

Workflow Probleme durch fehlerhaften Datenimport bei AG-VIP SQL

Durch einen fehlerhaften Datenimport, der direkt die SQL-Datenbank veränderte wurde folgender Effekt beobachtet:

- Eine Telefoniestufe wurde von einem Agenten ausgewählt.
- Ein Ticket wurde als nächstes vorgeschlagen, aber es erfolgte keine Anwahl.
- Man kann ein Ticket dann manuell wählen aus dem entsprechenden Kommunikationsfeld.
- Automatisches erkennen von Besetzt und keine Verbindung erfolgte natürlich nicht, weil die Anwahl nicht automatisch durch AG-VIP SQL erfolgte.

Eine Kontrolle ergab, dass Daten in die SQL Datenbank direkt per SQL Statements oder per DTS importiert wurden. Hierbei wurde aber ein entscheidender Fehler gemacht. Es wurden die Telefoniefelder als leere Textfelder und nicht als NULL (SQL-NULL) importiert.

Der SQL Server unterscheidet zwischen einem Feld mit dem Inhalt NULL bzw. leeres Feld (Feld mit einem Text mit 0 Zeichen).

AG-VIP SQL setzt immer den Status NULL für ein leeres Feld. So arbeiten auch alle SQL Abfragen immer entsprechend und erwarten, dass ein Feld ohne Inhalt in der SQL Datenbank als NULL Feld gespeichert wird.

Speziell ist dies wichtig für die Verwendung der alternativen Telefonnummern. Hier wird in der Bearbeitungsstufe angegeben, in welcher Reihenfolge Telefonnummern berücksichtigt werden sollen. Hierbei werden Felder mit NULL Wert nicht berücksichtigt.

Haben die Felder nun aber nicht NULL als Wert sondern wurden als leeres Feld importiert, dann funktioniert die Ermittlung nicht mehr.

AG-VIP SQL ermittelt eine leere Telefonnummer, die natürlich nicht zu einer Anwahl führt.

Es ist also unbedingt darauf zu achten, dass beim Import über DTS oder direkten SQL Zugriff die entsprechenden Telefonnummernfelder, die keinen Inhalt haben als NULL Felder importiert werden!

Der Import von AG-VIP SQL berücksichtigt dies natürlich korrekt.

Anmerkung:

Mit der Freigabe der Version 1.10.003 wurde die Abfragetechnik verändert, so dass solche fehlerhaften Datenimporte das Verhalten unserer Software nicht mehr beeinflussen.

Eindeutige ID: #1017

Seite 1 / 2

(c) 2020 Grutzeck Software GmbH <support@grutzeck.de> | 07.04.2020 10:28

URL: https://kb.grutzeck.de/content/12/18/de/probleme-durch-fehlerhaften-datenimport-bei-ag_vip-sql.html

Verfasser: Martin Richter [Grutzeck Software]
Letzte Änderung: 2011-08-17 16:30

Workflow