

## Hændelser samt supportsager, September – Periode 1.9-30.9.2016

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i ovenstående periode 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 105 hændelser og supportsager, fordelt på 79 supportsager og 26 hændelser, heraf 5 P3 og 21 P4 sager i perioden.

### Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned/Uge	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
September	0	0	5	21	79	105
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>79</b>	<b>105</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	26	12	79	37
1-2	0	5	0	14
2-3	0	2	0	10
3-4	0	1	0	3
4-5	0	0	0	4
5-6	0	0	0	1
6-7	0	0	0	2
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	1
9-10	0	0	0	1
> 10	0	6	0	6
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>79</b>	<b>79</b>

### **P1 og P2 hændelser**

Der har været 0 hændelse med prioritet P1 og P2.

### **P3 og P4 hændelser**

Der har været 5 P3 hændelse og 21 P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 6 hændelser.

Tilstræbt løsnings tid for håndtering af P3 og P4 hændelser i perioden er oversteget i de 6 tilfælde af færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 77% af tilfældene.

### **Supportsager**

Der har været 79 supportsager i perioden. Behandlingstiden på 10 dage er oversteget i 6 tilfælde.