

SparkPack 企业 ERP

常见问题

文档版本 24.1.1
发布日期 2024-01-15



版权所有 © 华为云计算技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为云计算技术有限公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为云计算技术有限公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目录

1 FAQ.....	1
1.1 运行 SparkPack 企业 ERP 客户端推荐的电脑配置.....	1
1.2 如何创建 SparkPack 企业 ERP 客户端的快捷方式登录?	1
1.3 修改 IMC 用户账号信息.....	3
1.4 如何正确退出 SparkPack 企业 ERP 客户端.....	5
1.5 无法连接 DTW.....	6
1.6 SparkPack 企业 ERP, 使用过程中弹出提示“检测到您与服务器的连接中断”	9
1.7 SparkPack 企业 ERP 打开应用提示“如果无法启动客户端, 请下载客户端或重新打开应用”	10
1.8 SparkPack 企业 ERP 打开应用提示“用户未授权”	11
1.9 SparkPack 企业 ERP 打开应用提示“找不到依赖文件, 请重新安装”	12
1.10 如何修改用户登录密码.....	15
2 修订记录.....	21

1 FAQ

- 1.1 运行SparkPack企业ERP客户端推荐的电脑配置
- 1.2 如何创建SparkPack企业ERP客户端的快捷方式登录?
- 1.3 修改IMC用户账号信息
- 1.4 如何正确退出SparkPack 企业ERP客户端
- 1.5 无法连接DTW
- 1.6 SparkPack企业ERP，使用过程中弹出提示“检测到您与服务器的连接中断”
- 1.7 SparkPack企业ERP打开应用提示“如果无法启动客户端，请下载客户端或重新打开应用”
- 1.8 SparkPack企业ERP打开应用提示“用户未授权”
- 1.9 SparkPack企业ERP打开应用提示“找不到依赖文件，请重新安装”
- 1.10 如何修改用户登录密码

