

Indikatorrapport, Servicedesk og sagsbehandling

Rapport for indikatorer ved NSI National Servicedesk.

- Periode for indrapportering af aktuelle sager: uge 18-20, 25. april – 23. maj 2014
- Periode for indrapportering af afsluttede sager til tendensanalyse: marts-maj 2014

Indhold

Læsevejledning og datamateriale	3
Ledelsesresume	4
Samlet sagshåndtering, marts-maj 2014	4
SLA overholdelse, 3-måneders historik	4
Øjebliksbillede, status for sager	5
Kvalitets KPI	6
Totalt antal sager registreret	6
Månedperiode, statusfordeling	9
3- Månedperiode First Time Fix Rate	9
Månedperiode, Antal åbne sager	9
Månedperiode, Antal sager klar til levering	10
Andre KPI	11
Sags varighed, Gennemsnit sagsbehandlings tid	11
Sags varighed månedperiode, detaljeret fordeling, tabelform	11
Sags varighed månedperiode, detaljeret fordeling, grafisk form	12
SLA: Sags varighed	13
Hændelser P1 og P2, månedperiode	13

Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode	13
Hændelser samt support sager, 3-måneders historik.....	14
P3og P4 hændelser samt support sager, 3 måneders historik, i forhold til SLA	15
Bilag.....	16
SLA oversigt.....	16
Hændelser P1 og P2, månedsperiode	17
Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode	18
Hvem indmelder sager - hændelser.....	19
Hvem indmelder sager - support	20
Hvem løser sagerne.....	21

Læsevejledning og datamateriale

Indikatoroversigten indeholder tal for sagsbehandling ved NSI National Servicedesk af sager angående NSP samt services som udbydes via NSP, herunder FMK. Oversigten er sammensat af tal fra 2 datasæt, et aktuelt datasæt (kaldet snapshot) med alle sager fra den seneste måned og et tendensanalyse datasæt med afsluttede sager fra de seneste 3 måneder. Snapshot indeholder desuden oplysninger om alle åbne sager ved udtræk tidspunkt.

Rapporten er inddelt i 3 hovedafsnit for KPI type, se indholdsfortegnelsen for et overblik over konkrete indikator overskrifter. KPI typer er

1. Kvalitets KPI
2. Cost KPI
3. Andre KPI

Månedsskifte følger faktureringsperiode for betaling for servicedesk ydelse for at kunne foretage en cost-vurdering af sagshåndteringen.

Tabelvisninger er opdelt efter sagstype og miljø, som sagen omhandler.

Sagstype falder i 2 kategorier, supportsager og hændelser. Supportsager prioriteres ikke, mens hændelseskategorien prioriteres i 4 niveauer

1. Kritisk problem, Servicen er ikke tilgængelig, eller funktionaliteten er reduceret i et sådan omfang, at basale funktioner ikke er tilgængelige for slutbrugerne
2. Væsentlige funktioner er utilgængelige, eller en større gruppe af slutbrugere har ikke mulighed for at anvende servicen
3. En eller flere væsentlige funktioner er utilgængelige. Et begrænset antal slutbrugere oplever manglende funktionalitet
4. samme som P3, men med lavere prioritet, vurderet ud fra de funktioner som er berørt

Miljø kan være produktionsmiljø for NSP/FMK eller ét af de bagvedliggende miljøer til test og uddannelse

