



Hændelser samt supportsager, August – Periode 1.8-31.8.2016

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i ovenstående periode samt sagsbehandlingstiden for disse.

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

Oversigt over antal hændelser og supportsager

Der har samlet set været 80 hændelser og supportsager, fordelt på 66 supportsager og 14 hændelser, heraf 1 P3 og 13P4 sager i perioden.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned/Uge	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
August	0	0	1	13	66	80
Antal behandlet i alt	0	0	1	13	66	80

Oversigt over behandlingstid for hændelser og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for hændelser og supportsager.

Dage	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	6	66	37
1-2	0	3	0	11
2-3	0	3	0	6
3-4	0	2	0	5
4-5	0	0	0	1
5-6	0	0	0	2
6-7	0	0	0	1
7-8	0	0	0	1
8-9	0	0	0	1
9-10	0	0	0	1
> 10	0	0	0	0
Antal behandlet i alt	14	14	66	66

P1 og P2 hændelser

Der har været 0 hændelse med prioritet P1 og P2.

P3 og P4 hændelser

Der har været 1 P3 hændelse og 13 P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden har ikke oversteget 10 dage for hændelser.

Tilstræbt løsnings tid for håndtering af P3 og P4 hændelser i perioden er overholdt i alle færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 100% af tilfældene.

Supportsager

Der har været 66 supportsager i perioden. Behandlingstiden på 10 dage er ikke oversteget.