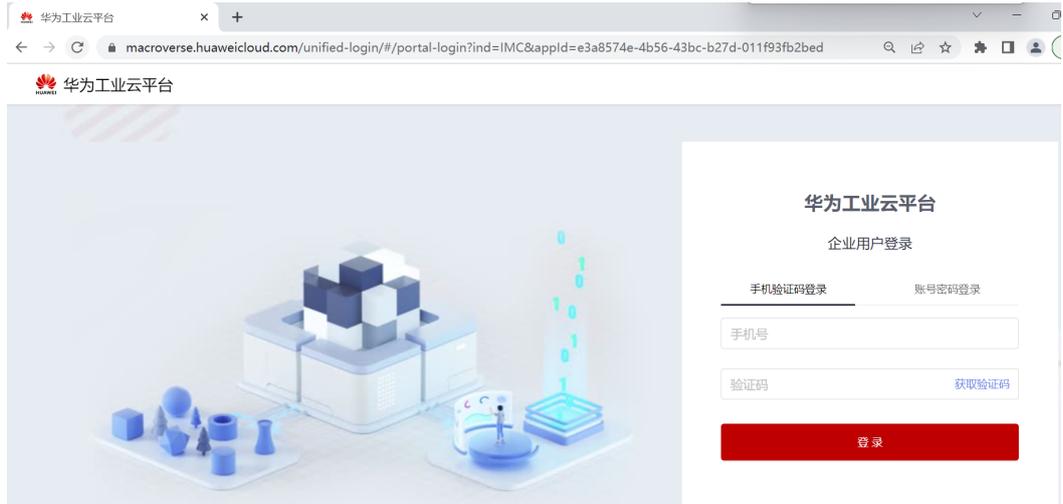
1.1 运行 SparkPack 企业 ERP 客户端推荐的电脑配置

- 推荐配置：
 - 1) CPU: i5或者同等性能CPU以上
 - 2) 内存: 16GB及以上
 - 3) 可用硬盘空间: 500GB及以上

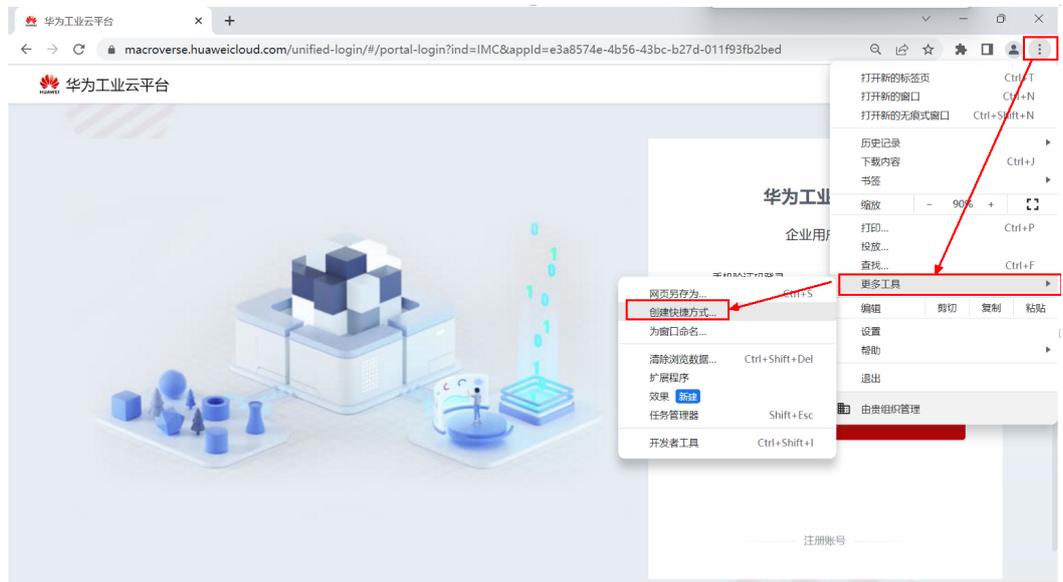
1.2 如何创建 SparkPack 企业 ERP 客户端的快捷方式登录?

- 解决方案
 - 1) 打开谷歌浏览器，输入用户登录地址：

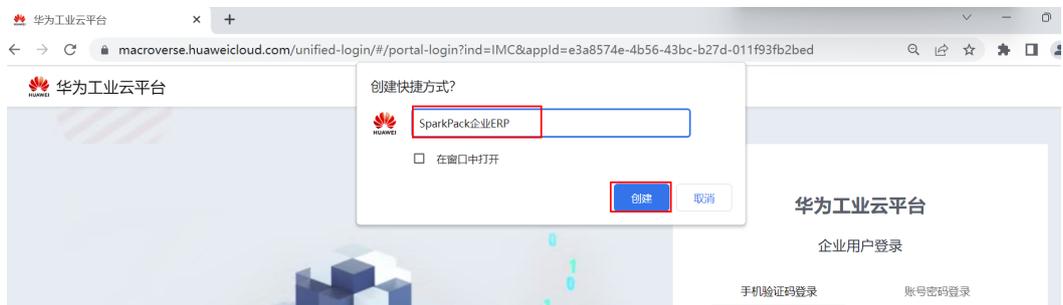
<https://macroverse.huaweicloud.com/unified-login/#/portal-login?ind=IMC&appId=e3a8574e-4b56-43bc-b27d-011f93fb2bed>



2) 点击右上角“自定义及控制”，选择更多工具创建快捷方式。



3) 在弹出的窗口里，输入SparkPack企业ERP，点击创建按钮。



4) 此时SparkPack 企业ERP的桌面快捷方式已经创建成功，下次登录时双击该快捷方式即可。



1.3 修改 IMC 用户账号信息

- 问题现象

公司有员工离职等原因，IMC账号需要交接，需要修改用户账号信息

- 解决方案

1) 进入管理后台->通讯录



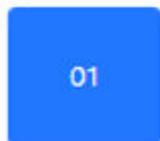
2) 点击人员详情



3) 点击编辑

人员详情

头像



姓名

dei

手机号码

登录账号

de

工号

邮箱

工作信息

企业名称

企业简称

4) 说明:

