

Indikatorrapport, Servicedesk og sagsbehandling

Rapport for indikatorer ved NSI National Servicedesk.

- Periode for indrapportering af aktuelle sager: uge 27-30, 28. juni – 25. juli 2014
- Periode for indrapportering af afsluttede sager til tendensanalyse: maj-juli 2014

Indhold

Læsevejledning og datamateriale	3
Ledelsesresume	4
Øjebliksbillede, status for sager	4
Samlet sagshåndtering, tendensperiode	4
SLA overholdelse, 3-måneders historik	5
P3og P4 hændelser samt support sager, 3 måneders historik, i forhold til SLA	6
Kvalitets KPI	7
Totalt antal sager registreret	7
Månedperiode, statusfordeling	11
Månedperiode, Antal åbne sager	11
Månedperiode, Antal sager afventer deployment	11
First Time Fix Rate	12
Andre KPI	13
Sags varighed, Gennemsnit sagsbehandlings tid	13
Sags varighed månedperiode, detaljeret fordeling, tabelform	13
Sags varighed månedperiode, detaljeret fordeling, grafisk form	14
SLA: Sags varighed	15

Hændelser P1 og P2, månedsperiode	15
Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode	15
Hændelser samt support sager, 3-måneders historik.....	16
P3og P4 hændelser samt support sager, 3 måneders historik, i forhold til SLA	18
Bilag.....	19
SLA oversigt.....	19
Hændelser P1 og P2, månedsperiode	20
Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode	21
Hvem indmelder sager – hændelser, månedsperiode.....	22
Hvem indmelder sager – support, månedsperiode	23
Hvem løser sagerne – hændelser, månedsperiode	24
Hvem løser sagerne – support, månedsperiode	25

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, 1) hændelser og 2) supportsager. 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 – kaldet "Produktion" - eller ét af de bagvedliggende miljøer til test og uddannelse, samlet set kaldet "Test"

Ledelsesresumé

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 95,0% af tilfælde. Der pågår arbejde med at udbygge målinger i servicedesk arbejdsgange, således denne rapport fremadrettet vil indeholde yderligere resultater ang. SLA overholdelse.

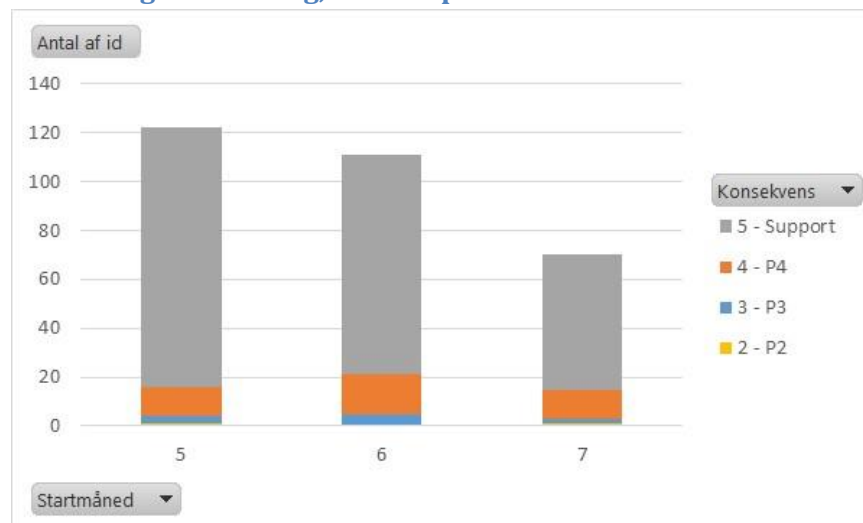
Øjebliksbillede, status for sager

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	73	19 (14)	26 (7)	52

#Tabel: Fordeling af sager ud fra status.

