

Недавно мне довелось помогать заказчику с решением одной неочевидной проблемы с драйверами устройств для Linux. На тот момент у меня уже был на руках черновик этой статьи, и я отправил его заказчику, порекомендовав составить запрос аналогичным образом. Заказчик составил запрос, который был переправлен производителю; ответное письмо инженера технической поддержки начиналось словами: «Большое спасибо за подробное описание. Если бы все заказчики составляли запросы таким образом!». Далее в письме приводилось решение, устраняющее проблему в одно действие.

Конечно, не все проблемы сложны, но их сложность никогда нельзя оценить заранее. Иногда проблема оказывается настолько простой по сути или настолько часто встречающейся, что для её идентификации достаточно нескольких ключевых слов — это зачастую и заставляет надеяться, что возникшая проблема как раз из таких и что тратить время на подробное описание не придётся. Разумный компромисс в таких случаях — сперва позвонить и спросить инженеров техподдержки, знакома ли им такая проблема. Всегда есть вероятность, что ответом будет «да», — тогда вы сэкономите немного времени; если же ответом будет «нет», всегда остаётся описанный в статье проверенный путь.

Избегать ошибок никогда не получается, поэтому выигранный стратегия — не искать безошибочности, а уметь быстро находить и исправлять ошибки и извлекать из них опыт. Техническая поддержка создана, чтобы помогать вам в этом; однако, чтобы получить от неё максимальную отдачу, ей тоже надо помогать. Как это делать, вы теперь знаете, так что, как говорят англоязычные коллеги, shoot yourself in the foot [9]. Чу-

дес обещать не могу, но через некоторое время вы обязательно увидите, что работать стало значительно проще, а количество осязаемых результатов в единицу времени существенно возросло. ●

ЛИТЕРАТУРА

1. A Story About 'Magic' [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://catb.org/jargon/html/magic-story.html>
2. Блог Алиева Рауфа. О жизни и о себе [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://rauf.livejournal.com/23552.html>
3. Malianov's journal [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://malianov.livejournal.com/52991.html>
4. Заповедник доброкачественных эмоций [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://oleg-chakrits.livejournal.com/1123822.html>
5. Джоэл Спольски. Джоэл о программировании. — М. : Символ-Плюс, 2006. — ISBN 5-93286-063-4, 1-59059-389-8.
6. Dilbert by Scott Adams [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://dilbert.com/strips/comic/1999-08-04/>
7. Jargon File [Электронный ресурс] // Wikipedia. — Режим доступа : http://en.wikipedia.org/wiki/Jargon_File
8. Эдвард Йордон. Путь камикадзе. Как разработчику программного обеспечения выжить в безнадёжном проекте. — М. : Лори, 2003. — ISBN 0-13-748310-4, 5-85582-085-8.
9. EnglishClub [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://www.englishclub.com/ref/esl/Idioms/S/shoot_yourself_in_the_foot_231.htm

Автор — сотрудник фирмы ПРОСОФТ

Телефон: (495) 234-0636

E-mail: info@prosoft.ru

НОВОСТИ НОВОСТИ НОВОСТИ НОВОСТИ НОВОСТИ НОВОСТИ

Новости ISA

С 1 января 2013 года к выполнению обязанностей президента Российской секции ISA приступил декан факультета радиоэлектроники, электроники и связи ГУАП доцент Александр Роальдович Бестугин. Он сменил на этом посту проректора ГУАП профессора Виктора Матвеевича Боера, который награждён почётным дипломом ISA.

Делегация Российской секции ISA приняла участие в работе ежегодного собрания ISA

в заседании исполкома ISA округа 12 и программе Automation Week в городе Орlando (США).

Началась подготовка к XIV Международному форуму «Формирование современного информационного общества: проблемы, перспективы, инновационные подходы». На форуме будет проведён круглый стол по международному сотрудничеству в рамках Международного общества автоматизации (ISA). Объявлена тема, которая будет обсуж-

даться на круглом столе: «Тенденции в глобальной автоматизации до 2020 года». Форум пройдёт с 3 по 7 июня 2013 года в Санкт-Петербурге. Сопредседателями круглого стола ISA будут профессор Gerald Cockrell — президент ISA 2009 года (США), Pino Zani — президент ISA 2002 года (Италия), Nelson Ninin — президент ISA 2010 (Бразилия), профессор Анатолий Оводенко — глава представительства ISA в Российской Федерации.

15 ноября 2012 года состоялось первое занятие Интернет-семинара по управлению проектами (Practical project management: learning to manage the professional), который в очередной раз провёл для студентов, аспирантов и преподавателей ГУАП профессор университета штата Индиана (ISU) Gerald Cockrell. В октябре 2012 года 16 человек, успешно прослушавших семинар в 2011/2012 году, получили сертификаты ISU.

4 ноября 2012 года исполнилось 10 лет со дня официального открытия офиса представительства ISA в Российской Федерации. На имя Главы представительства ISA в РФ профессора Анатолия Аркадьевича Оводенко поступили поздравления от президента ISA 2002 года господина Pino Zani, президента ISA 2009 года профессора Gerald Cockrell, президента ISA 2010 года господина Nelson Ninin, члена исполкома ISA господина Billy Walsh. ●



Участники заседания исполкома ISA округа 12 в Орlando