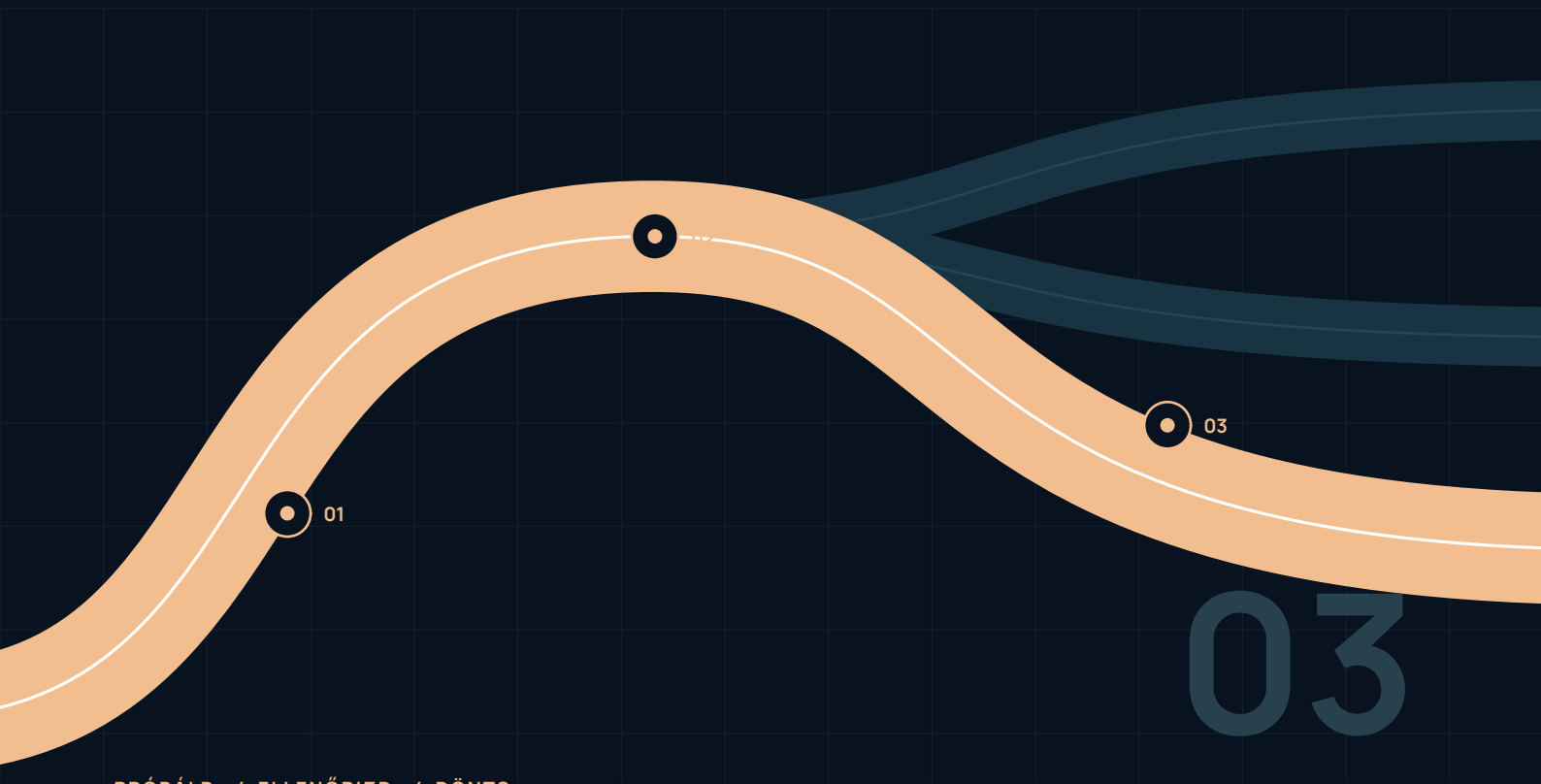
PILOT CANVAS

Pilot, amiből döntés lesz

Kiinduló mérés, kis próba, előre rögzített döntési feltételek.



PRÓBÁLD. / ELLENŐRIZD. / DÖNTS.

A végére lesz egy kitölthető pilotterved: feladat, hipotézis, összehasonlítás, minőségi kapu és felelős döntés. Folyamatjavításhoz és AI-megoldáshoz is.

