



Dali

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 Dalí-e®, sin el previo consentimiento escrito por parte de **CallTech S.A.**



CONTENIDO

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD	3
CONTENIDO	4
1. ARQUITECTURA GENERAL DE DALIENTERPRISE.....	5
2. PROBLEMAS FRECUENTES DALICLIENTE.....	6
2.1. Desconexión de la Aplicación DaliConnect	6
2.2. Problema al guardar registros en Base de Datos local	6
2.3. Error al procesar un CDR	7
2.4. Error al procesar un CDR	7
3. PROBLEMAS FRECUENTES DALISERVER.....	8
3.1. No es posible ingresar a ninguna herramienta de configuración.....	8
3.2. No se permite ingresar datos sobre DaliServer y DaliTarifas.....	8
3.3. Problema de carga de licencia de software	9
3.4. No es posible acceder a la Intefaz de reportes de DaliEnterprise	9
3.5. No es posible seleccionar ninguna PBX en la interfaz de Reportes.....	9
3.6. Llamadas sin destino, ni tarifa en los Reportes	10
3.7. Reportes por centro de costos más cortos	10
3.8. Algunas extensiones o códigos de cuenta aparecen sin nombre.	10
3.9. Error al generar un reporte.....	10



1. ARQUITECTURA GENERAL DE DALI ENTERPRISE

Arquitectura General Dali® Enterprise

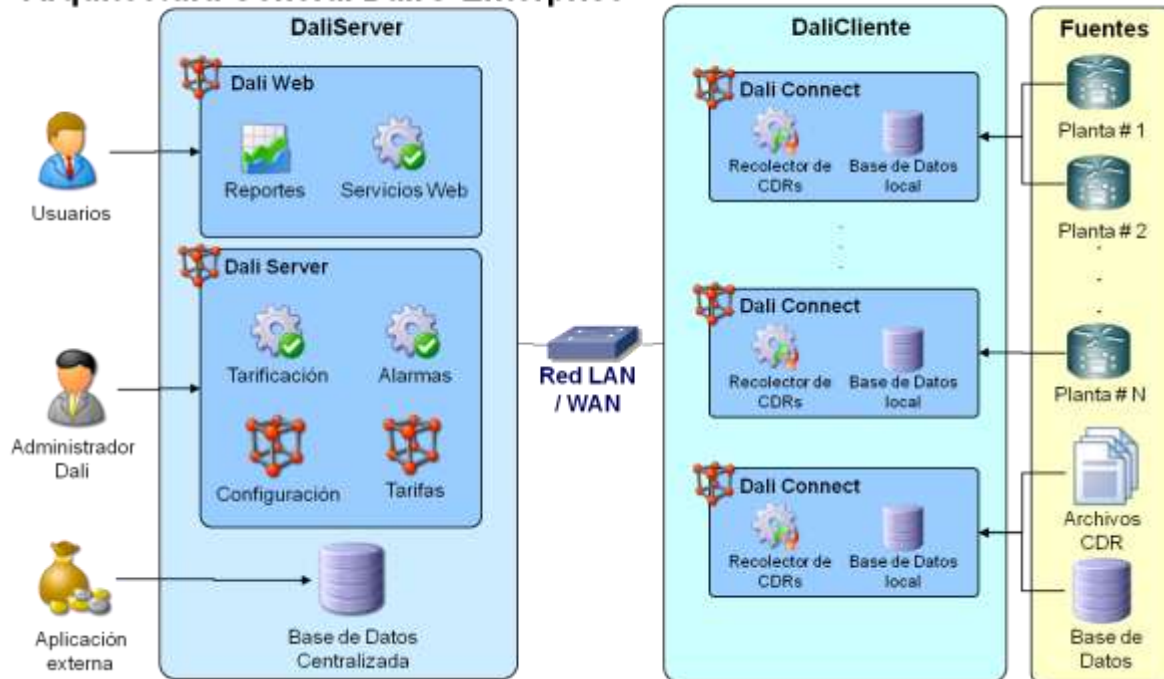


FIGURA 1: Arquitectura de Dalí® Enterprise



2. PROBLEMAS FRECUENTES DALICLIENTE

DaliCliente es el módulo de la solución DaliEnterprise encargado de la recolección de los registros CDR de diferentes fuentes y envío para el almacenamiento centralizado en la Base de Datos de DaliServer.

