



CTLog[®]

PREGUNTAS FRECUENTES

Página web: www.calltechsa.com E-Mail: comercial@calltechsa.com
Todos los derechos Reservados Calltech S.A. © 2013

Documento preparado por el Departamento de Ingeniería de CallTech SA.

Copyright © 2004-2013 CallTech S.A., Impreso en Colombia.

Derechos Reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido en ninguna forma incluyendo fotocopiado o transcripción sin el previo consentimiento escrito por parte de CallTech S.A.

Todos los nombres de marca y los nombres de productos son marcas o marcas registradas de sus respectivas compañías.

La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables; ha sido preparado cuidadosamente, sin embargo omisiones u errores pueden ocurrir.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de CallTech S.A.

CallTech S.A. entrega este documento con el entendimiento que será manejado en forma estrictamente confidencial y no será divulgado, duplicado o usado, completa o parcialmente, con ningún otro propósito diferente al perseguido para la instalación del sistema CTMail®, sin el previo consentimiento escrito por parte de CallTech S.A.

Contenido

1. SOPORTE TÉCNICO	6
2. INICIO DE SESIÓN	7
2.1. Aparece un fondo de color pero no aparece la ventana de inicio de sesión.....	7
2.2. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “Usuario no válido”.	7
2.3. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “Este Usuario ya está conectado”. 7	
2.4. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “No hay licencias disponibles”. ...	8
2.5. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “No se encontró Server”	8
2.6. Olvide mi contraseña.	8
3. MONITOREO DE AGENTES.....	8
3.1. No aparece ningún Puerto en la ventana de monitoreo en el modo Puertos.....	8
3.2. No aparece ningún Agente en la ventana de monitoreo en el modo Fuentes.....	8
3.3. Aparece el mensaje “Error al conectar a CTLog® Server”	9
3.4. No es posible escuchar un canal en tiempo real.....	9
4. PERFIL.....	9
4.1. No aparece la información de perfil.....	9
4.2. No puedo cambiar mi contraseña.....	9
5. BÚSQUEDA DE GRABACIONES	9
5.1. No aparecen ningún agente a seleccionar en la pantalla de Búsqueda, o ningún grupo..	9
5.2. No se encuentra una grabación que fue escuchada anteriormente en CTLog® Telemanagement.	10
6. REPRODUCCIÓN DE GRABACIONES.....	10
6.1. Aparece un error al intentar guardar una grabación.	10
6.2. Al intentar reproducir una grabación, aparece el error “Recording Not Exists”.	10
6.3. Ocurre un error al intentar reproducir una grabación de Backup.	10
6.4. Una grabación tarda demasiado en convertirse.	10
7. ESTADÍSTICAS DE MEDIO DE ALMACENAMIENTO	11
7.1. No es posible visualizar las estadísticas de los medios de almacenamiento.	11
8. REPORTES.....	11
8.1. El reporte grafico no genera ningún resultado.	11

9.	ALARMAS.....	11
9.1.	Aparece el mensaje “Error al conectar el sistema de alarmas”	11
10.	RECOMENDACIONES PARA CTLog®	11

CTLOG® TELEMANAGEMENT/CONFIGURATOR

1. SOPORTE TÉCNICO

En caso de problemas en el uso de la aplicación, en cualquiera de sus módulos:

CTLog® Server
CTLog® Telemanagement
CTLog® Configurator
CTLog® Backup
CTLog® Agente

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Revisar la ayuda disponible para el modulo correspondiente.
2. Revisar el documento de Preguntas Frecuentes (FAQ) para comprobar si el problema se encuentra allí, y seguir los pasos indicados.
3. Indicar el problema al Administrador del Sistema.

En caso de no encontrar solución al problema, el administrador del sistema procederá a comunicarse con soporte técnico de CallTech S.A., siguiendo con los pasos establecidos para ello.

