



# **DOCUMENTO DE PREGUNTAS FRECUENTES**

**CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A.**

Todos los derechos reservados Calltech S.A.

**TECH SUPPORT**



**CTLogPlus** 

Documento preparado por el Departamento de Ingeniería de Calltech SA.

Copyright © 2.003 - 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 y se ha preparado cuidadosamente para asegurar que estuviera completa y fuera precisa, sin embargo errores u omisiones pueden ocurrir y Calltech S.A. no asume ninguna responsabilidad sobre ellos. Cambios y/o correcciones a la información contenida en este documento pueden ser incorporados en próximas ediciones.

Usted es responsable por la seguridad de su sistema. Es su responsabilidad administrar su producto para prevenir su uso no autorizado. El administrador de su sistema debe leer todos los documentos proporcionados con este producto para comprender completamente todas las utilidades disponibles que pueden reducir el riesgo de incurrir en fallas.

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 instruir al usuario sobre el manejo de la plataforma de **CTLogPlus**, sin el previo consentimiento escrito por parte de **Calltech 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  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## PREGUNTAS FRECUENTES.

### MODULO DE GRABACION.

- **Error al ejecutarse el módulo.**

Se debe validar que el módulo tenga los permisos de administrador, en caso de que no los tenga, el administrador del sistema operativo le tiene que dar todos los permisos a la carpeta donde esté instalado el módulo.

- **No se puede ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “Usuario no válido”**

Compruebe el nombre de usuario y contraseña asignados, en caso de no tener claros los datos, se debe comunicar con el Administrador del CTLogPlus o con el área de soporte.

- **Se ejecuta el módulo en versión DEMO.**

Cuando el módulo de grabación se ejecuta en modo DEMO significa que no tiene licencia activa, por lo que es necesario validar que el archivo de licencia se encuentre en la carpeta donde está instalado el módulo CTLogPlus o, en caso de tener llave de licencia, que la USB de licencia esté conectada en el equipo.

- **No se reconocen los dispositivos para capturar audio o video.**

Se debe validar que los dispositivos se encuentren bien conectados y que se tengan instalados los drivers en caso de requerirlos.

- **Al grabar video aparece pantalla negra o azul en la ventana de video.**

Es necesario validar que el dispositivo de video se encuentre conectado según el tipo de conexión (Tarjeta Blackmagic, Captura de Video, etc...), también se debe validar que los dispositivos se encuentren configurados en la pestaña de dispositivos y ajustar los codecs correspondientes.

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

- **Al grabar audio no aparece movimiento en la barra de audio.**

Es necesario validar que el dispositivo de audio esté conectado según el tipo de conexión (Tarjeta Blackmagic, Capturadora de sonido, Tarjeta de Sonido, Conexión de Micrófono 3.5 mm, etc...)

- **Error al reproducir el video desde el módulo de grabación.**

Compruebe que el reproductor de Windows Media Player del sistema operativo se encuentre instalado y funcionando, esto se puede verificar reproduciendo un archivo de video o de audio fuera del módulo de grabación.

- **Error al crear Expedientes o carpetas.**

Al momento de crear un expediente o carpeta se debe validar que no haya alguno con el mismo nombre.

- **Error de almacenamiento.**

Se debe validar que en la unidad de almacenamiento donde se están guardando los archivos de grabación se tenga espacio disponible, en caso de estar a tope se debe liberar espacio moviendo los archivos a otra unidad disponible.

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

## INTERFAZ WEB.

- **Error al ingresar a la página web.**

Se debe validar que el servicio web donde está instalado CTLogPlus se encuentre en ejecución.

Al ingresar a la página web desde otro equipo, se debe validar que se encuentre en la misma red y tenga acceso a la IP del equipo donde está instalado el servicio web.

- **Error en la visualización de la interfaz web.**

Se debe utilizar por defecto el navegador Internet Explorer el cual no maneja actualizaciones que afectan el funcionamiento del sitio web.

- **No se puede ingresar a la aplicación, aparece el mensaje “Usuario no válido”**

Compruebe su nombre de usuario y contraseña asignados, en caso de no tener claros los datos, se debe comunicar con el Administrador del CTLogPlus o con el área de soporte.

- **Error al reproducir el video desde la interfaz web.**

Compruebe que el reproductor de Windows Media Player del sistema operativo donde se está realizando la consulta se encuentre instalado y funcionando, esto se puede verificar reproduciendo un archivo de video o de audio fuera del módulo de grabación.

- **El reporte no genera ningún resultado.**

Compruebe la fecha inicial, final y el tipo de reporte seleccionados en el reporte.

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

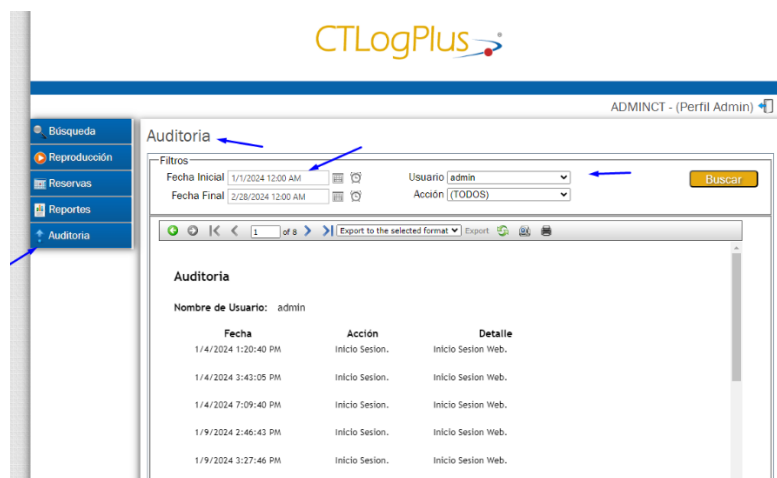


www.calltechsa.com

## FAQ 2024

- ¿Cómo puedo verificar las consultas o procedimientos realizados por usuarios?

