**Desarrollo de habilidades blandas en tecnología: resolviendo caída sistema de veta automotriz.**

Autor: Juan Pablo Muñoz P.

Fecha: martes 10 de diciembre del 2024.

Empresa: MW Solutions.

El presente informe, tiene por objetivo, presentar las medidas aplicadas para resolver a la brevedad el problema suscitado por la caída del sistema de ventas automotriz, buscando amortiguar el impacto negativo a su mínima expresión.

Una importante distribuidora automotriz líder del mercado, ha decidido externalizar todo lo referente a informática, por un lado, a contratado los servicios de una empresa de telecomunicaciones con factibilidad técnica para sus sucursales, la cual le entrega servicio de fibra óptica, firewall físicos, router, mail y servidor en la nube y antivirus. A su vez dicha distribuidora automotriz a confiado a nuestra empresa: la instalación de la intranet, la instalación de dos servidores (Desarrollo y producción) en su casa matriz, y el desarrollo de una aplicación de sistema de venta automotriz, en cuanto a los computadores clientes, serán reutilizados los ya existentes en cada sucursal, todo esto gracias a la propuesta realizada hace 4 meses por parte de MW Solutions.

Ayer 9 de diciembre del 2024 hemos recibido el llamado telefónico del Gerente Comercial de la distribuidora automotriz, indicando que el sistema de venta automotriz ha dejado de funcionar en todas las sucursales, a su vez, nos informa que esta fecha es clave para aumentar las ventas, y con ello llegar a la meta del año pasado, y lo más importante el pago del bono por cumplimiento de metas a los trabajadores y jefes de local, además de las comisiones de ventas que recibirían por una promoción navideña de descuento dirigida a los clientes que será valida desde el 9 diciembre al 11 de diciembre del 2024, a su vez del éxito de esta estrategia comercial depende la apertura de dos nuevas sucursales que la distribuidora automotriz tiene proyectadas.

Nuestra empresa MW Solutions, la cual está compuesta por tres personas, Jefe de proyecto quien además cumple funciones de backend, un fullstack y un soporte informático. Como jefe de proyecto he informado del problema al equipo de trabajo, y se solicita saber de cualquier cambio que pueda haber detonado el error, ya que al cierre del día anterior todo estaba funcionando en total normalidad.

La persona encargada de Fullstack informa que no realizo cambio alguno en el servidor de producción, solo implemento una nueva función en el servidor de desarrollo, por otra parte el encargado de soporte informático, informa que lo último que realizo es verificar que el sistema de respaldo el cual estaba funcionando de forma correcta, se les encarga revisar los sistemas, soporte informático, el cual comunica que el servidor de producción esta con pantalla de error.

Se le encarga a fullstack que contacte vía telefónica a los jefes de local y que indique sin mucho detalle que hay un problema con el sistema, y que estamos trabajando en ello, y que se les informara cuando el sistema de venta este nuevamente operativo, esto con el fin de informar a las sucursales de lo sucedido y a su vez, disminuir la cantidad de llamados de usuarios reportando el error, lo cual nos saca del foco, que es descubrir el problema y aplicar una solución, mientras el jefe de proyecto y soporte informático se encargan de encontrar el problema, se deja a fullstack encargado de responder las llamadas entrantes. Se descubre que el error ha sido provocado por una actualización del antivirus, por ende, se procede a desinstalar dicha actualización, y se reinicia el servidor, se actúa con la confianza de contar con el respaldo del sistema y de las bases de datos. Al reiniciar el servidor tras la desinstalación de la actualización del antivirus, este inicia con normalidad y el sistema de venta automotriz vuelve a funcionar tras estar caído por 40 minutos. Se le encarga a soporte informático de aviso telefónico a los jefes de local, que el sistema de venta automotriz ya está operativo, a su vez, soporte informático propone que se desactive las actualizaciones automáticas del antivirus, propuesta que es aceptada por el jefe de proyecto, a fullstack no se le solicita nada, ya que en este caso específico, el problema se generó entre el antivirus y el sistema operativo del servidor de producción, cabe destacar que fullstack sugiere que el servidor de desarrollo si reciba las actualizaciones automáticas, para que dicho servidor acusé si alguna actualización a provocado conflicto, por ende se le acepta la sugerencia de fullstck, por otra parte, el jefe de proyecto se comunica con el gerente comercial, para explicar lo sucedido, a su vez, se contacta con la empresa de telecomunicaciones para que gestionen solución del problema ocasionado por la actualización del antivirus, y de no haber solución solicitará la contratación de un nuevo antivirus; Además, el jefe de proyecto se compromete a entregar en un plazo no superior a 24 horas, un informe detallado de lo sucedido y las medidas adoptadas.

Cabe destacar que con el transcurso del día nos enteramos que la falla fue masiva y que afecto a muchas empresas de diversos rubros, la diferencia con muchas de estas empresas, fue el contar con un grupo acotado de profesionales en la parte informática, con el cual se mantiene una comunicación fluida, el cual mantenía respaldo actualizado de bases de datos y aplicación de venta, y que además tienen la capacidad de aportar ideas, de desempeñar más de un rol en caso de emergencia, y con un jefe de proyecto que sabe mantener la calma en el equipo con el fin de pensar en la mejor solución sin necesidad de generar estrés innecesario.

La preocupación en el periodo de selección del personal para MW Solutions, ha sido clave, y se ha visto reflejado de buena forma en este incidente, ya que no solo se buscó personal técnicamente capacitados, o profesionales con buen portafolio, también se hizo especial énfasis a la evaluación de las habilidades blandas de los postulantes. Gracias a esto, no hubo roces, ni resistencia a las indicaciones dadas, es más, en todo momento hubo un dialogo preciso y conciso, por otra parte, el jefe de proyecto dejo reflejado el compromiso para con su empresa cliente, involucrándose de lleno en la búsqueda de la problemática y la solución, además de entregar el 100% de sus habilidades técnicas, y las habilidades blandas ganadas con los años de experiencia.

Todo esto ha repercutido favorablemente para la empresa automotriz a la cual prestamos servicios, ya que sus ventas no se vieron afectadas, dado que rápidamente recuperamos la operatividad del sistema de venta automotriz. Por consiguiente, la concesionaria automotriz consiguió superar la meta impuesta, la cual le permitirá abrir las nuevas sucursales, a su vez, se logró aprovechar a cabalidad la oferta navideña en favor a sus clientes, y por consiguiente los vendedores y jefes de local recibieron sus respectivos bonos y comisiones, y MW Solutions no solo logro afianzarse como la empresa externa encargada de la parte informática, a su vez, la apertura de estas nuevas sucursales nos permitieron nuevos ingresos los cuales fueron destinados a la contratación de un nuevo fullstack y el aumento de sueldo del personal de MW Solutions.