

# Indikatorrapport, Servicedesk og sagsbehandling

Rapport for indikatorer ved NSI National Servicedesk.

- Periode for indrapportering af aktuelle sager: uge 40-43, 27. september – 24. oktober 2014
- Periode for indrapportering af afsluttede sager til tendensanalyse: august - oktober 2014

## Indhold

Læsevejledning og datamateriale .....	3
Ledelsesresume .....	4
Samlet sagshåndtering, tendensperiode .....	4
Øjebliksbillede, status for sager .....	4
SLA overholdelse, 3-måneders historik .....	5
SLA overholdelse, månedsperiode .....	5
Kvalitets KPI .....	6
Totalt antal sager registreret .....	6
Reaktionstid .....	9
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
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

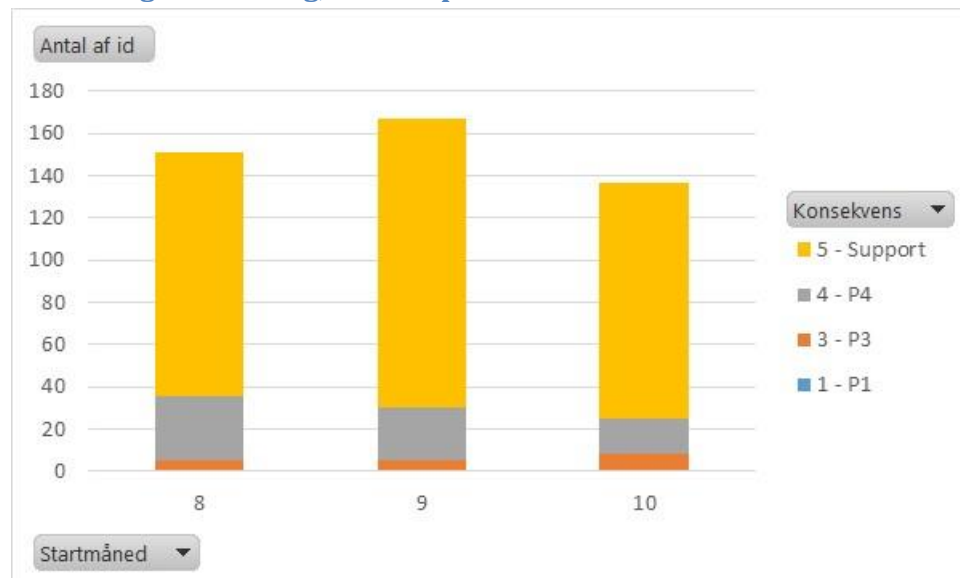
Miljø kan være produktionsmiljø for NSP/FMK – kaldet ”Produktion” - eller ét af de bagvedliggende miljøer til test og uddannelse, samlet set kaldet ”Test”

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

### Øjeblikbillede, 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	145	43 (13)	35 (6)	126

#Tabel: Fordeling af sager ud fra status.

### SLA overholdelse, 3-måneders historik

Tabeloversigt over sagsfordelingen er som gengivet herunder, tabelform

Måned	1 - P1	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
8		5	31	115	151
9	1	4	25	137	167
10	1	7	17	112	137
<b>Hovedtotal</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>73</b>	<b>364</b>	<b>455</b>

Der har været samlet set 455 support sager og hændelser, fordelt på 364 support sager og 91 hændelser, heraf 89 P3, P4 sager. Der er forekommet 2 hændelser med prioritet P1 i 3-måneders perioden.

Behandlingstiden er oversteget 10 dage for i alt 30 sager, 11 hændelser og 19 supportsager. Se tabel herunder for detail indblik i behandlingstiden for sagshåndtering.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 425 ud af i alt 455 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 93,4% af tilfælde og overskredet i 6,6% af tilfælde for de færdigbehandlede sager.

### SLA overholdelse, månedsperiode

Der har været 1 hændelse med prioritet P1, se bilag for yderligere beskrivelse.

Sagen blev videregivet på 5 min, SLA for videregivelse (15 min) blev overholdt  
Sagen blev løst på 182 min, SLA for løsning (120 min) blev IKKE overholdt

Der har været 6 support sager hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 139 ud af 145 sager (96%) overholder SLA, mens der er overskridelse af SLA i 4% af de færdigbehandlede sager.