当前支持修改姓名和手机号码，不支持修改登录账号。如果需要使用新的登录账号，请参考用户指南中的添加用户流程。

1.4 如何正确退出 SparkPack 企业 ERP 客户端

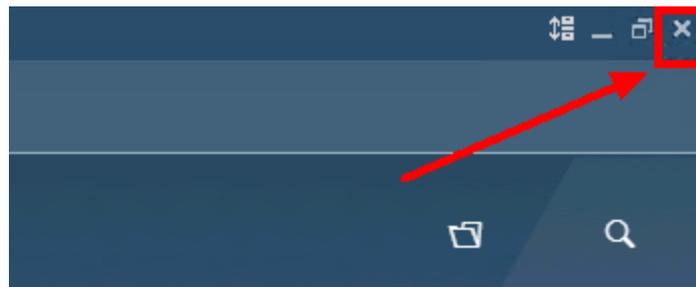
- 解决方案

使用以下两种方式之一退出B1客户端:

1) 方式一: 点击文件->退出 (或使用快捷键CTRL+Q)



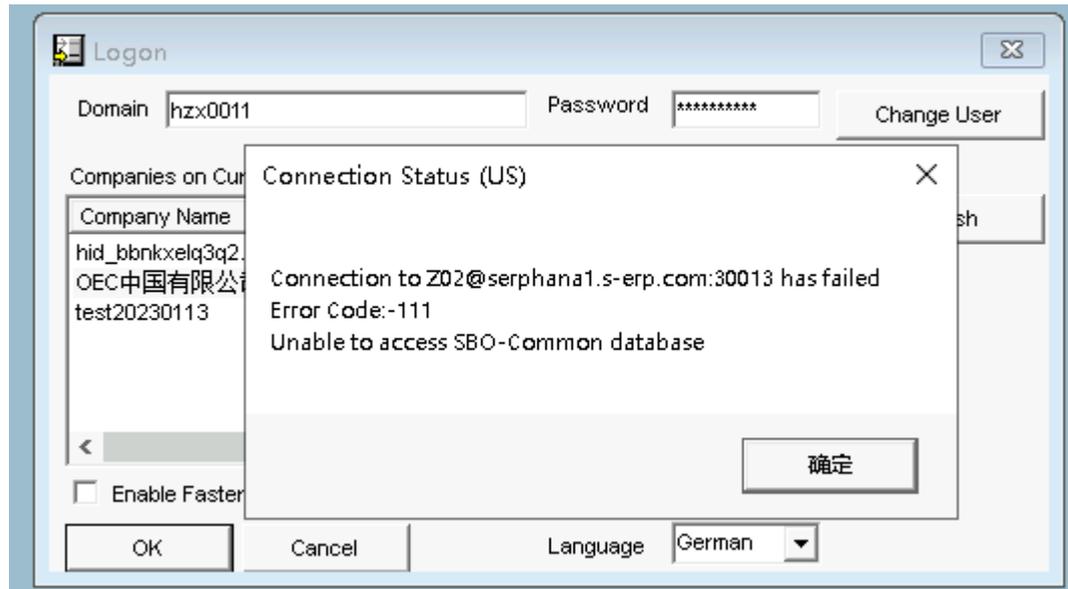
2) 方式二：点击右上角关闭"X"



