

知 AC升级误重启案例分析

贺贤龙 2013-01-21 发表

【问题描述】

天津某运营商局点需要进行AC升级，工程师小H依照客户要求晚上11点到达现场做准备工作，12点开始升级。因为客户需要升级的AC可以通过外网登陆到另一台AC使用Telnet方式登陆，为了方便，小H虽然在机房，但还是选择Telnet登陆到待升级AC上进行操作。在做完上传新版本等准备工作以后，小H就等待12点重启AC。结果在12点的时候，Telnet由于长时间无操作连接超时，自动弹回到了跳转AC上，小H没有仔细检查，直接输入了重启命令，导致跳转AC重启，小H也和待升级AC失去连接。所幸该AC是客户的备份AC，并没有带业务，不过小H也等到该AC重启完才能再次登录到待升级AC上。

【案例分析】

这次案例，小H缺少对于技术支持规范的足够重视，客户要求现场操作就是考虑到远程登录操作可能出现风险，小H在到达现场以后还是选择远程操作，完全是风险意识淡薄，而在操作的过程中，也没有考虑重启这样的操作可能带来的后果和影响。所幸重启的是一台备份AC，并没有给客户业务带来严重的影响，但是如果没有这样的好运气，重启的AC上运行了业务，从AC启动到AP重新注册上线就需要大量的时间，无疑会造成长时间断网，对于运营商客户来说这可算是重大事故，完全是无法容忍的。虽然这次并没有给客户造成业务上的损失，但这种低级的操作失误却给客户留下非常不好的印象。

【经验总结】

客户现场可能遇到的问题有很多，而且还会有突发事件出现的可能，我们的工程师不但要有技术，还需要有规范的服务意识，学会站在客户的角度去看待问题。像小H这样，客户已经考虑到升级可能带来的风险，让他进入到AC所在机房操作，结果小H还是因为贪图方便进行远程操作，这不但完全辜负了客户的一番好意，还在客户心目中留下了恶劣的印象。而且，在做像重启这样可能造成风险的操作时，一定要有风险意识，在操作前仔细检查，看自己操作的对象是不是正确。只有技术和规范相结合，才能做到我们的工程师的现场服务都会是让客户加分的机会而不是相反。