

Service Level Rapportage

Augustus 2025

Klant

Veiligheidsregio Haaglanden

Geselecteerde contract(en)

Alle contracten

Document versie

1.00

Rapport datum/tijd

2-Sep-2025, 09:46

Security niveau

Vertrouwelijk - en voor de klant: Veiligheidsregio Haaglanden

kpn. Het netwerk van Nederland



Inhoudsopgave

1. Management samenvatting
2. Servicedesk
3. Incident management
4. Request fulfilment
5. Change management
6. Problem management
7. Informatie

1. Management samenvatting

1.1 Samenvatting

1.2 Totalen cases

Voor de maand augustus 2025 worden hieronder het aantal nieuw, gesloten en open tickets weergegeven per proces.

Proces	Nieuw gelogd	Gesloten	Open BM*	Open EM*
Major Incident*	0	0	0	0
Incident	166	181	82	67
Request For Information	18	15	7	10
Request Fulfilment	0	0	1	1
Change Request	4	9	28	23
Problem	0	0	2	2



Informatie

Open BM* Aantal openstaande tickets op de eerste dag van augustus 2025
(BM = Begin van de maand)

Open EM* Aantal openstaande tickets op de laatste dag van augustus 2025
(EM = Einde van de maand)

Major incident* Major Incidenten maken deel uit van het incident management proces en worden hier ter illustratie apart vermeld.

Attentie Bij een incorrecte vierkantsvergelijking is er mogelijk een verschuiving geweest tussen Incidenten en RFI's. Incidenten worden soms een RFI en andersom!

2. Servicedesk

2.1 Servicedesk telefonie prestaties totaal overzicht

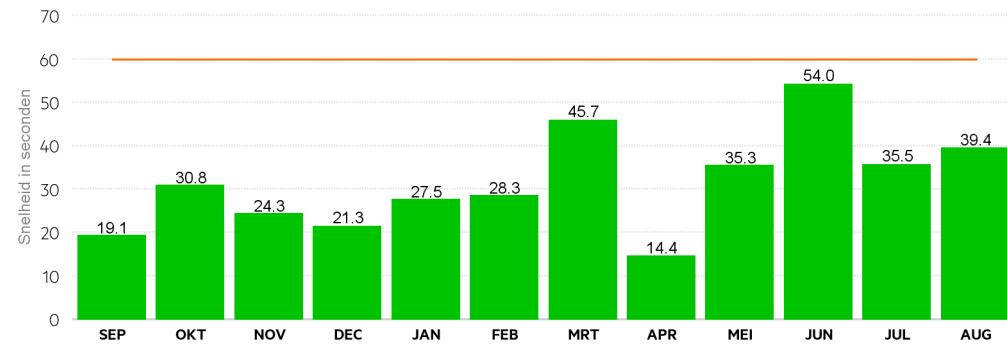
In de onderstaande tabel zie je alle telefonie prestatie indicatoren over de afgelopen 12 maanden. Voor meer informatie over het servicedesk telefonie proces zie hoofdstuk 2.3 waar een schematische afbeelding hiervan is opgenomen.

Telefonie prestatie indicatoren		2024-09	2024-10	2024-11	2024-12	2025-01	2025-02	2025-03	2025-04	2025-05	2025-06	2025-07	2025-08
Totaal aantal gesprekken ontvangen		196	228	235	202	258	265	223	189	273	314	236	210
Beantwoord	Gesprekken beantwoord na 60 sec	10	15	12	12	21	13	27	6	39	49	25	21
	Gesprekken beantwoord binnen 60 sec	179	193	202	181	220	232	174	178	219	244	199	177
	Totaal gesprekken beantwoord	189	208	214	193	241	245	201	184	258	293	224	198
Opgehangen	Gesprekken opgehangen na 60 sec	3	2	3	3	2	4	6	1	2	6	4	6
	Gesprekken opgehangen binnen 60 sec	4	18	18	6	15	16	16	4	13	15	8	6
	Totaal gesprekken opgehangen	7	20	21	9	17	20	22	5	15	21	12	12
	% Ratio buiten SLA	1.5%	0.9%	1.3%	1.5%	0.8%	1.5%	2.7%	0.5%	0.7%	1.9%	1.7%	2.9%
	% Ophang percentage	3.6%	8.8%	8.9%	4.5%	6.6%	7.5%	9.9%	2.6%	5.5%	6.7%	5.1%	5.7%
% Bereikbaarheidspercentage		96.4%	91.2%	91.1%	95.5%	93.4%	92.5%	90.1%	97.4%	94.5%	93.3%	94.9%	94.3%
Telefonie prestatie (Target=5.0%)		● 93.4%	● 92.5%	● 93.6%	● 92.6%	● 91.1%	● 93.6%	● 85.2%	● 96.3%	● 85.0%	● 82.5%	● 87.7%	● 87.1%
Gemiddelde gespreksduur (min)		09:35	08:39	10:18	13:32	09:27	10:29	09:43	10:05	10:06	10:31	11:38	10:53
Gemiddelde antwoordsnelheid (Target=60 seconden)		● 19.1	● 30.8	● 24.3	● 21.3	● 27.5	● 28.3	● 45.7	● 14.4	● 35.3	● 54.0	● 35.5	● 39.4

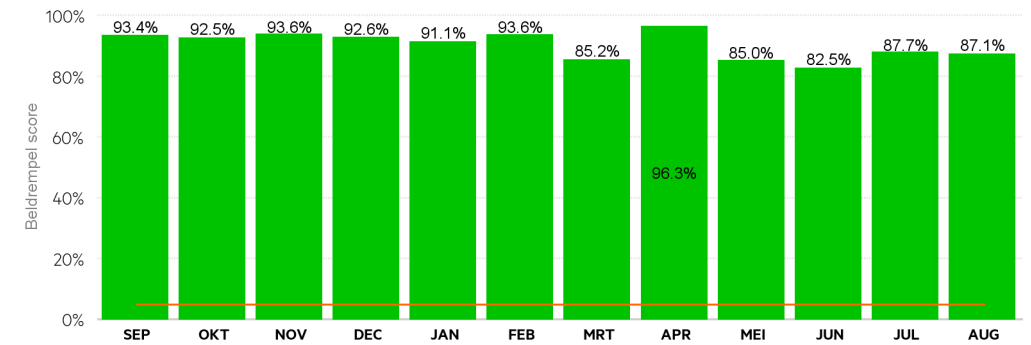
2.2 Servicedesk prestatie analyses

In de linker grafiek hieronder wordt de gemiddelde snelheid van beantwoorden (in seconden) getoond over de afgelopen 12 maanden. De rechter grafiek laat de beldrempel prestaties zien over de afgelopen 12 maanden.

Gemiddelde snelheid van beantwoorden in seconden (ASA), Target binnen 60 seconden



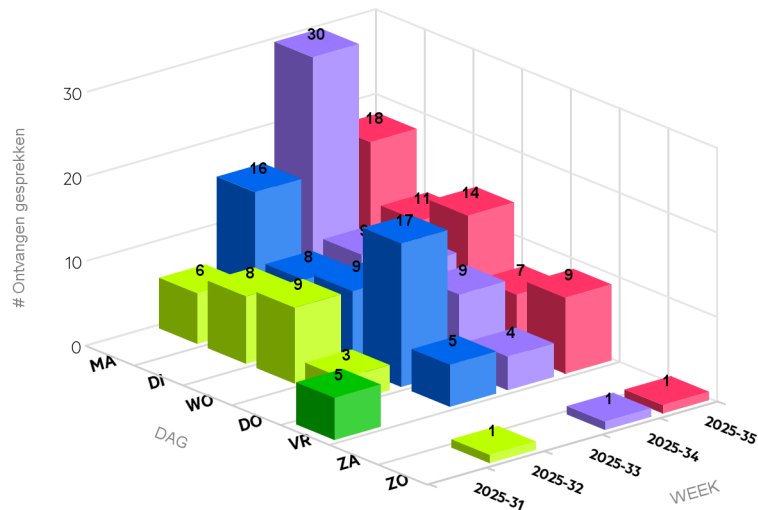
Beldrempel score (Target = 5.0%)



