

NSP incidents og supportsager. Periode 01.10.2020-31.10.2020

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 13 incidents i perioden. I samme periode var der 22 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
August	1	1	0	9	15	26
September	0	0	0	8	15	23
Oktober	0	2	3	8	22	35
Antal behandlet i alt	1	3	3	25	52	84

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Oktober	Hændelser		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)
0-1	14	7	27	10
1-2	0	2	0	1
2-3	0	0	0	1
3-4	0	0	0	2
4-5	0	1	0	0
5-6	0	0	0	3
6-7	0	0	0	1
7-8	0	0	0	2
8-9	0	0	0	1
9-10	0	1	0	1
> 10	0	3	0	5
Antal behandlet i alt	14	14	27	27

P1 og P2 incidents

Der har været 0 P1 incidents og 2 P2 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for 1 af disse sager.

P3 og P4 incidents

Der har været 3 P3 incidents og 8 P4 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for 9 af disse sager.

Supportsager

Der har været 22 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 19 af disse sager.