

# Indikatorrapport, Servicedesk og sagsbehandling

Rapport for indikatorer ved NSI National Servicedesk.

- Periode for indrapportering af aktuelle sager: uge 31-34, 26. juli-28. august 2014
- Periode for indrapportering af afsluttede sager til tendensanalyse: juni-august 2014

## Indhold

Læsevejledning og datamateriale .....	3
Ledelsesresume .....	4
Samlet sagshåndtering, tendensperiode .....	4
SLA overholdelse, månedsperiode .....	4
SLA overholdelse, 3-måneders historik .....	5
Øjebliksbillede, status for sager .....	6
Kvalitets KPI .....	7
Totalt antal sager registreret .....	7
Månedsperiode, statusfordeling .....	11
Månedsperiode, Antal åbne sager .....	11
Månedsperiode, Antal sager afventer deployment .....	11
First Time Fix Rate .....	12
Cost KPI .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
3- Månedsperiode, Omkostning, SD – månedlig opdeling .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
3- Månedsperiode, Supplerende tabel – SD detailindsats .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
Andre KPI .....	13
Sags varighed, Gennemsnit sagsbehandlings tid .....	13

Sags varighed månedsperiode – P3, P4, support - detaljeret fordeling, tabelform .....	13
Sags varighed månedsperiode – P3, P4, support - 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 .....	17
Bilag.....	18
SLA oversigt.....	18
Hændelser P1 og P2, månedsperiode .....	19
Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode .....	20
Hvem indmelder sager – hændelser, månedsperiode.....	21
Hvem indmelder sager – support, månedsperiode .....	22
Hvem løser sagerne – hændelser, månedsperiode .....	23
Hvem løser sagerne – support, månedsperiode .....	24

## 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

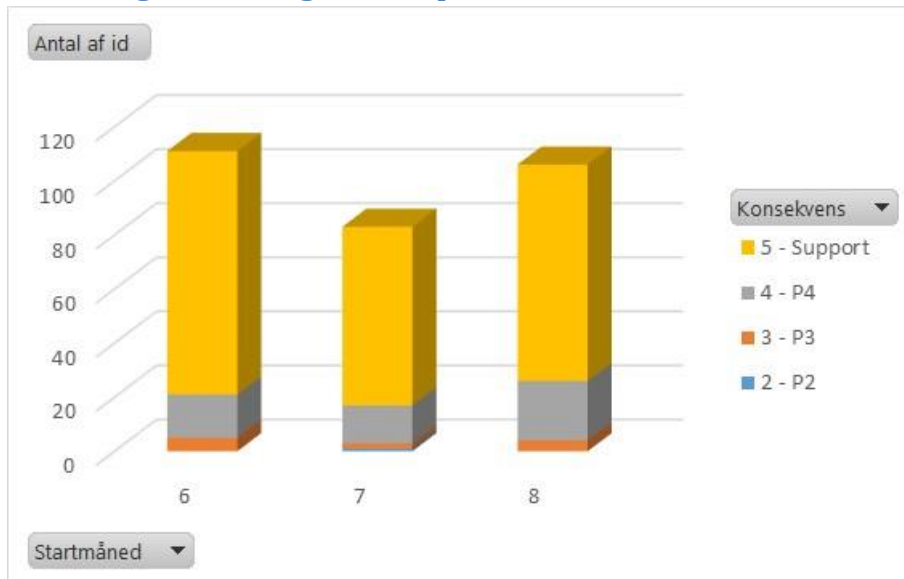
Miljø kan være produktionsmiljø for NSP/FMK – kaldet "Produktion" - eller ét af de bagvedliggende miljøer til test og uddannelse, samlet set kaldet "Test"

## Ledelsesresumé

Denne rapport giver indblik i sagshåndteringen i NSI national Servicedesk.

Rapporten tager indhold fra 2 dataudtræk med hhv 1-måned og 3-måneders historik for sagsbehandling, suppleret med et snapshot af sags status i sagsbehandlingssystemet på udtræks tidspunkt.

