

Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.4-30.06.2015

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.3.2015 til 30.06.2015 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 266 hændelser og supportsager, fordelt på 221 supportsager og 45 hændelser, heraf 43 P3 og P4 sager i perioden.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
4		2	14	59	75
5	2	7	9	71	89
6		1	10	91	102
Hovedtotal	2	10	33	221	266

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	29	221	117
1-2	0	7	0	34
2-3	0	0	0	21
3-4	0	2	0	13
4-5	0	2	0	10
5-6	0	0	0	5
6-7	0	0	0	2
7-8	0	1	0	4
8-9	0	0	0	3
9-10	0	0	0	4
> 10	0	4	0	8
Antal behandlet i alt	45	45	221	221

P1 og P2 hændelser

Der har været 2 hændelser med prioritet P2.

Hændelse 1 blev videregivet på 12. min, og hændelse 2 på 3 timer og 10 min. SLA for videregivelse (15 min) blev overholdt i hændelse 1, men ikke i hændelse 2.

Hændelse 1 blev løst på 28 min, og hændelse 2 blev løst på 3 timer og 30 minutter. SLA for løsning (120 min) blev overholdt i hændelse 1, men ikke i hændelse 2.

P3 og P4 hændelser

Der har været 43 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 4 hændelser.

SLA for håndtering af P3 og P4 hændelser i perioden er overholdt i 39 ud af 43 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 90,7% af tilfældene.

Supportsager

Der har været 221 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 8 sager.