

Bijlage 19: Overzicht meldingen en wijzigingen 2022

Versie: 1.0

Meldingen

Globaal overzicht meldingen 2022 (niet genormaliseerd):

Totaal aantal meldingen	: 5598
Waarvan storingen	: 2845
Waarvan (gebruikers)vragen	: 2393
Waarvan standaardverzoeken	: 275
Waarvan security gerelateerd	: 69
Waarvan behoeften	: 16

Verdeling meldingen behandelgroepen 2022:

Afgehandeld door ODH (Functioneel beheer)	: 3050
Afgehandeld door externe beheerpartij(en)	: 2548

Verdeling meldingen prioriteiten storingsmeldingen (2845):

Prio 1 (service down)	: 10
Prio-2 (spoed)	: 13
Prio-3 (normaal)	: 2817
Geen prio bekend	: 5

Typering prio-1 verstoringen:

- Fileshare (N-schijf) niet benaderbaar
- AlwaysON VPN (thuiswerken) niet beschikbaar
- Aanmelden DMS (doorgezet naar cloud leverancier)

Typering overige meldingen en storingen:

- Wachtwoord resets
- Problemen met starten applicaties
- TimeTell: verzoeken tot aanpassen/wijzigen projectcodes
- Toekennen rechten op folders/mailboxen, etc.

Meldingen on-site support

- Uitgifte/inname/herstel laptops en telefoons

Wijzigingsverzoeken

Aantal wijzigingsverzoeken aangemeld in 2022 per (sub)categorie

Categorie	Subcategorie	Aantal en percentage	
Applicaties	AFAS Contractbeheer	7	3,15%
Applicaties	AFAS HRM	1	0,45%
Applicaties	AFAS Profit	55	24,77%
Applicaties	Alfresco	6	2,70%
Applicaties	Awaretrain	1	0,45%
Applicaties	BI	4	1,80%
Applicaties	Bodem Informatie Online	5	2,25%
Applicaties	EHerkenning	5	2,25%
Applicaties	Filecap	2	0,90%
Applicaties	I-Navigator	2	0,90%
Applicaties	IBABS	1	0,45%
Applicaties	IBIS	6	2,70%
Applicaties	InsightVM	1	0,45%
Applicaties	Kadaster	3	1,35%
Applicaties	LRSO	1	0,45%
Applicaties	Landelijk Grondwaterregister	1	0,45%
Applicaties	Myforms	2	0,90%
Applicaties	ODH website	1	0,45%
Applicaties	ODHINA	1	0,45%
Applicaties	Open.mail	1	0,45%
Applicaties	QGIS	4	1,80%
Applicaties	RAP	1	0,45%
Applicaties	Smart Privacy Analyzer (SPA)	5	2,25%
Applicaties	Streetsmart - Cyclomedia	1	0,45%
Applicaties	TOPdesk	71	31,98%
Applicaties	Timetell Professional (BK)	8	3,60%
Applicaties	VIA	6	2,70%
Applicaties	Webformulieren	19	8,56%
Applicaties	WinHavik	1	0,45%
Totaal Applicaties		222	13,14%

Basis IT	Account	425	68,88%
Basis IT	Bestandbeheer	109	17,67%

Basis IT	Internet	10	1,62%
Basis IT	Netwerk	19	3,08%
Basis IT	Office 365	13	2,11%
Basis IT	Server	23	3,73%
Basis IT	Software distributie	18	2,92%
Totaal Basis IT		617	36,53%

IT Werkplek	Docking station	3	23,08%
IT Werkplek	Laptop	2	15,38%
IT Werkplek	Muis	3	23,08%
IT Werkplek	Toetsenbord	5	38,46%
Totaal IT Werkplek		13	0,77%

Mail & Agenda	Mail (BK)	137	100%
Totaal Mail & Agenda		137	8,11%

OpenWave	Dataverbetering	632	92,40%
OpenWave	Koppeling DMS	1	0,15%
OpenWave	Overige	3	0,44%
OpenWave	Procesopbouw	1	0,15%
OpenWave	Sjablonen	44	6,43%
OpenWave	Versie Update	3	0,44%
Totaal OpenWave		684	40,50%

Telefonie	Mobiele telefoon	16	100%
Totaal Telefonie		16	0,95%

Totaal wijzigingen aangemeld in 2022		1689	
---	--	-------------	--