### Samlet sagshåndtering, tendensperiode



# Grafik: Sagshåndtering, opdelt efter sagstype og måned

### SLA overholdelse, månedsperiode

Der har været 3 support sager og 1 hændelse hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 4% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

### SLA overholdelse, 3-måneders historik

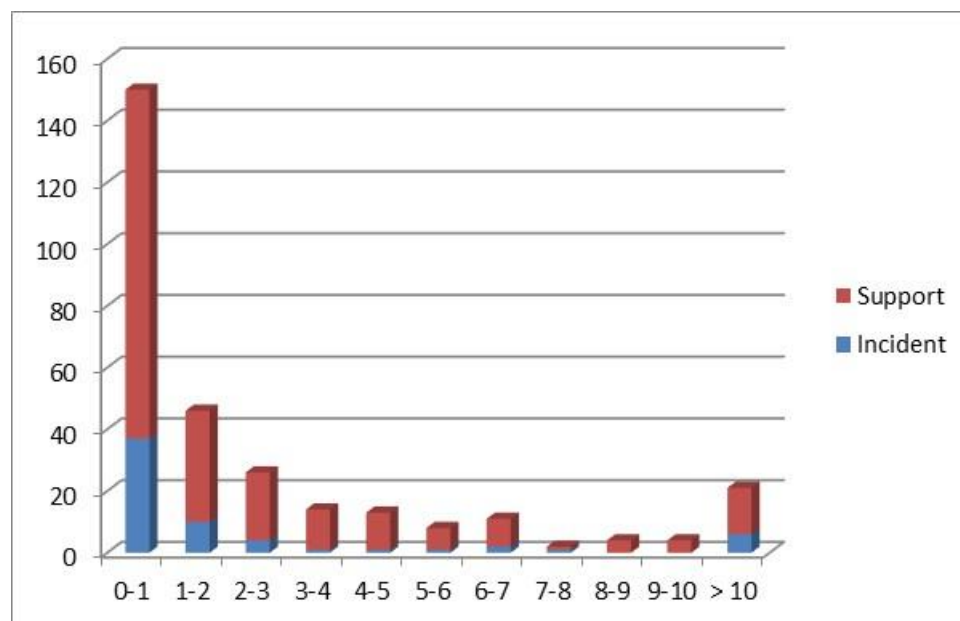
Der har været 1 hændelse P2 i perioden.

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 299 support sager og hændelser, fordelt på 236 support sager og 63 hændelser P3, P4 sager.

Behandlingstiden oversteg 10 dage for i alt 21 sager, 6 hændelser og 15 supportsager.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 278 ud af i alt 299 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 93,0% af tilfælde og overskredet i 7,0% 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

### 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	119	50 (32)	28 (3)	84

#Tabel: Fordeling af sager ud fra status.

## Kvalitets KPI

### Totalt antal sager registreret

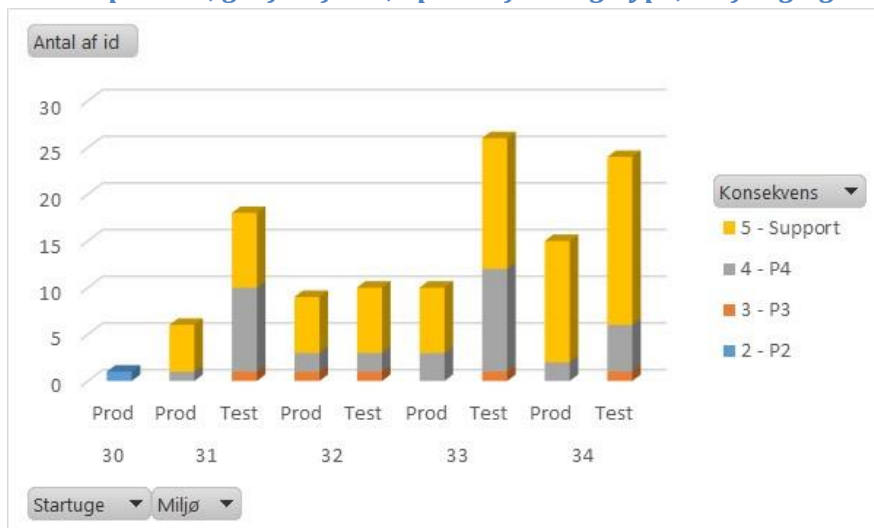
Sagsoversigten angiver total antal sager som er indmeldt og registreret i den specificerede periode.

