



CTMail[®]

PREGUNTAS FRECUENTES

Página web: www.calltechsa.com E-Mail: comercial@calltechsa.com

Síguenos en:  /calltechsa  /@calltechsa  /calltechsa

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.

TABLA DE CONTENIDO

1. ¿CÓMO REALIZAR BACK UP DE LA BASE DE DATOS DE CTMAIL®?	5
2. NOTIFICACIÓN DE MENSAJES AL CORREO ELECTRÓNICO	8
3. CONFIGURAR EL NOMBRE DE LA EMPRESA EN EL COVER SHEET DE FAX MAIL WEBACCESS	9
4. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN CTMAIL® REMOTE RECORDING	9
5. NO ESTÁN FUNCIONANDO LAS DESPIERTAS	10
6. ¿CUALES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ARCHIVOS DE AUDIO QUE REPRODUCEN LAS TARJETAS DE TELEFONÍA?	10
7. FALLO EN EL FUNCIONAMIENTO DE CTMAIL® SERVER SOBRE WINDOWS XP Y WINDOWS 2003 SERVER	11
9. ¿QUÉ PUERTOS DE SEGURIDAD UTILIZA CTMAIL® EN LA RED?	14

1. ¿CÓMO REALIZAR BACK UP DE LA BASE DE DATOS DE CTMAIL®?

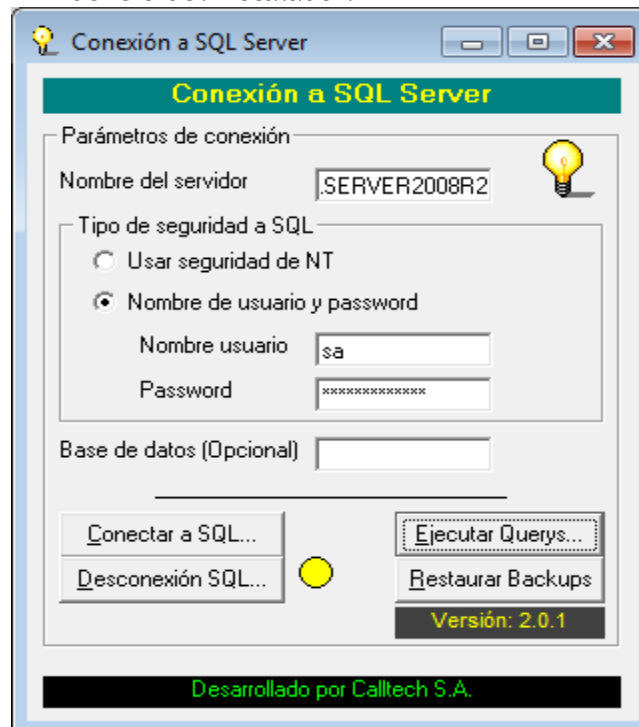
Descripción:

Usuario no sabe o no recuerda como realizar un Back up a la base de datos de CTMail®.

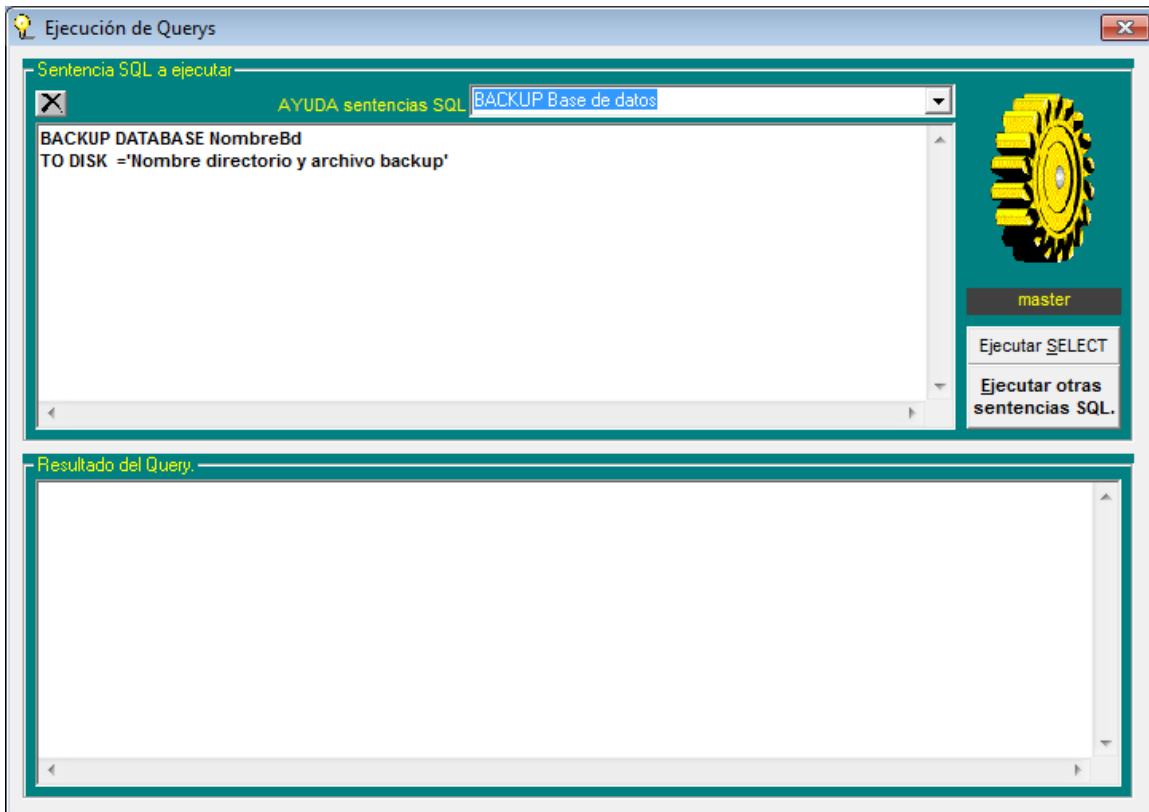
Solución:

Para realiza un back up o una copia de la base de datos del CTMail® siga los siguientes pasos:

- Ejecute la aplicación ADOConexSQL.exe, la cual se encuentra en la carpeta “Base de Datos” dentro del instalador:



- En el campo “Nombre del servidor” se debe colocar el nombre del equipo, o también la opción localhost. Presione el botón “Conectar a SQL”.
- Presione el botón “Ejecutar queries”
- En el campo “AYUDA sentencias SQL” seleccione BACKUP Base de datos, y en la ventana principal aparecerá el siguiente mensaje:



BACKUP DATABASE NombreBd

TO DISK ='Nombre directorio y archivo backup'

Nombrebd Aquí se coloca el nombre de la base de datos a la cual se le va a sacar copia. En este caso es CTMAIL®

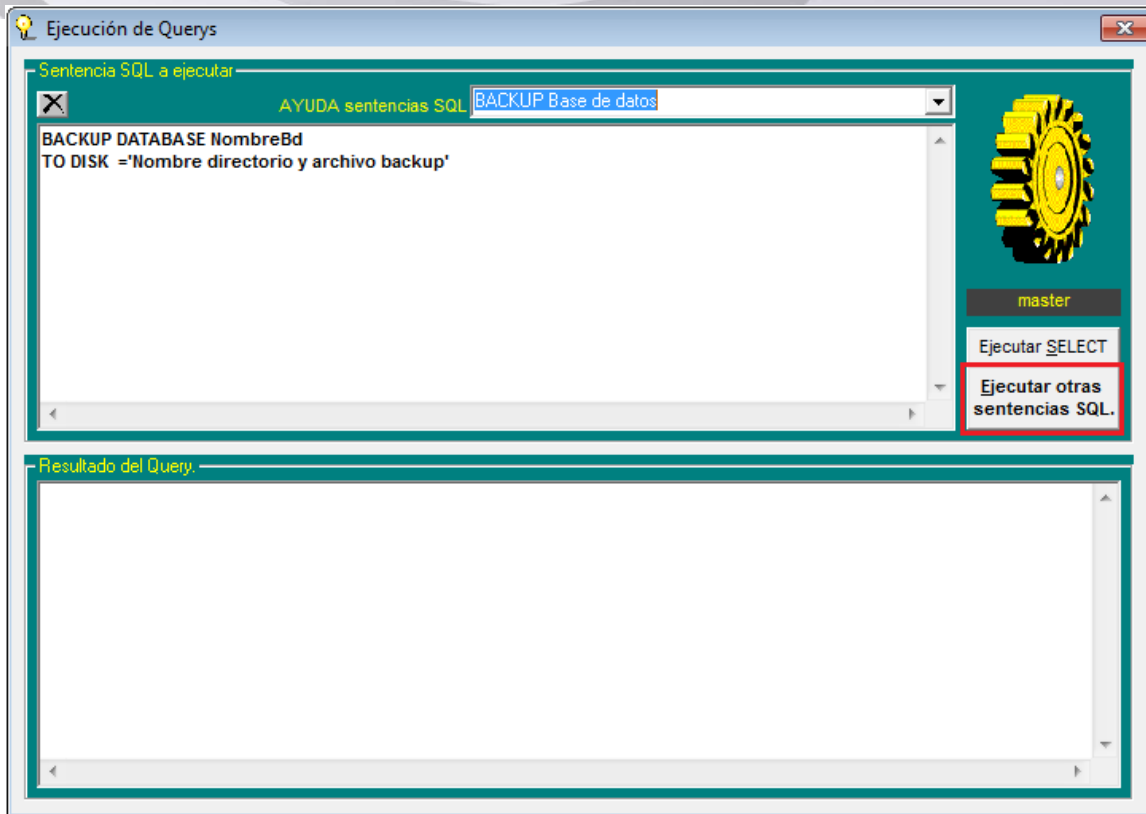
Nombre directorio y archivo backup: Aquí se coloca la ruta donde se guardará la copia de la base de datos, junto con el nombre que se le dará al backup (ejem: C:\temp\BakupCTMail® → significa que el backup se llamara BackupCTMail® y se guardara en la ruta C:\temp)

