

Uscire da un problema informatico insieme a Toni

In questa testimonianza, un professionista responsabile di un sistema informatico racconta di come è ricorso all'intercessione di Toni per risolvere un grosso problema tecnico che non permetteva di lavorare a molte persone.

15/07/2020

Lavoro in informatica, esattamente nel servizio tecnico di un software del quale la mia azienda è rappresentante nel Libano. Un giorno un cliente mi ha telefonato d'urgenza dicendo che il sistema non funzionava e che, proprio per questo, molti impiegati non potevano lavorare. Sono andato senza sapere che cosa avrei fatto, dato che il problema in questione era nuovo per me e i computer sono un mondo pieno di segreti e di capricci.

Cominciando ad analizzare la situazione, ho potuto verificare che effettivamente c'era un problema serio che bloccava completamente il sistema. Ho tentato di mascherare la mia ignoranza e, come faccio abitualmente, ho chiesto aiuto al mio Angelo custode.

Effettuati alcuni cambiamenti, ho fatto un nuovo tentativo, ma l'inconveniente persisteva. Così ho

fatto 3 o 4 tentativi infruttuosi, e il cliente era sempre più nervoso. In quel momento mi sono ricordato che Lukas, uno svizzero che per un certo periodo era vissuto qui, ci aveva raccontato una volta che Toni era molto efficace nel risolvere problemi di tipo tecnico. E siccome questo, a quanto pare, superava le conoscenze del mio Angelo custode, ho chiesto a Toni di darmi una mano. Proprio in quel momento abbiamo fatto un nuovo tentativo e il sistema ha funzionato alla perfezione.

Il mio cliente mi ha domandato che cosa avevo fatto e, siccome non era facile spiegarglielo, gli ho detto: “Non lo so”. Mi ringraziò per l’aiuto, ma oggettivamente la mia risposta non lo aveva soddisfatto; allora mi ha raccomandato di studiare a fondo il caso in modo che, se si fosse ripetuto, sapessi che cosa fare senza perdite di tempo.

Appena arrivato in ufficio, ho scritto un messaggio alla ditta che realizza il software, spiegando quello che era successo e chiedendo aiuto per trovare la spiegazione. La risposta è stata piuttosto categorica: l'ingegnere responsabile mi diceva che da 25 anni lavorava con questo software e che era la prima volta che un errore si risolveva da solo; aggiungeva che sicuramente io stavo nascondendo qualche dato. Gli ho risposto sullo stesso tono: io avevo visto il problema con i miei occhi e potevo certificare tutto quello che avevamo fatto. Alla fine, era chiaro che lui non era in grado di aiutarmi a trovare la spiegazione che il mio cliente aspettava, e perciò ancora una volta ho dovuto chiedere a Toni: "Visto che hai risolto il problema, ora dimmi in che modo, così evitiamo ogni disputa". Giusto in quel momento mi ha telefonato il cliente per dirmi che aveva trovato la spiegazione: una combinazione di fattori, ognuno

molto semplice ma che tutti insieme creavano l'errore. Questo ci ha permesso di correggere il difetto nel programma e modificare la configurazione dei computer per evitare che si riproducesse [...].

Potrei raccontare molti altri casi del genere. La maggior parte di essi non si possono chiamare “miracoli”, dato che un motivo tecnico c'è, ma sono sicuramente autentici favori da parte di chi ha la possibilità di aiutarci in maniera più efficace di come siamo abituati.

M. C. de R., Guadalajara (Messico)