

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2024      |
| Maand     | April     |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

# INHOUD

INHOUD

2

KEY PERFORMANCE INDICATOREN

2

KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

2

KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

3

KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT ALLE OPLOSGROEPEN

4

KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

6

KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

7

PERSONEELSMUTATIES

7

KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

8

PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

11

KPI 6 - TEVREDENHEID EINDGEBRUIKERS

13

VERKLARING AFWIJKENDE SLA

13

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPIs afgesproken die maandelijks in de Serviceraapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPIs en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

| Meldingen           | Maart<br>2024 | Februari<br>2024 | Januari<br>2024 |
|---------------------|---------------|------------------|-----------------|
| Aantal Changes      | 138           | 100              | 131             |
| Aantal IT meldingen | 554           | 616              | 527             |
| Aantal IT Orders    | 485           | 502              | 501             |
| Totaal              | 1177          | 1218             | 1159            |

Toelichting:

Maart: Het aantal ticket blijft in de dezelfde range rond de 1200 tickets hangen. Het aantal changes, nam licht toe.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

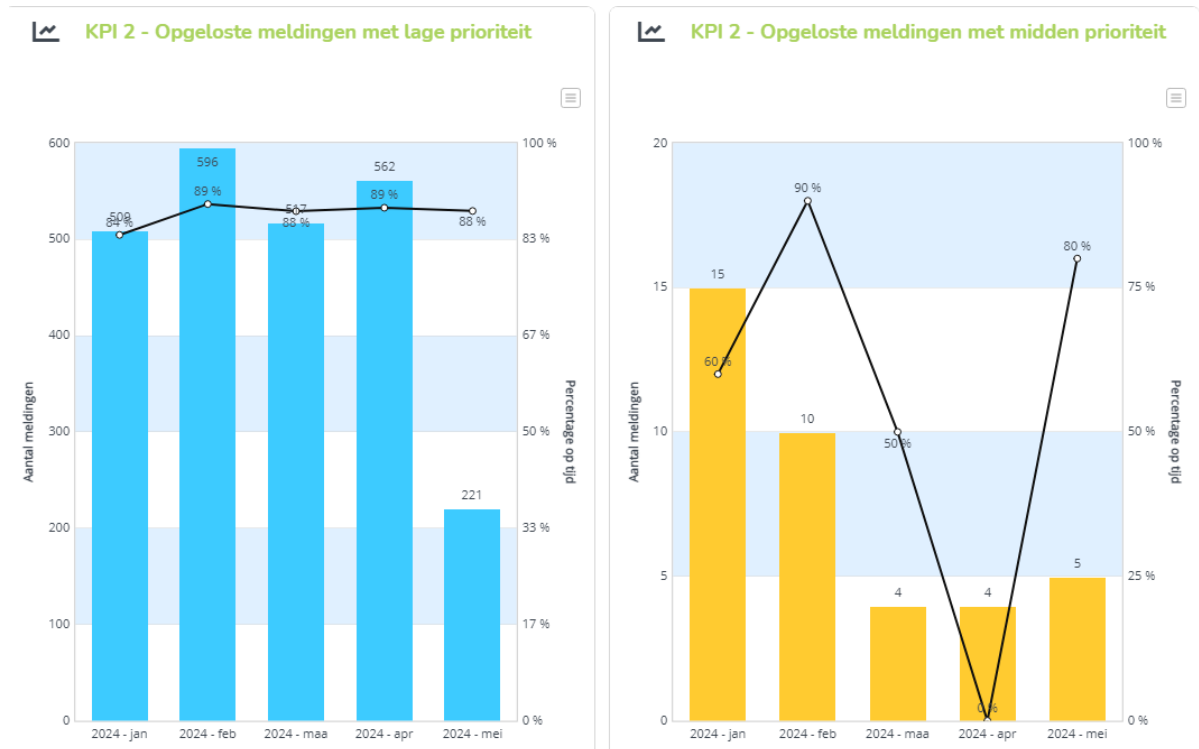
Toelichting: aantal opgeloste meldingen zijn stabiel in vergelijking met de vorige maand.

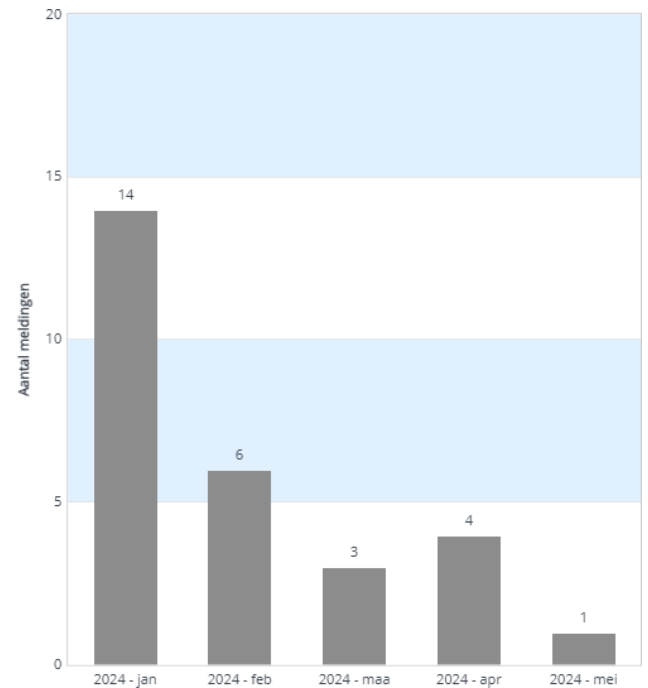
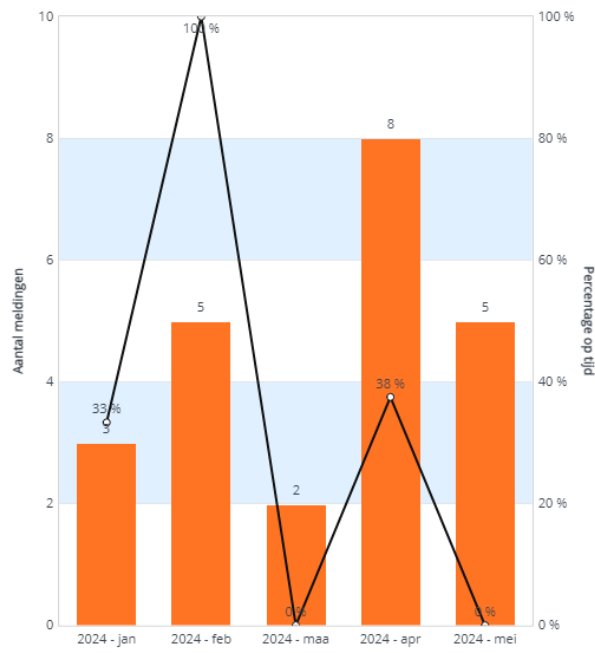
| Oplosgroep                                  | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|---------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Adviseur Informatisering                    | 1            | 0               | 0               |
| Business Intelligence                       | 6            | 6               | 8               |
| Change Manager                              | 3            | 2               | 1               |
| Datamanagement                              | 2            | 2               | 2               |
| Functioneel Beheer                          | 4            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Beaufort                 | 1            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer DMS                      | 6            | 2               | 4               |
| Functioneel Beheer ICMS                     | 11           | 0               | 1               |
| Functioneel Beheer Microsoft 365            | 1            | 3               | 1               |
| Functioneel Beheer Mozard                   | 85           | 60              | 80              |
| Functioneel Beheer Planon                   | 6            | 4               | 3               |
| Functioneel Beheer Powermobiël/Powerbrowser | 22           | 20              | 20              |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign             | 48           | 38              | 51              |
| Functioneel Beheer Youforce                 | 35           | 50              | 32              |
| <b>ICT Support</b>                          | <b>198</b>   | <b>199</b>      | <b>233</b>      |
| Personeels- en salarisadministratie         | 1            | 0               | 0               |
| Systeembeheer 2e                            | 100          | 107             | 140             |
| Systeembeheer 3e                            | 33           | 12              | 8               |
| Technisch Applicatie Beheer                 | 9            | 8               | 15              |
| Telefonie en tablets                        | 6            | 13              | 16              |
| <b>TOTAAL</b>                               | <b>578</b>   | <b>526</b>      | <b>617</b>      |

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT ALLE OPLOSGROEPEN

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





**Toelichting:**

De definitie van de KPI en de gemeten waarden zijn van andere grootheden. Gevolg is dat de grafieken weinig zeggen over de geleverde prestatie op het gebied van tijdigheid.

KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

Gebruikte Filter: Teams en SAP

Met ingang van 1 mei 2024 zal opdrachtnemer aansturen op het schrijven van 28 uur per dag. Dit komt overeen met de gestelde 3,5FTE welke contractueel is vastgesteld.

Per de eerst volgende SLR zal deze informatie zichtbaar zijn.

| Persoon | Maart<br>2024 | Februari<br>2024 | Januari<br>2024 |
|---------|---------------|------------------|-----------------|
| -----   | 103           | 104              | 104             |
| -----   | 168           | 168              | 64              |
| -----   | 120           | 96               | 128             |
| -----   | 100           | 59               | 18              |
| Totaal  | 613,8         | 610,1            | 629,2           |

#### KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-meldingen per bron

| Kanaal            | April<br>2024 | Maart<br>2024 | Februari<br>2024 |
|-------------------|---------------|---------------|------------------|
| E-mail            | 497           | 452           | 495              |
| Telefoon          | 16            | 28            | 50               |
| Servicebalie      | 42            | 29            | 40               |
| Personeelsmutatie | *             | 45            | 30               |
| Onbekend          | 44            | 0             | 0                |
| Totaal            | 599           | 554           | 616              |

Toelichting:

Het voornoemde filter geeft geen informatie over het aantal personeelsmutaties. De personeelsmutaties komen te allen tijde bij Support ICT binnen via de mailbox. Vanuit de mailbox worden deze in Planon geregistreerd.

Het is tot nu toe gebruikelijk geweest om ook personeelsmutaties te registreren die niet in de betreffende maand worden uitgevoerd. Gevolg hiervan is, dat de genoemde aantallen niet overeenkomen met de daadwerkelijke werklust.

Het sterk opgelopen aantal "onbekende" meldingen is reden tot het verhogen van de kwaliteitscontrole.

#### PERSONEELSMUTATIES

|                   | In dienst | Uit dienst |
|-------------------|-----------|------------|
| 2023 - apr        | 5         | 6          |
| 2023 - mei        | 11        | 9          |
| 2023 - jun        | 4         | 23         |
| 2023 - jul        | 10        | 8          |
| 2023 - aug        | 12        | 11         |
| 2023 - sep        | 23        | 5          |
| 2023 - okt        | 10        | 7          |
| 2023 - nov        | 9         | 2          |
| 2023 - dec        | 2         | 25         |
| 2024 - jan        | 13        | 7          |
| 2024 - feb        | 5         | 5          |
| 2024 - maa        | 12        | 5          |
| <b>2024 - apr</b> | <b>10</b> | <b>3</b>   |
| 2024 - mei        | 19        | 7          |
| 2024 - jun        | 6         | 40         |
| 2024 - jul        | 0         | 7          |
| 2024 - aug        | 2         | 9          |
| 2024 - sep        | 1         | 8          |
| 2024 - okt        | 0         | 3          |
| 2024 - nov        | 0         | 2          |
| 2024 - dec        | 0         | 26         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: Planon IT-meldingen per service en soort melding

| Kanaal                                        | Maart<br>2024 | Februari<br>2024 | Januari<br>2024 |
|-----------------------------------------------|---------------|------------------|-----------------|
| <b>Applicaties</b>                            | 4             | 6                | 2               |
| <b>Applicaties   Adobe Reader</b>             | 2             | 1                | 1               |
| <b>Applicaties   ArcGIS</b>                   | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Beaufort</b>                 | 1             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Cryptshare</b>               | 4             | 3                | 1               |
| <b>Applicaties   Data Warehouse</b>           | 0             | 2                | 1               |
| <b>Applicaties   DCMR Datacatalogus</b>       | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   DCMRnet</b>                  | 7             | 5                | 1               |
| <b>Applicaties   DMS</b>                      | 2             | 7                | 4               |
| <b>Applicaties   EDocs</b>                    | 1             | 0                | 1               |
| <b>Applicaties   E-herkenning</b>             | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Enalyzer</b>                 | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Formdesk</b>                 | 1             | 0                | 1               |
| <b>Applicaties   Geoportaal</b>               | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   ICMS</b>                     | 4             | 2                | 7               |
| <b>Applicaties   McAfee</b>                   | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Meldpunt bahanderkamer</b>   | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Microsoft Excel</b>          | 4             | 2                | 0               |
| <b>Applicaties   Microsoft OneDrive</b>       | 3             | 3                | 6               |
| <b>Applicaties   Microsoft OneNote</b>        | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Microsoft Outlook</b>        | 50            | 35               | 35              |
| <b>Applicaties   Microsoft Powerpoint</b>     | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Microsoft Teams</b>          | 10            | 14               | 13              |
| <b>Applicaties   Microsoft Windows</b>        | 1             | 5                | 1               |
| <b>Applicaties   Microsoft Word</b>           | 2             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   Mozard</b>                   | 64            | 86               | 78              |
| <b>Applicaties   Mozilla Firefox</b>          | 0             | 5                | 0               |
| <b>Applicaties   OLO</b>                      | 0             | 0                | 0               |
| <b>Applicaties   overige applicaties</b>      | 21            | 4                | 17              |
| <b>Applicaties   Planon</b>                   | 6             | 4                | 2               |
| <b>Applicaties   Power BI</b>                 | 13            | 15               | 24              |
| <b>Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser</b> | 20            | 14               | 9               |
| <b>Applicaties   RES / Citrix</b>             | 20            | 37               | 32              |
| <b>Applicaties   Retain</b>                   | 0             | 0                | 0               |

|                                                  |    |    |    |
|--------------------------------------------------|----|----|----|
| Applicaties   SAP Business ByDesign              | 42 | 55 | 31 |
| Applicaties   SPSS                               | 0  | 0  | 0  |
| Applicaties   Squit iBis                         | 0  | 0  | 0  |
| Applicaties   Thuiswerken                        | 0  | 0  | 0  |
| Applicaties   Websites DCMR                      | 0  | 1  | 2  |
| Applicaties   Youforce                           | 56 | 37 | 34 |
| Emailservices                                    | 21 | 26 | 32 |
| Emailservices   Agenda                           | 0  | 1  | 0  |
| Emailservices   Mailen                           | 1  | 0  | 0  |
| Emailservices   Notities                         | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Taken                            | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Webmail                          | 0  | 0  | 0  |
| Mobiele devices                                  | 3  | 2  | 2  |
| Mobiele devices   Laptop                         | 13 | 20 | 6  |
| Mobiele devices   Tablet                         | 3  | 4  | 10 |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                | 12 | 13 | 14 |
| netwerk                                          | 2  | 4  | 4  |
| Netwerken                                        | 1  | 0  | 0  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                      | 3  | 1  | 3  |
| Netwerken   WiFi                                 | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)                   | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Beamers         | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Pointers        | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Presenter       | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Projectiescherm | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Touchscreen     | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   TV-scherm       | 1  | 0  | 0  |
| Printservices                                    | 1  | 3  | 3  |
| Printservices   Kopiëren                         | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                   | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Printen                          | 13 | 14 | 5  |
| Printservices   Scannen                          | 1  | 0  | 0  |
| Randapparatuur                                   | 0  | 1  | 1  |
| Randapparatuur   ARBO-muis                       | 0  | 2  | 1  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                | 1  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Externe harde schijven          | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Headset                         | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Labelprinters                   | 0  | 0  | 0  |

|                                                                       |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Randapparatuur   Monitoren/-steunen                                   | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   Overige                                              | 11         | 5          | 10         |
| Randapparatuur   Speakers                                             | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   Toetsenborden                                        | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   USB sticks                                           | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 3          | 7          | 6          |
| Storage/fileservices                                                  | 0          | 0          | 0          |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 0          | 0          | 0          |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 0          | 0          | 0          |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 0          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer                                                        | 0          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 54         | 50         | 60         |
| Toegangsbeheer   Inloggen                                             | 0          | 1          | 0          |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 9          | 2          | 0          |
| Toegangsbeheer   Remote                                               | 1          | 0          | 0          |
| Werkplek                                                              | 12         | 12         | 7          |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 8          | 12         | 2          |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 13         | 20         | 13         |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            | 2          | 4          | 4          |
| Werkplek   Toetsenbord                                                | 0          | 0          | 0          |
| <b>TOTAAL</b>                                                         | <b>527</b> | <b>547</b> | <b>486</b> |

Toelichting:

Het voornoemde filter in Planon geeft niet de weergegeven informatie. Deze informatie is te vinden in onderstaande tabel. De tabel is voorzien van totalen.

Noot: met -----overleggen wat de informatiewens is en hoe daaraan te voldoen.

