

pqtrain Troubleshooting Fundamentals

"Als engineers geconfronteerd worden met een probleem, dan hebben zij meestal direct een idee over de oplossing. En als dat klopt dan is dat mooi meegenomen. Maar wat te doen als het niet klopt?"

Veel engineers zoeken dan naarstig verder, trekken voorbarige conclusies, meestal met gevolg dat allerlei oplossingen worden uitprobeerde.

Omdat de neiging tot actie zo sterk is, wordt nagelaten te controleren of de genomen maatregelen het probleem inderdaad oplossen. Er gebeurt van alles maar in feite alleen in de hoop dat het iets zal uitrusten en als het probleem verdwijnt weet niemand meer waaraan dat te danken is "



Bovenstaande beschrijving is natuurlijk niet op alle engineers van toepassing, maar dat zij naast hun technische kennis ook denk analytische vaardigheden nodig hebben om snel en gestructureerd de oorzaak van de afwijking te vinden, mag duidelijk zijn. Als de oorzaak gevonden is, is de vraag relevant wat er aan die oorzaak gedaan moet worden. Het gaat dan om storing* oplossing, gericht op het vinden van een trefzekere maatregel die de oorzaak en daarmee de storing wegneemt. Anders gezegd: storing zoeken heeft tot doel het vinden van de oorzaak van de storing, storingsoplossing heeft tot doel het verhelpen of wegnemen van de storing. Storing zoeken gaat dus altijd aan het storing oplossen vooraf. Storing zoeken is dus een denkproces, waarvoor in de eerste plaats vaardigheden nodig zijn. Daarnaast zijn ook sociale en communicatieve vaardigheden vereist voor het verkrijgen van medewerking van mensen en het kunnen stellen van de juiste vragen om informatie te verzamelen.

pqtrain ontwikkelde i.s.m de global helpdesk van een grote ICT multinational een methode waarmee technici hun prestaties in het storing zoeken aanzienlijk kunnen verbeteren. De methode is er op gericht om door een zo nauwkeurig mogelijke probleemomschrijving al zo veel mogelijk oorzaken uit te sluiten. In de training "*Troubleshooting Fundamentals*" is deze methode opgenomen alsmede algemene denkprocessen en communicatieve aspecten.

* Storing = verstoring of incident.