

การให้บริการหลังการขายโปรแกรมบัญชี *Express* มีตามรายการดังต่อไปนี้

1. **สิทธิการใช้งานของโปรแกรมบัญชีสำหรับรูป *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 บริษัทที่มีชื่อ-ที่อยู่ตรงกับที่ บริษัท เอ็กซ์เพรส ซอฟต์แวร์ กรุ๊ป จำกัด บันทึกไว้เท่านั้น ไม่สามารถนำ S/N เดียวกันไปใช้กับ สาขา หรือบริษัทในเครือ ซึ่งในแต่ละสถานที่ดังกล่าวนี้ต้องซื้อโปรแกรมใช้สถานที่ละ 1 ชุด (ยกเว้นกรณีรับทำบัญชีข้อมูลหลายบริษัท ใช้ในเครื่องเดียวกัน หรือใน LAN วงเดียวกัน)
3. **การลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการ ให้เข้าไปกรอกข้อมูลที่:** https://express.co.th/cust_register/ ทันที เพื่อความสะดวกในการขอรหัสเปิดใช้งานโปรแกรม, จออบรมการใช้งาน, สอบถามปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายบริการ ซึ่งบริษัทที่จะนำโปรแกรมไปใช้งานได้ต้องมีชื่อ-ที่อยู่ตรงกับที่ลงทะเบียนไว้ และจะโอนเปลี่ยนมือไม่ได้
4. **การถอนสิทธิการใช้งาน (ดูรายละเอียดหน้า 2)**
5. **ให้เข้าไปศึกษา วิดีโอสอนการใช้งานโปรแกรม** ที่: https://express.co.th/express_tutorial/ และลองเล่นตามวิดีโอเพื่อทำความเข้าใจกับโปรแกรมก่อนเข้าอบรม บางท่านสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเข้าอบรม เนื่องจากข้อมูลในวิดีโอเหมือนกับข้อมูลที่ใช้สอนในห้องอบรมทุกประการ
6. **การอบรม** เมื่อซื้อโปรแกรมชุดใหม่บริษัทฯจะอบรมการใช้งานโปรแกรมที่บริษัทเอ็กซ์เพรสฯ ให้ ฟรี 1 ครั้ง / 2 ท่านพร้อมกัน หรือเลือกอบรมออนไลน์ 1 หมายเลข (เลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง) การอบรมทั้ง 2 รูปแบบ ใช้เวลา 2 วัน (9.00-16.00น) และต้องสำรองที่นั่งล่วงหน้าอย่างน้อย 2-3 สัปดาห์ (ดูตารางอบรมและจองอบรมได้ที่ <https://express.co.th/#training-course>)
 - ❖ 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 8:30-17:00น. (พักเที่ยง), วันเสาร์ เวลา 8:30-11.45น. (หยุดทำการเฉพาะวันเสาร์สุดท้ายของเดือน, วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
 - บริษัทฯ จะให้บริการเฉพาะเจ้าของโปรแกรม ตามชื่อ และที่อยู่ ที่ได้กรอกรายละเอียดกิจการในหน้าเว็บไซต์ไว้เท่านั้น (จะไม่รวมถึง สาขา หรือ บริษัทในเครือ)
 - ตอบปัญหาผ่านเว็บไซต์ (Help Desk <https://esg.co.th/helpdesk/> สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวคุณเอง และ Web Board <https://esg.co.th/phpBB3/> เพื่อฝากคำถามที่ต้องการ)
 - ให้บริการภายในสถานที่ทำการของ บริษัท เอ็กซ์เพรส ซอฟต์แวร์ กรุ๊ป จำกัด เท่านั้น
8. กรณีที่ต้องการให้แก้ไข แบบฟอร์ม, รายงาน และงบการเงิน เพิ่มเติม บริษัทฯ จะคิดค่าใช้จ่ายเริ่มต้น 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 ลูกค้าจะได้สะดวกในการ Format เฉพาะ Drive ที่ลงโปรแกรมเพื่อถอนสิทธิการใช้งาน ทำให้การถอนสิทธิการใช้งานทำได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น (โปรแกรมใช้เนื้อที่ประมาณ 40 MB และลูกค้าต้องเผื่อพื้นที่ไว้สำหรับเก็บข้อมูลที่จะบันทึกลงไปอย่างน้อย 1-2 ปี)

คู่มือการติดตั้งโปรแกรม: (https://www.powtoon.com/online-presentation/fdkedM6YNIA/?mode=movie&published_from=studio)

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

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 เดิม

** ให้โทรติดต่อที่ฝ่ายขาย ☎ 02-217-3555 กด 1 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)

1. 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



จันทร์-ศุกร์ เวลา 8:30–17:00 น. (พักเที่ยง), วันเสาร์ เวลา 8:30–11.45 น. (หยุดทำการเฉพาะวันเสาร์สุดท้ายของเดือน, วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

2. การแจ้งรหัสเครื่องหลัง Format

2.1 ก่อนจะดำเนินการ Format Local Drive ที่ลงโปรแกรม *Express* ให้ สำรองข้อมูลทั้งหมดของ Drive นั้นๆ ไว้ก่อน (สำหรับโปรแกรม *Express* ให้ Copy ทั้ง Folder ไว้)

2.2 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

2.3 ติดตั้งโปรแกรม *Express* อีกครั้ง ในเครื่องเก่า ที่ Drive เดิม -> เปิดโปรแกรม *Express* -> ไปที่เมนู 8.อื่นๆ -> หัวข้อ C. “ลงทะเบียนโปรแกรม” ติดต่อฝ่ายขายเพื่อแจ้งรหัสเครื่องหลัง Format, เมื่อแจ้งเรียบร้อยแล้ว ให้ลบ Folder *Express*ทิ้งได้

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 เพื่อจัดเตรียมบุคลากรไว้บริการ (ถ้าเดินทางเข้ามาโดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า ลูกค้าอาจจะต้องรอนาน หรือไม่สามารถดำเนินการให้ได้ภายในวันนั้นๆ เพราะต้องเป็นคิวแทรก) ***

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

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

หมายเหตุ: ในกรณีเร่งด่วน ท่านจำเป็นต้องใช้งานที่เครื่องใหม่ก่อน ให้ท่านติดต่อ ขอตัวอย่างจดหมาย เพื่อดำเนินการขอรหัสเปิดใช้งาน หลังจากนั้นภายใน 7 วัน ลูกค้าค่อยทำการถอนสิทธิการใช้งานเครื่องเก่าให้เรียบร้อย

สำหรับเครื่องใหม่: ให้นำ Folder ของโปรแกรม *Express* ที่ Copy ไว้จากเครื่องเก่าไปวางไว้ใน Drive ที่เตรียมไว้ เช่น D:, E: (ในกรณีที่โปรแกรมและข้อมูลอยู่ใน Folder เดียวกัน) เปิดโปรแกรม *Express* (ถ้าเป็นระบบ LAN ลูกค้าต้อง Share Folder แบบ Full Control และ Map Network Drive ที่ตัวแม่เอง *ดูวิธีการ share, map ได้ที่: https://express.co.th/how_to_use_express_on_lan/ [วิธีการแชร์ และเรียกใช้งานโปรแกรมบัญชี Express บนระบบ Network] แล้วเข้าโปรแกรมผ่าน drive ที่เพิ่ง map นั้น) เข้าไปที่เมนู 8.อื่นๆ -> หัวข้อ C.ลงทะเบียนโปรแกรม แล้วโทรไปที่ฝ่ายลงทะเบียน ☎ 02-217-3599 เพื่อขอรหัสเปิดใช้งานใหม่