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                                   | Change<br>- klein | Incident | Klacht | Onbekend | RFC | Service<br>request |
|---------------------------------------------------|-------------------|----------|--------|----------|-----|--------------------|
| <b>Applicaties</b>                                |                   | 8        |        | 2        |     | 1                  |
| <b>Applicaties   Adobe Reader</b>                 |                   | 1        |        |          |     |                    |
| <b>Applicaties   Cryptshare</b>                   |                   | 1        |        |          |     | 1                  |
| <b>Applicaties   Data Warehouse</b>               |                   |          |        |          |     | 2                  |
| <b>Applicaties   DCMRnet</b>                      |                   | 1        |        |          |     | 2                  |
| <b>Applicaties   DMS</b>                          |                   | 4        |        |          |     | 2                  |
| <b>Applicaties   Enalyzer</b>                     |                   |          |        |          | 1   |                    |
| <b>Applicaties   ICMS</b>                         |                   | 5        |        |          |     |                    |
| <b>Applicaties   Microsoft OneDrive</b>           |                   | 4        |        |          |     |                    |
| <b>Applicaties   Microsoft Outlook</b>            |                   | 11       |        |          | 1   | 16                 |
| <b>Applicaties   Microsoft Teams</b>              |                   | 3        |        |          |     | 5                  |
| <b>Applicaties   Microsoft Windows</b>            |                   | 1        |        |          |     |                    |
| <b>Applicaties   Mozard</b>                       |                   | 69       | 1      | 1        |     | 9                  |
| <b>Applicaties   Mozilla Firefox</b>              |                   | 3        |        |          |     |                    |
| <b>Applicaties   overige applicaties</b>          |                   | 4        |        |          | 3   | 10                 |
| <b>Applicaties   Planon</b>                       |                   | 1        |        |          |     | 3                  |
| <b>Applicaties   Power BI</b>                     |                   | 7        |        |          |     | 5                  |
| <b>Applicaties  <br/>Powermobiel/Powerbrowser</b> |                   | 13       |        |          |     | 3                  |
| <b>Applicaties   RES / Citrix</b>                 |                   | 12       |        |          |     | 1                  |
| <b>Applicaties   SAP Business<br/>ByDesign</b>    |                   | 30       |        |          |     | 14                 |
| <b>Applicaties   Websites DCMR</b>                |                   |          |        |          |     | 1                  |
| <b>Applicaties   Youforce</b>                     |                   | 22       |        |          | 1   | 7                  |
| <b>Emailservices</b>                              |                   | 3        |        |          | 4   | 16                 |
| <b>Mobiele devices</b>                            |                   | 1        |        |          |     |                    |
| <b>Mobiele devices   Laptop</b>                   |                   | 13       |        |          | 2   | 2                  |
| <b>Mobiele devices   Tablet</b>                   |                   |          |        |          |     | 1                  |
| <b>Mobiele devices   telefoon<br/>mobiel</b>      |                   | 3        |        | 1        |     | 1                  |
| <b>netwerk</b>                                    |                   | 1        |        |          |     |                    |
| <b>Netwerken</b>                                  |                   | 1        |        |          |     |                    |
| <b>Netwerken   Bedraad netwerk</b>                |                   | 2        |        |          |     |                    |
| <b>Netwerken   WiFi</b>                           |                   | 1        |        |          |     |                    |
| <b>Printservices</b>                              |                   | 1        |        |          |     |                    |
| <b>Printservices   Printen</b>                    |                   | 9        |        |          |     | 1                  |
| <b>Randapparatuur   ARBO-muis</b>                 |                   |          |        |          |     | 1                  |
| <b>Randapparatuur   ARBO-<br/>toetsenbord</b>     |                   |          |        |          |     | 1                  |
| <b>Randapparatuur   Overige</b>                   |                   | 5        |        |          | 2   | 8                  |
| <b>Randapparatuur  <br/>Vergaderfaciliteiten</b>  |                   | 2        |        |          |     | 1                  |

|                                                |          |            |          |          |           |            |
|------------------------------------------------|----------|------------|----------|----------|-----------|------------|
| <b>Storage/fileservices</b>                    | 1        |            |          |          |           |            |
| <b>Storage/fileservices   Restore services</b> |          | 1          |          |          |           |            |
| <b>Toegangsbeheer   Accountbeheer</b>          |          | 3          |          |          | 49        | 6          |
| <b>Toegangsbeheer   Inloggen</b>               |          | 1          |          |          |           |            |
| <b>Toegangsbeheer   Rechten toekennen</b>      |          |            |          |          | 1         | 2          |
| <b>Werkplek</b>                                |          | 5          |          | 1        |           | 1          |
| <b>Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor</b>  |          | 2          |          |          |           | 2          |
| <b>Werkplek   Desktop (PC)</b>                 |          | 2          |          |          | 1         | 8          |
| <b>Totaal</b>                                  | <b>1</b> | <b>256</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>65</b> | <b>133</b> |

## **KPI 6 - TEVREDENHEID EINDGEBRUIKERS**

Er is geen KTO uitgevoerd.

## **VERKLARING AFWIJKENDE SLA**

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2024      |
| Maand     | juli      |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

## INHOUD

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INHOUD .....</b>                                               | <b>14</b> |
| <b>KEY PERFORMANCE INDICATOREN .....</b>                          | <b>14</b> |
| KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....                   | 14        |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....                   | 15        |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT ..... | 16        |
| KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....                         | 18        |
| KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....              | 18        |
| PERSONEELSMUTATIES.....                                           | 20        |
| KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....             | 21        |
| PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....             | 24        |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPI's en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

| Meldingen           | Juli<br>2024 | Mei<br>2024 | April<br>2024 |
|---------------------|--------------|-------------|---------------|
| Aantal Changes      | 78           | 119         | 100           |
| Aantal IT meldingen | 607          | 639         | 573           |
| Aantal IT Orders    | 444          | 573         | 321           |
| Totaal              | 1129         | 1331        | 994           |

Toelichting:

Door de vakantieperiode zie je enige verlaging van het aantal IT orders en het aantal changes.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

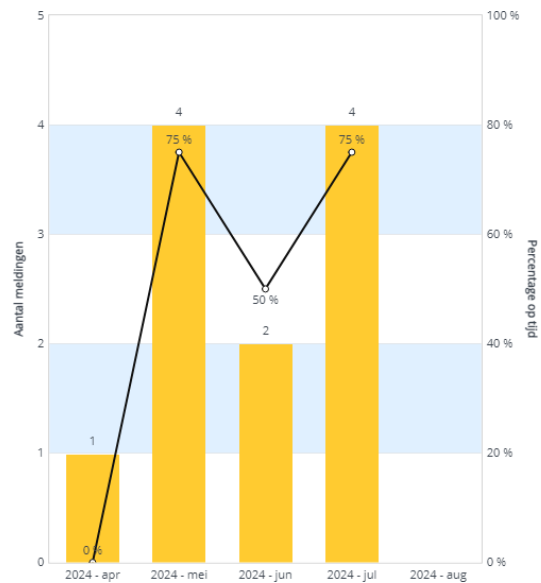
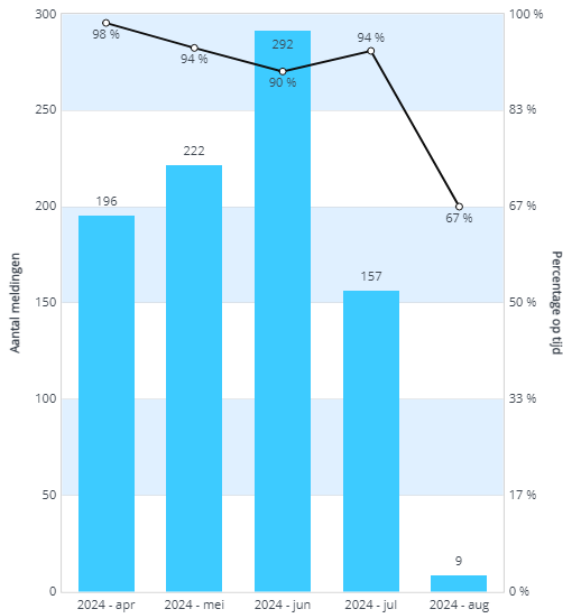
Toelichting: aantal opgeloste meldingen zijn stabiel in vergelijking met de vorige maand.

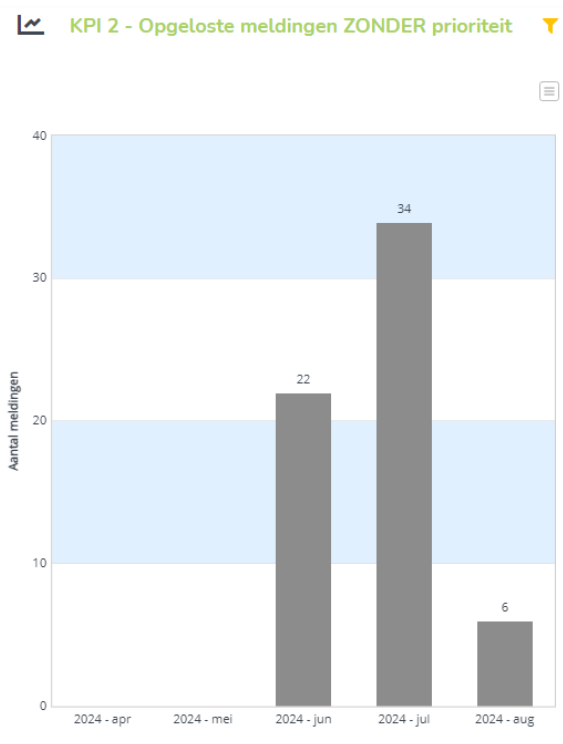
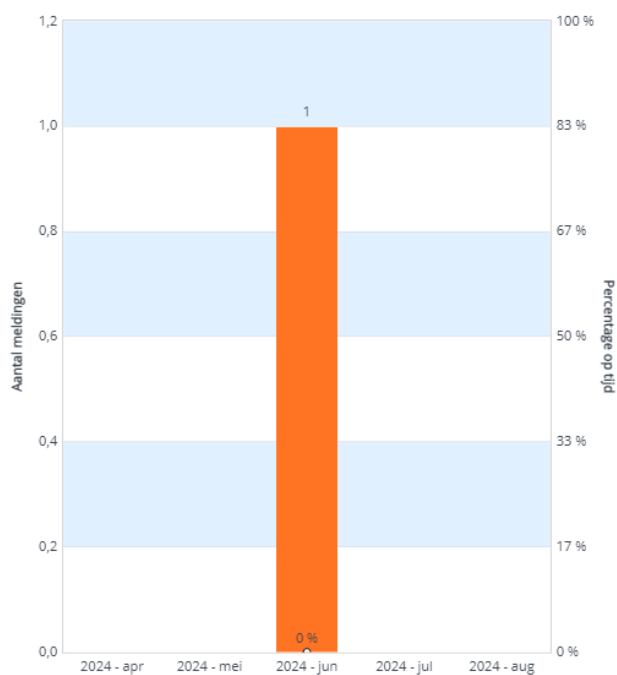
| Oplosgroep                                  | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|---------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Business Intelligence                       | 10           | 8               | 8               |
| Change Manager                              | 1            | 4               | 1               |
| Datamanagement                              | 0            | 0               | 2               |
| Functioneel Beheer                          | 3            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Cryptshare               | 0            | 1               | 0               |
| Functioneel Beheer DMS                      | 5            | 7               | 5               |
| Functioneel Beheer ICMS                     | 13           | 10              | 13              |
| Functioneel Beheer Microsoft 365            | 5            | 13              | 51              |
| Functioneel Beheer Mozard                   | 70           | 83              | 61              |
| Functioneel Beheer Planon                   | 4            | 15              | 0               |
| Functioneel Beheer Powermobiel/Powerbrowser | 11           | 18              | 22              |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign             | 29           | 52              | 41              |
| Functioneel Beheer Trello                   | 0            | 1               | 0               |
| Functioneel Beheer Website DCMR             | 3            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Youforce                 | 52           | 22              | 25              |
| ICT Support                                 | 195          | 317             | 226             |
| Personeels- en salarisadministratie         | 4            | 0               | 1               |
| Problem Manager                             | 3            | 0               | 0               |
| Systeembeheer 2e                            | 103          | 100             | 87              |
| Systeembeheer 3e                            | 30           | 9               | 8               |
| Teammanager Automatisering                  | 0            | 1               | 0               |
| Technisch Applicatie Beheer                 | 11           | 15              | 16              |
| Telefonie en tablets                        | 8            | 11              | 13              |
| <b>TOTAAL</b>                               | <b>560</b>   | <b>687</b>      | <b>580</b>      |

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstooring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





#### Toelichting:

Wederom zien we de nodige afsluitingen zonder prioriteit. Dit is besproken in het teamoverleg. We zijn tot de conclusie gekomen dat dit een administratieve slordigheid is van ICT Support.

Om dit gedrag te verbeteren zijn we twee wegen in geslagen:

1. -----heeft een RFC gelogd bij FB Planon voor het verplicht stellen van het veld "prioriteit".
2. De collega's dienen op z'n minst na te vragen bij de melder wat zij denken dat de prioriteit zou moeten zijn, immers bepalen impact en urgentie de prioriteit.

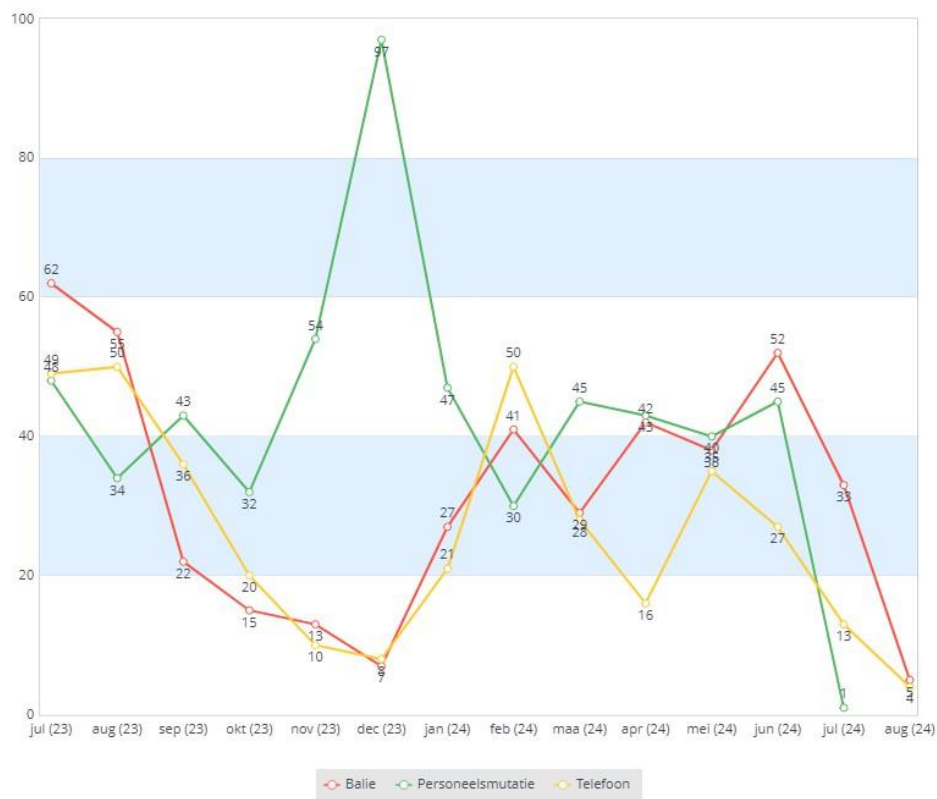
KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

Overzicht afkomstig van Opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

|                | -----,----- | -----,----- | -----,----- | -----,----- | -----,----- | -----,----- | Grand<br>Total |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| mei            |             | 32          | 136         | 152         | 100         | 168         | 588            |
| juni           | 80          | 39          | 116         | 129         | 156         |             | 520            |
| Juli           | 164         | 70          | 174         | 168         | 64          |             | 640            |
| Grand<br>Total | 244         | 141         | 426         | 449         | 320         | 168         | 1662           |

KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





Toelichting:  
Tabellen vervangen door weergave uit Planon.

## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 10         |
| 2024 - aug | 4         | 13         |
| 2024 - sep | 15        | 15         |
| 2024 - okt | 7         | 6          |
| 2024 - nov | 1         | 5          |
| 2024 - dec | 0         | 57         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: Service Rapport KPI's - Planon IT-meldingen per service

| Service                                | Vorige<br>maand | 2<br>maanden<br>terug | 3<br>maanden<br>terug |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| Applicaties                            | 6               | 17                    | 3                     |
| Applicaties   Adobe Reader             | 1               | 0                     | 1                     |
| Applicaties   ArcGIS                   | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Beaufort                 | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Cryptshare               | 12              | 0                     | 1                     |
| Applicaties   Data Warehouse           | 0               | 0                     | 1                     |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus       | 1               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   DCMRnet                  | 6               | 8                     | 4                     |
| Applicaties   DMS                      | 4               | 9                     | 5                     |
| Applicaties   EDocs                    | 2               | 0                     | 2                     |
| Applicaties   E-herkenning             | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Enalyzer                 | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Formdesk                 | 0               | 1                     | 0                     |
| Applicaties   Geoportaal               | 0               | 1                     | 0                     |
| Applicaties   ICMS                     | 10              | 7                     | 21                    |
| Applicaties   McAfee                   | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Meldpunt bahanderkamer   | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Microsoft Excel          | 2               | 1                     | 4                     |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       | 3               | 4                     | 3                     |
| Applicaties   Microsoft OneNote        | 0               | 0                     | 1                     |
| Applicaties   Microsoft Outlook        | 18              | 22                    | 29                    |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint     | 0               | 0                     | 3                     |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 9               | 14                    | 11                    |
| Applicaties   Microsoft Windows        | 1               | 1                     | 3                     |
| Applicaties   Microsoft Word           | 3               | 3                     | 1                     |
| Applicaties   Mozard                   | 88              | 65                    | 46                    |
| Applicaties   Mozilla Firefox          | 1               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   OLO                      | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   overige applicaties      | 26              | 31                    | 20                    |
| Applicaties   Planon                   | 6               | 15                    | 2                     |
| Applicaties   Power BI                 | 18              | 8                     | 14                    |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser | 10              | 16                    | 20                    |
| Applicaties   RES / Citrix             | 14              | 22                    | 27                    |
| Applicaties   Retain                   | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 51              | 36                    | 28                    |
| Applicaties   SPSS                     | 0               | 1                     | 0                     |
| Applicaties   Squit iBis               | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Thuiswerken              | 0               | 0                     | 0                     |
| Applicaties   Websites DCMR            | 0               | 2                     | 1                     |
| Applicaties   Youforce                 | 53              | 20                    | 18                    |

|                                                                       |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| Emailservices                                                         | 55 | 29 | 12 |
| Emailservices   Agenda                                                | 2  | 0  | 0  |
| Emailservices   Mailen                                                | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Notities                                              | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Taken                                                 | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Webmail                                               | 0  | 0  | 0  |
| Mobiele devices                                                       | 0  | 4  | 3  |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 9  | 20 | 14 |
| Mobiele devices   Tablet                                              | 1  | 1  | 5  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 10 | 16 | 20 |
| netwerk                                                               | 0  | 1  | 1  |
| Netwerken                                                             | 0  | 0  | 2  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           | 0  | 0  | 2  |
| Netwerken   WiFi                                                      | 1  | 0  | 1  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)                                        | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Beamers                              | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Pointers                             | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Presenter                            | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Projectiescherm                      | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Touchscreen                          | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   TV-scherm                            | 0  | 0  | 1  |
| Printservices                                                         | 2  | 3  | 0  |
| Printservices   Kopiëren                                              | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                                        | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Printen                                               | 5  | 1  | 5  |
| Printservices   Scannen                                               | 2  | 0  | 1  |
| Randapparatuur                                                        | 7  | 12 | 1  |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 0  | 1  | 0  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                                     | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Externe harde schijven                               | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Headset                                              | 0  | 1  | 0  |
| Randapparatuur   Labelprinters                                        | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Monitoren/-steunen                                   | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Overige                                              | 26 | 16 | 9  |
| Randapparatuur   Speakers                                             | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Toetsenborden                                        | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   USB sticks                                           | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 4  | 3  | 3  |
| Storage/fileservices                                                  | 1  | 0  | 0  |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 1  | 0  | 0  |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 6  | 3  | 1  |

|                                                                 |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven | 0          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer                                                  | 3          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                  | 82         | 91         | 52         |
| Toegangsbeheer   Inloggen                                       | 0          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                              | 13         | 15         | 1          |
| Toegangsbeheer   Remote                                         | 0          | 0          | 0          |
| Werkplek                                                        | 17         | 6          | 5          |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                          | 6          | 7          | 3          |
| Werkplek   Desktop (PC)                                         | 8          | 9          | 9          |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                      | 1          | 1          | 0          |
| Werkplek   Toetsenbord                                          | 0          | 1          | 0          |
| <b>TOTAAL</b>                                                   | <b>607</b> | <b>545</b> | <b>420</b> |