## Kvalitets KPI

### Totalt antal sager registreret

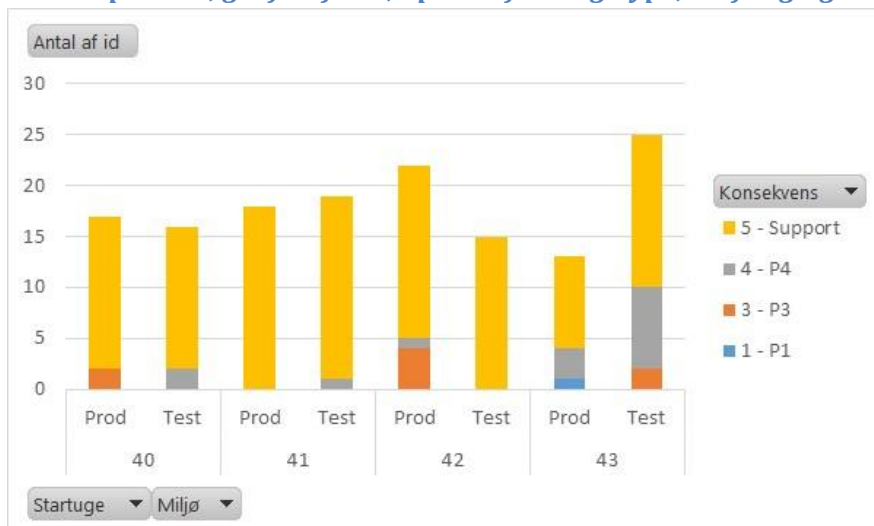
Sagsoversigten angiver total antal sager som er indmeldt og registreret i den specificerede periode.

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

Rækkenavne	1 - P1	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
<b>40</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>33</b>
Prod		2		15	17
Test			2	14	16
<b>41</b>			<b>1</b>	<b>36</b>	<b>37</b>
Prod				18	18
Test			1	18	19
<b>42</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>37</b>
Prod		4	1	17	22
Test				15	15
<b>43</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>38</b>
Prod	1		3	9	13
Test		2	8	15	25
<b>Hovedtotal</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>121</b>	<b>145</b>

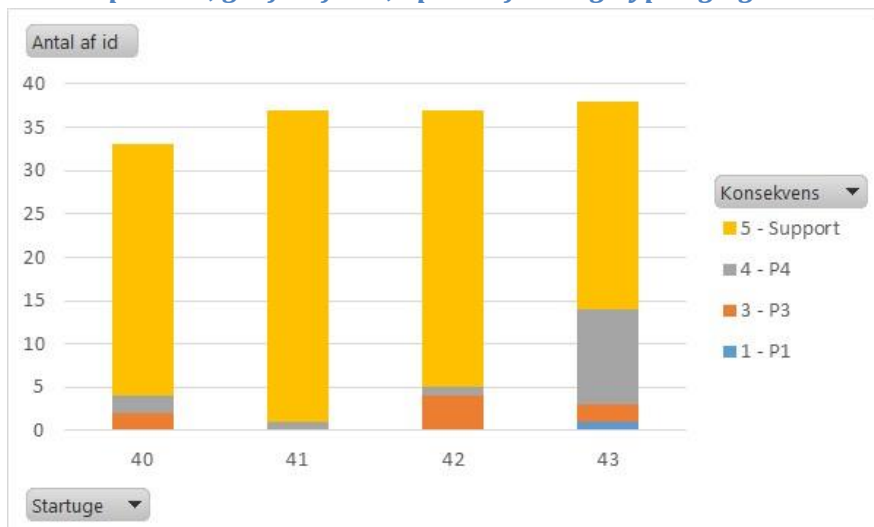
#Tabel: Oversigt over antal sager i månedperiode.