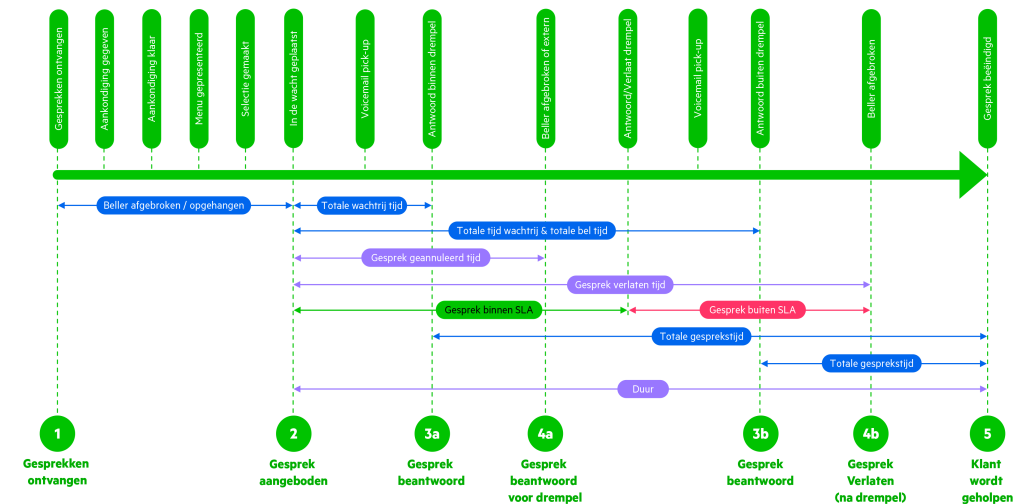
Informatie
De formule voor BELDREMPEL SCORE = % CALLS OPGEHANGEN VOOR DREMPEL + % CALLS BEANTWOORD BINNEN DREMPEL

2.3 Ontvangen oproepen per week en dag

Ontvangen gesprekken per week en dag



Schema van het servicedesk telefonie proces



2.4 Response prestatie

In de tabel hieronder worden de RESPONSE Service level scores per applicatie service getoond in de maand augustus 2025. De response SLA scores worden getoond per proces. Achter de response SLA score zie je het aantal tickets die binnen de response SLA zijn gesloten versus het totaal aantal gesloten tickets met een response SLA.7.4 Geregistreerde klant targets.

Applicatie Service	Prioriteit	Major incident*		Incident		RFI		SSR	
		SLA score	Behaald/Totaal	SLA score	Behaald/Totaal	SLA score	Behaald/Totaal	SLA score	Behaald/Totaal
Totaal									



Informatie

Major Incidenten maken deel uit van het incident management proces en worden hier ter illustratie apart vermeld

2.5 Incident opgelost bij het eerste contact

Het 'eerste contact oplossend vermogen', ook wel 'first contact resolution' genoemd, is de naam van de prestatie indicator die de verhouding aangeeft van het aantal cases die gedurende het eerste contactmoment zijn opgelost ten opzichte van het totaal opgeloste cases.

Overzicht 'eerste contact oplossend vermogen' in augustus 2025

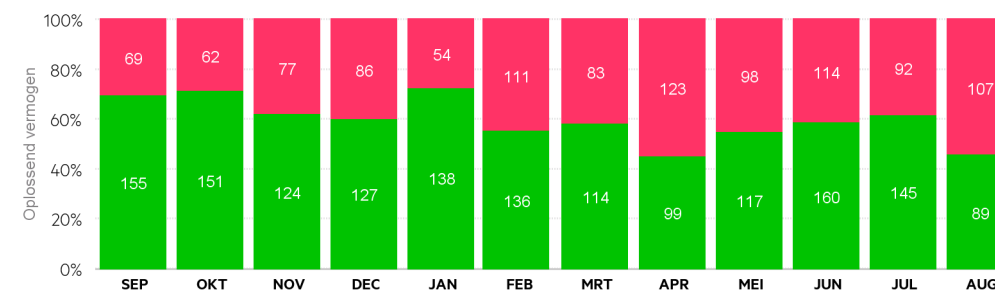
Omschrijving	Incident	RFI	Totaal
# Afgehandelde cases (gesloten)	181	15	196
# Cases in één keer opgelost	80	9	89
# Cases niet in een keer opgelost	101	6	107
Percentage van cases in een keer opgelost	44.2%	60.0%	45.4%



Een incident is gemarkeerd als een 'eerste contactmoment gesloten case' wanneer:

- 1 Het incident geen gerelateerde taken heeft.
- 2 Het incident alleen op de status 'New', 'Resolved' en 'Closed' is geweest.
- 3 En de parent case geen 'Major' is.

Eerste contact oplossend vermogen over de afgelopen 12 maanden



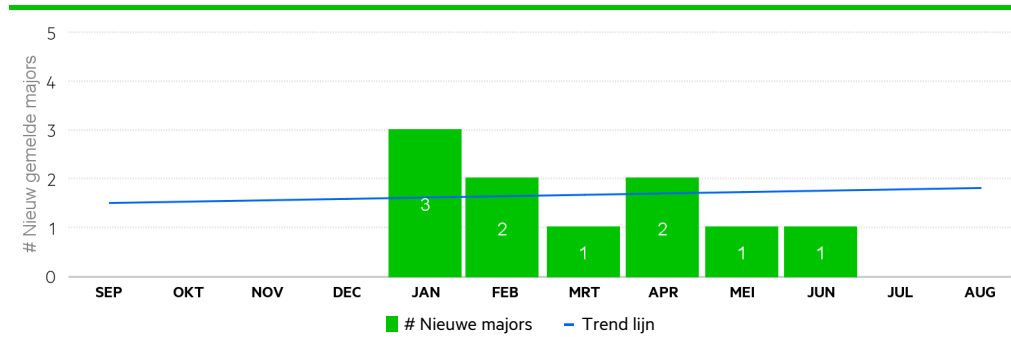
3. Incident management

3.1 Major incidenten

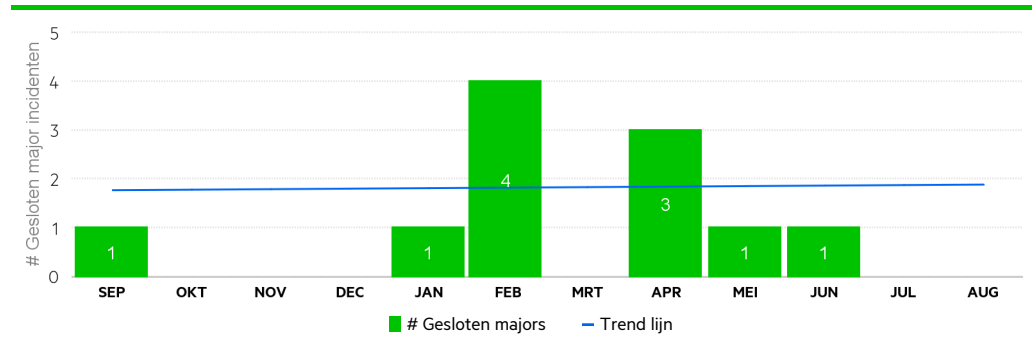
In de afgelopen maand, augustus 2025, zijn er geen major incidenten gesloten dan wel aangemeld.

In de hieronder staande grafieken worden zowel het aantal gelogde en de gesloten major incidenten over de afgelopen 12 maanden weergegeven.