Samlet sagshåndtering, tendensperiode



Grafik: Sagshåndtering, opdelt efter sagstype og måned

SLA overholdelse, 3-måneders historik

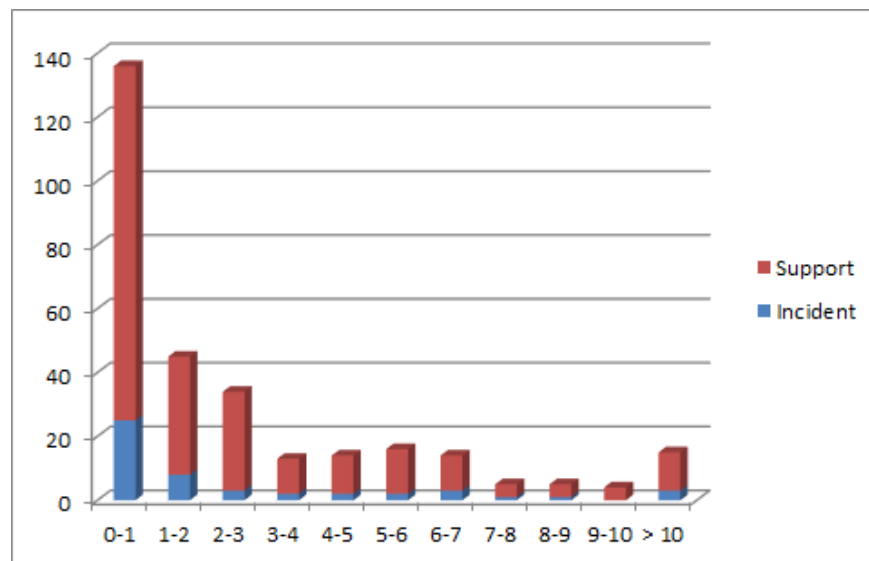
Der har været 2 hændelser P2 i perioden.

1. Hændelse i maj har forbindelse til FMK databaseproblemer. Sagen først blev afsluttet efter 1 dag 16 timer, fra aften 19. maj til morgen 21. maj.
2. Hændelse i juli har forbindelse til et kortvarigt udfald på dNSP i Region Midt. Årsag i udfald på netværk ved Region Midt. Hændelse indrapporteret 28. juli kl. 18.35, afblæst ved gen-etableret drift ved Regionen kl. 19.00.

Der har været samlet set 301 support sager og hændelser, fordelt på 251 support sager og 50 hændelser P3, P4 sager.

Behandlingstiden oversteg 10 dage for i alt 15 sager, 3 hændelser og 12 supportsager.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 284 ud af i alt 301 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 95,0% af tilfælde og overskredet i 5,0% 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

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
Maj	15	1	7%	106	5	5%	121	6	5%
Juni	21	2	10%	90	6	7%	111	8	7%
Juli	14	0	0%	55	1	2%	69	1	1%
I alt	50	3	6%	251	12	5%	301	15	5%

#Tabel: Oversigt over sagsbehandlingstider for sagsbehandling ud fra 3 måneders historik, lukkede sager. Månedssinddeling følger kalender og antal kan derfor ikke sammenlignes med løbende månedsstatistikker. Sager er grupperet ud fra deres start-tidspunkt.

Kvalitets KPI

Totalt antal sager registreret

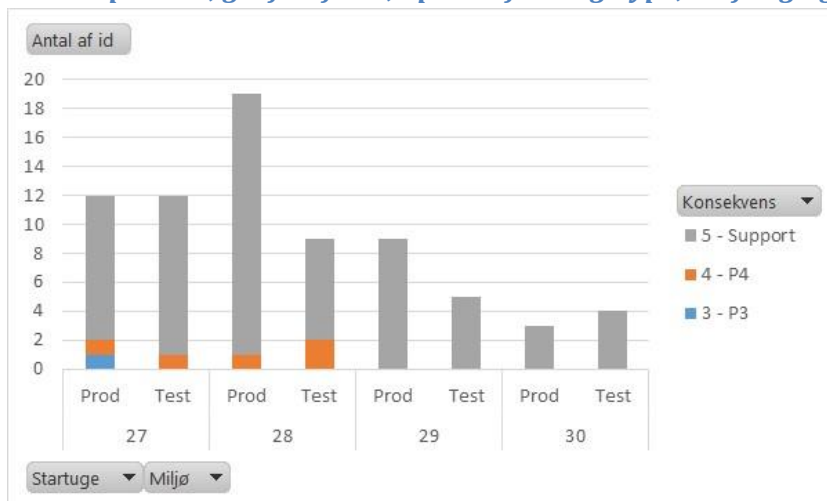
Sagsoversigten angiver total antal sager som er indmeldt og registreret i den specificerede periode.