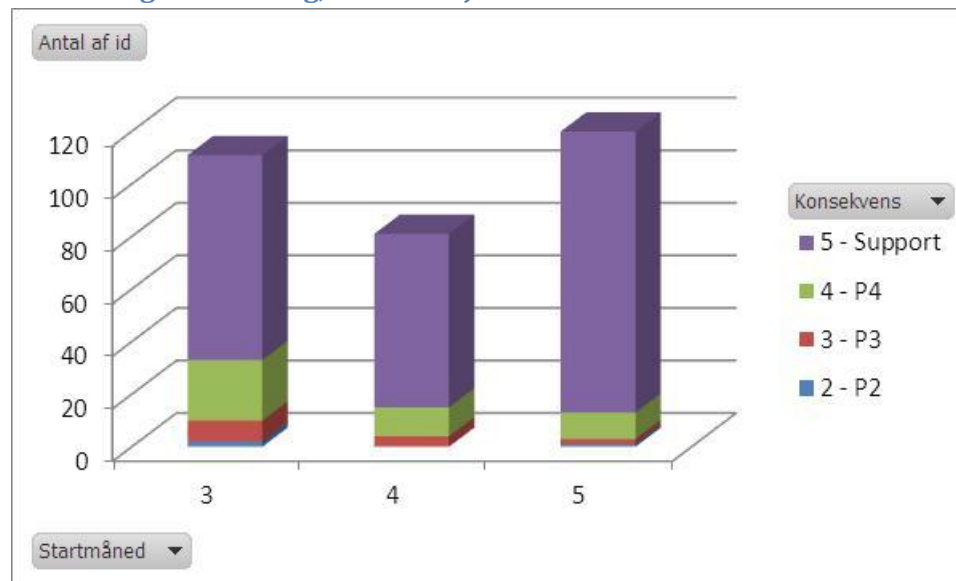
Ledelsesresume

Denne rapport giver indblik i sagshåndteringen i NSI national Servicedesk for perioden marts-maj 2014.

Rapporten tager indhold fra en 3-måneders historik for sagsbehandling, suppleret med et snapshot af sags status i sagsbehandlingssystemet på udtræks tidspunkt.

Det samlede billede for sagshåndtering er, at der er en generelt tilfredsstillende behandlingstid for sager i NSI national Servicedesk, idet behandlingstiden overholder SLA i 96,5% af tilfælde. Der pågår arbejde med at udbygge målinger i servicedesk arbejdsgange, således denne rapport fremadrettet vil indeholde yderligere resultater ang. SLA overholdelse.

Samlet sagshåndtering, marts-maj 2014



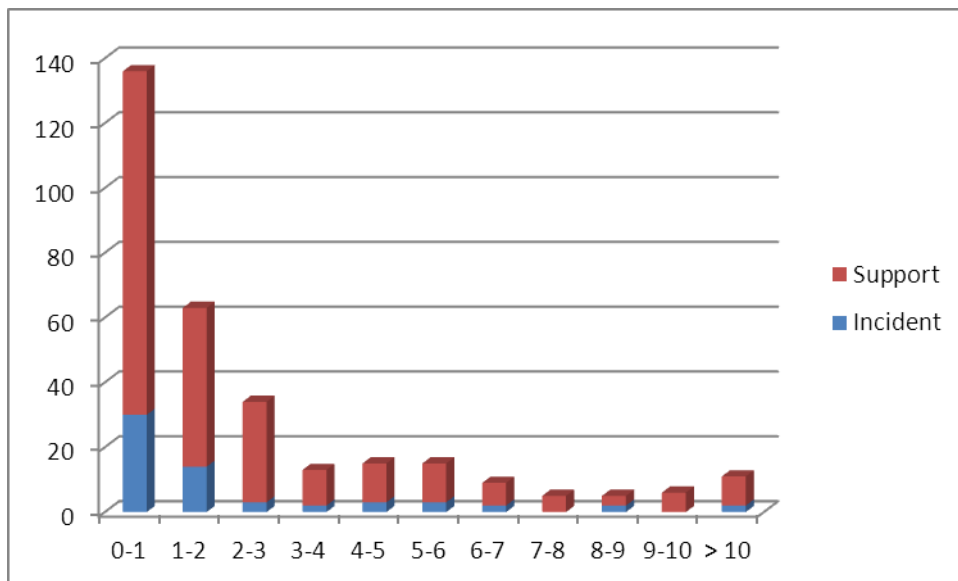
Grafik: sagshåndtering, opdelt efter sagstype og måned

SLA overholdelse, 3-måneders historik

SLA for sagsbehandling er gengivet i bilag.

Der har været 3 hændelser P2 i perioden. 2 af disse har forbindelse til FMK databaseproblemer. 2 sager var behandlet og afsluttet på under 2 timer, mens 1 sag først blev afsluttet efter 1 dag 16 timer, fra aften 19. maj til morgen 21. maj.

Der har været samlet set 309 support sager og hændelser, hvoraf behandlingstiden er overstegt 10 dage for i alt 11 sager, 2 hændelser og 9 supportsager. SLA er overholdt i samlet set 301 ud af i alt 312 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 96,5% af tilfælde og overskredet i 3,5% af tilfælde for de færdigbehandlede sager.



Grafik: Sagsbehandling og SLA overholdelse, opdelt efter sagstype og varighed i dage for behandlingen

Øjebliksbillede, status for sager

Tal i tabellen herunder angiver, hvor mange sager der er i status Åben, Løst (afventer deployment) eller lukket.