Aantal nieuw gemelde major incidenten



Aantal gesloten major incidenten



3.2 SLA prestaties afgelopen maand

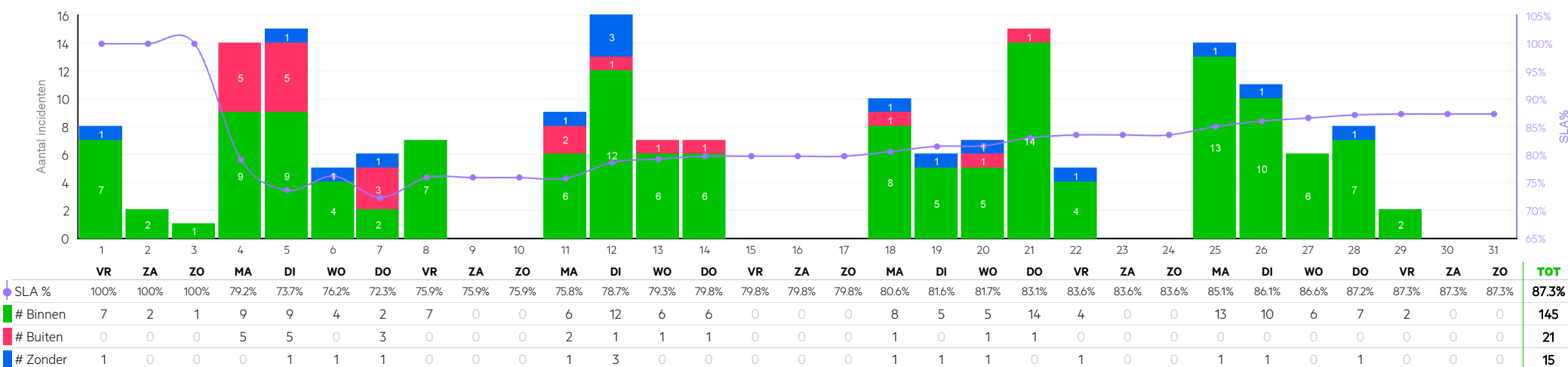
In de onderstaande tabel staan de incident management resultaten in de maand augustus 2025. De SLA prestatie cijfers worden per prioriteit weergegeven en aan het einde, aan de rechterzijde, zie je het maand totaal en het totaal over het gehele jaar (YTD).

Categorie	1 - Critical		2 - High		3 - Moderate		4 - Low		5 - Planning		Totaal 2025-08		YTD 2025	
	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target
Incident	● 66.7%	80.0%		80.0%	● 61.1%	80.0%	● 90.9%	80.0%	● 100%	80.0%	● 87.3%	80.0%	● 93.1%	80.0%
Request for Information						80.0%	● 100%	80.0%	● 100%	80.0%	● 100%	80.0%	● 93.4%	80.0%

Het incident management proces is opgedeeld in twee categorieën, te weten incidenten en RFI's, deze uitsplitsing zie je op de vertical as van deze tabel. Vanaf hier wordt nu als eerste de incidenten van de categorie 'Incident' behandeld en in hoofdstuk '3.7 Request for Information' worden de RFI's apart behandeld.

In de volgende grafiek+tabel ziet u het dagelijks verloop van de aantallen gesloten incidenten in augustus 2025. Deze aantallen zijn ook hier weer onderverdeeld in 'Binnen SLA', 'Buiten SLA' en 'Zonder SLA' en worden weer gegeven met de staafdiagram. De parse lijn laat het lopend maandgemiddelde zien van de SLA prestaties.

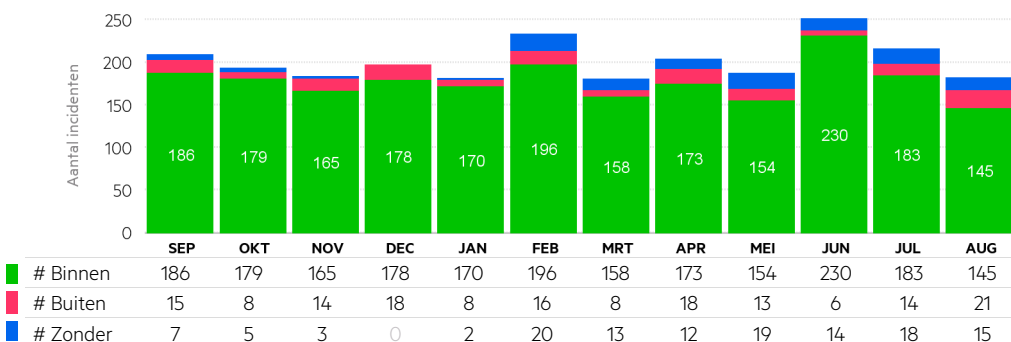
SLA ontwikkeling in augustus 2025 per dag



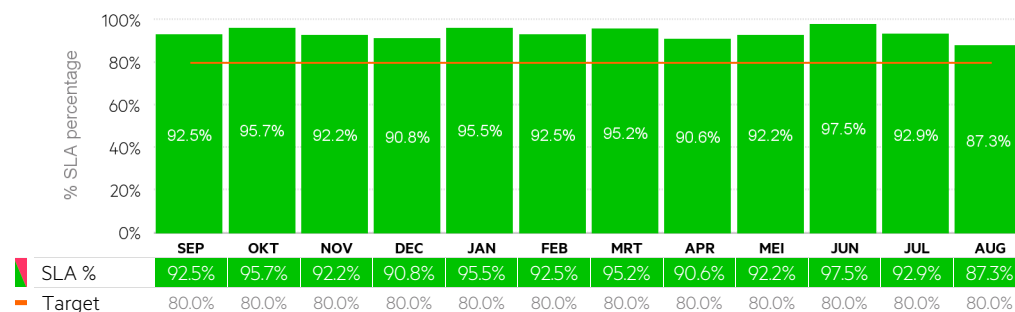
3.3 SLA prestaties afgelopen 12 maanden

In deze paragraaf laten we het verloop van de aantallen gesloten incidenten en de incident service level prestaties zien over de afgelopen 12 maanden.

Aantal incidenten binnen, buiten en zonder SLA



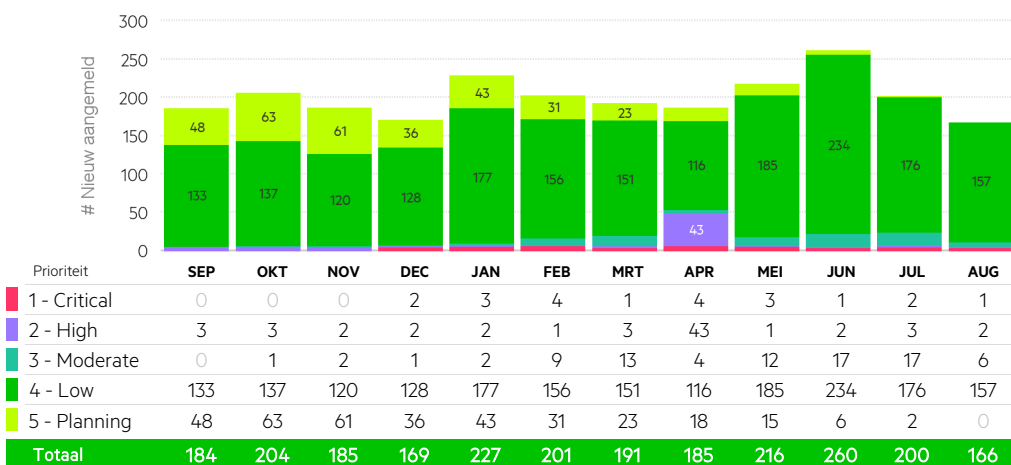
Incidenten SLA prestaties



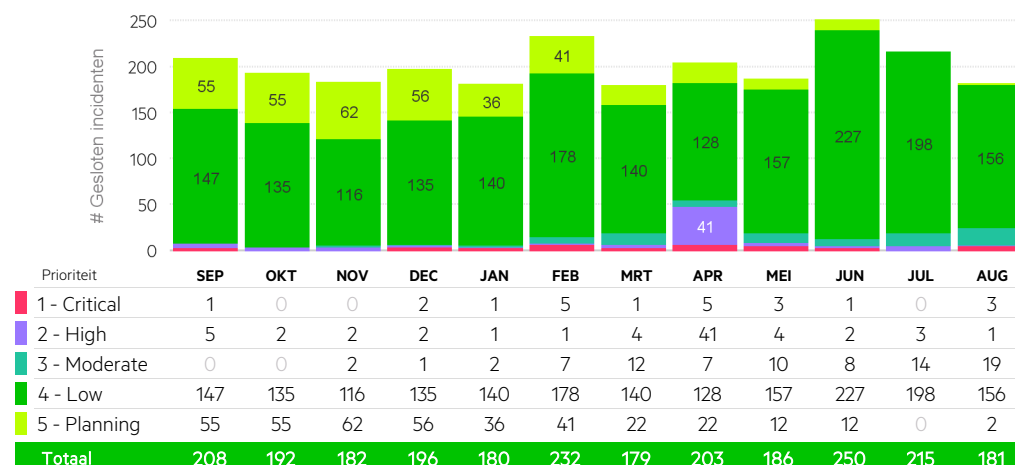
3.4 Trend analyse op aantallen incidenten

Hier wordt een analyse over de afgelopen 12 maanden getoond. In de eerste grafiek wordt het aantal nieuw gemelde incidenten getoond en in de tweede grafiek de aantallen gesloten incidenten per maand. Voor beide grafieken worden de aantallen uiteen gesplitst per prioriteit.

