

Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.1-31.3.2016

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.1.2016 til 31.3.2016 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 304 hændelser og supportsager, fordelt på 259 supportsager og 45 hændelser, heraf 1 P1, 1 P2 og 43 P3/P4 sager i perioden.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Januar	0	0	1	14	87	102
Februar	1	1	3	7	92	104
Marts	0	0	0	18	80	98
Antal behandlet i alt	1	1	4	39	259	304

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	45	23	259	122
1-2	0	8	0	43
2-3	0	5	0	17
3-4	0	2	0	13
4-5	0	2	0	10
5-6	0	1	0	9
6-7	0	0	0	12
7-8	0	1	0	8
8-9	0	0	0	3
9-10	0	1	0	2
> 10	0	2	0	20
Antal behandlet i alt	45	45	259	259

P1 og P2 hændelser

Der har været 1 hændelse med prioritet P1 og 1 hændelser med prioritet P2 (fejl i region Nords netværk) .

Hændelsen for P1 blev videregivet på . 1 min, SLA for videregivelse (15 min.) blev således overholdt. For P2 hændelser, blev der videregivet på 426 min. SLA (60 min) er ikke overholdt..

P1 hændelserne blev løst på 4 min. Tilstræbt løsnings tid (120 min.) blev således overholdt. P2 hændelserne blev løst på 586 min. hos region Nord.

P3 og P4 hændelser

Der har været 43 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 2 hændelser.

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

Supportsager

Der har været 259 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 20 sager.