*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

Rækkenavn	1 - P1	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
<b>8</b>		<b>5</b>	<b>31</b>	<b>115</b>	<b>151</b>
Prod		2	7	48	57
Test		3	24	67	94
<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>137</b>	<b>167</b>
Prod	1	4	9	63	77
Test			16	74	90
<b>10</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>112</b>	<b>137</b>
Prod	1	5	4	48	58
Test		2	13	64	79
<b>Hovedtotal</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>73</b>	<b>364</b>	<b>455</b>

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

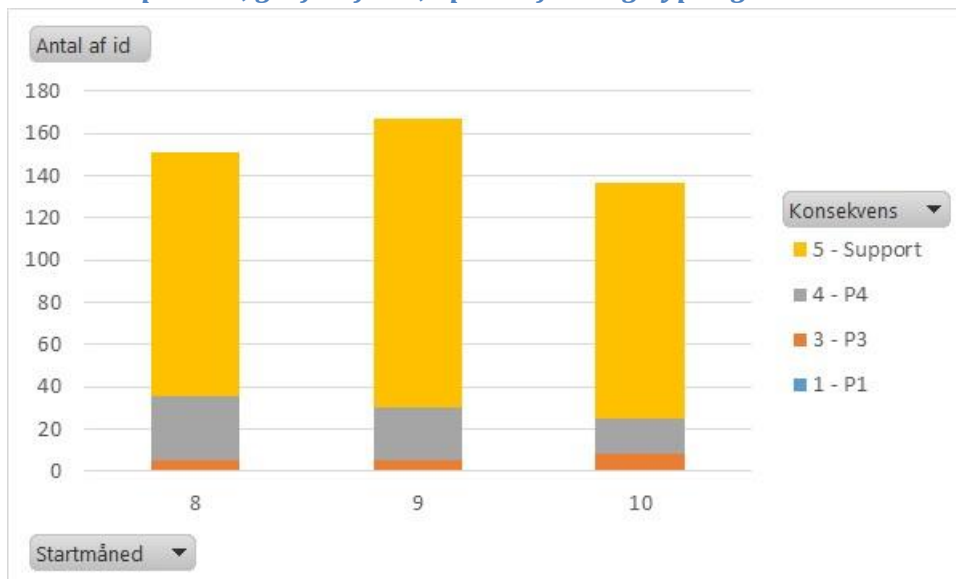
### 3- Månedperiode, grafisk form; opdelt efter sagstype, miljø og måned



#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.

### Reaktionstid

Reaktionstid er den tid, som er gået til visitering i Servicedesk før sagen videregives til håndtering ved 3. parts leverandør. SLA for denne parameter er reaktionstid på 8 timer.

#### Månedperiode, tabelform; reaktionstid

Timer før videregivelse	Antal sager (P3, P4 og support)
1	129
2	12
3	3
4	0
5-8	0
>8	0
I alt	144

SLA – 8 timers reaktionstid - er overholdt i alle sager svarende til 100%.

*3- Månedperiode, tabelform; reaktionstid*

Timer før videregivelse	Antal sager (P3, P4 og support)
1	399
2	37
3	13
4	0
5-8	1
>8	3
<b>Ialt</b>	<b>453</b>

SLA – 8 timers reaktionstid - er overholdt i 450 ud af 453 sager svarende til 99%.

### 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	145	43 (13)	35 (6)	126	132	144

#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	11	2	13
Løst - afventer deployment	2	4	6
<b>Sum</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</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	9	0	9
Total sager	121	24	211
% First time fix	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>
<b>Tendensperiode</b>			
SD first time fix	15	3	18
Total sager	364	91	455
% First time fix	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</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 indenfor arbejdstid] med [samlet antal sager registreret i perioden]. Den gennemsnitlige varighed på sager repræsenterer 8 timer pr arbejdsdag, mens hellig- og weekend-dage er fraregnet.

Den gennemsnitlige varighed målt på **månedlig basis** er **20 timer 27 minutter (2 arbejdsdage 4 timer 27 min)**

Den gennemsnitlige varighed målt på **3 mdrs basis** er **23 timer 29 minutter (2 arbejdsdage 7 timer 29 min)**