Månedperiode, tabelform; opdelt efter sagstype, uge og miljø

Antal af id		Konsekvens					Hovedtotal
Startuge	Miljø	1 – P1	2 – P2	3 - P3	4 - P4	5 – Support	
27	Prod			1	1	10	12
	Test				1	11	12
27 Total				1	2	21	24
28	Prod				1	18	19
	Test				2	7	9
28 Total					3	25	28
29	Prod					9	9
	Test					5	5
29 Total						14	14
30	Prod					3	3
	Test					4	4
30 Total						7	7
Hovedtotal				1	5	67	73

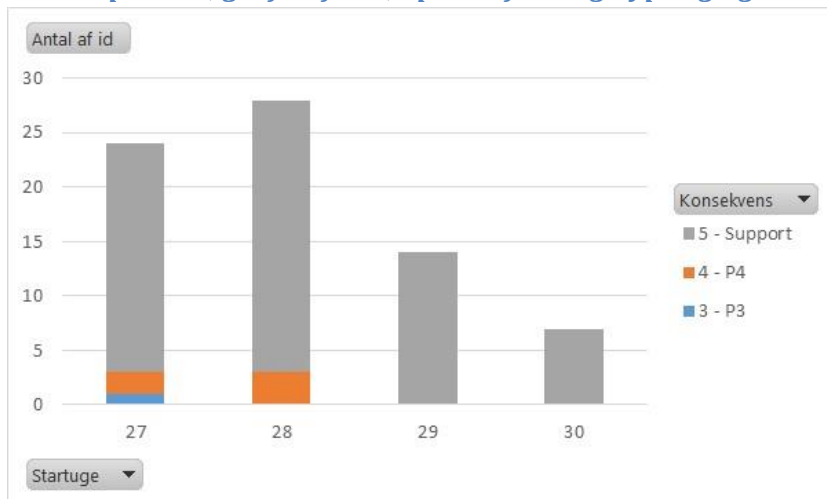
#Tabel: Oversigt over antal sager i månedperiode.

Månedperiode, grafisk form; opdelt efter sagstype, miljø og uge



#Grafik: Sagsbehandling, gengivet fra data i tabel Oversigt over antal sager i månedperiode

Månedperiode, grafisk form; opdelt efter sagstype og uge



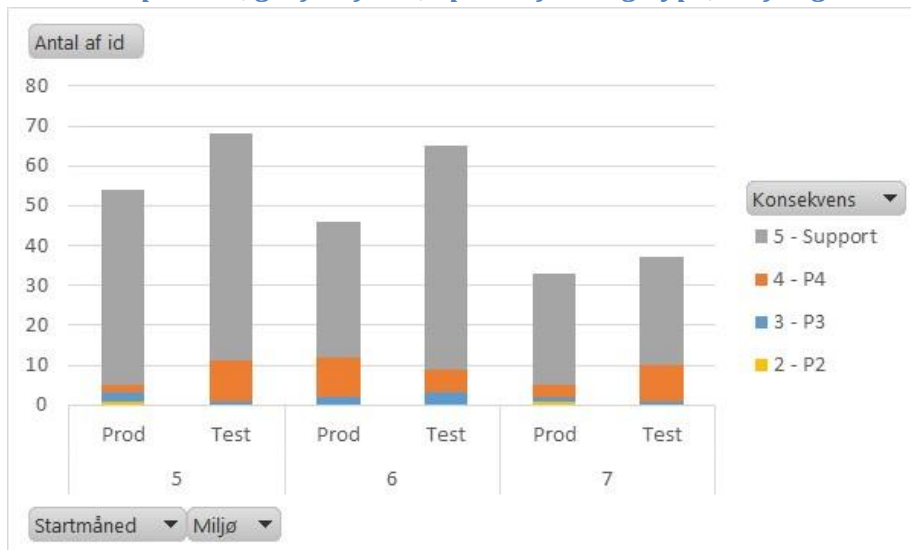
#Grafik: Sagsbehandling, gengivet fra data i tabel Oversigt over antal sager i månedperiode

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

Antal af id		Konsekvens					Hovedtotal
Startmåned	Miljø	1 – P1	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	
5	Prod		1	2	2	49	54
	Test			1	10	57	68
Maj Total			1	3	12	106	122
6	Prod			2	10	34	46
	Test			3	6	56	65
Juni Total				5	16	90	111
7	Prod		1	1	3	28	33
	Test			1	9	27	37
Juli Total			1	2	12	55	70
Hovedtotal			2	10	40	251	303

