

Bilag 6 – Support

Rapportering på SP support

SP Sagshåndtering

Den SP-relaterede support er organiseret i både en lokal og fællesregional funktion. Begge regioner håndterer selv sager på niveau 1 og 2, mens den fællesregionale drifts – og systemforvaltningsorganisation, der ligger i Region Hovedstaden, håndterer sager på niveau 3.

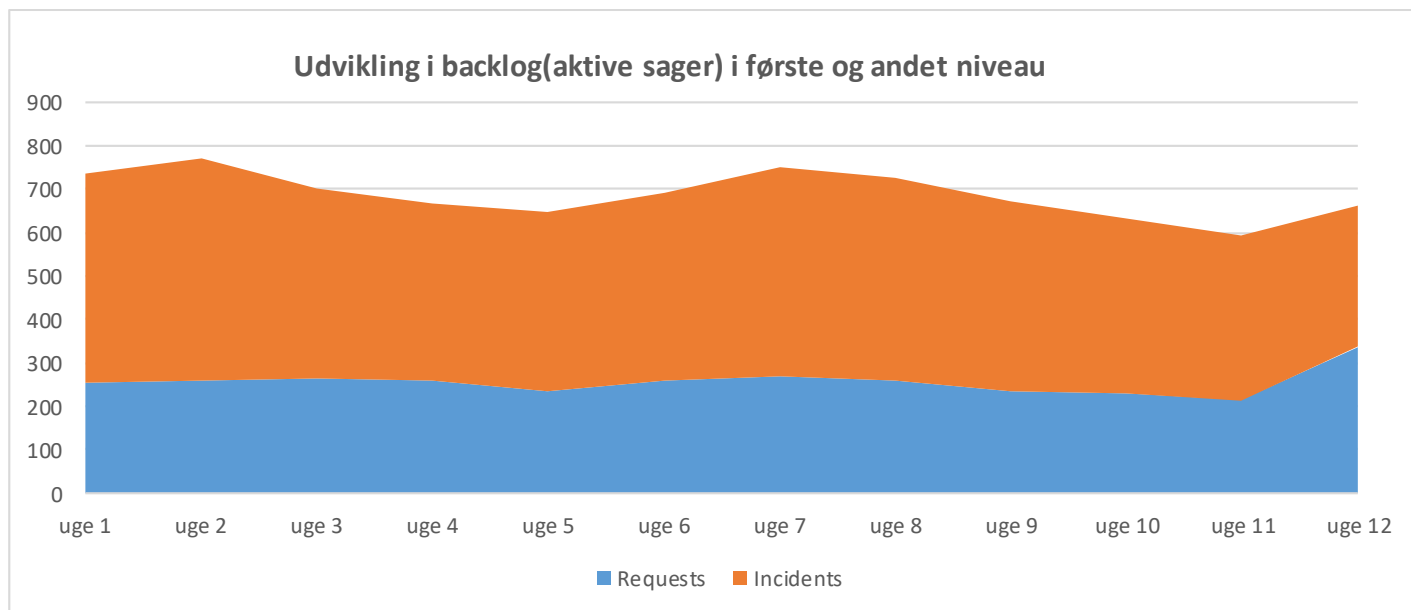
I dette afsnit rapporteres på håndtering af SP-relaterede sager i CIMT, både for niveau 1 og 2, der håndterer de telefoniske henvendelser og anvendelsesorienterede sager fra Region Hovedstaden samt for den fællesregionale drifts – og systemforvaltningsorganisationen, niveau 3, der håndterer de mere teknisk komplicerede henvendelser og altså også løser sager for Region Sjælland.

I nedenstående rapportering er grupper opdelt således:



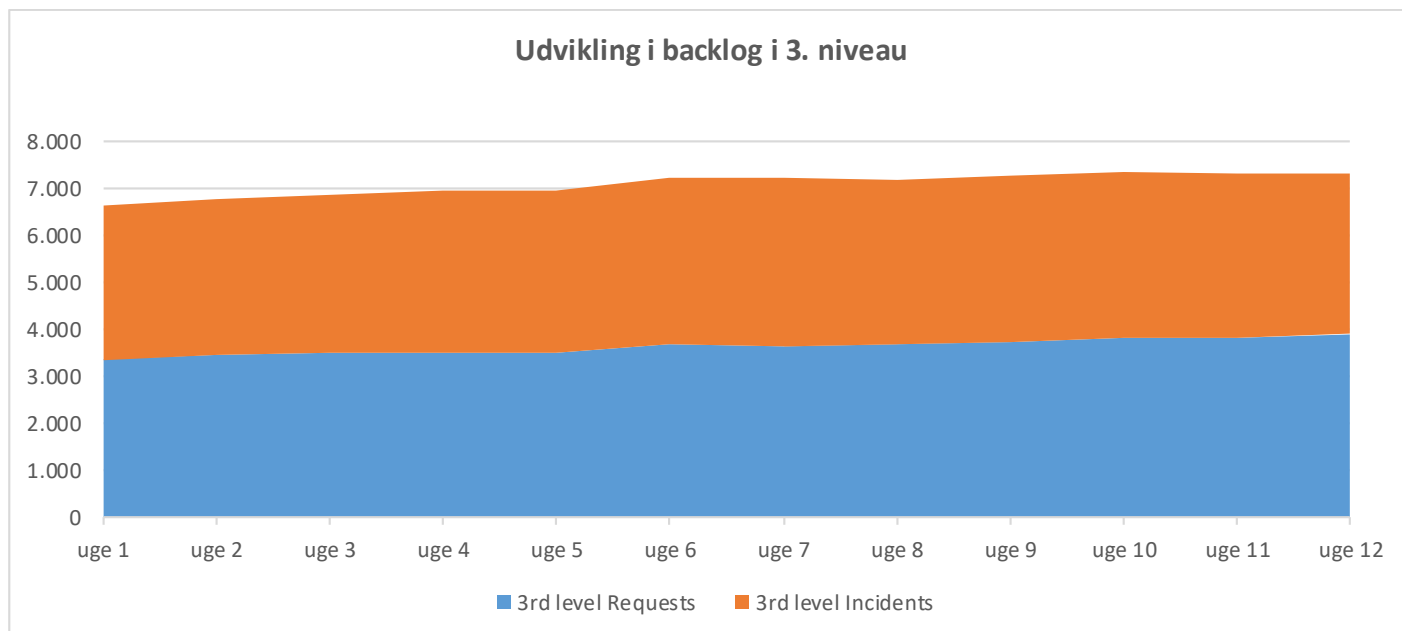
6.1 Første og andet niveau – antallet af aktive sager

Grafen nedenfor illustrer udviklingen i backlog¹ (dvs. antallet af aktive sager, som endnu afventer at blive løst), fordelt på hhv. incidents (fejlmeldinger) og requests (anmodninger og anvendelseshjælp) på første og andet niveau. Grafen viser en relativ stabil udvikling med tendens til nedadgående kurve, hvilket afspejler, at der i de fleste uger løses flere sager end der oprettes.



6.2 Tredje niveau

På tredje niveau bliver der generelt oprettet flere sager end der bliver løst. En del af årsagen er, at mange af sagerne, der sendes til tredje niveau, er teknisk komplicerede og kræver grundig kvalificering, inden de kan løses. Dette afspejles i grafen nedenfor over aktive sager, hvor udviklingen i hhv. requests og incidents er illustreret.



En backlog på over 7000 sager syner af meget, dog er det væsentligt at holde for øje, at der siden go-live med allerede er løst ca. 170.000 sager på tværs af 1st, 2nd og 3rd level support.

Netop fort at imødegå udfordringen med den store backlog er der besluttet en række tiltag med effekt fra d. 1. april. Formålet er dels at rydde op i den eksisterende mængde af aktive sager, dels at sikre en mere hensigtsmæssig arbejdsgang i forhold til indmelding af sager. Overordnet set fokuseres der primært på nye sager frem for de sager, som SP drifts – og udviklingsorganisationen overtog fra SP-programmet. Gamle sager vedr. fejl løses fortsat, men der vil være en tæt dialog med hospitalerne i forhold til, dels at vurdere hvor mange af de gamle sager, der fortsat er relevante (nogle sager omhandler samme problemstilling, mens nogle er overhalet af tiden), dels at etablere en bedre prioritering af indkomne sager.

I den nye arbejdsgang foretages indmeldinger fremadrettet af SP-nøglepersoner, med mindre der er tale om hastesager, hvorved brugeren stadig har mulighed for direkte at kontakte SP helpdesk. Derudover udarbejder hvert hospital en top-10 over ændringsønsker, hvilket er med til at sikre en skarpere prioritering af de ændringsønsker, der er vigtigst for hospitalerne.

Det forventes, at tiltagene vil reducere mængden af aktive sager betydeligt samt mindske antallet af løbende indmeldinger.

6.2 Fordeling på kritikalitet af den samlede mængde sager, der ligger i hhv. 1st, 2nd og 3rd level

Der foretages en kritikalitetsvurdering af alle sager der modtages, og som det fremgår af nedenstående tabel betragtes kun 0,4 % som havende en høj kritikalitet og dermed sager, som skal løses hurtigst. Der gælder forskellige servicemål for hver kategori.

Kritikalitet	Total	Pct. andel	Servicemål
Høj	28	0,4%	90 % er løst inden for 3 arbejdsdage
Medium	201	3%	75% er løst inden for 5 arbejdsdage
Normal	7.750	97%	70 % er løst inden for 4 uger