

## การให้บริการหลังการขายโปรแกรมบัญชี *Express* มีตามรายการดังต่อไปนี้

1. **สิทธิการใช้งานของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป *Express License*** ทั้ง Single และ LAN ใช้ได้เฉพาะ On-Premises เท่านั้น ซึ่งใน 1 ชุด จะมี 1 S/N (Serial Number) สามารถใช้ได้ 1 บริษัท ต่อ 1 PC (กรณีเป็น Single) หรือ 1 Sever (กรณีเป็นระบบ LAN)
2. **การบริการ :** ทางบริษัทฯ จะให้บริการเฉพาะ 1 บริษัทที่มีชื่อที่อยู่ตรงกับที่ บริษัท เอ็กซ์เพรส ซอฟต์แวร์ กรุ๊ป จำกัด บันทึกไว้เท่านั้น ไม่สามารถนำ S/N เดียวกันไปใช้กับสาขา หรือบริษัทในเครือ ซึ่งในแต่ละสถานที่ดังกล่าวนี้ต้องซื้อโปรแกรมใช้สถานที่ละ 1 ชุด (ยกเว้นกรณีรับบัญชีข้อมูลหลายบริษัท ใช้เครื่องเดียวกัน หรือใน LAN วงเดียวกัน)
3. **ลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการทันที** เข้าไปกรอกข้อมูลได้ที่: <https://www.esg.co.th/esg/index.php?fi=no&page=register&lev=1&lang=th> หัวข้อ กรอกรายละเอียดกิจการของผู้ใช้โปรแกรม เพื่อความสะดวกในการขอรหัสเปิดใช้งานโปรแกรม, จองอบรมการใช้งาน, สอบถามปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายบริการ ซึ่งบริษัทที่จะนำโปรแกรมไปใช้งานได้ต้องมีชื่อที่อยู่ตรงกับที่ลงทะเบียนไว้และจะโอนเปลี่ยนมือไม่ได้
4. **การถอนสิทธิการใช้งาน** (ดูรายละเอียดหน้า 2)
5. **ให้เข้าไปศึกษา วิดีโอสอนการใช้งานที่:** <https://www.esg.co.th/esg/index.php?fi=no&page=CDTraining&lev=1&lang=th> และลองเล่นตามวิดีโอเพื่อทำความเข้าใจกับโปรแกรมก่อนเข้าอบรม บางท่านสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเข้าอบรม เนื่องจากข้อมูลในวิดีโอเหมือนกับข้อมูลที่ใช้สอนในห้องอบรมทุกประการ
6. **การอบรม** เมื่อซื้อโปรแกรมชุดใหม่บริษัทฯจะอบรมการใช้งานโปรแกรมที่บริษัทเอ็กซ์เพรสฯ ให้ ฟรี 1 ครั้ง / 2 ท่านพร้อมกัน หรือเลือกอบรมออนไลน์ 1 หมายเลข (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง) ทั้ง 2 คอร์ส ใช้เวลา 2 วัน (9.00-16.00น) และต้องสำรองที่นั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 2-3 สัปดาห์ (ดูตารางอบรมและจองอบรมได้ที่ [www.esg.co.th/training](http://www.esg.co.th/training))
  - ❖ หากต้องการอบรมมากกว่า 1 คอร์ส จะเสียค่าใช้จ่าย 800 บาท ต่อ 1 หมายเลขอบรมออนไลน์ / และอบรมที่บริษัท เอ็กซ์เพรสฯ ราคา 1,000 บาท ต่อ 1 โต๊ะ (นั่งได้ 2 ท่าน) \*\*ราคานี้ยังไม่รวม VAT
7. **การให้บริการสอบถามปัญหาและปรึกษาโปรแกรม**
  - ฝ่ายบริการจะเป็นที่ปรึกษาและตอบปัญหาการใช้งานทางโทรศัพท์ (Call center) ☎ (02) 217-3533 (อัตโนมัติ) กด 2 ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8:30 – 17:00 (พักเที่ยง), วันเสาร์ เวลา 8:30-11.00 (หยุดทำการเฉพาะวันเสาร์สุดท้ายของเดือน)
  - บริษัทฯ จะให้บริการเฉพาะเจ้าของโปรแกรม ตามชื่อ และที่อยู่ ที่ได้กรอกรายละเอียดกิจการในหน้าเว็บไซต์ไว้เท่านั้น (จะไม่รวมถึงสาขา หรือ บริษัทในเครือ)
  - ตอบปัญหาผ่านเว็บไซต์ [www.esg.co.th](http://www.esg.co.th) (Help Desk สามารถแก้ปัญหาด้วยตัวคุณเอง และ Web Board เพื่อฝากคำถามที่ต้องการ)
  - ให้บริการภายในสถานที่ทำการของ บริษัท เอ็กซ์เพรส ซอฟต์แวร์ กรุ๊ป จำกัด เท่านั้น
8. **กรณีที่ต้องการให้แก้ไข แบบฟอร์ม, รายงาน และงบการเงิน** เพิ่มเติม บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายขั้นต่ำ ดังนี้  
แก้ไขแบบฟอร์ม 3,000.- ต่อ 1 ฟอร์ม / แก้ไข รายงาน 4,000.- ต่อ 1 รายงาน / แก้ไข งบการเงิน 3,000.- ต่อ 1 งบการเงิน

