Идеальный вопрос (вредные советы)

У каждого из нас возникает когда-то такой момент, когда силы кончились и в отчаянии хочется задать вопрос более опытному коллеге или открыть заявку в тех.поддержку. Придерживайтесь следующих простых правил, чтобы это общение стало весёлым и непринуждённым.

1. Не нужно сильно детализировать свой вопрос. Чем более общим он будет, тем проще инженеру втянуться в процесс, не нагружая себя лишними пока деталями.
Лучше вообще начать так:

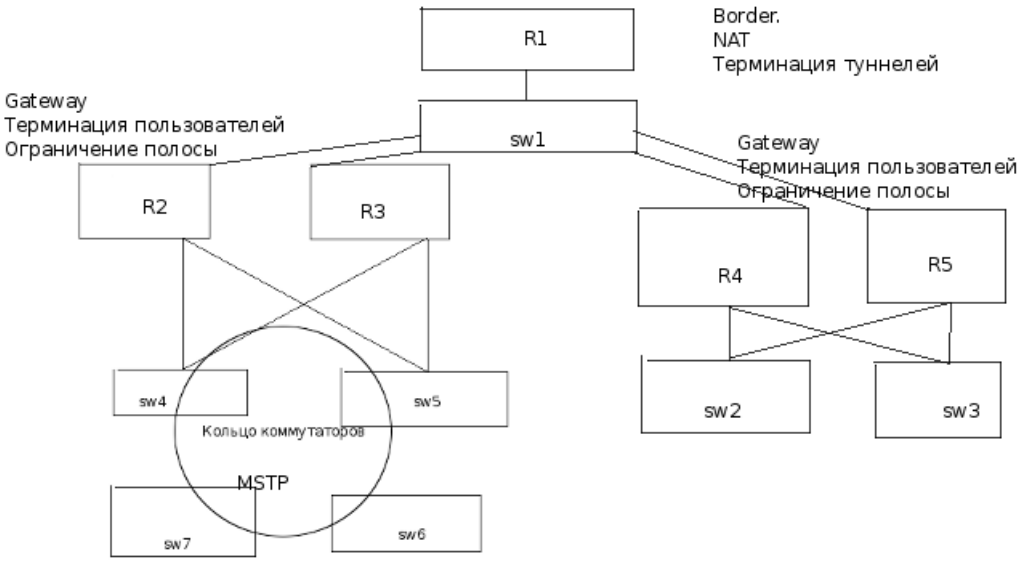
> *“Здравствуйте. У меня проблема”.*

Ответчик сам задаст правильные вопросы.

