

# Indikatorrapport, Servicedesk og sagsbehandling

Rapport for indikatorer ved NSI National Servicedesk.

- Periode for indrapportering af aktuelle sager: uge 35-39, 23. august – 26. september 2014
- Periode for indrapportering af afsluttede sager til tendensanalyse: juli-september 2014

## Indhold

Læsevejledning og datamateriale .....	3
Ledelsesresume .....	4
Samlet sagshåndtering, tendensperiode .....	4
SLA overholdelse, 3-måneders historik .....	5
SLA overholdelse, månedsperiode .....	5
Øjebliksbillede, status for sager .....	6
Kvalitets KPI .....	7
Totalt antal sager registreret .....	7
Månedsperiode, statusfordeling .....	11
Total Antal sager – åbne og afventer deployment .....	11
First Time Fix Rate .....	12
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 .....	16
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 (intern NSI rapport, denne KPI udsendes ikke i den offentlige rapport)
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

Kritisk problem, Servicen er ikke tilgængelig, eller funktionaliteten er reduceret i et sådan omfang, at basale funktioner ikke er tilgængelige for slutbrugerne

Væsentlige funktioner er utilgængelige, eller en større gruppe af slutbrugere har ikke mulighed for at anvende servicen

En eller flere væsentlige funktioner er utilgængelige. Et begrænset antal slutbrugere oplever manglende funktionalitet

Samme som P3, men med lavere prioritet, vurderet ud fra de funktioner som er berørt

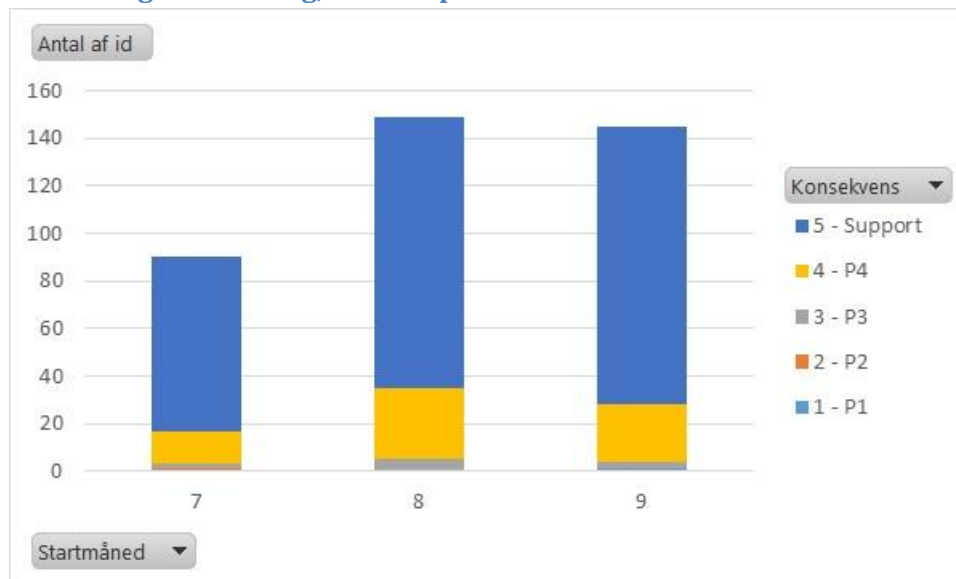
Miljø kan være produktionsmiljø for NSP/FMK – kaldet ”Produktion” - eller ét af de bagvedliggende miljøer til test og uddannelse, samlet set kaldet ”Test”

## Ledelsesresume

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

### SLA overholdelse, 3-måneders historik

Tabeloversigt over sagsfordelingen er som gengivet herunder, tabelform

Antal af id	Konsekvens					Hovedtotal
	1 - P1	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	
7		1	2	14	73	90
8			5	30	114	149
9	1		3	24	117	145
Hovedtotal	1	1	10	68	304	384

Der er forekommet 1 hændelse med prioritet P1 og 1 hændelse med prioritet P2 i 3-måneders perioden. SLA er overholdt  
Der har været samlet set 384 support sager og hændelser, fordelt på 304 support sager og 80 hændelser, heraf 78 P3, P4 sager.

