

Carel-Jan Engel over ervaringen rond het Oracle-rdbms

Change Management

"Never change a running system", werd mij eens toegevoegd bij een project. "If it ain't broke, don't fix it", is een ander adagium waar ik mij in kan vinden. Een goede vriend van mij is directeur van een Oracle consultancy-bedrijf. Hij heeft over zijn financiële resultaten niet te klagen, maar in de zomermaanden is er vrijwel niets te doen. Men is tot de conclusie gekomen dat de oorzaak van het geringe aantal opdrachten ligt in de vakanties. Dat zal in de meeste consultancy-bedrijven niet onbekend zijn. In de vakantie maanden is het wat slap, en het is belangrijk om rond april, mei werk te hebben met contracten voor minimaal drie tot vier maanden, zodat men de vakantie kan overbruggen. Maar dat is niet helemaal vergelijkbaar met de situatie van mijn vriend. De 'gewone' detachingscontracten moeten de vakantie overbruggen omdat er in die periode geen beslissers zijn en er bijna geen nieuwe inhuur plaatsvindt.

Mijn vriend heeft een ander probleem. Hij begeeft zich vooral op het gebied van troubleshooting en de klanten hebben geen problemen. In augustus trekt het weer aan. "The idiot is back," roept hij dan. Met die 'idiot' bedoelt hij, weinig vleidend, de plaatselijke DBA. Toen deze op vakantie was waren er geen problemen omdat er niemand aan het systeem zat. Zodra de DBA terug is, wordt er weer geoptimaliseerd en gereorganiseerd. Dat levert wijzigingen op in het systeem, die het gedrag veranderen, en niet altijd ten goede.

Wat valt hier nu aan te doen? 'Change Management' is daarvoor een goede oplossing. Als het testen van veranderingen goed moet gebeuren, is een goede testomgeving nodig. En daar ontbreekt het in ons zuinige Nederland nogal eens aan. We zitten opgescheept met een kloof tussen management en 'de werkvloer', die vaak nauwelijks te overbruggen is. Elke technicus kent de situaties waarin 'het management' beslist zonder de gevolgen van de beslissing echt te overzien. Eén van die gevolgen is het ontdekken van problemen als gevolg van een wijziging in de productie-omgeving. Een goede testomgeving en afgedwongen en goed opgezet change management kunnen dat voorkomen. Soms is voor dat change management eerst een management change nodig.

Een paar jaar geleden 'dwong' een IT-manager mij een op vrijdagmiddag afgekomen wijziging al op zondagochtend door te voeren. De procedures bij dit bedrijf kenden een deadline van dinsdagmiddag voor wijzigingen die op zondag tijdens de maandelijkse uitlevering mee moesten. De tussenliggende tijd werd gebruikt voor

(geautomatiseerde) testen en voorbereiding van het aanbrengen van de wijziging. De reden om deze late wijziging nog mee te nemen? De betreffende manager had het de gebruikers beloofd. Mijn tegenwerping dat zijn belofte zonder ruggespraak met ons technici voor ons geen argument was, heeft niet mogen baten. Zondagochtend om 8 uur installeerden wij daarom de onvoldoende geteste wijziging in een gecentraliseerde applicatie, die wereldwijd in gebruik was bij ruim 1000 gebruikers.

De maandag erop was er grote paniek. De betreffende wijziging bleek nog een fout te bevatten, die vereiste dat de hele zaak werd teruggedraaid. Het grootste deel van de maandag is besteed aan het terugzetten van de backup van zondagochtend, vlak voor de wijziging. Alle transacties van zondag waren verloren, en het overgrote deel van de gebruikers heeft die dag weinig kunnen doen. Helaas heeft het management daarvan weinig willen leren. Toen ik een maand later hetzelfde 'dringende verzoek' kreeg, heb ik het contract maar opgezegd. Tegen zoveel onbenul is geen kruid gewassen. Mijn advies 'change management' is wel opgevolgd en de betreffende manager mocht naar een ander baantje uitkijken.

Langzaam ontstaat een beweging de andere kant op. De Amerikaanse Sarbanes-Oxley-wet stelt bestuurders persoonlijk aansprakelijk voor boekhoudfraude en andere onregelmatigheden in hun bedrijf. Dit leidt tot een vorm van paranoia die ook systeembeheerders voor grote problemen zal plaatsen. Dit gaat ons in Europa niet voorbij. Afnemers verlangen ook van hun leveranciers dat ze voldoen aan de Sarbanes-Oxley-normen.

Daar gaan DBA's het nog lastig mee krijgen, ze kunnen immers bij alle gegevens. Wat als we auditing-opties van de database aanzetten, wie controleert dat? Dat paranoia echt toeslaat illustreert een laatste voorbeeld; een organisatie heeft zijn decentrale kantoren met een VPN aan het hoofdkantoor gekoppeld. Dat VPN is ingekocht, de auditors eisen dat de leverancier Sarbanes-Oxley onderschrijft. Zo niet, dan zal de organisatie een eigen VPN bovenop het gekochte VPN moeten installeren. Wie controleert dat? Wie controleert de controleurs? Ik weet niet of Sarbanes-Oxley zo'n goede verandering is. Verbetering van change management is er mee gebaat, maar ik ben bang dat het doorslaat naar het andere uiterste.

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