

Indikatorrapport, Servicedesk og sagsbehandling

Rapport for indikatorer ved NSI National Servicedesk.

- Periode for indrapportering af aktuelle sager: uge 22-26, 24. maj – 27. juni 2014
- Periode for indrapportering af afsluttede sager til tendensanalyse: april-juni 2014

Indhold

Læsevejledning og datamateriale	3
Ledelsesresume	4
Samlet sagshåndtering, april-juni 2014.....	4
SLA overholdelse, 3-måneders historik.....	4
Øjebliksbillede, status for sager	5
Kvalitets KPI.....	6
Totalt antal sager registreret	6
Månedperiode, statusfordeling	9
Månedperiode, Antal åbne sager	9
Månedperiode, Antal sager afventer deployment	9
3- Månedperiode First Time Fix Rate	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, månedsperiode	19
Hvem indmelder sager – support, månedsperiode	20
Hvem løser sagerne – hændelser, månedsperiode	21
Hvem løser sagerne – support, månedsperiode	22

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

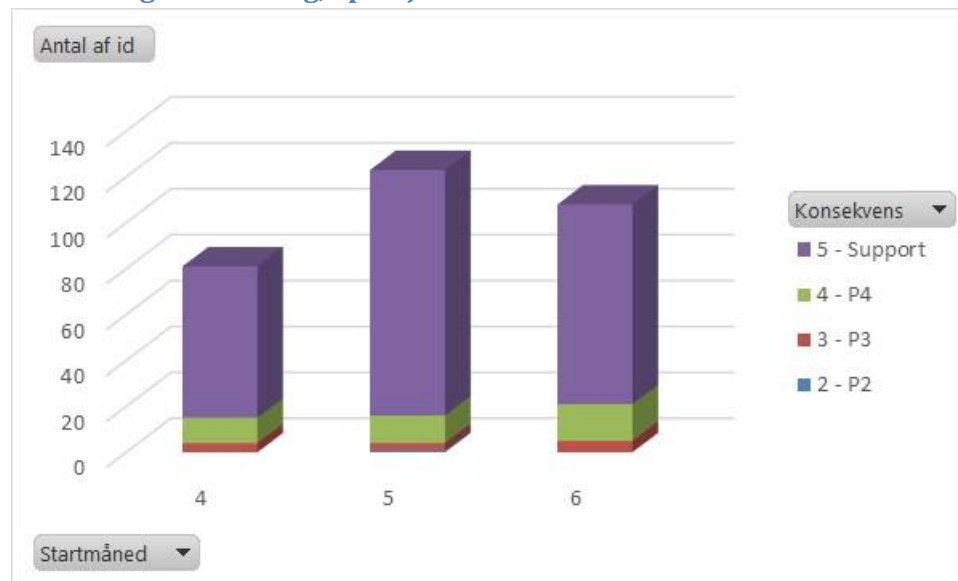
Ledelsesresume

Denne rapport giver indblik i sagshåndteringen i NSI national Servicedesk.

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 95,2% 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, april-juni 2014



