

Artículo

[Robert Cemper](#) · Feb 21 Lectura de 2 min

Resolución exitosa de problemas

Durante las últimas semanas, estuve trabajando en varias cuestiones y problemas relacionadas con el desarrollo de software. Me di cuenta de que con frecuencia el análisis de los problemas consistía en perseguir los problemas solo a nivel superficial, pero sin atacar realmente las razones más profundas del problema y sin seguir las consecuencias. Es como el médico que detiene la hemorragia de una pierna pero no ve que en realidad está rota.

En mi puesto como Responsable de Soporte de Software en Digital Equipment Corp. y, posteriormente, CIO para Austria y Europa del Este, di formación en Solución analítica de problemas a los Especialistas de Producto y de Operaciones. Como consecuencia directa, ganamos nuestra Encuesta europea de satisfacción de clientes durante varios años seguidos.

En aquella época (finales de los 80 y década de los 90) no había internet ni webinars, por lo que hicimos varias formaciones, que todos los nuevos ingenieros del equipo tenían que cursar. El esfuerzo mereció la pena.

La metodología denominada Solución Analítica de Problemas (Analytic Troubleshooting, ATS) fue desarrollada por la empresa estadounidense [Kepner-Tregoe](#), que tiene su sede en Princeton, NJ.

No recibo ninguna comisión de empresa. Simplemente soy un cliente muy satisfecho. Y aún estoy contento de seguir su enfoque para el análisis y resolución de problemas, que yo mismo utilizo y que pude enseñar a mi equipo.

Regalé el libro y ya no doy formación, ya que los webinars pueden hacerlo mucho mejor que yo.

Por último, esta es la breve historia de una exitosa llamada a soporte:

Cliente: ¡ Mi ordenador no funciona!!

Ingeniero: ¿ Qué hizo?

Cliente: NADA

Ingeniero: ¿ Puede usar la impresora?

Cliente: Sí

Ingeniero: ¿ Qué ve?

Cliente: NADA

Ingeniero: ¿ Qué indicadores ve en la consola?

Cliente: NINGUNO

Ingeniero: ¿ Está encendido el ordenador?

Cliente: NO LO SÉ

Ingeniero: Pruebe a apagarlo y encenderlo. ¿ Qué pasa?

-- unos minutos de silencio --

Cliente: NADA

Ingeniero: ¿ Está enchufado el ordenador???

-- unos minutos de silencio --

Cliente: AHORA FUNCIONA

Ingeniero: ¿ Qué pasó?

Cliente: Necesitaba un enchufe para la aspiradora

Ingeniero: Voy a terminar la llamada, le agradecería respondiera a una encuesta.

[#Caché](#) [#Ensemble](#) [#HealthShare](#) [#InterSystems IRIS](#) [#InterSystems IRIS BI \(DeepSee\)](#)

URL de fuente: <https://es.community.intersystems.com/post/resoluci%C3%B3n-exitosa-de-problemas>
