

Introductie

Ik ben Martin Bloot en werk sinds 2017 bij VNG als service- en contract manager binnen het team Informatisering & Automatisering. Ik werk veel samen met de ICT Dienstverlener, waarbij we samen de processen monitoren en verbeteracties in gang zetten. Vandaag geef ik wat meer inzicht in de incidenten en standaard changes.

Incidenten

Het aantal incidenten schommelt rond de 200 per maand, trend licht dalend.

Opvallende pieken bij projecten met veel gebruikersimpact:

Begin 2023: introductie MFA

Sept-okt 2024: Windows11

Meest voorkomende onderwerpen: Outlook, Teams, laptop.

Hiernaast bedrijfsapplicaties, telefoon, netwerk, VPN, etc.

Prio-1: verscheidenheid aan oorzaken: netwerk (incl. VPN), bedrijfsapplicaties niet beschikbaar, meldingen van phishing.

Toename van P1 in 2024 (tov 2023) vooral gevolg van meer meldingen van phishing. Oorzaken:

- Meer bewustzijn bij mensen, waardoor ze eerder melden (zie ook verhaal Alwin)
- Strakkere registratie en afhandeling
- Meer spam/phishing

Standaard changes:

Trend licht dalend.

Grotere pieken vooral rond jaarwisseling als veel contracten verlopen of ingaan. Dit betreft zowel tijdelijk dienstverbanden bij VNG als externe inhuur.

Kleinere pieken rond kwartaalovergangen, dit is ook een natuurlijk moment voor begin en einde van tijdelijke contracten.