



## Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.4-30.6.2016

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.4.2016 til 30.6.2016 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 341 hændelser og supportsager, fordelt på 293 supportsager og 48 hændelser, heraf 1 P1, 2 P2 og 45 P3/P4 sager i perioden.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned/Uge	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
April	0	1	2	9	96	108
Maj	0	0	1	15	101	117
Juni	1	1	1	17	96	116
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>41</b>	<b>293</b>	<b>341</b>

### 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	48	36	293	159
1-2	0	5	0	34
2-3	0	2	0	24
3-4	0	0	0	17
4-5	0	1	0	11
5-6	0	0	0	11
6-7	0	1	0	8
7-8	0	0	0	6
8-9	0	1	0	5
9-10	0	0	0	2
> 10	0	2	0	16
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>293</b>	<b>293</b>

### **P1 og P2 hændelser**

Der har været 1 hændelse med prioritet P1 og 2 hændelser med prioritet P2.

Hændelsen for P1 blev videregivet på 1 min, SLA for videregivelse (15 min.) blev således overholdt. For P2 hændelser, blev der videregivet på 0 min. SLA (60 min) er overholdt..

P1 hændelserne blev løst på 20 min. Tilstræbt løsningsstid (120 min.) blev således overholdt. P2 hændelserne blev løst på hhv 64 min. og 48 min. SLA er ligeledes overholdt.

### **P3 og P4 hændelser**

Der har været 45 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 2 hændelser.

Tilstræbt løsningsstid 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 293 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 16 sager.