

NSP incidents og supportsager. Periode 01.11.2021-30.11.2021

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 20 incidents i perioden. I samme periode var der 23 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
September	0	0	0	6	34	40
Oktober	0	0	2	3	25	30
November	1	1	5	13	23	43
Antal behandlet i alt	1	1	7	22	82	113

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Nedenfor ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP November	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	20	12	22	9
1-2	0	0	1	1
2-3	0	1	0	1
3-4	0	2	0	2
4-5	0	0	0	0
5-6	0	2	0	1
6-7	0	0	0	1
7-8	0	0	0	2
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	1
> 10	0	3	0	5
Antal behandlet i alt	20	20	23	23

P1 og P2 incidents

Der har hverken 1 P1 og 1 P2 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt på disse sager.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 5 P3 incident hvor servicemål blev overholdt for 4 sager. Herudover var der 13 P4 incidents. Servicemål blev overholdt for 10 af disse sager.

Supportsager

Der har været 23 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for alle sager.