### Månedperiode, tabelform; opdelt efter sagstype, uge og miljø

Antal af id		Konsekvens				
Startuge	Miljø	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
30	Prod	1				1
30 Total		1				1
31	Prod			1	5	6
	Test		1	9	8	18
31 Total			1	10	13	24
32	Prod		1	2	6	9
	Test		1	2	7	10
32 Total			2	4	13	19
33	Prod			3	7	10
	Test		1	11	14	26
33 Total			1	14	21	36
34	Prod			2	13	15
	Test		1	5	18	24
34 Total			1	7	31	39
Hovedtotal		1	5	35	78	119

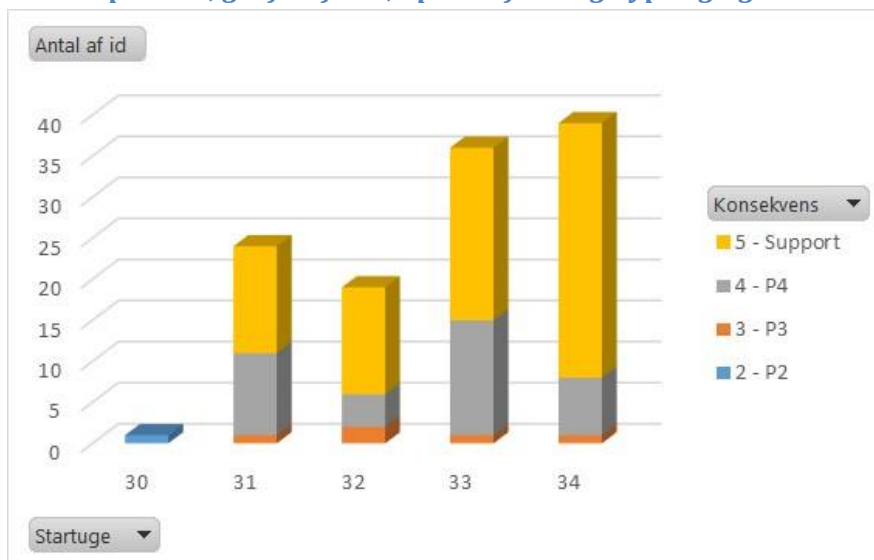
#Tabel: Oversigt over antal sager i månedperiode.

