



Bisoños Usuarios de GNU/Linux de Mallorca y Alrededores | Bergantells Usuaris de GNU/Linux de Mallorca i Afegitons

El Corte Inglés, Windows NT4 y ASP, la alianza imperfecta (28435 lectures)

Per Ricardo Galli Granada, [gallir](http://mnm.uib.es/gallir/) (<http://mnm.uib.es/gallir/>)

Creado el 20/06/2001 01:04 modificado el 20/06/2001 01:04

***Actualización:** Actualizo la fecha de modificación de este artículo porque he recibido el flame más largo de Bulma (aunque luego pensé que quizás sea un troll). Como se ha tomado el trabajo de escribir un comentario largo (con lo difícil que es en el navegador) se merece unos días de portada, es el comentario 9. Podéis ver típico language comercial, poniendo a parir al que critica (yo) su tecnología. Digamos que es un FUD "respondón" ;-)*

Por favor, espere unos instantes mientras se tramita su pedido... Se ha producido un error en la conexión con nuestro servidor, por lo que su petición no ha podido ser atendida. Por favor, inténtelo de nuevo en otro momento

No, no no. No es ningún error de nuestro servidor, sino algo a que acostumbrarse si compras en supermercado.elcorteingles.es⁽¹⁾. Por supuesto no es Apache ni PHP, ni JSP. Es ASP sobre un Windows NT4.0 e IIS4. Es una vergüenza que una empresa como El Corte Inglés tenga montado un sistema donde el tiempo mínimo de respuesta sea de 30 segundos... a las 23:30 de la noche. Demuestran lo poco en serio que se toman la satisfacción del cliente en su departamento de desarrollo.

Desde que uso Internet para hacer las compras del súper, siempre he criticado lo mal programado que está el sistema de El Corte Inglés:

- mala navegación,
- enlaces incorrectos,
- tiempos de espera infinitos.

Ahora han cambiado totalmente, pero para peor.

Cuando me conecto hoy para hacer una nueva compra veo que habían cambiado totalmente el diseño y la navegación del sitio. Ostras!!! pensé, lo han arreglado, parece mas intuitivo. Un desplegable a la izquierda para seleccionar sección, otro en el centro para seleccionar familia y uno a la derecha para lista de artículos, sencillo, y claro, sin necesidad de estar recargando páginas. Además abajo una lista de las ofertas del día. Pintaba muy bien...

Empieza la batalla

Todo comienza cuando seleccionas una sección (por ejemplo *Bebidas*, *Ultramarios*, etc.), bien, cuando la seleccionas, y sin ningún tipo de mensaje, tarda unos 15 segundos en montarse el desplegable del centro para seleccionar familia. Otros 20 segundos para que se visualice el desplegable de selección de artículos. Cuando seleccionas los artículos, y sin que medie ni si siquiera un mensaje de "espera que nuestro NT está largando humo", tienes que esperar como **mínimo 30 segundos para que te aparezca la lista de artículos**.

Y eso no queda allí... ves la lista de artículos con un pequeño espacio para poner cantidad y un icono de "cesta". Vale, pones la cantidad, presionas sobre el icono... y empezarás a entender porque a tu madre o hermanito pequeño no le gustan navegar por Internet. No hay mensajes, no se mueve nada, el icono del Navegador no se mueve (porque son frames y llamadas con JavaScript), parece que todo está muerto, **después de unas cuantas decenas de segundos** se actualiza el frame de la izquierda donde aparece el listado de la cesta.



Los tiempos de respuesta

Aunque también es criticable la forma en que presentan los artículos:

- ¿Porque los melocotones en almíbar están en "Legumbres en conserva"?
- ¿Porque las Quelitas están en "Galletas para desayuno" si yo las como todo el día?

Lo peor de todo son los **tiempos de respuesta totalmente inaceptables para el web**. Si se leyese cualquier libro de Interfaz de Usuario, o inclusive cualquier web más o menos respetable (como el de [Jakob Nielsen](#)⁽²⁾), se darían cuenta que los tiempos de respuesta para una aplicación interactiva no debe superar los pocos segundos: 1, 2 o 3, **pero nunca 30 segundos que es lo más rápido que se obtiene** en este sitio.

Esta gente tampoco se entera de los incontables *benchmarks* para medir la cantidad de transacciones por segundo que soportan las distintas bases de datos sobre los distintos sistemas operativos y *middleware*. Es como si ellos todavía estuviesen en el viejo (prehistórico, de X25, terminales IBM o Unisys y el Amadeus que se caía cada rato) escenario de un empleado de Iberia, que cuando ibas a reservar un billete tardaba como 2 minutos en poder empezar a leer un listado críptico de vuelos disponibles.

Señores, lo que es aceptable para un empleado de la casa (30 segundos de espera para que la pantalla se mueva), que le pagan para que haga eso, no es aceptable para los clientes que acceden desde casa, con sus propios ordenadores y al que se le intenta vender.

El tiro de gracia

Vale, como ya no tenía ni azúcar en casa y no podía ir al otro día, hice de tripas el corazón y continué con el ejercicio masoquista de comprar por Internet en la respetabilísima empresa líder española (que hasta cuenta con un centro de I+D).