**Respuesta:** Deberá ingresar a la plataforma con un usuario que cuente con los permisos para visualizar el módulo “Auditora”, en dicho modulo podrá realizar consultas por fecha, usuario y acción realizada sobre el sitio web.



- ¿Cómo buscar una grabación en la interfaz de CTLog Plus?

**Respuesta:** Deberá ingresar a la plataforma con el usuario correspondiente, luego dirigirse al apartado de “Búsqueda” y luego búsqueda específica, en el campo “Nombre” deberá escribir el nombre de la grabación la cual está buscando para realizar la consulta correspondiente y luego dar clic en buscar.



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

- **¿Por qué la grabación no se puede reproducir y se ve pantalla negra?**

**Respuesta:** Esto suele ocurrir por dos razones: la grabación no se cargó correctamente en el servidor principal y aún está activa en el equipo local, o puede deberse a que el formato de grabación en la base de datos es wmv en lugar de mp4.

- **¿Por qué al abrir el módulo de CTLog Plus (Desktop) me aparece que está en modo demo?**

**Respuesta:** Esto puede deberse a que, al momento de generar la solicitud de licencia para el equipo, el proceso no se completó correctamente, lo que resultó en un error de reconocimiento del equipo donde se utilizará el módulo. En este caso, se recomienda solicitar la emisión de una nueva licencia a través de un correo al soporte técnico de Calltech.

- **¿Por qué al momento de ejecutar el módulo de CTLog Plus en mi equipo generar error de conexión a la base de datos?**

**Respuesta:** Esto ocurre porque el archivo ".config" en el CTLogPlus no está configurado adecuadamente con la conexión a la base de datos. Se debe verificar que dicha conexión sea la correcta o confirmar que la instalación del aplicativo haya sido exitosa.

- **¿Por qué solo se escucha la grabación mas no se visualiza en la interfaz?**

**Respuesta:** esto se debe a una mala configuración del usuario con respecto al módulo de CTLogPlus con el cual está grabado, debido a que no selecciono la cámara adecuada, se debe verificar que este seleccionada la cámara la cual está conectada y realizar la prueba de visualización.

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



- **¿Cómo realizo una prueba de visualización de la cámara y audio?**

**Respuesta:** Para esto se debe ingresar al módulo de CTLog con su usuario y contraseña, luego ir al apartado de configuración, después selecciona la opción de audio y video, luego selecciona la opción de vista prueba, a continuación, selecciona el icono de Play. Con los pasos mencionados se realiza la una prueba efectiva.

- **¿Por qué no encuentro las grabaciones del usuario en la interfaz Web del CTLogPlus pero localmente si se está alojando?**

**Respuesta:** Esto se debe a que el servicio de CTLogPlusSynchronizer le está ocurriendo una incidencia, para esto hay que validar si el servicio se encuentra desactivado, si es así, activarlo inmediatamente y esperar alrededor de 5 minutos y validar si las grabaciones ya subieron. De lo contrario si el servicio se encuentra activo hacer un reinicio y volver a esperar 5 minutos.

- **¿Cómo ingreso a la plataforma con perfil administrador?**

**Respuesta:** Para ingresar tanto a la aplicación como a la interfaz web, debe colocar el usuario “admin” y las credenciales correspondientes, y en el campo “Dominio” deber quedar en blanco, esto debido a que se está ingresando de manera local a la aplicación.

- **¿Cómo crear un evento de grabación en la interfaz web?**

**Respuesta:** Para algunos clientes, se tiene la opción de generar agenda de manera manual, esto se puede realizar al ubicarse en las opciones de panel izquierdo y dar clic en la opción “Reservas”, allí aparecerá una ventana con un calendario para programar citas de grabación y para crear un nuevo evento se da clic en la opción “Nueva Reserva”.

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

- **¿Cómo visualizar las grabaciones a través de la interfaz web?**

**Respuesta:** Se ingresa a la interfaz web con un usuario que tenga permisos para visualizar las grabaciones o con usuario administrador, se da clic en el panel izquierdo en el menú reproducción, allí aparecerán diversas carpetas, y se busca la grabación según la ubicación en donde se almacenó inicialmente la grabación y una vez se ubica dicha grabación se da doble clic para iniciar la reproducción.

- **¿Cómo descargar grabaciones?**

**Respuesta:** Los videos almacenados a través de la interfaz web, se pueden descargar, dando clic en el botón “Mas Opciones”, allí aparecerá la opción “Descargar”, se guardará el video en formato .MP4. Tener en cuenta que el usuario con el que se vaya a realizar esta operación debe tener permisos para realizar la descarga.

- **¿Cómo realizar el cambio de credenciales de un usuario?**

**Respuesta:** Se debe ingresar al módulo de CTLog Plus con usuario administrador y dar clic en el menú “Administración”, allí se busca la pestaña “Usuarios”, en donde aparecerá una lista con todos los usuarios creados, en la columna “Contraseña” se puede realizar el respectivo cambio y se da clic en el botón guardar que tiene la imagen con un check de color verde.

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®, Telemanagement®, 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