Toelichting:  
**Weinig veranderingen**

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                                                       | Change - groot | Change - klein | Change - niet standaard | Incident | Onbekend |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------------------------|----------|----------|
| Applicaties                                                           |                | 3              |                         | 1        |          |
| Applicaties   Adobe Reader                                            |                |                |                         | 1        |          |
| Applicaties   Cryptshare                                              |                | 1              |                         | 11       |          |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus                                      |                | 1              |                         |          |          |
| Applicaties   DCMRnet                                                 |                |                |                         | 6        |          |
| Applicaties   DMS                                                     |                |                |                         | 4        |          |
| Applicaties   EDocs                                                   |                |                |                         | 2        |          |
| Applicaties   ICMS                                                    |                | 1              |                         | 9        |          |
| Applicaties   Microsoft Excel                                         |                | 2              |                         |          |          |
| Applicaties   Microsoft OneDrive                                      |                |                |                         | 2        | 1        |
| Applicaties   Microsoft Outlook                                       |                | 2              |                         | 11       |          |
| Applicaties   Microsoft Teams                                         |                |                |                         | 8        |          |
| Applicaties   Microsoft Windows                                       |                |                |                         | 1        |          |
| Applicaties   Microsoft Word                                          |                |                |                         | 3        |          |
| Applicaties   Mozard                                                  |                | 15             |                         | 60       | 3        |
| Applicaties   Mozilla Firefox                                         |                |                |                         | 1        |          |
| Applicaties   overige applicaties                                     |                | 13             |                         | 8        |          |
| Applicaties   Planon                                                  |                | 2              |                         | 2        |          |
| Applicaties   Power BI                                                |                | 5              |                         | 13       |          |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser                                |                | 4              |                         | 6        |          |
| Applicaties   RES / Citrix                                            |                | 3              |                         | 10       |          |
| Applicaties   SAP Business ByDesign                                   |                | 5              |                         | 38       |          |
| Applicaties   Youforce                                                |                | 9              | 1                       | 37       |          |
| Emailservices                                                         | 1              | 21             | 1                       | 21       | 1        |
| Emailservices   Agenda                                                |                | 1              |                         | 1        |          |
| Mobiele devices   Laptop                                              |                | 2              |                         | 6        |          |
| Mobiele devices   Tablet                                              |                | 1              |                         |          |          |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     |                | 2              |                         | 4        |          |
| Netwerken   WiFi                                                      |                |                |                         |          |          |
| Printservices                                                         |                |                |                         | 2        |          |
| Printservices   Printen                                               |                | 1              |                         | 4        |          |
| Printservices   Scannen                                               |                | 2              |                         |          |          |
| Randapparatuur                                                        |                | 1              |                         | 3        |          |
| Randapparatuur   Overige                                              |                | 5              |                         | 8        | 4        |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 |                |                |                         | 4        |          |
| Storage/fileservices                                                  |                |                |                         | 1        |          |
| Storage/fileservices   Restore services                               |                |                |                         | 1        |          |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven |                | 2              |                         |          | 1        |
| Toegangsbeheer                                                        |                |                |                         |          |          |

|                                               |  |    |  |    |   |
|-----------------------------------------------|--|----|--|----|---|
| <b>Toegangsbeheer   Accountbeheer</b>         |  | 72 |  | 6  | 1 |
| <b>Toegangsbeheer   Rechten toekennen</b>     |  | 5  |  | 1  |   |
| <b>Werkplek</b>                               |  | 1  |  | 13 |   |
| <b>Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor</b> |  | 5  |  |    |   |
| <b>Werkplek   Desktop (PC)</b>                |  | 3  |  | 3  |   |
| <b>Werkplek   Telefoon (vast)</b>             |  |    |  |    |   |

**Toelichting**

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2024      |
| Maand     | Augustus  |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

## INHOUD

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| INHOUD .....                                                      | 27 |
| KEY PERFORMANCE INDICATOREN .....                                 | 27 |
| KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....                   | 27 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....                   | 28 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT ..... | 29 |
| KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....                         | 31 |
| KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....              | 31 |
| PERSONEELSMUTATIES.....                                           | 33 |
| KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....             | 34 |
| PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....             | 37 |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPI's en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | Change | IT Melding | IT order | Totaal |
|------------|--------|------------|----------|--------|
| 2024 - jun | 119    | 639        | 573      | 1331   |
| 2024 - jul | 78     | 607        | 444      | 1129   |
| 2024 - aug | 100    | 505        | 519      | 1124   |

#### TOELICHTING:

Augustus: Het aantal ticket blijft in de dezelfde range rond de 1200 tickets hangen. Het aantal changes, nam licht af. Er is duidelijk terug te zien dat de maanden Juli en Augustus de vakantie maanden zijn het totaal aantal is minder dan in Juni in beide maanden.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

| Oplosgroep                                  | Deze maand* | Vorige maand | 2 maanden terug |
|---------------------------------------------|-------------|--------------|-----------------|
| Adviseur Automatisering                     | 1           | 0            | 0               |
| Adviseur Informatisering                    | 1           | 0            | 0               |
| Business Intelligence                       | 5           | 10           | 8               |
| Change Manager                              | 1           | 1            | 4               |
| Datamanagement                              | 3           | 0            | 0               |
| FIP                                         | 1           | 0            | 0               |
| Functioneel Beheer                          | 0           | 3            | 0               |
| Functioneel Beheer Cryptshare               | 1           | 0            | 1               |
| Functioneel Beheer DMS                      | 0           | 5            | 7               |
| Functioneel Beheer ICMS                     | 3           | 14           | 10              |
| Functioneel Beheer Microsoft 365            | 0           | 5            | 13              |
| Functioneel Beheer Mozard                   | 50          | 70           | 83              |
| Functioneel Beheer Planon                   | 6           | 4            | 15              |
| Functioneel Beheer Powermobiel/Powerbrowser | 11          | 11           | 18              |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign             | 42          | 29           | 52              |
| Functioneel Beheer Website DCMR             | 0           | 2            | 0               |
| Functioneel Beheer Youforce                 | 23          | 52           | 22              |
| ICT Support                                 | 202         | 195          | 317             |
| Personeels- en salarisadministratie         | 3           | 4            | 0               |
| Problem Manager                             | 0           | 3            | 0               |
| Systeembeheer 2e                            | 74          | 103          | 100             |
| Systeembeheer 3e                            | 10          | 30           | 9               |
| Teammanager Technische Dienst               | 2           | 0            | 0               |
| Technisch Applicatie Beheer                 | 9           | 11           | 15              |
| Telefonie en tablets                        | 2           | 8            | 11              |
| <b>TOTAAL</b>                               | <b>450</b>  | <b>560</b>   | <b>687</b>      |

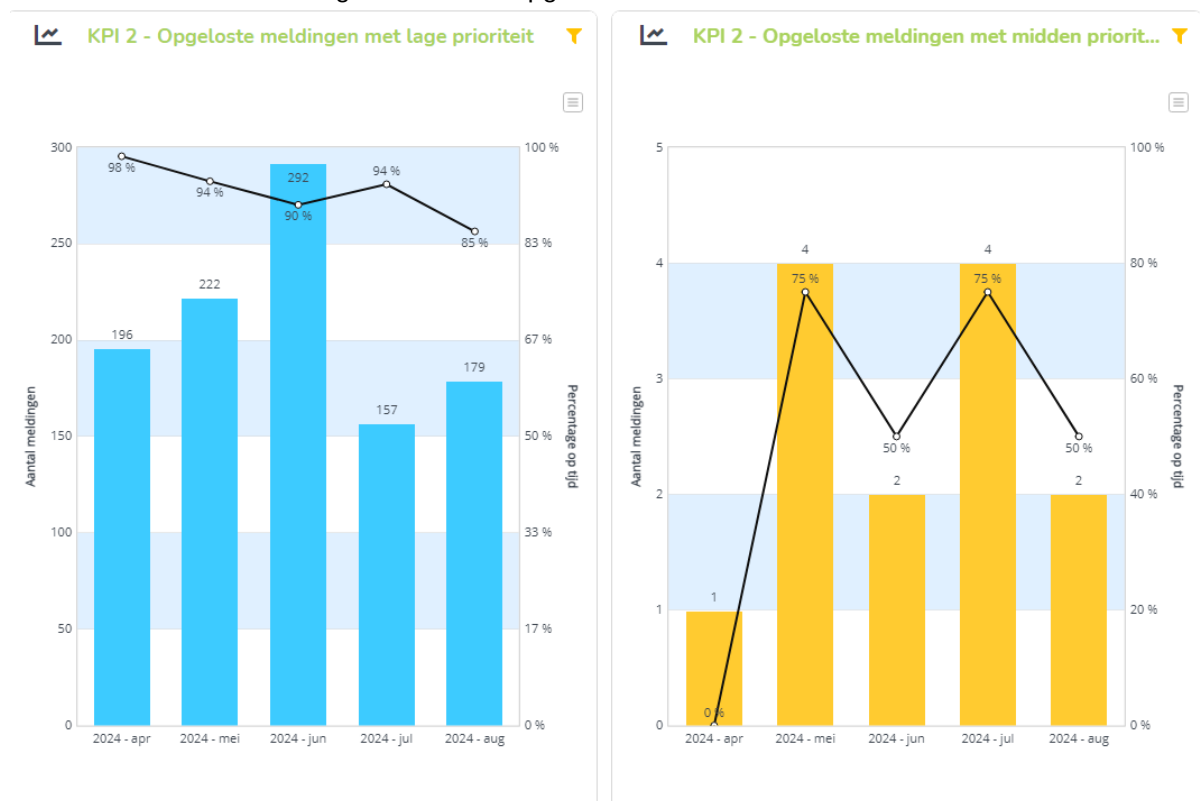
\*met "deze maand" wordt de rapportagemaand bedoeld

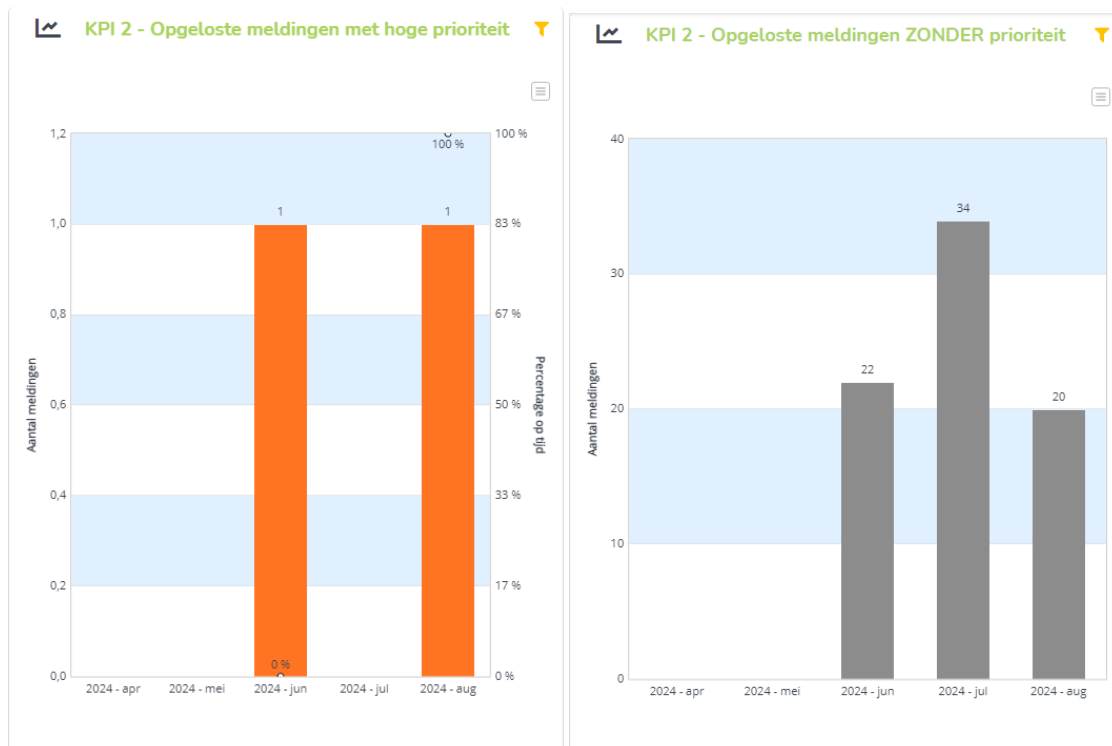
Toelichting: aantal opgeloste meldingen zijn stabiel in vergelijking met de vorige maand.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





Toelichting:

De meldingen zonder prioriteit zijn gedaald, hier wordt nog verder aan gewerkt.

Om dit gedrag te verbeteren zijn we twee wegen in geslagen:

3. -----heeft een RFC gelogd bij FB Planon voor het verplicht stellen van het veld "prioriteit".
4. De collega's dienen op z'n minst na te vragen bij de melder wat zij denken dat de prioriteit zou moeten zijn, immers bepalen impact en urgentie de prioriteit.

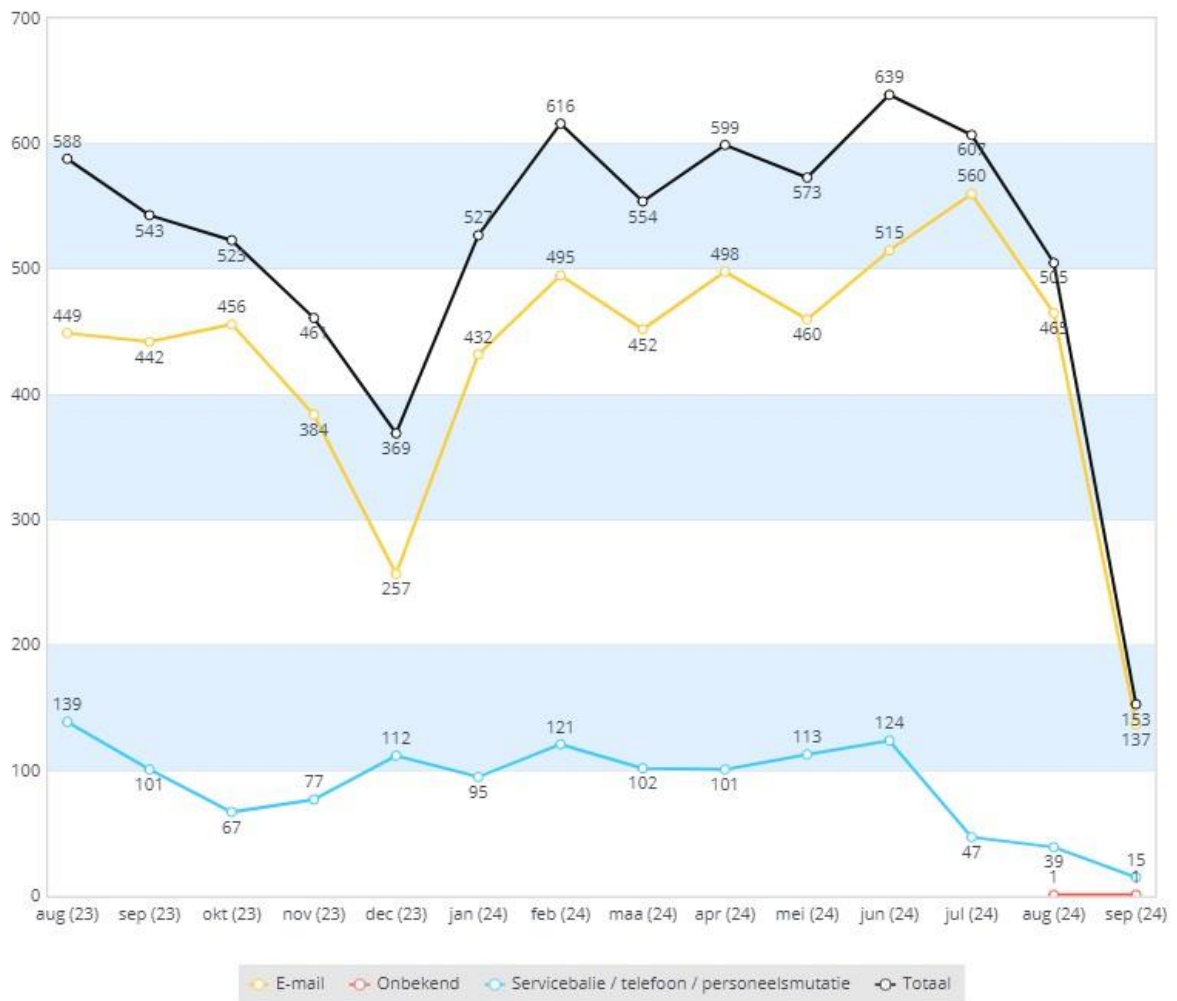
KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