2.1. Desconexión de la Aplicación DaliConnect

Síntomas

- El usuario observa un botón rojo frente a la conexión IP o FTP en la ventana de DaliConnect.
- El usuario observa que en sus reportes no se muestran registros CDR recientes en rangos de tiempo muy largos.
- El Administrador de DaliEnterprise recibe una alarma por desconexión de PBX en su correo electrónico.

Solución

- Verificar conexión Física y de red entre el Servidor donde esta instalado DaliConnect y la Central Telefónica.
- Verificar configuración de Firewall del Servidor donde está instalado el DaliConnect.
- Verificar parámetros de configuración de envío de CDR en planta telefónica.

2.2. Problema al guardar registros en Base de Datos local

Síntomas

- El usuario observa un error Guardando Registros en la Base de Datos

Solución

- Verificar permisos de escritura sobre el archivo DaliCliente.mdb ubicado en el directorio de instalación de DaliCliente
- Verificar que no hayan dos instancias abiertas de DaliConnect
- Asegurarse que los registros procesados no están repetidos.



2.3. Error al procesar un CDR

Síntomas

- El usuario observa un Error sobre la Trama de CDR casual o constantemente en DaliConnect

Solución

- Verificar cada uno de los campos configurados en la trama del CDR.
- Basado en el archivo de errores ErroresTrama.log comparar el formato configurado contra el archivo LogPlanta recibido.

2.4. Error al procesar un CDR

Síntomas

- Cuando el Sistema intenta realizar un envío a DaliServer, a través del Servicio Web, se genera un error.

Solución

- Verificar la conexión física y de red entre DaliCliente y los servicios Web de DaliServer.
- Verificar los permisos de Firewall entre DaliConnect y los servicios Web de DaliServer.
- Verificar la disponibilidad del Servicio Web ingresando desde el Navegador Web a la dirección configurada en DaliCliente y haciendo clic en el método ObtenerPublicidad()
- Verificar que la licencia de DaliEnterprise se haya instalado correctamente.



3. PROBLEMAS FRECUENTES DALISERVER

DaliServer es el módulo de DaliEnterprise encargado de realizar la consolidación y tarificación de la información. Este contiene las herramientas necesarias de administración e implementa la interfaz Web de reportes para los usuarios.

3.1. No es posible ingresar a ninguna herramienta de configuración

Síntomas

- El usuario no puede ingresar a la aplicación de configuración DaliServer o DaliTarifas.
- Cuando el usuario ingresa a alguna aplicación de configuración, esta no le muestra información de Clientes, DaliConnects, etc.
- El usuario observa un error de “Desconexión a la Base de Datos”

Solución

- Verificar la correcta instalación de las herramientas DaliServer y DaliTarifas así como del Office XP Runtime.
- Verificar que no exista conflicto entre Office XP Runtime y cualquier otra instalación de Microsoft Office en el Servidor.
- Verificar en el menú, Configuración -> Base de Datos que tanto DaliServer y DaliTarifas estén conectadas a la Base de Datos de tarificación.

3.2. No se permite ingresar datos sobre DaliServer y DaliTarifas

Síntomas

- Al tratar de ingresar una extensión, código de cuenta, troncal, números especiales, DaliConnect el sistema no permite o devuelve un error.

Solución

- Verificar que la extensión, código de cuenta, centro de costos o troncal no exista en el Sistema.
- Verificar que la longitud de los campos de nombre y descripción cumplan con la longitud requerida por el Sistema.



3.3. Problema de carga de licencia de software

Síntomas

- Al cargar la licencia del producto desde DaliServer se observa el error “No es posible cargar la licencia”

Solución

- Verificar que la licencia corresponde al producto adquirido y al PC licenciado de acuerdo a las políticas de CTLicense
- Verificar que el archivo de licencia se halla ubicado debidamente en la ruta de instalación de DaliServer.

