

شرکت توسعه سامانه های رایانه ای سماتوس



آموزش خطاهای احتمالی ایجاد شده در ارسال و دریافت ECE



۱۴۰۰/۰۶/۰۲



⚠️ عدم ارسال ECE از طریق اتوماسیون اداری:

- تغییر (رمز عبور یا ایمیل سازمانی و یا پروتکل ارتباطی) توسط واحد فناوری اطلاعات
- قطع بودن Mail Server سازمان
- بالا بودن حجم (ضمائم ویاعطف وپیرونامه)
- **مشکل در سیستم و عدم ارسال**

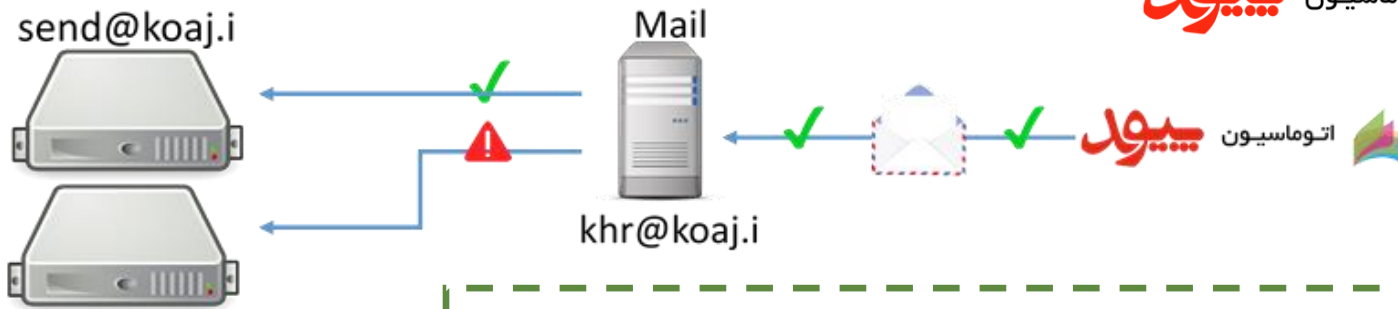


ece-dhrd@agri-jahad.org



✓ اتوماسیون، نامه را به صورت صحیح ارسال کرده است
✓ Mail Server سازمان (مبدا) به صورت صحیح نامه را دریافت کرده است
⚠️ عدم دریافت نامه ECE به ایمیل های مقصد:

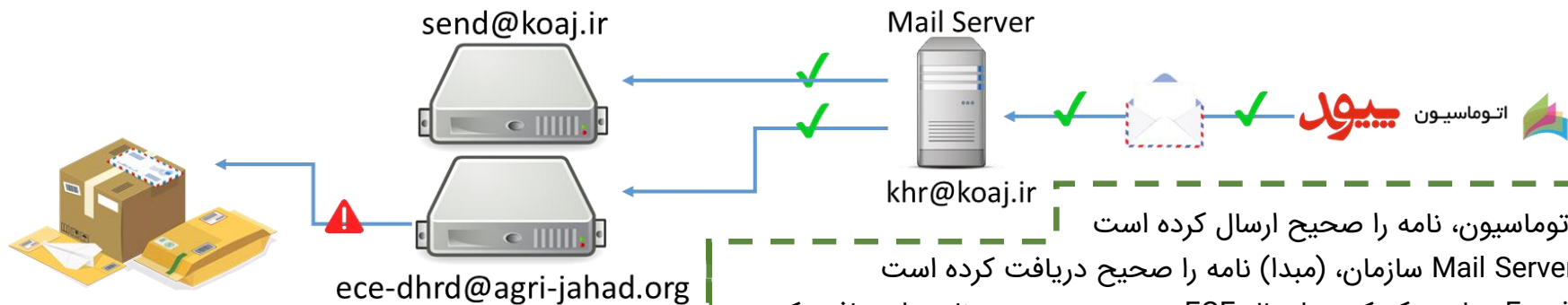
- تغییر نام ایمیل های سازمانی مقصد
- قطع بودن Mail Server مقصد
- عدم تنظیم و دریافت فایل ها با حجم بالا در مقصد



ece-dhrd@agri-jahad.org

- ✓ اتوماسیون، نامه را به صورت صحیح ارسال کرده است
- ✓ Mail Server سازمان، (مبدا) به صورت صحیح نامه را دریافت کرده است
- ✓ Email، جهت چک کردن ارسال ECE به صورت صحیح نامه را، دریافت کرده است
- ! عدم دریافت نامه ECE به ایمیل مقصد:

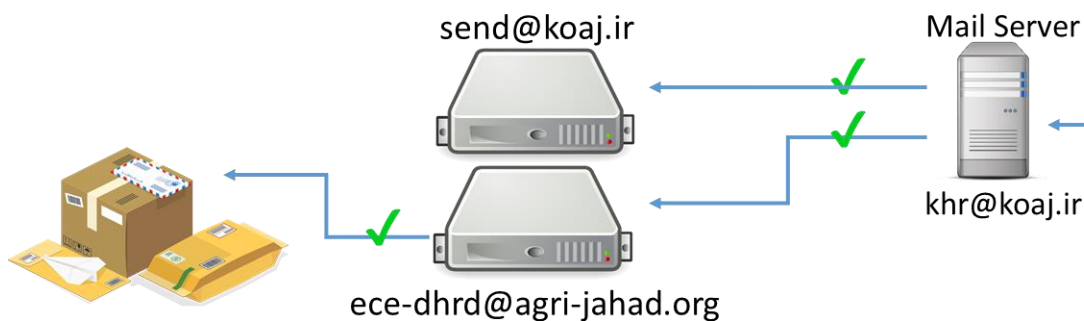
- تغییرنام ایمیل سازمانی مقصد • قطع بودن Mail Server مقصد • عدم تنظیم و دریافت فایلها با حجم بالا در مقصد
- دریافت ایمیل در Mail Server به صورت Spam و عدم دریافت در Inbox میل سرور مقصد



- ✓ اتوماسیون، نامه را صحیح ارسال کرده است
- ✓ Mail Server سازمان، (مبدا) نامه را صحیح دریافت کرده است
- ✓ Email، برای چک کردن ارسال ECE، به صورت صحیح نامه را دریافت کرده است
- ✓ Email مقصد نامه را به صورت صحیح دریافت کرده است
- ! عدم امکان ثبت توسط دبیرخانه مقصد:

- مشکل در دریافت نامه از Mail Server
- عدم نمایش تصاویر نامه و ثبت تاریخ، عنوان شماره نامه

- مشکل در ثبت در اتوماسیون مقصد
- عدم امکان ثبت نامه با حجم بالا



- ✓ اتوماسیون، نامه را صحیح ارسال کرده است
- ✓ Mail Server سازمان، (مبدا) نامه را صحیح دریافت کرده است
- ✓ Email، جهت چک کردن ارسال ECE به صورت صحیح نامه را، دریافت کرده است
- ✓ Email مقصد نامه را به صورت صحیح دریافت کرده است
- ✓ دبیرخانه مقصد نامه را به صورت صحیح دریافت کرده است

⚠ **مشکل در سیستم و عدم ارسال :** هنگامی که نرم افزار پیغام خطا بدهد و نامه ECE از اتوماسیون پیوند ارسال نشود با تیم پشتیبانی شرکت سماتوس در ارتباط باشید

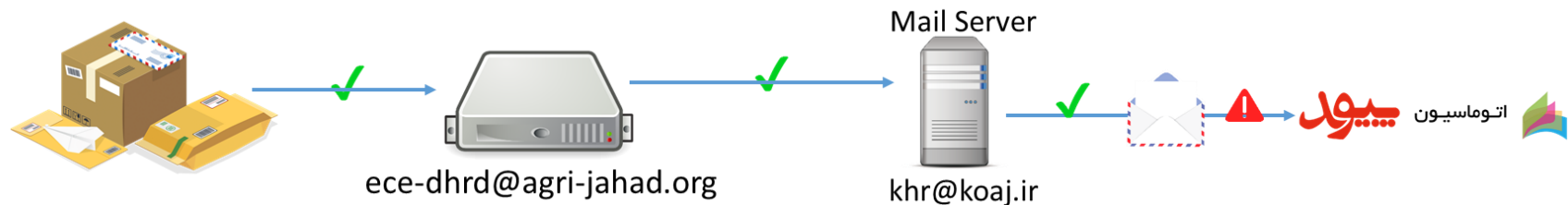
⚠ **عدم نمایش تصاویر نامه و ثبت تاریخ، عنوان شماره نامه :** در صورتی که دبیرخانه مقصد اعلام می کند نامه دریافت شده است و مشخصات نامه نیز ثبت شده است ولی تصویر نامه و یا پیوست ها موجود نیست، در این صورت می بایست ابتدا ایمیل تستی send@koaj.ir به آدرس الکترونیکی <https://192.168.99.110/owa> و رمز عبور تحویل شده توسط سازمان برر سی گردد. در صورتی که فایل XML فاقد تصویرنامه و یا پیوست بود می بایست به تیم پشتیبانی شرکت سماتوس اطلاع دهید.