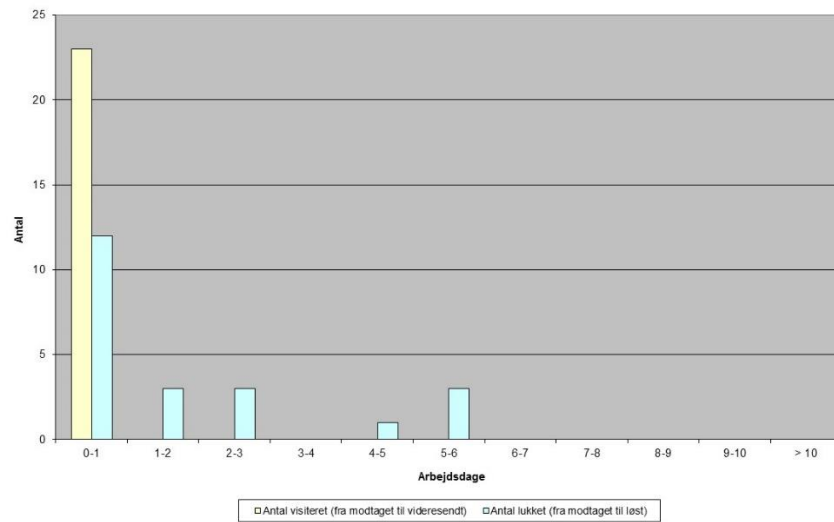
### Sags varighed månedsperiode – P3, P4, support - detaljeret fordeling, tabelform

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	23	12	121	45
1-2	0	3	0	24
2-3	0	3	0	7
3-4	0	0	0	5
4-5	0	1	0	6
5-6	0	3	0	3
6-7	0	0	0	4
7-8	0	0	0	6
8-9	0	0	0	2
9-10	0	0	0	2
> 10	0	0	0	6
Antal behandlet i alt *	23	22	121	110

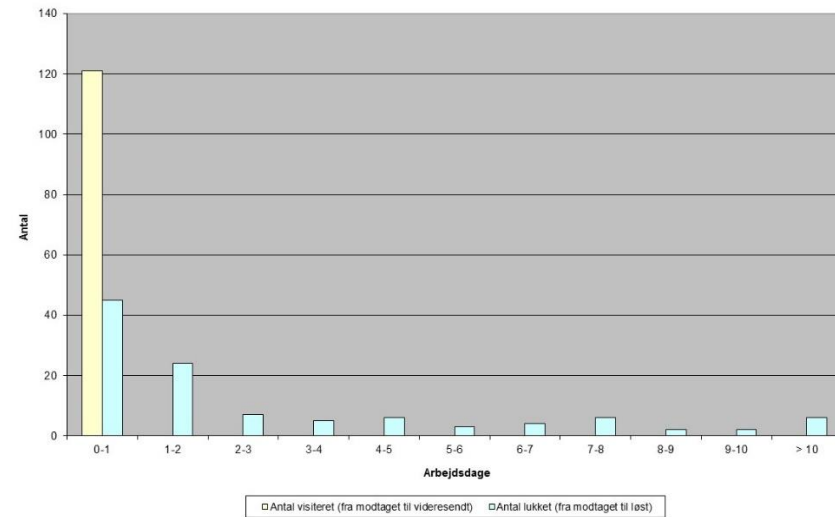
\* Optælling medtager ikke sager P1 og P2

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

Antal P3/4-sager opdelt i håndteringstid



Antal Support-sager opdelt i håndteringstid



#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.

Sagen blev videregivet på 5 min, SLA for videregivelse (15 min) blev overholdt

Sagen blev løst på 182 min, SLA for løsning (120 min) blev IKKE overholdt

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

Der har været 6 support sager hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA). Dette svarer til at 139 ud af 145 sager (96%) overholder SLA, mens der er overskridelse af SLA i 4% af de færdigbehandlede sager.

Oversigt over sagerne er gengivet i bilag

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

Tabeloversigt over sagsfordelingen er som gengivet herunder, tabelform

Måned	1 - P1	3 - P3	4 - P4	5 - Support	Hovedtotal
8		5	31	115	151
9	1	4	25	137	167
10	1	7	17	112	137
<b>Hovedtotal</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>73</b>	<b>364</b>	<b>455</b>

Der har været samlet set 455 support sager og hændelser, fordelt på 364 support sager og 91 hændelser, heraf 89 P3, P4 sager. Der er forekommet 2 hændelser med prioritet P1 i 3-måneders perioden.

Behandlingstiden er oversteget 10 dage for i alt 30 sager, 11 hændelser og 19 supportsager. Se tabel herunder for detail indblik i behandlingstiden for sagshåndtering.

SLA for håndtering af sager i perioden er overholdt i samlet set 425 ud af i alt 455 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 93,4% af tilfælde og overskredet i 6,6% 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 det samlede antal P3 og P4 samt support sager.