Status	Indmeldt i perioden	Åbne (heraf fra perioden)	Løst – afventer (heraf fra perioden)	Lukket i perioden
Antal sager	109	2 (2)	13 (13)	94

Kvalitets KPI

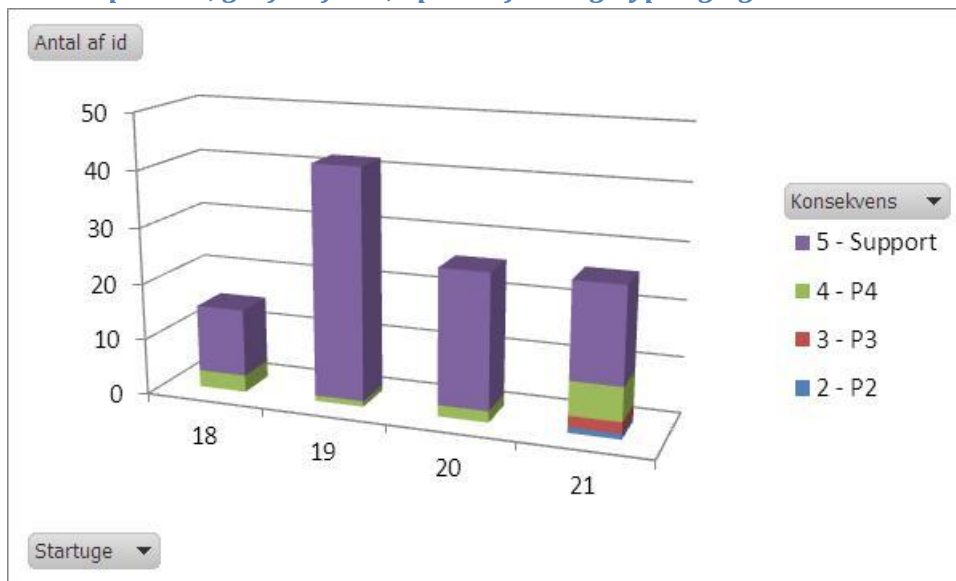
Totalt antal sager registreret

Sagsoversigten angiver total antal sager som er indmeldt og registreret i den specificerede periode.

Månedperiode, tabelform; opdelt efter sagstype, uge og miljø

Antal af id		Konsekvens					
Startuge	Miljøtype	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal	
18	Prod				2	4	6
	Test				1	8	9
18 Total					3	12	15
19	Prod				1	26	27
	Test					15	15
19 Total					1	41	42
20	Prod					9	9
	Test				2	15	17
20 Total					2	24	26
21	Prod		1	2	1	8	12
	Test				5	9	14
21 Total			1	2	6	17	26
Hovedtotal			1	2	12	94	109

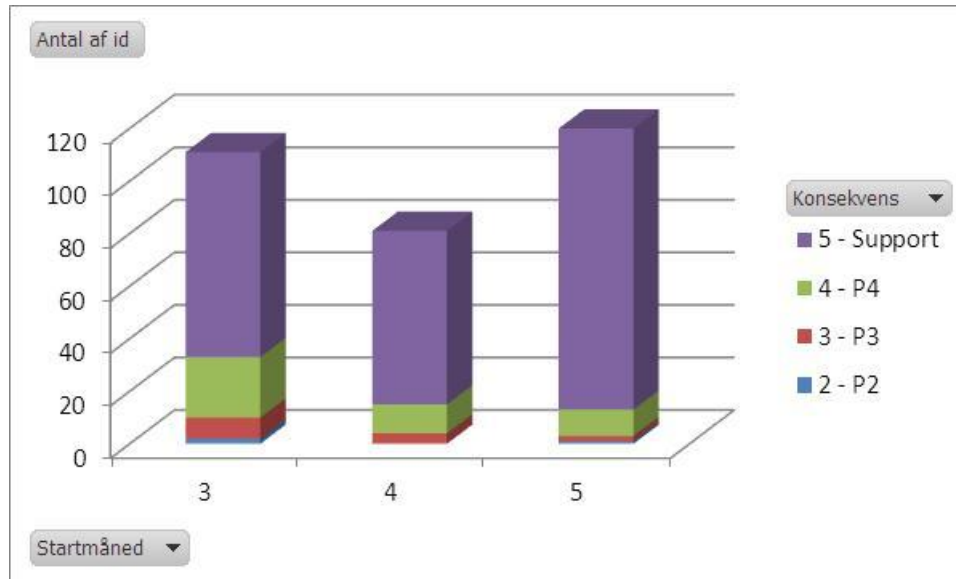
Månedperiode, grafisk form; opdelt efter sagstype og uge



