

NSP incidents og supportsager. Periode 01.11.2023-30.11.2023

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 73 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
September	3	0	3	10	85	101
Oktober	0	0	7	5	114	126
November	3	0	4	6	73	86
Antal behandlet i alt	6	0	14	21	272	313

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	13	8	71	20
1-2	0	0	0	7
2-3	0	0	0	7
3-4	0	1	0	1
4-5	0	0	0	4
5-6	0	0	2	3
6-7	0	0	0	3
7-8	0	0	0	4
8-9	0	1	0	1
9-10	0	0	0	1
> 10	0	3	0	22
Antal behandlet i alt	13	13	73	73

P1 og P2 incidents

3 P1 sager og 0 P2 sager i perioden.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 4 P3 incidents hvor servicemål blev overholdt for 2 af sagerne. Herudover 6 P4 incidents, hvor servicemål ligeledes blev overholdt for 5 af sagerne.

Supportsager

Der har i perioden været 73 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 51 af sagerne.