

Carel-Jan Engel over ervaringen rond het Oracle-rdbms

Damagement

Begin januari was ik in Kopenhagen, waar ik de jaarlijkse Miracle Masterclass bijwoonde. Sinds 2000 wordt dit driedaagse evenement jaarlijks georganiseerd, met ieder jaar een andere preker. Vorige jaren waren dat klinkende namen als Cary Millsap, Jonathan Lewis en Steve Adams. Dit jaar was Tom Kyte de spreker. Ik wil één van de onderwerpen die aan bod kwamen benadrukken. Tom Kyte kwam met een shortlist van de vijf dingen die in het gebruik van Oracle databases het vaakst fout worden gedaan en vroeg daarna de zaal om aanvullingen. De aanvulling die mij erg aansprak was de rol van het management.

Externe consultants worden vaak geconfronteerd met een verstoorde verhouding tussen 'de werkvloer' en het management. De werkvloer is dan van mening dat management soms (of vaak) meer schade toebrengt dan dat het goed doet. Het management is het hier uiteraard niet mee eens: 'de werkvloer' is incompetent en kan budget-aanvragen onvoldoende onderbouwen.

Het management ziet zich daardoor gedwongen zelf de knopen door te hakken. Dat gebeurt dan bij gebrek aan kennis en/of informatie wel eens op een wat minder zachtzinnige en daarom onhandige manier.

Sprekend met zowel mensen van de werkvloer als uit het management, druipt de wederzijdse frustratie er vanaf. Een duidelijk voorbeeld maakte ik mee tijdens een kort adviesbezoek aan een bedrijf in Kopenhagen direct na afloop van de Masterclass. Na een stroomstoring heeft het management van dit bedrijf besloten dat er een backup database aan de andere kant van Denemarken moet worden ingericht. Daar is al een vestiging met een eigen Oracle database en er is een verbinding tussen de beide systemen. Bij gebrek aan deskundige DBA's heeft het management de beslissing in beton gegoten dat de beste oplossing voor het probleem kan worden gerealiseerd met Oracle Advanced Replication. Daarbij is meteen vastgesteld dat Advanced Replication geen invloed heeft op het (toch al te kleine) netwerk.

De opmerking van Mogens Nørgaard dat dat niet waar is en dat alle gegevens die van het ene naar het andere systeem moeten worden gestuurd nu eenmaal door dat netwerk moeten worden getransporteerd, werd gepareerd met de conclusie dat Nørgaard kennelijk geen verstand van Oracle heeft; hij heeft dan ook maar een jaar of vier over de hele wereld Oracle Internals gedoceerd ...

De DBA is (terecht) niet helemaal gerust op de beheersbaarheid van de oplossing en vraagt om een demo van

het inrichten van Advanced Replication met Oracle Enterprise Manager. Daarmee kan hij/zij misschien genoeg zelfvertrouwen verzamelen om trillend en bevend de bevelen van hogerhand op te volgen.

Wat kunnen we contateren in dit soort situaties?

Het management vindt de beheerders onvoldoende communicatief onderlegd om een fatsoenlijk voorstel voor de oplossing van een probleem op te stellen. Besloten wordt om het daarom dan maar zelf te doen, daarbij voorbijgaand aan het feit dat hun gebrek aan ter zake doende kennis waarschijnlijk niet tot een inhoudelijk beter voorstel zal leiden. Het taalgebruik zal mogelijk wat beter zijn, het document zal qua lay-out en opbouw wat meer aan de in de organisatie opgestelde standaarden voldoen, maar inhoudelijk deugt er vaak niet veel van. Wie is er nu verantwoordelijk voor deze situatie? De beheerders, zegt het management, zij kunnen niet communiceren. Het spijt me, maar ook daarvoor kan ik niet anders dan het management verantwoordelijk stellen. Die beheerder is nu eenmaal aangenomen om te beheren, niet om interessante voorstellen te schrijven. En als ze daar wel voor zijn aangenomen maar het niet kunnen, dan heeft datzelfde management de verkeerde beheerders aangenomen. Communicatie is hier de essentiële ontbrekende link. Management dat constateert dat de DBA onvoldoende onderbouwing voor een oplossing of investering kan verwoorden heeft twee mogelijkheden:

1. Kruip samen met de DBA achter een bureau en probeer al discussiërend de benodigde gegevens boven water te krijgen. Zo wordt de verantwoordelijkheid gedeeld, de inhoud komt van de DBA, de manager zorgt voor de vorm. Zo doet ieder waarin hij/zij het best is;
2. Vraag extern advies aan. Af en toe een gezonde blik van buiten kan helemaal geen kwaad en de kans op een zinnig en bruikbaar advies is aanzienlijk groter dan wanneer de manager het wiel gaat uitvinden. Management dat dit probleem niet kan onderkennen en ondervangen brengt de organisatie schade toe. De kans is zelfs niet gering dat uiteindelijk de hardware, de applicatie of de database de schuld krijgt van de veroorzaakte schade. Voor dergelijk management is de titel 'damagement' dan ook meer dan terecht.

Carel-Jan Engel (cjpengel.dbalert@xs4all.nl) is onafhankelijk Oracle-specialist op het gebied van database-ontwerp, trouble-shooting en tuning.