

Preguntas frecuentes

ZKTime Web 2.0 Chile

Marzo 2019

1. ¿Qué dispositivos son compatibles con ZKTime Web 2.0 Chile?

R: Los dispositivos de Tiempo y Asistencia con plataforma ZMM y actualizados con el firmware para normativa chilena con el número interno 5616. Formato de firmware: X.X.X-5616-XX (por ejemplo: 8.0.3.6-5616-01).

Los modelos que disponen con el firmware para normativa chilena:

G2, G3, G3Plus, iclock660 (ZMM100, ZMM200), iclock680 (ZMM100, ZMM200), iclock3000, IN01-A (ZMM100, ZMM200), LP400, LP400-H, LP500, MB360, P160, S922, SilkFP-100TA, Uface800, Uface602, X628-C (ZMM100, ZMM200).

2. ¿Es posible utilizar un dispositivo cuál no se encuentra en el listado de dispositivos mencionado?

R: Sí, se puede desarrollar el firmware para normativa chilena para otros modelos de dispositivos. Contacté su distribuidor para revisar más detalles.

3. ¿Qué dispositivos NO son compatibles con ZKTime Web 2.0?

R: No son compatibles los dispositivos que incluyan versiones de firmware anteriores al 7.0, los cuales cuentan con plataforma ZEM. Los dispositivos Control de Acceso con Funciones Básicas de Asistencia (F18, F19, F22 etc.) tampoco son compatibles con el software.

4. ¿Puedo conectar al software un dispositivo que tiene otra versión de la recomendada 5616?

R: No, solamente los dispositivos con el firmware para la normativa chilena con el número interno 5616 van a trabajar correctamente con el software. Los dispositivos con otra versión de firmware no podrán comunicarse con ZKTime Web 2.0 debido a diferencias en la estructura de la base de datos interna.

5. ¿Dónde debe instalarse el software ZKTime Web 2.0?

R: Para lograr el acceso al sistema desde cualquier lugar y desde cualquier navegador web, es necesario instalar el software en un servidor, a la vez, la conexión a internet de esta PC debe configurarse con una dirección IP Fija y Pública. El software debe instalarse en un servidor que cumple con los requisitos de hardware y que está configurado en la manera escrita en el documento *Requisitos del Servidor ZKTime Web 2.0 Chile*.

6. ¿Con cuales sistemas operativos es compatible ZKTime Web 2.0 Chile?

R: El software está compatible con siguientes sistemas operativos: Windows 7/ 8/8.1/10 Windows Server 2003/2008/2012 (32/64-bit).

7. ¿Con cuales bases de datos es compatible ZKTime Web 2.0?

R: El paquete de instalación de ZKTime Web 2.0 incluye una base de datos PostgreSQL embebida, sin embargo, esa está incluida para facilitar la instalación y para poder realizar las pruebas. Lo recomendable por cuestiones de mantenimiento, respaldo y movilidad, es utilizar una base de datos MS SQL Server (versión 2008, Express o con licencia). El software también es compatible con MySQL 5.7.17.0.

8. ¿Es posible instalar ZKTime Web 2.0 en una máquina virtual?

R: Es posible, pero no es recomendado. Si se realiza un cambio en las propiedades de la máquina virtual después de instalar, la licencia puede dejar de ser válida.

9. ¿Es posible instalar ZKTime Web 2.0 en la nube?

R: Sí, se puede instalar el software ZKTime Web 2.0 en la nube, utilizando soluciones de nube privada. El motor de la base de datos se debe encontrar instalado en la misma instancia de Windows donde se instaló el software. El Software no está compatible con bases de datos en la nube (por ejemplo: RDS Amazon).

10. ¿Cuántos dispositivos es posible administrar con ZKTime Web 2.0?

R: En un servidor se puede administrar hasta 200 dispositivos. Si tenga algunos proyectos más grandes debe consultar con su distribuidor la opción de multi-servidor.

11. ¿Es posible migrar la base de datos de otro software de asistencia de ZKTeco? (ZKTime Web 2.0 de la página web o ZKTime Net.Lite)

R: La migración no es posible de forma automática porque las estructuras de las tablas de la Base de Datos son diferentes. Para migrar la información de los empleados, departamentos y posiciones, es necesario usar plantillas de importación en Excel. No es posible migrar las plantillas biométricas ni la información de turnos y horarios.

12. El software viene con una base de datos por defecto (posgres). ¿Se la puede ocupar para uso cotidiano del software o es necesario instalar una base de datos externa?

R: No se debe utilizar la base de datos por defecto para los proyectos en la producción. La base de datos por defecto está incluida en el paquete de la instalación para facilitar la instalación y para realizar demostraciones del software, conectando muy pocos equipos.

13. La conexión a la base de datos SQL Server falla después de instalar correctamente ZKTime Web.

R: Revise si el usuario y contraseña están correctos. Revise si nombre de la base de datos está correcto, tomando en cuenta minúsculas y mayúsculas. Consulte la Guía de Instalación para verificar que las configuraciones TCP/IP y IPV4 del "Sql Server Configuration Manager" son correctas.

14. Si quiero cambiar el servidor e instalar el software en otra máquina, ¿puedo utilizar la misma licencia?

R: La licencia está vinculada con cierto servidor (su tarjeta de la red, MAC etc.). Para poder utilizar la misma licencia en una maquina nueva es necesario resetearla para habilitar nueva activación. Cada licencia cuenta con garantía de 24 meses en cuales se puede realizar un reseteo sin costo adicional. Si es que su licencia ya no cuenta con esa opción cada siguiente reseteo tiene un costo asociado. Para más detalles debe consultar el área comercial o su distribuidor.

