

15-05-2003

Newcall Ltd.
תקלות מהשטח.

ערך: עידן כץ

מערכת רישום שיחות MIND לא רושמת שיחות של "בומרינג".

מספר לקוח: 91080\30319
שם לקוח: נילית מגדל העמק
סוג מרכזייה: קורל 3 MSX 16p 4gc 9.89.00
מערכת: MIND MULTY SITE: 2 אתרים גרסה 7.XX.

תאור המקרה:
באתר הלקוח מופעל מכשיר בומרינג, כדי לחסוך בשיחות מחו"ל לארץ.
הלקוח טוען שאינו רואה את השיחות שיוצאות על שלושת הבומרינג.
בדיקה מעמיקה מראה שיחות של עד 10 שניות על השלוחה, נתון לא הגיוני מבחינתו של הלקוח.

הפתרון:
כאן למרות שנראה שישנה בעיית רישום שיחות, פנינו דווקא למרכזת הקורל שיחות נרשמו על שלושת הבומרינג אולם כל השיחות היו באורך קצר מאוד של עד 10 שניות, זמנים אלה מזכירים זמני חיוג.
נזכיר את דרך עבודתו של מכשיר הבומרינג, הבומרינג מתחבר לשלוחת SLT במרכזייה ומתוכנת מראש למספר (סלולרי בדרך כלל) קבוע מראש, השלוחה של הבומרינג היא ח"פ, מיד עם הצילצול לשלוחה נדרך הבומרינג (ע"י מתח הצילצול) ולקוח קו מהמרכזייה ומיד מחייג ליעד שתוכנת מראש (הסלולרי), לאחר מענה מתבצע איתות (hook_flash) ואז נוצרת ועידה משולשת ובעל הסלולרי יכול לחייג על חשבון המשרד ובעלות נמוכה, מחירי השיחה מישראל לחו"ל זולים משמהותית מחו"ל לארץ.

לארץ שהבנו את דרך פעולתו של הבומרינג הפתרון כבר מונח בכיסנו.
ניגשנו לרמת השרות (COS) לענף SMDR_SPLIT.
ישנם 3 אפשרויות לענף זה:
-BOTH הרשומה מתפצלת ל-2 וכל רשומה נרשמת על רהשלוחה שדברה בפועל
-SRC השיחה נרשמת על השלוחה שהתחילה את השיחה למרות שבמהלך השיחה בוצעה העברה לשלוחה אחרת.
-DEST השיחה נרשמת על השלוחה האחרונה שדיברה במהלך השיחה ללא קשר לזמן הדיבור.

אצל הלקוח, ברמת השרות של שלושת הבומרינג היה מוגדר BOTH כך שהרשומה של שיחות הבומרינג התפצלה והרשומה על שלושת הבומרינג הראתה למעשה רק את זמן החיוג של המכשיר.

בוצע שינוי בהגדרה למצב של SRC שכל מהלך השיחה ירשם על מי שהתחיל את השיחה במקרה שלנו בומרינג.

לסיכום:
הכרות מעמיקה עם מוצרים נילווים שמחוברים לקורל מספקת פתרון מהיר ויעיל.

המלצות של הכותב:
בעייה "ברישום שיחות" לא תמיד בעיה ברישום שיחות.

I.Katz