

# Tag bedre beslutninger med Big Data

Jonas Højbjerg Hansen - BlueHat

Kan vi prioritere sager mere intelligent ved hjælp af den data vi har til rådighed?

# Opgave 1

På alle borde ligger der en sagsliste med incidents. I skal nu udvælge de 5 Incidents I mener der er vigtigst at arbejde på og begrunde jeres valg.

Hvert incident indeholder typiske informationer, såsom nummer, kunde, prioritet osv.

Det særlige ved denne liste er at der på det enkelte incident også er SLA informationer på tværs af andre incidents og historiske data der muligvis kan hjælpe med at prioritere på en anden måde end "first in, first out" eller klassisk impact/urgency.



number	Company	priority	Opened date	SLA status	Current month SLA percentage	Last month SLA percentage	Target	Solved Incidents with same SLA in current month	Solved Incidents with same SLA last month	Time until SLA breach	Time past SLA breach	Your score
INC0019758	Company 10	3	16-11-2017	OK	50,00%	83,33%	90,00%	2	6	1 Day, 1 Hour, 41 Minutes		
INC0020729	Company 11	4	24-11-2017	OK	91,30%	80,62%	95,00%	23	129	9 Hours, 30 Minutes		
INC0023184	Company 16	3	14-12-2017	OK	100,00%	88,89%	95,00%	4	9	6 Days, 7 Hours, 10 Minutes		
INC0024040	Company 4	3	21-12-2017	OK	100,00%	91,67%	90,00%	6	12	6 Hours, 50 Minutes		
INC0025708	Company 1	3	11-01-2018	Breached	100,00%	70,00%	95,00%	1	10		19 Hours, 04 Minutes	

# Dagsorden

- Opgave 1 – Prioritering af Incidents med SLA informationer og andre historiske data
- Opsamling på opgave 1 – Vi taler i plenum om hvad grupperne er nået frem til og jeg fremlægger mit bud på en prioritering.
- Opgave 2 – Hvilke parametre kan påvirke valget af hvilken sag der er vigtigst
- Opsamling på opgave 2 – Vi taler i plenum om hvad grupperne er nået frem til

# Opgave 1 – Prioritering med flere parametre

$$\text{Calculated Priority} = \left( \left( \left( \left( \frac{1 - \text{Current SLA}}{1 - \text{Target}} \right) * 10 \right) * \text{Time left score} \right) * \text{Priority score} \right)$$

 Hours until breach	 Time left score
0-3	1
4-7	0,8
8-15	0,6
16-31	0,4
32-63	0,3
64-127	0,2
128+	0,1

 Priority	 Priority score
1	1,00
2	0,75
3	0,50
4	0,25

# Opgave 1 – udførelse af beregning

number	Company	priority	Opened date	SLA status	Current month SLA percentage	Last month SLA percentage	Target	Solved Incidents with same SLA in current month	Solved Incidents with same SLA last month	Time until SLA breach
INC0034915	Company 11	3	19-03-2018	OK	87,50%	87,58%	95,00%	24	322	1 Day, 35 Minutes

$$\left( \left( \left( \left( \frac{1 - 87,58\%}{1 - 95,00\%} \right) * 10 \right) * 0,4 \right) * 0,5 \right) = 4,96$$

Hours until breach	Time left score
0-3	1
4-7	0,8
8-15	0,6
<b>16-31</b>	<b>0,4</b>
32-63	0,3
64-127	0,2
128+	0,1

Priority	Priority score
1	1,00
2	0,75
<b>3</b>	<b>0,50</b>
4	0,25

# Opgave 1 – udførelse af beregning – Zero tolerance

number	Company	priority	Opened date	SLA status	Current month SLA percentage	Last month SLA percentage	Target	Solved Incidents with same SLA in current month	Solved Incidents with same SLA last month	Time until SLA breach
INC0024040	Company 4	3	21-12-2017	OK	100,00%	91,67%	90,00%	6	12	6 Hours, 50 Minutes

$$\left( ((30) * 0,8) * 0,5 \right) = 12$$

Hours until breach	Time left score
0-3	1
<b>4-7</b>	<b>0,8</b>
8-15	0,6
16-31	0,4
32-63	0,3
64-127	0,2
128+	0,1

Priority	Priority score
1	1,00
2	0,75
<b>3</b>	<b>0,50</b>
4	0,25

## Opgave 2

Diskuter i grupperne, hvilke parametre I har der kan påvirke valget af hvilken sag der er vigtigst?

Tænk gerne ud af boksen og forestil jer at et hvilket som helst parameter eller trend er tilgængelig.