15. Al iniciar los servicios recibo el error de Redis:

R: Asegúrese de que la unidad de almacenamiento donde está instalado el software cuente con suficiente espacio disponible. Se recomienda tener 100GB de espacio disponible para ZKTime Web 2.0.

Depure los posibles archivos de respaldo temporal ubicados en
X:\Windows\System32\config\systemprofile\AppData\Local\

16. Al iniciar los servicios el servicio Nginx quedo en el estado "Estado actual del servicio: Excepción".

R: El puerto elegido para instalación del software ya queda ocupado por otro servicio. Cambie el puerto del servidor y reinicia los servicios.

17. El sistema dejó de funcionar.

R: Revise que los servicios se encuentren activos y corriendo en la herramienta "Webserver Controller". Si algún servicio no funciona correctamente, revise la conexión con la base de datos. Verifique si ha ocurrido un cambio en la autenticación, ubicación o puerto de la base de datos; si es así, también actualice los datos en configuraciones de Webserver Controller.

18. Al activar la licencia el software muestra el error “Módulo de licencia vacío”.

R: El archivo de la licencia no corresponde a su versión de software. Contáctese con su distribuidor para recibir la licencia para su versión de software.

19. ¿Cuál es la contraseña para poder iniciar la sesión con nueva instalación de ZKTime Web 2.0?

R: Los credenciales de acceso para una instalación nueva de ZKTime Web 2.0 es:

usuario: admin

contraseña: admin

Debe cambiar la contraseña del administrador una vez ingresado a la plataforma.

20. He instalado el software en nueva máquina y lo he sincronizado con una base de datos utilizada en la instalación anterior. La contraseña “admin” no está correcta.

R: Si ha sincronizado el software con la base de datos existente, debe utilizar la contraseña que se ha establecido para el administrador en la instalación anterior.

21. ¿ZKTime Web 2.0 envía correos con detalles de la marcación a los usuarios?

R: No, el software ZKTime Web 2.0 no envía correos electrónicos a los trabajadores con detalles de la marcación. Fue certificado solamente con el ticket impreso. Esa funcionalidad no será agregada al software. ZKTime Web 2.0 envía solamente las notificaciones de eventos anormales al administrador de la plataforma.

22. Un dispositivo no se conecta a la plataforma

R: Debe revisar la configuración de la conexión del dispositivo:

- Revise la correcta conexión a internet de su lector.
- Revise si la versión de firmware es correcta.
- Revise si la función HTTPS está habilitada en Menú -> Personalizar -> Interfaz de Usuario -> HTTPS.
- Asegúrese de que en la sección ADMS/Servidor Nube del dispositivo se haya introducido la IP y puerto correctos del servidor (o en su defecto, el nombre de dominio configurado).
- Si su lector está conectado a la red a través de cable TCP/IP, verifique lo siguiente (en la sección RED/Comunicación > Ethernet de su dispositivo):
 - 1.- Asegúrese de que la IP del dispositivo esté en un rango válido de su router.
 - 2.- Asegúrese de que la Puerta de Enlace Predeterminada sea válida.
 - 3.- Si es necesario, active la función DHCP del equipo biométrico para que se asigne a una IP válida automáticamente.

23. El reporte de asistencia no se genera para los días seleccionados.

R: Asegúrese de que el o los empleados seleccionados tienen asignado un turno (Asistencia>Calendario) en las fechas consultadas.

Asegúrese que el/los empleados consultados no tengan asignado un calendario temporal en las fechas consultadas, de forma que la asistencia se esté intentando calcular de forma diferente.

Asegúrese que el horario asignado al empleado tiene rangos de tiempo válidos para la entrada y salida.

24. Al exportar el reporte mensual a formato PDF no aparecen informaciones de la empresa (el nombre, la dirección y RUT)

R: Como que en cada dispositivo se puede configurar 9 empresas, al calcular el reporte elige el dispositivo de la lista desplegable para cargar datos de las empresas asignadas a los usuarios. Después exporte el reporte a formato PDF. El reporte va a incluir la información de las empresas configuradas en el dispositivo.

25. En el ticket de marcación fallida y en el reporte de Impresión fallida no aparece la dirección de la empresa.

R: Debe configurar la empresa ID 10 en el dispositivo, cual corresponde a marcaciones fallidas.

26. El usuario llegó tarde al trabajo, pero su marcación no aparece en los reportes Asistencia diaria / Asistencia total, en vez de eso el reporte muestra sin registrar entrada / una falta.

R: Revise la configuración en [Asistencia] -> [Regla] -> [Cálculo] y la configuración de [Finalización de Entrada] en el horario asignado al usuario. Tenga en cuenta que en los reportes solamente se muestra las marcaciones válidas para el turno y horario del usuario. Revise siguientes configuraciones:

- Si los valores establecidos en [Calculo -> Cuando los retrasos exceden ...] son menores que la hora de finalización de entrada, el software no va a considerar la marcación como válida.
- Si la marcación del usuario ocurrió fuera del "Horario de Entrada" permitido el software no tomará la marcación como válida.

27. Al conectar el dispositivo al software, los datos no se sincronizaron automáticamente.

R: Todos los dispositivos que se agreguen automáticamente están asignadas a área general "Nombre de área". Para evitar pérdida de los datos de los relojes que se apuntan al software, está área no se sincroniza automáticamente con dispositivos nuevos. Asigne el reloj a otra área para que pueda sincronizarse con información de esa. Para sincronizar los datos entre reloj y el área general, utilice la función "Sincronizar datos al dispositivo".