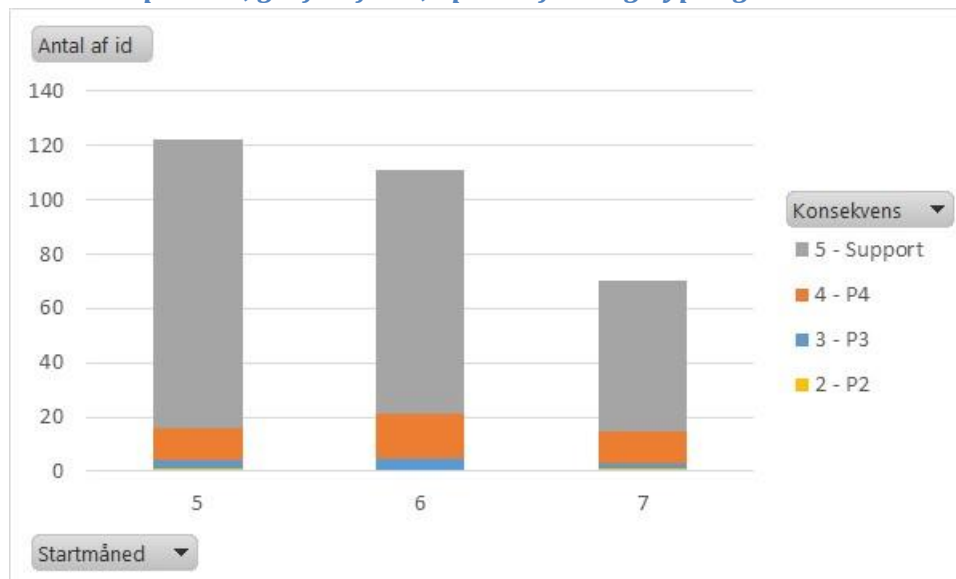
#Tabel: Oversigt over antal sager i tendensperiode – 3 mdr.

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



#Grafik: Sagsbehandling, gengivet fra data i tabel Oversigt over antal sager i tendensperiode – 3 mdr.

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



#Grafik: Sagsbehandling, gengivet fra data i tabel Oversigt over antal sager i tendensperiode – 3 mdr.

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	73	19 (14)	26 (7)	52

#Tabel: Fordeling af sager ud fra status.

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	14	0	14

#Tabel: Fordeling af åbne sager ud fra sagstype

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	6	1	7

#Tabel: Fordeling af sager som afventer deployment ud fra sagstype

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	Sager I alt
Månedperiode			
SD first time fix	1	12	13
Total sager	6	67	73
% First time fix	17%	18%	18%
Tendensperiode			
SD first time fix	2	20	22
Total sager	52	251	303
% First time fix	4%	8%	7%

#Tabel: First time Fix rate for månedperiode og tendensperiode.

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 **44 timer 55 minutter (1 døgn 20 timer 55 min)**

Den gennemsnitlige varighed målt på **3 mdrs basis** er **64 timer 43 minutter (2 døgn 16 timer 43 min)**

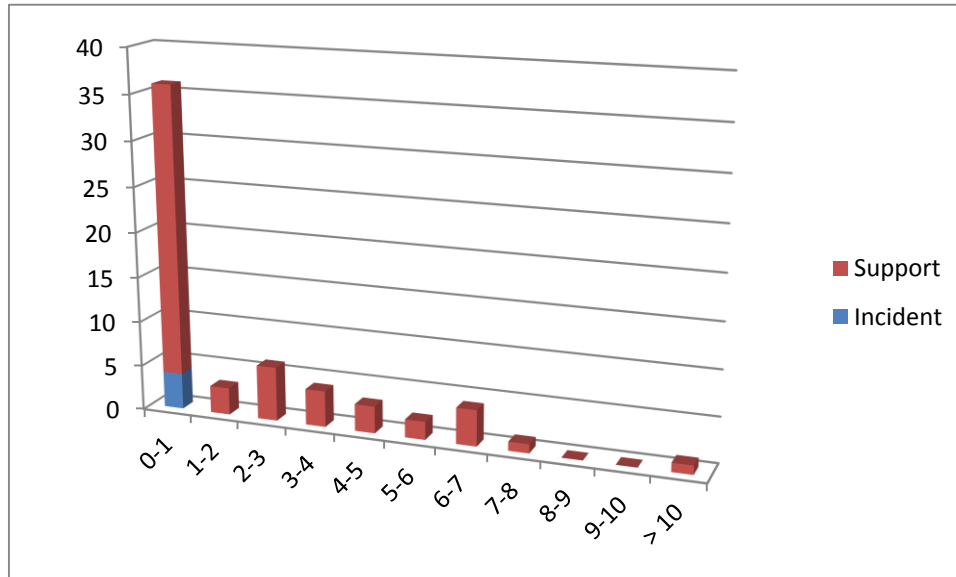
Sags varighed månedsperiode, detaljeret fordeling, tabelform

