

Capítulo 4: Resultados esperados

En cada una de las situaciones reportadas por los clientes, no importa cual sea la naturaleza del problema, en un ambiente de pruebas o crítico para su organización, siempre trato de cumplir con las expectativas que tiene el cliente, mostrando de ser posible los más altos estándares de calidad de servicio y ética profesional establecidos por Oracle. Si bien es cierto que como parte del servicio que se ofrece, es necesario clasificar los diferentes problemas asignando prioridades, basadas en el impacto del problema en el negocio, y una directriz de Oracle es dar mayor atención a los problemas que tienen mayor prioridad. Es importante dar el mismo nivel de servicio en todos los casos, lo cual implica ya sea buscar recursos adicionales para atender a todos los clientes o hacer un manejo óptimo del tiempo cuando se está trabajando en más de un caso.

Aunque es muy importante encontrar las soluciones técnicas para evitar el problema que fué reportado, es quizá tan importante o más transmitir al cliente que está siendo tratado cordialmente y con el sentido de urgencia que amerita la situación a la que nos estamos enfrentando.

Una comunicación clara y permanente es de vital importancia en cada una de

las etapas durante todo el proceso de análisis, diagnóstico y solución del problema. Por un lado tenemos que estar abiertos y escuchar lo que nos dice el cliente, a pesar de que su percepción del problema sea equivocada o lo que nos esté diciendo al principio suene sin lógica en el contexto de lo que esta reportando. Esto es común cuando la situación que se investiga tiene más de un síntoma o cuando los clientes de Soporte Técnico no son lo suficientemente experimentados.

Como parte de la interacción con los clientes, es de suma importancia que de nuestra parte seamos capaces de explicar todas las dudas que le surjan y las razones por las que le estamos solicitando información adicional, o alguna acción específica. Mostrando honestidad durante el proceso, es de gran ayuda sobre todo cuando no es posible encontrar alguna solución. Seguramente el cliente entenderá, que no es posible con la información que se cuenta poder darle una alternativa satisfactoria a su problema, cuando ha estado bien informado durante todo el proceso de investigación.

Como Ingenieros de Soporte Técnico, cuando se está resolviendo un problema, simple o complejo, debemos de aplicar todo nuestro conocimiento y experiencia en los productos de RAC, ASM y el Clusterware. Antes de dar alguna recomendación rápida, es vital ser ordenados en la búsqueda de solución y cumplir de manera general de los siguientes pasos:

1. Identificación y confirmación del problema. Existen muchas ocasiones, cuando la Base de Datos es crítica para el negocio o cuando se tiene una situación de mayor complejidad, que los clientes solo perciben parcialmente la situación, tal vez su percepción se basa en solo algunos síntomas que fueron reportados por los usuarios de las aplicaciones. Es en estos casos, y en especial cuando los administradores de la Base de Datos tienen poca experiencia, es cuando se espera del Ingeniero de Soporte Técnico que antes de iniciar cualquier investigación, entienda cabalmente lo que va a resolver. Como primer paso entonces es importante revisar la información de log y de trace que es generada por los productos e identificar claramente el

problema a resolver y la relación con todos los síntomas. Una parte importante en la definición del problema, es tener claro el tiempo en el que sucedió.

- 2. Búsqueda y verificación de causas.** Una vez que se tiene bien establecido el problema lo que sigue, es encontrar la causa, es entonces que se tiene que iniciar la investigación siempre teniendo en cuenta no solo el problema a resolver, pero además los síntomas que se encontraron. Debemos de ayudarnos de la documentación del producto y de cualquier otra fuente de información que se encuentre disponible, desde los documentos internos o públicos hasta el código fuente del producto mismo. En cualquier situación, debemos de ser capaces de justificar las causas que se están planteando. Si no tenemos la información que sostenga a la causa, entonces debemos de plantear algunas de manera inteligente, basándonos en la investigación que se ha realizado, y buscar la manera de verificarlas. Aquí es cuando el ingenio es de suma importancia, aplicable sobre todo cuando es una situación que es reportada por primera vez.

- 3. Planteamiento de solución y confirmación de las misma.** Después de haber identificado la causa, lo que sigue entonces es buscar la solución del problema. Se tiene entonces que iniciar una nueva investigación orientada a la búsqueda de la misma. Esta solución, debe de ser clara y apropiada para la situación que esta teniendo el cliente. Así mismo deben de deliniarse los parámetros o eventos que deben suceder para confirmar que el problema realmente ha sido solucionado.

Es importante mencionar que si no es posible identificar la causa o la solución del problema, entonces debemos de explicar claramente la razón de esto y proveer al cliente de un plan de acción a seguir, tendiente a recabar la información faltante para seguir con el análisis de la situación.

Una parte importante durante la investigación que se realiza, para resolver un problema es la de reproducción del mismo en algún ambiente de pruebas. De

lograrse tenemos las siguientes ventajas:

- Es posible revisar todos los aspectos de la situación, es decir que podemos analizar el comportamiento de los distintos procesos, de todos los productos, que intervienen en el problema.
- El tiempo de resolución del problema se acorta dado que es posible reproducir la situación las veces que sea necesario. Esto nos ayudará a identificar la causa y la solución con un menor retardo.
- Es posible obtener información adicional de los productos o del sistema operativo que no fué generada cuando el cliente tuvo el problema la primera vez.

Aunque el problema no se pueda reproducir, posiblemente porque está relacionado a las condiciones particulares del ambiente que tiene el cliente, es recomendable de todas maneras usar algún ambiente de pruebas y revisar la información de log que genera el producto, cuando no se tiene problemas. Comparando la información de log de nuestro ambiente de pruebas con la del cliente, es posible confirmar los síntomas y el problema en sí.

Durante el proceso de investigación no debemos de descartar que el problema puede ser causado por un defecto del producto, en cuyos casos la solución realmente se traducirá en la aplicación de un parche, que provea el cambio en el código del producto que prevenga el problema mismo.