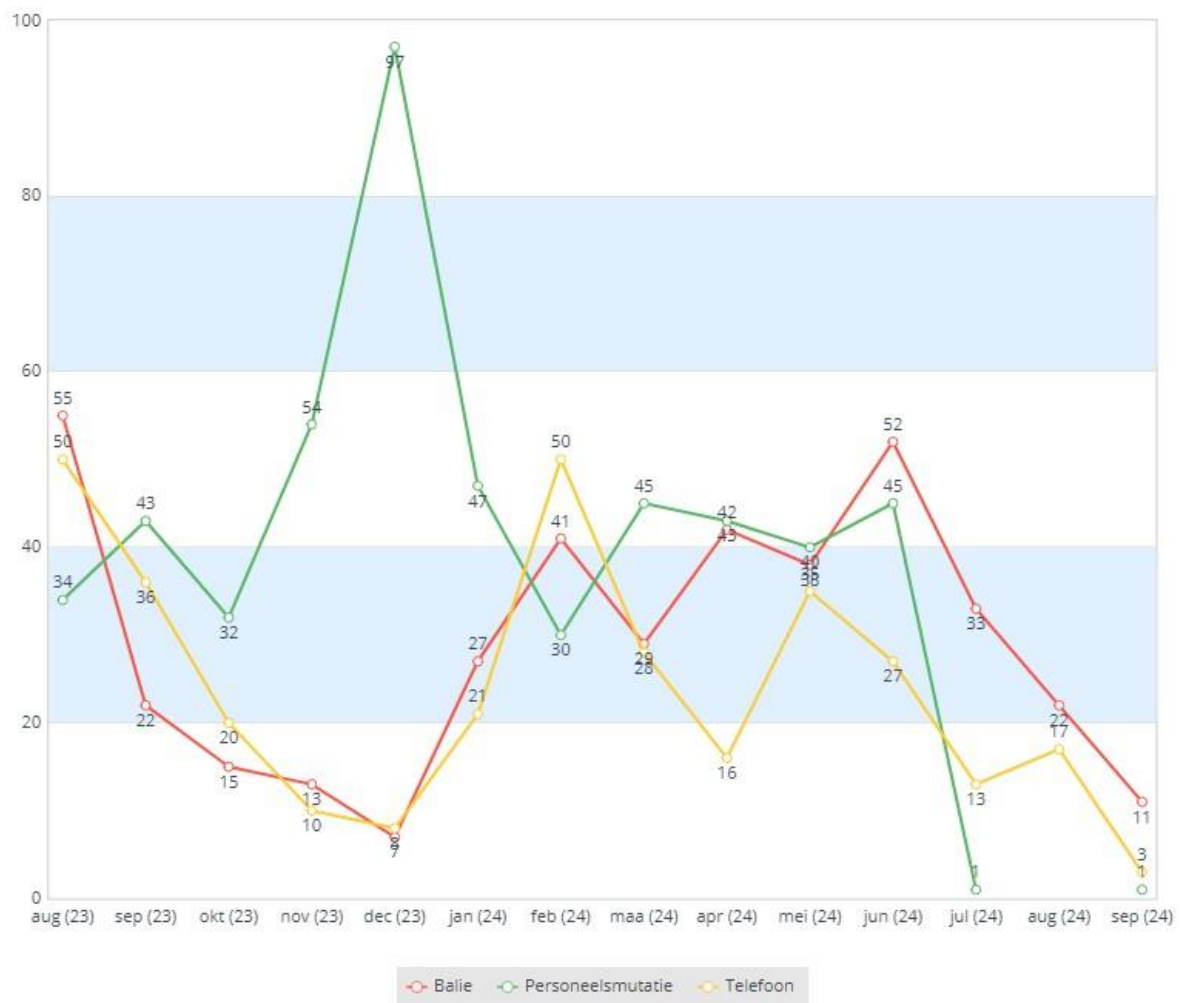
Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

|        | jun | jul | aug | Grand Total |     |     |     |
|--------|-----|-----|-----|-------------|-----|-----|-----|
| 80     | 84  | 39  | 116 | 129         | 156 |     |     |
| 164    |     | 70  | 174 |             | 64  |     |     |
| 165,75 | 171 | 75  | 56  | 80          | 144 | 136 |     |
| 165,75 | 415 | 84  | 184 | 346         | 80  | 441 | 356 |

KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





Toelichting:  
Tabellen vervangen door weergave uit Planon.

## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 11         |
| 2024 - aug | 6         | 8          |
| 2024 - sep | 21        | 13         |
| 2024 - okt | 11        | 6          |
| 2024 - nov | 2         | 6          |
| 2024 - dec | 1         | 62         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: Service Rapport KPI's - Planon IT-meldingen per service

| Service                                | Deze maand | Vorige maand | 2 maanden terug |
|----------------------------------------|------------|--------------|-----------------|
| Applicaties                            | 9          | 6            | 18              |
| Applicaties   Adobe Reader             | 0          | 1            | 0               |
| Applicaties   ArcGIS                   | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Beaufort                 | 2          | 0            | 0               |
| Applicaties   Cryptshare               | 7          | 12           | 0               |
| Applicaties   Data Warehouse           | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus       | 0          | 1            | 0               |
| Applicaties   DCMRnet                  | 13         | 6            | 8               |
| Applicaties   DMS                      | 0          | 4            | 9               |
| Applicaties   EDocs                    | 0          | 2            | 0               |
| Applicaties   E-herkenning             | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Enalyzer                 | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Formdesk                 | 2          | 0            | 1               |
| Applicaties   Geoportaal               | 0          | 0            | 1               |
| Applicaties   ICMS                     | 8          | 10           | 8               |
| Applicaties   McAfee                   | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Meldpunt bahanderkamer   | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Microsoft Excel          | 3          | 2            | 1               |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       | 5          | 3            | 4               |
| Applicaties   Microsoft OneNote        | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Microsoft Outlook        | 16         | 18           | 22              |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint     | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 9          | 9            | 14              |
| Applicaties   Microsoft Windows        | 0          | 1            | 1               |
| Applicaties   Microsoft Word           | 3          | 3            | 3               |
| Applicaties   Mozard                   | 72         | 88           | 65              |
| Applicaties   Mozilla Firefox          | 0          | 1            | 0               |
| Applicaties   OLO                      | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   overige applicaties      | 17         | 26           | 31              |
| Applicaties   Planon                   | 2          | 6            | 15              |
| Applicaties   Power BI                 | 4          | 18           | 8               |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser | 13         | 10           | 16              |
| Applicaties   RES / Citrix             | 16         | 14           | 22              |
| Applicaties   Retain                   | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 27         | 51           | 37              |
| Applicaties   SPSS                     | 0          | 0            | 1               |
| Applicaties   Squit iBis               | 0          | 0            | 0               |
| Applicaties   Thuiswerken              | 1          | 0            | 0               |
| Applicaties   Websites DCMR            | 2          | 0            | 2               |
| Applicaties   Youforce                 | 23         | 53           | 20              |

|                                                                       |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| Emailservices                                                         | 24 | 55 | 29 |
| Emailservices   Agenda                                                | 0  | 2  | 0  |
| Emailservices   Mailen                                                | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Notities                                              | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Taken                                                 | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Webmail                                               | 0  | 0  | 0  |
| Mobiele devices                                                       | 0  | 0  | 4  |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 7  | 9  | 20 |
| Mobiele devices   Tablet                                              | 0  | 1  | 1  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 13 | 10 | 16 |
| netwerk                                                               | 1  | 0  | 1  |
| Netwerken                                                             | 0  | 0  | 0  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           | 0  | 0  | 0  |
| Netwerken   WiFi                                                      | 0  | 1  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)                                        | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Beamers                              | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Pointers                             | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Presenter                            | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Projectiescherm                      | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Touchscreen                          | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   TV-scherm                            | 0  | 0  | 0  |
| Printservices                                                         | 0  | 2  | 3  |
| Printservices   Kopiëren                                              | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                                        | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Printen                                               | 6  | 5  | 1  |
| Printservices   Scannen                                               | 0  | 2  | 0  |
| Randapparatuur                                                        | 9  | 7  | 12 |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 0  | 0  | 1  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                                     | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Externe harde schijven                               | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Headset                                              | 0  | 0  | 1  |
| Randapparatuur   Labelprinters                                        | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Monitoren/-steunen                                   | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Overige                                              | 21 | 26 | 16 |
| Randapparatuur   Speakers                                             | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Toetsenborden                                        | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   USB sticks                                           | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 0  | 4  | 3  |
| Storage/fileservices                                                  | 1  | 1  | 0  |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 0  | 1  | 0  |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 3  | 6  | 3  |

|                                                                        |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| <b>Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven</b> | 0   | 0   | 0   |
| <b>Toegangsbeheer</b>                                                  | 10  | 3   | 0   |
| <b>Toegangsbeheer   Accountbeheer</b>                                  | 103 | 82  | 91  |
| <b>Toegangsbeheer   Inloggen</b>                                       | 0   | 0   | 0   |
| <b>Toegangsbeheer   Rechten toekennen</b>                              | 10  | 13  | 15  |
| <b>Toegangsbeheer   Remote</b>                                         | 0   | 0   | 0   |
| <b>Werkplek</b>                                                        | 10  | 17  | 6   |
| <b>Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor</b>                          | 14  | 6   | 7   |
| <b>Werkplek   Desktop (PC)</b>                                         | 17  | 8   | 9   |
| <b>Werkplek   Telefoon (vast)</b>                                      | 2   | 1   | 1   |
| <b>Werkplek   Toetsenbord</b>                                          | 0   | 0   | 1   |
| <b>TOTAAL</b>                                                          | 505 | 607 | 548 |

Toelichting:

**Evenals in voorgaande rapportages zijn er een aantal services nog in de rapportage waar al meerdere maanden geen registraties op plaatsvinden.**

Actiepunt: -----vragen om deze diensten niet langer te tonen in de rapportage. Voorwaarde: 3 maanden aaneengesloten of langer = niet tonen.

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                                                              | Change - klein | Change - niet standaard | Incident | Onbekend | Service request |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|----------|----------|-----------------|
| <b>Applicaties</b>                                                           | 3              |                         | 1        | 2        | 3               |
| <b>Applicaties   Beaufort</b>                                                | 2              |                         |          |          |                 |
| <b>Applicaties   Cryptshare</b>                                              |                |                         | 6        | 1        |                 |
| <b>Applicaties   DCMRnet</b>                                                 | 2              |                         | 9        |          | 2               |
| <b>Applicaties   Formdesk</b>                                                |                |                         | 2        |          |                 |
| <b>Applicaties   ICMS</b>                                                    |                |                         | 7        |          | 1               |
| <b>Applicaties   Microsoft Excel</b>                                         | 1              |                         | 2        |          |                 |
| <b>Applicaties   Microsoft OneDrive</b>                                      |                |                         | 4        |          | 1               |
| <b>Applicaties   Microsoft Outlook</b>                                       | 5              | 2                       | 5        | 1        | 3               |
| <b>Applicaties   Microsoft Teams</b>                                         | 1              |                         | 5        |          | 3               |
| <b>Applicaties   Microsoft Word</b>                                          |                |                         | 2        |          | 1               |
| <b>Applicaties   Mozard</b>                                                  | 11             |                         | 35       | 1        | 25              |
| <b>Applicaties   overige applicaties</b>                                     | 3              | 2                       | 2        |          | 10              |
| <b>Applicaties   Planon</b>                                                  | 1              |                         | 1        |          |                 |
| <b>Applicaties   Power BI</b>                                                |                |                         | 2        |          | 2               |
| <b>Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser</b>                                | 1              |                         | 8        |          | 4               |
| <b>Applicaties   RES / Citrix</b>                                            | 1              |                         | 9        | 1        | 5               |
| <b>Applicaties   SAP Business ByDesign</b>                                   | 4              |                         | 22       | 1        |                 |
| <b>Applicaties   Thuiswerken</b>                                             |                |                         |          |          | 1               |
| <b>Applicaties   Websites DCMR</b>                                           | 1              |                         | 1        |          |                 |
| <b>Applicaties   Youforce</b>                                                | 5              | 1                       | 13       |          | 4               |
| <b>Emailservices</b>                                                         | 9              |                         | 4        | 2        | 9               |
| <b>Mobiele devices   Laptop</b>                                              | 1              |                         | 2        |          | 4               |
| <b>Mobiele devices   telefoon mobiel</b>                                     | 2              |                         | 6        |          | 5               |
| <b>netwerk</b>                                                               |                |                         |          |          | 1               |
| <b>Printservices   Printen</b>                                               |                |                         | 3        |          | 3               |
| <b>Randapparatuur</b>                                                        | 1              |                         | 2        |          | 6               |
| <b>Randapparatuur   Overige</b>                                              | 6              |                         | 2        |          | 13              |
| <b>Storage/fileservices</b>                                                  |                |                         |          |          | 1               |
| <b>Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven</b> |                |                         |          |          | 3               |
| <b>Toegangsbeheer</b>                                                        |                |                         | 1        |          | 9               |
| <b>Toegangsbeheer   Accountbeheer</b>                                        | 84             |                         | 5        |          | 14              |
| <b>Toegangsbeheer   Rechten toekennen</b>                                    | 7              |                         | 1        | 1        | 1               |
| <b>Werkplek</b>                                                              | 1              |                         | 6        | 1        | 2               |
| <b>Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor</b>                                |                |                         | 7        |          | 7               |
| <b>Werkplek   Desktop (PC)</b>                                               | 2              |                         | 5        |          | 10              |
| <b>Werkplek   Telefoon (vast)</b>                                            | 1              |                         | 1        |          |                 |

### Toelichting

We merken op dat er fouten worden gemaakt in sommige classificaties. We werken aan verbetering en opleiding van de betreffende teamleden.

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2024      |
| Maand     | September |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

## INHOUD

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| INHOUD .....                                                      | 27 |
| KEY PERFORMANCE INDICATOREN .....                                 | 27 |
| KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....                   | 27 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....                   | 28 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT ..... | 29 |
| KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....                         | 31 |
| KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....              | 31 |
| PERSONEELSMUTATIES.....                                           | 33 |
| KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....             | 34 |
| PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....             | 37 |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPIs en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | Change | IT Melding | IT order |
|------------|--------|------------|----------|
| 2024 - jul | 78     | 607        | 444      |
| 2024 - aug | 100    | 505        | 519      |
| 2024 - sep | 180    | 516        | 704      |

#### TOELICHTING:

September: laat een significante verhoging zien in het aantal changes. Dit is louter toe te wijzen aan het de personele wijzigingen.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

| Oplosgroep                                  | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|---------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Adviseur Automatisering                     | 0            | 1               | 0               |
| Adviseur Informatisering                    | 0            | 1               | 0               |
| Business Intelligence                       | 10           | 5               | 10              |
| Change Manager                              | 5            | 1               | 1               |
| Datamanagement                              | 3            | 3               | 0               |
| FIP                                         | 0            | 1               | 0               |
| Functioneel Beheer Beaufort                 | 1            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Cryptshare               | 0            | 1               | 0               |
| Functioneel Beheer DMS                      | 3            | 0               | 5               |
| Functioneel Beheer ICMS                     | 14           | 3               | 14              |
| Functioneel Beheer Microsoft 365            | 3            | 0               | 5               |
| Functioneel Beheer Mozard                   | 44           | 50              | 70              |
| Functioneel Beheer Planon                   | 7            | 6               | 4               |
| Functioneel Beheer Powermobiel/Powerbrowser | 7            | 11              | 11              |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign             | 27           | 42              | 29              |
| Functioneel Beheer Trello                   | 1            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Youforce                 | 22           | 23              | 52              |
| ICT Support                                 | 173          | 203             | 195             |
| Personeels- en salarisadministratie         | 3            | 3               | 4               |
| Systeembeheer 2e                            | 109          | 75              | 103             |
| Systeembeheer 3e                            | 22           | 10              | 30              |
| Teammanager Technische Dienst               | 0            | 2               | 0               |
| Technisch Applicatie Beheer                 | 8            | 9               | 11              |
| Telefonie en tablets                        | 21           | 2               | 8               |
| <b>TOTAAL</b>                               | <b>483</b>   | <b>452</b>      | <b>560</b>      |

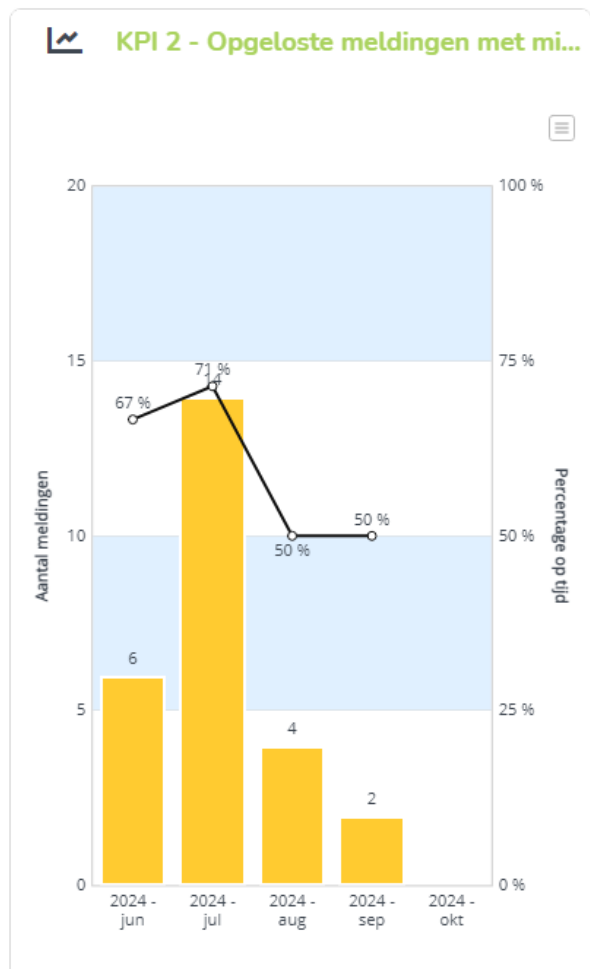
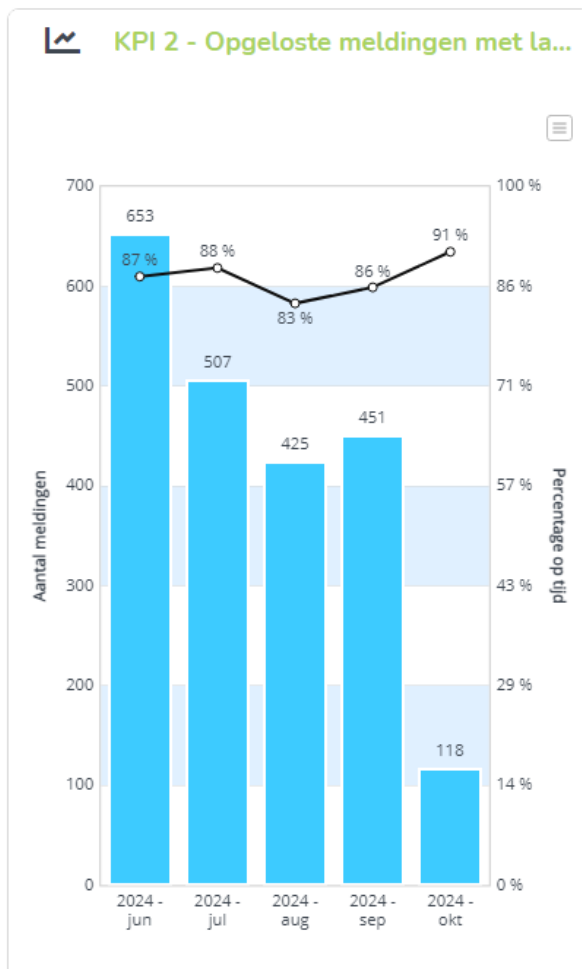
\*met "deze maand" wordt de rapportagemaand bedoeld

