

Как сисадмину противостоять стрессам

Сергей Супрунов

Слово «стресс» уже давно вышло за рамки медицинской терминологии. Сейчас это практически синоним современной жизни, но как же иногда хочется тишины и покоя...

Специалисты назовут вам большое число разновидностей стресса. Чаще всего приходится сталкиваться с так называемым «стрессом ограничения времени», когда постоянно требуется принимать решения в условиях недостатка времени и информации. Причём зачастую эти величины оказываются взаимосвязанными – ведь на получение нужной информации тоже требуется время. Системным администраторам далеко за примерами ходить не нужно: периодически «падает» сервер, но шеф и слышать ничего не хочет о «дампах» да «дебаггерах» – ему подавай работоспособную систему, причём ещё вчера; за окошком кассы человек сорок желающих оплатить услуги, а скорость соединения с сервером упорно не поднимается выше нескольких кбит/с, и т. п. Даже такая простейшая операция, как смена пароля забывчивому пользователю, и то в условиях отсутствия времени становится причиной раздражения – нужно всё бросить, вспомнить, как этого пользователя зовут, найти в базе его учётную запись, вбить новый пароль, записать его на бумажке, отдать пользователю, не забыть напомнить, чтобы тот при первой же загрузке пароль поменял, а бумажку съел («угу – как только, так сразу»). А на всё это нужно время, время, время...

Причём страшно даже не то, что приходится работать быстро (продавцам в некоторых магазинах тоже только успевай поворачиваться). Специфика админской работы заключается в том, что помимо обработки периодически возникающих проблем («работы по прерываниям») приходится выполнять и долгосрочные проекты (настройка резервного копирования, обновление версии операционной системы, установка и тестирование нового сервера, разработка очередного скрипта, призванного хоть немного избавить от рутины, и т. п.). И каждое «прерывание» вынуждает «переключать контекст», а затем тратить драгоценное время на то, чтобы вспомнить, какой этап завершён и что нужно делать дальше.

Конечно, более-менее крупные организации и предприятия могут позволить себе такую роскошь, как специализация и разделение труда между сотрудниками. Один исключительно серверы обслуживает, двое решают про-

блемы пользователей... А вот на небольших предприятиях системному администратору приходится быть универсалом, и стресс от постоянного переключения задач практически гарантирован. К тому же здесь нужно учитывать и определённую специфику «малого объёма» – личные контакты обычно проще и удобнее, чем «формальное общение»; кадровые службы, которые могли бы следить за необходимой квалификацией персонала, развиты плохо; внедрение сложных автоматизированных систем обработки заявок окупается далеко не всегда, и т. п.

Надеюсь, изложенные далее правила помогут несколько упорядочить работу и сделать её чуть спокойнее.

Правило первое: «Отбивайся»

Почему-то системный администратор обычно слывёт на предприятии всемогущим, способным решить абсолютно любую проблему. И если это мнение ежедневно не опровергать, то рано или поздно вы обнаружите, что в ваши обязанности входят не только любые операции с компьютером (от «напечатай мне быстренько это письмо, а то секретарша пока его наберёт...» до «тут у друга моего внука проблема с компьютером какая-то»), но и ещё куча всего прочего. Поэтому важно чётко обозначить и стойко защищать свою зону ответственности. В зависимости от ситуации для этого можно использовать средства от грубого «мне за это не платят» до более осторожного «я с этим никогда не сталкивался, так что вряд ли...». Я, например, ссылаясь на отсутствие опыта, уже семь лет отлыниваю от святой обязанности любого сисадмина подключать факсы – в конце концов, почему именно я должен тратить полчаса на чтение инструкции, а не бухгалтер, которому с этим факсом потом работать?

Правило второе: «Делегируй»

Существует истина: «Если хочешь, чтобы что-то было сделано хорошо, сделай это сам». С ней не поспоришь, но и делать всё самому – никаких рук не хватит. Поэтому по возможности следует перекладывать часть «непрофильной» работы на других сотрудников компании. Думаю, несложно будет

убедить руководителя, что электрик, которому всё равно заняться нечем, пробросит витую пару с первого этажа на третий гораздо быстрее и качественнее, чем вы. А для вас в это время что-нибудь более полезное найдётся.

Здесь же можно упомянуть и ещё один тонкий приём «делегирования первого звонка». Пользователи куда охотнее общаются с «себе подобными», чем с представителями других служб. Поэтому достаточно намекнуть, скажем, кассирам, что если какая-то проблема имеет место быть на всех кассах, то это общий сбой и нужно просто подождать, пока всё уладится. И они в первую очередь будут звонить друг другу и выяснять, общий это сбой или нет. Попутно, может быть, даже совместными усилиями вспомнят о существовании инструкции. Правда, здесь есть риск, что системный администратор вообще никогда не узнает о возникшей проблеме...

Правило третье: «Алгоритмизируй»

Когда у всех пользователей постоянно что-то случается, работа превращается в настоящий кошмар. Но, если посмотреть внимательно, большинство проблем время от времени повторяются. Следовательно, можно заранее разработать стандартные процедуры реагирования на них и в дальнейшем просто следовать им, не пытаясь каждый раз анализировать ситуацию.

Например, звонит абонент ADSL и сообщает, что у него «ничего не работает». Дальнейшие действия вполне могут быть алгоритмизированы (здесь они показаны весьма упрощённо):

- просим абонента перезагрузить модем;
- пока модем перезагружается, находим в базе информацию по данному абоненту, проверяем лог-файл сервера учёта на предмет ошибок, а заодно определяем, когда последний раз был нормальный сеанс работы;
- просим абонента рассказать про текущее состояние индикаторов модема;
- пока пользователь пытается сформулировать, какие лампочки «горят», а какие «моргают», проверяем параметры соединения на порту с нашей стороны.

