

**1. ¿Podría usar Sacet sin necesidad de contar con una central telefónica?**

R/ Si no se cuenta con una central telefónica no es posible su funcionamiento. SACET está diseñado para operar exclusivamente con centrales telefónicas y no con líneas telefónicas aisladas.

**2. ¿Cómo podría conocer el funcionamiento de Sacet antes de ser adquirido?**

R/ Tenemos disponibles versiones de demostración de SACET, de fácil instalación y manipulación, donde puede observar las principales características y funciones del sistema. Contamos además, con presentaciones tipo flash y brochures digitales, Puede solicitarlos al Tel: (502) 58061202 o a [info@tecnisupport.com](mailto:info@tecnisupport.com)

**3. Tengo el sistema Sacet y actualmente no me funciona correctamente, ¿Cómo puedo obtener soporte técnico ?**

R/ Puede hacerlo adquiriendo un paquete de incidentes en la dirección [www.tecnisupport.com/soporte/sacet](http://www.tecnisupport.com/soporte/sacet) de nuestro sitio Web.

Puede solicitar más información sobre los paquetes de incidentes enviando un mensaje a: [soporte@tecnisupport.com](mailto:soporte@tecnisupport.com) o vía telefónica llamando al (502) 58061202.

**4. ¿Puede ser instalado Sacet en ambiente Linux ?**

R/ Por el momento no es posible instalarlo en este ambiente, pero sí puede hacerlo en cualquiera de las siguientes versiones de Windows: 98, NT, 2000, XP y 2003 Server.

**5. ¿Qué significa cuando al querer generar un reporte en el sistema Sacet, se despliega un mensaje indicando que no hay datos para generar el reporte?**

R/ Cuando sucede esto, se debe verificar:

a)- Que la configuración que se le haya dado al sistema para la generación de los reportes sea acorde a la información que queremos que SACET nos genere. Asegúrese de revisar cuidadosamente cada uno de los filtros del reporte para determinar si realmente expresan lo que usted desea.

b)- Que el cable proveniente de la central telefónica esté bien conectado por ambos extremos.

c)- Que la central telefónica esté transmitiendo información, de no ser así, se recomienda llamar a los encargados de brindar el mantenimiento a ésta.

d)- Que todas las extensiones que vaya a consultar hayan sido incluidas en el sistema. Debe recordar que cada extensión que exista en la central, debe también existir en el sistema SACET. Para verificar esto se recomienda generar un reporte de excepciones, el cual permite determinar cuáles extensiones se están utilizando para hacer o recibir llamadas y no han sido insertadas en SACET.

**6. ¿Por qué los totales de costo en los reportes generados por SACET reflejan un gasto diferente a los reportados por la compañía telefónica?**

R/ - Cuando los totales de costos que brinda Sacet son diferentes a los reportados por la compañía telefónica es necesario verificar lo siguiente:

a)- Que se encuentren archivos para todos los días del período que se esté solicitando. Esto se puede revisar en la subcarpeta de Datos de SACET donde se van a encontrar tres archivos por día (archivos Cent, archivos Llam, archivos Malo). Si por alguna razón no se capturaron datos de algunos días (por ejemplo, por problemas con el equipo), esto podría afectar significativamente los resultados de los reportes.

b)- Que el período de días que se está solicitando en SACET, coincida con el período de días del recibo o factura del servicio telefónico.

c)- Generar por separado reportes de llamadas locales, nacionales, internacionales y celulares y comparar estos montos con los indicados en el recibo o factura de servicio telefónico. Esto por cuando el recibo telefónico puede tener cargos adicionales a los servicios de telefonía que no van a estar reflejados en SACET.

d)- Verificar que todas las extensiones que hay en la empresa se encuentren ingresadas en SACET. Esto se puede realizar generando un reporte de Excepciones, el cual le va a mostrar todas las extensiones que no han sido ingresadas en el sistema y que están generando o recibiendo llamadas.

**7. ¿Qué debo hacer para que en un reporte de llamadas, aparezca el número de la persona o empresa que está llamando?**

R/ - Para lograr esto, es necesario que la central telefónica tenga la característica de enviar a SACET el número de la persona que llama, es decir que la central tenga habilitado el "caller ID". Para conocer con Sacet si la central tiene habilitada ésta característica, se puede observar en el módulo de captura de llamadas, que en cada línea de las llamadas entrantes aparezca el número de la persona que llamó. Si esto no ocurre, es porque la central no está enviando dicha información y por ende no se reflejará en los reportes de Sacet.

**8. ¿Qué significa y qué debo hacer cuando aparece un mensaje en la pantalla indicando que no se están recibiendo llamadas?**

R/- Esto significa que no se están recibiendo en SACET los datos de la central y puede ser por los siguientes motivos:

a)- Que no se están realizando llamadas.

b)- Que la central se haya desprogramado para el envío de información. En este caso, se sugiere llamar a los encargados del mantenimiento de la central para su revisión.

c)- En los casos de centrales con transmisión a través de puerto serial, puede ser que el cable se haya desconectado en alguno de sus extremos, que el cable se haya dañado o que sea el puerto serial el que se haya dañado. En este caso también se sugiere llamar a los encargados del mantenimiento de la central para su revisión.

d)- Que por alguna razón la comunicación entre el módulo de captura de SACET y el puerto serial se haya perdido. En este caso, se recomienda cerrar y luego abrir el módulo de captura y con esto es posible se restablezca la comunicación.

**TecniSupport® Guatemala**

Unidad de Soporte Técnico

Mail y Messenger: [sopORTE@tecniSUPPORT.com](mailto:sopORTE@tecniSUPPORT.com)

Visitanos: [www.tecniSUPPORT.com](http://www.tecniSUPPORT.com)