



UNIVERSITY OF COPENHAGEN

DEPARTMENT OF COMPUTER SCIENCE

VIRKSOMHEDSPROJEKT

Analyserapport

SMS Service - Danske Spil

Authors:

SEBASTIAN L. HANSEN
MARK T. CARSTENSEN

KU-IDs:

TMJ992
HXC151

6. januar 2020

Indhold

1	Baggrund og fokus	2
2	Væsentlige karakteristika ved arbejdspraksis	3
3	Mål, problemer, behov og ideer til løsning	5
3.1	Mål	5
3.2	Problemer	5
3.3	Behov	6
3.4	Ideer til løsning	10
4	Forslag til prioritering	11
4.1	Must have	11
4.2	Should have	12
4.3	Could have	13
4.4	Won't have	13
5	Litteratur	14

1 Baggrund og fokus

Efter Fokuseringsfasen blev baggrunden for fordybelsesfasen afklaret og er følgende:

- Analysere Incident Managers arbejdspraksis ved Major Incidents og afdække hvorfor den ser ud, som den gør
- Få et overblik over medarbejdernes behov og præferencer og analyserer resultaterne
- Overveje implementeringsmuligheder som er i overensstemmelse med målene for Intern IT og afsendelse af driftsstatus
- Analysere hvilken implementering der vil løse flest mulige udfordringer og problemer for Intern IT og Incident Response under en kritisk fejl.
- Analysere hvilken effekt SMS-servicen har på de nuværende forretningsprocessor

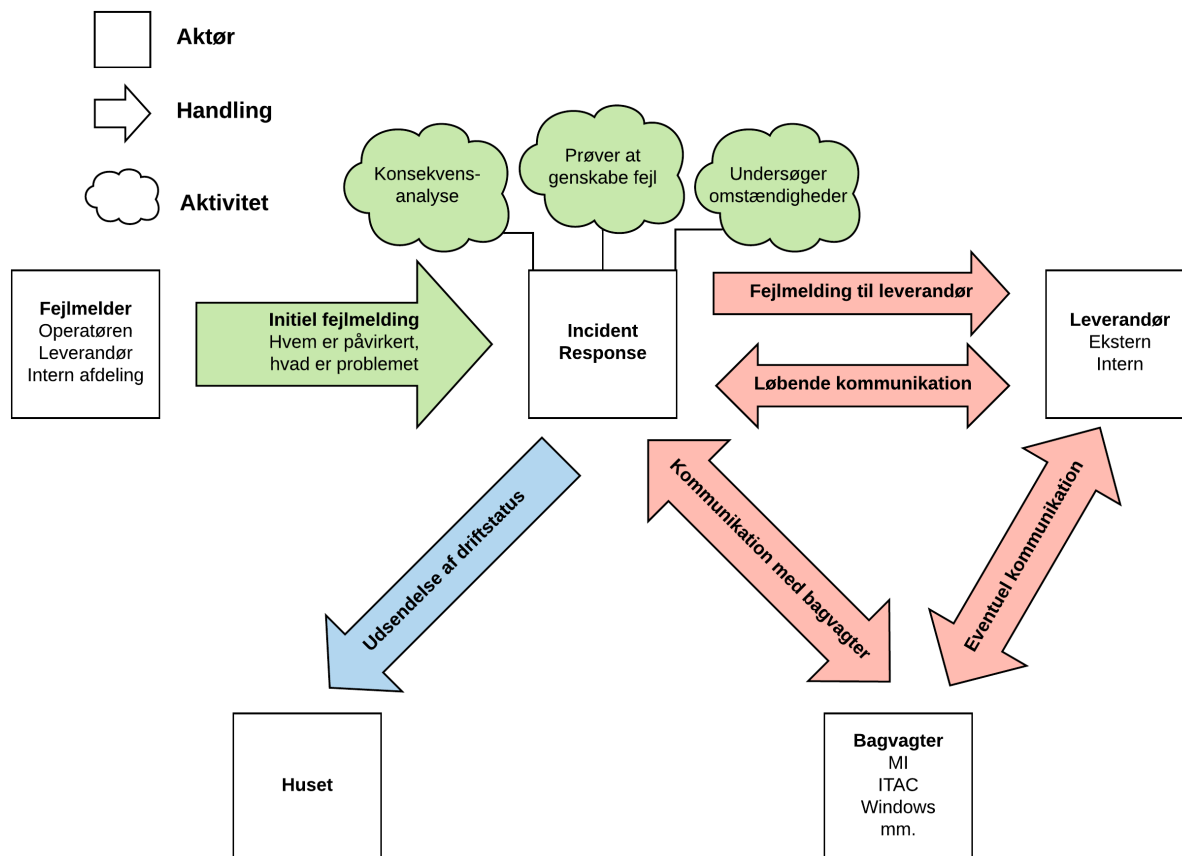
Derfor er der også blevet behov for at ændre på den initielle plan for fordybelsesfasen. Der har været behov for:

- Tilføje interview med brugerne
- Tilføje design af mock-ups til brug i interview med brugere og interessenter
- Tilføje udarbejdelse/udsendelse af spørgeskema

Resultaterne fra overstående er beskrevet i afsnit 3.

2 Væsentlige karakteristika ved arbejdspraksis

Operatørnes arbejdsområde blev i strategianalysen karakteriseret, hvilket gav et indblik i miljøet. I dette miljø arbejder Incident Managers helt centralt med fejlmeldinger og processen for dette kan ses på Figur 1.



Figur 1: Generel arbejdsprocess ved Major Incidents

Det hele starter med en initel fejlmelding til Incident Response, som kan komme fra enten fra Incident Manageren selv (opdager selv en fejl), en leverandør som selv har opdaget en fejl eller fra interne teams som for det meste er Kundecenter, hvor kunder har ringet ind og gjort dem opmærksom på en eventuel fejl. Denne fejlmelding indeholder for det meste kun information om hvem der er påvirket (kunder, interne team mm.) og hvad problemet er, som ved en kritisk fejl kunne være, at det ikke er muligt at logge ind på danskespil.dk.

Nu begynder Incident Managers i Incident Response at undersøge mere omkring fejlen hvor de:

- Prøver at genskabe fejlen for at se, om det er et generelt problem eller om det er enkelte kunder, som oplever problemet
- Laver en konsekvensanalyse for at finde ud af hvor stor fejlen er og hvilken indvirkning det har på firmaet

- Undersøger omstændighederne for fejlen hvilket bl.a. indeholder: "Hvilken/hvilke leverandør(er) skal løse problemet?", "Hvilke kanaler er berørt af fejlen? (mobil, web, app)"

På baggrund af det overstående fejlmelder Incident Response til én eller flere eksterne leverandører eller interne leverandører gennem enten mail, et sagssystem såsom Jira, eller opkald. Herfra er der så løbende kommunikation mellem Incident Response og den/de eksterne/interne leverandører indtil problemet er løst. Der kan i nogle tilfælde også være kommunikation direkte mellem de interne og eksterne leverandører, hvis der er behov for det.

Hvis fejlen er kritisk og dermed enten er en Major Incident, skal der sendes driftsstatus ud til huset. Denne bliver løbende sendt ud og opdateres efterhånden som der kommer ny information fra leverandørerne. Under en Major Incident udføres opgaverne, som ses på Figur 1, også, og proceduren for håndtering af Major Incident kan ses i Bilag, Figur 1. Disse ekstra opgaver har dog ingen indvirkning på udsendelse af driftsstatus. Proceduren er udarbejdet af Service Management-afdelingen, som Incident Response arbejder tæt sammen med og bliver ofte revurderet for at sikre at den kritiske fejl bliver så smertefri som muligt.

For at opsummere, så er følgende prioritering gældende når Incident Response får en fejlmelding (Farven indikerer hvilke handlinger/aktiviteter der hører til i forhold til Figur 1):

1. **Analyser fejlen (Grøn):** Dette gøres først for at give leverandøren det bedst mulige udgangspunkt for at finde fejlen og løse den
2. **Fejlmeld til leverandør (Rød):** Dette gøres før udsendelse af driftsstatus da det er vigtigst at få løst problemet
3. **Send driftsstatus (Blå):** Se Afsnit 2.1 i Strategianalyserapporten for begrundelsen for udsendelse

3 Mål, problemer, behov og ideer til løsning

3.1 Mål

Målene for SMS-servicen:

- Effektiviserer forløbet under en Major Incident, ved at gøre det hurtigere og nemmere at sende driftsstatus, hvilket vil afhjælpe på det stressede miljø i Incident Response under en Major Incident
- Mindske brugerfejl såsom stavfejl i driftsstatus og dermed forbedre udseendet af driftsstatus og gøre den mere sigende
- Ramme de tre målgrupper for driftsstatus (Se Afsnit [2.1](#) i strategianalyserapporten) bedre og mere specifikt, så antallet af folk der ser den gældende driftsstatus forøges
- Virke som springbræt for en samlet service for al intern kommunikation og dermed mindske antallet af værktøjer, som Intern IT udbyder, hvilket som nævnt i Strategi-analyserapporten (Afsnit [2.3](#)) er en af de udfordringer som Intern IT står overfor i dag

3.2 Problemer

Der er primært 3 problemer, som skal undersøges og løses under fornyelsesfasen:

- Finde den bedste implementeringsløsning. Indtil videre er to løsninger dukket op:
 - Udvikles internt som en eventuel Azure Web App, hvor OnlineCity bruges til at sende SMS'er
 - Nordlid (ekstern leverandør) udvikler servicen og bruger Eloqua til at sende SMS'er
- Finde den bedste måde at udvikle prototypen. Indtil videre er to løsninger dukket op og mulighederne for hver løsning skal granskes:
 - Som en Azure Web App ved brug af C# som programmeringssprog
 - Som en Flask Webapplikation ved brug af Python som programmeringssprog
- Hvordan Danske Spils database skal tilgås. Enten kan det være direkte igennem HR-Kules (Intern HR-værktøj der benytter SQL queries) eller gennem Active Directory (AD)

3.3 Behov

Spørgeskema

Målet med spørgeskemaundersøgelsen har været at få et kvantitativt synspunkt på de initielle idéer, samt at få en idé over hvad der generelt er behov for, ifm driftsstatus. Spørgeskemaundersøgelsen der blev sendt ud til huset, fik 58 svar, ud af omkring 450 mulige. Det vurderes, at det at sende den ud på ny for at få yderligere svar, ikke vil påvirke statistikken i en sådan grad, at det er uforsvarligt at fortolke på den nuværende data.

Resultaterne er blevet behandlet således, at de der har svaret i fritekst til spørgsmål med valgmuligheder, er klassificeret som "andet". Alle disse charts kan ses i Bilag, Figur 2-14. De ubehandlede charts kan ses i Bilag 2, som dog er lidt sværere at tyde. Bemærk også, at der er en lille forskel i antal svar mellem disse to bilag.

Gennemgang af spørgeskema:

- **Bilag, Figur 2 - Hvor ofte læser/følger du med i driftsstatusmails?**

For at få et overblik over hvor mange der reelt læser og følger med i driftsstatussen, blev folk spurgt om netop dette. Resultatet viser, at det er meget spredt ift hvad folk gør. Langt de fleste svarer dog 'ofte' eller 'altid' hvilket viser, at de fleste faktisk følger med.

- **Bilag, Figur 3 - Hvor meget får du ud af en driftsstatus?**

Der blev spurgt om hvor meget man får ud af en driftsstatus, for at finde ud af, om en generel forbedring af indholdet i en driftsstatus bør forbedres. Der er en bred fordeling af svar, dog ligger de fleste over middel. Resultatet kan fortolkes på to umiddelbare måder:

1. Indholdet i en driftsstatus kan forbedres så folk får mere ud af den
2. Dem der ikke får meget ud af en driftsstatus er muligvis ikke relevante interessenter

- **Bilag, Figur 4 - Generer det dig, at modtage driftsstatus?**

Det var interessant at høre folk, om de opfattede driftsstatusmailen som "spam- altså blev generet af den, eller om de var okay med at modtage den. langt de fleste svarer, at de ikke bliver generet af driftsstatusmailen.

- **Bilag, Figur 5 - Læser du driftsstatus uden for normal arbejdstid?**

Da der kan komme driftsfejl på alle tidspunkter af døgnet, er det relevant at vide, om folk reelt læser de driftsstatusmails der måtte komme uden for normal arbejdstid. Hvis ingen læste, ville der reelt ikke være belæg for at sende driftsstatus ud i det tidsrum. Dog er der en fin opdeling af ja og nej, hvilket ikke giver hjemmel for at droppe statussen helt uden for normal arbejdstid.