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	6	4	67	32
1440	2	1-2	0	0	0	3
2880	3	2-3	0	0	0	6
4320	4	3-4	0	0	0	4
5760	5	4-5	0	0	0	3
7200	6	5-6	0	0	0	2
8640	7	6-7	0	0	0	4
10080	8	7-8	0	0	0	1
11520	9	8-9	0	0	0	0
12960	10	9-10	0	0	0	0
14400	11	> 10	0	0	0	1
Antal behandlet i alt			6	4**	67	56**
Antal sager registreret i perioden			6*		67*	

* 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



#Grafik: Sagsbehandling, varighed for sagsbehandling, månedsperiode

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 1 hændelse med prioritet P2, se bilag.

Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode

Der har været 1 support sag og 0 hændelser hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 1,7% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

Oversigt over sagerne er gengivet i bilag

Hændelser samt support sager, 3-måneders historik

Der har været 2 hændelser P2 i perioden.

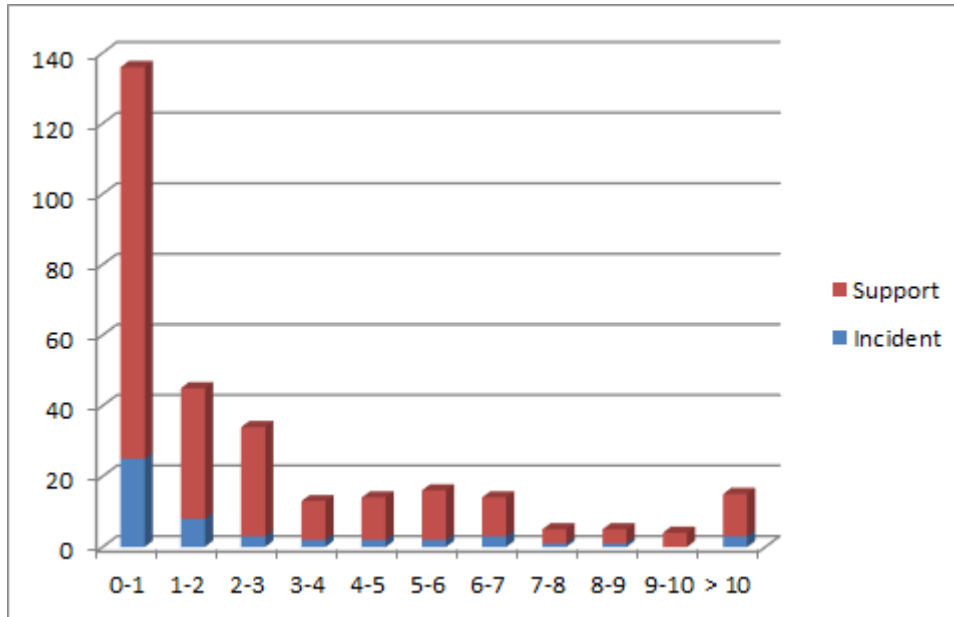
Hændelsen i maj har forbindelse til FMK databaseproblemer. Sagen først blev afsluttet efter 1 dag 16 timer, fra aften 19. maj til morgen 21. maj.

Hændelse i juli har forbindelse til et kortvarigt udfald på dNSP i Region Midt. Årsag i udfald på netværk ved Region Midt. Hændelse indrapporteret 28. juli kl. 18.35, afblæst ved gen-etableret drift ved Regionen kl. 19.00.

Der har været samlet set 301 support sager og hændelser, fordelt på 251 support sager og 50 hændelser P3, P4 sager.