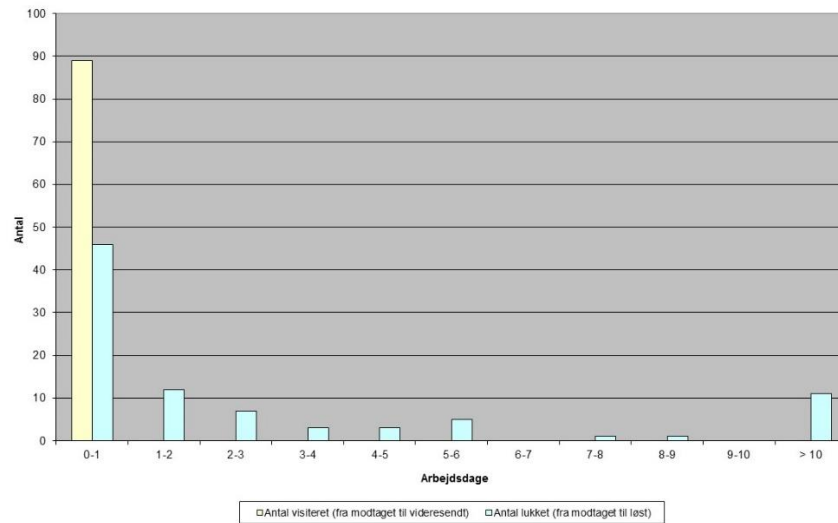
Dage	Incidents		Support	
	Antal visiteret (fra modtaget til videresendt)	Antal lukket (fra modtaget til løst)	Antal visiteret (fra modtaget til videresendt)	Antal lukket (fra modtaget til løst)
0-1	89	46	361	138
1-2	0	12	0	75



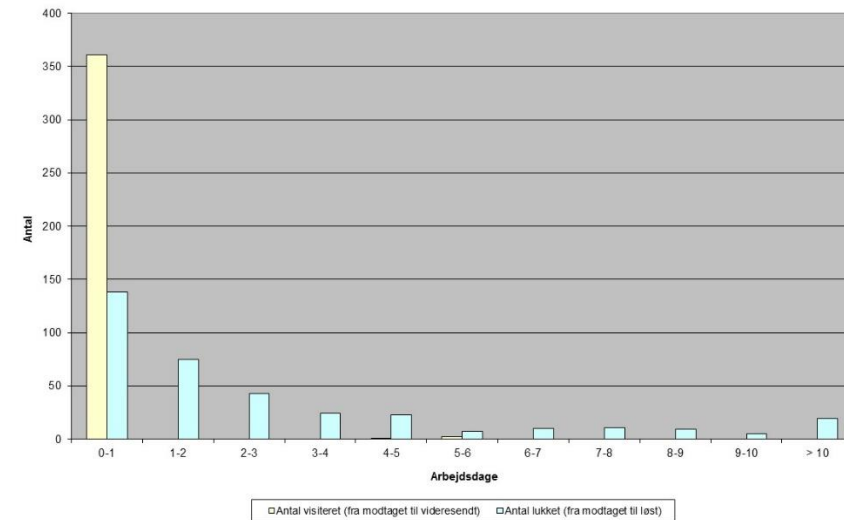
2-3	0	7	0	43
3-4	0	3	0	24
4-5	0	3	1	23
5-6	0	5	2	7
6-7	0	0	0	10
7-8	0	1	0	11
8-9	0	1	0	9
9-10	0	0	0	5
> 10	0	11	0	19
Antal behandlet i alt	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>364</b>	<b>364</b>

#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.

Antal P3/4-sager opdelt i håndteringstid



Antal Support-sager opdelt i håndteringstid



#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 Løsningstid
<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

Reaktionstid og tilstræbt løsnings tid er angivet inden for normal åbningstid, som er [hverdage] 8-16, med undtagelse af kategori 1 og 2 fejl.

### 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
54466	P1, FMK Prod FMK er nede Forklaring – rapporteret i FMK-5303: Riak - FMK DB - får problemer når systemet skal håndtere meget store mængder samtidige søgninger. Det er ikke nemt at styre og/eller begrænse disse fra applikationssiden, det i gang værende arbejde i forlængelse af hændelsen går ud på at udvikle en loadbalancer strategi til RIAK	Netic (24-10-2014 10:00)	182 min

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

Der har været 6 support sager hvor behandlingstiden overstiger 10 dage (SLA).

