

Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.7-30.9.2016

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.7.2016 til 30.9.2016 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 269 hændelser og supportsager, fordelt på 215 supportsager og 54 hændelser, heraf 0 P1, 1 P2 og 53 P3/P4 sager i perioden.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Juli	0	1	0	7	61	69
August	0	0	1	19	75	95
September	0	0	5	21	79	105
Antal behandlet i alt	0	1	6	47	215	269

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	54	22	215	113
1-2	0	8	0	32
2-3	0	6	0	24
3-4	0	4	0	11
4-5	0	2	0	7
5-6	0	0	0	5
6-7	0	0	0	3
7-8	0	1	0	2
8-9	0	0	0	2
9-10	0	1	0	4
> 10	0	10	0	12
Antal behandlet i alt	54	54	215	215

P1 og P2 hændelser

Der har været 0 hændelse med prioritet P1 og 1 hændelser med prioritet P2.

Hændelsen for P2 blev videregivet på 14 min, SLA for videregivelse (60 min.) blev således overholdt.

P2 hændelserne blev løst på 172 min. Tilstræbt løsningstid (240 min.) blev således overholdt

P3 og P4 hændelser

Der har været 53 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 10 hændelser.

Tilstræbt løsningstid for håndtering af P3/P4 hændelser i perioden er overholdt i 81% af tilfældene.

Supportsager

Der har været 215 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 12 sager.