Behandlingstiden oversteget 10 dage for i alt 15 sager, 3 hændelser og 12 supportsager.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 284 ud af i alt 301 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 95,0% af tilfælde og overskredet i 5,0% af tilfælde for de færdigbehandlede sager.



#Grafik: Sagsbehandling, varighed for sagsbehandling, 3-månedperiode

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
Maj	15	1	7%	106	5	5%	121	6	5%
Juni	21	2	10%	90	6	7%	111	8	7%
Juli	14	0	0%	55	1	2%	69	1	1%
I alt	50	3	6%	252	12	5%	301	15	5%

#Tabel: Oversigt over sagsbehandlingstider for sagsbehandling ud fra 3 måneders historik, lukkede sager. Månedssinddeling følger kalender og antal kan derfor ikke sammenlignes med løbende månedsstatistikker. Sager er grupperet ud fra deres start-tidspunkt.

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 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 1 hændelse P2 i perioden

Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype, miljø og overskrift	Indmelder (dato)	Behandlingstid
50500	P2, Prod Region Midt dNSP nede	Netic (26-07-2014 18:35)	25 min

Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode

Der har været 1 support sag og 0 hændelser hvor behandlingstiden er oversteget 10 dage (SLA). Dette svarer til at 1,7% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

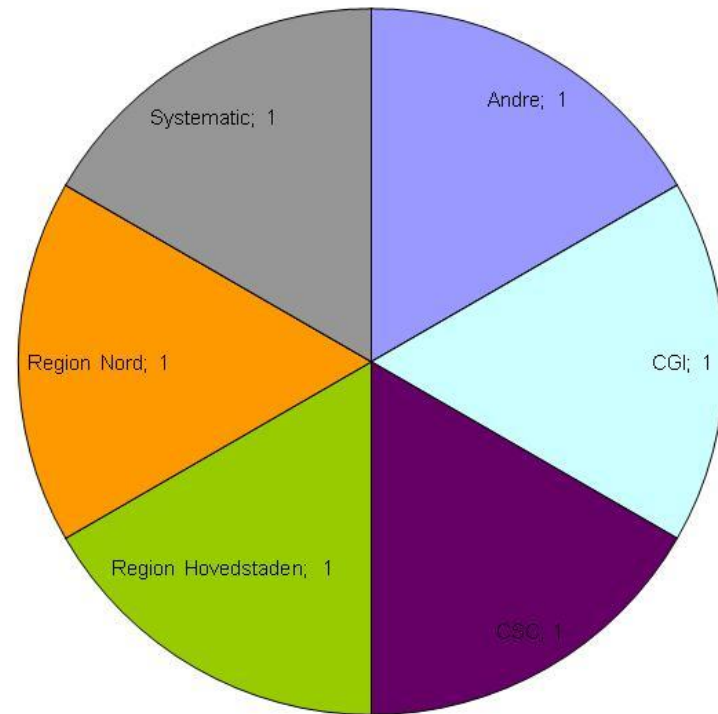
Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype, miljø og overskrift	Indmelder (dato)	Behandlingstid
49392	Support, Prod FW: Servicepakke til produktion – Docbase	Cap Gemini 01-07-2014 13:48	11 dage

