

Region Hovedstaden
Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

SPØRGSMÅL TIL FORSLAG TIL BUDGET 2014 - 2017

Spørgsmål nr.: 012

Dato: 19. august 2013

Stillet af: Charlotte Fischer (B)

Besvarelse udsendt den: 27. august 2013

Opgang Blok A - 1. sal
Direkte 38665998
Mail Budget2014@regionh.dk

Web www.regionh.dk

Dato: 27. august 2013

Spørgsmål:

Hvad er de aktuelle ventetider på it-hotlinen til medarbejderne på hospitalerne? Er vurderingen, at der med ekstra resurser er grundlag for yderligere at nedbringe ventetiden på hotlinen?

Svar:

Regionens IMT-virksomhed har kontinuerligt fokus på at sikre effektive it-, medico- og telefonirelaterede services til regionens ansatte. En væsentlig forudsætning herfor er en tilgængelig service-desk, der leverer kvalificeret service.

Som et af initiativerne til sikringen heraf åbnede IMT pr. 1. december 2012 én fælles, døgnåben servicedesk for alle regionens medarbejdere med et servicemål om, at minimum 75 % af alle opkald skal besvares inden for fem minutter.

Den gennemsnitlige ventetid i service desken er i dag kun lidt mere end ét minut.

IMT vil løbende prioritere de nødvendige ressourcer inden for virksomhedens budget til at understøtte lav svartid i servicedesk.

Det er på den baggrund ikke vurderingen, at der aktuelt er behov for at afsætte ekstra ressourcer.