Aantal nieuw gemelde incidenten per prioriteit



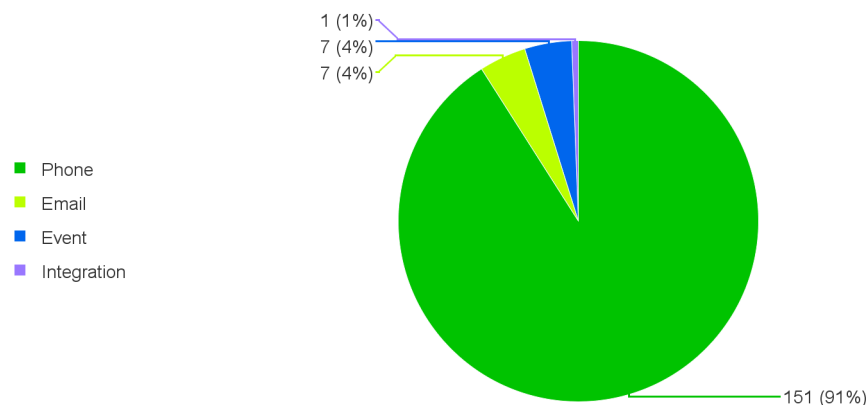
Aantal gesloten incidenten per prioriteit



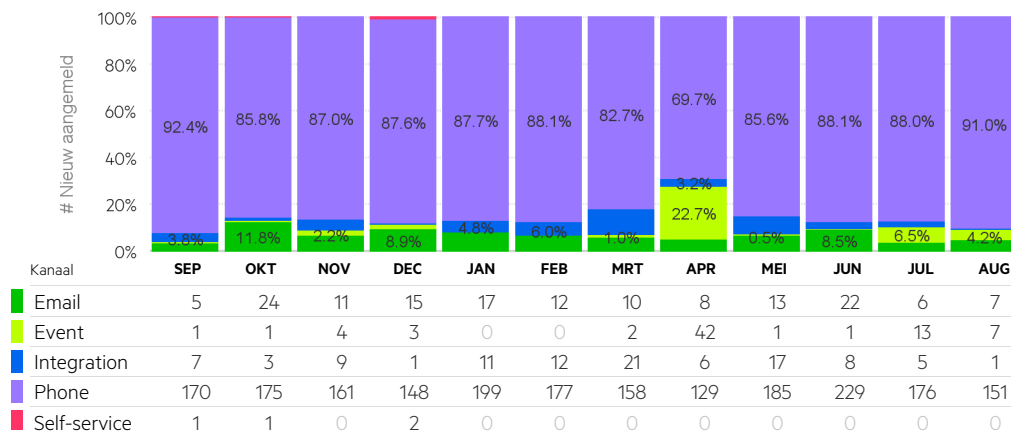
3.5 Nieuw gemelde incidenten per kanaal

Hier laten we per kanaal zien hoe de nieuwe incidenten bij KPN worden aangemeld. Aan de linkerzijde, in de taart diagram, ziet u de resultaten in de afgelopen maand en daarnaast de resultaten over de afgelopen 12 maanden.

Aantal gemelde incidenten per kanaal in augustus 2025



Aantal gemelde incidenten per kanaal



3.6 SLA prestaties per service level

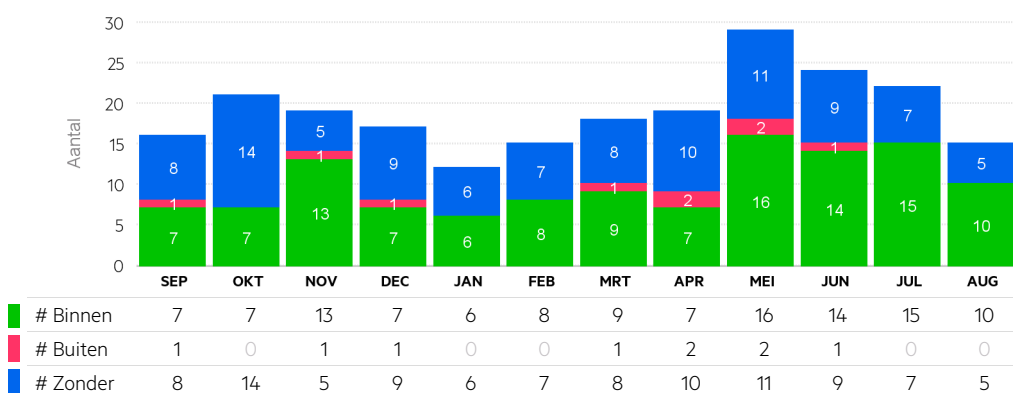
Hier worden de incident service level resultaten in augustus 2025 getoond per service level omschrijving. De resolution service level scores zijn opgedeeld per prioriteit en achter deze score zie je de aantallen die binnen en buiten service level zijn.

Service level omschrijving	1 - Critical			2 - High			3 - Moderate			4 - Low			5 - Planning			Totaal		
	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten
1 GEN INC SRv 5D0H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P4	-	0	0	-	0	0	-	0	0	● 87.5%	7	1	-	0	0	● 87.5%	7	1
2 INC SRv 0D4H0m [24x7]NL] P1	● 66.7%	2	1	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	● 66.7%	2	1
3 INC SRv 0D8H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P3	-	0	0	-	0	0	● 76.9%	10	3	-	0	0	-	0	0	● 76.9%	10	3
4 INC SRv 10D0H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P3	-	0	0	-	0	0	● 25.0%	1	3	-	0	0	-	0	0	● 25.0%	1	3
5 INC SRv 10D0H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P4	-	0	0	-	0	0	-	0	0	● 89.1%	49	6	-	0	0	● 89.1%	49	6
6 INC SRv 10D0H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P5	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	● 100%	2	0	● 100%	2	0
7 INC SRv 2D0H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P3	-	0	0	-	0	0	● 0%	0	1	-	0	0	-	0	0	● 0%	0	1
8 INC SRv 2D4H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P4	-	0	0	-	0	0	-	0	0	● 70.0%	7	3	-	0	0	● 70.0%	7	3
9 INC SRv 5D0H0m [5]Mo-Fr 0800-1800[NL] P4	-	0	0	-	0	0	-	0	0	● 95.7%	67	3	-	0	0	● 95.7%	67	3

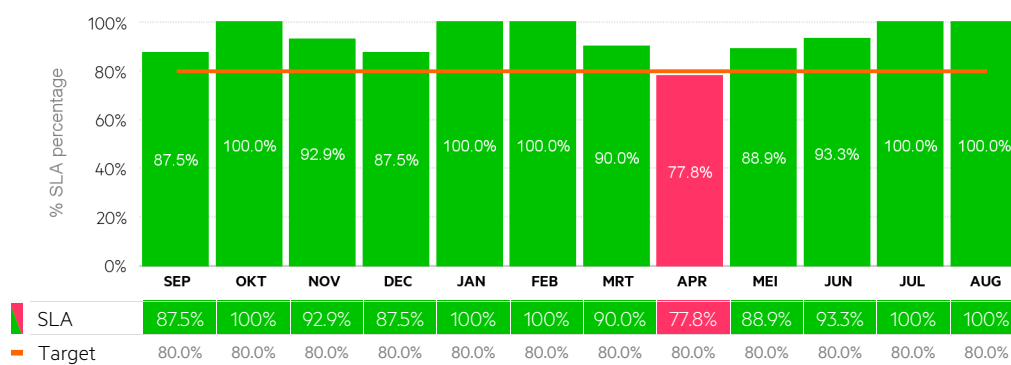
3.7 Request for Information

'Request for informatie' is een van de twee categorieën die in het incident management proces voorkomen. In deze paragraaf worden de tickets van deze categorie getoond over de afgelopen 12 maanden. In de eerste grafiek zie je de aantallen gesloten RFI's opgedeeld of ze binnen, buiten of zonder resolution SLA zijn gesloten. In de grafiek ernaast wordt de service level prestaties getoond.