*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

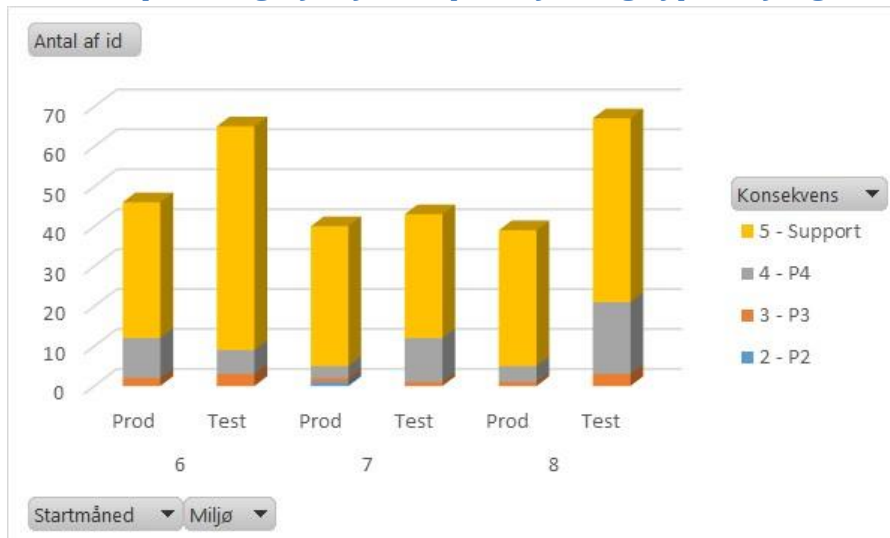


### 3- Månedperiode, tabelform; opdelt efter sagstype, uge og miljø

Antal af id		Konsekvens				Hovedtotal
Startmåned	Miljø	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	
6	Prod		2	10	34	46
	Test		3	6	56	65
6 Total			5	16	90	111
7	Prod	1	1	3	35	40
	Test		1	11	31	43
7 Total		1	2	14	66	83
8	Prod		1	4	34	39
	Test		3	18	46	67
8 Total			4	22	80	106
Hovedtotal		1	11	52	236	300

#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 ved periodens slutning. 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	119	50 (32)	28 (3)	84

#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	19	13	32

#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	12	16	28

#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
<b>Månedperiode</b>			
SD first time fix	4	3	7
Total sager	78	41	119
% First time fix	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>
<b>Tendensperiode</b>			
SD first time fix	4	22	26
Total sager	64	236	300
% First time fix	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>

#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 **40 timer 33 minutter (1 døgn 16 timer 33 min)**

Den gennemsnitlige varighed målt på **3 mdrs basis** er **68 timer 21 minutter (2 døgn 20 timer 8 min)**

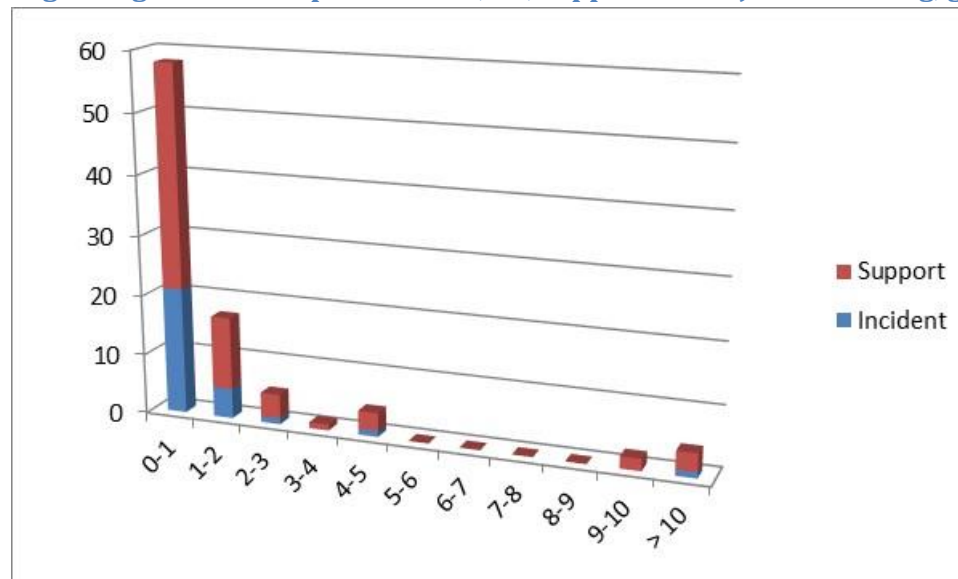
### Sags varighed månedsperiode - P3, P4, support - detaljeret fordeling, tabelform

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)
0-1	40	21	77	37
1-2	0	5	0	12
2-3	0	1	0	4
3-4	0	0	0	1
4-5	0	1	0	3
5-6	0	0	1	0
6-7	0	0	0	0
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	2
> 10	0	1	0	3
Antal behandlet i alt	40	29**	78	62**
Sager registreret i perioden	<b>40*</b>		<b>78*</b>	

\* 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 – P3, P4, support - 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 været 1 hændelse med prioritet P2, se bilag.