Далее остаётся лишь сопоставить полученные данные с «базой типовых проблем». В итоге мы значительно сокращаем потребность в информации для принятия решения – оно уже принято заранее, и нужно просто шаг за шагом реализовать его. Кстати, иногда выполнение подобной инструкции можно переложить и на менее квалифицированных сотрудников.

Заметчу также, что алгоритмизация очень помогает стандартизация, когда за счёт жёсткого ограничения «вариантов» при выборе оборудования, ПО, способов настройки и т. п. уменьшается число «нестандартных» проблем.

Правило четвёртое: «Инструктируй»

Внимательно проанализировав созданные в рамках предыдущего совета стандартные процедуры, можно обнаружить, что часть задач пользователь может выполнить и сам. Скажем, в нашем примере с абонентом ADSL, если учесть тот факт, что в 80% случаев проблема является следствием банального «подвисания» модема и для восстановления работоспособности достаточно его перезагрузить, то можно снабдить абонентов такой простенькой инструкцией-рекомендацией (сложную всё равно никто даже читать не будет):

- если интернет не работает, то необходимо проверить все контакты и перезагрузить модем и компьютер;
- если работоспособность не восстановлена, следует обратиться в службу технической поддержки.

Этим мы убиваем сразу трёх зайцев. Во-первых, на нашу долю останется лишь 40 звонков вместо ста. (Почему не 20? Да потому что одни абоненты не читают инструкций, а другие обязательно позвонят, чтобы узнать – а сегодня тоже нужно следовать инструкции?) Во-вторых, результат перезагрузки предоставит дополнительную информацию, которая может потребоваться, если проблема выходит за рамки стандартной.

И в-третьих, что не менее важно, – мы обеспечиваем абоненту «занятие»! Если человек знает, что ему делать, он обретает душевное спокойствие и становится вашим «соучастником», а не «противником». И гораздо охотнее будет помогать вам в разрешении проблемы, а не просто требовать молниеносного устранения всех неполадок.

Здесь самое главное – чтобы у абонента было желание и возможность эту инструкцию выполнять. Если вы попытаетесь требовать от него перепрошивки модема, то, скорее всего, получите прямо противоположный результат.

Правило пятое: «Обучай»

Безусловно, системный администратор – не педагог. Но, к сожалению, не всегда удаётся добиться от руководства, чтобы пользователя за компьютер пускали только после прохождения как минимум «курсов вожделения мыши», а стандартная инструкция обычно фокусируется на выполнении должностных обязанностей, а не на общей компьютерной грамотности. А что может быть неприятнее, чем когда тебе звонит в три часа ночи дежурная телеграфистка и сообщает, что у неё «компьютер зелёный, а на нём рамка височила и пищит»?

Так что (если этим некому заниматься профессионально) имеет смысл потратить некоторое количество времени и нервов хотя бы на то, чтобы добиться от пользователей правильной терминологии. Чтобы высказывало окно, а пищал системный блок... В первую же бессонную ночь потраченные усилия окупятся с лихвой.

Ну и ещё несколько советов напоследок...

Старайтесь любую выполняемую задачу разбивать на минимально возможные логически завершённые операции, чтобы каждую из них можно было выполнить «атомарно», а к следующей перейти спустя любое время без необходимости «переключать контекст». Последовательность шагов лучше всего записать куда-нибудь и вычёркивать по мере выполнения.

Вообще ведение записей – весьма полезная штука. Даже если вам нужно просто открыть пользователю доступ к некоторому каталогу, и вы уверены, что сделаете это буквально через пару минут, всё равно черкните на листке бумаги что-нибудь типа «Открыть Васе доступ к шару». И вы

точно не забудете об этом, даже если в следующую секунду электрики подадут в вашу сеть 10 кВ вместо положенных 220 В и последующие три дня вы будете заняты исключительно попытками хоть что-нибудь восстановить. Да и пользователь будет спокоен, увидев, что его просьба зафиксирована – а значит, он уже не будет стоять около вас и не будет напоминать о своём вопросе каждые пять минут.

Безусловно, можно, а порой даже необходимо, внедрять более «технологичные» способы сбора и обработки заявок от пользователей, чтобы ничего не писать самому – принимать заявки только по электронной почте, устанавливать систему управления заявками (например, OTRS), и т. п. Однако здесь нужно учитывать тот факт, что если пользователю проще пройти по коридору и рассказать о своей проблеме, чем писать какие-то письма, то данные методы придётся насаждать «огнём и мечом», что нисколько не способствует решению основной задачи – сделать пользователя своим помощником. К тому же нужно учитывать и масштаб задачи – порой внедрение подобных систем, особенно в небольших компаниях, требует куда больших усилий, чем работа «по старинке».

Неплохо также время от времени устраивать себе «минуты тишины», когда можно запереть дверь, снять трубку телефона, отключить ICQ, почту, сотовый и попробовать хотя бы на десять минут сосредоточиться на наиболее критичной задаче. Если полностью отгородиться от внешнего мира не получается (например, у вас нет отдельного кабинета), можно заявить, что «упал сервер и просьба меня полчаса не трогать». Правда, всё равно найдутся пользователи, которые будут приходить и спрашивать: «А у меня в «Экселе» формулы не считают. Это потому что сервер упал?»...

Ну, и ещё одно. Не приучайте руководство к тому, что вы можете выполнять те или иные задачи в нерабочее время. Безусловно, в воскресенье настраивать новый сервер куда спокойнее, чем в будни, но это чревато тем, что такая «сверхурочка» станет с точки зрения начальства нормой.

В общем, приучайте других и не забывайте сами, что сисадмин – тоже человек! 