Entonces para el ejemplo sera:

BACKUP DATABASE CTMAIL®

TO DISK ='C:\Temp\BackupCTMail®'

Ahora se debe oprimir el botón “Ejecutar Otras sentencias SQL”.



Si el resultado es exitoso en la ventana inferior (“Resultado del query”) debe salir un mensaje similar al siguiente:

Registros afectados: -1 ** PROCESO TERMINADO: <fecha>**

NOTA: el número -1 significa que el proceso fue exitoso

2. NOTIFICACIÓN DE MENSAJES AL CORREO ELECTRÓNICO

Descripción:

Normalmente CTMail® cuando se ha integrado como correo de voz debe notificar los mensajes que se dejan en el buzón, al correo electrónico de los usuarios, si dicha notificación no funciona aun cuando se haya configurado CTMail® para que realice esta operación, se deben realizar pruebas usando el protocolo de comunicación telnet.

Causa

La notificación no se realiza en la mayoría de los casos por que el servidor de correo tiene bloqueado el puerto 25 telnet smtp o por que pueden existir filtros que bloquean o envían los correos a sitios diferentes al buzón de entrada.

Solución:

Descargue el manual desde el attachments y ejecute los pasos en el orden correspondiente.

Nota: este documento es para servidores de correo Lotus o compatibles smtp

3. CONFIGURAR EL NOMBRE DE LA EMPRESA EN EL COVER SHEET DE FAX MAIL WEBACCESS

Descripción:

Normalmente cuando se habilita la opción de **cover sheet** en los parámetros de CTMail® para utilizar FaxMail de web access, por default se imprime el nombre CTMail® en el campo del nombre de la empresa que envía el fax.

Causa:

Se imprime en el **cover sheet**, en el campo nombre de la empresa el nombre CTMail®, en lugar del nombre de la empresa que envía el fax por la interfaz web de fax mail de webaccess.

Solución:

Se debe editar el archivo que guarda dicha configuración y realizar un proceso que se explica en el documento adjunto en formato pdf.

4. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN CTMAIL® REMOTE RECORDING

Descripción:

CTMail® puede realizar grabación de llamadas en demanda con el modulo CTMail® remote recording

Causa

Algunas veces los clientes solicitan grabar determinadas llamadas y solicitan que se haga a traves de CTMail® remote recording, el cual es un modulo que se adquiere con el CTMail® básico.

Solución

Se debe instalar el modulo en cada uno de los pcs que correspondan al buzón de CTMail® donde se desea realizar la grabación, para ello se adjunta manual en pdf donde se indican los pasos a seguir para la instalación y configuración de dicho modulo.

5. NO ESTÁN FUNCIONANDO LAS DESPIERTAS

Descripción:

Cuando se programan las despiertas CTMail® no se están notificando

Causa

La razón de la falla es que la maquina donde está instalado CTMail® users no tiene sincronizada la hora con el servidor CTMail®

Solución

Para corregir el inconveniente es necesario que la maquina donde está instalado CTMail® users tenga la misma hora que el servidor CTMail®

6. ¿CUALES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ARCHIVOS DE AUDIO QUE REPRODUCEN LAS TARJETAS DE TELEFONÍA?

Descripción:

Las tarjetas de telefonía que utiliza CTMail® deben utilizar archivos de audio wav o vox con ciertas características para que CTMail® no corte la llamada.

Causa:

NA

Solución:

Si el audio es grabado en formato vox: 6000 hz, 16 bits, monofónico, dialogic adpcm.

Si el audio es grabado en formato wav: 8000 hz a 11025 hz, 8 bits, monofónico, pcm.