Aantal RFI's binnen, buiten en zonder SLA



SLA prestaties RFI's



4. Request fulfilment

4.1 SLA prestaties afgelopen maand

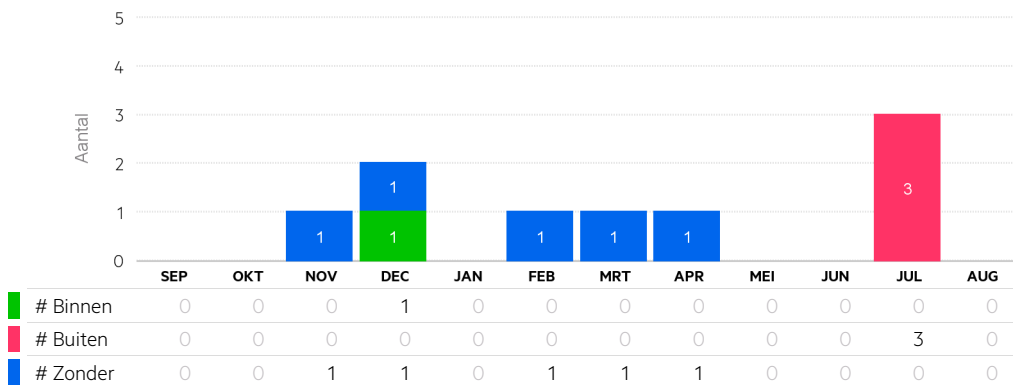
In de tabel hieronder staan de request fulfilment service level resultaten in augustus 2025. Deze scores zijn opgedeeld per prioriteit. In de kolom 'Totaal' wordt de totale service level score getoond over alle prioriteiten heen en in de kolom ernaast de service level score over het gehele huidige jaar (YTD).

Proces	1 - Critical		2 - High		3 - Moderate		4 - Low		5 - Planning		Totaal 2025-08		YTD 2025	
	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target	SLA score	Target
Request Fulfilment	-	80.0%	-	80.0%	-	80.0%	-	80.0%	-	80.0%	-	80.0%	● 0%	80.0%

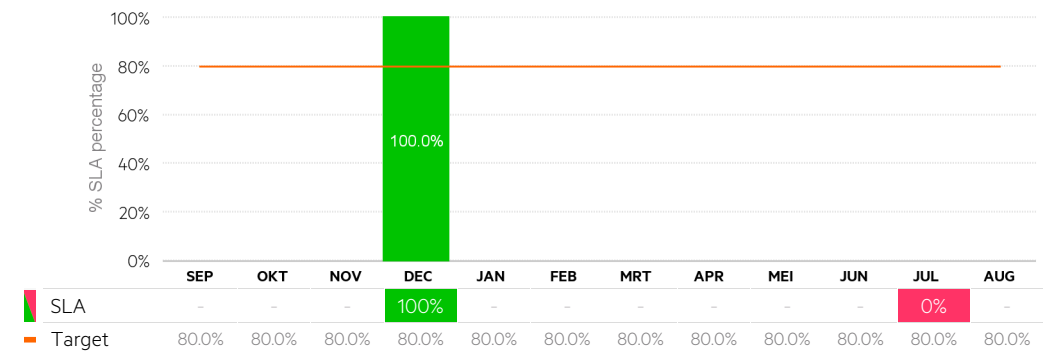
4.2 SLA prestaties afgelopen 12 maanden

In deze paragraaf laten we het verloop van de standaard service requesten (SSR) en de service level performance zien over de afgelopen 12 maanden.

Aantal standaard service requesten binnen, buiten en zonder SLA



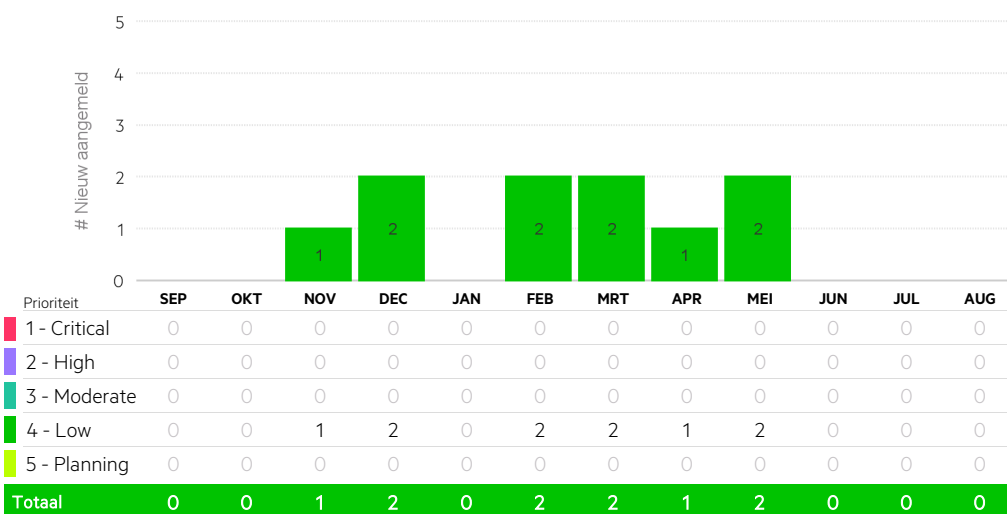
SLA prestaties standaard service requests



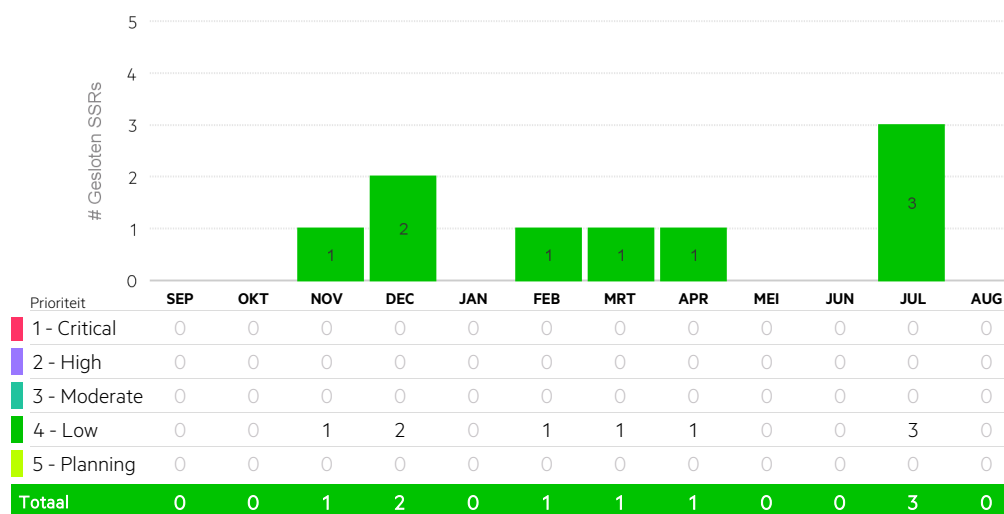
4.3 Trend analyse op aantallen SSR's

Hier wordt een analyse over de afgelopen 12 maanden getoond. In de eerste grafiek worden het aantal nieuw gemelde standaard service requests (SSR) getoond en in de twee grafiek de aantallen gesloten SSR's per maand. Voor beide grafieken worden de aantallen uiteen gesplitst per prioriteit.

Aantal nieuw gemelde standaard service requests per prioriteit



Aantal gesloten standaard service requests per prioriteit



4.4 SLA prestaties per service Level

Hier worden de service level resultaten in augustus 2025 getoond per service Level omschrijving. De resolution service level scores zijn opgedeeld per prioriteit en achter deze score zie je de aantallen die binnen en buiten service level zijn.

Service level omschrijving	1 - Critical			2 - High			3 - Moderate			4 - Low			5 - Planning			Totaal		
	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten

4.5 SLA prestaties per SSR

Hier worden de service level resultaten in augustus 2025 getoond per standaard service request omschrijving. De resolution service level scores zijn opgedeeld per prioriteit en achter deze score zie je de aantallen die binnen en buiten service level zijn.