Grafik: Sagshåndtering, opdelt efter sagstype og måned

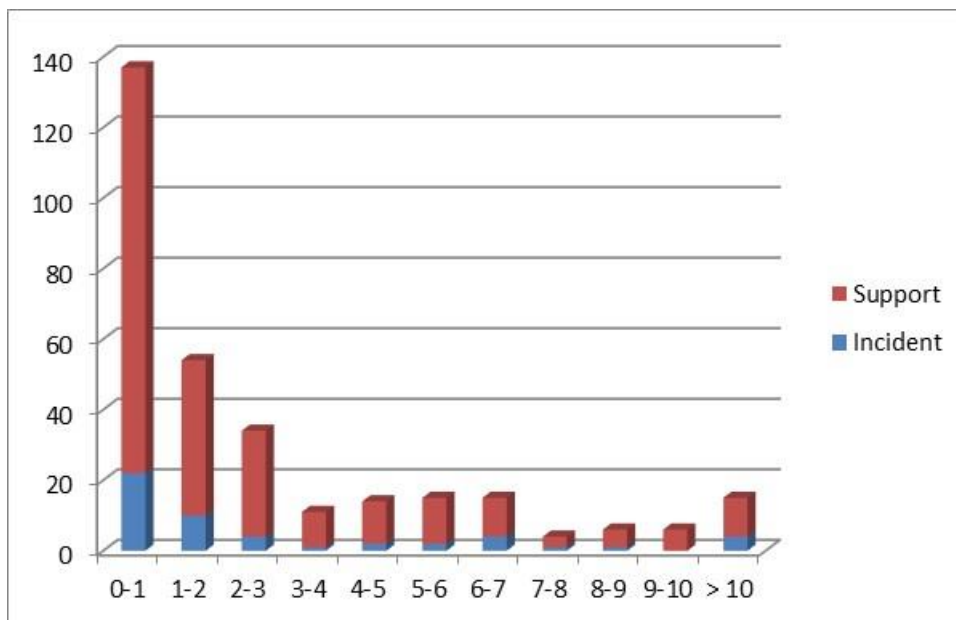
SLA overholdelse, 3-måneders historik

SLA for sagsbehandling er gengivet i bilag.

Der har været 1 hændelse P2 i perioden. Hændelsen blev afsluttet efter 1 dag 16 timer, fra aften 19. maj til morgen 21. maj.

Der har været samlet set 312 support sager og hændelser, heraf var 311 for P3, P4 og support sager. Af disse er behandlingstiden oversteget 10 dage for i alt 15 sager, 4 hændelser og 11 supportsager.

SLA for håndtering af sager er overholdt i samlet set 296 ud af i alt 311 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 95,2% af tilfælde og overskredet i 4,8% af tilfælde for de færdigbehandlede sager.



Grafik: Sagsbehandling og SLA overholdelse for P3, P4 og support sager, 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 (heraf fra perioden)	Lukket i perioden
Månedperiode	132	17 (3)	24 (13)	116

Kvalitets KPI

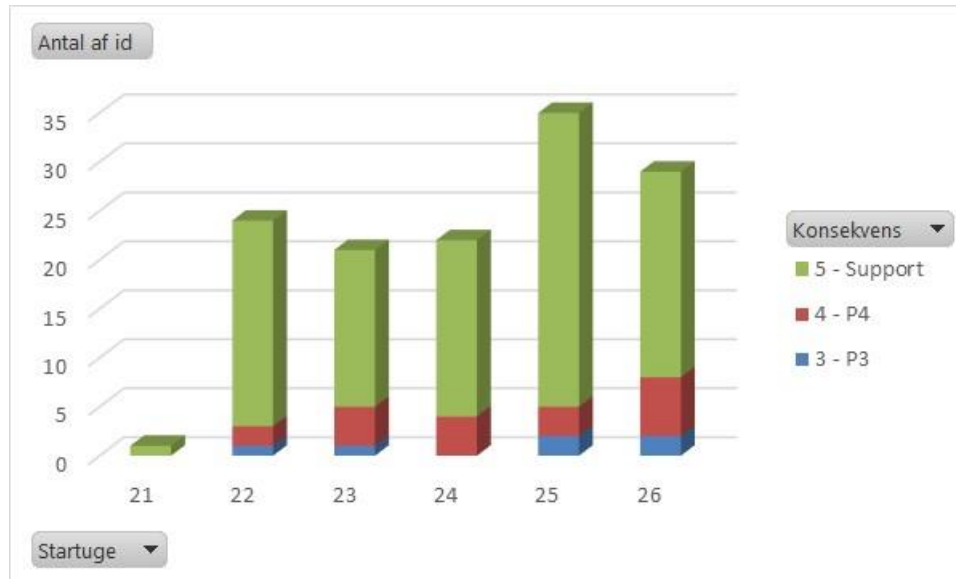
Totalt antal sager registreret

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	Miljø	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
21	Test			1	1
21 Total				1	1
22	Prod			6	6
	Test	1		2	18
22 Total		1		21	24
23	Prod			4	9
	Test	1		11	12
23 Total		1		16	21
24	Prod			3	8
	Test			1	14
24 Total				4	22
25	Prod	2		2	14
	Test			1	21
25 Total		2		30	35
26	Prod			1	13
	Test	2		5	16
26 Total		2		21	29
Hovedtotal		6	19	107	132