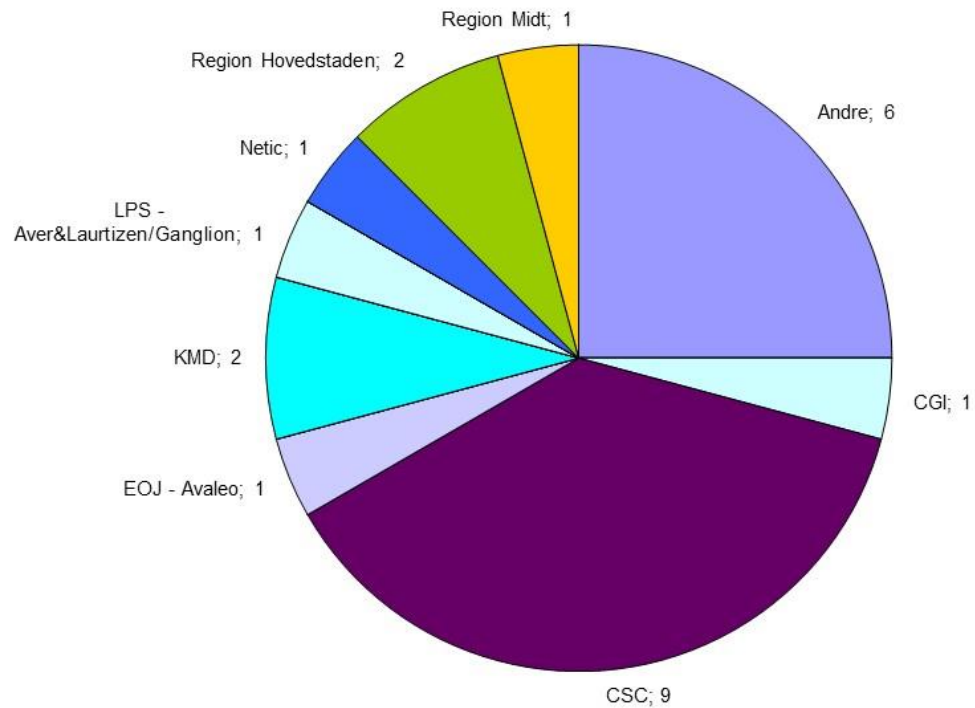
Oversigt over sagerne er gengivet herunder i tabelform

SagsID	Sagstype, miljø og overskrift samt Forklaring på behandlingstid	Indmelder, dato	Behandlingstid
53963	Support, PROD, FMK-online/XMO problematik? Kompliceret sag som lukkes i Servicedesk og behandles videre som del af FMK problem backlog	LPS - CompuGroup Medical / Profdoc, 14-10-2014 11:28	11 dage
53897	Support, TEST2, WF: Adgang til MSI testmiljø, (Form: Supporthenvendelse) Forklaring på behandlingstid: Ingen synlig årsag	Vordingborg kommune, 13-10-2014 12:06	11 dage
53759	Support, PROD, WF: Indgåelse af aftale , (Form: Supporthenvendelse) Forklaring på behandlingstid: Ventetid ved NSI	Odsherred kommune, 09-10-2014 13:29:00	11 dage
53701	Support, PROD: WF: Adgang for Næstved kommune - WL indirekte kommune, (Form: Supporthenvendelse), Forklaring på behandlingstid: Ventetid ved NSI	Næstved kommune, 08-10-2014 14:25	11 dage
53657	Support, TEST1: WF: WL Hørsholm kommune test - Avaleo, (Form: Supporthenvendelse) Forklaring på behandlingstid: Ventetid ved NSI, herunder dialog om CVR nummer	Hørsholm kommune, 07-10-2014 15:10	11 dage
53451	Support, PROD: WF: Aftale indgåelse af aftale, (Form: Supporthenvendelse) Forklaring på behandlingstid: Ventetid ved NSI	Vordingborg kommune, 02-10-2014 10:26	11 dage