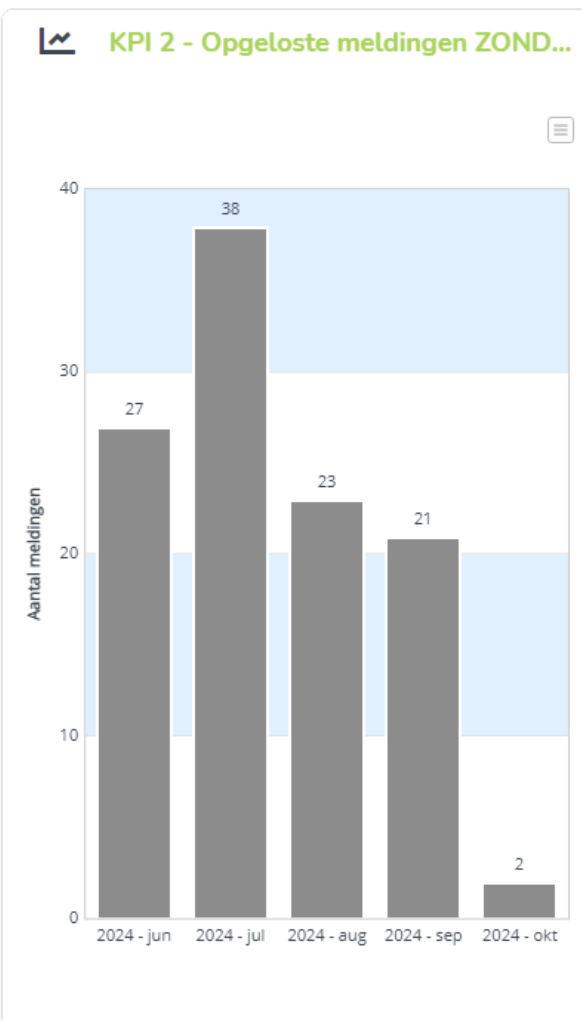
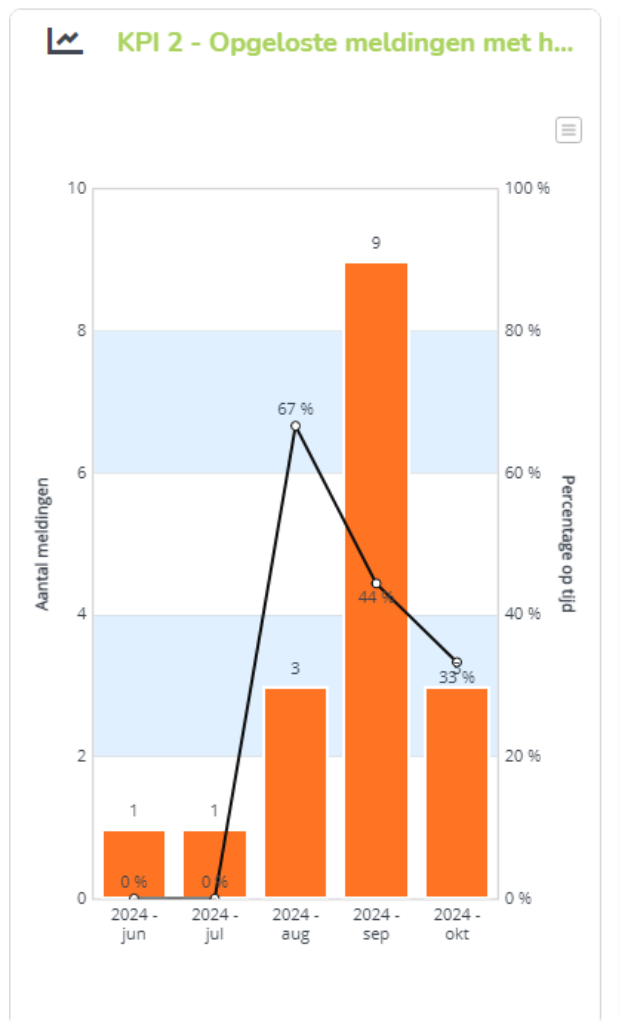
Toelichting: aantal opgeloste meldingen zijn stabiel in vergelijking met de vorige maand.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





**Toelichting:**

Sinds enkele maanden registeren we meldingen van PSA op de status “nader te bepalen”. Dit doen we omdat de beschikbare prioriteiten niet in overeenstemming zijn met – en Planon lastig aan te passen is aan – de doorlooptijden die gepaard gaan met personele wijzigingen.

KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

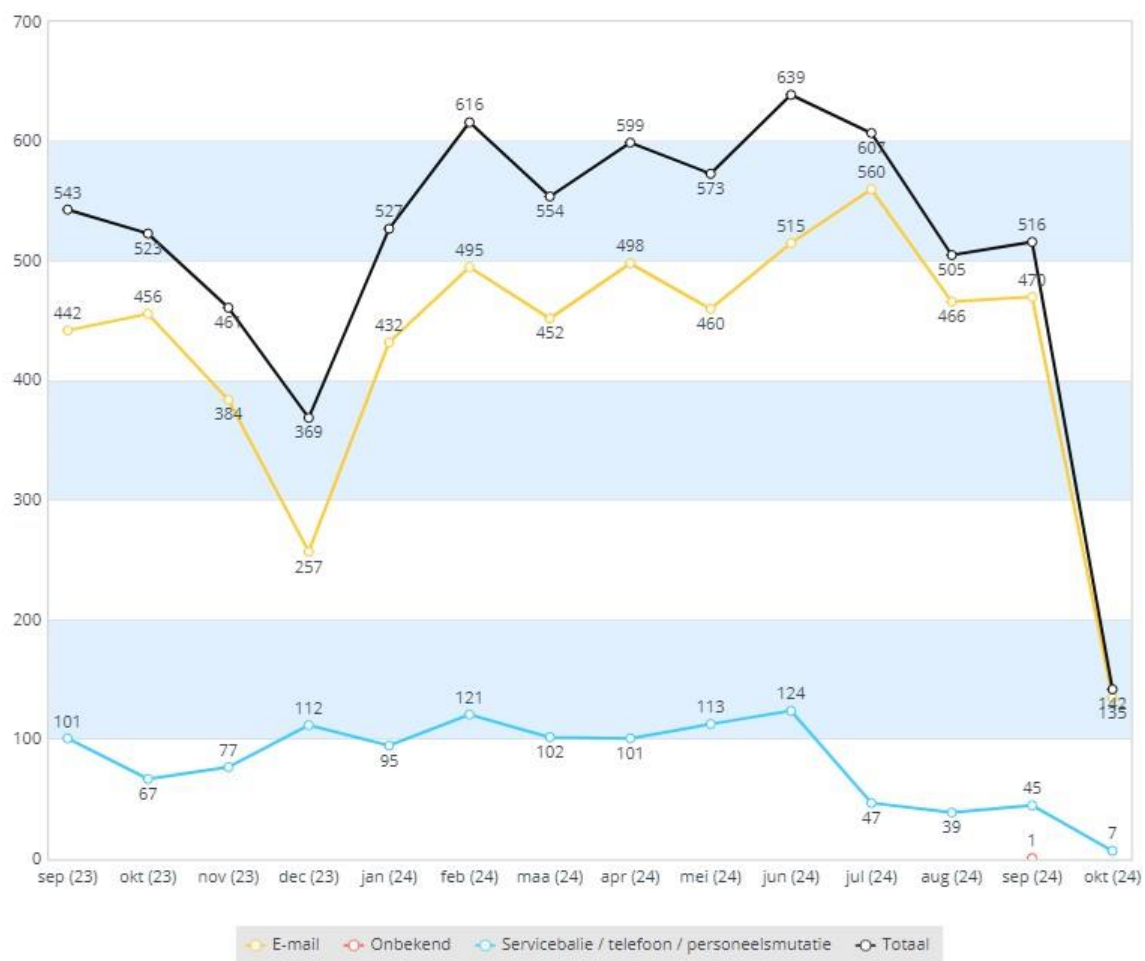
|             | jul | aug    | sep |
|-------------|-----|--------|-----|
| ---,-----   |     | 165,75 |     |
| -----,----- | 164 | 171    | 144 |
| -----,----- | 70  | 75     | 37  |
| -----,----- | 174 | 56     | 120 |
| -----,----- |     | 80     | 128 |
| -----,----- | 168 | 144    |     |
| -----,----- | 64  | 136    | 168 |
| Totaal      | 640 | 827,75 | 597 |

Project SIM-Swap

| Row Labels  | -----,----- | -----,----- | -----,----- | -----,----- | Grand Total |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 17-9-2024   | 10          | 10          | 10          | 6           | 36          |
| 18-9-2024   | 10          | 10          | 10          |             | 30          |
| 19-9-2024   | 10          | 10          | 10          |             | 30          |
| Grand Total | 30          | 30          | 30          | 6           | 96          |

## KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





Toelichting:  
Tabellen vervangen door weergave uit Planon.

## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 11         |
| 2024 - aug | 6         | 7          |
| 2024 - sep | 22        | 11         |
| 2024 - okt | 17        | 4          |
| 2024 - nov | 5         | 6          |
| 2024 - dec | 1         | 64         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service

| Service                                | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|----------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Applicaties                            | 11           | 9               | 7               |
| Applicaties   Adobe Reader             | 0            | 0               | 1               |
| Applicaties   ArcGIS                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Beaufort                 | 1            | 2               | 0               |
| Applicaties   Cryptshare               | 2            | 7               | 13              |
| Applicaties   Data Warehouse           | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus       | 1            | 0               | 1               |
| Applicaties   DCMRnet                  | 5            | 14              | 6               |
| Applicaties   DMS                      | 4            | 1               | 4               |
| Applicaties   EDocs                    | 0            | 0               | 2               |
| Applicaties   E-herkenning             | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Enalyzer                 | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Formdesk                 | 0            | 2               | 0               |
| Applicaties   Geoportaal               | 2            | 0               | 0               |
| Applicaties   ICMS                     | 7            | 8               | 10              |
| Applicaties   McAfee                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Meldpunt bahanderkamer   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Excel          | 3            | 3               | 2               |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       | 3            | 5               | 3               |
| Applicaties   Microsoft OneNote        | 1            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Outlook        | 10           | 18              | 18              |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint     | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 9            | 9               | 9               |
| Applicaties   Microsoft Windows        | 0            | 0               | 1               |
| Applicaties   Microsoft Word           | 2            | 4               | 3               |
| Applicaties   Mozard                   | 70           | 72              | 88              |
| Applicaties   Mozilla Firefox          | 1            | 0               | 1               |
| Applicaties   OLO                      | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   overige applicaties      | 15           | 18              | 27              |
| Applicaties   Planon                   | 10           | 5               | 6               |
| Applicaties   Power BI                 | 18           | 4               | 18              |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser | 7            | 13              | 10              |
| Applicaties   RES / Citrix             | 15           | 16              | 14              |
| Applicaties   Retain                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 26           | 27              | 51              |
| Applicaties   SPSS                     | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Squit iBis               | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Thuiswerken              | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   Websites DCMR            | 1            | 3               | 1               |
| Applicaties   Youforce                 | 25           | 23              | 53              |
| Emailservices                          | 55           | 26              | 58              |
| Emailservices   Agenda                 | 0            | 0               | 2               |

|                                                                       |    |     |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|-----|----|
| Emailservices   Mailen                                                | 0  | 0   | 0  |
| Emailservices   Notities                                              | 0  | 0   | 0  |
| Emailservices   Taken                                                 | 0  | 0   | 0  |
| Emailservices   Webmail                                               | 0  | 0   | 0  |
| Mobiele devices                                                       | 3  | 0   | 0  |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 12 | 7   | 9  |
| Mobiele devices   Tablet                                              | 1  | 0   | 1  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 38 | 15  | 11 |
| netwerk                                                               | 3  | 1   | 0  |
| Netwerken                                                             | 0  | 0   | 0  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           | 1  | 0   | 0  |
| Netwerken   WiFi                                                      | 0  | 0   | 1  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)                                        | 0  | 0   | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Beamers                              | 0  | 0   | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Pointers                             | 0  | 0   | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Presenter                            | 0  | 0   | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Projectiescherm                      | 0  | 0   | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Touchscreen                          | 0  | 0   | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   TV-scherm                            | 0  | 0   | 0  |
| Printservices                                                         | 3  | 0   | 2  |
| Printservices   Kopiëren                                              | 0  | 0   | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                                        | 0  | 0   | 0  |
| Printservices   Printen                                               | 5  | 6   | 5  |
| Printservices   Scannen                                               | 0  | 0   | 2  |
| Randapparatuur                                                        | 9  | 10  | 8  |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                                     | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Externe harde schijven                               | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Headset                                              | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Labelprinters                                        | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Monitoren/-steunen                                   | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Overige                                              | 4  | 3   | 17 |
| Randapparatuur   Speakers                                             | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Toetsenborden                                        | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   USB sticks                                           | 0  | 0   | 0  |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 0  | 0   | 4  |
| Storage/fileservices                                                  | 2  | 2   | 1  |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 0  | 0   | 1  |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 0  | 3   | 6  |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 0  | 0   | 0  |
| Toegangsbeheer                                                        | 29 | 11  | 3  |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 45 | 104 | 82 |
| Toegangsbeheer   Inloggen                                             | 0  | 0   | 0  |

|                                               |     |     |     |
|-----------------------------------------------|-----|-----|-----|
| <b>Toegangsbeheer   Rechten toekennen</b>     | 12  | 10  | 13  |
| <b>Toegangsbeheer   Remote</b>                | 0   | 0   | 0   |
| <b>Werkplek</b>                               | 15  | 10  | 17  |
| <b>Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor</b> | 13  | 14  | 6   |
| <b>Werkplek   Desktop (PC)</b>                | 17  | 17  | 8   |
| <b>Werkplek   Telefoon (vast)</b>             | 0   | 2   | 1   |
| <b>Werkplek   Toetsenbord</b>                 | 0   | 0   | 0   |
| <b>TOTAAL</b>                                 | 516 | 505 | 607 |

Toelichting:

**Evenals in voorgaande rapportages zijn er een aantal services nog in de rapportage waar al meerdere maanden geen registraties op plaatsvinden.**

----- komt met de feedback dat slechts ----- akkoord kan geven. Zie bijgevoegd document.

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                        | Change - klein | Incident | Service request |
|----------------------------------------|----------------|----------|-----------------|
| Applicaties                            | 4              | 6        | 1               |
| Applicaties   Beaufort                 | 1              |          |                 |
| Applicaties   Cryptshare               | 1              |          | 1               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus       | 1              |          |                 |
| Applicaties   DCMRnet                  |                | 3        | 2               |
| Applicaties   DMS                      | 1              | 2        | 1               |
| Applicaties   Geoportaal               |                | 2        |                 |
| Applicaties   ICMS                     | 3              | 3        | 1               |
| Applicaties   Microsoft Excel          |                | 3        |                 |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       |                | 3        |                 |
| Applicaties   Microsoft OneNote        |                | 1        |                 |
| Applicaties   Microsoft Outlook        |                | 7        | 2               |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 2              | 5        | 2               |
| Applicaties   Microsoft Word           |                | 2        |                 |
| Applicaties   Mozard                   | 8              | 47       | 12              |
| Applicaties   Mozilla Firefox          |                | 1        |                 |
| Applicaties   overige applicaties      | 6              | 8        | 1               |
| Applicaties   Planon                   | 4              | 5        | 1               |
| Applicaties   Power BI                 | 1              | 13       | 4               |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser | 1              | 5        | 1               |
| Applicaties   RES / Citrix             |                | 15       |                 |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 4              | 20       | 2               |
| Applicaties   Websites DCMR            |                |          | 1               |
| Applicaties   Youforce                 | 6              | 14       | 4               |
| Emailservices                          | 26             | 23       | 4               |
| Mobiele devices                        |                | 2        | 1               |
| Mobiele devices   Laptop               | 1              | 8        | 3               |
| Mobiele devices   Tablet               |                | 1        |                 |
| Mobiele devices   telefoon mobiel      | 8              | 14       | 14              |
| netwerk                                |                | 2        | 1               |
| Netwerken   Bedraad netwerk            |                | 1        |                 |
| Printservices                          |                | 3        |                 |
| Printservices   Printen                | 1              | 3        | 1               |
| Randapparatuur                         | 2              | 2        | 5               |
| Randapparatuur   Overige               |                | 4        |                 |
| Storage/fileservices                   |                | 2        |                 |
| Toegangsbeheer                         | 17             | 2        | 10              |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer         | 36             | 4        | 5               |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen     | 9              | 1        | 2               |
| Werkplek                               | 4              | 9        |                 |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor | 1              | 12       |                 |
| Werkplek   Desktop (PC)                | 3              | 13       | 1               |

**Toelichting**

Sinds enkele weken zijn we begonnen met het beperken van de keuzemogelijkheden bij invoer. In de wiki van Support-ICT staan nu de type meldingen die we registeren. Een direct gevolg daarvan zijn terug te vinden in de bovenstaande tabel.

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2024      |
| Maand     | Oktember  |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

# INHOUD

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| INHOUD .....                                                      | 53 |
| KEY PERFORMANCE INDICATOREN .....                                 | 53 |
| KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....                   | 53 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....                   | 54 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT ..... | 55 |
| KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....                         | 57 |
| KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....              | 58 |
| PERSONEELSMUTATIES.....                                           | 60 |
| KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....             | 61 |
| PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....             | 64 |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPI's en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | Change | IT Melding | IT order |
|------------|--------|------------|----------|
| 2024 – aug | 100    | 505        | 519      |
| 2024 – sep | 180    | 516        | 704      |
| 2024 – okt | 160    | 631        | 606      |

#### TOELICHTING:

Het aantal orders is lager wat een directe relatie heeft met het aantal changes wat ook minder was in deze maand. Het aantal melding is echter een stuk hoger. Dit komt omdat we in oktober veel nieuwe mensen in dienst hebben gehad. Ook denk ik dat ten einde lopen van alle vakanties hier invloed op heeft gehad.

