

11-02-2003

Newcall Ltd.
תקלות מהשטח.

ערך: עידן כץ

דואר קולי יוניטל לא מדליק נוריות הודעה.

שם לקוח: הרץ מוקד הזמנות חו"ל
סוג מרכזייה: קורל 2 16p MSX SVC 9.91.00
מספר לקוח : 90130\30071
חומרה: דואר קולי UNITEL NT4 על שלוחות VM-SLT 12 ערוצים .
תוכנה: משמש כתאים קוליים לשלוחות ואפליקצית ניתוב שיחות.
קיימת אפליקציית פקס חוזר במערכת מותקן כרטיס פקס עם שלוחה אחת .

תאור המקרה :
הלקוח דיווח שלא נדלקת נורית הודעה שמתקבלת הודעה חדשה.

הפתרון :
ראשית נבדקו כל השלוחות (+12 שלוחת הפקס) ונמצאו תקינות.
כמו כן נבדקה אפשרות השארת הודעה יזומה ע"י שלוחה אחרת EXT+175, עבד.
במערכת היוניטל תמיד מגדירים פורט אחד שאחראי על הדלקה וכיבוי נוריות ההודעה
בדיוק כמו במערכות של גמא RESPONDER אולם במערכות היוניטל חובה להוציא את
הפורט שמדליק את הנוריות מחוץ לקבוצת הדואר קולי (HUNT-VM), הווה אומר שכל
תפקידו של הפורט הינו להדליק ולכבות נוריות הודעה במערכת, למה???
כך הגדיר היצרן, לטענתו ישנה התנגשות בזמן הדלקה או כיבוי נורית ובין תפקידו
של הפורט לענות לשיחות כחבר מן המניין.

במקרה שלפנינו טענת היצרן היתה נכונה מכיוון שבבדיקה של קריאות שרות
קודמות של הלקוח טכנאי החליף מאוורר של המעבד, דבר שהצריך ניתוק השלוחות
הדואר קולי מהכרטיס, שהוחזרו השלוחות לאחר החלפת המאוורר לא הקפידו להחזיר
את השלוחה שאחראית על הנוריות למקומה המוגדר, שבמקרה זה היתה הפורט האחרון.
מיד אותרה השלוחה שהיתה מחוץ לקבוצת הדואר קולי והוחזרה כלאחר כבוד לפורט
האחרון בכרטיס, בוצע איתחול לכרטיס 16SH במרכזייה (רק ליתר בטחון) וכאמצעי
ניתור הופעל ה SCRIPT שלנו COM.ASX ומיד ראו איך הפורט משדר 175.
וכך הושארה הודעה לשלוחה מסוימת וכמובן העסק עבד.

המלצות של הכותב :

לקחי ארועי ההסטוריה של הלקוח חשובים תמיד לפתרון יעיל ומהיר של התקלה .

I.Katz