### **Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode**

Der har været 3 support sager og 1 hændelse hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 4% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

Oversigt over sagerne er gengivet i bilag

### Hændelser samt support sager, 3-måneders historik

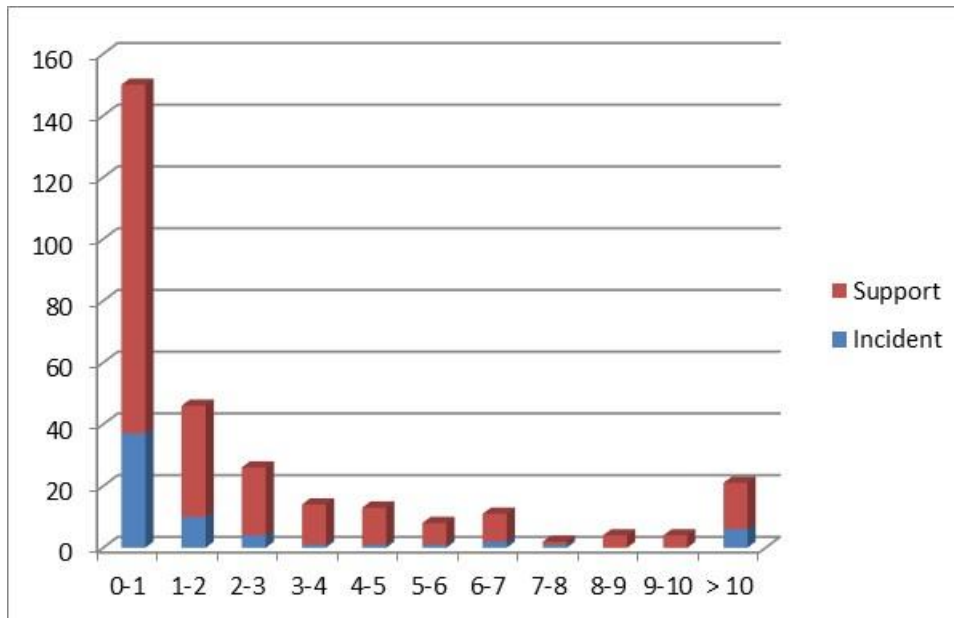
Der har været 1 hændelse P2 i perioden.

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 299 support sager og hændelser, fordelt på 236 support sager og 63 hændelser P3, P4 sager.

Behandlingstiden oversteg 10 dage for i alt 21 sager, 6 hændelser og 15 supportsager.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 278 ud af i alt 299 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 93,0% af tilfælde og overskredet i 7,0% af tilfælde for de færdigbehandlede sager.



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



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

Sagsbehandlingstiden for hændelser P3 har SLA med tilstræbt løsningsstid 10 dage. Nedenstående tabeloversigt giver indblik i, hvorledes denne SLA er overholdt for det samlede antal P3 og P4 samt support sager.

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)
0-1	63	37	234	113
1-2	0	10	1	36
2-3	0	4	0	22
3-4	0	1	0	13
4-5	0	1	0	12
5-6	0	1	1	7
6-7	0	2	0	9
7-8	0	1	0	1
8-9	0	0	0	4
9-10	0	0	0	4
> 10	0	6	0	15
Antal behandlet i alt	63	63	236	236

#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.

