

5 caractéristiques de la démarche de recherche de panne

Caractéristique de la démarche de recherche de panne	Parenté avec la démarche d'enquête de Sherlock Holmes
On ne sait pas tout de suite si le diagnostic d'une panne sera facile ou difficile ; un diagnostic qu'on pensait pouvoir faire rapidement peut se révéler plus complexe que prévu	Les enquêtes de Sherlock Holmes débutent souvent avec une demande banale, qui paraît indigne des talents du fameux détective ; petit à petit, cependant, elle le conduit à dévoiler des complots et/ou des crimes beaucoup plus complexes et parfois spectaculaires
La plus grande partie du diagnostic se joue capot fermé, simplement en interrogeant le client	Dans une enquête de Sherlock Holmes, on passe beaucoup de temps dans son appartement, à Baker Street : le client expose son histoire en détail et répond aux questions du détective. Sherlock ne se déplace sur le terrain qu'après cela. Il a alors souvent déjà une idée assez précise de ce qui se trame, et du coupable éventuel !
Le défaut n'est pas la panne : plusieurs pannes peuvent expliquer l'apparition d'un même défaut	Un indice même frappant ne désigne pas forcément le bon coupable ; il n'est d'ailleurs parfois même pas un indice. Dans ses enquêtes, il arrive souvent à Sherlock Holmes d'écartier ou de minimiser l'importance d'indices qui semblent essentiels à Watson et aux inspecteurs de police
Le diagnostic est une démarche complexe qui oblige à formuler et à tester plusieurs hypothèses	Dans ses enquêtes, Sherlock Holmes teste chacune des hypothèses jusqu'à ce qu'il les ait toutes éliminées, sauf une : « Lorsque vous avez éliminé l'impossible, ce qui reste, si improbable soit-il, est nécessairement la vérité »
Pour interpréter les symptômes client, pour interpréter les défauts, il faut s'appuyer sur de bonnes connaissances techniques à propos des systèmes et de leur fonctionnement	Dans ses enquêtes, Sherlock Holmes surprend souvent Watson avec des connaissances très pointues (et très inhabituelles !) : il sait dire, à la boue qui tache le pantalon d'un personnage, dans quel quartier de Londres il est allé ; ou bien quelle marque de tabac fume un autre en analysant les cendres retrouvées sur les lieux du crime...