1.5 无法连接 DTW

- 问题现象

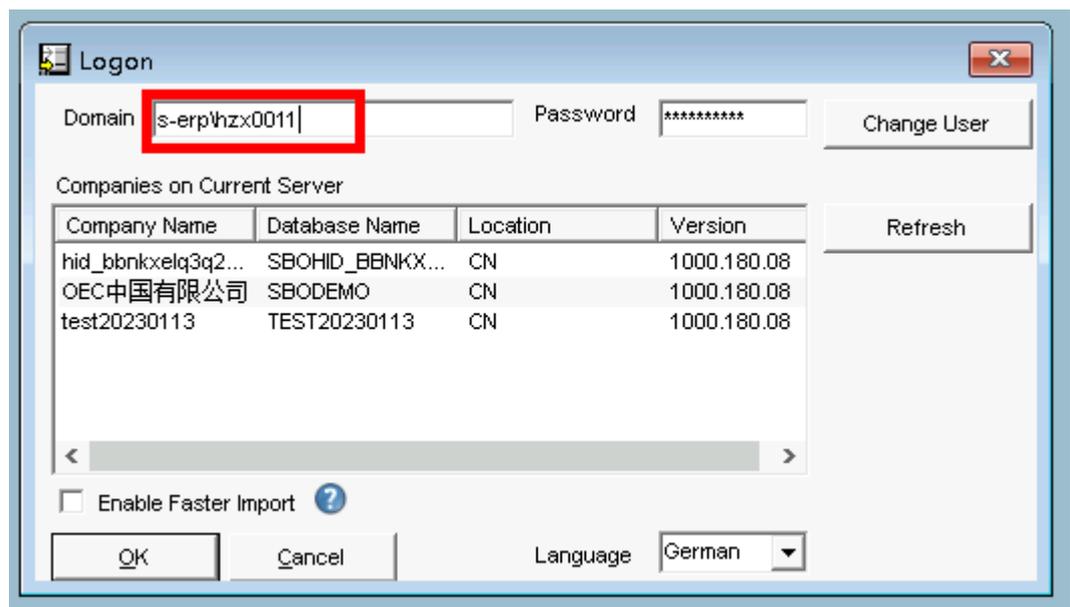
登录DTW提示error code:-111, unable to access SBO-Common database



- 解决方案

这是登录DTW工具的用户名，相较于IMC用户名称多一个域名s-erp，故登录时账号前面加上域名“s-erp\”

例：IMC用户名称为hzx0011,登录DTW的账号名就是s-erp\hzx0011,密码是登录IMC的密码，具体可复制下图登录页面的DTW工具下的账号名。



1.6 SparkPack 企业 ERP，使用过程中弹出提示“检测到您与服务器的连接中断”

问题描述：

使用标准客户端时，弹出“检测到您与服务器的连接中断，正在努力为您重连中...”



可能原因：

- 您的本地网络环境不稳定；
- 如果出现全员连接问题，且排除完本地网络问题，请即刻提单给华为云SparkPack企业ERP解决方案团队处理。

处理办法：

- 请联系本地网络管理员检查本地网络问题；
- 提升网络容错率，修改重试连接次数以及超时时间：重连次数20次后会话超时，连接中断。具体修改方法为：

点击SparkPack企业ERP客户端（原华为云RIS客户端）-设置-断线重连次数设置：



1.7 SparkPack 企业 ERP 打开应用提示“如果无法启动客户端，请下载客户端或重新打开应用”

问题描述： 如果无法启动客户端，请下载客户端或重新打开应用。

如下图所示：



可能原因：

- 您本地电脑未安装SparkPack 企业ERP客户端。
- 您本地电脑的CPU和内存使用率高，或者硬件配置较低。

处理办法：

- 请在本地电脑上下载并安装SparkPack 企业ERP客户端，安装后重新打开。
- 如果重新安装客户端后仍无法打开，请联系华为云SparkPack 企业ERP解决方案团队或项目经理获取帮助。