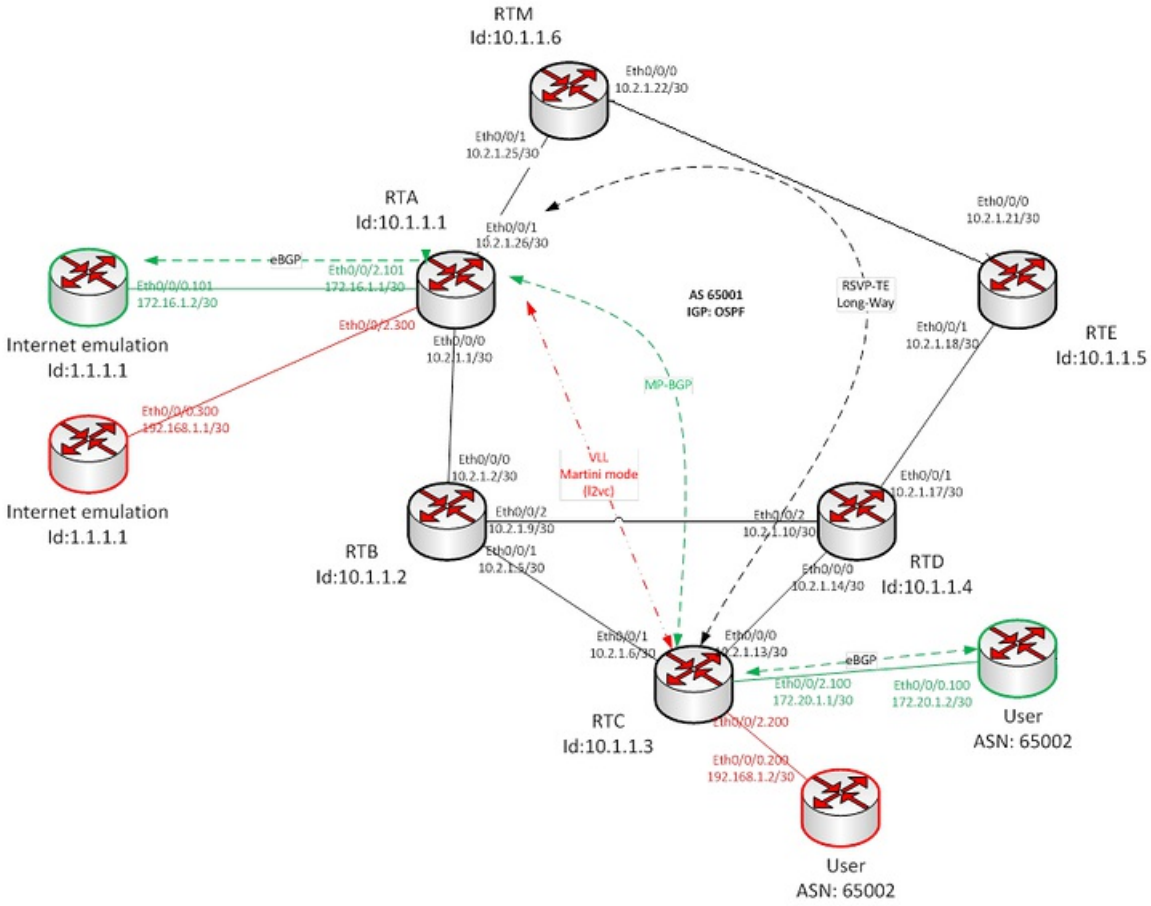
2. Не стоит нагружать свой вопрос схемами сети. Можете сказать так: *“Ну, 3 года назад я же высылал вашему коллеге Антону Забывайло схему, спросите у него*”.
Если уж вас вынуждают прислать схему, постарайтесь сначала описать её на словах. Вот очень удачный пример, который вы можете использоваться в качестве шаблона:

> *“У нас простая схема: 5 маршрутизаторов и 7 коммутаторов. Все в резерве и с поднятыми LACP. 1й и 2й маршрутизаторы в VRRP, к ним подключены коммутаторы агрегации через порты Fast0/2, Fa0/3 и Fa0/7. Свитчи между собой тоже в кольцо с STP следующим образом: Свитч4-Fa0/24-Fa0/23-Свитч5-Fa0/22-Fa0/13-Свитч6-Fa0/23-Fa0/23-Свитч7-Fa0/24-Fa0/23-Свитч4.*
> *Для пользователей у нас адреса 10.0.0.0-10.3.255.255. Для управления 172.16.0.0-172.16.3.255.255.”*

Если уж совсем без рисованной схемы нельзя, то не утруждайте себя деталями и мучениями в Visio. Вот такая точно подойдёт:



Не стоит делать из схемы попугая и излишне её детализировать. Сами посудите, что это такое, что за буйство красок и мусор из комментариев:



3. Нет никакого смысла предоставлять полные конфигурации устройств. Если у вас их просят, вышлите только несколько кусков, которые сами считаете нужным. А можно даже словами описать:

> *“Настроены traffic-policy так:*
>
> *traffic classifier checkthesystem*
> *if-match acl 3001*
>
> *traffic behavior dotheharlemshake*
> *remark mpls-exp 5*
> *redirect ip-nexthop 10.10.2.1 vpn iamdunmb*
> *deny*
>
> *traffic policy f_ckthesystem*
> *classifier checkthesystem behavior dotheharlemshake*
>
> *Политика применена на интерфейс Gi2/0/3”*

Тому, кто будет отвечать на ваш вопрос, не имеет значения, какие у вас другие настройки интерфейса (фильтры, qinq, vpn binding) – это всё вторично и никак не влияет на проблему, какой бы она ни была.