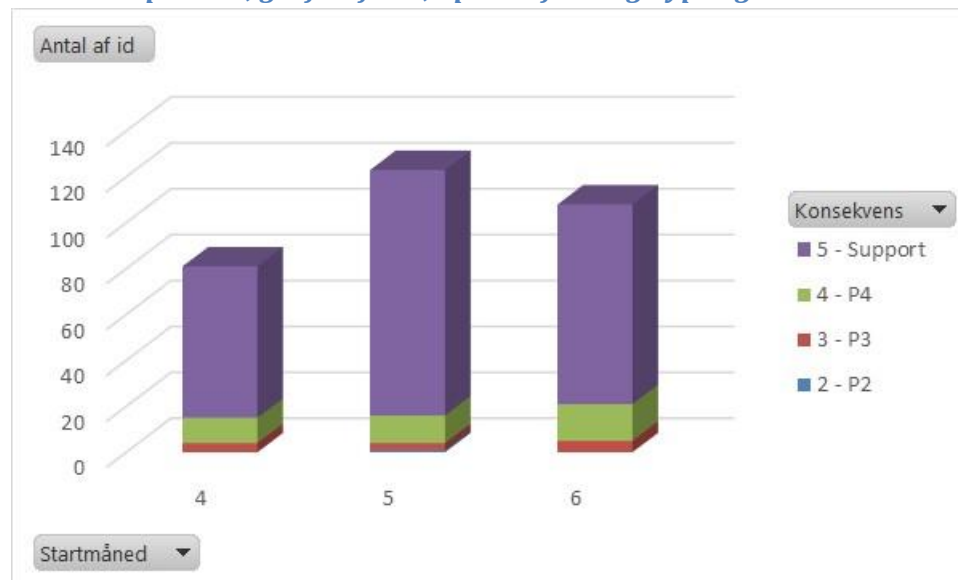
Månedperiode, grafisk form; opdelt efter sagstype og uge



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

	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
April		4	11	66	81
Prod		1	5	28	34
Test		3	6	38	47
Maj	1	3	12	107	123
Prod	1	2	2	49	54
Test		1	10	58	69
Juni		5	16	87	108
Prod		2	10	33	45
Test		3	6	54	63
Hovedtotal	1	12	39	260	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	132	17 (3)	24 (13)	116

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	12	5	17

Månedperiode, Antal sager afventer deployment

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	7	17	24

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	8 af 102 (8%)	0 af 14 (0%)	8 af 116 (7%)
Tendensperiode	18 af 251 (7%)	1 af 28 (4%)	19 af 279 (7%)

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 **69 timer 12 minutter (2 døgn 21 timer 12 min)**

Den gennemsnitlige varighed målt på 3 mdrs basis er **66 timer 12 minutter (2 døgn 18 timer 12 min)**

