

CSI – governance og indberetningskanal

Det blev af arbejdsgruppen besluttet at gå videre med to opgaver frem til go-live:

- Governancemodel
- CSI indberetnings-kanal

Dette dokument indeholder arbejdsgruppens forslag til løsningen af disse to opgaver.

Governance-model - CSI

Arbejdsgruppen har arbejdet videre med de tidligere beslutninger dokumenteret i følgende dokumenter:

- AU ITSM Procesforvaltning roller ansvar_v0.4
- AU ITSM Procesforvaltning – oprindelse, beslutninger og nuværende udformning
- AU ITSM Procesforvaltning – kommissorium_v0.3

Her følger en kort opsummering af beslutningerne foretaget i foråret 2020 – godkendt af styregruppe og Procesforvaltning:

- Beslutningsorganet for CSI ændringsforslag er CSI-forum
- CSI-forum består af procesejer og CSI-formand

Scopet for CSI-processen som indført i projekt 713 er Incident Management og Service Request processerne implementeret i Cherwell ITSM-værktøjet. Ved fremtidige ønsker om indlemmelse af yderligere ITIL-processer såsom Change Management, Problem Management etc. i henholdsvis Procesforvaltning og CSI-processen skal der udpeges procesejer og procesmanagers for disse nye processer. Der er udarbejdet et sæt overordnede retningslinjer for dette beskrevet i "AU ITSM Procesforvaltning roller ansvar-dokumentet.

Arbejdsgruppen har besluttet, at ITSM Procesforvaltningen varetager det praktiske arbejde/forarbejde ift. indsamling, behandling og formel indstilling af ændringsforslag til prioritering i CSI-ændringsforslag. Opsamlingen sker i et CSI-register fastholdt i Cherwell (mere om det i næste afsnit).

Procesforvaltningen vil lave en løbende prioritering som en del af Procesforvaltningsmøderne.

I den første behandling af et ændringsforslag vil det være den lokale Procesmanager, der sikrer kvaliteten af et ændringsforslag. Forslagsstiller vil blive bedt at forholde sig til en række nødvendige oplysninger ved udfyldelsen af et CSI-ændringsforslag (se mere under "Kriterier og scoringsmodel").

Efter den første behandling og accept af et ændringsforslag vil CSI-formand sammen med ITSM Systemforvaltningen foretage et estimat af ændringsforslagets omfang (ressourcer/tid), og dette vil blive noteret i ændringsforslaget.

Efter estimatet er lavet, så vil ændringsforslaget blive prioriteret og skrevet ind i den aktuelle CSI-backlog. Ved større ændringer kan der være behov for en kravspecifisering eventuelt i form af et proces-/flowchart. Dette vil være udgangspunktet for Systemforvaltningens arbejde med at implementere ændringsforslaget.

Ændringsforslag kan også være af mere strategisk karakter og til eksempel oprinde fra Digitaliseringsstrategien. Sådanne ændringsforslag vil blive prioriteret på lige fod med øvrige ændringsforslag (se mere under "Kriterier og scoringsmodel").

FORSLAG TIL KRITERIER OG SCORINGSMODEL:

CSI-registeret vil indeholde alle registrerede CSI-ændringsforslag. Den af CSI-registeret afledte CSI-backlog vil indeholde de godkendte og prioriterede ændringsforslag. Nedenfor er noteret en række af de til et CSI-ændringsforslag obligatoriske oplysninger og de kriterier, som et ændringsforslag vurderes efter.

Kriterier og obligatoriske oplysninger

For at sikre kvaliteten af de indkomne ændringsforslag foreslås det, at ændringsforslagene indeholder oplysninger og vurderinger af følgende kriterier:

1. Fejl eller forbedring (scores ikke)
2. Kort beskrivelse af ændringsforslag (scores ikke)
3. Begrundelse for ændring (scores ikke)
4. Efterspørgsel – hvor mange agenter/teams ønsker denne ændring?
5. Påvirkning – hvor stor positiv effekt vurderes ændringen at have – personligt, team/afdeling, slutbrugere og hele AU?

Følgende kriterier påføres ved CSI-forum og Systemforvaltningens arbejde efter den første godkendelse af ændringsforslaget ift. optagelse i CSI-backloggen.

6. Omfang af opgave - hvor stor vurderes opgaven at være ift. tid/ressourcer?
7. Strategisk vægt – kobling mellem ændringsforslaget og AU's strategi

Scoringmodel

En udbredt metode til at kunne foretage prioriteringer ud fra en backlog er DIE-modellen.

Den består af tre overordnede kriterier – Demand (efterspørgsel), Impact (påvirkning) og Effort (omfang). Ud fra modellens opbygning, som er forklaret nedenfor, vil laveste score betyde højeste prioritering.

DIE-modellen er blevet tilføjet en ekstra parameter – "Strategisk vægt". Dette for at sikre at ændringer også vurderes ud fra mere strategiske kriterier.

Arbejdsgruppen for CSI-processen foreslår følgende scoringmodel:

- Efterspørgsel har et kriterie med hver tre værdier – "1 – høj", "2 – medium" og "3 – lav".
 - Kriterie: "Efterspørgsel – hvor mange brugere/teams ønsker denne ændring?"
- Påvirkning har et kriterie med hver tre værdier – "1 – høj", "2 – medium" og "3 – lav".
 - Kriterie: "Påvirkning – vil ændringen påvirke agenternes arbejde positivt – personligt, team/afdeling og hele AU?"
- Omfang har et kriterie med fem værdier – "1 – mikro (XS)", "2 – lille (S)", "3 – medium (M)", "4 – stor (L)" og "5 – enorm (XL)".
- Strategisk vægt har et kriterie med fem værdier – "5 – Ingen kobling til AU's strategi", "4 – mindre og indirekte kobling til AU's strategi", "3 – understøtter et af AU's strategi mål", "2 – understøtter flere af AU's strategi mål" og "1 – bidrager målbart til opfyldelsen af et af AU's strategi mål".

Nedenfor er vist et eksempel, på hvordan en CSI-backlog med scorede ændringsforslag kan se ud (venligst bemærk at dataene tager sig bedre ud i Excel):

Eksempel – lav "score" betyder høj prioritet:

Type	ID	Navn	Efterspørgsel	Påvirkning	Strategisk vægt	Omfang	Score	Prioritet
Forbedring	12	Nye statusfelter "Pending"	1 - høj	1 - høj	5	2 - lav	9	1
Forbedring	15	Udvidelse af CMDB funktionalitet - netværksenheder	2 - mellem	3 - lav	2	3 - mellem	10	2
Forbedring	10	Nyt dashboard til Dispatchere	1 - høj	2 - mellem	5	3 - mellem	11	3
Fejl	3	Dårlig oversættelse i kommentarfelt	2 - mellem	3 - lav	5	1 - mikro	11	4
Forbedring	23	Lettere måde at tilføje attachments	2 - mellem	2 - mellem	4	5 - høj	13	5
Forbedring	4	Nye farver på AU Service Desk Dashboard	3 - lav	3 - lav	5	3 - mellem	14	6