

Management samenvatting

Periode : augustus 2025



Inhoudsopgave

1	Document beheer.....	3
1.1	Versie beheer.....	3
1.2	Distributielijst.....	3
2	Highlight & Lowlights	4
3	Dienstverlening	5
3.1	Incidenten	5
3.2	Servicedesk	5
3.3	LAN/WAN Capaciteit en beschikbaarheid	5
3.4	Change.....	5
3.5	Onderhoud.....	5
3.6	Problems.....	5
3.7	Lifecycle management	6
3.8	Security	6

1 Document beheer

1.1 Versie beheer

Dit overzicht geeft alle wijzigingen aan die van toepassing zijn op dit document met het vermelde versienummer. Vermeld wordt een omschrijving van de overeengekomen wijziging, dan wel de nieuwe tekst van hoofdstuk of paragraaf.

Versie	Datum	Auteur(s)	Omschrijving
1.0	Sept 2016	Vertegenwoordiging (VRH) Lionel Michiel (KPN)	
2.0	Maart 2017	Vertegenwoordiging (VRH) Lionel Michiel (KPN)	
3.0	Juli 2019	Vertegenwoordiging (VRH) Lionel Michiel (KPN) Rob v Asperen (KPN)	
4.0	Dec 2021	Lionel Michiel (KPN)	
5.0	Oktober 2023	Lionel Michiel (KPN)	Nieuwe rapportage formaat i.v.m. migratie van servicemanagement Servicedesk Cegeka naar Servicedesk KPN.
5.1	April 2024	Christiaan Spaan (KPN)	Diverse kleine aanpassingen
5.2	Mei 2024	Christiaan Spaan (KPN)	Kleine aanpassing in opzet 3.2 m.b.t. telefonie performance
5.3	Januari 2025	Christiaan Spaan (KPN)	Aanpassingen in opzet Hfdstk 2 m.b.t. telefonie performance

1.2 Distributielijst

Naam	Functie	Organisatie
Marcel Dijkstra	Adviseur ICT	VRH
Lonneke Kuijsten	Contractmanager	VRH
Jeroen de Vries	Teamleider ICT beheer	VRH
Marco Heeffe	Business Manager	KPN
Wim Verweij	Account Manager	KPN
Christiaan Spaan	Service Delivery Manager	KPN

2 Highlight & Lowlights

De maand augustus is een relatief rustige maand geweest t.a.v. de operationele processen in vergelijking met voorgaande maanden.

- In deze periode waren er 166 gemelde en 181 afgesloten incidenten, er heeft geen prio-1 major incident plaatsgevonden en geen enkel security incident.
- De Servicedesk heeft 18x een RFI en 0x een SSR geregistreerd.
- In deze rapportage periode waren er 9 changes gesloten en 4 nieuwe aangemeld.

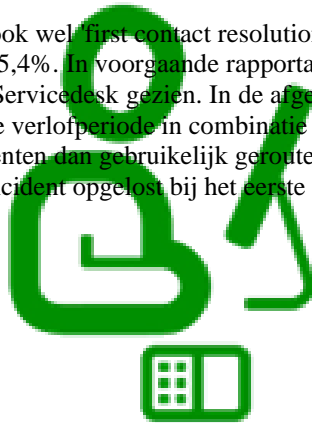
Kijkend naar de bereikbaarheidspercentage van de Servicedesk, zien we dat 89,4% (177) van het aantal beantwoorde gesprekken (198) bij de Servicedesk binnen 60 seconden zijn beantwoord.

In deze rapportage periode zijn de volgende SLA prestatie cijfers, uit het *VRH-Service_Level_Report_SNG_C.pdf*, behaald:

- Incident management : 87,3% (norm 80%)
- RFI : 100 % (norm 80%)
- SSR : n.v.t. (norm 80%)
- Change : n.v.t.

We zien in deze rapportage periode wederom een behoorlijke daling van het aantal telefonische meldingen voor de dienstverlening (-12,38%) t.o.v. juli, van 236 naar 210 oproepen. Hierbij ligt het totaal aantal oproepen op een lager niveau in vergelijking met de voorgaande maanden en zelfs in vergelijking met Q1.

Het 'eerste contact oplossend vermogen' (ook wel 'first contact resolution' genoemd) van de Servicedesk op alle afgehandelde incident- en RFI tickets, is 45,4%. In voorgaande rapportage perioden hebben we eerder een stijgende lijn t.a.v. het oplossend vermogen van de Servicedesk gezien. In de afgelopen maand is deze gedaald (-15,8%) t.o.v. juli. De belangrijkste oorzaak hiervan is de verlofperiode in combinatie met een aantal ziekteverzuim gevallen. Hierdoor heeft de Servicedesk meer incidenten dan gebruikelijk gerouteerd naar technische oplosgroepen. Dit is opgenomen in de rapportage bij par. 2.5 Incident opgelost bij het eerste contact.