## Bilag

### SLA oversigt

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

Service	Servicemål
<b>NSP tilgængelighed</b>	99,9 %
<b>2nd line Servicedesk</b>	24/7 Responstid i åbningstid (8-16): 90% inden for 1 min. Responstid i øvrig tid: 90% inden for 5 min.
<b>Fejlrettelse</b>	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
<b>Prioritet 1 (P1)</b>	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. <b>Eskalering:</b> Hvis problemet ikke er løst inden 2 timer underrettes Leverandørens ledelse, som derefter har problemet under konstant overvågning.
<b>Prioritet 2 (P2)</b>	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. <b>Eskalering:</b> Hvis problemet ikke er løst inden 4 timer underrettes Leverandørens ledelse, som derefter har problemet under konstant overvågning.
<b>Prioritet 3+4 (P3+P4)</b>	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 Forklaring: Datatab på en MPLS i regional net	Netic (26-07-2014 18:35)	25 min

### Hændelser P3 og P4 samt support sager, månedsperiode

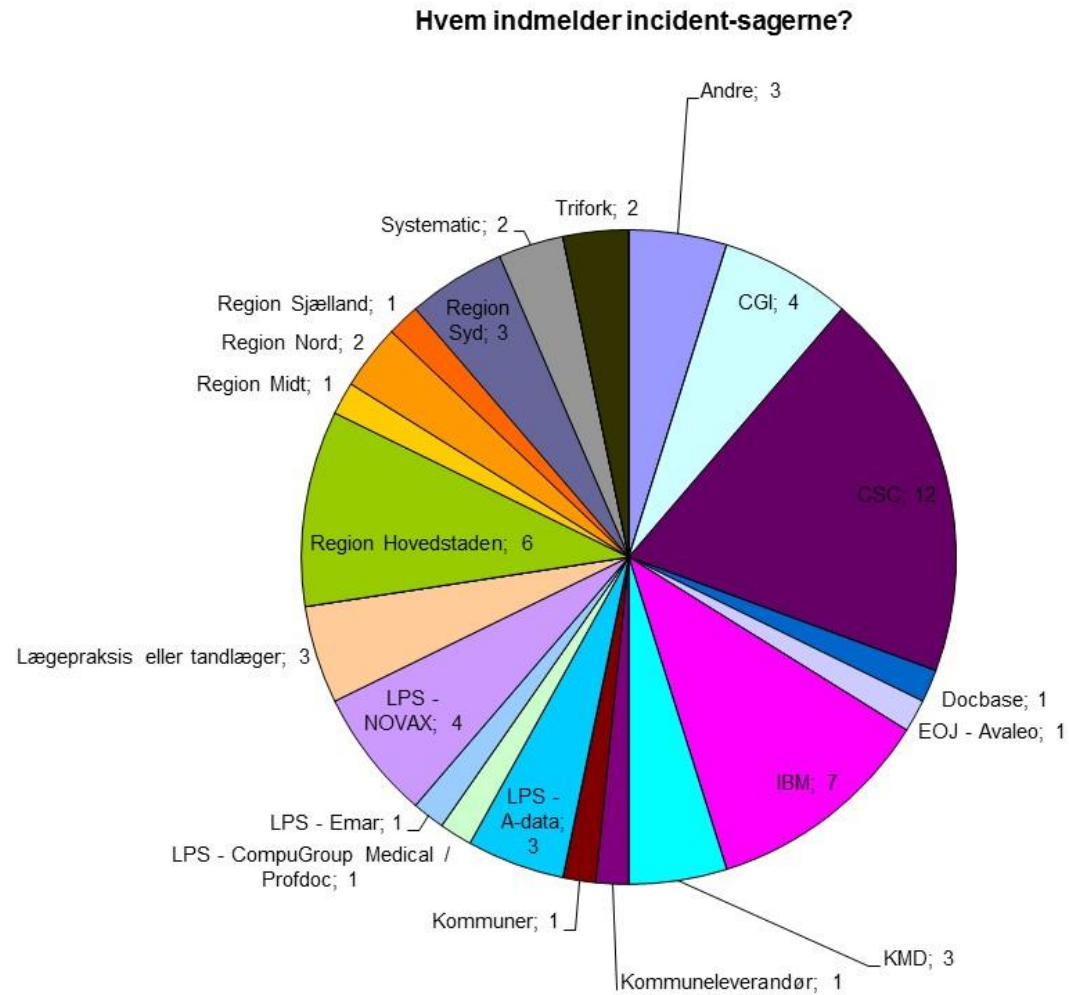
Der har været 3 support sager og 1 hændelse hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 4% af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype, miljø og overskrift samt Forklaring på behandlingstid	Indmelder (dato)	Behandlingstid
50482	Support, PROD, Hvidovre Whitelist i produktion, (Form: Supporthenvendelse) Forklaring på behandlingstid: Liggetid ved NSI grundet ferie	Cap Gemini 28-07-2014 09:18	11 dage
50483	P4, Test1, Konfigurationsfejl i Min log udtrækservice på test miljøerne, (Form: Anmeld Fejl) Forklaring på behandlingstid: Langstrakt sag, i perioder flere dages ventetid ved support, løbende dialog med indberetter	sundhed.dk 28-07-2014 09:41	11 dage
50540	Support, PROD, Mærkelig doseringsangivelse på FMK, (Form: Anmeld Fejl) Forklaring på behandlingstid: Ventetid ved kunde	Region Syd, 29-07-2014 10:03	11 dage
50798	Support, test2, SKRS whitelisting (ddv), (Form: Supporthenvendelse) Forklaring på behandlingstid: Ventetid I sagen grundet behov for udredning af CVR samt ferie ved NSI	XMedicus Aps, 05-08-2014 11:38	11 dage