## Hvem indmelder sager – hændelser, månedsperiode

Hændelse sager, visning af indmelder organisation

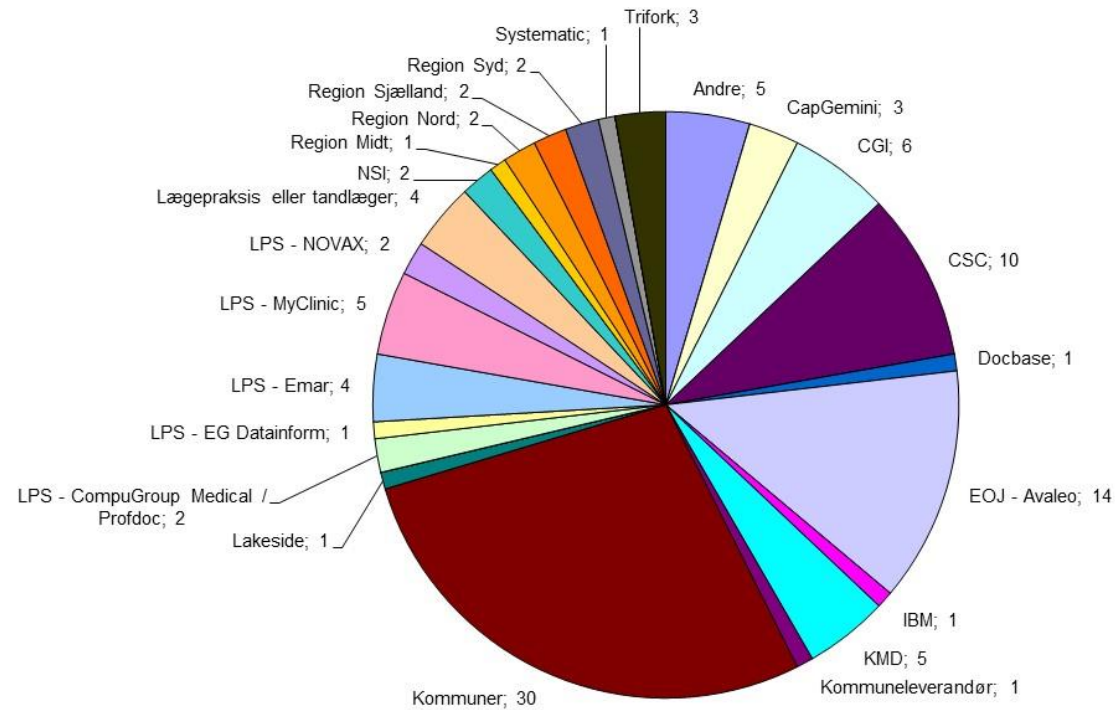
Hvem indmelder incident-sagerne?



## Hvem indmelder sager – support, månedsperiode

Support sager, visning af indmelder organisation

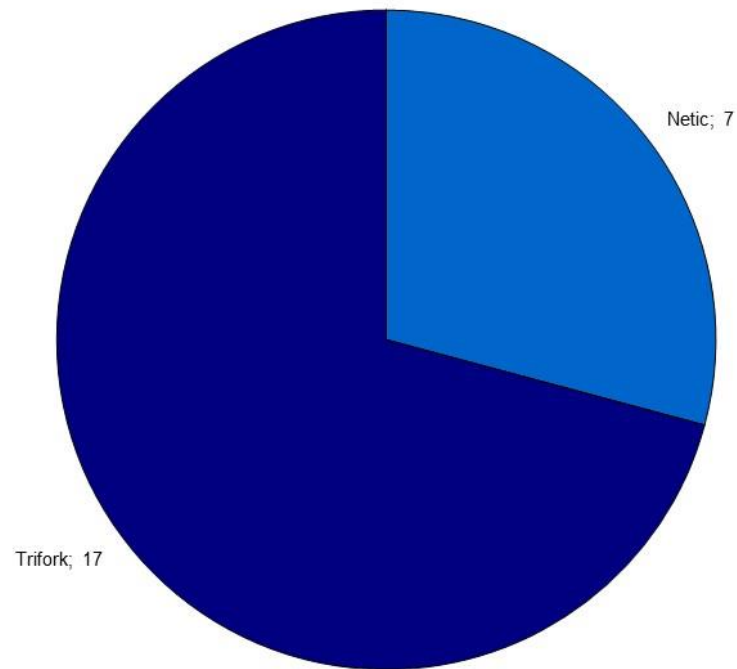
Hvem indmelder support-sagerne?



### 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?