Behandlingstiden oversteget SLA på 10 dage for i alt 30 sager, 9 hændelser og 21 supportsager. Se tabel herunder for detail indblik i behandlingstiden for sagshåndtering.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 352 ud af i alt 382 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 92,1% af tilfælde og overskredet i 7,9% af tilfælde for de færdigbehandlede sager.

### SLA overholdelse, månedsperiode

Der har været 1 hændelse med prioritet P1, se bilag. SLA er overholdt

Der har været 5 support sager hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 5 ud af 177 sager (3%) af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

### 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	211	62 (33)	32 (9)	169

#Tabel: Fordeling af sager ud fra status.

## Kvalitets KPI

### Totalt antal sager registreret

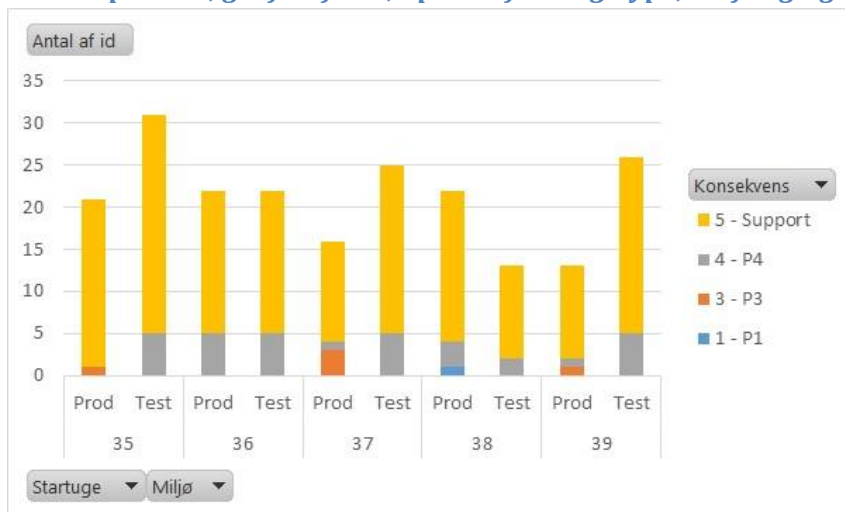
Sagsoversigten angiver total antal sager som er indmeldt og registreret i den specificerede periode.

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

Antal af id		Konsekvens					
Startuge	Miljø	1 - P1	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal	
35	Prod			1	20	21	
	Test				5	26	31
35 Total				1	5	46	52
36	Prod				5	17	22
	Test				5	17	22
36 Total					10	34	44
37	Prod			3	1	12	16
	Test				5	20	25
37 Total				3	6	32	41
38	Prod		1		3	18	22
	Test				2	11	13
38 Total			1		5	29	35
39	Prod			1	1	11	13
	Test				5	21	26
39 Total				1	6	32	39
Hovedtotal			1	5	32	173	211

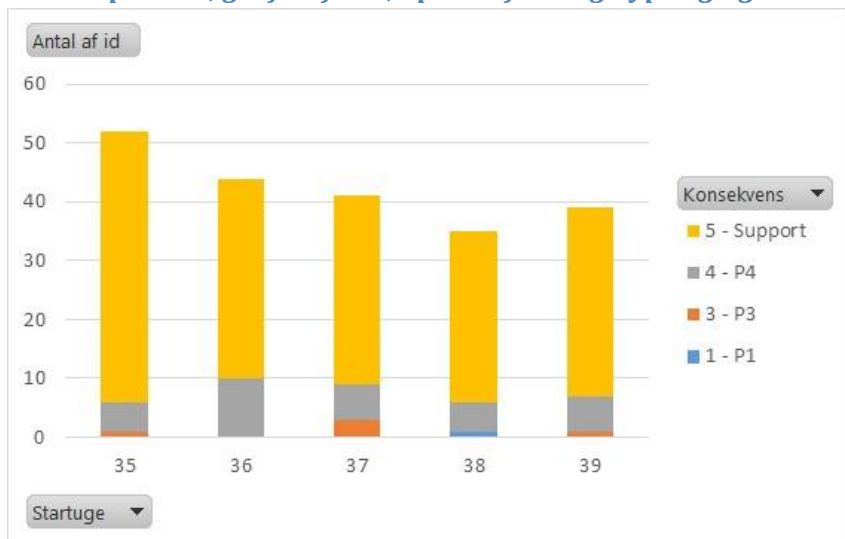
#Tabel: Oversigt over antal sager i månedperiode.

