

Jak funguje hotline

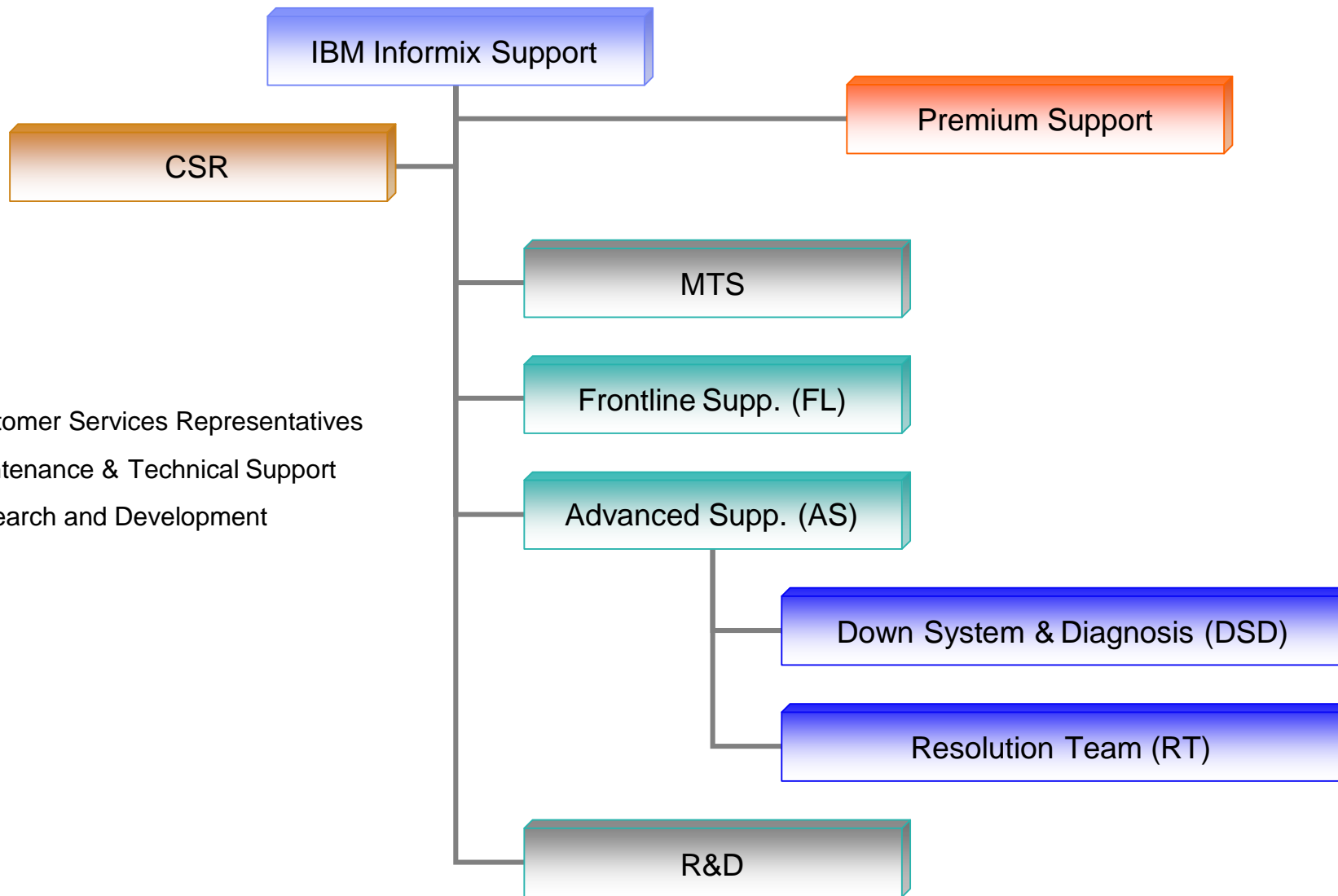
Tomáš Zahradník
IBM Informix Technical Support
tomas_zahradnik@cz.ibm.com

Agenda

- Kdo, co a kde dělá?
- Jak to celé funguje?
- Jak si pomoci sám?

CIDUG O.S.