## ข้อมูลที่ควรทราบในการติดตั้งโปรแกรม

เพื่อความสะดวกในการดูแล และการถอนสิทธิการใช้งาน ควรติดตั้งโปรแกรมไว้ใน Drive อื่นๆ ที่ไม่ใช่ Drive C: หรือ Drive ที่ติดตั้ง Windows ฉะนั้นก่อนติดตั้ง ควรแบ่ง Partition ของ Hard disk ไว้สำหรับลงโปรแกรม *Express* โดยเฉพาะเพียงโปรแกรมเดียว เนื่องจากในอนาคตถ้าจำเป็นต้องเปลี่ยนเครื่อง หรือเปลี่ยน Hard disk ลูกค้าน่าจะได้สะดวกในการ Format เฉพาะ Drive ที่ลงโปรแกรมเพื่อถอนสิทธิการใช้งาน ทำให้การถอนสิทธิการใช้งานทำได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น (โปรแกรมใช้เนื้อที่ประมาณ 40MB และลูกค้าต้องเผื่อพื้นที่ไว้สำหรับเก็บข้อมูลที่จะบันทึกลงไปอย่างน้อย 1-2 ปี) วิธีการติดตั้ง: [Powtoon - install-02voice](https://www.youtube.com/watch?v=b29qj9JSaa8)

**ข้อที่สำคัญ** เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล เมื่อเลิกทำงานก่อนออกจากโปรแกรม *Express* ควรสำรองข้อมูลเก็บไว้ทุกวัน (<https://www.youtube.com/watch?v=b29qj9JSaa8>) ใน Flash drive, Handy drive หรือ Thumb drive ก็ได้ เพื่อความปลอดภัยในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์เสียโดยกะทันหัน หรือติดไวรัส ทำให้ข้อมูลสูญหาย เราก็คงมีข้อมูลที่ได้สำรองไว้มาทำงานต่อได้

## ขั้นตอนการถอนสิทธิการใช้งานโปรแกรม

เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดปัญหา เช่น Format windows, เครื่องเสีย, ต้องการเปลี่ยน PC, Server (ตัวแม่), Hard disk หรือ อุปกรณ์อื่นๆ **ก่อนดำเนินการใดๆ** ให้ลูกค้าติดต่อกับฝ่ายขายที่ บริษัท เอ็กซ์เพรส ซอฟต์แวร์ กรุ๊ป จำกัด เพื่อขอคำแนะนำในการถอนสิทธิการใช้งาน ก่อนติดต่อขอรับรหัสเปิดใช้งานใหม่ ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติโดยหลัก ๆ มีดังนี้

### 1. กรณีเปลี่ยน Mainboard, CPU และ Format แต่ Hard disk เหมือนเดิม

\*\* ให้โทรติดต่อฝ่ายขาย ☎ 02-217-3555 หรือ Add Line: @886gafru



เพื่อบันทึกประวัติไว้

### 2. กรณีเปลี่ยนเครื่อง หรือ Hard disk และเครื่องเดิมยังเปิดโปรแกรม Express ได้ สามารถเลือกการถอนสิทธิได้ 2 วิธี

วิธีที่ 1. Format Drive ที่ลงโปรแกรม Express โดยทำตามขั้นตอน ดังนี้ (วิธีนี้จะใช้งานที่เครื่องใหม่ได้เร็วขึ้น)

#### I. การแจ้งรหัสเครื่องก่อน Format

เปิดโปรแกรม Express ที่เครื่องเก่า -> เข้าไปที่เมนูอื่นๆ -> หัวข้อ C ลงทะเบียนโปรแกรม แล้วโทรไปที่ฝ่ายขาย เพื่อแจ้งรหัสเครื่องก่อน Format (ถ้าเป็นระบบ LAN ให้เปิดโปรแกรม Express ที่เครื่องแม่ และแจ้งรหัสเครื่องทั้ง Local drive และ Map network drive) ☎ 02-217-3555 กด 1 หรือ Add Line: @886gafru



วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 9:00 – 16:30, วันเสาร์ เวลา 9:00-11.00 (หยุดวันเสาร์สุดท้ายของเดือน)