3- Månedperiode, tabelform; opdelt efter sagstype, uge og miljø

Antal af id		Konsekvens				Hovedtotal
Startmåned	Miljøtype	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	
3	Prod	2	6	8	42	58
	Test		2	15	36	53
3 Total		2	8	23	78	111
4	Prod		1	5	28	34
	Test		3	6	38	47
4 Total			4	11	66	81
5	Prod	1	2	1	49	53
	Test			9	58	67
5 Total		1	2	10	107	120
Hovedtotal		3	14	44	251	312

3- Månedperiode, grafisk form; opdelt efter sagstype og måned



Månedperiode, statusfordeling

Tal angiver, hvor mange sager der er i status Åben, Løst (afventer deployment) eller lukket. Sager i status Løst eller Åben kan være indrapporteret i tidligere tidsrum end denne periode. Summen af sager vil derfor være lig med eller større end det samlede antal sager i perioden.

Status	Indmeldt i perioden	Åbne (heraf fra perioden)	Løst (heraf fra perioden)	Lukket i perioden
Månedperiode	109	2 (2)	13 (13)	94

3- Månedperiode First Time Fix Rate

First time fix rate angiver den andel af sager, som Servicedesk selv har håndteret og som ikke sendes videre til behandling ved andre leverandører.

	Support (%)	Incidents (%)	I alt (%)
Månedperiode	5 af 94 (5%)	0 af 15 (0%)	5 af 109 (5%)
Tendensperiode	23 af 251 (9%)	5 af 61 (8%)	28 af 312 (9%)

Månedperiode, Antal åbne sager

Antal åbne sager angiver antal sager, som afventer færdiggørelse i forhold til kunden (Status Åben).

Åbne sager	Support	Incidents	I alt
Antal sager	1	1	2

Månedperiode, Antal sager klar til levering

Antal sager klar til levering angiver antal sager, som afventer udrulning/deploy (Status LØST). Snapshot tages på rapporteringstidspunktet.

LØST sager	Support	Incidents	I alt
Antal	4	9	13

Andre KPI

Sags varighed, Gennemsnit sagsbehandlings tid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er beregnet ved simpel division af [den aggregerede varighed for sagsbehandling] med [samlet antal sager registreret i perioden]. Den gennemsnitlige varighed på sager repræsenterer alle arbejdsdage, mens hellig- og weekend-dage er fraregnet.

Den gennemsnitlige varighed målt på månedlig basis er **64 timer 3 minutter**

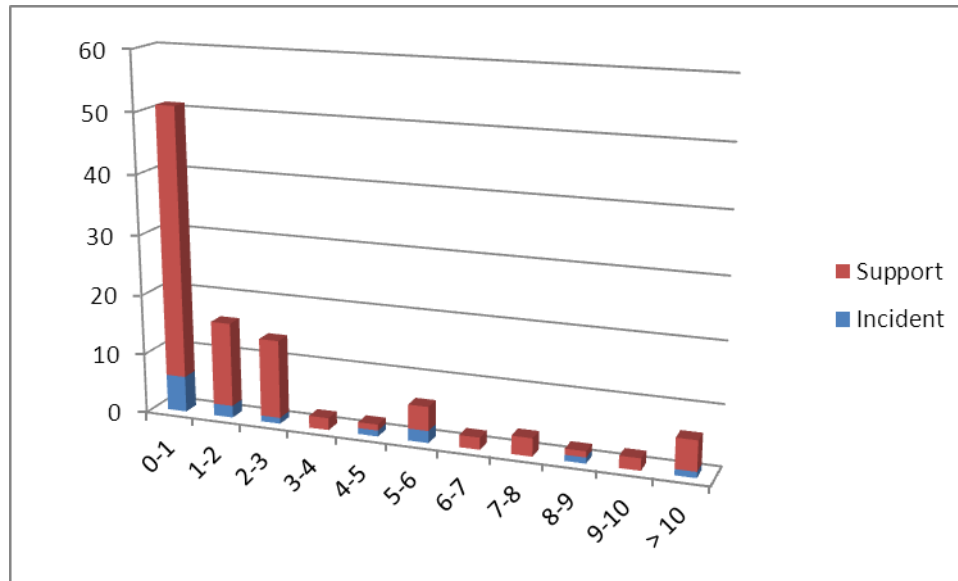
Den gennemsnitlige varighed målt på 3 mdrs basis er **55 timer 1 minutter**