- **Bilag, Figur 6 - Hvad er årsagen til ikke at læse uden for normal arbejdstid?**

Dem der svarede nej til at de ikke læser driftsstatus uden for normal arbejdstid blev spurgt ind til hvorfor, da det måske kunne give nogle idéer til hvordan man fik flere til at læse mailsne. En del skriver at de har fri, men en del skriver også at det ikke påvirker deres arbejde/vedkommer ikke deres produkt.

- **Bilag, Figur 7 - Ville du foretrække at få en SMS frem for mail?**

Initielt skulle løsningen blot kunne sende en SMS. Under forløbet blev det dog klargjort, at der muligvis også skulle være mulighed for at sende mails. Derfor, blev folk spurgt ind til, om de foretrak SMS frem for mail - det gør de tydeligvis ikke. Derfor er der grundlag for ikke udelukkende at gøre driftsstatusen SMS-baseret, men derimod gøre den fleksibel, så den både kan håndtere SMS og mail. Se næste punkt.

- **Bilag, Figur 8 - Af følgende kombinationer, hvordan vil du helst modtage driftsstatus?**

Som en fortsættelse af sidste punkt, samt som en idé drøftet af styregruppen, blev det vurderet relevant at spørge folk, om en kombinationsmulighed ville være at foretrække. Skønt de fleste stadig helst vil modtage driftsstatus udelukkende på mail, så er der en rigtig fin støtte til kombinationsmuligheden om, at få start/afsluttende på SMS, og alt i mellem på mail. I hvert fald langt mere støtte end til ren SMS.

- **Bilag, Figur 9 - Er du interesseret i at høre om alle produkters driftfejl, eller kun dem du selv er indblandet i?**

Som et oplæg til at spørge om en abonnementordning, blev folk spurgt ind til, om de ville høre om alle fejl, eller om de kun ville høre om de produkter de selv er involveret i. Halvdelen vil gerne høre om alle punkter, og kun lidt færre vil kun høre om deres eget. Dette lægger fint op til, at det er en fordel med en abonnementordning der tilgodeser dem der kun vil høre om deres eget produkt, samt fortsat at give mulighed for at høre/abonnere på alt.

- **Bilag, Figur 10 - Ville det være en god idé at gøre driftsstatusen abbonet-baseret?**

For at høre om folk foretrak en abonnementordning, eller blot syntes det er en god idé, blev de spurgt om dette. Det ses tydeligt, at der er et klart flertal for, at gøre driftsstatusen abonnementbaseret, frem for uhæmmet at sende til alle.

- **Bilag, Figur 11 - Hvor ville du foretrække at kunne tilmelde/afmelde drifts-status?**

For at indrage brugerne blev de spurgt ind til hvor de ville foretrække at have en til/afmeldningsfunktion. De blev opstillet med et par muligheder - Intranettet, nyt program, et link til en hosted side, eller om det var underordnet. Resultatet medvirker til at afgøre hvor sådan en til/afmeldningsfunktion skulle implementeres. Her er der stor opbakning til intranettet.

- **Bilag, Figur 12 - Hvis du har ferie eller fri, skal det så være muligt at afmelde?**

Det blev drøftet af en bruger, at brugeren selv ikke ønskede at modtage driftsstatus når denne er på ferie. Det blev derfor taget med i overvejelsen af funktionaliteten, så folk blev spurgt om dette. Det viser sig, at langt de fleste ønsker at kunne afmelde når de er på ferie eller har fri på anden måde.

- **Bilag, Figur 13 - Hvordan ville du foretrække at vælge tidsrum?**

I de originale charts (Bilag 2) er Fastlagte tidspunkter og Beskrivelse to separate valgmuligheder. Det vurderes dog, at de to i bund og grund er synonyme (Normal arbejdstid er det samme som 8-16), og derfor har samme end-value. De er derfor slået sammen til ét punkt her. De fleste ønsker denne mulighed, men en god portion ønsker selv at kunne vælge tidsrum.

