

04-11-2002 Newcall Ltd.  
תקלות מהשטח. ערד: עידן כץ

תוכנת רישום שיחות TABS WIN לא ניפתחת הודעה על תקלה בקובץ .

-----  
שם לקוח : ר.ד.ט  
מספר לקוח : 91156\30270  
סוג מרכזייה: קורל 2 16p MSX 9.89.00 VER  
מערכת רישום שיחות : TABS NT 3.86 PC P-333\64MB גירסה  
ישנם עוד 3 TABS USERS ברשת + תוכנה על T: ברשת

תאור המקרה :  
הלקוח טוען שהוא פותח את התוכנה מתבצע עיבוד ומיזוג ואז מיתקבלת הודעה קובץ ולא ניתן להמשיך לעבוד עם התוכנה.

אינפורמציה נוספת :  
התוכנה מותקנת על מחשב הלקוח בכונן T שמחובר לרשת החברה .  
מערכת ההפעלה של המחשב הינה: WINDOWS NT.  
ישנם עוד 2 TABS USERS ברשת שמתחברים ל TABS.

הפתרון :  
התוכנה הצביעה לנו על חוסר זיהוי של קובץ CDX של חודש 11\02 .  
כל נסיון של מיזוג הקבצים נתקע בגלל חוסר יכולת לאיתור קובץ חסר ותוכנת ה-TABS לא הציעה שום יעד חליפי לעקיפת הבעיה .  
בוצעה ההעתקה של קובץ CDX של חודש 10\02 ליעד אחר בדיסק ומיד בוצע שינוי שם של הקובץ ל 1102 והעתקה לספריית TABSWIN\DB .  
לאחר מכן אותחלה התוכנית בוצע מיזוג והתוכנה עלתה .  
מיד לאחר עליית התוכנית נכנסנו לענף ארכיון ובצענו מחיקת שיחות לחודש 11\02 ואז למעשה נותר לנו לבצע איסוף שיחות מהכרטיס .  
כך שלמעשה הפסדנו יום אחד של שיחות במערכת, מחיר זעום ביחס לתקלה.

מסקנות המקרה :  
התקלה נגרמה כנראה מבעיות חשמל שספג המחשב !!!

המלצות של הכותב :  
מחשבים ותוכנות עובדים לפי תרחישים מסוימים, לא תמיד אלו טובים לנו.  
התערבות אנושית (נכונה) בשלבי התהליך הינה פיתרון יעיל.  
(בתנאי כמובן שאתה יודע מה אתה עושה !!?)

I.Katz