Sags varighed månedsperiode, detaljeret fordeling, tabelform

Minutter (fra)	Interval	Dage	Incidents		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)
-10000	1	0-1	15	6	93	45
1440	2	1-2	0	2	1	14
2880	3	2-3	0	1	0	13
4320	4	3-4	0	0	0	2
5760	5	4-5	0	1	0	1
7200	6	5-6	0	2	0	4
8640	7	6-7	0	0	0	2
10080	8	7-8	0	0	0	3
11520	9	8-9	0	1	0	1
12960	10	9-10	0	0	0	2
14400	11	> 10	0	1	0	5
Antal behandlet i alt			15	14	94	92
Antal sager registreret i perioden			15*		94*	

* en sag som endnu ikke er taget i behandling medfører større værdier for registrering end behandling

Sags varighed månedsperiode, detaljeret fordeling, grafisk form



SLA: Sags varighed

Der er indgået SLA for håndtering af hændelser, mens der ikke er SLA for support sager. SLA for hændelser afrapporteres i bilag

- Hændelser P1 og P2: Separat omtale og kort beskrivelse
- P3 og P4 samt support sager: Oversigt med beskrivelse over sager med behandlingstid over 10 dage

Hændelser P1 og P2, månedsperiode

Der har været 1 hændelse P2. Behandlingstiden for denne sag var 01 dag(e) 16 time(r) og 13 minut(ter)

Oversigt over sagerne er gengivet i bilag

Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode

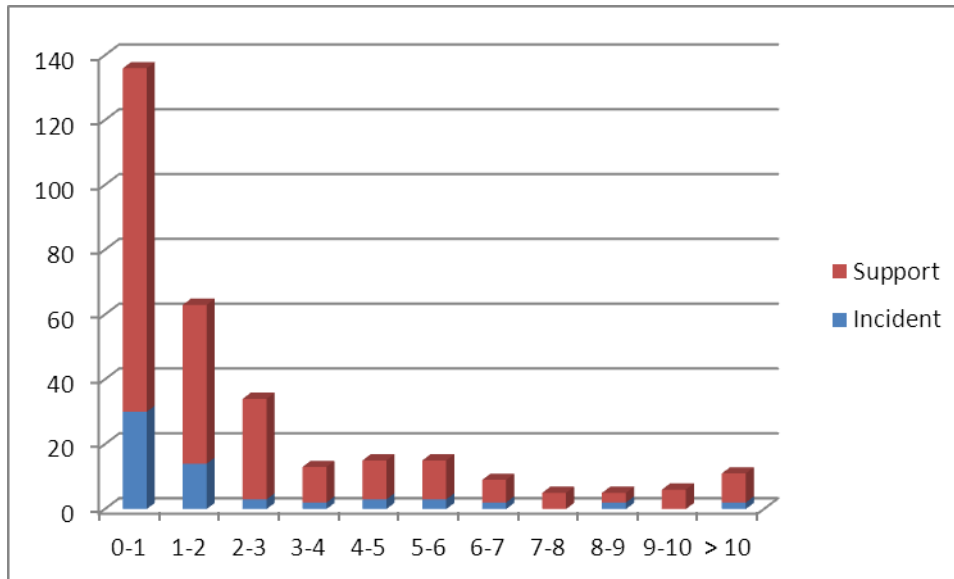
Der har været 5 support sager og 1 hændelse P4 hvor behandlingstiden er oversteget 10 dage (SLA). Dette svarer til at 6% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

Oversigt over sagerne er gengivet i bilag

Hændelser samt support sager, 3-måneders historik

Der har været 3 hændelser P2 i perioden. 2 af disse har forbindelse til FMK databaseproblemer. 2 sager var behandlet og afsluttet på under 2 timer, mens 1 sag først blev afsluttet efter 1 dag 16 timer, fra aften 19. maj til morgen 21. maj.

Der har været samlet set 309 support sager og hændelser, hvoraf behandlingstiden er oversteget 10 dage for i alt 11 sager, 2 hændelser og 9 supportsager. Samlet set var der 11 ud af i alt 312 færdigbehandlede sager, svarende til 3,5% af de færdigbehandlede sager.