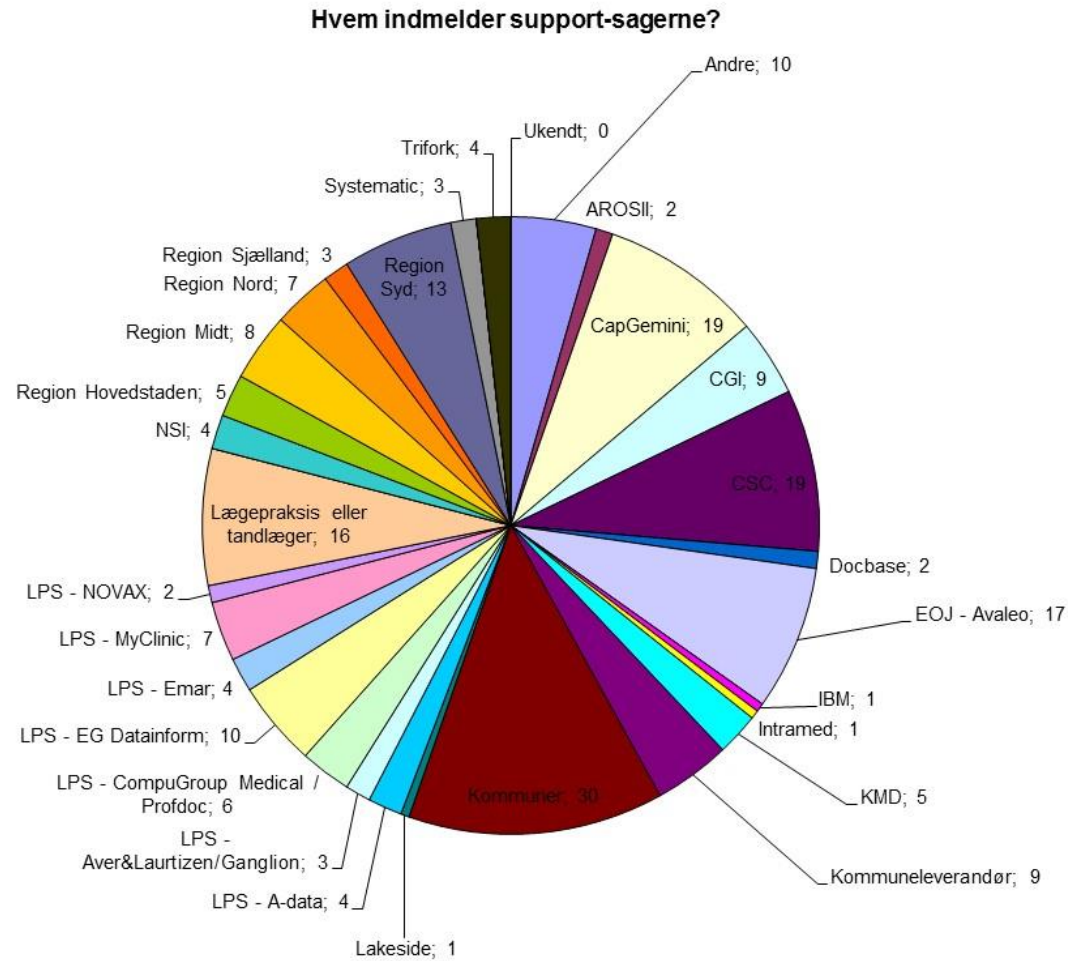
## Hvem indmelder sager - hændelser, månedsperiode

