

19-07-2002 Newcall Ltd.  
תקלות מהשטח.

ערך: עידן כץ

שיחות עולות על שיחות, נתב השיחות מקליט שיחות, שיבושי העברה .

-----  
שם לקוח : כליניקה שרותים מתקדמים. מספר לקוח : 20110  
סוג מרכזייה: קורל SL (ללא הרחבה) VER 10.20.04 (12T\8D-8S\CNS-SL)

תאור המקרה :  
הלקוח החליט לשדרג את נתבי השיחות שלו מ CDR-100(X2) ל EAR-5000 עם 8 תאים קוליים ובניית ניתוב שיחות עם תת תפריטים .  
נתב השיחות EAR-5000 הותקן על 2 שלוחות SLT ובמרכזייה הוכנס סט הרשאות להפעלה של דואר קולי על שלוחות (VM-SLT) בוצעו הגדרות הפעלת VM בוצעו הקלטות ובניית תפריטים והנ"ל הופעל ונבדק .  
לאחר כמה ימים הלקוח התלונן הלקוח על שיחות שעולות על שיחות, היתה תלונה מוזרה ששיחות שמבוצעות במרכזייה מוקלטות בתא הקולי של שלוחה 200, ושחוטפים שיחה "בלקט ישיר" (+77 שלוחה) שומעים את 2 הצדדים .

אינפורמציה נוספת (לאחר תיחקור):  
במרכזייה מותקן כרטיס CNS-SL המשמש להאזנה שקטה .  
כשבועיים לפני ההתקנה של הנתב בוצעה רפורמה בקווי הבזק חלקם הוצאו מהמרכזייה וחלקם הוחזרו לבזק, ואנשי בזק החליפו את קופסת הסעף באתר מ 1+10 לקווי נחושת.

הפתרון :  
ראשית הלקוח העלה מספר בעיות והיה צורך לבדוד אותן .  
בבדיקה במרכזייה התגלה שלא תוכנת קוד ניתוק בענף SFE 7  
בוצע הגדרת קוד ### ונבדק שגם ב EAR-5000 מוגדר קוד זהה (שכידוע גמיש)  
כמו כן הוגדרו שלוחות הנתב בתכונת SECURITY (למנוע חדירה)  
נבדק ששלוחות הנתב לא שותפות בשום קבוצת לקט במרכזייה .  
לאחר הפעולות הנ"ל נפתרה בעיית ההקלטות המוזרות אולם הלקוח התעקש שחלק מהשיחות עולות אחת על השנייה והשיבושים נמשכים .  
בדיקה נוספת ויסודית מצאה דבר מפתיע ולא תקין, אותו קו בזק חובר (כנראה בטעות) גם לעורק 7101 וגם לעורק 7109 וכתוצאה מכך כל צילצול שנכנס למספר הנ"ל (שהיה מופנה לקבוצה של הנתב) "דרך" את 2 ערוצי הנתב ולמעשה היתה כפילות לא תקינה !!!

נשאלת השאלה מדוע לא הורגשה הבעיה שעבדו נתבי ה CDR-100 ההסבר לכך הינו שנתב השיחות EAR-5000 הינו נתב שיחות משוכלל וברמה גבוהה ותוכנן לענות מיד עם השמע הצילצול הראשון ובתזמון מדויק היה מפעיל את 2 הערוצים לעומת זאת נתבי ה CDR-100 הפשוטים יותר (וזולים יותר) זמן המענה שלהם היה שונה הרי כל אחד מהנתבים מתוכנת בצורה עצמאית וסף הרגישות למענה הינו לא רגיש לפחות לא כמו בנתב שיחות EAR-5000 (מבלי לפגוע ברגשות חברת גמא יש להם מוצרים טובים) לכן שאחד הנתבים ענה והשני לא הספיק לענות היה הצילצול מפסיק והשיחה היתה מתקיימת רק על ערוץ אחד של הנתב.  
המקרה הנ"ל לא השפיע על השיחות היוצאות מפני שעורק 7101 לא היה בקבוצת העורקים היוצאים (7080) וכך למעשה לא הורגשה הכפילות למעט בשיחות נכנסות .

מסקנות המקרה :  
דרך הטיפול במקרה היתה שגויה למרות שכל הבעיות נפתרו לא ברור לנו איזה פתרון פתר איזו בעיה, מה פתר את הקלטת השיחות האם ה SECURITY או קוד הניתוק שלא היה תקין, וחץ מזה הוחמצה אפליקציה נפלאה של הקלטת שיחות .  
לא בוצע עידכון בין הטכנאים שהיו במקום .  
אבל החשוב מכל שהבעיות נפתרו וזהו עצם קיומנו, השאר זה רק לימוד.

המלצות של הכותב :  
לא תמיד צריך לחפש מתחת לקרן האור של הפנס !!

I.Katz