



Documento preparado por el Departamento de Ingeniería de Calltech S.A.

Copyright © 2003-2024 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.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## 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 utilización del sistema Dalí®, sin el previo consentimiento escrito por parte de **Calltech S.A.**

## INTRODUCCIÓN

**Dalí®** es un Sistema de Información fiable, centralizado y eficaz para la **gestión telefónica** de una organización, es una solución efectiva para la administración de la gestión telefónica, que permite controlar la información de llamadas: locales, celulares y larga distancia: nacional e internacional, entre otras; así como manejar precios y tarifas de diferentes carriers.

Dalí® funciona en conexión directa con la planta telefónica de su empresa, registrando en forma detallada las llamadas realizadas o recibidas y entregando informes estadísticos que permiten el control de tiempos y costos del uso del servicio telefónico.

Es una solución con arquitectura cliente/servidor, esto implica que pueden existir varias estaciones cliente, en la red, cada una generando reportes independientes y conectados simultáneamente a Dalí.

Esta herramienta, más allá de costear las llamadas de su compañía, le permite tener un control absoluto del consumo telefónico además de ofrecerle una potente opción para la administración del recurso telefónico.

Dalí® ofrece un ambiente de trabajo completamente gráfico, el cual facilita la interacción entre el sistema y el usuario y permite el manejo de diferentes perfiles o privilegios de usuarios. Entre sus principales características cuenta con: Backups automáticos a determinados intervalos de tiempos, exportación de datos a otros formatos de bases de datos, envío de reportes por mail, manejo de carriers dinámico, número de extensiones ilimitadas, manejo de números especiales, manejo de números empresariales, reportes, etc.

Dalí® esta compuesto por módulos que permiten adaptarnos a las necesidades y condiciones de cada cliente y ofrecer una solución acertada en cada caso.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## 1. ARQUITECTURA DE DALÍ

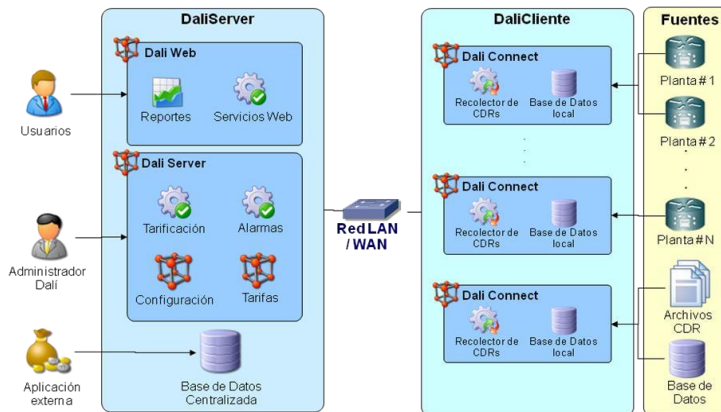


Fig. 1 Arquitectura de Dalí®

## 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 está instalado DaliConnect y la Central Telefónica.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

- 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 estén 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.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## 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.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

### 3.2 No se permite ingresar datos sobre DalíServer y DalíTarifas

#### Síntomas

- Al tratar de ingresar una extensión, código de cuenta, troncal, números especiales, DalíConnect 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 DalíServer 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 DalíServer.

### 3.4 No es posible acceder a la Interfaz de reportes de DalíEnterprise

#### Síntomas

- El usuario no puede ingresar a la Interfaz de Reportes Dalí 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.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

- 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.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com



### 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 del 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 DalíServer.
- 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 error de: “El usuario no tiene asignados reportes”

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## Solución

- Antes de ir a la pestaña de reportes, se debe verificar que se haya seleccionado la planta sobre la que se generaran los reportes. Esto por la opción de plantas.

## FAQ 2024

- **Pregunta 1:**  
¿Como crear un usuario para reportes?
- **Respuesta:**  
Deberá ingresar a la plataforma de DalíEnterprise con un usuario administrador para contar con los permisos necesarios para crear usuarios. Luego, diríjase al módulo DalíConfiguración -> Dalí Server -> Usuarios. Después, haga clic en el botón "Agregar nuevo registro", y es crucial seleccionar el tipo de perfil como "reporte" si el usuario solo ingresará para visualizar los informes.
- **Pregunta 2:**  
¿Como ver la licencia contratada?
- **Respuesta:**  
Deberá ingresar a la interfaz de Dalí Enterprise con usuario y contraseña, utilizando un perfil de administrador. Luego, seleccione el módulo que dice "Ayuda"; allí podrá visualizar la información relacionada con la licencia contratada para el tarifador.