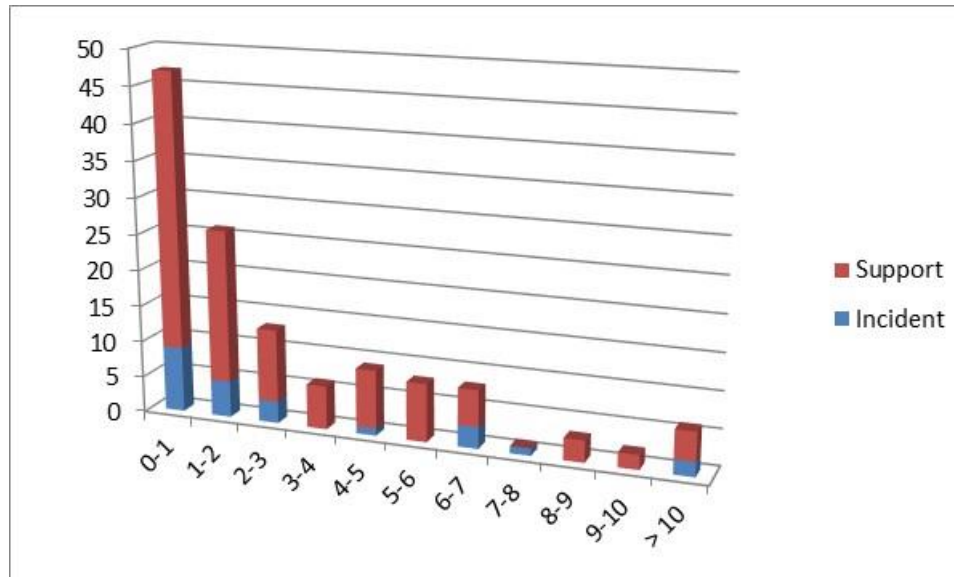
Sags varighed månedsperiode, detaljeret fordeling, tabelform

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	25	9	106	38
1440	2	1-2	0	5	1	21
2880	3	2-3	0	3	0	10
4320	4	3-4	0	0	0	6
5760	5	4-5	0	1	0	8
7200	6	5-6	0	0	0	8
8640	7	6-7	0	3	0	5
10080	8	7-8	0	1	0	0
11520	9	8-9	0	0	0	3
12960	10	9-10	0	0	0	2
14400	11	> 10	0	2	0	4
Antal behandlet i alt			25	24**	107	105**
Antal sager registreret i perioden			25*		107*	

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

** sum af disse kan genfindes i sum af lukket og løst i perioden, jf. månedsperiode, statusfordeling

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 ikke været hændelser med prioritet P1 eller P2.

Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode

Der har været 4 support sager og 2 hændelser P3 hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 5% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

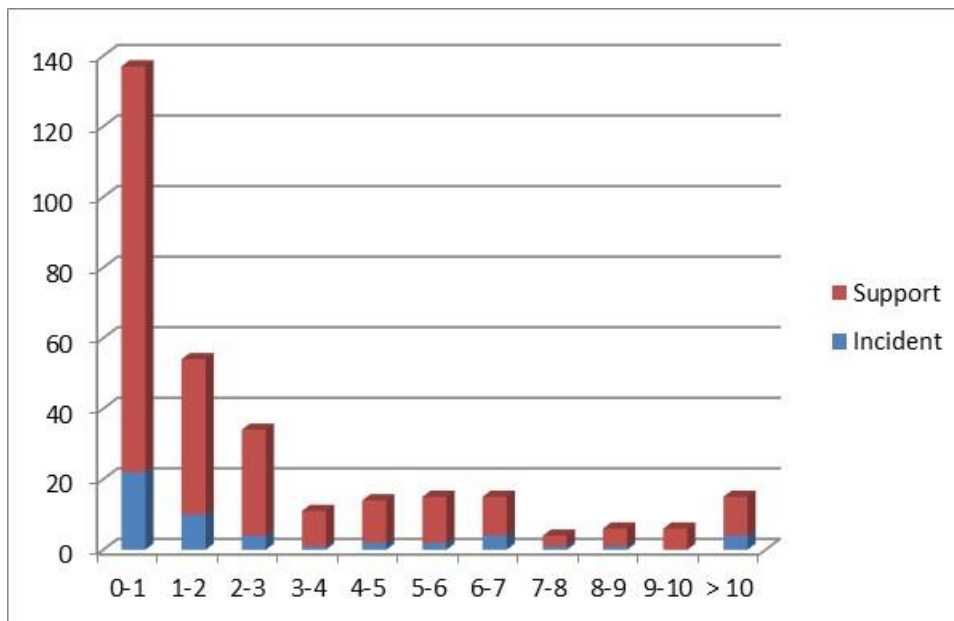
Oversigt over sagerne er gengivet i bilag

Hændelser samt support sager, 3-måneders historik

Der har været 1 hændelse P2 i perioden. Hændelsen har forbindelse til FMK databaseproblemer. Sagen først blev afsluttet efter 1 dag 16 timer, fra aften 19. maj til morgen 21. maj.