Hændelse sager, visning af indmelder organisation



## Hvem indmelder sager – support, månedsperiode

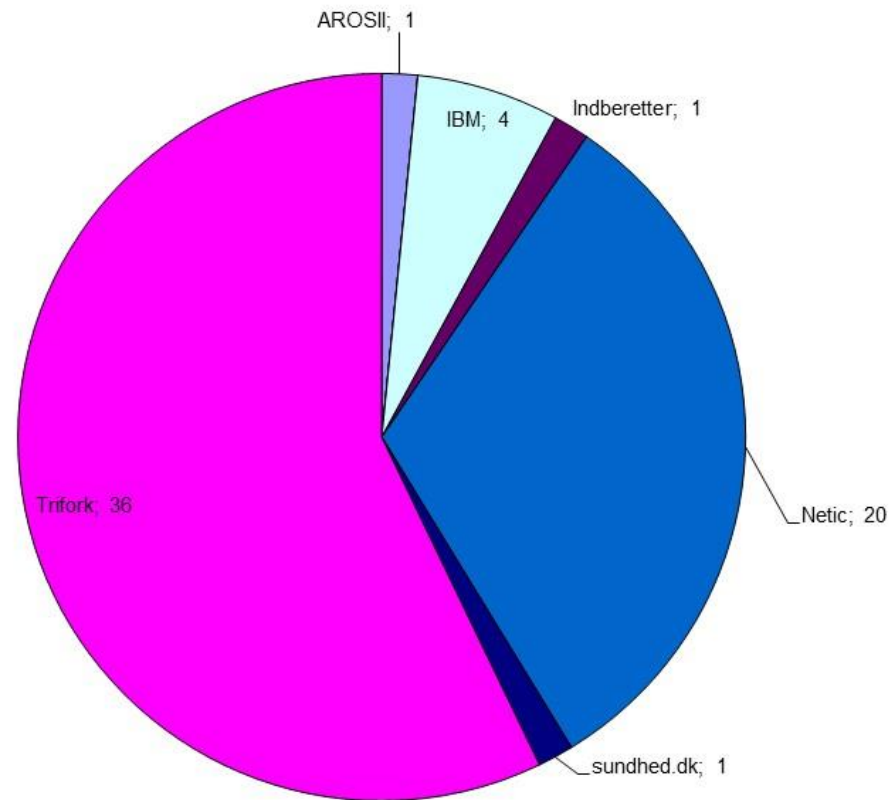
Support sager, visning af indmelder organisation



## Hvem løser sagerne – hændelser, månedsperiode

Alle sager opdelt efter sagstype, visning af løsningsansvarlig organisation

### Hvem løser incident-sagerne?



## Hvem løser sagerne – support, månedsperiode

Alle sager opdelt efter sagstype, visning af løsningsansvarlig organisation

### Hvem løser support-sagerne?

