02/28(GMT+8)

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 录入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 末一笔 必要字段 帮助 离开

主画面 资料清单

基本资料 状态 自订字段

收支单号 931-STD114020006 入账类型 21:客户厂商汇款入账 ☒ 暂收

收支日期 14/02/28 客户厂商编号 0000 暂收科目 2281

部门编号 客户厂商简称 0000 科目名称 暂收款

部门简称 Invoice No. 凭证编号 凭证日期

确认码 T:已审核

项次	异动别	存提异	存提异动说明	银行编号	币种	汇率	原币金额	本币金额	科目编号	对方科目编号
1	1:存入	A1	提入现金	0001	NTD		1.0000000000	1,000.00	1,000.00 1103	2281

审核 取消审核 作废 取消作废 异动查询 暂收款查询 产生分录底稿 分录底稿 抛转凭证

s_fsgl

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 录入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 末一笔 必要字段 帮助

基本资料

系统 票据 类型 3 凭证编号

编号 931-STD114020006 类型说明 银行 凭证日期

序号 1 异动日 14/02/28 会计年月 2014 2

附件张数

项次	科目	名称	部门	部门名称	借/贷	币种	汇率	原币金额	本币金额
1	1103	银行存款			1:借方	NTD		1,000.000000	1,000.000000
2	2281	暂收款			2:贷方	NTD		1,000.000000	1,000.000000

应收款维护作业(axrt300)[32正式区域-组装机(TW)][DS1:DS1](ds1) 日期:14/02/28(GMT+8)

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 录入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 末一笔 必要字段

主画面 资料清单

基本资料 状态

账款类型 24:暂收 凭证编号

账单号码 931-STD114020006 资料来源营运中心 DS1 DS1 状况 1:已核准

内销/外销 1:内销 客户编号 0000 来源类型 1:系统生成

立账日期 14/02/28 收款客户 0000

应收明细 会计资料 其他 发票资讯 自订字段

收款条件	002	原币金额	NTD	本币金额	1.0000000000
收款日期	14/02/28	订金	0.00	订金	0.00
票到期日	14/02/28	税前 +	1,000.00	税前 +	1,000.00
科目类型	1	税额 +	0.00	税额 +	0.00
科目分类说明	一般应收	冲账 -	0.00	冲账 -	0.00
收款处理	1:转应收账款	应收 =	1,000.00	应收 =	1,000.00
		已收 =	0.00	已收 =	0.00
		未收 =	1,000.00	未收 =	1,000.00

- 如果将保证金不在退换给客户，而是直接在冲应收，可以使用 axrt400。

收款冲账维护作业(axrt300)[32正式区域-组装机(TW)][DS1:DS1][ds1] 日期:14/02/28(GMT+8)

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 录入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 来一笔 必要字段

主画面 资料清单

基本资料 状态

账款类型 14: 杂项 凭证编号 14A-STD114020004 资料来源营运中心 DS1 DS1 审核 作废 签核

账单号码 1: 内销 客户编号 0000 0000 来源类型 2: 手工录入

立账日期 14/02/28 收款客户 0000 0000

应收明细 会计资料 其他 发票资讯 自定义字段

收款条件 002 币种 NTD 本币金额 1.0000000000

应收款日 14/05/05 订金 0.00

票到期日 14/05/05 税额 + 1,000.00

科目类型 1 税额 + 0.00

科目分类说明 一般收入 冲账 - 0.00

收款处理 1: 转应收账款 应收 = 1,000.00

已收 - 0.00

未收 = 1,000.00

项次	资料来源营运中心	参考单号	项次	产品编号	品名规格	原因码	单位	数量	科目	原币单价
1	DS1								1.000	411001

收款冲账维护作业(axrt300)[32正式区域-组装机(TW)][DS1:DS1][ds1] 日期:14/02/28(GMT+8)

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 录入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 来一笔 必要字段

主画面 资料清单

基本资料 状态

系统 AR 应收 类型 2 凭证编号

编号 14A-STD114020004 类型说明 应收 凭证日期

序号 1 异动日 14/02/28 会计年月 2014 2

附件张数

项次	科目	名称	部门	部门名称	借/贷	币种	汇率	原币金额	本币金额
1	HQ122102	其他应收款-个人	00000	大陆DS1	1-借方	RMB	1.0000000000	1000.000000	1000.000000
2	HQ600101	主营业务收入-仪器			2-贷方	RMB	1.0000000000	1000.000000	1000.000000

收款冲账维护作业(axrt400)[32正式区域-组装机(TW)][DS1:DS1][ds1] 日期:14/02/28(GMT+8)

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 录入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 来一笔 必要字段

主画面 资料清单

基本资料 状态 自定义字段

冲帐单号 30A-STD114020001 部门 0001 科目类型 1

冲帐日期 14/02/28 币种 NTD 凭证编号 审核 Y: 已审核 签核

收款客户 0000 0000 人员 00

状况码 1: 已核准

借次	类型	参考单号	子帐期次	参考项次	科目	部门	参考单据二	币种	汇率	原币金额	本币金额
1	3.待抵帐款	931-STD114020006	1		2281		931-STD114020006	NTD		1.0000000000	