Es importante, en el momento de comunicarse con el departamento de soporte técnico, contar con los detalles del error (modulo, mensajes, capturas de pantalla, condiciones de uso, etc.), para que en el momento de darse solución éste quede consignado en la base de conocimiento como un problema conocido.



2. INICIO DE SESIÓN

2.1. Aparece un fondo de color pero no aparece la ventana de inicio de sesión.

Compruebe que tenga Instalado Flash Player 7.0 o superior, de lo contrario no podrá ingresar a la aplicación.

2.2. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “Usuario no válido”.

Recuerde que la contraseña es sensible a mayúsculas/minúsculas.

Compruebe su nombre de usuario y contraseña asignados. Esta combinación solo es válida para CTLog® Telemangement o para CTLog® Configurator.

2.3. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “Este Usuario ya está conectado”.

Ya existe una persona que inició sesión con este usuario y contraseña. Este usuario debe salir de la aplicación o cerrar la ventana del explorador para que Ud. pueda ingresar.

2.4. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “No hay licencias disponibles”.

Este mensaje indica que todas las licencias de Telemangement o Configurator están siendo utilizadas al mismo tiempo. Solo podrá ingresar a la aplicación si algún otro usuario sale de la misma.

2.5. No puedo ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “No se encontró Server”.

Compruebe con el administrador del sistema que CTLog® Server se encuentre funcionando correctamente.

2.6. Olvide mi contraseña.

Comuníquese con el administrador para que le asigne una nueva contraseña.

3. MONITOREO DE AGENTES

3.1. No aparece ningún Puerto en la ventana de monitoreo en el modo Puertos.

El perfil al que pertenece su usuario no tiene ningún grupo de puertos asignado. Comuníquese con el administrador para que le sean asignados grupos de monitoreo.

3.2. No aparece ningún Agente en la ventana de monitoreo en el modo Fuentes.

El perfil al que pertenece su usuario no tiene ningún grupo de Fuentes asignado. Comuníquese con el administrador para que le sean asignados grupos de monitoreo.

3.3. Aparece el mensaje “Error al conectar a CTLog® Server”

Compruebe con el administrador del sistema que CTLog® Server se encuentre funcionando correctamente.

Compruebe con el administrador del sistema que CTLog® Server que los parámetros de configuración **ipMonitoreo** y **puertoMonitoreo** sean los correctos.

3.4. No es posible escuchar un canal en tiempo real.

Compruebe que se ha instalado correctamente el OCX de CTLog®. Siga los pasos indicados en la sección “Ambiente de Ejecución” de la Ayuda de CTLog® Telemangement.

4. PERFIL

4.1. No aparece la información de perfil.

Compruebe con el administrador del sistema que se encuentre activo el servidor de Base de Datos.

4.2. No puedo cambiar mi contraseña.

Asegúrese de escribir correctamente su contraseña anterior (Mayúscula / minúscula).

5. BÚSQUEDA DE GRABACIONES

5.1. No aparecen ningún agente a seleccionar en la pantalla de Búsqueda, o ningún grupo.

Asegúrese que tiene asignados grupos de monitoreo de fuentes de grabación.

5.2. No se encuentra una grabación que fue escuchada anteriormente en CTLog® Telemangement.

CTLog® Telemangement mueve grabaciones al Backup según la configuración del sistema. (Ejemplo: Cada 15 Días). Solo las grabaciones más recientes pueden ser encontradas con búsqueda normal. De lo contrario debe realizar una búsqueda en Backup.

Confirme con el Administrador del sistema esta configuración, para saber qué tipo de búsqueda realizar en cada caso.

6. REPRODUCCIÓN DE GRABACIONES

6.1. Aparece un error al intentar guardar una grabación.

Asegúrese que la grabación que está tratando de guardar ya ha sido convertida (al hacer doble clic).

6.2. Al intentar reproducir una grabación, aparece el error “Recording Not Exists”.

Intente buscar esta misma grabación pero con la opción “Búsqueda en Backup”.

6.3. Ocurre un error al intentar reproducir una grabación de Backup.

Puede haberse producido un error en el servidor al convertir la grabación para ser escuchada. Intente convertirla nuevamente.

