

Quản lý văn bản & điều hành



**Tài liệu xử lý các thông
báo lỗi thường gặp**

Thông báo lỗi thường gặp và cách xử lý

STT	Mô tả lỗi	Vai trò	Cách xử lý	Người xử lý
1.	Khi lưu các công việc, dự thảo hay trao đổi nội bộ có file đính kèm không lưu được và có thông báo lỗi. Do một số chương trình virus không cho ghi file tạm lên ổ cứng của server	Tất cả người dùng	Gỡ bỏ chương trình diệt virus và cài lại chương trình diệt virus khác. Hoặc tùy chỉnh ứng dụng virus không bắt thread ở thư mục này	Quản trị hệ thống (có thể nhờ sự hỗ trợ từ Công ty Unitech)
2.	Không truy cập được phần mềm do bị virus, chuyển đổi sang sever mới, hư Microsoft Windows	Tất cả người dùng	Cài đặt lại phần mềm QLVBĐH	QTHT, có thể nhờ sự hỗ trợ từ Công ty Unitech
3.	Chức năng Tài liệu ISO không vào được	Tất cả người dùng	- Kiểm tra đã có thư mục iso trong thư mục upload đã định nghĩa khi cài đặt. Nếu chưa, thì bổ sung -Kiểm tra trong dữ liệu, nếu bảng iso_item không có hoặc đã bị crash thì khởi tạo lại bảng này (khuyến cáo mục này để liên danh hỗ trợ)	Quản trị hệ thống
4.	Khi vào Tạo công việc : danh sách phòng ban không có trong người yêu cầu và người sử dụng	Tất cả người dùng	Vào quản trị hệ thống phân quyền cho các phòng ban : 1.Hệ thống/Quản trị qui trình/chọn Công việc 2.Sau đó trong Trạng thái chọn quyền truy cập của	Quản trị hệ thống

			Bắt đầu và Chưa xử lý, chọn tất cả các phòng ban.	
5.	Tại các máy trạm không truy cập được phần mềm	Tất cả người dùng	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra lại DNS bị sự cố? Nếu cần restart hoặc cấu hình lại DNS. - Thiết lập Primary DNS trên các máy trạm là IP máy DNS 	Quản trị hệ thống
6.	Khi Tạo mới văn bản đến: chỗ chuyển xử lý không có người để chọn	Văn thư	<p>Vào quản trị hệ thống :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Hệ thống/Quản trị quy trình/chọn Xử lý văn bản đến 2.Click vào Xử lý văn bản đến, chọn phòng hiện tại của văn thư tại mục “Thuộc phòng” 	Quản trị hệ thống
7.	Khi ban hành văn bản đi văn thư không bấm vào lưu thư mục được	Văn thư	<p>Vào quản trị hệ thống :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Hệ thống/Quản trị người dùng, sau đó chọn tên của văn thư 2.Click vào tên của văn thư, trong Nhóm chọn thêm mục Lưu trữ 	Quản trị hệ thống
8.	Thời gian mặc định chuyển xử lý ở các bước chưa phù hợp với quy định tại đơn vị	Tất cả người dùng	<p>Vào quản trị hệ thống :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Hệ thống/Quản trị quy trình, sau đó kích chọn vào quy trình xử lý đến (kích nút CHỌN) 2.Tại các bước chuyển 	Quản trị hệ thống

			bên dưới có mục hạn xử lý và điều chỉnh hạn xử lý tại đây.	
9.	Tên đơn vị hiển thị chưa chính xác trên banner của trang chủ phần mềm	Tất cả người dùng	Vào quản trị hệ thống: Sau đó vào menu cấu hình hệ thống → vào mục Hệ thống và điều chỉnh tên ở mục Tên cơ quan	Quản trị hệ thống
10.	Người dùng đăng nhập vào hệ thống mà hệ thống hiển thị nhiều source code	Tùy người dùng	Vào quản trị hệ thống: Sau đó vào menu Quản lý người dùng → chọn tài khoản người dùng bị “sự cố” và cập nhật cho tài khoản đó vào nhóm chức năng (quyền) tương ứng là Chuyên viên,....	Quản trị hệ thống
11.	Người dùng quên mật khẩu đăng nhập	Tùy người dùng	Vào quản trị hệ thống: Sau đó vào menu Quản lý người dùng → chọn tài khoản người dùng quên mật khẩu và cập nhật lại mật khẩu ban đầu cho tài khoản	Quản trị hệ thống
12.	Đang sử dụng ứng dụng nhắc nhở, thông báo tự nhiên thông báo mất kết nối đến Server	Tất cả các người dùng	Vào danh sách các service và restart lại service có tên QLVBDHMonitor bằng cách vào Start menu → Run → nhập Services.msc và nhấn	Quản trị hệ thống