@--, meer uitzoeken waarom het aantal meldingen hoger zijn.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

| Oplosgroep                                  | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|---------------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Business Intelligence                       | 8            | 10              | 5               |
| Change Manager                              | 3            | 5               | 1               |
| Datamanagement                              | 1            | 3               | 3               |
| Functioneel Beheer                          | 1            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Beaufort                 | 0            | 1               | 0               |
| Functioneel Beheer DMS                      | 6            | 3               | 0               |
| Functioneel Beheer ICMS                     | 9            | 14              | 3               |
| Functioneel Beheer Microsoft 365            | 23           | 3               | 0               |
| Functioneel Beheer Mozard                   | 81           | 45              | 50              |
| Functioneel Beheer Planon                   | 6            | 7               | 6               |
| Functioneel Beheer Powermobiel/Powerbrowser | 11           | 7               | 11              |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign             | 23           | 27              | 42              |
| Functioneel Beheer Trello                   | 0            | 1               | 0               |
| Functioneel Beheer Website DCMR             | 2            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Youforce                 | 40           | 23              | 23              |
| ICT Support                                 | 294          | 176             | 203             |
| Personeels- en salarisadministratie         | 1            | 3               | 3               |
| Systeembeheer 2e                            | 122          | 109             | 75              |
| Systeembeheer 3e                            | 23           | 22              | 10              |
| Technisch Applicatie Beheer                 | 18           | 8               | 9               |
| Telefonie en tablets                        | 35           | 21              | 2               |
| <b>TOTAAL</b>                               | <b>707</b>   | <b>488</b>      | <b>452</b>      |

\*met "deze maand" wordt de rapportagemaand bedoeld

Toelichting: het grote verschil bij ICT Support komt weg van de inhaalslag die gemaakt is om het aantal openstaande calls terug te brengen, richting de 100.

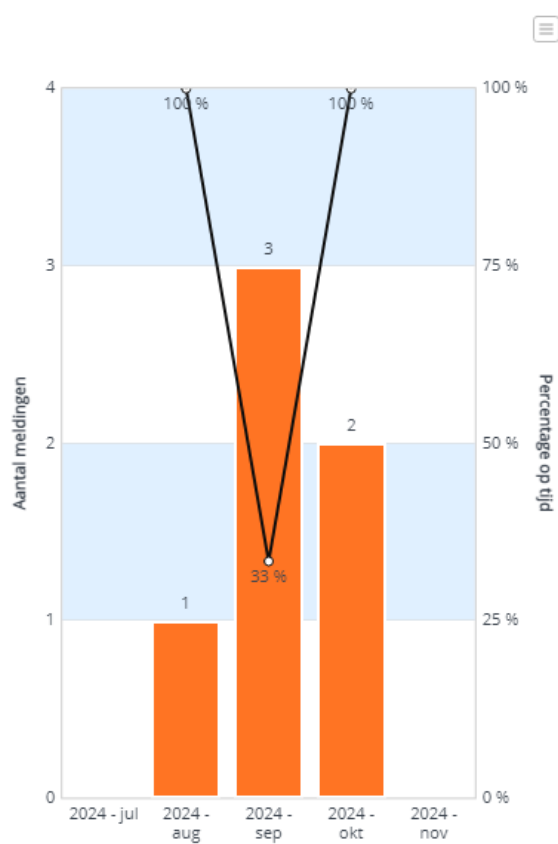
## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

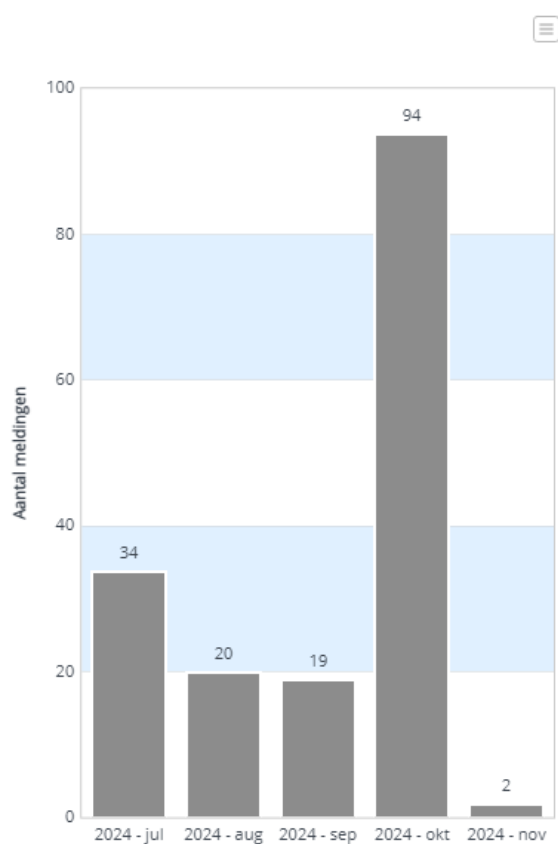
- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.



KPI 2 - Opgeloste meldingen me...



KPI 2 - Opgeloste meldingen ZO...



Toelichting:

De grote aantallen verwerkte calls hebben alles te maken met de inhaalslag die Support ICT heeft uitgevoerd om het aantal openstaande calls terug te brengen tot onder de 100.

### KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

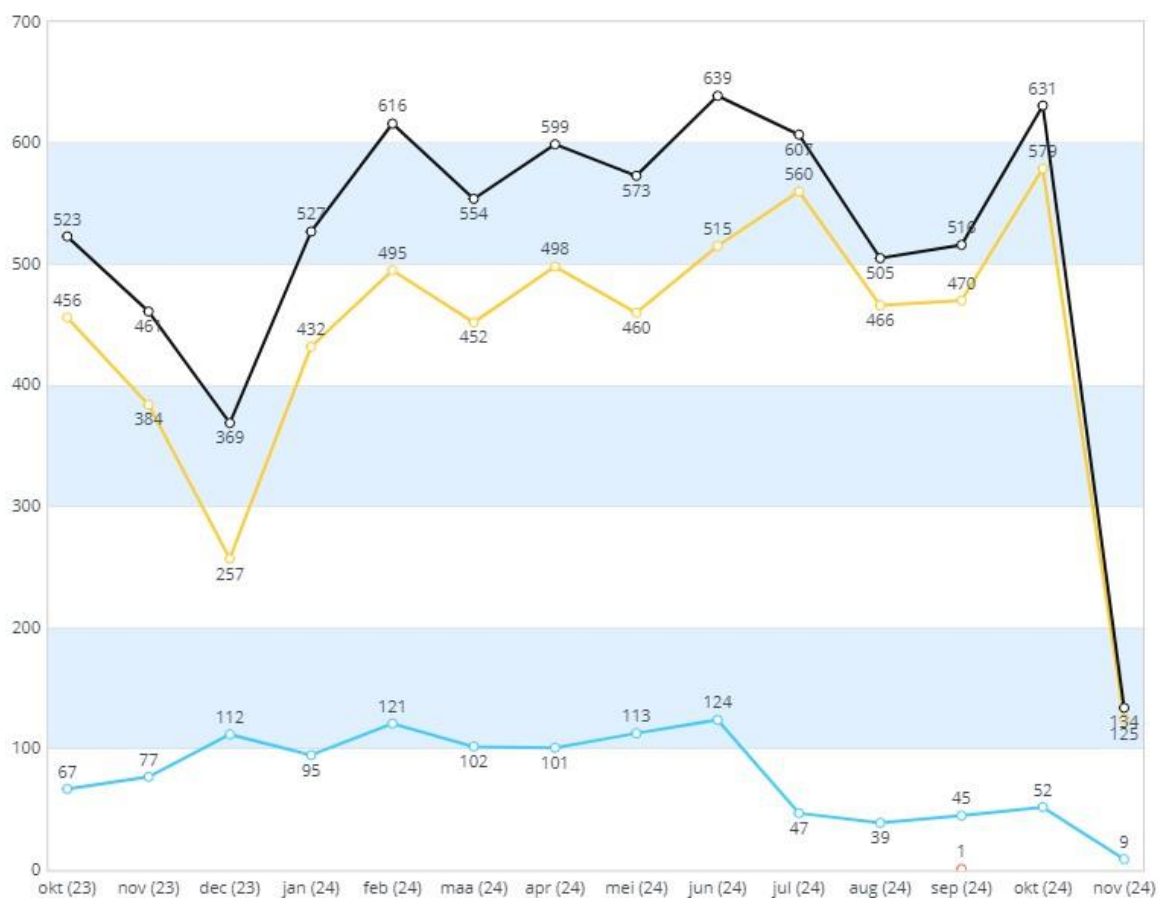
Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

|               | aug           | sep        | okt        |
|---------------|---------------|------------|------------|
| ----,-----    | 165,75        |            | 56         |
| -----,-----   | 171           | 144        | 116        |
| -----,----    | 75            | 37         | 43         |
| -----,----    | 56            | 120        | 176        |
| -----,-----   | 80            | 128        | 119        |
| -----,-----   | 144           |            | 184        |
| -----,-----   | 136           | 168        | 184        |
| <b>Totaal</b> | <b>827,75</b> | <b>597</b> | <b>694</b> |

In oktober hebben we meer uren gemaakt, 50, dan de nominale uren 644. Dit vond z'n oorsprong in de extra inzet van----- zodat de overige medewerkers tijd hadden om een inhaalslag te maken op de openstaande calls.

## KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





#### Toelichting:

Tabellen vervangen door weergave uit Planon.

@--, personeelsmutaties zijn raar.

--: Voor de personeelsmutatie heb ik nog geen antwoord ik neem aan dat het rare is dat ze in Juli 2024 zo naar beneden droppen. Wij krijgen dagelijks nog mutaties binnen dus daar kan het niet aan liggen.

## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 11         |
| 2024 - aug | 6         | 7          |
| 2024 - sep | 22        | 11         |
| 2024 - okt | 25        | 5          |
| 2024 - nov | 8         | 3          |
| 2024 - dec | 2         | 65         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service

| Service                                | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|----------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Applicaties                            | 30           | 11              | 9               |
| Applicaties   Adobe Reader             | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   ArcGIS                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Beaufort                 | 1            | 1               | 2               |
| Applicaties   Cryptshare               | 2            | 2               | 7               |
| Applicaties   Data Warehouse           | 2            | 0               | 0               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus       | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   DCMRnet                  | 8            | 5               | 14              |
| Applicaties   DMS                      | 6            | 4               | 1               |
| Applicaties   EDocs                    | 3            | 0               | 0               |
| Applicaties   E-herkenning             | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Enalyzer                 | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Formdesk                 | 0            | 0               | 2               |
| Applicaties   Geoportaal               | 3            | 2               | 0               |
| Applicaties   ICMS                     | 10           | 7               | 8               |
| Applicaties   McAfee                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Meldpunt bahanderkamer   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Excel          | 0            | 3               | 3               |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       | 7            | 3               | 5               |
| Applicaties   Microsoft OneNote        | 2            | 1               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Outlook        | 21           | 10              | 18              |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint     | 2            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 16           | 9               | 9               |
| Applicaties   Microsoft Windows        | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Word           | 0            | 2               | 4               |
| Applicaties   Mozard                   | 97           | 70              | 72              |
| Applicaties   Mozilla Firefox          | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   OLO                      | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   overige applicaties      | 8            | 15              | 18              |
| Applicaties   Planon                   | 4            | 10              | 5               |
| Applicaties   Power BI                 | 12           | 18              | 4               |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser | 6            | 7               | 13              |
| Applicaties   RES / Citrix             | 15           | 15              | 16              |
| Applicaties   Retain                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 24           | 26              | 27              |
| Applicaties   SPSS                     | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Squit iBis               | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Thuiswerken              | 0            | 0               | 1               |
| Applicaties   Websites DCMR            | 11           | 1               | 3               |
| Applicaties   Youforce                 | 43           | 25              | 23              |
| Emailservices                          | 45           | 55              | 26              |

|                                                  |    |    |    |
|--------------------------------------------------|----|----|----|
| Emailservices   Agenda                           | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Mailen                           | 4  | 0  | 0  |
| Emailservices   Notities                         | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Taken                            | 0  | 0  | 0  |
| Emailservices   Webmail                          | 0  | 0  | 0  |
| Informatiebeveiliging                            | 4  | 0  | 0  |
| Mobiele devices                                  | 6  | 3  | 0  |
| Mobiele devices   Laptop                         | 20 | 12 | 7  |
| Mobiele devices   Tablet                         | 0  | 1  | 0  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                | 39 | 38 | 15 |
| netwerk                                          | 3  | 3  | 1  |
| Netwerken                                        | 0  | 0  | 0  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                      | 0  | 1  | 0  |
| Netwerken   WiFi                                 | 0  | 0  | 0  |
| Organisatiewijziging                             | 0  | 0  | 0  |
| Phising                                          | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)                   | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Beamers         | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Pointers        | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Presenter       | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Projectiescherm | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   Touchscreen     | 0  | 0  | 0  |
| Presentatiemiddelen (digitaal)   TV-scherm       | 0  | 0  | 0  |
| Printservices                                    | 4  | 3  | 0  |
| Printservices   Kopiëren                         | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                   | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Printen                          | 1  | 5  | 6  |
| Printservices   Scannen                          | 1  | 0  | 0  |
| Randapparatuur                                   | 7  | 9  | 10 |
| Randapparatuur   ARBO-muis                       | 1  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Externe harde schijven          | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Headset                         | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Labelprinters                   | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Monitoren/-steunen              | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Muizen                          | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Overige                         | 7  | 4  | 3  |
| Randapparatuur   Speakers                        | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Toetsenborden                   | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   USB sticks                      | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten            | 0  | 0  | 0  |
| Spam                                             | 11 | 0  | 0  |
| Storage/fileservices                             | 2  | 2  | 2  |
| Storage/fileservices   Restore services          | 1  | 0  | 0  |

|                                                                       |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 2          | 0          | 3          |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 1          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer                                                        | 12         | 29         | 11         |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 46         | 45         | 104        |
| Toegangsbeheer   Inloggen                                             | 0          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 14         | 12         | 10         |
| Toegangsbeheer   Remote                                               | 0          | 0          | 0          |
| Werkplek                                                              | 23         | 15         | 10         |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 23         | 13         | 14         |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 18         | 17         | 17         |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            | 3          | 0          | 2          |
| Werkplek   Toetsenbord                                                | 0          | 0          | 0          |
| Whatsappgroep toevoegen                                               | 0          | 0          | 0          |
| <b>TOTAAL</b>                                                         | <b>631</b> | <b>516</b> | <b>505</b> |

Toelichting:

Evenals in voorgaande rapportages zijn er een aantal services nog in de rapportage waar al meerdere maanden geen registraties op plaatsvinden. Het hoge aantal tickets of yourforce en Mozard komt doordat er in oktober veel nieuwe mensen in dienst hebben gehad. Ook kregen we veel meldingen in de mailbox met vragen aan FB yourforce en mozard.

@--, yourforce & Mozard zijn de oorzaak van de hoger aantal storingen. Waarom is dat?

- Applicatie calls ineens

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                                                       | Change - klein | Incident | RFC | Service request |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------|----------|-----|-----------------|
| Applicaties                                                           | 13             | 8        | 3   | 2               |
| Applicaties   Beaufort                                                | 1              |          |     |                 |
| Applicaties   Cryptshare                                              |                | 2        |     |                 |
| Applicaties   Data Warehouse                                          | 2              |          |     |                 |
| Applicaties   DCMRnet                                                 | 2              | 6        |     |                 |
| Applicaties   DMS                                                     | 2              | 4        |     |                 |
| Applicaties   EDocs                                                   | 1              |          |     | 1               |
| Applicaties   Geoportaal                                              | 2              | 1        |     |                 |
| Applicaties   ICMS                                                    | 1              | 9        |     |                 |
| Applicaties   Microsoft OneDrive                                      |                | 5        |     | 2               |
| Applicaties   Microsoft OneNote                                       |                | 1        |     | 1               |
| Applicaties   Microsoft Outlook                                       | 1              | 13       |     | 6               |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint                                    | 1              |          |     | 1               |
| Applicaties   Microsoft Teams                                         | 5              | 8        |     | 3               |
| Applicaties   Mozard                                                  | 9              | 77       |     | 11              |
| Applicaties   overige applicaties                                     | 4              | 2        | 1   | 1               |
| Applicaties   Planon                                                  | 3              |          |     | 1               |
| Applicaties   Power BI                                                | 5              | 5        |     | 1               |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser                                |                | 6        |     |                 |
| Applicaties   RES / Citrix                                            | 1              | 13       |     | 1               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign                                   | 6              | 15       |     | 1               |
| Applicaties   Websites DCMR                                           | 3              | 7        |     | 1               |
| Applicaties   Youforce                                                | 9              | 29       |     | 5               |
| Emailservices                                                         | 26             | 13       |     | 6               |
| Emailservices   Mailen                                                | 1              | 3        |     |                 |
| Informatiebeveiliging                                                 | 1              | 1        | 2   |                 |
| Mobiele devices                                                       | 1              | 3        |     | 2               |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 1              | 16       |     | 1               |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 6              | 28       |     | 5               |
| netwerk                                                               |                | 3        |     |                 |
| Printservices                                                         |                | 4        |     |                 |
| Printservices   Printen                                               |                | 1        |     |                 |
| Printservices   Scannen                                               |                |          |     | 1               |
| Randapparatuur                                                        |                | 5        |     | 2               |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            |                | 1        |     |                 |
| Randapparatuur   Overige                                              |                | 2        |     | 4               |
| Spam                                                                  |                | 11       |     |                 |
| Storage/fileservices                                                  | 1              | 1        |     |                 |
| Storage/fileservices   Restore services                               |                | 1        |     |                 |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 1              | 1        |     |                 |

|                                                                        |    |    |  |   |
|------------------------------------------------------------------------|----|----|--|---|
| <b>Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven</b> |    | 1  |  |   |
| <b>Toegangsbeheer</b>                                                  | 11 | 1  |  |   |
| <b>Toegangsbeheer   Accountbeheer</b>                                  | 32 | 9  |  | 1 |
| <b>Toegangsbeheer   Rechten toekennen</b>                              | 13 | 1  |  |   |
| <b>Werkplek</b>                                                        | 4  | 18 |  | 1 |
| <b>Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor</b>                          |    | 21 |  | 2 |
| <b>Werkplek   Desktop (PC)</b>                                         | 4  | 12 |  | 2 |
| <b>Werkplek   Telefoon (vast)</b>                                      | 1  | 2  |  |   |

#### **Toelichting**

We zien dat de meldingen op de services de goede kant opgaan. De juiste services worden goed gebruikt waar een goeie weergave geeft van de werkelijkheid.