1.8 SparkPack 企业 ERP 打开应用提示“用户未授权”

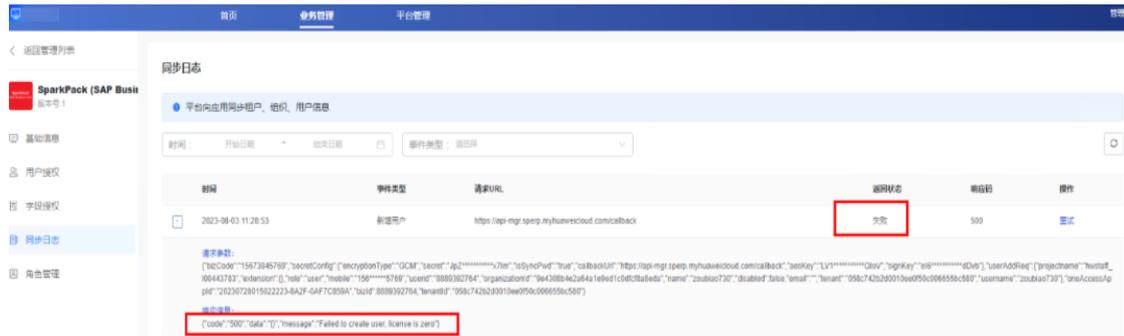
- 问题现象

提示“用户未授权，请联系企业管理员添加可见范围”



- 解决方案

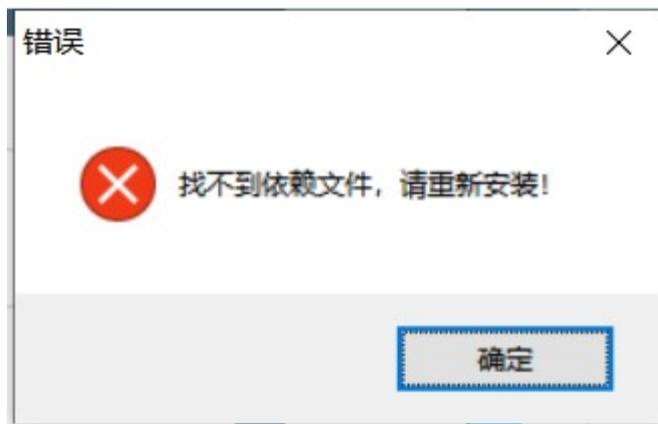
客户可联系公司企业管理员查看管理后台的对应用户的同步日志，若授权数量超出限制，取消授权不需要使用的用户后，即可授权成功，该用户可成功登录。



