

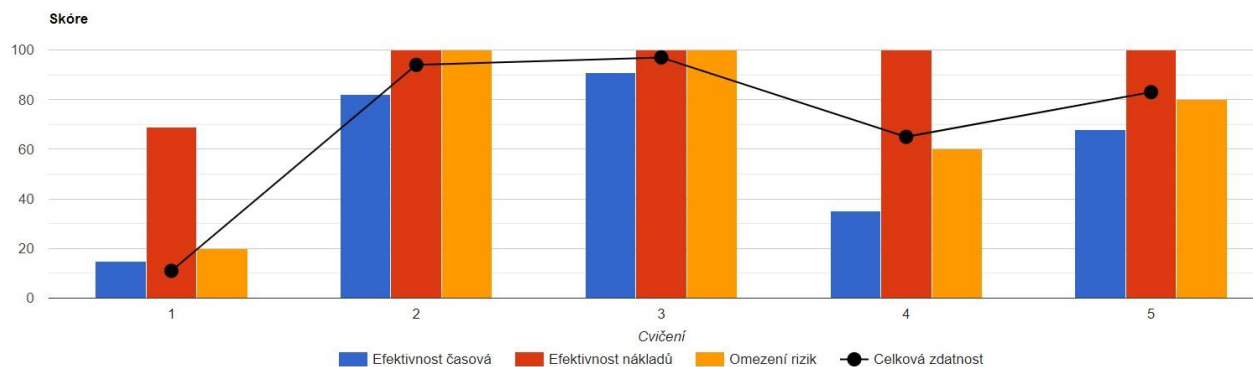
Troubleshooting Simulator

Zpráva z pilotního běhu české verze (červen 2020)

A. Efektivita řešení problémů

Simulátor sleduje čas a loguje každou akci, kterou účastníci při řešení problému provedou. Po každé úloze jsou k dispozici údaje o spotřebovaném čase a ceně použitých dílů. Vypočtena je rizikovost postupu (zbytečně provedené akce = riziko zhoršení situace) a celková efektivita řešení (řešitelská "zdatnost"). Čím vyšší skóre, tím lépe.

Níže je příklad hodnocení jednoho týmu v pěti úlohách. První úlohu řešili účastníci hned na úvod "jak nejlépe dovedli", ještě bez metodické podpory. Poté dostali návod pro systematický postup, který aplikovali v dalších úlohách. Postup je založený na metodách Kepner-Tregoe: Vyhodnocení situace a Root cause analýza.



B. Hodnocení od účastníků

Odpovědi, jak je uvedli účastníci v dotazníku po akci (anonymizováno).

1. Obtížnost řešených případů

Všichni zvolili "přiměřeně obtížné"

2. Teoretické části - výklad o metodě (symptomy, fakta, příčiny, akce) - hodnocení přínosu

Přínosné - nové informace, Teorie naprosto v pořádku, žádné zbytečné výklady, jen cílené a nutné věci k reálnému řešení. Perfektní

Teoretické části nebylo příliš, což pro mě bylo pozitivní. Praktická cvičení jsou přínosnější, což tomuto školení odpovídalo

3. Jakou osobní zkušenost nebo poznatek si odnášíte ze Simulátoru ?

- Simulátor byl plně funkční a pracovalo se mi v něm velice dobře. Současně jsem rád, že školení je plnohodnotné i jako webinář.
- Tento simulátor naprosto splnil to, co jsem očekávala. V porovnání s 2/3 denním školením v učebně, kde člověk dostane informace, ale musí si více představovat, domýšlet, je tento simulátor skvělý. Interaktivita simulátoru je perfektní a i nezbytná vizualizace výsledků je výborná, protože přece nikdo nechce být horší než ostatní :-)
- Se simulátorem se pracovalo velice dobře a je dobře vymyšlen a naprogramován. Možná bych více ocenil videa namluvené osobou (anglicky, nikoliv vícejazyčně), než programem, klidně vámi, bylo by pak video poutavější. Vše bylo smysluplné a pochopitelné.
- Velice kladnou. Zpracování simulátoru je velice povedené a úlohy jsou sestavené tak, že na první pohled člověk není schopen odhalit skutečnou příčinu problému. Až po systematickém řešení se podaří příčinu odhalit.
- Další úhel pohledu a pojmenování jednotlivých kroků řešení problému.
- Umět správně popsat, co vlastně máme za problém, je opravdu důležité.
- Školení KT jde zcela jistě dělat pomocí simulátoru, za mě lepší forma než papír, whiteboard
- Podle mě je simulátor skvělý nástroj, školení se mi líbilo a myslím, že mi dostatečně přiblížil metodiku.

4. Celkové hodnocení Simulátoru jako pomůcky pro výcvik systematického řešení technických problémů (na stupnici 1-10:)

Průměrný počet bodů: 9.6

5. Pokud se domníváte, že Simulátor by byl prospěšný ve Vaší organizaci, pro koho a proč?

- Určitě je školení/Simulátor prospěšný pro všechny IT infra Experty, Incident/Problem a change manažery.
- Tento simulátor pomůže především lidem z "první linie", kteří neholdují 3 denním školením (pro 90% z nich je to pouze možnost vyhnout se práci a sednout si do místnosti na kávu). Je snadno a věcně uchopitelný a právě interaktivita podle mého názoru dokáže zapojit i mnohé odpůrce této metody

-
- Rozhodně by to bylo prospěšný z hlediska předání informací z podpory L1 na L2. Konkrétně jsem popisoval velice podrobně problém pro druhý tým a k našemu týmu se dostal strohý a nepřesný popis, bylo možné poslat i snímek obrazovky, ale druhý tým si jej nejspíš ani neprohlédl, tudíž ani žádný za sebe neposlal. Což je kolikrát problém i v praxi a závisí na tom úspěch rychlého vyřešení.
 - Velice se hodí pro servisní účely. Často člověk míchá popisování problému a svoje závěry. Simulátor a metoda, která byla představena, donutila člověka si více uvědomit hodnotu rozdělení popisu symptomů, zápis faktů, příčin a teprve pak přicházet se závěry.
 - Pro zbytek našeho servicedesku.
 - Ano, myslím, že by Simulátor byl prospěšný pro pracovníky přímo z výroby i kvality. Možná by naši pracovníci prostřednictvím Simulátoru konečně pochopili, jak moc je důležité daný problém dobře popsat, a zjistit k tomu co nejvíc dostupných informací, abychom s jeho řešením mohli dále pokračovat, bez dalšího dodatečného zjišťování podstatných věcí.
 - IM, problem a change manažeři
 - Ano, určitě bych doporučil kolegům ze servisního oddělení. Simulované situace s robotem se podobají situacím, které řešíme. At už je to na základě hledání informací v logu nebo spolupráci s kolegy z pole.

6. Jakýkoliv další komentář

- moc se mi to líbilo
- Prezentace a informace od lektora perfektní. Ovládání simulátoru po 1. úloze člověk bere již jako automatické, což je dobře.
- Celková práce se simulátorem, s metodou a s úlohy mě bavila.
- Školení Simulátor chci celkově hodnotit pouze pozitivně. Toto interaktivní školení nás nenechalo chvíli v klidu, což za mě je super - nebyla nuda :-). Výklad lektora byl srozumitelný, a i sám lektor byl vstřícný.

Kontakt:

Jan Průcha
Lektor a konzultant metodiky Kepner-Tregoe

prucha@kepner-tregoe.cz
www.kepner-tregoe.cz