MURVAI TAMÁS · 45 PERC + MÉRÉSI IDŐ

01 / A DÖNTÉST TERVEZD MEG

A jó próba válaszol egy kérdésre.

Ne az egész működést próbáld egyszerre átalakítani. Válassz egy visszatérő feladatot, egy körülhatárolt változtatást és egy döntést, amelyet a próba végén meg akarsz hozni. Már induláskor írd le, mi számít sikernek, módosításnak és leállási oknak.

01

Rögzíts egy esetkört.

Nevezd meg a feladatot, a résztvevőket, a kezdő és záró állapotot. Írd le azt is, mely kivételek nem kerülnek ebbe a próbába. A kizárt esetek arányát tartsd láthatóan.

02

Mérd meg a kiinduló működést.

Azonos típusú eseteknél rögzíts teljes munkaidőt, minőséget és várakozást. Számold bele az előkészítést, az ellenőrzést és az utómunkát. A becslést jelöld becslésként; a méréshez legyen visszakereshető napló.

03

Fogalmazz cáfolható hipotézist.

Használd ezt: ha ezt az egy dolgot változtatjuk, akkor ez a mérőszám javul, miközben ez a minőségi feltétel teljesül. A célérték a döntés határa, nem előre bejelentett eredmény.

04

Próbáld ki a kényelmetlen eseteket.

Legyen normál, hiányos, ellentmondó, ismételt és félbeszakadt feladat. Előre írd le az elvárt viselkedést. A kivételnek legyen gazdája, az új működésnek pedig visszaállítható útja.

05

Értékelj működést és használatot.

Hasonlítsd össze az összeillő eseteket, és nézd meg a visszajelzéseket is. A bevezetés, a betanítás és a karbantartás ráfordítását külön mutasd meg. A mérés alapján folytasd, módosítsd vagy állítsd le a próbát.

EGY MONDATOS HIPOTÉZIS

Ha a rutinigényekhez közös adatlapot használunk, csökken a teljes ráfordítás, miközben kevesebb hiánypótlás kell és az elsőre elfogadható feladatok aránya nem romlik.

02 / KIDOLGOZOTT PÉLDA

Egységes igénylap, tíz új eset.

Fiktív tanulási példa. A kiinduló számok szemléltető adatok, a célok tervezési feltételek. Tíz azonos típusú rutinigény után következik tíz új, alkalmas eset. A próba eredménye még nincs meg.

Mérőszám	Szemléltető kiindulás	Előre választott cél
Teljes munkaidő	10 eset átlaga: 32 perc/eset.	Legfeljebb 24 perc/eset átlagosan.
Ellenőrzés és javítás	A 32 percből 8 perc/eset.	Legfeljebb 8 perc/eset; a teljes idő része.
Elsőre elfogadható	8 eset a 10-ből.	Legalább 9 eset a 10-ből.
Várakozás	A tíz eset mediánja: 18 óra.	Legfeljebb 8 óra medián.
Az új adatlap használata	Az új adatlap még nincs használatban.	A tíz alkalmas új esetből legalább nyolcnál.

01

Azonos esettípust hasonlíts.

A rutin- és különleges igényeket ne mosd össze. Rögzítsd a kizárás okát és az esetek számát. A kis minta első döntést segít; a szélesebb bevezetéshez bővítsd a tapasztalatot.

02

A teljes ráfordítás számít.

A 8 perc ellenőrzés már része a 32 percnek: ne add hozzá még egyszer. A közös adatlap kialakítását és a betanítást külön egyszeri ráfordításként rögzítsd.

03

A célok együtt értelmezhetők.

A gyorsulás mellé megfelelő minőség és tényleges használat kell. Ha a munkatársak megkerülik az adatlapot, derítsd ki az okát. A nehezen használható megoldás további módosítást igényel.

MIT JELENTENE A CÉL ELÉRÉSE?

A 32-ről 24 percre változó átlag 8 perc különbség esetenként. Ez a példában cél, nem mért eredmény. A döntési lapon a tényleges értékeknek külön oszlopot nyiss.

03 / A SAJÁT PILOTOD

A döntéshez szükséges hat mező.

A próba előtt töltsd ki a lapot, és egyeztesd a folyamatgazdával. A célértéket és a megállási feltételt a mérés után csak új döntésként módosítsd, ne utólagos sikerdefinícióként.