Standaard service omschrijving	1 - Critical			2 - High			3 - Moderate			4 - Low			5 - Planning			Totaal		
	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten	SLA score	Binnen	Buiten

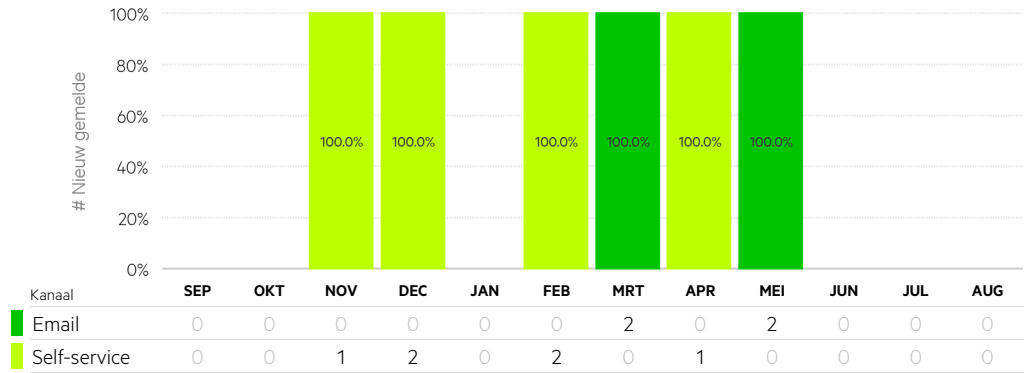
4.6 Nieuw gemelde SSR's per kanaal

Hier laten we de nieuwe standaard service requests zien bij het kanaal hoe deze bij KPN zijn binnen gekomen. Aan de linkerkzijde, in de taart diagram, ziet u de resultaten in de afgelopen maand en daarnaast de resultaten over de afgelopen 12 maanden.

Aantal gemelde standaard service requests per kanaal in augustus 2025

■

Aantal en percentage gemelde standaard service requests per kanaal



5. Change management

5.1 Change prestaties afgelopen maand

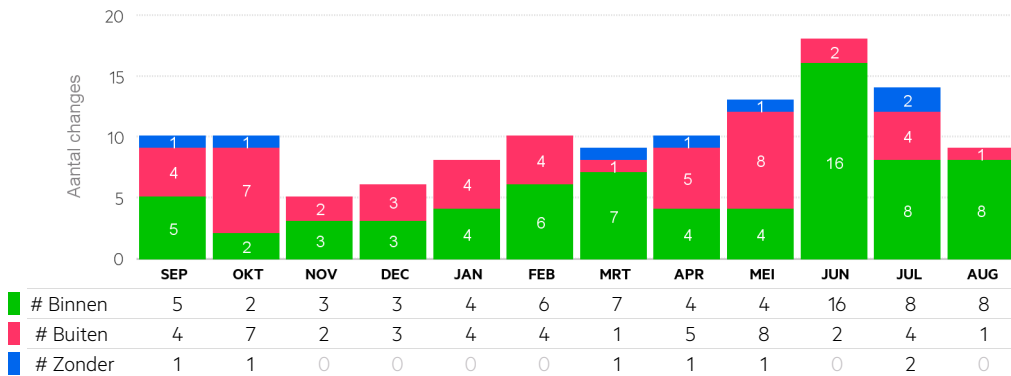
In de onderstaande tabel staan de change management resultaten in de maand augustus 2025. In de tabel staan de Planned End Date (PED) prestaties van de afgelopen maand uitgesplitst per prioriteit. Aan het einde staat de totale PED score over alle prioriteiten heen en de score over het hele jaar (YTD).

Proces	1 - Critical PED score	2 - High PED score	3 - Moderate PED score	4 - Low PED score	5 - Planning PED score	Totaal 2025-08 PED score	YTD 2025 PED score
Change Management	-	-	-	88.9%	-	88.9%	66.3%

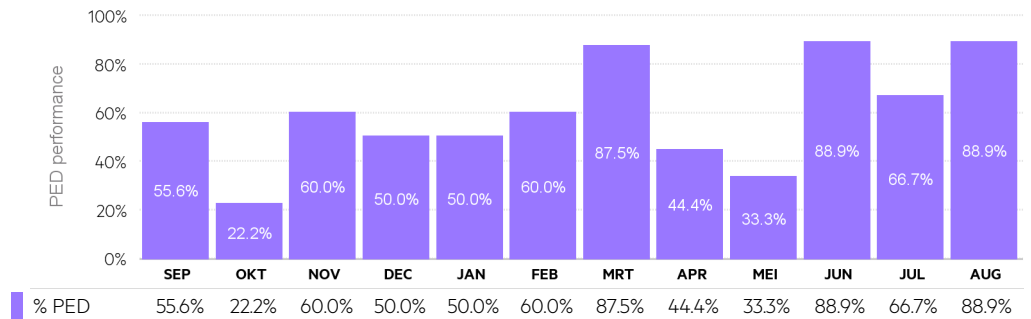
5.2 Change prestaties afgelopen 12 maanden

In deze paragraaf laten we het verloop van de gesloten changes en de Planned End Date (PED) prestaties zien over de afgelopen 12 maanden.

Aantal changes binnen, buiten en zonder Planned End Date (PED)



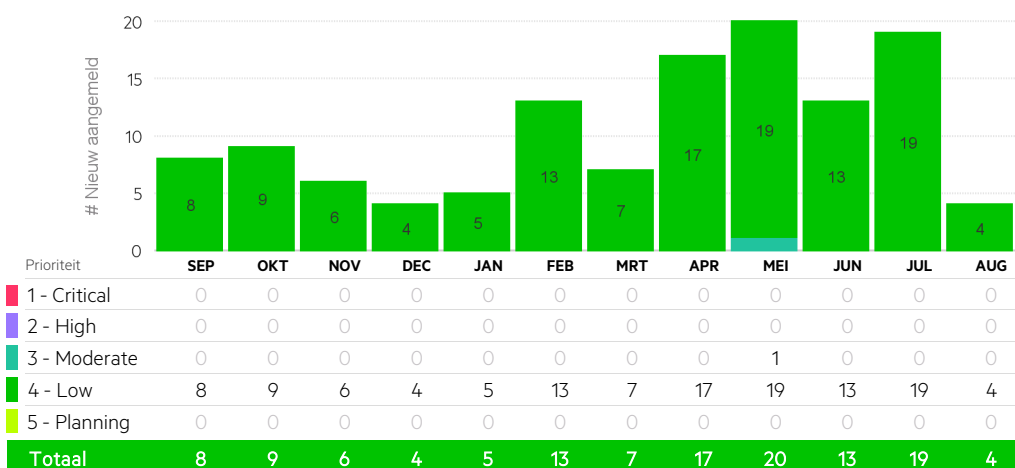
Prestaties op de Planned End Date (PED)



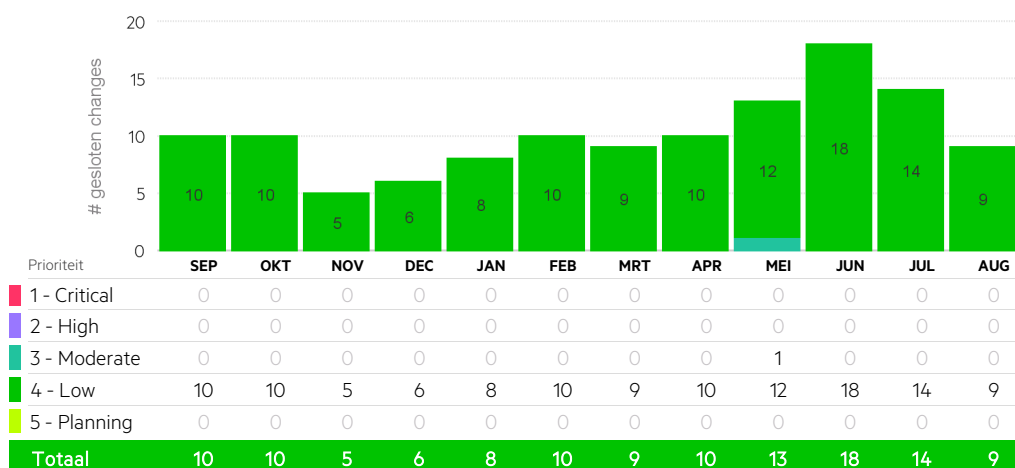
5.3 Trend analyse op aantallen changes

Hier worden de overige analysis over de afgelopen 12 maanden getoond. In de eerste grafiek worden het aantal nieuw gemelde changes getoond en in de twee grafiek de aantallen gesloten changes per maand. Voor beide grafieken worden de aantallen uiteen gesplitst per prioriteit.