Ни в коем случае не высылайте конфигурацию с других устройств – можно сказать: "Я их проверял – там всё нормально".
Если всё же приходится скидывать и полные диагностические файлы и логи за два последних месяца, то придерживайтесь трёх простых правил:

а) не нужно архивировать даже текстовые файлы. Не создавайте инженеру лишние трудности по разархированию. Современным сетям ничего не стоит передать 10-15 мегабайтов в письме.
б) все любят квесты, поэтому вы можете поиграть, например, называть файлы случайными именами или поменять местами расширения конфигурационных файлов и файлов логов.
в) при больших объёмах данных, например, если вы собирали дамп на 10 гигабитном аплинке городской сети, выкладывайте его на публичный файл-хостинг (чтобы побольше рекламы и времени ожидания). Причём желательно всё отдельными файлами.

4. Удачная ситуация, если вы не разбираетесь в том, что спрашиваете или что нужно реализовать. Задаёте как можно более размытый вопрос, на наводящие вопросы опытного коллеги юлите и

задаёте встречные ещё более непонятные и ему и вам.
Пока вам будут отвечать подробно на каждый вопрос, вы немного разберётесь в теме и уже сможете, вероятно, сформировать правильные пожелания.

Или вы попробовали один раз сделать по мануалу, поиграли с железом под нагрузкой, ну не получилось – положили сеть. Это же критическая ситуация – немедленно звоните и говорите: "F1. Срочно нужна помощь! Всё сломалось, ничего не делали. А также подскажите, как использовать iBGP вместо OSPF".

5. Забудьте про абзацы. Ровное безразрывное текстовое полотно радует глаз любого инженера. Большие пробелы вызывают болезненные ассоциации с перерывами сервисов и отсутствующим пингом.

> *Привет, слушай помоги решить спор это я пишу - Диапазон адресов 10.8.0.0/16 это хосты от 10.8.0.1 до 10.8.255.254, А диапазон 10.8.16.0/21 это хосты от 10.8.16.1 до 10.8.23.254, то есть он входит в верхний диапазон если в писать маршрут верхний то сеть 10.8.16.0/21 ты прописываешь саму собой. Таким образом если циска знает сеть 10.8.0.0/16 то само собой она знает и сеть 10.8.16.0/21 ЭТО ПИШЕТ АППОНЕНТ - хосты от 10.8.16.1 до 10.8.23.254 входят в диапазон от 10.8.0.1 до 10.8.255.254 только при условии, что у них одинаковые маски, а именно 16. А у тебя маска 21. Смотри у меня подсетей с 10.8.0.0 до 10.8.37.0 ему нужно прописать маршрут в мою сеть я для простоты ему сказал пропиши диапазон 10.8.0.0/16 и таким маршрутом ты опишешь всю мою сеть и даже больше. Он так и сделал, но у нас не заработали телефония которя в диапазоне 10.8.16.0/21 я его попросил дать номер ихнего АТСсочника чтобы мы решили вопрос с телефонией, на что он сказал что этот диапазон (10.8.16.0/21) не заработатет потому что я его просил прописать совсем другу сеть он имел ввиду (10.8.0.0/16) я говорю ты ЧЕ! этот диапазон описывает ваще все мои подсети!*

А вот это вообще неудача.

6. Больше вопросов! Какой настоящий инженер не любит разбираться в новых задачах? Поэтому не стесняйтесь – спрашивайте всё, что приходит в голову. Не пренебрегайте даже очень простыми вопросами из базовых знаний. Ведь старшему коллеге ничего не стоит ответить на них – он знает это, как свои пять пальцев, а вам нужно потратить кучу времени на поиск в интернете. Экономьте своё время. Да и инженеру полезно освежить свои знания.

Вопросы надо задавать как можно чаще. Всем же известно, что инженеры, как правило, интроверты – надо вытягивать их на общение, не давайте им ни минуты покоя. Если не осталось вопросов, рассказывайте о своих планах и о том, чего вы достигли за сегодняшний день.

Поверьте, соблюдая эти простые правила, вы станете незабываемым человеком, а вашего интеллекта будут бояться все вокруг.

От редакции: если у вас есть чем поделиться с коллегами по отрасли, приглашаем к сотрудничеству.