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2024      |
| Maand     | November  |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

## INHOUD

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| INHOUD .....                                                      | 53 |
| KEY PERFORMANCE INDICATOREN .....                                 | 53 |
| KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....                   | 53 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....                   | 54 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT ..... | 55 |
| KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....                         | 57 |
| KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....              | 58 |
| PERSONEELSMUTATIES.....                                           | 60 |
| KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....             | 61 |
| PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....             | 64 |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPI's en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | Change | IT<br>Melding | IT order |
|------------|--------|---------------|----------|
| 2024 – Sep | 180    | 516           | 704      |
| 2024 – Okt | 160    | 631           | 606      |
| 2024 – Nov | 70     | 536           | 258      |

#### TOELICHTING:

Het aantal changes lag deze maand veel lager dan normaal dit had ermee te maken dat wij weinig nieuwe mensen in dienst hebben gehad in november verder werden er ook minder zaken aangevraagd die vallen onder een change dan in voorgaande maanden.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

| Oplosgroep                                  | Deze maand | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|---------------------------------------------|------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Adviseur Automatisering                     | 0          | 13           | 0               | 0               |
| Business Intelligence                       | 0          | 10           | 8               | 10              |
| Change Manager                              | 0          | 5            | 3               | 5               |
| Datamanagement                              | 0          | 1            | 1               | 3               |
| FIP                                         | 0          | 2            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer                          | 0          | 4            | 1               | 0               |
| Functioneel Beheer DMS                      | 0          | 4            | 6               | 3               |
| Functioneel Beheer ICMS                     | 0          | 1            | 10              | 14              |
| Functioneel Beheer Microsoft 365            | 0          | 2            | 24              | 3               |
| Functioneel Beheer Mozard                   | 0          | 66           | 82              | 45              |
| Functioneel Beheer Mozard Checklists        | 0          | 1            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer Planon                   | 0          | 2            | 6               | 7               |
| Functioneel Beheer Powermobiel/Powerbrowser | 0          | 16           | 11              | 7               |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign             | 0          | 13           | 23              | 27              |
| Functioneel Beheer Website DCMR             | 0          | 0            | 2               | 0               |
| Functioneel Beheer Youforce                 | 0          | 39           | 41              | 23              |
| ICT Support                                 | 0          | 199          | 295             | 176             |
| Personeels- en salarisadministratie         | 0          | 0            | 1               | 3               |
| Systeembeheer 2e                            | 0          | 97           | 123             | 109             |
| Systeembeheer 3e                            | 0          | 29           | 23              | 22              |
| Teammanager FIP                             | 0          | 1            | 0               | 0               |
| Technisch Applicatie Beheer                 | 0          | 9            | 18              | 8               |
| Telefonie en tablets                        | 0          | 12           | 35              | 21              |
| TOTAAL                                      | 0          | 526          | 713             | 487             |

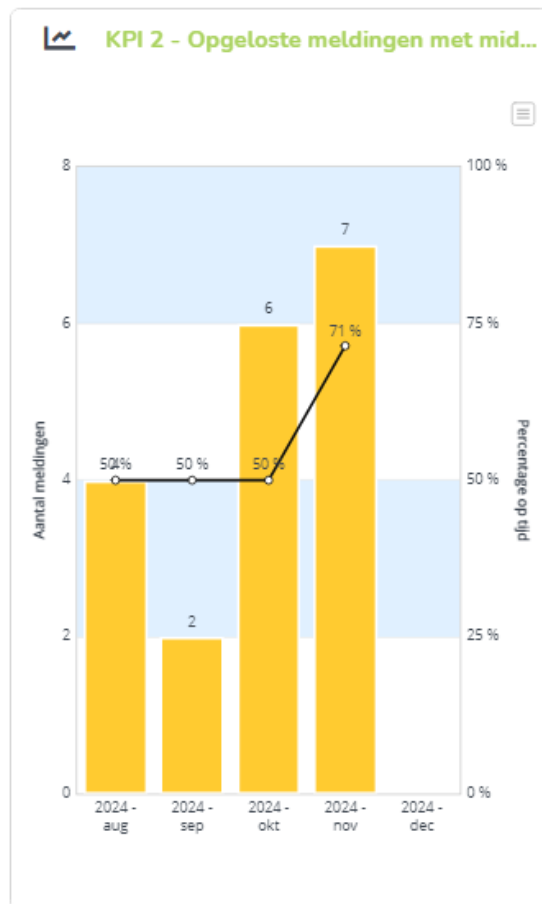
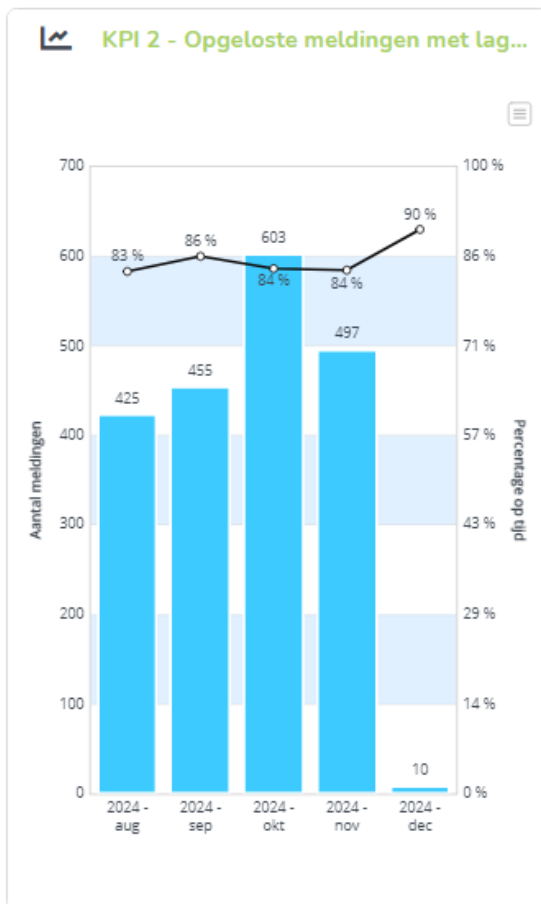
\*met "deze maand" wordt de rapportagemaand bedoeld

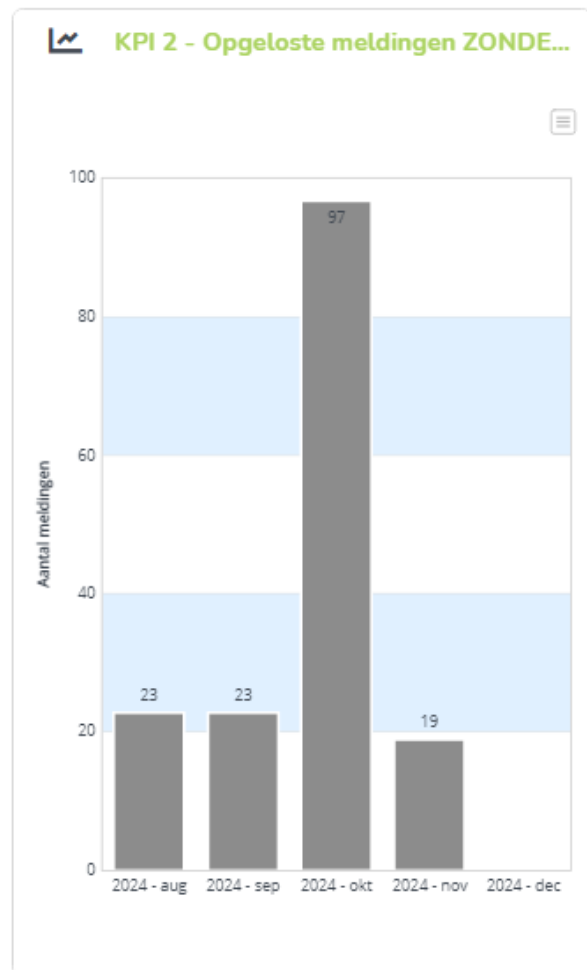
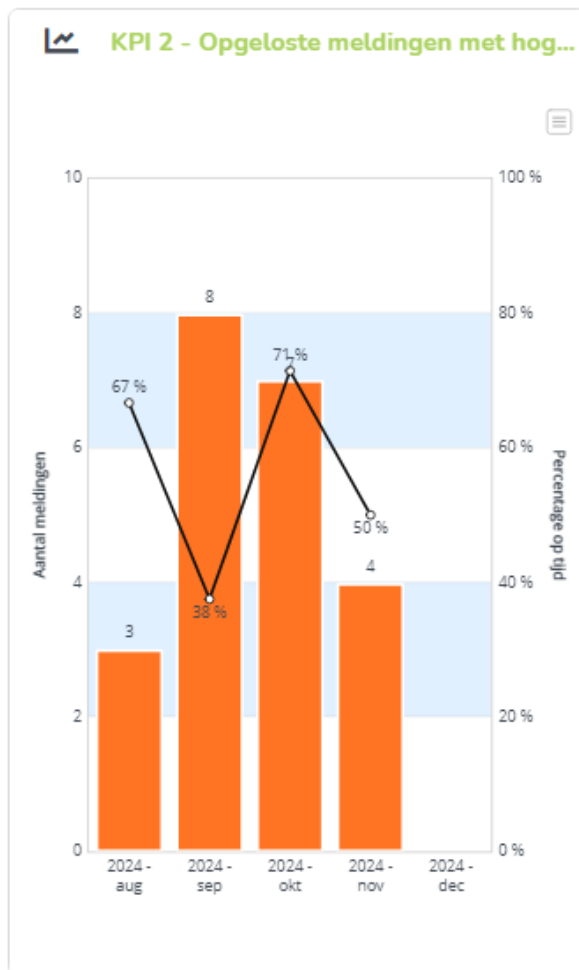
Toelichting: Deze maand is december vandaar dat er nog 0 Staat, Vorige maand is November daar gaat deze rapportage over. Er zijn in de maand november 13 meldingen opgelost door adviseur automatisering dit klopt inderdaad omdat wij verschillende tickets hebben doorverwezen naar deze oplosgroep. Verder hebben wij ook 2 tickets aangemaakt voor FIP deze hadden te maken met werkplekken die niet goed functioneerde. Verder waren de tickets per oplosgroep vergelijkbaar met vorige maanden.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (servicever storing) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





Toelichting: In de maand november hebben wij minder meldingen gehad met prio HOOG, Ongeveer zelfde aantal midden prio meldingen en iets minder meldingen met prio laag. Het aantal meldingen zonder prio was veel minder omdat wij nu de voortgangsbewaking beter onder controle hebben.

### KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

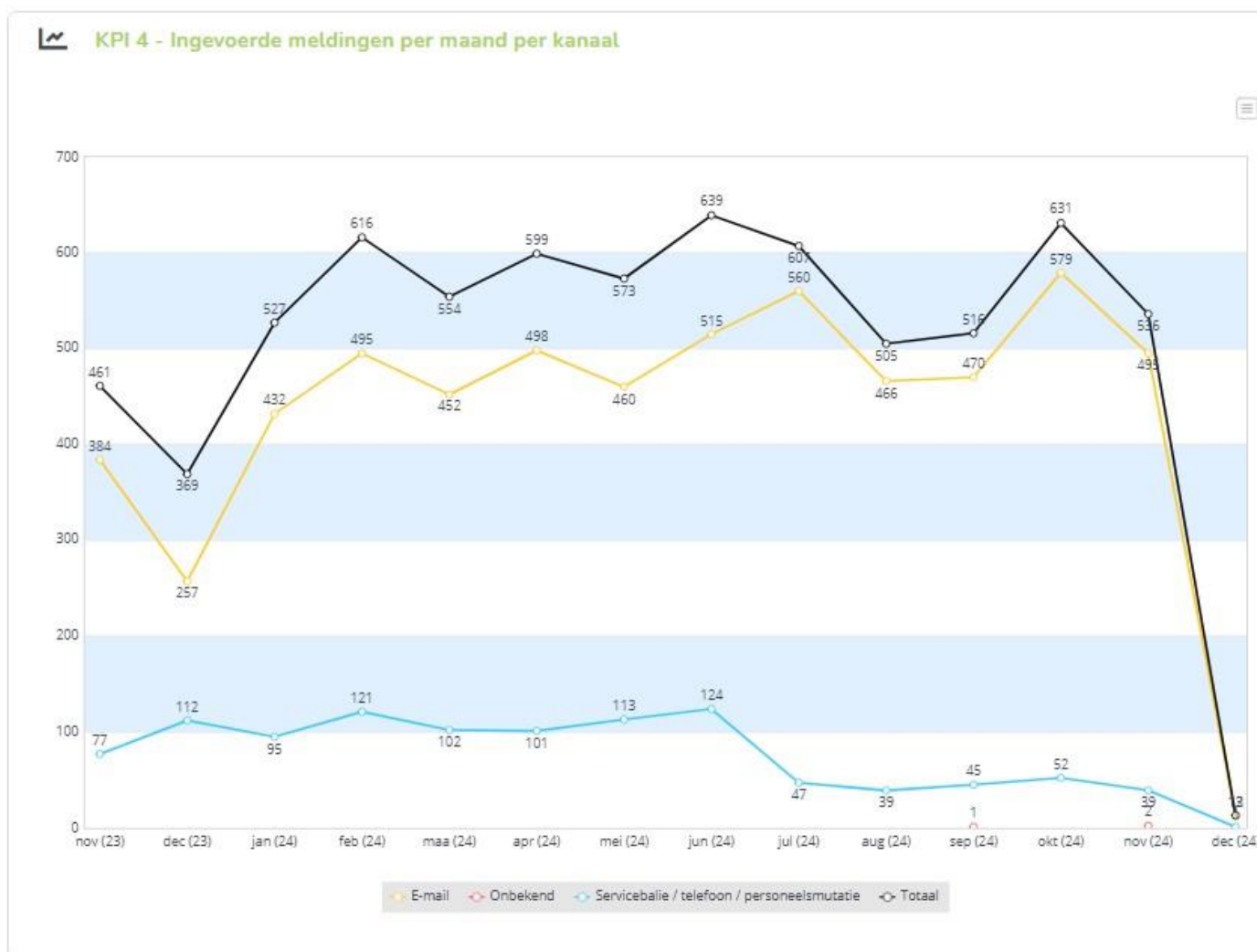
Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

|               | Sep        | okt        | Nov        |
|---------------|------------|------------|------------|
| -----, -----  | 144        | 116        | 144        |
| -----, -----  | 37         | 43         | 42         |
| -----, ----   | 120        | 176        | 158        |
| -----, -----  | 128        | 119        | 168        |
| -----, -----  | 168        | 184        | 128        |
| <b>Totaal</b> | <b>597</b> | <b>638</b> | <b>640</b> |

Toelichting: We hebben meer uren gedraaid dan normaal hoe dit komt weet ik niet

## KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





Toelichting: Voor de personeelsmutaties grafiek zijn we nog steeds in overleg met functioneel beheerder planon. Wij verwerken elke maand gewoon mutaties maar deze komen op de een of andere manier niet meer in deze grafiek te staan. Verder zijn de aantallen in de grafiek in lijn met vorige maanden.

## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 11         |
| 2024 - aug | 6         | 7          |
| 2024 - sep | 22        | 11         |
| 2024 - okt | 25        | 5          |
| 2024 - nov | 8         | 3          |
| 2024 - dec | 5         | 65         |

Toelichting: Deze maand hadden wij 8 nieuwe werknemers die in dienst kwamen. Dit is ook een van de redenen dat er minder changes waren vergeleken met oktober.