Der har været samlet set 312 support sager og hændelser, heraf var 311 for P3, P4 og support sager. Af disse er behandlingstiden oversteget 10 dage for i alt 15 sager, 4 hændelser og 11 supportsager.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 296 ud af i alt 311 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 95,2% af tilfælde og overskredet i 4,8% af tilfælde for 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
April	15	1	7%	66	2	3%	81	3	4%
Maj	15	1	7%	107	5	5%	122	6	5%
Juni	21	2	10%	87	4	5%	108	6	6%
I alt	51	4	8%	260	11	4%	311	15	5%

Bilag

SLA oversigt

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

Service	Service mål
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 work-around 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 work-around 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 ikke været hændelse P1 eller P2 i perioden

Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode

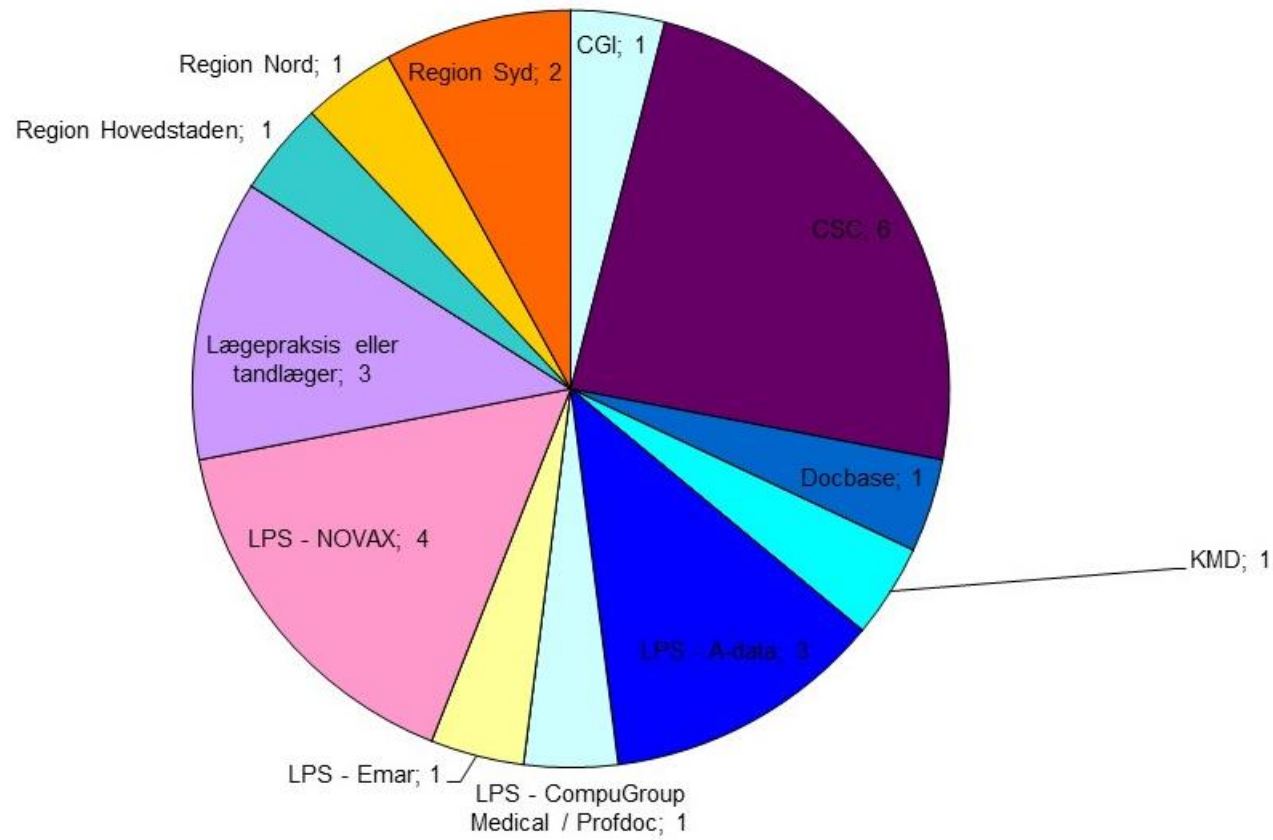
Der har været 4 support sager og 2 hændelse P3 hvor behandlingstiden er oversteget 10 dage (SLA). Dette svarer til at 5% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype, miljø og overskrift	Indmelder (dato)	Behandlingstid
48089	P3, Test2 WF: Medicinkort og ordinationer skifter versionsnumre på 142 selvom der ikke er ændret i dem, (Form: Anmeld Fejl)	CSC 04-06-2014 13:48	11 dage
48568	P3, Prod WF: CPR opslag retunerer fejl besked, (Form: Anmeld Fejl)	CSC 16-06-2014 08:00	11 dage
48190	Support, Test1 WF: Sikker Browser Opstart FMK-online, (Form: Supporthenvendelse)	LPS system 06-06-2014 12:24	11 dage
48044	Support, testdata WF: Testborgere til test af FMK og DDV på sundhed.dk, (Form: Oprettelse af Teststamdata)	Sundhed.dk 03-06-2014 17:19	11 dage
47986	Support, Prod WF: Udbydere af 'Sikker Browser Opstart', (Form: Supporthenvendelse)	LPS system 03-06-2014 09:59	11 dage
47939	Support, Test2 WF: Test2 adgang til Skive FMK Fra Avaleo, (Form: Supporthenvendelse)	Region Midtjylland 02-06-2014 13:00	11 dage