P3 og P4 hændelser samt support sager, 3 måneders historik, i forhold til SLA

Sagsbehandlingstiden for hændelser P3 har SLA med tilstræbt løsnings tid 10 dage. Nedenstående tabeloversigt giver indblik i, hvorledes denne SLA er overholdt for både P3 og P4 samt support sager.

Måned	Total antal hændelser	Hændelser over 10 dg	% hændelser over 10 dg	Total antal support sager	Support sager over 10 dg	% support sager over 10 dg	Total antal sager	Total antal sager over 10 dg	Total % sager over 10 dg
Marts	31	1	3%	78	2	3%	109	3	3%
April	15	1	7%	66	2	3%	81	3	4%
Maj	12	0	0%	107	5	5%	119	5	4%
I alt	58	2	3%	251	9	4%	309	11	4%

Bilag

SLA oversigt

Service Level Agreement som indgået med regioner er gengivet herunder til orientering.

Service	Servicemål
NSP tilgængelighed	99,9 %
2nd line Servicedesk	24/7 Responstid i åbningstid (8-16): 90% inden for 1 min. Responstid i øvrig tid: 90% inden for 5 min.
Fejlrettelse	Prioritet 1: Reaktions tid: 15 min. Tilstræbt løsnings tid: 2 timer
	Prioritet 2: Reaktions tid: 1 time Tilstræbt løsnings tid: 4 timer
	Prioritet 3 + 4: Reaktions tid: 8 timer Tilstræbt løsnings tid: 10 arbejdsdage

Kategori	Definition/guideline	Reaktionstid	Tilstræbt Løsnings tid
Prioritet 1 (P1)	Systemet er nede. Fejlen har en alvorlig konsekvens for Kundens mulighed for at opretholde service. Ingen work-around er mulig.	Ved fejl 1 hvor reaktionstiden er 15 min. skal NSP's driftsafvikling straks stoppes, så snart Leverandøren bliver opmærksom på problemet, dvs. enten når fejlen opstår eller rapporteres. Fejlrettelse påbegyndes snarest herefter.	Hurtigst muligt. Leverandøren har pligt til uden unødigt ophold at løse problemet og indenfor tilstræbt 2 timer. Eskalering: Hvis problemet ikke er løst inden 2 timer underrettes Leverandørens ledelse, som derefter har problemet under konstant overvågning.
Prioritet 2 (P2)	Systemet har begrænset funktionalitet. Fejl har betydelig konsekvens for kundens mulighed for at opretholde service. Ingen workaroud er mulig.	Reaktionstiden er 1 time og fejlrettelse påbegyndes snarest, når Leverandøren bliver opmærksom på problemet, dvs. enten når fejlen opstår eller rapporteres.	Løsning eller anvisning på omgåelse af fejl eller reduktion af fejl til lavere fejkategori indenfor tilstræbt 4 timer. Eskalering: Hvis problemet ikke er løst inden 4 timer underrettes Leverandørens ledelse, som derefter har problemet under konstant overvågning.
Prioritet 3+4 (P3+P4)	Begrænset funktionalitet i systemet. Kundens service påvirkes ikke væsentligt eller en workaroud er mulig.	Fejlrettelse påbegyndes senest næste dag og senest 8 arbejdstimer efter Leverandøren bliver opmærksom på problemet, dvs. enten når fejlen opstår eller rapporteres.	Løsning eller anvisning på omgåelse af fejl indenfor max. 10 arbejdsdage eller senere, efter aftale med Kunden

Hændelser P1 og P2, månedsperiode

Der har været 1 hændelse P2

SagsID	Overskrift og kort beskrivelse	Indmelder (dato)	Behandlingstid
47207	<p>WF: Timeout calling FMK service, (Form: Anmeld Fejl) Sag er indmeldt via webformular og initielt visiteret til en lav prioritet, P4. Sagen er efterfølgende opgraderet til P2, den omhandler en problemstilling i FMK databasetimeout. Problemstilling er håndteret og har desuden givet anledning til en dialog mellem Region Hovedstaden og NSI om supportsetup og alarmering ved fejlsituationer.</p> <p>Sagen er desuden registreret som 46425, indmeldt 2014-05-06</p>	Region Hovedstaden (2014-05-20)	01 dag(e) 16 time(r) og 13 minut(ter)

Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode

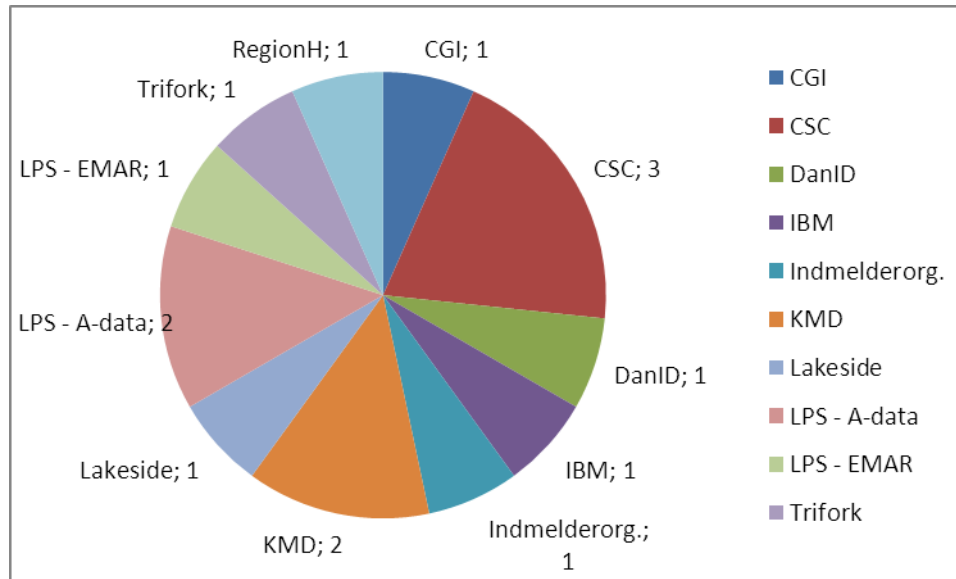
Der har været 5 support sager og 1 hændelse P4 hvor behandlingstiden er oversteget 10 dage (SLA). Dette svarer til at 6% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype og overskrift	Indmelder (dato)	Behandlingstid
46246	P4 WF: VsDebuggerCausalityData-tag i kald til NSP, (Form: Supporthenvendelse)	KMD (29-04-2014 11:16)	11 dage
46254	Support WF: Problemer med ugyldig certifikat, (Form: Supporthenvendelse)	IBM (01-05-2014 11:09)	11 dage
46390	Support WF: DDV meddeler: The provided cvr is not authorized to fetch this datatype, (Form: Supporthenvendelse)	Sundhed.dk 05-05-2014 10:07	11 dage
46432	Support WF: Klargøring af EOJ system mod FMK. End-point URI, (Form: Supporthenvendelse)	KMD (06-05-2014 0:41)	11 dage
46474	Support WF: Overlap i doseringsperioder (ikke fast+pn), (Form: Anmeld Fejl)	CSC (06-05-2014 14:16)	11 dage
46451	Support CQ ID NSP00001483 : "WF: FMK testpersoner for Apoteksdata i/s, (Form: Oprettelse af Teststamdata)"	Apoteksdata (06-05-2014 10:50)	11 dage