7. FALLO EN EL FUNCIONAMIENTO DE CTMAIL® SERVER SOBRE WINDOWS XP Y WINDOWS 2003 SERVER.

Descripción:

Se reporta que el sistema no funciona bien por una actualización de la librería rpcrt4.dll

Causa

Librería modificada por el kb2360937

Solución

Desinstalar el kb2360937 de Windows update y reiniciar la maquina

8. ¿Cómo ordenar las despertadas en la interfaz de CTMail®?

Descripción:

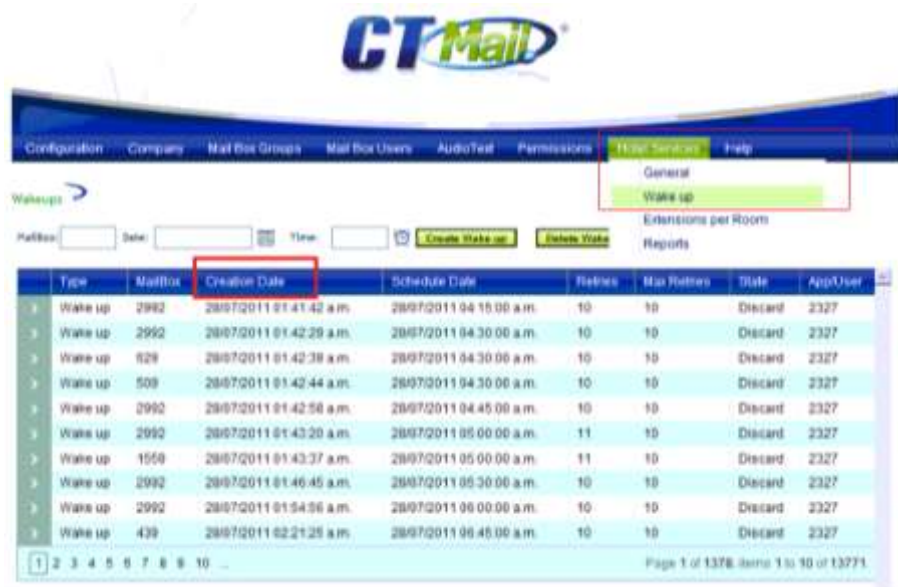
Las despertadas programadas quedan al final de las hojas del CTMail®

Causa:

Las despertadas están organizadas en orden forma Ascendente

Solución:

- Ingrese a la interfaz CTMail® y en el menú “Hotel Services” seleccione la opción “Wake UP”.



The screenshot shows the CTMail interface. At the top, there is a navigation menu with options like Configuration, Company, Mail Box Groups, Mail Box Users, AudioTest, Permisos, Hotel Services, and Help. The 'Hotel Services' menu is expanded, showing 'General' and 'Wake up' options. Below the menu, there are search filters for Mailbox, Date, and Time, along with buttons for 'Create Wake up' and 'Delete Wake'. A table displays a list of scheduled wake-ups with columns for Type, Mailbox, Creation Date, Schedule Date, Retries, Max Retries, State, and AppUser. The 'Creation Date' column is highlighted with a red box, indicating it is the target for sorting. The table contains 10 rows of data, all with a state of 'Discard' and AppUser '2327'. At the bottom, there is a pagination bar showing 'Page 1 of 1378 Items 1 to 10 of 13771'.

Type	Mailbox	Creation Date	Schedule Date	Retries	Max Retries	State	AppUser
Wake up	2992	28/07/2011 01:41:42 a.m.	28/07/2011 04:15:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:42:28 a.m.	28/07/2011 04:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	529	28/07/2011 01:42:38 a.m.	28/07/2011 04:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	509	28/07/2011 01:42:44 a.m.	28/07/2011 04:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:42:56 a.m.	28/07/2011 04:45:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:43:20 a.m.	28/07/2011 05:00:00 a.m.	11	10	Discard	2327
Wake up	1659	28/07/2011 01:43:37 a.m.	28/07/2011 05:00:00 a.m.	11	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:46:45 a.m.	28/07/2011 05:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:54:56 a.m.	28/07/2011 06:00:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	439	28/07/2011 02:21:25 a.m.	28/07/2011 06:45:00 a.m.	10	10	Discard	2327

- Ubíquese en la columna “Creation Date” y de clic izquierdo para que aparezca la opción “Click here to sort”.