Kdo



CSR = Customer Services Representatives
MTS = Maintenance & Technical Support
R&D = Research and Development

Co

- MTS – vytváření PMR, úvodní diagnostika + zajištění diag. výstupů
- CSR – ověřování nároku na podporu; přidělování PMR FL specialistům
- FL – komunikace se zákazníkem; řešení PMR
- DSD – řešení P1 PMR (+FTS*); analýza shmeme dumpů / zdr. kódu
- RT – jako DSD + diag. buildy, vývoj nástrojů pro support, podíl na vývoji I1
- R&D – oprava defektů, výroba opravných verzí
- Premium – proaktivní podpora zákazníků

*FTS (Follow the Sun) – 24x7 podpora pro P1 PMR
08-14 UK, 14-02 US, 02-08 AU
+1 888 876 9797

CIDUG O.S.

Kde

- USA – Lenexa (Kansas), Miami (Florida),
- Asia&Pacific – Singapur, Sydney, ...
- EMEA:
 - Londýn (cca 30 spec.)
 - Mnichov (cca 20)
 - Paříž (3)
 - Lisabon, Praha, Varšava (1)

Jak to celé funguje

- PMR - Problem Management Record
- Diagnostika problému
- Eskalace do Adv. Supp.
- Defekt, APAR (Authorized Problem Analysis Report)
- Vytváření 'special-buildů'

PMR (Problem Management Record)

- jeden z možných typů záznamů v systému RETAIN
- zachycuje kompletní průběh řešení incidentu
- vzniká na základě požadavku zákazníka
 - telefonicky: +420 27213 1316 (CZ), +421 24954 5555 (SK)
 - přes aplikaci ESR (Electronic Service Request):
<http://www-306.ibm.com/software/data/support/probsub.html>
- identifikován číslem ve tvaru **XXXXX, BBB, CCC**
 - XXXXX: pořadové číslo
 - BBB: branch (pobočka; zpravidla stejné jako CCC, může se lišit)
 - CCC: country (země; 668 pro CZ, 693 pro SK)

PMR (Problem Management Record)

■ Podklady pro otevření PMR:

- IBM Customer Number (ICN)
- označení verze IBM Informix produktu a OS
- detailní popis problému (kdy, jak a jak často se projevuje)
- dostupné diag. informace (online.log, AF soubor, aplikační logy)
- pokud to lze, shromáždit 'Must gather documents' dle:

<http://www-1.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21242979>

Diagnostika problému

- analýza dostupných diagnostických informací
- vyhledání známých defektů
- prohledání řešených případů
- prohledání dokumentace
- doplnění chybějících informací
- pokus o reprodukci

Eskalace do Adv. Supp.

- ve složitějších případech, kdy jsou nutné specifické znalosti:
 - analýza dumpů sdílené paměti
 - analýza zdrojového kódu IDS
 - vzdálený přístup na nefunkční systémy s cílem jejich oživení
 - detailní znalosti specifických oblastí (ER, 4GL, CSDK, ...)
- vytvoření diagnostických buildů

Defekt, APAR (Authorized Problem Analysis Report)

- pokud je problém vyhodnocen jako dosud neznámý defekt, je zalogován do systému ClearQuest, kde je mu přiděleno unikátní číslo ve tvaru idsdbXXXXXXXX
- následuje review někým z R&D a pokud je defekt shledán skutečným, je vytvořen a publikován APAR
- APAR je další z typů záznamů v RETAINu; představuje oficiální oznámení o nálezů chyby (včetně případného workaroundu)
- APARy pro Informix produkty jsou označeny ICxxxxx
- Po odstranění defektu je APAR aktualizován informací o verzi produktu, která obsahuje opravu