⚠ **سایر موارد :** با توجه به اینکه سایر موارد اشاره شده مربوط به اتوماسیون نمی باشد و مربوط به میل سرور و تنظیمات مربوط به آن می باشد، مشکلات به وجود آمده می بایست توسط راهبر محترم نرم افزار و کارشناسان محترم دفتر فناوری اطلاعات و ارتباطات بررسی و حل گردد

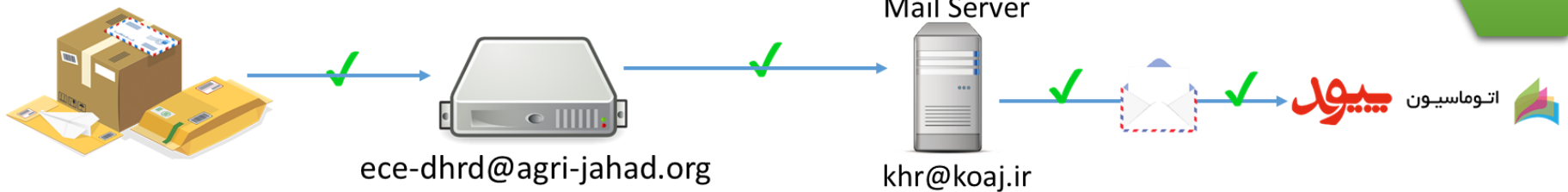


- ✓ اتوماسیون سازمان بیرونی نامه صادره خود را صحیح ارسال کرده است
- ✓ Mail Server سازمان بیرونی و ارسال کننده، نامه را به صورت صحیح ارسال کرده است.
- ! عدم دریافت نامه در Mail Server :

- قطع بودن Mail Server مقصد
- پر بودن وضعیت فضای Mail Server
- عدم تنظیم و دریافت فایلها با حجم بالا در مقصد
- دریافت به صورت Spam و عدم تثب در Inbox



- ✓ اتوماسیون سازمان بیرونی نامه صادره خود را صحیح ارسال کرده است
- ✓ Mail Server سازمان بیرونی و ارسال کننده، نامه را به صورت صحیح ارسال کرده است.
- ✓ Mail Server سازمان نامه را به صورت صحیح دریافت نکرده است.
- ! عدم دریافت نامه در اتوماسیون اداری و یا دریافت ناقص اطلاعات



- ✓ اتوماسیون سازمان بیرونی نامه صادره خود را صحیح ارسال کرده است
- ✓ Mail Server سازمان بیرونی و ارسال کننده، نامه را به صورت صحیح ارسال کرده است.
- ✓ Mail Server سازمان نامه را به صورت صحیح دریافت نکرده است.
- ✓ دریافت صحیح نامه در اتوماسیون اداری پیوند

⚠ **عدم دریافت نامه در اتوماسیون اداری:** گاهی ممکن است از خارج سازمان تماس بگیرند و اعلام کنند نامه ای بصورت ece ارسال شده است، با توجه به بار ترافیکی شبکه و حجم مکاتبات گاهی ممکن است در همان لحظه نامه در Mail Server هنوز دریافت نشده باشد. لذا می بایست طوری برنامه ریزی نمایید که در طی روز چندین بار گزینه **بروزرسانی** را انتخاب نمایید. در صورتی که نامه در اتوماسیون برای ثبت، نمایش داده نشود احتمال دارد که حجم نامه بالا بوده باشد. در غیر اینصورت با تیم پشتیبانی شرکت سماتوس در ارتباط باشید.

⚠ **دریافت نامه به صورت ناقص:** در صورت دریافت ناقص اطلاعات، ابتدا می بایست فایل XML دریافتی را بررسی نمایید درصورتی که فایل XML حاوی اطلاعات کامل بود و مشکلی نداشت با تیم پشتیبانی شرکت سماتوس در ارتباط باشید.

⚠ **سایر موارد:** با توجه به اینکه سایر موارد اشاره شده مربوط به اتوماسیون نمی باشد و مربوط به میل سرور و تنظیمات مربوط به آن می باشد، مشکلات به وجود آمده می بایست توسط راهبر محترم نرم افزار و کارشناسان محترم دفتر فناوری اطلاعات و ارتباطات بررسی و حل گردد.