*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

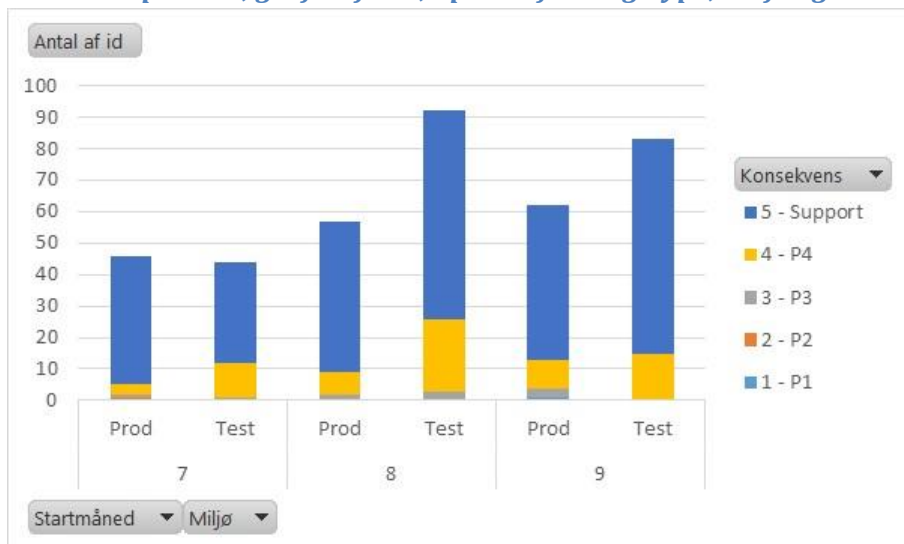


### 3- Månedperiode, tabelform; opdelt efter sagstype, måned og miljø

Antal af id		Konsekvens					
Startmåned	Miljø	1 - P1	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
7	Prod		1	1	3	41	46
	Test			1	11	32	44
7 Total			1	2	14	73	90
8	Prod			2	7	48	57
	Test			3	23	66	92
8 Total				5	30	114	149
9	Prod	1		3	9	49	62
	Test				15	68	83
9 Total		1		3	24	117	145
Hovedtotal		1	1	10	68	304	384

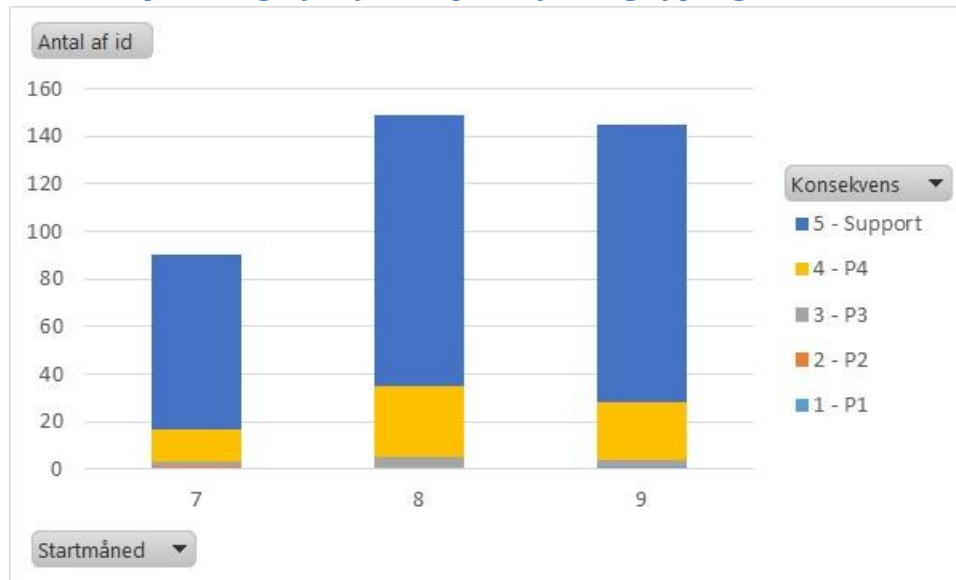
#Tabel: Oversigt over antal sager i tendensperiode – 3 mdr.