1 01 / FELADAT ÉS HATÁR

Mely feladatot, kikkel és milyen esettípusokon próbálod? Mi marad kívül?

Példa: Rutinszerű belső igénybekérés két munkatárssal. Sürgős és egyedi igények külön listán.

2 02 / KIINDULÁS ÉS MÉRÉS

Miből, mikor és milyen egységben lesz összehasonlítható adat?

Példa: Esetnapló: előkészítés + munka + ellenőrzés + javítás, percben. Várakozás külön, órában.

3 03 / HIPOTÉZIS ÉS CÉL

Mit változtatsz, mit vársz tőle, és mely minőségi feltételnek kell teljesülnie?

Példa: Közös adatlap mellett ≤24 perc/eset átlag; legalább 9/10 elsőre elfogadható eredmény.

4 04 / TESZTEK ÉS KIVÉTELEK

Mi az elvárt működés normál, hiányos, ismételt és félbeszakadt esetben?

Példa: Hiányzó mezőnél visszakérdezés; ismételt azonosítónál nincs új ügy; félbeszakítás után látható állapot.

5 05 / FELELŐS ÉS VISSZAÁLLÁS

Ki támogatja a felhasználót, kezeli a hibát és dönt a visszaállásról?

Példa: Kijelölt folyamatgazda; közös hibajegyzék; szükség esetén a dokumentált korábbi működés visszaállítható.

6 06 / DÖNTÉS ÉS FOLYTATÁS

Mikor, mely adatokból, milyen feltételekkel döntötök a következő lépésről?

Példa: Tíz alkalmas új eset után: idő, minőség, használat és visszajelzés. Folytatás, módosítás vagy leállítás indoklással.

NE HAGYD KI A HASZNÁLATOT

Rögzítsd, hány alkalmas esetből hány futott valóban az új módon. A kipróbálható funkció és a csapat által használt működés két külön mérési pont.

04 / DÖNTÉSI KAPUK

Tudd előre, hogyan döntesz.

A három kaput a saját feladatodhoz állítsd be. Az eltérésekből következő konkrét lépést is írd le: kitől milyen adat, módosítás vagy döntés kell a folytatáshoz.

01 Értékelhető mérés

MEHET · Összehasonlítható esetek, teljes ráfordítás és látható kivételek alapján értékeltek.

ÁLLJ MEG · Hiányos vagy eltérő mintákból születne döntés. Pótold a mérést; az eredményt egyelőre jelöld bizonytalannak.

02 Elfogadható minőség

MEHET · Az előre rögzített minőségi feltétel teljesül; a hibák és javítások is szerepelnek.

ÁLLJ MEG · A gyorsulás hibát vagy kontrollvesztést hozott. Javíts, tesztelj újra, vagy állítsd vissza a korábbi működést.

03 Valódi használat

MEHET · A kijelölt felhasználók az alkalmas esetekben használják, és tudják, mikor kérjenek segítséget.

ÁLLJ MEG · A megoldást megkerülik vagy a kivételek elakadnak. Vizsgáld meg az okot a felhasználókkal.

A KÖVETKEZŐ LÉPÉSED

15 PERC

A hipotézis közös jóváhagyása.

A folyamatgazda és egy végrehajtó együtt töltse ki a hat mezőt. Ha nincs kiinduló mérés, az első feladat annak megszervezése. Külön jelöljétek az ismert és becsült értékeket.

20 PERC

A próbanapló előkészítése.

Minden sorban legyen esetazonosító, esettípus, munkaidő, várakozás, minőségi állapot, javítás és felhasználói visszajelzés. Egy soron ellenőrizzétek, hogy minden mező ugyanazt jelenti mindenkinek.

10 PERC

Az értékelés lefoglalása.

Nevezzétek meg, ki vezeti a próbát és ki dönt a végén. Az értékeléshez legyen esetmennyiség vagy időpont, szükséges adatlista és három lehetséges döntés: folytatás, módosítás, leállítás.

TOVÁBBI UTAK

Make: Scenarios

Ha a próba tárgya szabályok szerint futó munkafolyamat, innen indulj a technikai megvalósításhoz.

v0: dokumentáció

Ha a kísérlethez egyetlen jól körülhatárolt feladatot támogató alkalmazást készítesz.

Egy leállított rossz ötlet is lehet a pilot hasznos eredménye.