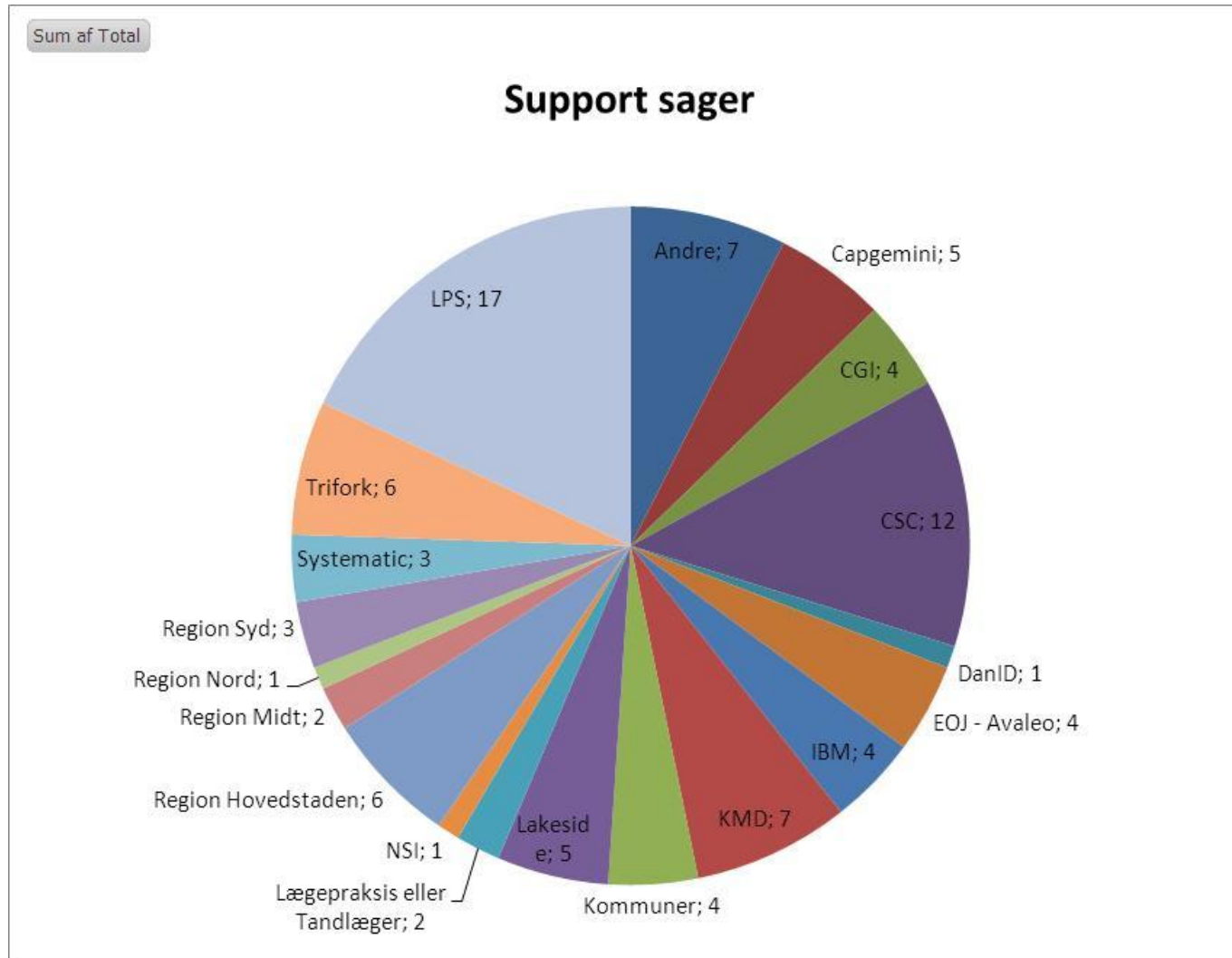
Hvem indmelder sager - hændelser

Hændelse sager, visning af indmelder organisation



Hvem indmelder sager - support

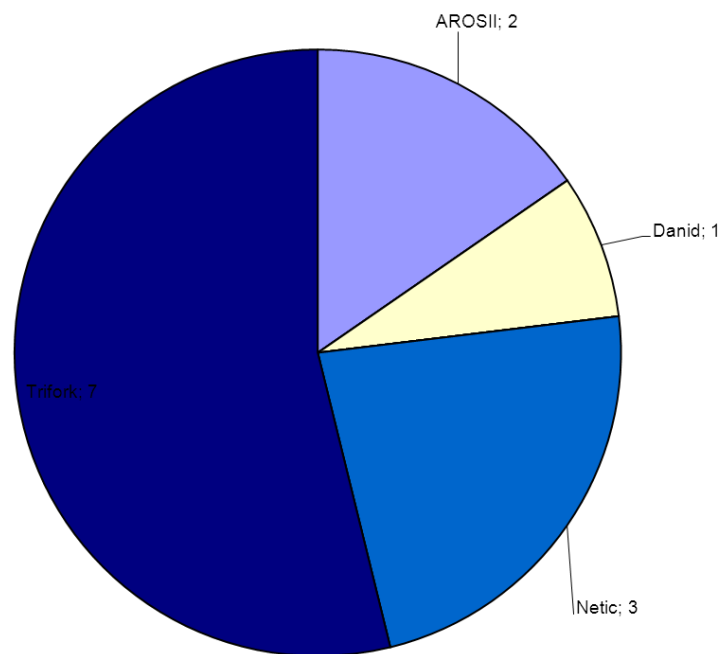
Support sager, visning af indmelder organisation



Hvem løser sagerne

Alle sager opdelt efter sagstype, visning af indmelder organisation

Hvem løser incident-sagerne?



Hvem løser support-sagerne?