3.4. No es posible acceder a la Intefaz de reportes de DaliEnterprise

Síntomas

- El usuario no puede ingresar a la Interfaz de Reportes Dali o esta retorna un error de Conexión a la Base de Datos.

Solución

- Verificar la disponibilidad y funcionamiento del Servidor Web Internet Información Server de Windows.
- Verificar la configuración de Firewall establecida entre el Usuario y el Servidor Web.
- Verificar la configuración de Firewall establecida entre el Servidor Web y la Base de Datos.
- Validar la correcta instalación de .NET Framework 1.1 SP1, de la Interfaz Web de Reporte.
- Comprobar la ejecución de la Aplicación Dalí en el Servidor Web únicamente con .NET Framework 1.1
- Verificar la instalación de la última versión de Flash Player en el PC del Cliente.

3.5. No es posible seleccionar ninguna PBX en la interfaz de Reportes

Síntomas

- Una vez ingresado al Sistema el usuario no observa ninguna PBX.

Solución

- Verificar, en la herramienta DaliServer, que el Usuario Web ingresado tenga permisos para todas las PBX del Cliente.



3.6. Llamadas sin destino, ni tarifa en los Reportes

Síntomas

- Al obtener un reporte de llamadas salientes, siempre aparecen registros sin tipo de tarifa, costo o destino.

Solución

- Verificar, en la herramienta DaliTarifas que estén correctamente creados los indicativos, bandas nacionales o internacionales, con sus respectivos precios.

3.7. Reportes por centro de costos más cortos

Síntomas

- Al obtener un reporte de llamadas salientes por centros de costos aparecen menos registros que un reporte de llamadas salientes.

Solución

- El reporte por centros de costos, lista únicamente las extensiones o códigos de cuenta asignados a un área. Para que el reporte de el mismo número de registros al de llamadas salientes, se debe verificar que todas las extensiones y códigos de cuenta tengan asignado un centro de costos.

3.8. Algunas extensiones o códigos de cuenta aparecen sin nombre.

Síntomas

- Al obtener un reporte de llamadas salientes no se visualiza el nombre, el código de cuenta o el centro de costos del registro.

Solución

- Verificar que exista el registro de la extensión, código de cuenta o centro de costos configurado en DaliServer.
- Si el registro existe, verificar que se estén ejecutando las tareas programadas de SQLServer que asignan dichos valores, esta tarea, se debe ejecutar todos los días, cada 20 minutos.

3.9. Error al generar un reporte

Síntomas

- Al generar un reporte el explorador saca el siguiente error:



DALí Enterprise

Problema en el sistema

Se ha presentado un error en el sistema, el equipo de DALí Enterprise estará pendiente de corregirlo, por favor repórtelo si el fallo se presenta continuamente a: [Mail soporte](#)

Descripción del problema:

```
System.Exception: No se encuentra el parámetro: 2 ->GetValorDataset
en DaliFlash.ReportesDali.GetValorDataset (Int16 IdParam)
en DaliFlash.ReportesDali.SeleccionarReporte (Int16 IdReporte)
en DaliFlash.ReportesDali.Page_Init (Object sender, EventArgs e) - - 1
```

Solución

- Antes de ir a la pestaña de reportes, se debe verificar que se halla seleccionado la planta sobre la que se generaran los reportes.



Para mayor Información Consulte nuestra página Web:
www.calltechsa.com.

También únete a nosotros en Facebook:

www.facebook.com/calltechsa

YouTube:

www.youtube.com/calltechsa

Y síguenos en twitter:

<http://twitter.com/calltechsa>

NOTA:

La información técnica y especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso.

Las marcas y sus logos CallTech, CTDialer®, CTiContRol®, CTVox®, CTIp® Comunicaciones Inteligentes son marcas registradas de Call Processing Technologies SA.

Carrera 11 No. 94 A - 25 Ofc. 603
PBX: (571) 635 65 35
Fax: (571) 635 63 32
Bogotá - Colombia

E-MAIL: HUtechsupport@calltechsa.com
Web Page: www.calltechsa.com

