

עודכן ב: 14-07-2002

Newcall Ltd.
תקלות מהשטח.

ערך: עידן כץ

צליל של מודם נשמע מידי פעם בשיחה נכנסת .

שם לקוח : יינון - תכנון יעוץ ומחקר בע"מ
סוג מרכזייה: קורל 2 SVC MSX 24port VER 9.87.20
תאור המקרה :

הלקוח שרק עבר לשרות התלונן שבמשך חודשים רבים (ואף שנים) מידי פעם בחיוג למרכזייה נשמע צליל מודם, לא צויין עקביות של המקרים אבל הלקוח התעקש על המקרה ואף ציין שטובי טכנאי תדיראן \ ECI וגם של החברה הצפונית שנתנה לו שרות ניסו לפתור את הבעיה וללא הצלחה .
האתגר שהוצב לחברת ניוקול פתרון הבעיה מול חוזה שרות אטרקטיבי מצד הלקוח !

בדיקה ראשונית התברר שבאתר מותקן ציר PRI30 עם טווח של 30 ח"פ.
הח"פ הראשי הינו קבוצת HUNT UCD שמכיל 2 שלוחות של המרכזניות .

הפתרון :

במקרה זה הפתרון היה פשוט ומידי !!!
צליל המודם שהלקוח טען שנשמע מידי פעם הינו המודם של הקורל. (הנחת יסוד)
הגדרת קבוצת עורקי ה-PRI היתה TERMINAL כלומר תמיד ניגשים לעורק הראשון.
ביצוע FEAT על עורקי PRI גילתה לנו שעל עורק מספר 7 ישנו D.I.L ל-7070
כמובן שכאן נעוצה הבעיה D.I.L חזק בהגדרתו מכל פילטר או ח"פ
וכמובן שלא נהוג להשתמש ב D.I.L וב NIGHT 1,2 בקווי PRI\PCM אבל זה ניתן.
(ובמקרים יחודיים אפילו שימושי מאוד).

כמובן שברור שכל שיחה שנכנסה על הציר ונפלה על העורק מספר 7 קיבלה את המודם.
מכיוון שהקבוצה היתה TERMINAL והעורק המופנה היה השביעי זיהו את התקלה
"מידי פעם" לפי עומס השיחות הנכנסות .

מסקנות המקרה :

תקלה לא צפויה צריך לחפש במקום לא צפוי.

המלצות של הכותב :

כדאי לעבור לשרות ניוקול !!!

I.Katz