1.9 SparkPack 企业 ERP 打开应用提示“找不到依赖文件，请重新安装”

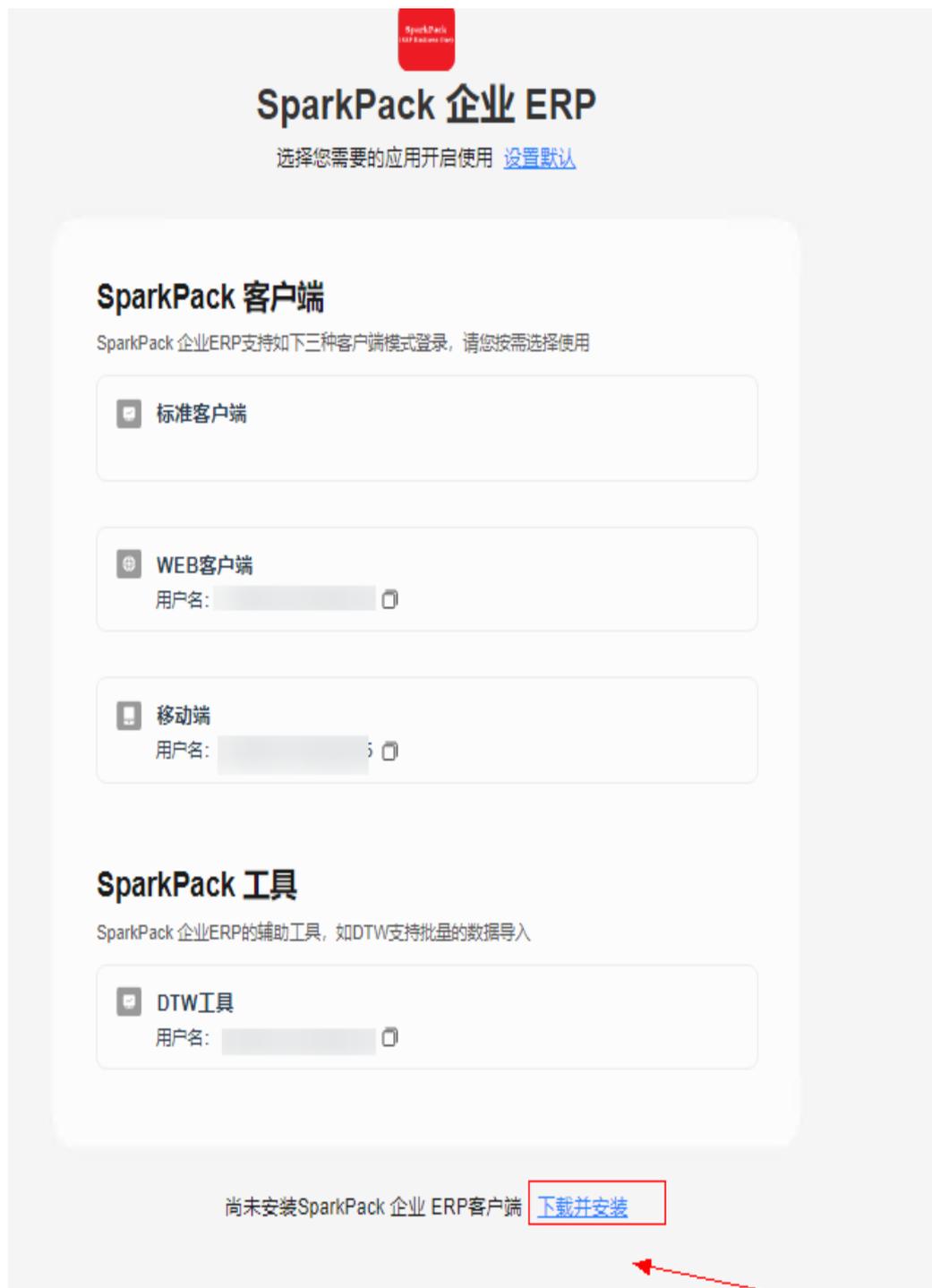
- 问题现象

提示“找不到依赖文件，请重新安装”



- 解决方案

用户客户端环境有问题，安装路径下缺少文件，导致无法通过客户端拉起SAP应用。
用户可在网页下重新载客户端安装包，执行覆盖安装即可修复。





安装目录 C:\HuaweiCloud\HuaweiCloudRIS Client



安装完成后, 启动客户端程序

1.10 如何修改用户登录密码

- 问题现象

用户不知道该如何修改登录密码

- 解决方案

有三种方式修改用户登录密码

1) 方式一：登录后在用户工作台右上角点击修改密码



输入原密码与新密码完成修改

A screenshot of a '修改密码' (Change Password) dialog box. The dialog has a title bar with '修改密码' and a close button 'X'. Below the title bar, there are three input fields, each with a red asterisk and a label: '* 原密码:' (Original Password), '* 新密码:' (New Password), and '* 新密码确认:' (New Password Confirmation). Each input field contains the placeholder text '请输入' (Please enter) and has a small circular icon with a slash on the right side. At the bottom of the dialog, there is a large blue button with the text '确认修改' (Confirm Change).

2) 方式二：若忘记原密码，可在用户工作台登录页面点击忘记密码，进行重置密码

华为工业云平台

企业用户登录

手机验证码登录 账号密码登录

用户账号@企业简称

用户账号@企业简称

密码

忘记密码

登录

注册账号 | 下载客户端

输入手机号、选择企业，输入短信验证码与新密码完成修改

忘记密码 X

* 手机号:

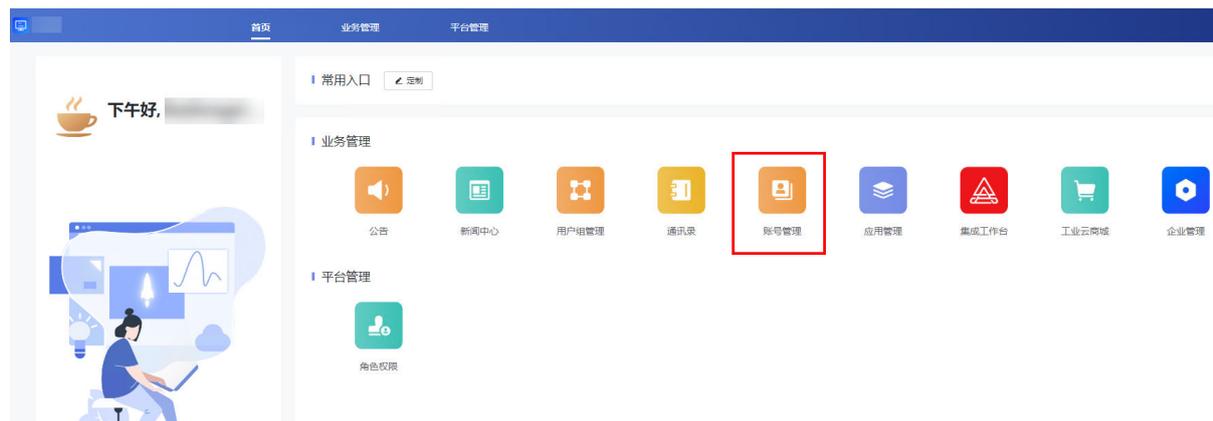
* 企业:

* 验证码: [获取短信验证码](#)

* 新密码:

* 新密码确认:

3) 方式三：联系企业管理员在管理后台重置密码
企业管理员进入IMC管理后台，点击账号管理



点击重置密码

The screenshot shows a web interface for account management. On the left is a sidebar with '账号管理' (Account Management) selected. The main area has two summary cards: '总账户数' (Total Account Count) with 44 total, 33 active, and 11 pending; and '近7日新增账户数' (New Accounts in Last 7 Days) with 0 total, 0 active, and 0 pending. Below these are search filters for name, phone number, and status, and a table with columns for name, phone, ID, status, creation time, and user.

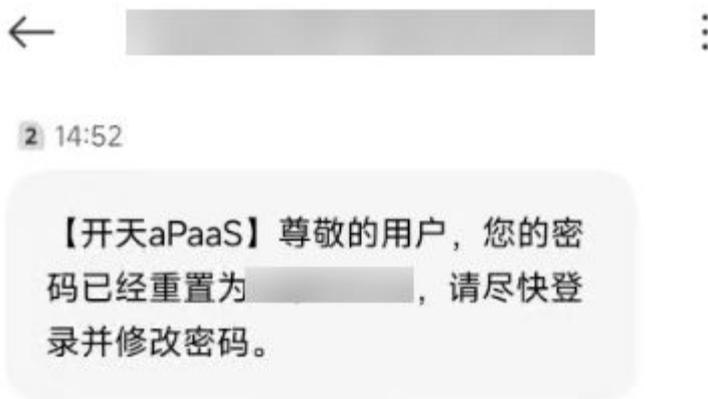
总账户数			近7日新增账户数		
总账号数	激活数	待激活数	总账号数	激活数	待激活数
44	33	11	0	0	0

姓名	手机号	账号	账号状态	创建时间	租户	操作
			正常			禁用

输入短信验证码

The dialog box is titled '确认重置密码吗?' (Confirm password reset?). It shows the current user's phone number in a greyed-out field. Below it is a field for the SMS verification code with a '获取验证码' (Get verification code) button. At the bottom right are '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm) buttons.

用户可收到新密码的短信



使用新密码登录

华为工业云平台

企业用户登录

手机验证码登录

账号密码登录

[忘记密码](#)

[登录后修改密码](#)

修改密码

登录账号:

登录企业:

* 原密码: 

* 新密码: 

* 确认密码: 

确定

2 修订记录

修订记录	发布日期
第一次正式发布。	2024-01-04