

Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.10-31.12.2014

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.10.2014 til 31.12.2014 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 376 hændelser og supportsager, fordelt på 304 supportsager og 72 hændelser, heraf 71 P3 og P4 sager i perioden.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P1	P3	P4	Support	Hovedtotal
10	1	8	20	136	165
11		5	18	108	131
12		6	14	60	80
Hovedtotal	1	19	52	304	376

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		72	40	121
1-2		0	13	49
2-3		0	5	35
3-4		0	4	22
4-5		0	2	16
5-6		0	4	11
6-7		0	1	8
7-8		0	1	10
8-9		0	1	6
9-10		0	0	6
> 10		0	1	20
Antal behandlet i alt		72	72	304

P1 og P2 hændelser

Der har været 1 hændelse med prioritet P1.

Hændelsen blev videregivet på 5. min, SLA for videregivelse (15 min) blev overholdt.

Hændelsen blev løst på 182 min, SLA for løsning (120 min) blev IKKE overholdt.

P3 og P4 hændelser

Der har været 71 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 1 sag.

SLA for håndtering af P3 og P4 hændelser i perioden er overholdt i 71 ud af 72 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 98,6% af tilfældene og overskredet i 0,4% af tilfældene.

Supportsager

Der har været 304 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 20 sager.