### 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	lukket + løst i perioden	P3+P4+Support i perioden
Månedperiode	211	62 (33)	32 (9)	169	178	177

#Tabel: Fordeling af sager ud fra status.

### Total Antal sager - åbne og afventer deployment

Åbne sager angiver sager, som afventer færdiggørelse i forhold til kunden (Status Åben). Løst angiver antal sager, som afventer udrulning/deploy (Status LØST). Snapshot tages på rapporteringstidspunktet

Åbne sager	Support	Incidents	I alt
Åbne sager	24	6	30
Løst - afventer deployment	15	17	32
<b>Sum</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>62</b>

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

### 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	1	5
Total sager	173	38	211
% First time fix	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>
<b>Tendensperiode</b>			
SD first time fix	19	5	24
Total sager	304	80	384
% First time fix	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</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 **55 timer 24 minutter (2 døgn 7 timer 24 min)**

Den gennemsnitlige varighed målt på **3 mdrs basis** er **79 timer 47 minutter (3 døgn 7 timer 47 min)**

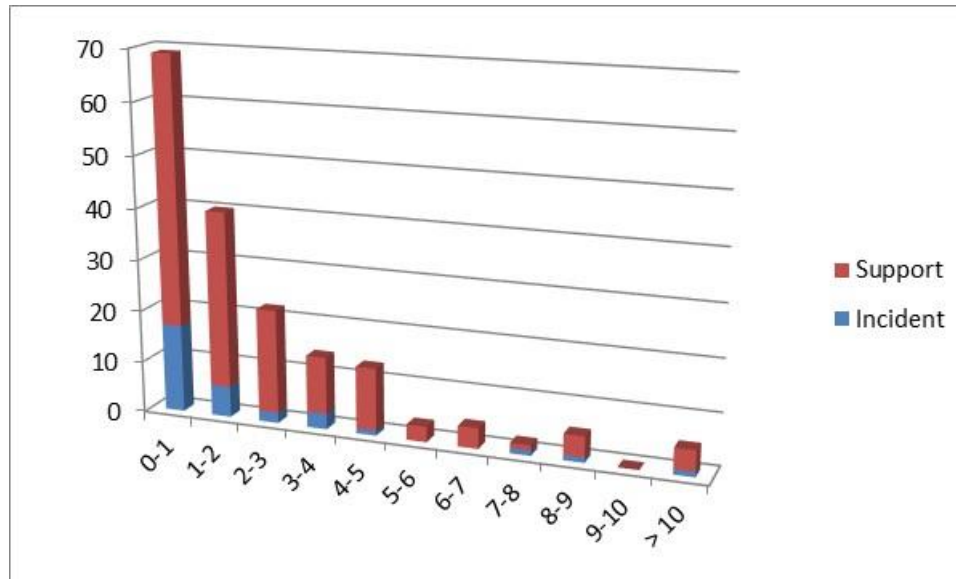
### Sags varighed månedsperiode – P3, P4, support - detaljeret fordeling, tabelform

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	37	17	172	52
1-2	0	6	0	34
2-3	0	2	0	20
3-4	0	3	0	11
4-5	0	1	1	12
5-6	0	0	0	3
6-7	0	0	0	4
7-8	0	1	0	1
8-9	0	1	0	4
9-10	0	0	0	0
> 10	0	1	0	4
Antal behandlet i alt **	37	32	173	145
Sager registreret i perioden	<b>37*</b>		<b>173</b>	

\* Optælling medtager ikke sager P1 og P2

\*\* 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 P1, se bilag for yderligere beskrivelse.

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

Der har været 5 support sager hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 5 ud af 177 sager (3%) af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

Oversigt over sagerne er gengivet i bilag

## Hændelser samt support sager, 3-måneders historik

Tabeloversigt over sagsfordelingen er som gengivet herunder, tabelform

Antal af id	Konsekvens					Hovedtotal
	1 - P1	2 - P2	3 - P3	4 - P4	5 - Support	
7		1	2	14	73	90
8			5	30	114	149
9	1		3	24	117	145
Hovedtotal	1	1	10	68	304	384

Der har været samlet set 384 support sager og hændelser, fordelt på 304 support sager og 80 hændelser, heraf 78 P3, P4 sager. Der er forekommet 1 hændelse med prioritet P1 og 1 hændelse med prioritet P2 i 3-måneders perioden.