Después de hora y pico para poder gastar 16.980 Ptas. y comprarme los víveres necesario para sobrevivir (sin ir al bar de la esquina), selecciono la opción "Tramitar pedido". Dios mío, calamitoso.... Me aparece el mensaje:

Por favor, espere unos instantes mientras se tramita su pedido...

después de 30 segundos (os prometo, cronometrado), me aparece lo siguiente:

Se ha producido un error en la conexión con nuestro servidor, por lo que su petición no ha podido ser atendida. Por favor, inténtelo de nuevo en otro momento .

NOTA: si ve un enlace roto en la imagen, tampoco es error nuestro, es que esa imagen, a la hora de hacer mi pedido no existía en el servidor.

Por supuesto que pueden ocurrir errores de conexión... vale. Pero no había ningún botoncito o enlace que haya dicho "reintentar". Sin embargo ellos me pedían que lo reintentase nuevamente.

Quedé mirando la pantalla un par de minutos intentando adivinar que podía hacer. ¿Se habrá hecho mi pedido? ¿Como hago para no perderlo? Fueron más de 60 minutos de nervios para poder hacerlo. Después de largas divagaciones, razonamientos y relecturas a los 5 frames que tenía en la pantalla, decidí que lo mejor era picar nuevamente sobre el enlace de "Tramitar pedido". Y se me bajó la presión a niveles alarmantes. La pantalla decía:

La cesta de su pedido está vacía.

&%@#&\$ y varios improperios después se me ocurre probar el botón "Back". Por supuesto, me daba el error "La página ha caducado...".

Final Feliz

Finalmente, vencido y resignado a ir al viejo Pryca de siempre y pelearme con los carritos dejados en el medio del



pasillo o estresarme en las colas de la caja cuando la señora de adelante lleva 48 braguitas a las que hay que sacar los "anti-robos" con una parsimonia de joyero, decido empezar a escribir este artículo, cuando se me ocurre mirar la opción "Pedidos anteriores". Oh venerable [Santa Tecla](#)⁽³⁾!!!, has escuchado mis clicks. **El pedido está hecho.**

¿Que pasa?

El sistema de "El Corte Inglés" es un ejemplo palpable de cómo no se debe montar un sitio de comercio electrónico. Y no creo que haya sido por falta de presupuesto. Pueden pasar varias cosas:

1. Que todo el mundo mundial compre en "El Corte Inglés" (más que en Amazon) y está padeciendo de éxito.
2. Que esté fatalmente implementado.

Personalmente me inclino por la segunda opción, ya que nunca han tenido un web de comercio bien montado. Inclusive para las compras de informática da miedo (listan por marca en vez de productos... como si todos supiésemos de memoria las cientos/miles de marcas que hay en informática). Evidentemente el sistema que han montado, como dije antes sobre Windows NT4 y ASP ([según Netcraft](#)⁽⁴⁾), tiene algunos (o todos) los siguientes problemas

- **Consultas a la base de datos mal diseñadas:** tienen un problema grave de gestión de transacciones y consultas de productos. Porque no creo que tengan más de unas pocas decenas de miles de productos, y cualquier base de datos mediana daría buenos tiempos de respuesta.
- **No pensado/diseñado para web:** los tiempos de respuesta no son aceptables para web. Tampoco dan ningún feedback al usuario de que se está procesando algo. En su empeño de ocultar sus operaciones en el navegador (con JavaScript y frames), se han olvidado del usuario.
- **Mal escalado:** seguramente es el mayor problema. Tendrán un (unos?) ordenadores, que junto con la tecnología que usan de ASP (y ¿ODBC? ¿ADO?) no son capaces de generar las páginas con tiempos razonables. Y es muy curioso, porque empresas pequeñas, con mucho menor presupuesto que El Corte Inglés, están soportando mucho más tráfico y consultas a bases de datos. Léase [Slashdot](#)⁽⁵⁾, [PHP-Nuke](#)⁽⁶⁾, [Barrapunto](#)⁽⁷⁾, que no usan ningún tipo de tecnología de *cache* de páginas para descargar al servidor de base de datos.

Soluciones

En pleno siglo 21, ya hay muchas soluciones posibles (y libres y/o gratuitas):

1. Balanceo de cargas: se trata de descargar los servidores, pueden ser servidores web, a los que se descargan balanceando la carga entre varios servidores mediante DNS round-robin o redirectors, o servidores de base de datos, para los cual es mejor replicarlas o directamente distribuir las.
2. Replicación de base de datos: es una técnica muy común y sencilla, y muy usada en MySQL. Inclusive no hay que hacer prácticamente ningún cambio en los programas, sólo escoger un *back-end* de una lista. Para las actualizaciones se puede usar sólo uno de los servidores o usar técnicas de replicación bi-direccional (soportadas por MySQL).

Y por supuesto, yo les recomendaría que miren algo de Apache y PHP o JSP, porque evidentemente la solución, propietaria, que tienen ahora les funciona de pena.

Larga vida al [Apache, PHP y MySQL](#)⁽⁸⁾ ;-)

--

Ricardo Gallih<http://m3d.uib.es/~gallir/>

Lista de enlaces de este artículo:

1. <http://supermercado.elcorteingles.es>
2. <http://www.useit.com/>
3. <http://www.santatecla.org/>
4. http://uptime.netcraft.com/up/graph?mode_u=off&mode_w=on&site=supermerca
5. <http://slashdot.org>
6. <http://phpnuke.org>



7. <http://barrapunto.com>
8. <http://bulma.net/body.phtml?nIdNoticia=455>

E-mail del autor: gallir_ARROBA_uib.es

Podrás encontrar este artículo e información adicional en: <http://bulma.net/body.phtml?nIdNoticia=685>