Aantal nieuw gemelde changes per prioriteit



Aantal gesloten changes per prioriteit

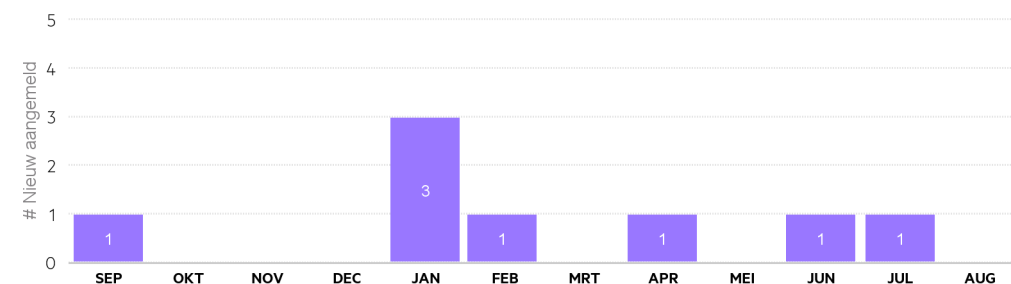


6. Problem management

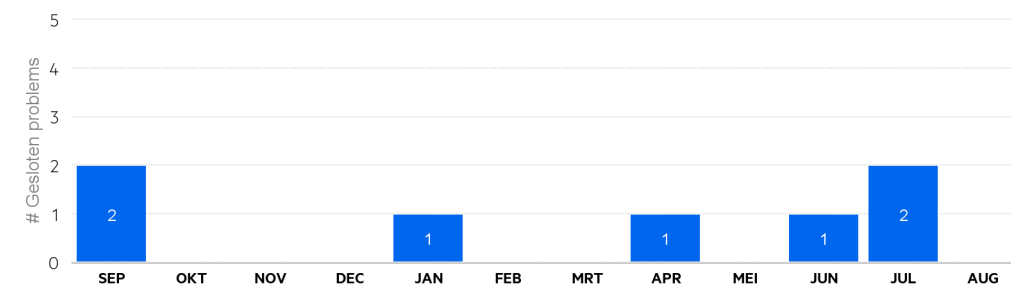
6.1 Trend analyse

In de hieronder staande grafieken worden de aantallen voor de nieuw gelogde en gesloten problems weergegeven over de afgelopen 12 maanden.

Aantal nieuw gemelde Problems



Aantal gesloten Problems



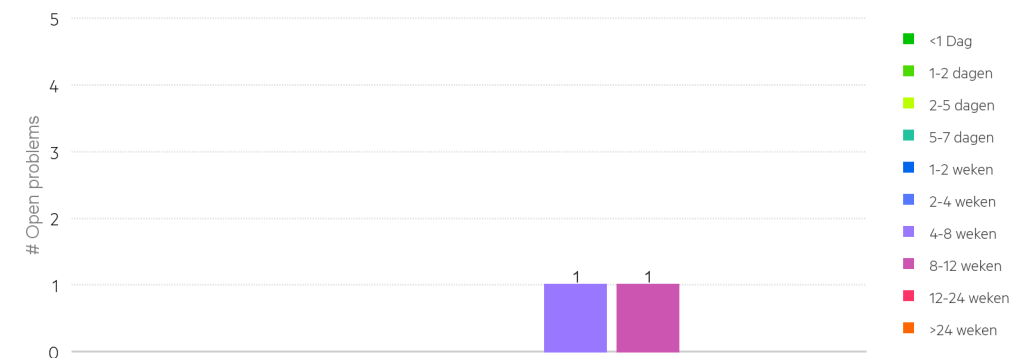
6.2 Open problems

Hier worden de aantallen openstaande problems getoond bij leeftijdsgroep. Dit bekeken op de laatste dag van afgelopen maand einde van de dag (31-Aug-2025).

Open Problems opgedeeld per leeftijd en status

Leeftijdsgroep	Fix in Progress	Totaal
<1 Dag	0	0
1-2 dagen	0	0
2-5 dagen	0	0
5-7 dagen	0	0
1-2 weken	0	0
2-4 weken	0	0
4-8 weken	1	1
8-12 weken	1	1
12-24 weken	0	0
>24 weken	0	0
Totaal	2	2

Open Problems opgedeeld per leeftijdsgroepering



7. Informatie

7.1 Algemene uitleg

Het betreft hier het KPN service level rapportage. In dit rapport wordt er gerapporteerd over de aantallen tickets die door KPN zijn afgehandeld voor de verschillende processen. Indien er een service level is afgesproken dan wordt deze ook gerapporteerd. Deze service level resultaten worden berekend over alle cases die binnen domein zijn gesloten en waarop één enkele resolution SLA regel van toepassing is.

7.2 Uitleg per hoofdstuk

1. Management samenvatting

1.1 Samenvatting

Deze paragraaf is er speciaal voor de service delivery manager die dit gedeelte kan gebruiken om een tekstuele onderbouwing toe te voegen.

1.2 Totalen cases

Voor elk proces zie je in de tabel van deze paragraaf de aantallen tickets van de afgelopen maand. Als eerste het aantal nieuw gemelde tickets, dan het aantal gesloten tickets, dan het aantal open tickets op de 1e dag van de afgelopen maand en als laatste het aantal openstaande tickets op de laatste dag van de maand. De major incidents maken deel uit van het incident management proces maar omdat deze erg belangrijk zijn worden deze ter illustratie in deze tabel apart vermeld.

2. Servicedesk

2.1 Servicedesk telefonie prestaties totaal overzicht

Dit hoofdstuk brengt de telefoon prestaties van de servicedesk in beeld. In de tabel worden alle telefoon indicatoren getoond met de scores van de afgelopen 12 maanden.

2.2 Servicedesk prestatie analyses

Hier worden de twee belangrijkste twee indicatoren getoond van het telefonieproces. Aan de linkerkant wordt de average speed of answer (ASA) of ook wel de gemiddelde snelheid van antwoorden getoond. De scores zijn per maand en de scores van de afgelopen 12 maanden worden weergegeven. In de grafiek ernaast wordt de telefoon prestaties getoond, dit voor dezelfde frequentie.

2.3 Ontvangen oproepen per week en dag

Dit hoofdstuk gaat over de ontvangen telefoon gesprekken in de afgelopen maand. In de 3D grafiek worden deze gesprekken weergegeven per week en per dag. In de afbeelding ernaast zie je een schematische afbeelding van het telefoonproces op de KPN servicedesk.

2.4 Response prestatie

In dit hoofdstuk worden de response service level prestaties per application service getoond voor de afgelopen maand. De response SLA scores worden getoond per proces. Achter de response SLA score zie je het aantal tickets die binnen de response SLA zijn gesloten versus het totaal aantal gesloten tickets met een response SLA. Voor de exacte target waarden verwijst ik je naar het informatie hoofdstuk.

2.5 Incident opgelost bij het eerste contact

In dit hoofdstuk het 'eerste contact oplossend vermogen' (ook wel 'first contact resolution' genoemd) behandeld. Deze prestatie indicator geeft de verhouding van het aantal cases die gedurende het eerste contactmoment zijn opgelost ten opzichte van het totaal opgeloste cases. In dit hoofdstuk is een tabel met de scores van de afgelopen maand opgenomen en een grafiek met een trend voor de afgelopen 12 maanden.

3. Incident management

3.1 Major incidenten

In deze paragraaf worden de major incidenten behandeld. In de eerste tabel worden de major incidenten vermeld die in de afgelopen maand nieuw zijn aangemeld dan wel gesloten zijn. In de daarop volgende grafieken zie je de trend over de afgelopen 12 maanden voor eerste de nieuwe gemelde major incidenten en vervolgens voor de gesloten major incidenten in de afgelopen 12 maanden.