Behandlingstiden oversteg 10 dage for i alt 30 sager, 9 hændelser og 21 supportsager. Se tabel herunder for detail indblik i behandlingstiden for sagshåndtering.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 352 ud af i alt 382 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 92,1% af tilfælde og overskredet i 7,9% af tilfælde for de færdigbehandlede sager.

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

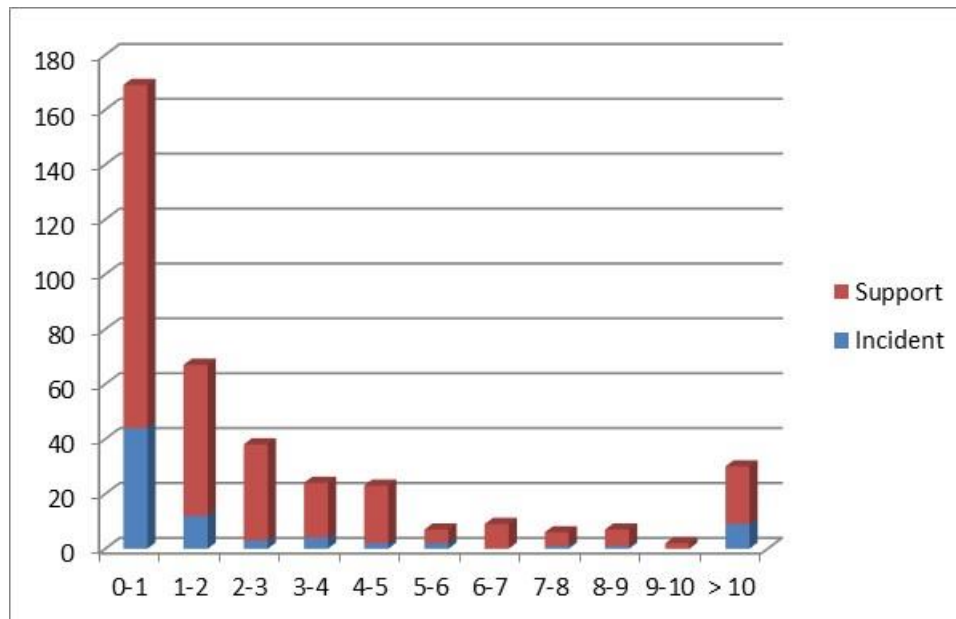
Sagsbehandlingstiden for hændelser P3 har SLA med tilstræbt løsningstid 10 dage. Nedenstående tabeloversigt giver indblik i, hvorledes denne SLA er overholdt for det samlede antal P3 og P4 samt support sager.

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	78	44	302	125
1-2	0	12	0	55



2-3	0	3	0	35
3-4	0	4	0	20
4-5	0	2	1	21
5-6	0	2	1	5
6-7	0	0	0	9
7-8	0	1	0	5
8-9	0	1	0	6
9-10	0	0	0	2
> 10	0	9	0	21
Antal behandlet i alt	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>304</b>	<b>304</b>

#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.



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

## 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 fejlkategori 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 været 1 hændelse P1 i perioden

Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype, miljø og overskrift	Indmelder (dato)	Behandlingstid
52671	<p>P1, FMK Prod Fejl ved hent medicinkort, (Form: Anmeld Fejl) Forklaring – rapporteret i FMK-4828: Under udførsel af change FMK-4792 konstateres der markante stigende svartider. Det besluttes at udføre rollback på changen. Genindsættelse af servere efter rollback giver overbelastningsproblemer på serverne. Den efterfølgende analyse konkludere at et datacenter (2 app server) ikke er i stand til at håndtere alt trafik og i forbindelse med deployment har der kun været 2 servere aktiv. Det besluttes at stoppe alt FMK trafikken, fjerne overlastningsproblemerne på alle server og gradvist lukke trafikken ind. Herefter kom trafikken gradvis på. FMK har haft høje svartider i perioden 11:07 til 11:28. I perioden 11:28 til 12:13 har FMK servicen været nede.</p>	LPS - CompuGroup Medical / Profdoc (16-09-2014 11:44:00)	64 min

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

Der har været 5 support sager hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 5 ud af 177 sager (3%) af de færdigbehandlede sager overskrider aftalt SLA.

