

Computersysteme deblockierten sich von selbst

.

29.07.2017

Ich arbeite als Informatiker im technischen Dienst einer Firma, die im Libanon ein Softwareprogramm vertreibt. Eines Tages musste ich notfallmäßig zu einem Kunden, bei dem das von uns gelieferte Computersystem ausgestiegen war, so dass viele Angestellte zur Untätigkeit verurteilt waren. Ich ging

hin, ohne zu wissen, was ich tun sollte, denn das Problem war neu für mich, und sowieso sind Computer voller Geheimnisse und Launen.

Das Problem war in der Tat ernst; das gesamte System war lahm gelegt. Ich machte drei oder vier erfolglose Reparaturversuche, und mein Kunde wurde schon ganz nervös. Da erinnerte ich mich, dass Lukas, ein Schweizer, der eine Zeitlang bei uns wohnte, uns einmal erzählt hatte, dass Toni Zweifel bei der Lösung von technischen Problemen sehr effizient sei. So bat ich Toni, mir zu helfen. In diesem selben Augenblick begann das System perfekt zu laufen. Mein Kunde fragte mich, wie ich das gemacht hätte, und da ich ihm nicht gut den eigentlichen Grund erklären konnte, sagte ich nur: „Ich weiß es selber nicht.“ Das befriedigte ihn offensichtlich nicht. Er bat mich, der Sache auf den Grund zu gehen, um in einem eventuellen

Wiederholungsfall das Problem ohne Zeitverlust beheben zu können.

Im Büro erklärte mir der verantwortliche Ingenieur, es sei ihm in 25 Jahren Arbeit mit dieser Software noch nie vorgekommen, dass sich ein Fehler von selbst löste; bestimmt würde ich ihm etwas verschweigen. Ich konnte ihm nur meine Ehrlichkeit beteuern. Klar war jedenfalls eines: Er konnte mir nicht helfen, die vom Kunden verlangte Erklärung zu finden.

Da wandte ich mich wieder an Toni: „Wenn du mir schon das Sachproblem gelöst hast, so sage mir jetzt auch, wie ich diesen Konflikt überwinden soll.“ Exakt in diesem Augenblick rief mich der Kunde an und sagte, er habe die Ursache herausgefunden: Es seien eine Reihe von an sich ganz einfachen Faktoren gewesen, die zusammen den Fehler hervorgerufen hätten. Damit

konnten wir den entsprechenden Programmfehler korrigieren und mit einer veränderten Konfiguration der Computer einer erneuten Blockade vorbeugen.[...]

Ich könnte von vielen weiteren solchen Fällen berichten. Meistens kann man nicht von einem „Wunder“ sprechen, denn es gibt eine technische Erklärung. Aber es sind doch echte Gnadenerweise von einem, der uns wirksamer helfen kann, als wir es gewohnt sind.

I.P. de A., Beirut