贷次	部门	参考单据二	币种	汇率	原币金额	本币金额	摘要
1	00000		NTD		1.0000000000	1,000.00	1,000.00

原币: 借方金额合计 1,000.00 贷方金额合计 1,000.00 差异 0.00

本币: 借方金额合计 1,000.00 贷方金额合计 1,000.00 差异 0.00

➤ 如果将保证金退给客户，用收款冲账单把暂收冲掉，做个中转科目，然后在 anmt302 提出，也通过中转科目。

收款冲账维护作业(axrt400)[32正式区域-组装机(TW)][DS1:DS1][ds1] 日期:14/03/13(GMT+8)

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 录入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 来一笔 必要字段

主画面 资料清单

基本资料 状态 自定义字段

冲帐单号 30A-STD114030001 部门 00010 科目类型 1

冲帐日期 14/03/13 币种 NTD 凭证编号 审核 Y: 已审核 签核

收款客户 0000 0000 人员 00

状况码 1: 已核准

借次	类型	参考单号	子帐期次	参考项次	科目	科目二	部门	参考单据二	币种	汇率
1	3.待抵帐款	931-STD114020006	1		2281	2281		931-STD114020006	NTD	1.00000000

贷次	类型	参考单号	子帐期次	参考项次	科目	科目二	部门	参考单据二	币种	汇率
2	G.一般费用				7581	7581			NTD	1.00000000

s.fsgl

画面 编辑 资料 浏览

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 求入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 末一笔 必要字段 帮助 离开

基本资料

系统 AR 应收 类型 3 凭证编号
编号 30A-STD114030001 类型说明 冲款 凭证日期
序号 1 异动日 14/03/13 会计年月 2014 3
附件张数

项次	科目	名称	部门	部门名称	借/贷	币种	汇率	原币金额	本币金额
1	2281	暂收款			1:借方	NTD	1.0000000000	1000.000000	1000.000000
2	7581	财务费用			2:贷方	NTD	1.0000000000	1000.000000	1000.000000

应收款维护作业(axmt300)[32正式系统-组装机(TW)][DS1:DS1](ds1) 日期:14/03/13(GMT+8)

画面 编辑 资料 浏览

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 求入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 末一笔 必要字段 帮助 离开

主画面 资料清单

基本资料 状态

单据类型 24: 暂收 凭证编号
单据号码 931-STD114020006 资料来源营业中心
内销/ 外销 1: 内销 客户编号
立帐日期 14/02/28 收款客户

收款条件 002
收款日期 14/02/28
到期日期 14/02/28
科目类型 1
科目分类说明 一般催收
收款处理 1: 转应收账款

原币金额

币种 NTD
订金 0.00
税前 + 1,000.00
税额 + 0.00
冲销 - 0.00
应收 = 1,000.00
已收 - 1,000.00
未收 = 0.00

本币金额

立帐汇率 1.0000000000
订金 0.00
税前 + 1,000.00
税额 + 0.00
冲销 - 0.00
应收 = 1,000.00
已收 - 1,000.00
未收 = 0.00

银行存款收支维护作业(anmt302)[32正式系统-组装机(TW)][DS1:DS1](ds1) 日期:14/03/13(GMT+8)

画面 编辑 资料 浏览

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 求入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 末一笔 必要字段

主画面 资料清单

基本资料 状态 自订字段

收支单号 931-STD114030002 入帐类型 0: 其它 暂收
收支日期 14/03/13 客户厂商编号 0000 暂收科目
部门编号 客户厂商简称 0000 暂收科目二
部门简称 Invoice No. 科目名称
确认码 Y: 已审核 科目二名称
凭证编号
凭证日期

项次	异动别	存提异	存提款异动说明	银行编号	币种	汇率	原币金额	本币金额	科目编号	对方科目编号
1	2:提出	00		0001	NTD	1.0000000000	1,000.00	1,000.00	1103	7581

s.fsgl

画面 编辑 资料 浏览

语言 资料复制 资料剪下 资料贴上 求入 更改 删除 复制 无效 单身 打印 汇出Excel 查询 条件查询 条件储存 第一笔 上笔 指定笔 下笔 末一笔 必要字段 帮助 离开

基本资料

系统 NM 票据 类型 3 凭证编号
编号 931-STD114030002 类型说明 银行 凭证日期
序号 1 异动日 14/03/13 会计年月 2014 3
附件张数

项次	科目	名称	部门	部门名称	借/贷	币种	汇率	原币金额	本币金额
2	7581	财务费用			1:借方	NTD	1.0000000000	1000.000000	1000.000000
1	1103	银行存款			2:贷方	NTD	1.0000000000	1000.000000	1000.000000

六、反馈调查

尊敬的客户：

您好！

烦请您抽出宝贵的时间填写附件“常规自检项”中的内容，以便我们对系统财务模块的使用状况进行分析和建议。

烦请您再抽空对附件“本月问题清单”中的问题处理情况再次确认和反馈。

谢谢合作！

以上即为本次简报全部内容，您若对其中内容有任何建议或疑问，可按照下面的联络方式与我们沟通，谢谢合作！

服务窗口：濮芳莲 电话: 025-68036149 Mail: pulf@digiwin.com

服务主管：匡晓君 电话: 025-68522718 Mail: kuangxj@digiwin.com

E-Service 网址：<http://eservice.digiwin.com.cn/>