

Método de enfoque

La resolución de un problema que afecta a la red requiere de rigor y metodología. Para ello es necesario tratar de dar respuesta a preguntas clave y respetar cierta progresión.

Por ejemplo, tratar de resolver el problema sin averiguar su causa generalmente conduce al fracaso.

En primer lugar, es preferible plantear cuestiones relativas a la aparición del incidente:

- ¿Ha funcionado antes?
- ¿Cuándo?
- ¿Qué modificación se ha realizado desde la última vez que funcionó?

Es importante centrarse en este momento únicamente en los hechos. Detenerse en las impresiones de los usuarios o en ideas preconcebidas no es eficaz.

Una metodología podría consistir en avanzar poco a poco, cumpliendo cada uno de los siguientes pasos:

- 1) Establecer los síntomas.
- 2) Identificar la amplitud del problema.
- 3) Definir lo que ha cambiado.
- 4) Elegir la causa más probable.
- 5) Implementar una solución.
- 6) Probar la solución.
- 7) Reconocer los efectos probables de la solución.
- 8) Documentar la solución.