



Hændelser samt supportsager, November – Periode 1.11-30.11.2016

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 116 hændelser og supportsager, fordelt på 85 supportsager og 26 hændelser, heraf 2 P2, 3 P3 og 26 P4 sager i perioden.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
November	0	2	3	26	85	116

Oversigt over behandlingstid for hændelser og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for hændelser og supportsager.

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)
Dage				
0-1	31	17	85	38
1-2	0	2	0	11
2-3	0	1	0	5
3-4	0	4	0	5
4-5	0	1	0	6
5-6	0	1	0	6
6-7	0	0	0	1
7-8	0	0	0	3
8-9	0	0	0	1
9-10	0	2	0	3
> 10	0	3	0	6
Antal behandlet i alt	31	31	85	85

P1 og P2 hændelser

Der har været 2 hændelse med prioritet P2. P2 hændelser, blev der videregivet på hhv. 2 og 11 min. SLA (60 min) er overholdt. P2 hændelserne blev løst på hhv. 14 og 15 min. og tilstræbt løsnings tid (240 min.) blev overholdt i begge tilfælde

P3 og P4 hændelser

Der har været 3 P3 hændelse og 26 P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 3 tilfælde af færdigbehandlede sager.

Supportsager

Der har været 85 supportsager i perioden. Behandlingstiden på 10 dage er oversteget i 6 tilfælde.