

NSP incidents samt supportsager, Juli – Periode 1.7-31.7.2018

Nedenfor ses en oversigt over antal NSP incidents og supportsager i ovenstående periode samt sagsbehandlingstiden for disse.

Der er indgået SLA for håndtering af incidents, men der ikke er SLA for supportsager.

Oversigt over antal incidents og supportsager

Der har samlet set været 16 incidents og supportsager, fordelt på 14 supportsager og 2 incidents. Der er ikke registret P1 og P2 incidents.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Maj	0	1	1	15	8	25
Juni	0	0	0	2	14	16
Juli	0	0	1	1	26	28
Antal behandlet i alt	0	1	2	18	48	69

Anm.: Der kan forekomme mindre korrektioner i månedsdata p.g.a. løbende kvartalsopfølgning, hvor små korrektioner vedr. lukketidspunkt kan forekomme.

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Nedenfor ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Juli	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)
Dage				
0-1	21	15	52	25
1-2	0	4	0	6
2-3	0	1	0	2
3-4	0	0	0	2
4-5	0	0	0	2
5-6	0	0	0	1
6-7	0	0	0	2
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	0
> 10	0	1	0	10
Antal behandlet i alt	21	21	52	52

P1 og P2 incidents

Der har ikke været P1 og P2 incidents.

P3 og P4 incidents

1 P3 og 1 P4 incidents i perioden. SLA for behandlingstid er overholdt på begge sager.

Supportsager

Der har været 26 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukkede sager er overholdt for 19 af disse sager.