

The Practice of System and Network Administration (2/E) 에서

Chapter 9: Documentation 요약

2008.02.19 (화)

시스템운영실 / 서비스운영팀 / 엄기성



NCsoft Corp.
Online Game Publisher

Oksan Bldg., 157-33 Samsung-dong, Kangnam-gu, Seoul 135-090, KOREA

Tel : +82-2-2186-3300 Fax : +82-2-2186-3393

www.ncsoft.net

발표자 소개

- 개인 블로그
<http://extremepformance.blogspot.com>
<http://blog.naver.com/perfmon>
- 활동 커뮤니티
 - Sysadminstudy 메일링 리스트
<http://groups.google.com/groups/sysadminstudy>
- 관심분야
 - Automation
 - Windows & Unix Platform Administration

Intro.

- Documentation helps SA in many ways.
- Difficult to decide what to document.
- Being selfish
 - SA들에게 부과된 의무가 아니다.
 - 평화롭고 즐거운 생활을 위한 필수 도구
- RAID for the SA staff ☺
- Real, Technical, Mental barrier 부수기!!!

The Basics 1/5

- What to Document
 - 복잡하고 하고 싶지 않은 일
 - 설명이 필요한 작업
- Documenting Disliked Processes
 - 실수를 예방하고, 업무를 위임할 수 있다.
 - 신입(junior) SA에게 위임하고 멘토링하다.
 - 채용에 필요한 Job Descriptions으로 발전

The Basics 2/5

- A Simple Template for Getting Started
 - 맨땅에서 헤딩하지 말라.
 - 기본 요소 Title, Metadata, What, How
 - 문서 내용을 검증한다.
 - 여유가 있으면 Quick Guide를 작성한다.

The Basics 3/5

- Easy Sources for Documentation
 - 백문이 불여일견 (Screen Shot)
 - Command Line 캡처 또는 로깅
 - 모든 Email을 보관하라.
 - Ticketing System에서 보물찾기
- The Power of Checklists
 - 문서 작업의 시작
 - 복잡한 작업을 단순하게 만들어 준다.

The Basics 4/5

- Documentation Storage
 - 문서를 공유할 수 있는 공간이 필요하다.
 - 공유 규칙이 필요하다. (Namespace??)
 - 버전 관리가 필요하다. (예) SubVersion
- Wiki Systems & A Search Facility
 - Tag의 중요함
 - Category 분류에서 발생하는 박쥐현상

The Basics 5/5

- Rollout Issues

- 기존 방식을 고수하는 사람들을 이해.
- 문서에 대한 다양한 접근 방법을 제공해라.
- 싸우지 말 것!!!

- Self-Mgmt. VS Explicit Mgmt.

- 미리 정해 두는 것이 좋다.
- 관리자의 역할: 독촉하면 공멸한다.
- 인센티브 & 평판 시스템을 적극 활용.

The Icing 1/4

- A Dynamic Documentation Repository
 - 문서와 사용자의 상호관계에 초점
 - 전통적인 방식의 문서관리 방식은 아님
 - 환경 변화에 부응하며, 꾸준히 업데이트.
- A Content-Management System (CMS)
 - 있으면 좋다 ☺
 - 적응에 시간이 걸린다는 것 유의

The Icing 2/4

- A Culture of Respect
 - 적극적인 문서 작성을 위해서 문화가 중요.
 - 사람들을 소극적으로 만드는 것은 쉽다.
 - 조직 문화와 융화될 때까지 시간이 필요함.

The Icing 3/4

- Taxonomy and Structure
 - 구조화에 너무 많은 시간을 허비하지 말라.
 - 문서 작성을 가로막는 장벽을 최대한 낮춰라
- Additional Documentation Uses
 - Self-Help Desk, 내부 문서, How-TO, FAQ
 - Reference Lists (사소하지만 중요한 자료들)
 - Procedures (업무 프로세스 정리)
 - Technical Library or Scrapbook (자료정리)

The Icing 4/4

- Off-Site Links

- 내부의 중요 URL 노출을 막는다.
- 문서 작성시 표준화된 URL 형식을 제공

- <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=53552>
- <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=993c567d-f12c-4676-917f-05d9de73ada4&displaylang=en>

Conclusion

- Do More with Less Error -> 정시퇴근
- Use Documentation Templates !!!
- Checklist로 시작하고, 정리된 Procedure를 Automation 구현한다.
- 문서 저장소를 잘 사용하려면 존중하고 격려하는 문화가 필요하다.
- 잘 정리된 문서는 해피엔딩의 시작이다.

Exercises

- 가장 빈번한 고객의 요청사항은 무엇입니까?
HOWTO 문서와 Self-help Desk로 처리되는 비율은 몇 % 인니까?
→ 장애문의입니다. 내부 고객에 대해서는 해당 비율을 계산할 수 없는 상황입니다.
- 팀 동료들과 어떻게 정보를 공유하는지 설명하세요.
쓸만한 방법에는 어떤 것이 있습니까? 바꾼 것은 무엇인가요?
→ Email을 보냅니다. 특히 화면 캡처를 꼭 첨부할 것.
- 조직에서 템플릿이 꼭 필요한 문서에는 어떤 것이 있습니까?
템플릿을 디자인하세요.
→ PowerPoint 템플릿. 요즘은 PPT를 이용해서 보고서도 자주 작성합니다.
→ 기획, 영업, 홍보 부서에서 잘 만듭니다. 그래서, 템플릿 디자인을 안 합니다^^
- 문서 템플릿의 필수 항목은 어떤 것이 있습니까?
특이하거나, 여러분의 조직에 관련된 내용이 있습니까?
→ 조직의 로고(CI), 부서, 작성자 이름 및 연락처, 작성일(YYYY-MM-DD)
- 1 ~ 10점 기준으로 (10점 = 가장 중요함) 문서 관리 시스템의 "사용 편의성"을 어떻게 평가하시겠습니까? 왜 그렇게 생각합니까? "접근 제어"는 어떻게 평가하시겠습니까?
→ 사용 편의성은 무조건적으로 중요합니다. 파일 서버가 모든 문서의 기본적인 형태임을 상기합니다. (10점)
→ 접근 제어는 5점 정도로 평가합니다. "인증서" 및 "RMS(문서관한관리)"등을 통해서 보완할 수 있습니다.
- 여러분의 사이트/조직에 문서 저장소가 없다면, 동료 3명에게 왜 사용하지 않는지 물어봅니다. 저장소가 있으나, 활용률이 낮다면 동료 3명에게 개선 방안을 구하세요. 여러분의 대안은 어떤 것이 있습니까?
→ 문서 저장소는 있으나 활용도가 낮습니다.
→ 먼저 적극적으로 사용합니다. (모범) 그리고, 생산성이 향상되는 객관적인 자료를 수집합니다. (증거)
마지막으로, 관련 교육을 시행합니다. 반드시 인센티브가 있어야 합니다. (격려)

기타의견

- 문서 저장소를 사용하지 않는 이유

- 1.문서화를 잘 안해서 크게 필요치가 않아서
- 2.없어도 아무도 신경 쓰지 않는다
- 3.없으니까 안쓴다. --;

- 문서 저장소 활용도를 높이는 방안

- 1.문서도 산출물에 포함. (강제적으로 문서화)
 - 2.분류를 잘 해두어야 한다
 - 3.최근 내용으로 항상 업데이트 되도록 한다.
- 커피 원추



Questions ?

System Administration is not a job. It's a Lifestyle.

- Time Management for System Administrators -