Hvem indmelder sager - hændelser, månedsperiode

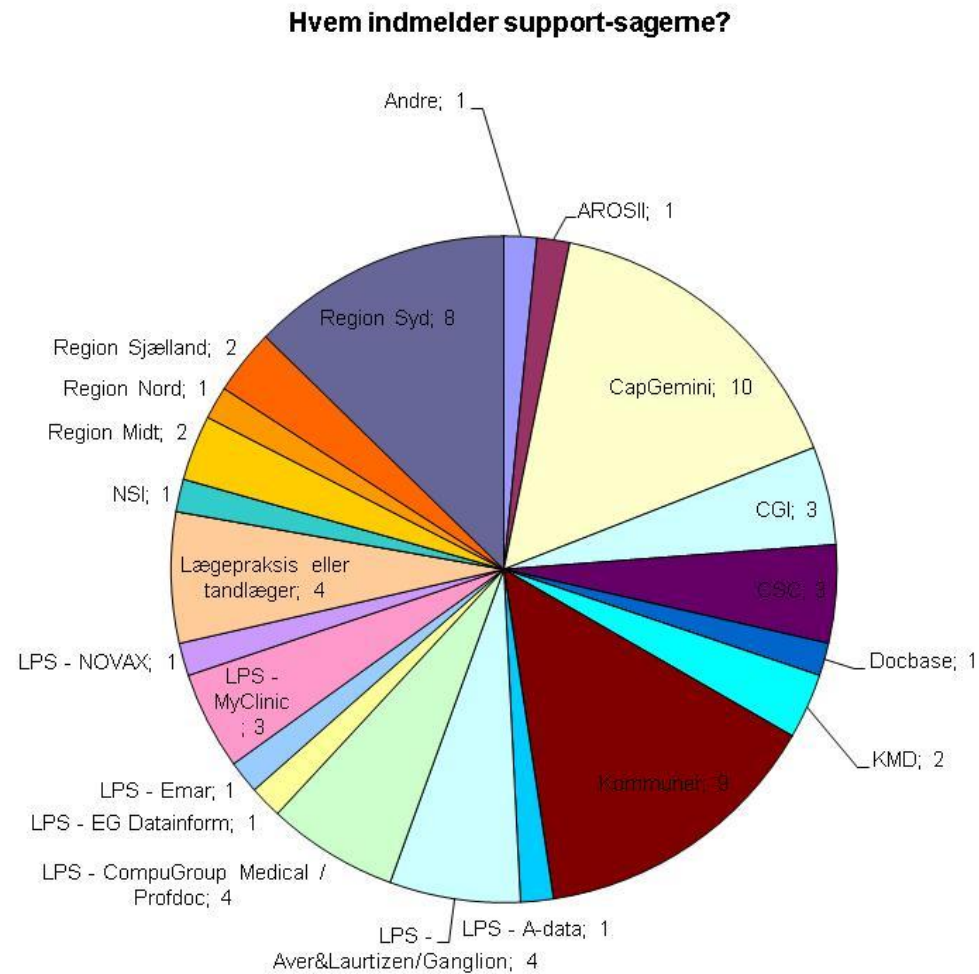
Hændelse sager, visning af indmelder organisation

Hvem indmelder incident-sageme?



Hvem indmelder sager – support, månedsperiode

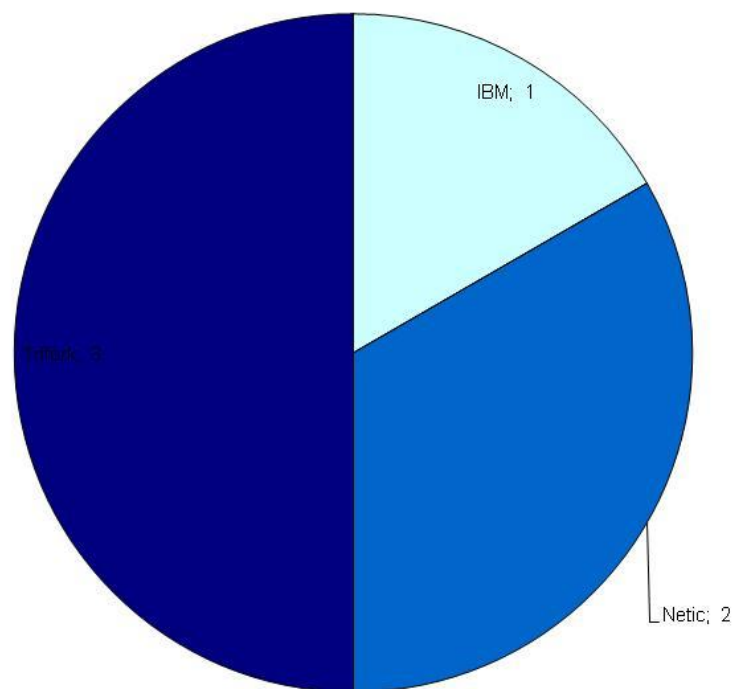
Support sager, visning af indmelder organisation



Hvem løser sagerne – hændelser, månedsperiode

Alle sager opdelt efter sagstype, visning af løsningsansvarlig organisation

Hvem løser incident-sagerne?



Hvem løser sagerne – support, månedsperiode

Alle sager opdelt efter sagstype, visning af løsningsansvarlig organisation

Hvem løser support-sagerne?