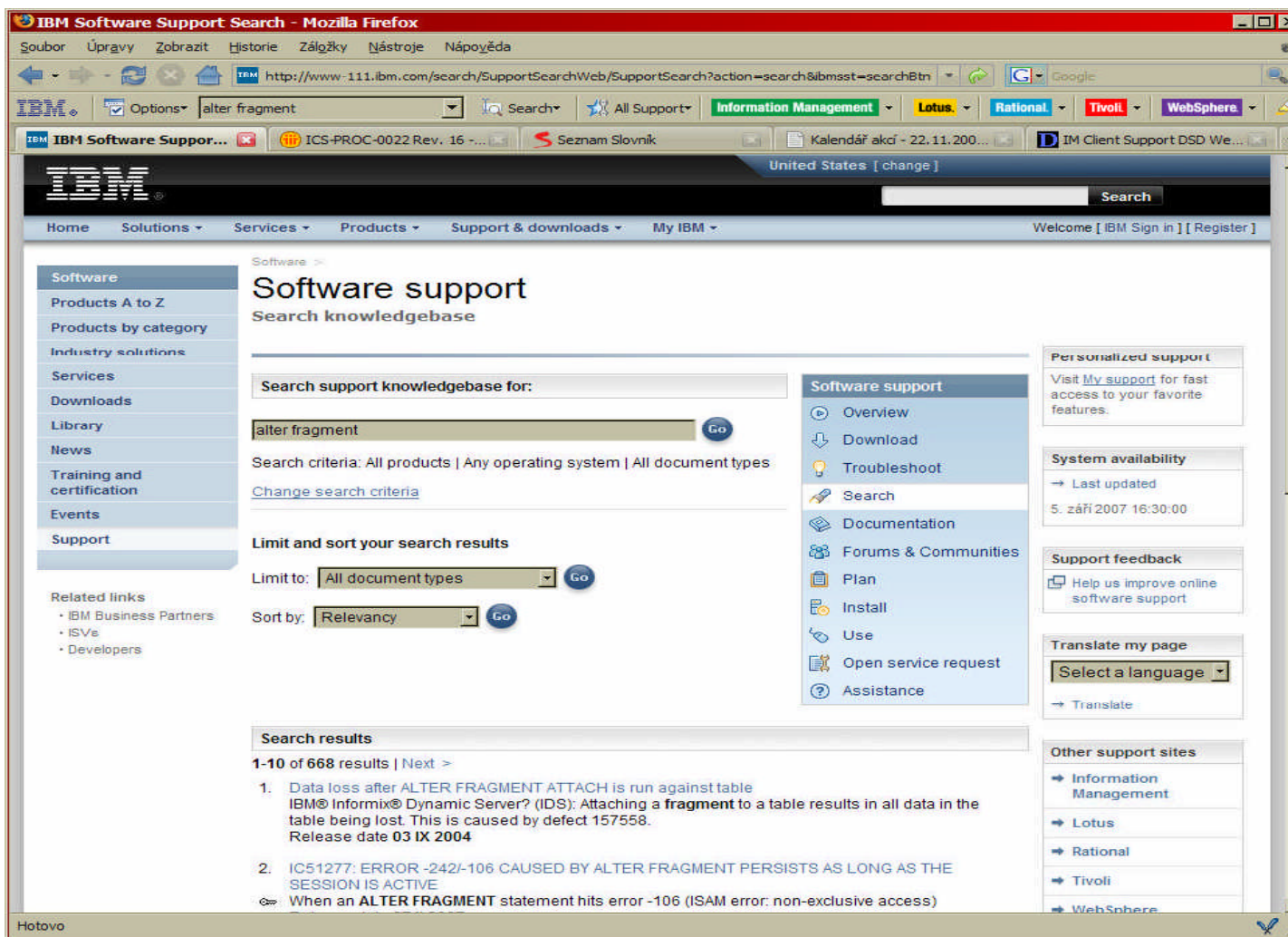
Vytváření 'special-buildů'

- Diagnostický build
 - ve zvláštních případech; kód rozšířen o diag. výpisy
 - označen D?, např. 9.40.FC7D1
- Opravná verze (patch port)
 - v případech, kdy zákazník požaduje opravu co nejdříve
 - označen X?, např. 9.40.FC7X2
- Post-iterim drops (PID)
 - uvolňovány cca 1x měsíčně v období mezi komerčními releasy
 - jsou kumulativní
 - označeny W?, např. 9.40.FC7W4

Jak si pomoci sám

- IBM Informix Support
<http://www-306.ibm.com/software/data/informix/ids/support/>
- Kompletní dokumentace IDS 10 & 11
<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/ids/ids/v10/index.jsp>
<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/ids/ids/v111/index.jsp>
- developerWorks
<http://www-128.ibm.com/developerworks/db2/zones/informix/>
- Informix User Groups – CIDUG, IIUG
<http://www.cidug.cz/>
<http://www.iiug.org/>
- IBM Support Assistant
<http://www.ibm.com/software/support/isa/>
- Software Support Toolbar V2
<http://www-306.ibm.com/software/support/toolbar/>

Software Support Toolbar V2



IBM Software Group – IM Support

Děkuji za pozornost

Tomáš Zahradník
IBM Informix Technical Support
tomas_zahradnik@cz.ibm.com