- **Bilag, Figur 14 - Kommentarer**

Til slut, fik folk lov til at skrive en kommentar, hvis de skulle have noget på hjertet. Der er meget blandede svar, men generelt underbygger de de fortolkninger på ovenstående punkter.

For kort at opsummere spørgeskemaundersøgelsen, er der her klargjort følgende behov og anbefalinger til produktet for interessenterne:

- Skift fokus fra ren SMS-løsning til en "SMS og/eller mail" løsning med fokus på abonnementsordning. Derfor, skifter projektet også titel fra "SMS-Service - Danske Spil" til "Driftsstatusafsender - Danske Spil", med virkning fra næste rapport
- Giv folk mulighed for at vælge produktgrupper til eller fra (abonnement-ordningen)
- Giv folk mulighed for at afmelde i ferie/friperioder
- Giv folk forskellige muligheder for modtagelse af driftsstatus
- Anbefaling: Undersøg hvordan indholdet i driftsstatussen kan forbedres for at gøre den mere sigende

Interview med interessenter

Målet med disse interviews har været, at få feedback på en mock-up af designet og mulighederne for abonnement løsningen.

- **Bilag, Figur 20** Viser et eksempel af opsætningen af abonnementsløsningen på Danske Spils intranet og et indblik i hvilke muligheder man kan vælge

Ved gennemgang overstående mock-up blev det klart, at den for det meste indeholdte interessenterne behov, eftersom den også er lavet ud fra spørgeskemaet. Dog blev der fundet følgende mangler:

- Det skal være muligt at framelde sig helt
- Det skal være muligt at vælge en ferieperiode (fra/til frem for blot "jeg er på ferie"), hvor man ikke modtager driftsstatus
- Der mangler Retail (Inlane, Virtual betting, Forhandler iPads) under produkter

Interview med brugerne

Målet med disse interviews har været, at få feedback på mock-ups af designet og funktionaliteten af den brugergrænseflade hvorfra der skal sendes driftsstatus og dermed tilsikre brugernes behov bliver inkorporeret. Disse mock-ups kan ses i Bilag, Figur 21-25 og er kort forklaret herunder:

- **Bilag, Figur 21** Når du skal starte en ny status, er alle felter tomme. Der er to igangværende driftsstatus, som kan ses til højre. Der ville være tomt, hvis der ikke var nogle i gang
- **Bilag, Figur 22** Her har man klikket "FORTSÆT" på den øverst igangværende driftsstatus og den tidligere information bliver loadet ind, som man kan ændre i
- **Bilag, Figur 23** Man har klikket "AFSLUT" på den øverste igangværende driftsstatus og den tidligere information bliver loadet ind
- **Bilag, Figur 24** Man har ændret den tidligere information og er klar til at afslutte den pågældende driftsstatus
- **Bilag, Figur 25** Den øverste driftsstatus er afsluttet og nu er det kun den anden driftsstatus som vises

Ved gennemgang af disse blev følgende behov klargjort:

- Brugergrænsefladen skal være nem og overskuelig at kigge på
- Man skal kunne skrive information i blokke og ikke som en stor fritekst som i en mail
- Operatøren skal ikke tænke over om de rigtige personer modtager driftsstatus
- Operatørfeltet skal være en dropdown-menu
- Hvis det bliver uoverskueligt at vælge produkter og leverandører ved klik-system (da der er mange), skal det ligge i en pop-up form som en liste i alfabetisk rækkefølge, hvorfra man kan vælge dem (dette bestemmes ved udarbejdelse/test af prototype)
- Det skal være muligt at tilføje nye felter for produkter, leverandører, Incident Manager-initialer og kanaler
- Fejlstatus skal udover at være fritekst have præudfyldte standardtekster, som skal se anderledes ud alt efter om driftsstatussen er en start, status eller afslut
- Titel kan udover at være fritekst have præudfyldte standardtekster alt efter valgte produkter
- Tiden under deadline bør farvekodes, så det er nemt at få et overblik over hvornår den næste skal sendes

3.4 Ideer til løsning

En liste over alle de fundne behov og mulige løsninger dertil:

Behov	Løsninger
Skift fokus fra ren SMS-løsning til en "SMS og/eller mail"løsning med fokus på abonnement-ordning	Man kan på abonnementsiden bestemme hvilket medium man vil have driftsstatus igennem
Giv folk mulighed for at vælge produktgrupper til eller fra	Lave en liste over produkter på abonnementsiden, som man kan til/fra vælge og få driftsstatus ud fra valgte produkter
Giv folk mulighed for at afmelde i ferie/fri-perioder	Mulighed for sætte til og fra dato på abonnementsiden, hvor man ikke får driftsstatus imellem de to datoer
Giv folk forskellige muligheder for modtagelse af driftsstatus	Tilføje forskellige valgmuligheder på abonnementsiden ud fra spørgeskema data
Det skal være muligt at framelde sig helt fra modtage driftsstatus	Have et felt på abonnementsiden, som folk kan klikke af så de dermed ikke modtager driftsstaus
Brugergrænsefladen skal være nem og overskuelig at kigge på	Løbende test af prototype med brugere
Man skal kunne skrive information i blokke og ikke som en stor fri tekst ligesom i en mail	Basere brugergrænsefladen på blokke af information med indikation på hvad der skal stå i de individuelle blokke
Operatøren skal ikke tænke over om de rigtige personer modtager driftsstatus	Efter Incident Manageren har valgt produkter, sørger backend for at de rigtige personer får driftsstatus
Operatørfeltet skal være en dropdown menu	Lav det som en drop down menu
Hvis det bliver uoverskueligt at vælge produkter og leverandører ved klik-system (da der er mange), skal det ligge i en pop-up form som en liste i alfabetisk rækkefølge, hvorfra man kan vælge dem.	Evaluere med brugerne under udarbejdelse af prototype
Det skal være muligt at tilføje nye felter for produkter, leverandører, Incident Manager-initialer og kanaler	Implementerer en "tilføj" knap hvor brugerne kan tilføje nye valgmuligheder
Fejlstatus skal udover at være fritekst have præudfyldte standard tekster, som skal se anderledes ud alt efter om driftsstatussen er en start, status eller afslut	Lave 3 forskellige lister af tekster, som dynamisk bruges alt efter om det er start, status eller slut driftsstatus
Titel kan udover at være fritekst have præudfyldte standard tekster alt efter valgte produkter	Lave differentieret lister af standard tekster baseret på valgte produkter

Tiden under deadline bør farvekodes, så det er nemt at få et overblik over hvornår den næste driftsstatus skal sendes	Dynamisk ændre farvekoden ved at sammenligne deadline og den nuværende tid. Hvornår der skal skiftes farve og hvilken farve det skal være aftales under udarbejdelse af prototype
---	---

4 Forslag til prioritering

For at prioritere er MoSCoW metoden (Tudor m.fl., 2006) benyttet, som opdeler de fundne behov i 4 prioriteter:

- Must have: Ting som skal være opfyldt inden brug
- Should have: Ting som bør være opfyldt inden brug, men ellers skal tilføjes hurtigst muligt
- Could have: Ting som kan være opfyldt inden brug, men som ikke har den største indvirkning. De kan blive tilføjet løbende eller udelades
- Won't have: Ting som er blevet overvejet, men ikke skal implementeres

Det skal noteres, at nye behov bliver fremført herunder, som er dukket op af andre årsager. Dette er f.eks. loginfunktionalitet, som af sikkerhedsmæssige årsager skal være implementeret, men ikke er direkte behov fra interessenter eller brugere.

Det skal også noteres, at dette er et udkast til en prioriteringsliste for det færdige produkt og ikke prototypen, som kommer til at være et Minimum Viable Product (MVP) til at kunne fungere som et proof of concept (POC). Denne liste revurderes løbende under test af prototype, da det forventes at nye behov eller ændringer i prioritet kommer frem.

