

NSP incidents og supportsager. Periode 01.01.2022-31.01.2022

Nedenfor ses en oversigt over antal NSP incidents og supportsager i ovenstående periode samt sagsbehandlingstiden for disse. Der er aftalt SLA mål for håndtering af incidents, men ikke for supportsager.

Oversigt over antal incidents og supportsager

Der har været 24 incidents i perioden. I samme periode var der 25 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
November	1	1	5	13	20	40
December	0	0	5	28	21	54
Januar	0	1	7	16	25	49
Antal behandlet i alt	1	2	17	57	66	143

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Januar	Incidents		Support	
	Antal visiteret (fra modtaget til videresendt)	Antal lukket (fra modtaget til løst)	Antal visiteret (fra modtaget til videresendt)	Antal lukket (fra modtaget til løst)
Dage				
0-1	24	14	47	15
1-2	0	2	0	12
2-3	0	1	0	1
3-4	0	1	0	3
4-5	0	0	0	1
5-6	0	0	0	1
6-7	0	0	0	3
7-8	0	2	0	2
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	0
> 10	0	4	0	9
Antal behandlet i alt	24	24	47	47

P1 og P2 incidents

Der har været ét P2 incident i perioden. Servicemål blev ikke overholdt.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 7 P3 incidents hvor servicemål blev overholdt for 5 sager og 16 P4 incident hvor servicemål blev overholdt for 13 sager.

Supportsager

Der har ligeledes været 47 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 38 af disse sager.