

Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.1-31.03.2015

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.1.2015 til 31.03.2015 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 285 hændelser og supportsager, fordelt på 254 supportsager og 31 hændelser, heraf 30 P3 og P4 sager i perioden.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
1	1	1	9	72	83
2			10	92	102
3		1	9	90	100
Hovedtotal	1	2	28	254	285

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		31	18	108
1-2		0	6	44
2-3		0	1	25
3-4		0	1	8
4-5		0	1	18
5-6		0	1	10
6-7		0	2	6
7-8		0	1	2
8-9		0	0	2
9-10		0	0	5
> 10		0	0	26
Antal behandlet i alt		31	31	254

P1 og P2 hændelser

Der har været 1 hændelse med prioritet P2.

Hændelsen blev videregivet på 9. min, SLA for videregivelse (15 min) blev overholdt.

Hændelsen blev løst på 9 min, SLA for løsning (120 min) blev overholdt.

P3 og P4 hændelser

Der har været 30 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er ikke oversteget 10 dage for nogen hændelse.

SLA for håndtering af P3 og P4 hændelser i perioden er overholdt i 30 ud af 30 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 100% af tilfældene.

Supportsager

Der har været 254 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 26 sager.