4.1 Must have

Funktionalitet	Begrundelse
Abonnentløsning	83.9% af Danske Spil synes det er en god idé, hvilket gør dette til et klart must have
Mulighed for valg af modtagelsesmedium	Spørgeskemaet viser at folk har forskellige præferencer, og klart ikke ønsker kun at modtage på SMS, hvilket gør det at vælge modtagelsesmedium et must have
Mulighed for valg af tidsrum hvor man vil modtage driftsstatus	25.4% af Danske Spil vil gerne have denne mulighed og 57.6% vil gerne have fastlagte tidspunkter, hvilket siger at medarbejderne ikke vil have driftsstatus hele døgnet. Derfor er det et must have, at interessenterne har mulighed for, at vælge tidsrum

Mulighed for at afmelde i en periode (ferie, længerevarende sygdom, osv)	85.7% vil gerne kunne afmelde hvis de har ferie/fri. Dette er en klar indikator på at der vil være behov for sådan en funktion, og er derfor et must have
Loginfunktionalitet - almindelige brugere samt administratorer	Af sikkerhedsmæssige årsager. Det er udelukkende brugerne der skal have adgang til værktøjet
Sanitér al input således at XSS, SQL-injection osv ikke er muligt	Af sikkerhedsmæssige årsager for at minimere risiko for udefrakommet ondsindet adfærd
Elegant skalérbarhed ift nye punkter i driftsstatus og rækkefølgen af denne	Ønske fra Service Management, som let skal kunne ændre indholdet i driftsstatus. Det er absolut ikke ønsket at skulle ændre i kildekoden for at tilføje punkter, og derfor er det et must have nemt at kunne modificere indholdet af en driftsstatus
Nem og brugervenlig brugergrænseflade (skal score minimum 8/10 i prototype test - se Bilag, Tabel 6)	Det skal være nemmere og hurtigere end at sende en normal mail, og da det skal benyttes i stressede og tidspressede situationer, er det kritisk at det er så brugervenligt som muligt og derfor et must have

4.2 Should have

Funktionalitet	Begrundelse
Præudfyldte standardtekster til fejlstatus	Ønsket af mange brugere, men ikke kritisk for et virkende produkt. Det er derfor et should have, men burde godt kunne implementeres i første udgave
Ændre valgmulighederne af præudfyldte standardtekster til fejlbeskrivelse alt efter status af driftsstatus (start/status/slut)	Et ønske fra størstedelen af brugerne og er derfor et should have. Eftersom fejlbeskrivelsen ofte er meget generisk, vil dette være muligt uden rigtigt mange valgmuligheder, som ville gøre det uoverskueligt

4.3 Could have

Funktionalitet	Begrundelse
Mulighed for at kunne fravælge driftsstatus helt samt gøre det muligt for ledelsen at diktere om en person skal have	Både HR og Økonomi modtager i dag ikke driftsstatus, og det skal derfor være muligt at framelde sig helt. Dog kan man muligvis udelade disse grupper automatisk og det er derfor en could have
På driftsstatussiden - farvekod igangværende driftsstatus alt efter hvor lang tid der er til næste status skal afsendes	En idé som blev luftet med brugerne, som de fleste synes godt om. Dog er den på ingen måde essentiel og derfor et could have
Dropdownmenu til Incident Managers samt mulighed for fritekst	Et ønske fra én af brugerne var en dropdown, men en anden ville hellere have det som fritekst. Eftersom hver Incident Manager kun har 2-4 karakterer i sine initialer, ville det ikke tage lang tid at skrive frem for at vælge og derfor er dette et could have, men burde sagtens kunne implementeres fra start
Præudfyldte standardtekster til titel	Dette var et ønske fra en af brugerne, men er kun et could have eftersom det ville tage lang tid at indsamle data fra tidligere driftsstatus, samt titler på driftsstatus varierer enormt. Derfor anbefales der en cost/benefit-analyse for dette punkt

4.4 Won't have

Funktionalitet	Begrundelse
Præudfyldte standardtekster til beskrivelsen	Denne idé blev fremført af én brugerne, men eftersom beskrivelserne for forskellige driftsstatus stort set aldrig er ens, ville dette være uhensigtsmæssigt og derfor er et won't have
Prioritering af hvem der skal modtage driftsstatus først	Dette blev diskuteret med styregruppen, men her blev klargjort at det ikke er nødvendigt at nogle modtager driftsstatus før andre, eftersom der maksimalt bliver sendt driftsstatus til ca. 400, hvilket i praksis ikke tager særlig lang tid. Derfor er dette et won't have

5 Litteratur

Tudor m.fl., 2006

Tudor, Dot og George A. Walter: Using an Agile Approach in a Large, Traditional Organization. I: Proceedings of AGILE 2006 Conference (AGILE'06), 2006, s. 2-3