

## Prioriteringsmatrice

AU's fælles prioriteringsmatricer er afbildet nedenfor:

Incident:

Impact / Urgency			
	Company	Department	Individual
High	1	2	3
Medium	2	3	4
Low	3	4	5

Service request:

Impact / Urgency			
	Must Have	Should Have	Whenever Possible
Expedite	1	2	3
Standard	2	3	3

Prioriteringsmatricerne er ikke koblet med bindende angivelser af behandlingstider. Skalaen for Incidents prioriteringer går fra høj prioritet 1 til lav prioritet 5. Der er dog specielt ved højprioritetssager (prioritet 1 og 2) tilknyttet en række afledte nødvendige opgaver ift. kommunikation og notifikation af ledere, dispatchere og medlemmer af Procesforvaltningen.

I følgende oversigt kan man se, hvad man som agent/dispatcher skal gøre ved Incidents med forskellig prioritet (tallene i nedenstående oversigt refererer til prioriteterne i ovenstående Incident prioriteringsmatrice med indbyrdes referencer til Service Request-matricen).

<p>1. Dispatcher kontakter den kollega/modtagende team-dispatcher som sagen dispatches til – hvis team-dispatcher ikke er tilgængelig kontaktes teamleder.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsultér egen teamleder hvis der er tvivl om en sag er prioritet 1.</li> <li>- Prioritet 1 betyder "ingen andre opgaver før løsning af denne sag er igangsat".</li> <li>- Teamledere i de berørte afdelinger inddrages i prioriteringen*.</li> </ul>	<p>2. Agenten, der har denne sag, arbejder kun på sagen, resten af teamet står til rådighed.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sagen skal straks dispatches, når den kommer ind i teamet.</li> <li>- Sagen må ikke dispatches videre uden at modtageragent har accepteret.**</li> </ul>	<p>3. Agenten bruger størstedelen af sin arbejdstid på opgaven.***</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opgaven startes samme dag som den kommer ind.</li> <li>- Service Requests 1. ses på samme niveau som denne.</li> </ul>
<p>2. Agenten, der har denne sag, arbejder kun på sagen, resten af teamet står til rådighed.</p>	<p>3. Agenten bruger størstedelen af sin arbejdstid på opgaven.***</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opgaven startes samme dag, som den kommer ind.</li> </ul>	<p>4. Løses efter bedste evne, når der ikke er sager med højere prioritet, eller når man har tid,</p>

- Sagen skal straks dispatches, når den kommer ind i teamet. - Sagen må ikke dispatches videre, uden at modtageragent har accepteret.**	- Service requests 1. ses på samme niveau som denne.	mens man arbejder på en prioritet 3. - Service request 2. ses på samme niveau som denne.
3. Agenten bruger størstedelen af sin arbejdstid på opgaven.*** - Opgaven startes samme dag, som den kommer ind. - Service requests 1. ses på samme niveau som denne.	4. Løses efter bedste evne, når der ikke er sager med højere prioritet, eller når man har tid, mens man arbejder på en prioritet 3. - Service request 2. ses på samme niveau som denne.	5. Kan vente. -Service request 3. ses på samme niveau som denne

\* Eks. hvis man har flere prioritet 1 sager.

\*\* Accepteret at modtageragent kan tage sig af sagen

\*\*\* For VD-områderne kan der forekomme afvigelser fra ovenstående prioriteringsmatrice

Agenter skal løbende vurdere prioritet 1 og 2 sager, og nedprioritere til passende prioritet.

### Praktiske eksempler på brug af Prioriteringsmatricen

Nedenfor er angivet en række eksempler på, hvordan Incident og Requests i en AU kontekst kan prioriteres:

#### Prioritet 1:

Incident: Det trådløse netværk er nede og der er digital eksamen i bygningen.

Incident: En større mængde brugere kan ikke tilgå mail/filshare/netværk/forretningskritisk applikation.

Incident: WAYF er tilsyneladende nede. Der kan ikke logges på Blackboard.

#### Prioritet 2:

Incident: Der er et nedbrud på udstyret i et auditorie og undervisning skal til at starte.

Incident: Brugers pc er gået i stykker og bruger kan ikke arbejde (workaround låne-pc så bliver det prio. 3).

Incident: En studerende kan ikke aflevere en opgave til digital eksamen.

Incident: Der er konstateret mistænkelig trafik/adfærd på en brugers pc.

Incident: Tre kurser med ca. 150 studerende og 5 undervisere er ramt af problemer med adgang til deres kurser i Blackboard.

Service Request: Ny medarbejder mangler arbejdscomputer.

Service Request: En ekstern konsulent er fremmødt for at udføre en opgave og mangler oprettelse i systemer.

#### Prioritet 3:

Incident: Der er en mindre fejl på et hold i Blackboard.

Incident: Bruger modtager ikke mails i Outlook og venter på en vigtig mail.

Incident: Netværksprinter virker ikke.

Service Request: Adgang til fællesdrev/funktionspostkasse (og hjælp til opsætning).

#### Prioritet 4:

Incident: Der forekommer sporadiske fejl på en brugers pc.

Incident: Bruger kan ikke rette i ét Word-dokument, men kan rette i andre.

#### Prioritet 5:

Incident: Lokal printer virker ikke.

Incident: Kablet netværk virker ikke på kontor (workaround: Eduroam + VPN).

Service Request: Hjælp til opsætning af dockingstation.