#### II. การแจ้งรหัสเครื่องหลัง Format

1. ก่อนจะดำเนินการ Format Local Drive ที่ลงโปรแกรม Express ให้ สำรองข้อมูลทั้งหมดของ Drive นั้นๆ ไว้ก่อน (สำหรับโปรแกรม Express ให้ Copy ทั้ง Folder ไว้)
2. Format แบบ Full เฉพาะ Drive ที่ลงโปรแกรม Express โดย
  - ถ้าเป็นระบบ LAN ให้ยกเลิกการ Share และ Map drive ก่อน
  - ห้าม เลือก Quick Format และ ห้าม แบ่งพื้นที่ Drive ใหม่
3. ติดตั้งโปรแกรม Express อีกครั้ง ในเครื่องเก่า ที่ Drive เดิม -> เปิดโปรแกรม Express -> ไปที่เมนู 8.อื่นๆ -> หัวข้อ C. “ลงทะเบียนโปรแกรม” ติดต่อฝ่ายขายเพื่อแจ้งรหัสเครื่องหลัง Format, เมื่อแจ้งเรียบร้อย ให้ลบ Folder Express ที่ตั้งได้

วิธีที่ 2. ให้นำ Hard disk เก่า เข้ามาที่ บจก. เอ็กซ์เพรสฯ หรือส่งทาง EMS เพื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยถอนสิทธิการใช้งานให้

### 3. กรณีที่เครื่องเก่าเสีย ให้นำ Hard disk เก่า เข้ามาที่ บจก. เอ็กซ์เพรสฯ หรือส่งทาง EMS เพื่อให้เจ้าหน้าที่ช่วยถอนสิทธิการใช้งานให้

\*\*\* การนำ Hard disk เข้ามา กรุณานัดวันเวลาล่วงหน้ากับฝ่ายขาย เพื่อจัดเตรียมบุคลากรให้บริการ (ถ้าเดินทางเข้ามาโดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า ลูกค้าอาจจะต้องรอนาน หรือไม่สามารถดำเนินการให้ได้ภายในวันนั้นๆ เพราะต้องเป็นคิวแทรก) \*\*\*

☑ กรณีมีการส่งเคลม Hard disk ให้ email ไปเคลมที่ ออกโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ที่รับเคลม ระบุ S/N HDDเก่า และใหม่ พร้อม S/N ของโปรแกรม Express มาที่ [mkt@esg.co.th](mailto:mkt@esg.co.th), [esg2555@gmail.com](mailto:esg2555@gmail.com) (ควรติดต่อฝ่ายขายก่อนส่งเคลม Hard Disk)

☑ ถ้า Set Raid กรุณาแจ้ง Serial Number ของ Hard Disk ทุกลูกของเครื่องใหม่เพื่อบันทึกไว้ (ในอนาคตหากมีการเปลี่ยนฮาร์ดดิสก์ในชุดของ Raid ให้โทรแจ้งที่ฝ่ายขาย เพื่อเก็บประวัติการเปลี่ยนแปลงนี้ไว้ด้วยทุกครั้ง)

**หมายเหตุ:** ในกรณีเร่งด่วน ท่านจำเป็นต้องใช้งานที่เครื่องใหม่ก่อน ให้ท่านติดต่อ ขอด่วนอย่างจดหมาย เพื่อดำเนินการขอรหัสเปิดใช้งาน หลังจากนั้นภายใน 7 วัน ลูกค้าค่อยทำการถอนสิทธิการใช้งานเครื่องเก่าให้เรียบร้อย

**สำหรับเครื่องใหม่:** ให้นำ Folder ของโปรแกรม Express ที่ Copy ไว้จากเครื่องเก่าไปวางไว้ใน Drive ที่เตรียมไว้ เช่น D:, E: (ในกรณีที่มีโปรแกรมและข้อมูลอยู่ใน Folder เดียวกัน) เปิดโปรแกรม Express (ถ้าเป็นระบบ LAN ลูกค้าต้อง Share Folder แบบ Full Control และ Map Network Drive ที่ตัวแม่เอง \*คู่มือการ share, map ได้ที่: [Express Software Group Co.,Ltd.](http://Express Software Group Co.,Ltd.) | [www.esg.co.th](http://www.esg.co.th) | [esg.co.th](http://esg.co.th)) แล้วเข้าโปรแกรมผ่าน drive ที่เพิ่ง map นั้น เข้าไปที่เมนู 8.อื่นๆ -> หัวข้อ C.ลงทะเบียนโปรแกรม แล้วโทรไปที่ฝ่ายลงทะเบียน ☎ 02-217-3599 เพื่อขอรับรหัสเปิดใช้งานใหม่