

## Bilag 6

### Support

#### 6.2. Support ift. SP

Nedenfor gennemgås en status på håndtering af henvendelser om SP til SP helpdesk. Det bemærkes, at der som led i at Sundhedsplatformen er overgået til den nye drifts- og udviklingsorganisation pr. 1. januar 2018, vil der blive implementeret et nyt koncept for opgørelse af hvor hurtigt henvendelser til SP helpdesk løses. Fremover forventes nedenstående opgørelse, derfor at kunne suppleres med yderligere data.

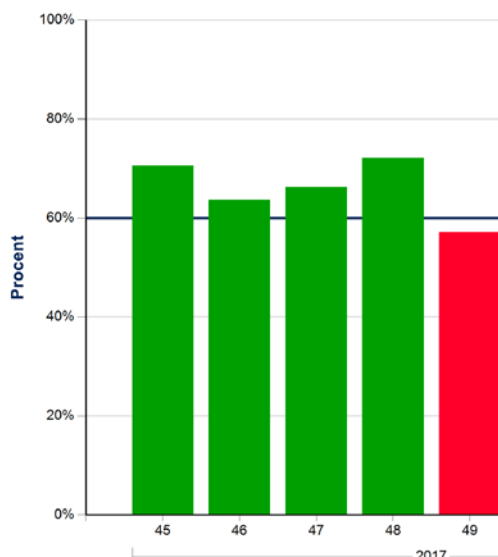
##### 6.2.1 Straksafklaringer og svartider

Det er aftalt, at 80 pct. af opkaldene til SP helpdesk skal besvares inden for fem minutter, og gennemsnitstiden ligger inden for denne målopfyldelse. Da en meget stor del af alle henvendelser foregår telefonisk, er dette et centralt mål for brugernes oplevede service.

Straksafklaringer er ligeledes af stor betydning. En straksafklaring betyder, at en sag løses ved første kontakt. Dette er en vigtig forudsætning for, at brugerne hurtigst muligt kan komme videre i deres daglige virke. Det er aftalt, at minimum 60 pct. af alle sager løses ved første kontakt.

Nedenfor fremgår status på straksafklaringer i SP helpdesk, dvs. straksafklarede telefoniske henvendelser i pct. af alle telefoniske henvendelser til SP helpdesk. Målet vurderes at være en god indikator for driftsorganisationens evne til at yde relevant support til klinikerne.

Den tykke linje viser målet på 60 pct. Grafen viser at målet generelt er opfyldt – med et enkelt dyk i uge 49, hvilket tilskrives en sammenlægning af CIMT Servicedesk og SP Helpdesk som følge af den nye SP drifts- og udviklingsorganisation. Data for ugerne 50-52 er ikke medtaget, da CIMT arbejder på at reetablere målemetoder efter denne sammenlægning. Vurderingen er dog, at målopfyldelsen atter har stabiliseret sig på et niveau svarende til gennemsnittet for ugerne op til sammenlægningen.



## 6.2.2. Åbne sager for SP

Der er indberettet en lang række sager/indmeldinger vedr. SP, som endnu ikke er løst. Gennem hele implementeringen er brugerne opfordret til altid at indmelde fejl, behov for hjælp eller ændringsanmodninger. Indtil d. 25. november 2017 er 152.000 sager blevet løst, mens 8000 sager fortsat var uløste.

Administrationens vurderingen var, at en stor del af sagerne var så gamle, at der reelt var risiko for, at ressourcerne blev anvendt til at løse irrelevante eller forældende indmeldinger. Det blev derfor aftalt med hospitalerne at igangsætte en oprydningsproces, som skulle medføre at kun aktuelle og prioriterede sager skulle løses. Til at gennemføre oprydningsprocessen blev en række kriterier opstillet, som har dannet grundlag for hospitalernes gennemgang af egne sager. Sager/indmeldinger, der faldt uden for kriterierne, kunne lukkes. I perioden frem til gennemgangen steg tallet fra 8000 til 9300. Samlet er 3000 sager blevet godkendt til lukning efter gennemgangen. Med andre ord er der aktuelt 6000 prioriterede åbne sager/indmeldinger, som den nye SP drifts- og udviklingsorganisation skal håndtere. Fordelingen af disse sager gennemgås i tabellen nedenfor.

| Typer sager  | SP Grupper   |
|--|--------------|
| <b>Aktive sager</b>  | <b>6.253</b> |
| Fejlmeldinger (Incident) vedr. fejl på login, system eller slutbrugerredskaber m.m.        | 3.141        |
| Anmodninger (Request) vedr. brugerrettigheder eller rapportønsker m.m.                     | 2.192        |
| Ændringsønsker (Request forbedringsønske): ex, systemmæssige ændringer eller tilpasninger. | 920          |

Tabellen ovenfor giver en oversigt over både åbne (aktive) og lukkede direkte SP-relaterede sager. Der gøres opmærksom på, at en betydelig mængde fejlmeldinger er fejlregistreret og bør være anmodninger. Der arbejdes løbende med forbedring af registreringspraksis, så der kan gives et mere nøjagtigt billede af brugernes indmeldinger.