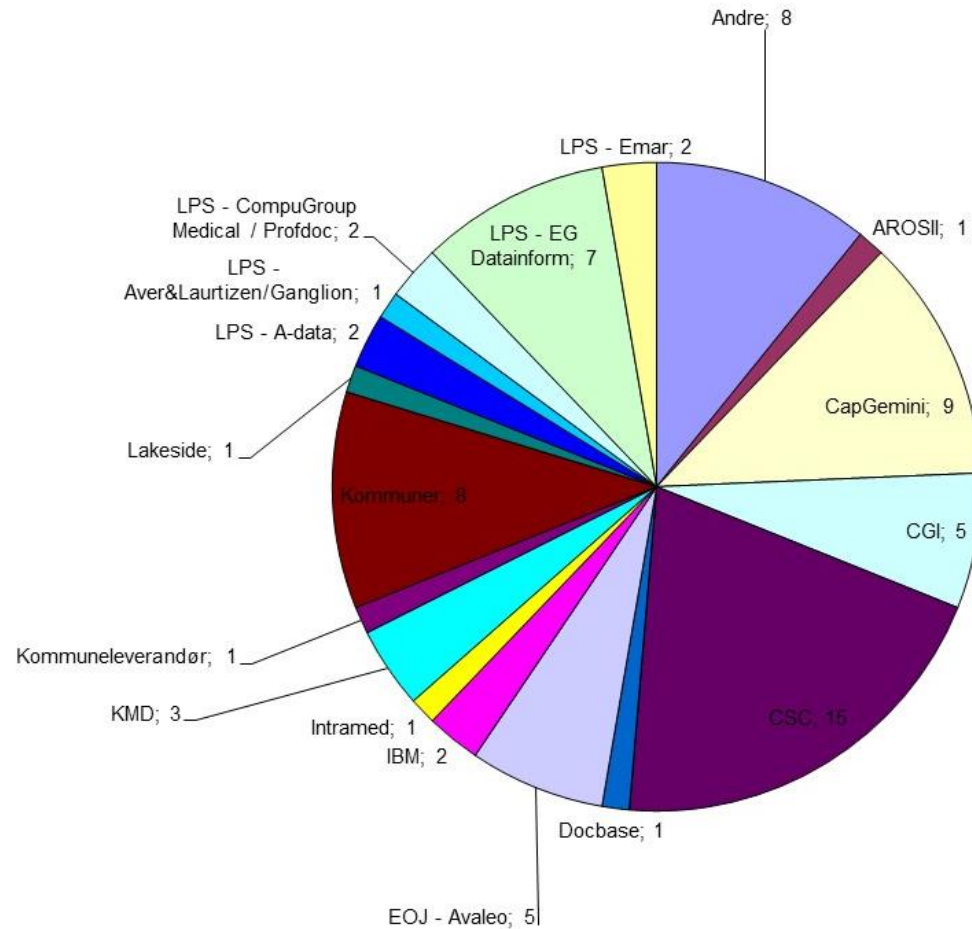
Hvem indmelder sager – hændelser, månedsperiode