3.2 SLA prestaties afgelopen maand

In de tabel in deze paragraaf staan de incident management resultaten van de afgelopen maand. De SLA prestaties worden per prioriteit weergegeven en aan het einde, aan de rechterzijde, zie je het maand totaal en het totaal voor het gehele jaar (YTD). Verder wordt het incident management proces nog uitgesplitst in incidenten en RFIs. In de grafiek ziet u het dagelijks verloop van de aantallen gesloten incidenten in de afgelopen maand. Deze aantallen zijn ook hier weer onderverdeeld in 'Binnen SLA', 'Buiten SLA' en 'Zonder SLA' en worden weergegeven met de staafdiagram. De blauwe lijn laat het lopend maandgemiddelde zien van de SLA performance.

3.3 SLA prestaties afgelopen 12 maanden

In deze eerste grafiek kun je het verloop zien van de aantallen incidenten in de afgelopen 12 maanden. Het aantal incidenten afgehandeld binnen SLA is groen gekleurd, het aantal buiten SLA is rood gekleurd en het aantal zonder SLA is blauw gekleurd. Bij de blauwe gekleurde aantallen worden ook de incidenten meegeteld die bij het afsluiten aangemerkt zijn als een incident die buiten het domein valt. In de tweede grafiek wordt de incident service level performance getoond van de afgelopen 12 maanden.

3.4 Trend analyse op aantallen incidenten

Hier worden twee trend analyses getoond voor de afgelopen 12 maanden. In de eerste grafiek gaat het om de aantallen nieuw gemelde incidenten en in de twee grafiek gaat het om de aantallen van de gesloten incidenten. Voor beide grafieken worden de aantallen uiteen gesplitst per prioriteit.

3.5 Nieuw gemelde incidenten per kanaal

Het is ook altijd goed om te zien welke kanalen er gebruikt worden voor het aanmelden van het incidenten bij KPN. In deze paragraaf zie de aantallen nieuw aangemelde incidenten per kanaal afgebeeld. In de eerste taartdiagram zie je dit voor de afgelopen maand en in de grafiek ernaast zie je dit voor de afgelopen 12 maanden.

3.6 SLA prestaties per service level

Hier worden de incident service level resultaten van de afgelopen maand getoond per service level omschrijving. De resolution service level scores zijn opgedeeld per prioriteit en achter deze score zie je de aantallen die binnen en buiten service level zijn.

3.7 Request for Information

'Request for informatie' is een van de twee categorieën die in het incident management proces voorkomt. In deze paragraaf worden de tickets van het categorie 'RFI' getoond. In de eerste grafiek zie je de aantallen gesloten RFI's opgedeeld of ze binnen, buiten of zonder resolution SLA zijn gesloten. In de grafiek ernaast wordt de service level prestaties getoond voor de RFI's.

4. Request fulfilment

4.1 SLA prestaties afgelopen maand

In de tabel staan de request fulfilment service level resultaten van de afgelopen maand, en deze zijn opgedeeld per prioriteit. In de kolom 'TOTAAL' wordt de totale service level score getoond over alle prioriteiten heen en in de kolom ernaast de service level score voor het gehele huidige jaar (YTD).

4.2 SLA prestaties afgelopen 12 maanden

In deze paragraaf wordt het verloop van de standaard service requests (SSR) en de service level performance over de afgelopen 12 maanden weergegeven in twee grafieken.

4.3 Trend analyse op aantallen SSR's

Hier worden de overige analysis over de afgelopen 12 maanden getoond. In de eerste grafiek worden het aantal nieuw gemelde standaard service requests (SSR) getoond en in de tweede grafiek de aantallen gesloten SSR's per maand. Voor beide grafieken worden de aantallen uiteen gesplitst per prioriteit.

4.4 SLA prestaties per service Level

Hier worden de service level resultaten van de afgelopen maand getoond per service Level omschrijving. De resolution service level scores zijn opgedeeld per prioriteit en achter deze score zie je de aantallen die binnen en buiten service level zijn.

4.5 SLA prestaties per SSR

Hier worden de service level resultaten van de afgelopen maand getoond per service request type. De resolution service level scores zijn opgedeeld per prioriteit en achter deze score zie je de aantallen die binnen en buiten service level zijn.

4.6 Nieuw gemelde SSR's per kanaal

In deze paragraaf kun je zien welke kanalen er gebruikt worden voor het aanmelden van de nieuwe standaard service verzoeken bij KPN. Aan de linkerkzijde, in de taart diagram, worden de resulaten over de afgelopen maand getoond en daarnaast de resulaten van de afgelopen 12 maanden.

5. Change management

5.1 Change prestaties afgelopen maand

In de tabel van deze paragraaf worden de change management resultaten van de afgelopen maand gepresenteerd. In de tabel staan de Planned End Date (PED) performance van de afgelopen maand uitgesplitst per prioriteit. Aan het einde staat de totale PED score over alle prioriteiten heen en de score voor het hele jaar (YTD).

5.2 Change prestaties afgelopen 12 maanden

In deze paragraaf laten we het verloop van de changes en de Planned End Date (PED) performance zien over de afgelopen 12 maanden.

5.3 Trend analyse op aantallen changes

Hier worden de overige analysis over de afgelopen 12 maanden getoond. In de eerste grafiek worden het aantal nieuw gemelde changes getoond en in de tweede grafiek de aantallen gesloten changes per maand. Voor beide grafieken worden de aantallen uiteen gesplitst per prioriteit.

6. Problem management

6.1 Trend analyse

In de hieronder staande grafieken worden de aantallen voor de nieuw gelogde en gesloten problems weergegeven voor de afgelopen 12 maanden.

6.2 Open problems

Hier worden de aantallen openstaande problems getoond bij leeftijdsgroep. Dit dan op het moment zoals het het was op de laatste dag van afgelopen maand (einde van de dag).

7.3 Gebruikte condities

Parameter	Selectie
Rapportnaam	11101_Client_VP_Service_Level_Report_SN-Green_I-SCO
Documentnaam	VRH-Service_Level_Report_SNG_C
Databron(nen)	BORIS KPN Enterprise DataWareHouse (ServiceNow-Green) + BORIS COBI-Genesys
Klant KPN Relatie Nummer (KRN)	7074354651
Geselecteerde processen	Incident Ja RFI Ja Request Ja Change Ja Problem Ja
Geselecteerde contract(en)	Alle contracten
Inclusief major incidenten	Ja
Taal	Nederlands
CCS code	CCS-VRH
Periode tickets gelogd en gesloten	augustus 2025 en voor de trends de afgelopen 12 maanden

7.4 Geregistreeerde klant targets

Proces	Prioriteit	Target Resolution SLA	Target Response SLA
Incident Management	Overall	80.0%	90.0%
	1 - Critical	80.0%	90.0%
	2 - High	80.0%	90.0%
	3 - Moderate	80.0%	90.0%
	4 - Low	80.0%	90.0%
	5 - Planning	80.0%	90.0%
Request For Information (RFI)	Overall	80.0%	90.0%
	1 - Critical	80.0%	90.0%
	2 - High	80.0%	90.0%
	3 - Moderate	80.0%	90.0%
	4 - Low	80.0%	90.0%
	5 - Planning	80.0%	90.0%
Standaard Service Request (SSR)	Overall	80.0%	80.0%
Major incident		80.0%	

Hoofdstuk	KPI Omschrijving	Targets
Telefonie	Average Speed of Answer	60 Seconden
	True abandon rate	5.0%

7.5 Betekenis gebruikte afkortingen

Afkorting	Omschrijving
CHG	Dit is de afkorting voor de changes.
INC	Dit is de afkorting voor de incidenten.
PED	Dit heeft betrekking op het veld 'Planned end date' in Service-now waarin de geplande einddatum wordt vermeld van een change.
PRB	Dit is de afkorting voor de problems.
RCA	Deze afkorting staat voor Root Cause Analysis.
RFI	Dit staat voor request for information en is onderdeel van het incident management proces en wordt gebruikt voor de vragen die aan KPN gesteld worden omtrent de dienstverlening.
RSL	Deze afkorting staat voor 'resolution' en dat is de term voor de tijd waarbinnen bijvoorbeeld een incident opgelost moet zijn.
SLA	Dit staat voor service level agreement en dat is een overeenkomst tussen KPN en de klant.
SSR	Dit staat voor standaard service request en dat is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van een standaard wijziging of toegang tot een service.
YTD	Dit staat voor Year-to-date en betekent dat we een score geven voor de periode vanaf de eerste dag van januari van het rapportage jaar tot en met de afgelopen maand.