CTMail

Configuration Company Mail Box Groups Mail Box Users AutoTest Permissions **Hotel Services** Help

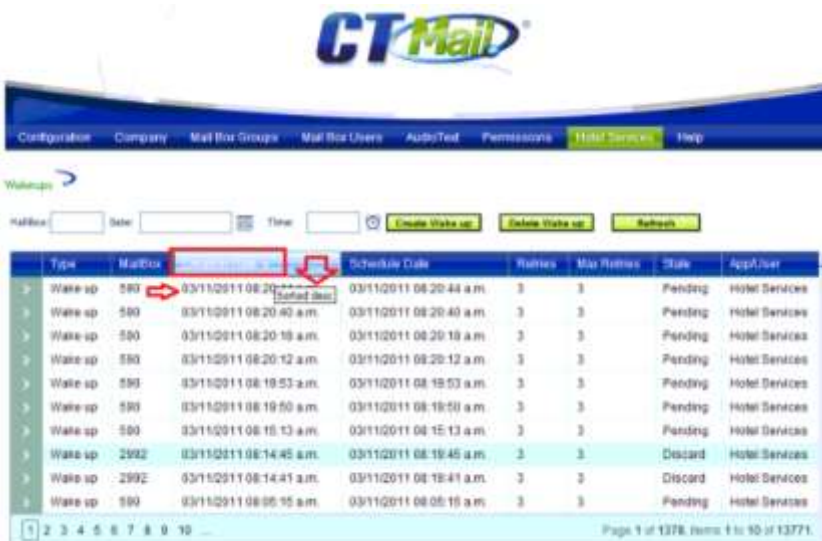
Wakeups

Mailbox: Size: Time:

Type	MailBox	Creation Date	Schedule Date	Retries	Max Retries	Status	App/USER
Wake up	2992	28/07/2011 Click here to sort	28/07/2011 04:15:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:42:29 a.m.	28/07/2011 04:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	629	28/07/2011 01:42:38 a.m.	28/07/2011 04:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	508	28/07/2011 01:42:44 a.m.	28/07/2011 04:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:42:58 a.m.	28/07/2011 04:45:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:43:20 a.m.	28/07/2011 05:00:00 a.m.	11	10	Discard	2327
Wake up	5588	28/07/2011 01:43:37 a.m.	28/07/2011 05:00:00 a.m.	11	10	Discard	2327
Wake up	2002	28/07/2011 01:46:45 a.m.	28/07/2011 05:30:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	2992	28/07/2011 01:54:56 a.m.	28/07/2011 06:00:00 a.m.	10	10	Discard	2327
Wake up	438	28/07/2011 02:21:25 a.m.	28/07/2011 06:45:00 a.m.	10	10	Discard	2327

Page 1 of 1378. Items 1 to 10 of 13771

Una vez sea resaltada esta opción de la columna seleccionada, el sistema le permitirá ordenar la columna de manera descendente ó ascendente. De esta forma podrán visualizar las últimas despiertas programadas.



CTMail

Configuration Company Mail Box Groups Mail Box Users AutoTest Permissions **Hotel Services** Help

Wakeups

Mailbox: Size: Time:

Type	MailBox	Creation Date	Schedule Date	Retries	Max Retries	Status	App/USER
Wake up	590	03/11/2011 08:20:44 a.m.	03/11/2011 08:20:44 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services
Wake up	590	03/11/2011 08:20:40 a.m.	03/11/2011 08:20:40 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services
Wake up	590	03/11/2011 08:20:18 a.m.	03/11/2011 08:20:18 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services
Wake up	590	03/11/2011 08:20:12 a.m.	03/11/2011 08:20:12 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services
Wake up	590	03/11/2011 08:19:53 a.m.	03/11/2011 08:19:53 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services
Wake up	590	03/11/2011 08:19:50 a.m.	03/11/2011 08:19:50 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services
Wake up	590	03/11/2011 08:15:13 a.m.	03/11/2011 08:15:13 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services
Wake up	2992	03/11/2011 08:14:45 a.m.	03/11/2011 08:14:45 a.m.	3	3	Discard	Hotel Services
Wake up	2992	03/11/2011 08:14:41 a.m.	03/11/2011 08:14:41 a.m.	3	3	Discard	Hotel Services
Wake up	590	03/11/2011 08:05:15 a.m.	03/11/2011 08:05:15 a.m.	3	3	Pending	Hotel Services

Page 1 of 1378. Items 1 to 10 of 13771

9. ¿QUÉ PUERTOS DE SEGURIDAD UTILIZA CTMAIL® EN LA RED?

Solución:

CTMail®	Consulta Base de Datos SQL	TCP: 1433 Saliente
	WebServer IIS	TCP: 80 Entrante
	Envío de Emails SMTP	TCP: 25 Saliente
	Señalización HMP por protocolo SIP	TCP: 5060
	Envío de FAX desde el Correo POP3	TCP: 110
	Integración MCI LAN	TCP:60020

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.