This program is protected by copyright laws and other international treaties. The illegal reproduction or distribution of this program, or of any part thereof, is punishable by law with severe civil and criminal penalties and will be subject to all appropriate legal actions.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

- **Pregunta 3:**  
¿Como cargar usuarios de extensiones de manera masiva?
- **Respuesta:**  
Para realizar la carga masiva de usuarios de extensiones, es necesario acceder a la plataforma de Dali Enterprise con un usuario que tenga los permisos adecuados para ingresar al módulo de "Cargue de usuarios". Una vez dentro, deben hacer clic en dicho módulo, donde encontrarán el formato que deben utilizar y modificar para llevar a cabo la carga masiva de usuarios. Posteriormente, podrán importarlo en la plataforma.
- **Pregunta 4:**  
¿Porque me llega una alarma de notificación indicando que he superado el límite configurado en la unidad (x)?
- **Respuesta:**  
Al inicio de la implementación, se proporcionaron correos electrónicos respaldados por el cliente para recibir este tipo de alarmas. Estas notificaciones son esenciales para informar oportunamente sobre cualquier recurso implementado que esté experimentando saturación o si algún módulo del tarificador se encuentra cerrado.
- **Pregunta 5:**  
¿Para qué sirve el módulo de DaliCliente?
- **Respuesta:**  
El módulo de DaliCliente cumple la función de revisar diversos datos enviados a través de la planta. Estos datos pueden ser recibidos directa o indirectamente mediante un módulo SFTP. DaliCliente permite capturar un conjunto de CDRs enviados por la planta hacia un directorio específico en el servidor. Luego, facilita la descarga y transformación de estos datos en una lectura comprensible mediante una serie de controladores previamente configurados. Finalmente, estos datos se envían directamente a la base de datos o a través de un servicio web.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

### Pregunta 6

- Donde se puede consultar la cantidad de extensiones licenciadas para el cliente

### Respuesta

- En la interfaz web de Dalí en el menú “DaliServer”, se debe seleccionar la opción “Extensiones” allí se abrirá el menú donde se observan todas las extensiones creadas, se despliega la opción de las plantas, allí se ubicará la planta configurada del cliente y entonces se podrá visualizar las extensiones configuradas y las extensiones totales disponibles

Cantidad de extensiones: 5419 / 8484 |

### Pregunta 7

- Como Filtrar llamadas de duración 0 en Dalí

### Respuesta

- Para los reportes de llamadas entrantes o salientes, al momento de seleccionar la planta y la fecha, se puede filtrar las llamadas que tenga solo duración 0, escribiendo en el campo “Duración” el numero 0, esto generará que, al momento de generar el reporte, se puedan visualizar dichas llamadas con duración 0, si el filtro llegara a falla por favor contactarse con el equipo de soporte de Calltech.

### Pregunta 8

- Cómo genero reportes con llamadas solo locales, celular, nacional, etc.

### Respuesta

- Para generar un filtro, al realizar los reportes, y solo ver las llamadas locales o celular o nacionales, antes de realizar el reporte de llamadas entrantes o salientes, bajo los filtros de fecha, se encuentran varios check con las palabras local, nacional, celular, internacional, especiales, si solo se desea

Síguenos en:



@calltechsa



ver un solo tipo de llamadas, se selecciona un solo check y cuando se genere el reporte se verán solo las llamadas filtradas en este check.

### Pregunta 9

- Como exporto los reportes en Dalí

### Respuesta

- Para poder visualizar mejor los reportes de Dalí, se puede exportar dicho reporte, una vez generado el reporte se debe dar clic en el ícono de “Exportar”, que se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de la ventana del reporte generado, al dar clic, se puede exportar el reporte en los formatos PDF, CSV, Excel, Word o Crystal Report.

### Pregunta 10

- Como puedo ver los usuarios creados en Dalí

### Respuesta

- En el menú “DalíServer”, se debe ingresar a la opción “usuarios”, una vez allí, se selecciona el cliente y se despegaran una tabla con todos los usuarios creados para dicho cliente, algunos de estos usuarios cuentan con clave, esto debido a que el perfil con el cual se crearon tiene acceso para la plataforma Dalí, ya sea administrador o para visualizar reportes.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Calle 128B Bis # 59b - 40 Bogotá - Colombia, Tel. (57 1) 635 6535  
Visita nuestra página web: [www.calltechsa.com](http://www.calltechsa.com)  
Escribe al E-mail: [comercial@calltechsa.com](mailto:comercial@calltechsa.com)

Síguenos en:      @calltechsa



**Todos los derechos reservados Calltech S.A.® 2024**

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®, CTMail® LiteVOX® son marcas registradas de Call Processing Technologies S.A. en Colombia y otros países.

**Copyright© 2024 Call Processing Technologies S.A.**

Síguenos en:      @calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



[comercial@calltechsa.com](mailto:comercial@calltechsa.com)  
[support@calltechsa.com](mailto:support@calltechsa.com)



[www.calltechsa.com](http://www.calltechsa.com)