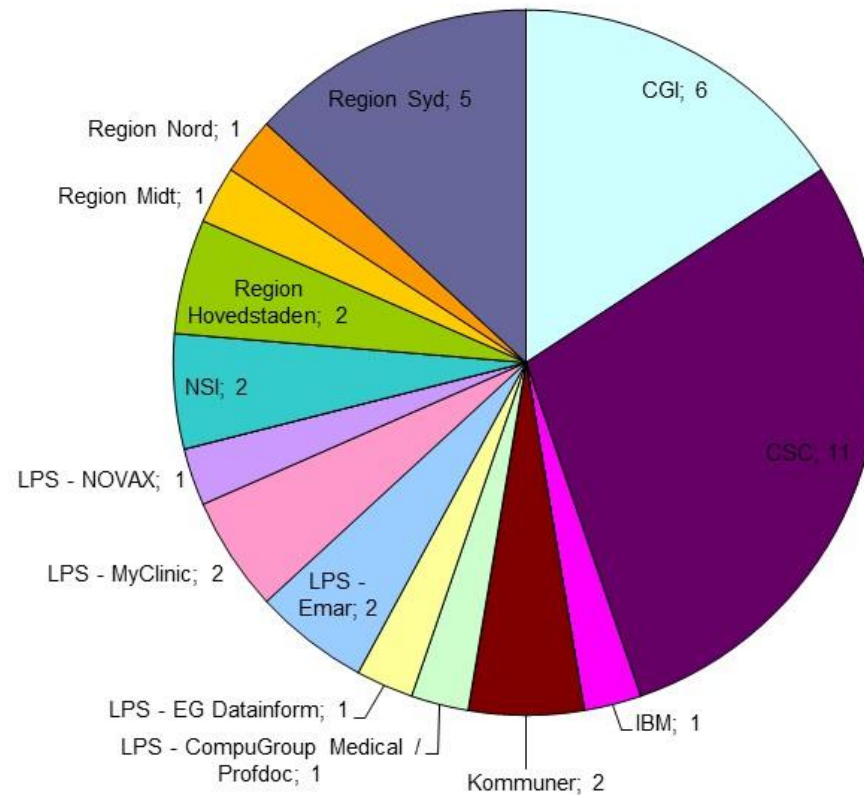
Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype, miljø og overskrift samt Forklaring på behandlingstid	Indmelder, dato	Behandlingstid
51664	Support, PROD, FMK - Bestilling af basispakke til CSC direkte Forklaring på behandlingstid: stavfejl i mail adresser, dermed flere dages liggetid i stilstand	Glostrup Kommune, 25-08-2014 14:58	11 dage
51841	Support, PROD, WF: WL Billund kommune produktion Avaleo Forklaring på behandlingstid: i perioder flere dages ventetid ved kunde	Avaleo, 28-08- 2014 11:23	11 dage
52093	Support, TEST2, Kald ad STS og NAS gennem NGW, (Form: Supporthenvendelse) Forklaring på behandlingstid: langstrakt sag med uklarhed om understøttelse af SEAL.NET	KMD, 03-09-2014 09:50:00	11 dage
52194	Support, PROD: Adgang til Advisering og SKRS på NSP - prod, Forklaring på behandlingstid: Ventetid I sagen grundet behov for udredning af behov for anvendelse af konkret service	IBM, 04-09- 2014 19:40:00	11 dage
52387	Support, TEST1: WebServicesFault - Certificate verification failed: No certificate found in header, (Form: Anmeld Fejl) Forklaring på behandlingstid: Sag er rettet men gen-åbnet	Region Hovedstaden, 09-09-2014 13:57	11 dage

