

Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.10-31.12.2016

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.10.2016 til 31.12.2016 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 315 hændelser og supportsager, fordelt på 239 supportsager og 76 hændelser, heraf 0 P1, 2 P2 og 6 P3 og 68 P4 sager i perioden.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Oktober	0	0	2	26	60	88
November	0	2	4	26	89	121
December	0	0	0	16	90	106
Antal behandlet i alt	0	2	6	68	239	315

Oversigt over behandlingstid for hændelser og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for hændelser og supportsager.

Oktober - December	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)
Dage				
0-1	75	34	239	96
1-2	0	9	0	42
2-3	0	6	0	22
3-4	0	4	0	17
4-5	0	5	0	10
5-6	0	4	0	12
6-7	0	2	0	6
7-8	0	2	0	7
8-9	0	0	0	2
9-10	0	3	0	3
> 10	0	6	0	22
Antal behandlet i alt	75	75	239	239

P1 og P2 hændelser

Der har været 0 hændelse med prioritet P1 og 2 hændelser med prioritet P2.

P2 hændelser, blev der videregivet på hhv. 2 og 11 min. SLA (60 min) er overholdt. P2 hændelserne blev løst på hhv. 14 og 15 min. og tilstræbt løsnings tid (240 min.) blev overholdt i begge tilfælde

P3 og P4 hændelser

Der har været 74 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 6 hændelser.

Tilstræbt løsnings tid for håndtering af P3/P4 hændelser i perioden er overholdt i 92% af tilfældene.

Supportsager

Der har været 239 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 22 sager.