

金蝶 K/3 数字化工厂系统 售后维护指南

Confidential

目录

一、	版本号	3
二、	软件部分	3
三、	硬件部分	3
四、	保养	4
五、	返厂维修	4
六、	培训视频	4
七、	售后联系方式	4

Confidential

一、 版本号

版本号：金蝶 K/3 数字化工厂系统 V1.0

适用范围：使用金蝶边缘计算数据盒硬件进行设备联网的售后维护、使用金蝶 K/3 数字化工厂系统软件的售后维护。

二、 软件部分

故障判断

故障现象	故障原因	处理建议
登录网站时提示：无法访问此网站	1、网站访问地址书写错误； 2、企业网络连接故障； 3、云服务器故障。	1、检查访问地址是否正确； 2、检查企业网络是否能访问公网； 联系阿里云平台服务商。
登录时提示用户名或密码错误	1、用户名不存在； 2、密码错误	联系系统管理员用 administrator 登录系统查看用户名是否存在，并重置密码，重置后密码默认为 123456
用户登录平台缺少功能模块，可查看的数据范围不正确	用户未分配对应的功能权限及数据权限	联系系统管理员登录系统，给用户分配对应的数据权限；并给用户所属角色分配对应的功能权限
平台一开始能查询出数据，过一会儿之后查询不出数据	可能是一段长时间未使用，网页过期了	重新刷新网页查看数据。
平台程序更新后，界面样式或功能未更新	可能是网页缓存的原因	清除浏览器缓存后再重新登录系统

三、 硬件部分

故障判断

故障现象	故障原因	处理建议
边缘计算数据盒都配置好了之后，仍然无法采集到设备数据	1、边缘计算数据盒配置不正确； 2、边缘计算盒与生产设备、云平台之间通讯出现故障； 3、采集服务没有启动。	1、检查边缘计算数据盒各项配置是否正确； 2、检查边缘计算盒与设备连线是否正常、接口是否有松动；检查边缘计算盒与云平台网络是否正常、是否能正常访问； 3、检查边缘计算盒以下服务是否启动，如未启动，手工启动一下： <ul style="list-style-type: none"> ➢ WA 的核心程序； ➢ CNC 的程序（CNC 的盒子需要启动）

四、 保养

点检部分	点检项目	点检标准
边缘计算盒接口	检查接口是否有松动	无松动、不能再插紧；
边缘计算盒裸露部分	定期清除灰尘，如果积灰过多，可能出现短路、通讯故障	肉眼看不到明显灰尘。

五、 返厂维修

当金蝶边缘计算数据盒出现以下现象时，需要返厂维修：

- 1、边缘计算数据盒电源故障，无法启动；
- 2、边缘计算数据盒网卡故障，无法连接网络；
- 3、边缘计算数据盒操作系统故障，无法正常启动。
- 4、边缘计算数据盒外观、接口等出现故障，导致无法连接生产设备时；
- 5、出现其他问题、经各种软件配置后仍然无法采集设备数据时。

六、 培训视频

无

七、 售后联系方式

0755-86595857 0755-86073411 (工作时间：09:00-18:00)