			enter sau đó chọn service có tên nêu trên.	
13.	Khi kích vào nút xem lịch công tác cơ quan trong chức năng lịch cơ quan thì không hiển thị mà lại thông báo thanh màu vàng hoặc không thông báo mà không hiển thị	Tất cả các người dùng	<p>Tắt chức năng chặn pop-up trong trình duyệt.</p> <p>IE 8: vào menu Tools → Pop-up Blocker → Turn off Pop-up blocker hoặc vào menu Tools → Internet Options → chọn thẻ Security → chọn Trust site và kích nút Site bên dưới sau đó nhập địa chỉ vào và nhấn nút Add. Sau đó nhấn OK 2 lần.</p> <p>Mozilla Firefox: vào menu Tools → vào Options → Contents → bỏ chọn Blocks pop-up windows. Hoặc nếu để tick thì kích vào nút Exceptions... và nhập địa chỉ vào cửa sổ hiển thị ra sau đó nhấn nút Allow rồi nhấn OK</p>	Người dùng
14.	Khi máy trạm được cài đặt lại hệ điều hành, không kết nối với phần mềm được và mất ứng dụng nhắc nhở	Tất cả các người dùng	<p>- Thiết lập lại Primary DNS cho kết nối đến máy DNS.</p> <p>- Sau khi thiết lập DNS, chạy phần mềm và vào mục Trợ giúp trên trang chủ, và kích vào mục cuối cùng trong danh</p>	Người dùng

			sách là file cài đặt ứng dụng nhắc nhở.	
15.	Văn thư không gửi được văn bản liên thông cho các đơn vị khác Quản trị hệ thống không đồng bộ được danh mục cơ quan, danh mục loại văn bản từ trung tâm tích hợp dữ liệu	Văn thư Quản trị hệ thống	- Đăng nhập vào vai trò quản trị hệ thống: 1.Hệ thống/Cấu hình hệ thống /Liên thông 2.Kiểm tra các thông tin như: services, tài khoản, mật khẩu, host đã đúng chưa?	QTHT, có thể nhờ sự hỗ trợ từ Công ty Unitech
16.	Không cài đặt được plugin chỉnh sửa trực tiếp dự thảo trên máy đã cài đặt Microsoft word 2003	Tất cả người dùng	- Gỡ bỏ Microsoft word 2003 và cài đặt Microsoft word 2007	QTHT, có thể nhờ sự hỗ trợ từ Công ty Unitech
17.	Sau khi cài đặt plugin chỉnh sửa trực tiếp dự thảo: không đưa dự thảo lên hệ thống bằng Microsoft word được hoặc không chỉnh sửa trực tiếp dự thảo trên hệ thống?	Tất cả người dùng	- Kiểm tra lại đường dẫn của service trên Microsoft word (Plugin đã được tích hợp vào Microsoft word).	QTHT, có thể nhờ sự hỗ trợ từ Công ty Unitech
18.	Khi cài đặt trò chuyện trực tuyến không đăng nhập được, không nhận được các thông báo của văn bản đến, văn bản đi, trao đổi nội bộ	Tất cả người dùng	- Kiểm tra lại các đường dẫn thiết lập services khi khởi động chương trình trò chuyện trực tuyến đã đúng chưa? Kiểm tra lại IP máy chủ.	QTHT, có thể nhờ sự hỗ trợ từ Công ty Unitech
19.	Không xuất hiện ô	Tất cả	- Đăng nhập vào vai trò	QTHT, có thể

	checkbox SMS để gửi tin nhắn đến người dùng khi tạo mới văn bản đến, công việc, trao đổi nội bộ, lịch công tác	người dùng	quản trị hệ thống: 1.Hệ thống/Quản trị nhóm người dùng 2. Phân quyền SMS cho các nhóm người dùng tương ứng	nhờ sự hỗ trợ từ Công ty Unitech
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------