3 Dienstverlening

3.1 Incidenten

Er waren in deze rapportage periode drie (3) incidenten die uitspringen.

- INC#1167192 P1-groen De Yp (5/8) - VRH0HAG04F01 is down, externe werkzaamheden op de Meldkamer zelf, VRH en KPN waren niet op de hoogte;
- INC#11694219 P2 Wateringen (25/8) – locatie down, dit is direct opgemerkt door KPN monitoring. Betreft (op dat moment) onbemande locatie, er is door monitoring direct contact opgenomen met FB en iemand is naar locatie gegaan en heeft daar de MX herstart.

3.2 Servicedesk

In deze rapportage periode is de dienstverlening van de Servicedesk stabiel maar zien we dat de aantallen oproepen en aantallen tickets wederom zijn gedaald t.o.v. eerdere perioden. Het oplossend vermogen van de Servicedesk nam in de rapportage af, waardoor er meer incidenten door de technische oplosgroepen werden opgelost. Het aantal binnengekomen telefoon oproepen in deze rapportage periode zijn 210. Hiervan zijn 198 gesprekken beantwoord en heeft de Servicedesk 177 gesprekken (89,4%) binnen 60 seconden beantwoord. De norm is 90% binnen 60 seconden.

De gemiddelde snelheid van beantwoorden (in seconden) was in deze rapportage periode 39,4 seconden. De gemiddelde gespreksduur was 10:53 minuten.

De Servicedesk heeft in totaal 196 (Incident & RFI) tickets in deze rapportage periode afgehandeld (gesloten). Hiervan zijn 89 (45,4%) van de tickets als 'eerste contact oplossend vermogen' (ook wel 'first contact resolution' genoemd) opgelost door de Servicedesk.

3.3 LAN/WAN Capaciteit en beschikbaarheid

De totale beschikbaarheid van de gehele netwerkdienst (binnen het KPN domein) in deze rapportage periode was binnen de afgesproken SLA norm. De totale beschikbaarheid van de gehele netwerkdienst in deze rapportage periode is uitgekomen op 98,90%.

KPN biedt het Meraki Dashboard aan VRH. Hierin zijn o.a. de bandbreedte informatie van de VRH locaties beschikbaar.

note: hierbij is rekening gehouden met de lopende overgang van de 'VRH WiFi' SSID naar het 'WIFI-VRH' SSID.

3.4 Change

In deze rapportage periode waren er 4 nieuwe change geopend en 9 changes afgesloten. Van de afgesloten changes is er 1 door KPN Werkplek afgesloten.

3.5 Onderhoud

Er waren in deze rapportage periode geen onderhoudswerkzaamheden.

3.6 Problems

Er is geen nieuw problem geopend in deze rapportage periode.

3.7 Lifecycle management

KPN streeft continu naar het beter, veiliger maken en vernieuwen van de Moderne Werkplek (MWP). Dit doen we o.b.v. ontwikkelingen van de leverancier en/of wens vanuit de klant. KPN voorziet de moderne werkplek daarom met regelmaat van nieuwe features, configuratie wijzigingen, optimalisaties en verbeterde beveiliging. Deze wijzigingen hebben het ontwikkel, test en acceptatie proces doorlopen, en worden doorgevoerd in productie. VRH is geïnformeerd over de geplande wijzigingen die gepland waren en die VRH terug kunt vinden in onderstaande bijlage.



NL_Feature release
update juli 2025.pdf

3.8 Security

KPN Werkplek werkt voortdurend aan het verbeteren van haar infrastructuur. Daarmee garanderen we een hoge kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom wordt ook deze maand de uitrol gestart van de patches die op Patch Tuesday door Microsoft zijn uitgebracht. Deze updates zijn nodig om de stabiliteit en beveiliging van uw servers en werkplekken te kunnen blijven garanderen. Voor meer informatie over de patches die geïnstalleerd worden, wordt verwezen naar ons patchbeleid. Hierin wordt ook verwezen naar de Microsoft site [Security Update Guide - Microsoft](#) voor meer inhoudelijke informatie.



KPN/InSpark biedt het 'InSpark Cloud Security Center dashboard' aan VRH. Het Inspark Cloud Security Center dashboard laat zien dat alle meldingen. Bijgevoegd is het Vulnerability Management report over de betreffende rapportage periode vanuit KPN Inspark. Dit rapport wordt tevens besproken in de VM meeting over de betreffende maand.



Vulnerability
management - VRH -