## Hvem indmelder sager - hændelser, månedsperiode

Hændelse sager, visning af indmelder organisation

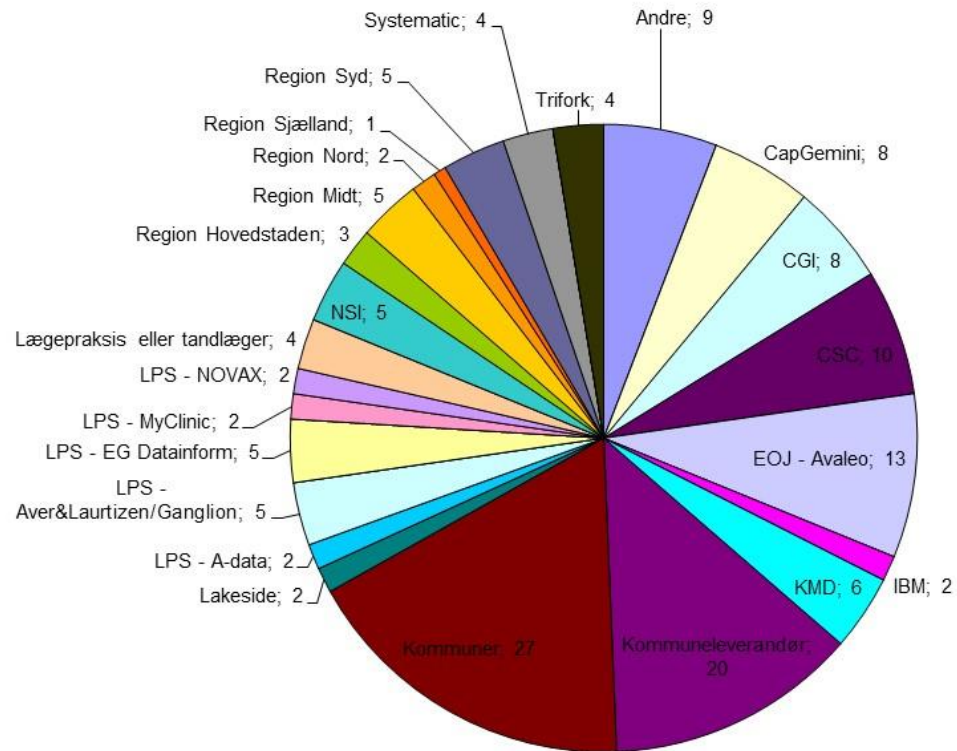
### Hvem indmelder incident-sagerne?



## Hvem indmelder sager – support, månedsperiode

Support sager, visning af indmelder organisation

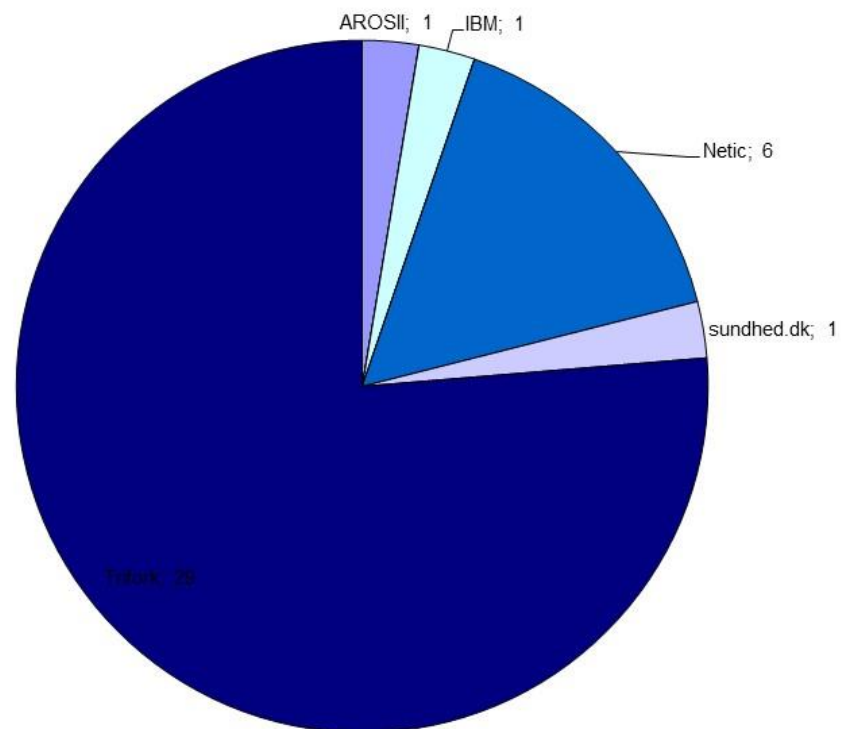
Hvem indmelder support-sagerne?



### 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?

