

Investigation de « l'Erreur 480 » sur nos plateformes

De notre côté, nous avons mené quelques investigations aussi par rapport à ce message qui impacte négativement notre production. La période prise en compte dans nos analyses est : 21/04/2017 de 16h45minutes à 17h05 minutes.

Notre plateforme reçoit le message « 480 » venant de vos systèmes et lui donnée deux types d'interprétations :

- Pas de réponse (soit l'abonne ne décroche pas ou téléphone hors service)
- Et Numéro temporairement indisponible.

On remarque que sur cette tranche de 20 minutes, notre système a lancé 982 appels dont 211 appels avec retour 480 (environ 22%). Ce qui est énorme et rend improductif les agents. Voir une capture ci-dessous

1	CallLocalTime	Duration	OutTel	OutDialed	EndReaso
3	2017-04-21 16:40:04.983000000	7	2,377E+11	+237675018065@196.202.236.100:5060	-480
5	2017-04-21 16:40:12.750000000	7	2,377E+11	+237675516921@196.202.236.100:5060	-480
7	2017-04-21 16:40:20.847000000	6	2,377E+11	+237675839930@196.202.236.100:5060	-480
8	2017-04-21 16:40:23.420000000	21	2,377E+11	+237676002551@196.202.236.100:5060	-480
9	2017-04-21 16:40:27.383000000	63	2,377E+11	+237676158161@196.202.236.100:5060	-480
11	2017-04-21 16:40:28.383000000	26	2,377E+11	+237676199593@196.202.236.100:5060	-480
15	2017-04-21 16:40:38.133000000	6	2,377E+11	+237676615410@196.202.236.100:5060	-480
16	2017-04-21 16:40:38.973000000	7	2,377E+11	+237676641224@196.202.236.100:5060	-480
18	2017-04-21 16:40:42.127000000	6	2,377E+11	+237677672767@196.202.236.100:5060	-480
21	2017-04-21 16:40:45.433000000	7	2,377E+11	+237677006688@196.202.236.100:5060	-480
24	2017-04-21 16:40:50.940000000	22	2,377E+11	+237676114722@196.202.236.100:5060	-480
27	2017-04-21 16:40:53.873000000	6	2,377E+11	+237677422274@196.202.236.100:5060	-480
28	2017-04-21 16:40:54.730000000	6	2,377E+11	+237677471358@196.202.236.100:5060	-480
31	2017-04-21 16:41:00.033000000	19	2,377E+11	+237677902345@196.202.236.100:5060	-480
34	2017-04-21 16:41:02.170000000	7	2,377E+11	+237678040291@196.202.236.100:5060	-480
37	2017-04-21 16:41:13.917000000	21	2,377E+11	+237678725264@196.202.236.100:5060	-480
42	2017-04-21 16:41:27.023000000	7	2,377E+11	+237679584669@196.202.236.100:5060	-480
47	2017-04-21 16:41:35.510000000	1	2,377E+11	+237680230633@196.202.236.100:5060	-480
48	2017-04-21 16:41:35.540000000	6	2,377E+11	+237680282931@196.202.236.100:5060	-480
49	2017-04-21 16:41:37.240000000	20	2,377E+11	+237680381677@196.202.236.100:5060	-480
50	2017-04-21 16:41:37.520000000	6	2,377E+11	+237680414175@196.202.236.100:5060	-480
51	2017-04-21 16:41:39.720000000	20	2,377E+11	+237680596521@196.202.236.100:5060	-480

Logs_21042017_16h45-17h05

PRÊT 211 ENREGISTREMENT(S) TROUVÉ(S) SUR 982

Conclusion : Cet analyse rejoint le vôtre et confirme qu'il faut rigoureusement un travail en amont sur le fichier envoyé au call center.