Hændelse sager, visning af indmelder organisation



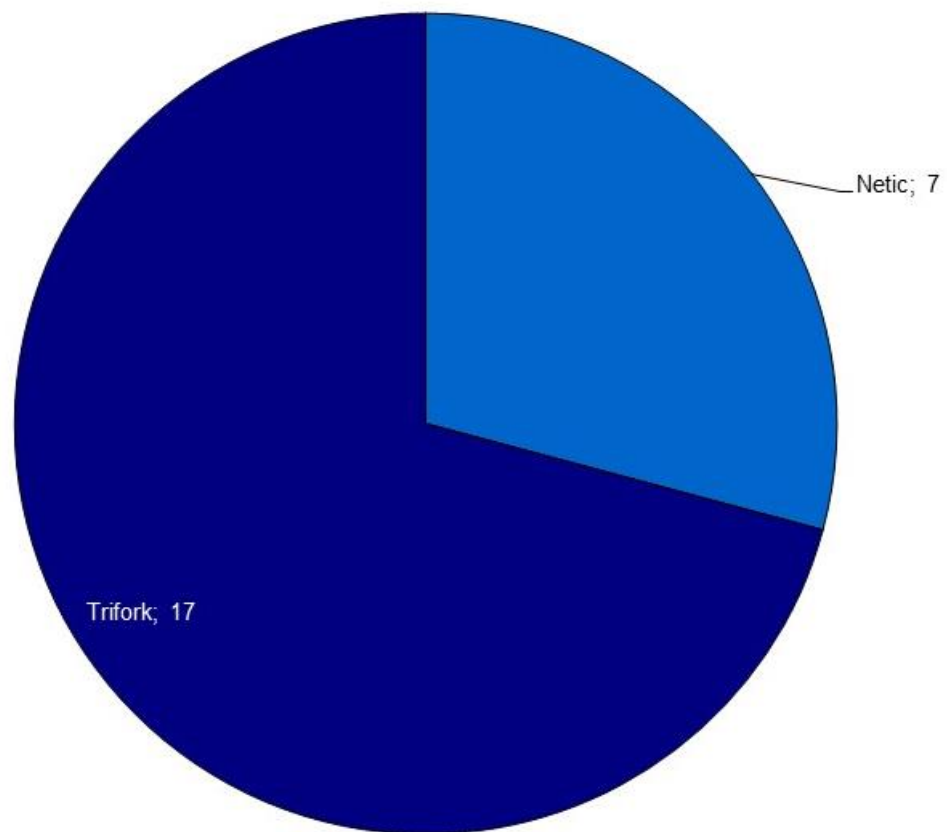
Hvem indmelder sager – support, månedsperiode

Support sager, visning af indmelder organisation



Hvem løser sagerne – hændelser, månedsperiode

Alle sager opdelt efter sagstype, visning af løsningsansvarlig organisation



Hvem løser sagerne – support, månedsperiode

Alle sager opdelt efter sagstype, visning af løsningsansvarlig organisation

