

Hændelser samt supportsager, Juli – Periode 1.7-31.7.2016

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 56 hændelser og supportsager, fordelt på 53 supportsager og 3 hændelser, heraf 1 P2 og 2 P3/P4 sager i perioden.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned/Uge	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Juli	0	1	0	2	53	56
Antal behandlet i alt	0	1	0	2	53	56

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		3		2
1-2		0		1
2-3		0		0
3-4		0		0
4-5		0		0
5-6		0		0
6-7		0		0
7-8		0		0
8-9		0		0
9-10		0		0
> 10		0		0
Antal behandlet i alt		3		3
			53	53

P1 og P2 hændelser

Der har været 1 hændelse med prioritet P2.

Hændelsen for P2 blev videregivet på 14 min, SLA for videregivelse (60 min.) blev således overholdt.

P2 hændelserne blev løst på 172 min. Tilstræbt løsnings tid (240 min.) blev således overholdt.

P3 og P4 hændelser

Der har været 2 P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden har ikke oversteget 10 dage for hændelser.

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

Supportsager

Der har været 53 supportsager i perioden. Behandlingstiden på 10 dage er ikke oversteget.