6.4. Una grabación tarda demasiado en convertirse.

El tiempo de conversión, que es la operación que realiza CTLog® antes de reproducir una grabación, es proporcional a la duración de la grabación.

Si tiene este problema, agregue la columna duración a los resultados de la búsqueda. Si tiene una duración alta, es normal que demore su conversión.

Si la grabación tiene una duración demasiado alta (más de media hora

aprox.), notifique al administrador para que revise los logs de la aplicación.

7. ESTADÍSTICAS DE MEDIO DE ALMACENAMIENTO

7.1. No es posible visualizar las estadísticas de los medios de almacenamiento.

Compruebe con el administrador del sistema que CTLog® Server esté funcionando correctamente.

Compruebe con el administrador del sistema que los parámetros de configuración **ipEstadisticas** y **puertoEstadisticas** sean los correctos.

8. REPORTEES

8.1. El reporte grafico no genera ningún resultado.

Compruebe la fecha Inicial y fecha Final seleccionadas en el reporte.

9. ALARMAS

9.1. Aparece el mensaje “Error al conectar el sistema de alarmas”.

Compruebe con el administrador del sistema que el sistema de alarmas se encuentre activo.

Compruebe con el administrador del sistema que los parámetros de configuración **ipAlarmas** y **puertoAlarmas** sean los correctos.

10. RECOMENDACIONES PARA CTLog®

- El Servidor CTLog® podría aumentar su capacidad de almacenamiento agregando otro Disco Duro, lo cual permitiría tener disponibles grabaciones durante más tiempo sin realizar Backup.
- Debe asegurarse una conexión remota IP vía VPN, por ejemplo, a través de Team Viewer. Esto con el fin de garantizar al soporte CallTech el ingreso al servidor para los casos que se requiera.
- El servidor está configurado para mantener los últimos 180 días de grabaciones. El proceso de borrado automático se ejecuta permanentemente para garantizar que haya disponibilidad de espacio en disco duro para nuevas grabaciones. Por esta razón el backup debe ejecutarse periódicamente cada día, y se debe chequear permanentemente la ejecución del mismo.
- Se sugiere prever un esquema de contingencia que podría consistir en la disponibilidad de una maquina espejo o la adquisición de repuestos.

Cra 11 # 94A-25 Piso 7 Tel (571) 6356535 Fax: (571) 6356332 Bogotá - Colombia
Visita nuestra página Web: www.calltechsa.com
Escribe al E-Mail: info@calltechsa.com

Síguenos en:  /calltechsa  @calltechsa  /calltechsa



Todos los derechos Reservados Calltech S.A.® 2013

La información contenida en este documento es ofrecida en conexión con los productos de CallTech®. Por medio de este documento, no se concede ninguna licencia expresa o implícita, en cualquier forma, sobre cualquier derecho de propiedad intelectual. A excepción de los términos y condiciones de venta de los productos, CallTech® no asume ninguna responsabilidad, y CallTech® niega tener garantías expresas o implícitas, relacionadas con la venta y/o uso de los productos de CallTech® incluyendo la responsabilidad o garantías relacionadas con la conveniencia de un propósito particular, la comerciabilidad, o la usurpación de alguna patente, derechos de autor o propiedad intelectual. CallTech® puede cambiar las especificaciones y la descripción de los productos en cualquier momento y sin tener que notificar al respecto.

- * Otros nombres o marcas pueden ser reclamadas como propiedad de otros.
- ** Todas las especificaciones están sujetas a cambio sin previo aviso.

CallTech, su logo, Comunicaciones Inteligentes, CTLog®, Dalí®, Telemangement®, CTiContRol®, CTVox®, CTMail®, CTAgent®, CTDialer®, eCTMail®, CTMail® LiteVOX® son marcas registradas de Call Processing Technologies S.A. en Colombia y otros países.

Copyright© 2013 Call Processing Technologies S.A.