## **KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE**

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service \* **Vorige maand is de maand november.**

## ☰ Aantal aangemelde meldingen per service

1

| Service                            | Deze maand | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden te |
|------------------------------------|------------|--------------|-----------------|--------------|
| Applicaties                        | 0          | 15           | 30              | 11           |
| Applicaties   Adobe Reader         | 0          | 2            | 0               | 0            |
| Applicaties   ArcGIS               | 0          | 0            | 0               | 0            |
| Applicaties   Beaufort             | 0          | 0            | 1               | 1            |
| Applicaties   Cryptshare           | 0          | 2            | 2               | 2            |
| Applicaties   Data Warehouse       | 0          | 0            | 2               | 0            |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus   | 0          | 0            | 0               | 1            |
| Applicaties   DCMRnet              | 0          | 7            | 8               | 5            |
| Applicaties   DMS                  | 0          | 4            | 6               | 4            |
| Applicaties   DSO                  | 0          | 0            | 0               | 0            |
| Applicaties   EDocs                | 0          | 1            | 3               | 0            |
| Applicaties   E-herkenning         | 0          | 0            | 0               | 0            |
| Applicaties   Enalyzer             | 0          | 2            | 0               | 0            |
| Applicaties   Formdesk             | 0          | 0            | 0               | 0            |
| Applicaties   Geoportaal           | 0          | 0            | 3               | 2            |
| Applicaties   ICMS                 | 0          | 1            | 10              | 7            |
| Applicaties   McAfee               | 0          | 0            | 0               | 0            |
| Applicaties   Meldpunt meldkamer   | 0          | 0            | 0               | 0            |
| Applicaties   Microsoft Excel      | 0          | 2            | 0               | 3            |
| Applicaties   Microsoft OneDrive   | 0          | 7            | 7               | 3            |
| Applicaties   Microsoft OneNote    | 0          | 1            | 2               | 1            |
| Applicaties   Microsoft Outlook    | 0          | 38           | 21              | 10           |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint | 0          | 0            | 2               | 0            |
| Applicaties   Microsoft Teams      | 0          | 25           | 16              | 9            |
| Applicaties   Microsoft Windows    | 0          | 4            | 0               | 0            |
| Applicaties   Microsoft Word       | 0          | 2            | 0               | 2            |
| Applicaties   Mozard               | 0          | 88           | 97              | 70           |

|                                                 |   |    |    |    |
|-------------------------------------------------|---|----|----|----|
| Applicaties   Mozilla Firefox                   | 0 | 0  | 0  | 1  |
| Applicaties   Nazca bodem                       | 0 | 2  | 0  | 0  |
| Applicaties   overige applicaties               | 0 | 22 | 8  | 15 |
| Applicaties   Planon                            | 0 | 5  | 4  | 10 |
| Applicaties   Power BI                          | 0 | 11 | 12 | 18 |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser          | 0 | 16 | 6  | 7  |
| Applicaties   RES / Citrix                      | 0 | 11 | 15 | 15 |
| Applicaties   SAP Business ByDesign             | 0 | 17 | 24 | 26 |
| Applicaties   Thuiswerken                       | 0 | 0  | 0  | 0  |
| Applicaties   Websites DCMR                     | 0 | 6  | 11 | 1  |
| Applicaties   Youforce                          | 0 | 40 | 43 | 25 |
| Informatiebeveiliging                           | 0 | 1  | 4  | 0  |
| Informatiebeveiliging   Phising                 | 0 | 0  | 0  | 0  |
| Informatiebeveiliging   Spam                    | 0 | 16 | 11 | 0  |
| Informatiebeveiliging   Whatsappgroep toevoegen | 0 | 0  | 0  | 0  |
| Mobiele devices   Laptop                        | 0 | 17 | 20 | 12 |
| Mobiele devices (onder werkplek zetten)         | 0 | 1  | 6  | 3  |
| Mobiele devices   Tablet                        | 0 | 1  | 0  | 1  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel               | 0 | 24 | 39 | 38 |
| Netwerken                                       | 0 | 1  | 0  | 0  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                     | 0 | 1  | 0  | 1  |
| Netwerken   WiFi                                | 0 | 0  | 0  | 0  |
| Printservices                                   | 0 | 1  | 4  | 3  |
| Printservices   Kopiëren                        | 0 | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                  | 0 | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Printen                         | 0 | 2  | 1  | 5  |
| Printservices   Scannen                         | 0 | 0  | 1  | 0  |
| Randapparatuur                                  | 0 | 7  | 7  | 9  |
| Randapparatuur   ARBO-muis                      | 0 | 0  | 1  | 0  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord               | 0 | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Headset                        | 0 | 2  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Muizen                         | 0 | 1  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten           | 0 | 0  | 0  | 0  |

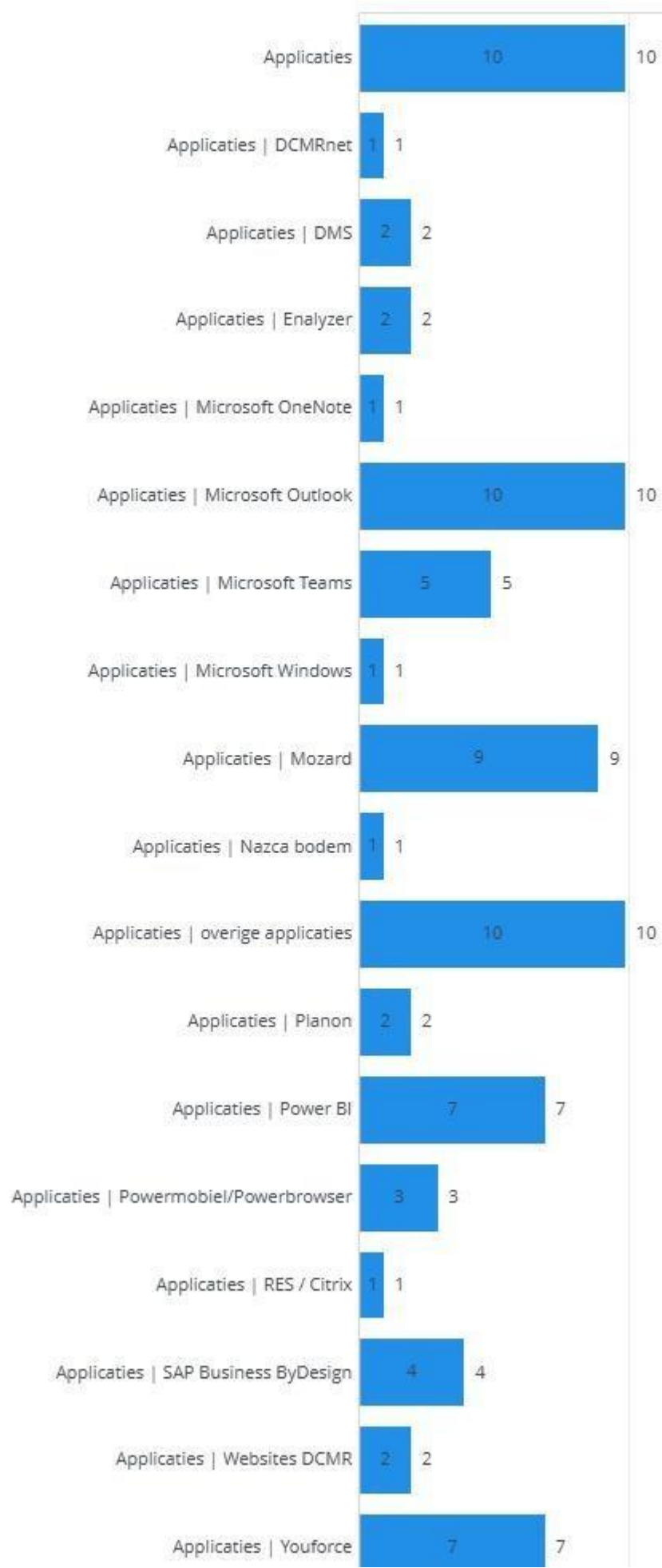
|                                                                       |   |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|
| Storage/fileservices                                                  | 0 | 4   | 2   | 2   |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 0 | 1   | 1   | 0   |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 0 | 3   | 2   | 0   |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 0 | 0   | 1   | 0   |
| Toegangsbeheer                                                        | 0 | 3   | 12  | 29  |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 0 | 41  | 46  | 45  |
| Toegangsbeheer   Organisatiewijziging                                 | 0 | 0   | 0   | 0   |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 0 | 1   | 14  | 12  |
| Werkplek                                                              | 0 | 4   | 23  | 15  |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 0 | 12  | 23  | 13  |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 0 | 5   | 18  | 17  |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            | 0 | 0   | 3   | 0   |
| Werkplek   Toetsenbord                                                | 0 | 1   | 0   | 0   |
| TOTAAL                                                                | 0 | 481 | 572 | 454 |

**Toelichting:**

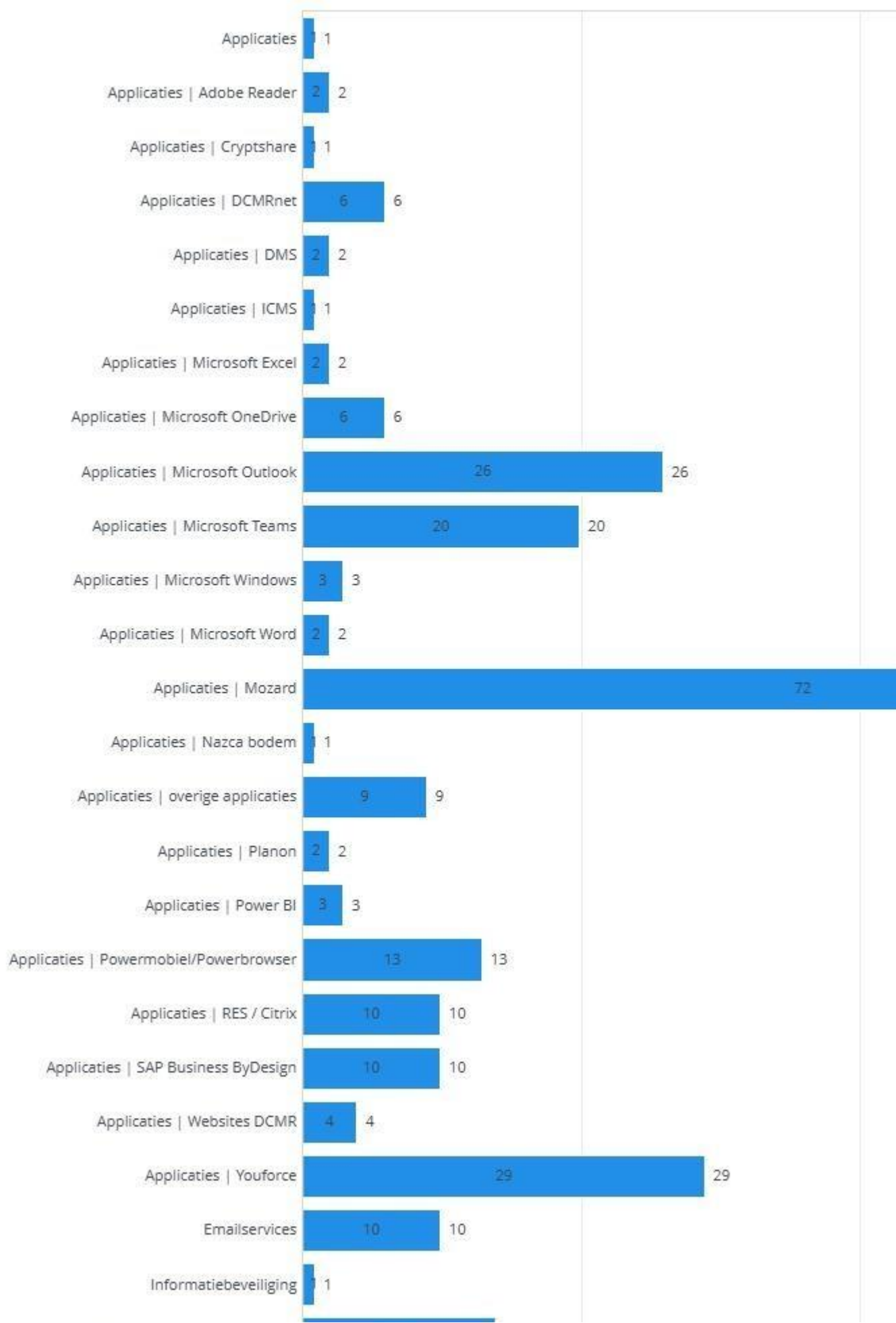
Evenals in voorgaande rapportages zijn er een aantal services nog in de rapportage waar al meerdere maanden geen registraties op plaatsvinden. Deze zijn in samenwerking met FB planon gearhiveerd. Verder hadden wij een hoog aantal outlook, Mozard en Teams meldingen vanwege verschillende storingen met die applicaties. In Totaal hadden wij wel iets minder meldingen dan vorige maand maar een vergelijkbaar aantal meldingen als 3 maanden terug

## **PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING**

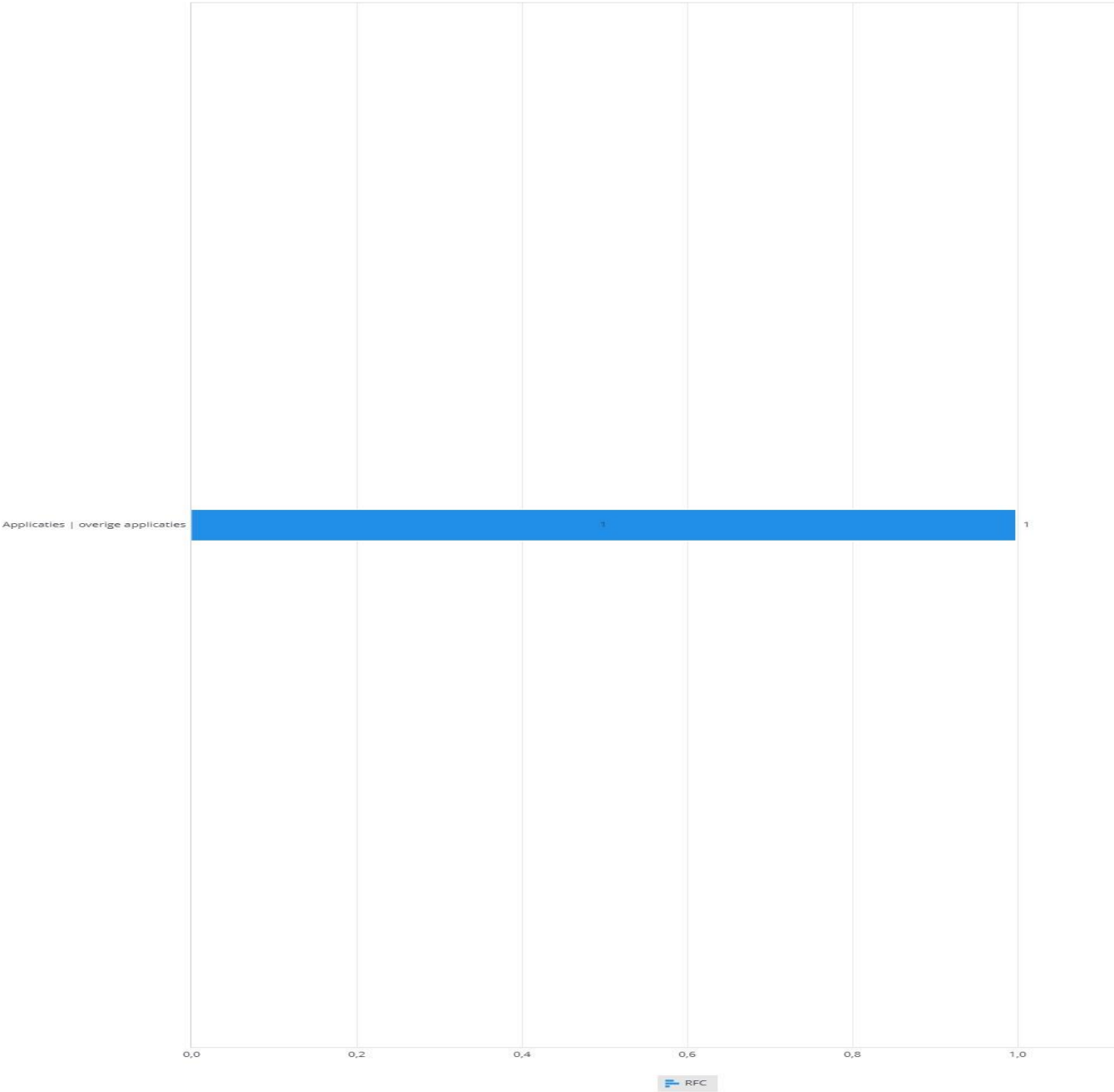
### **Standaard Change Klein**



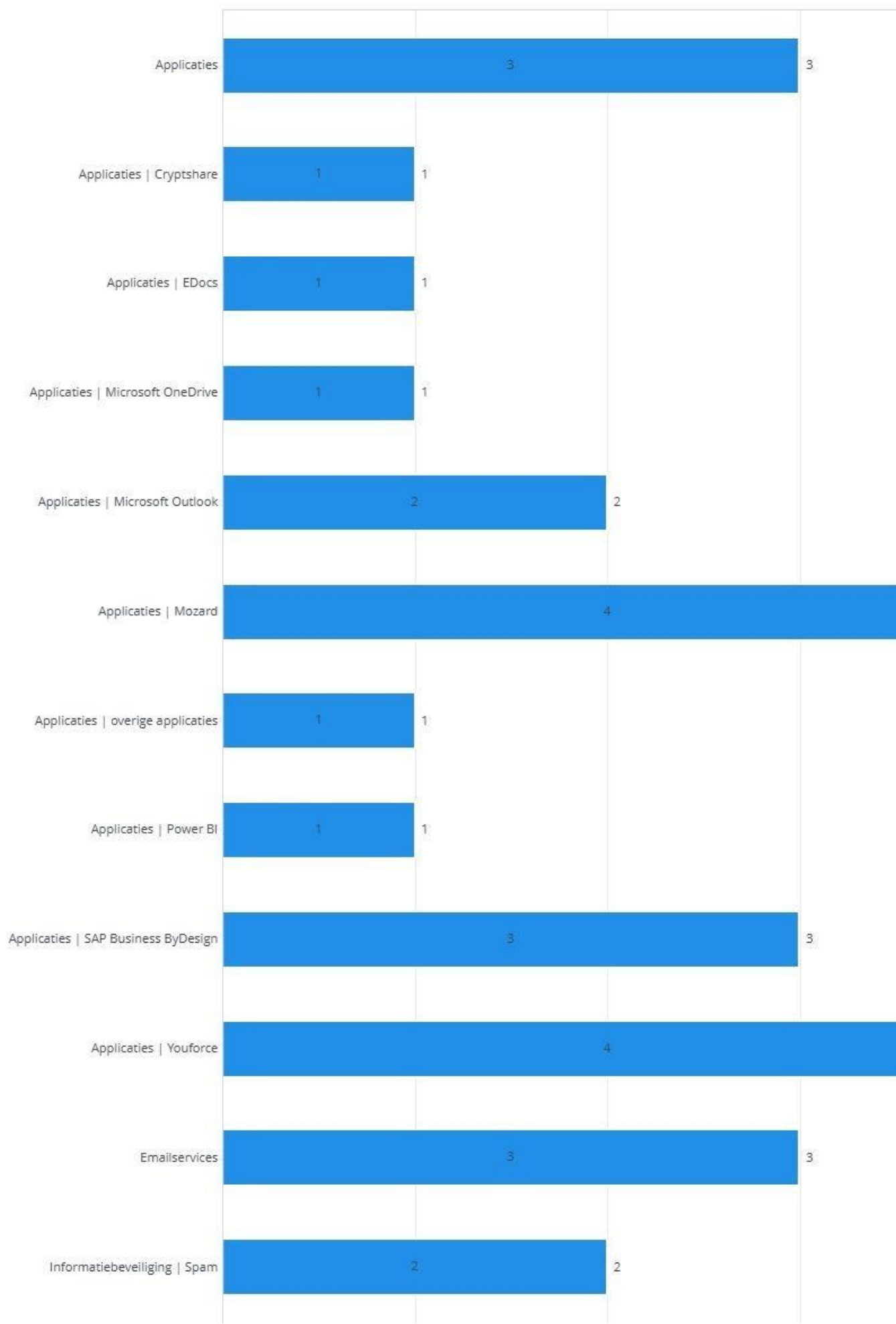
**Incidenten:**



RFC: Er was 1 RFC voor overige applicaties



Service requests:



**Toelichting**

We zien dat de meldingen op de services de goede kant opgaan. De juiste services worden goed gebruikt waar een goeie weergave geeft van de werkelijkheid. Wel is goed te zien bij incidenten dat er verschillende storingen zijn geweest bij Mozard, outlook en Teams.

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2024      |
| Maand     | December  |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

INHOUD

INHOUD ..... 27

KEY PERFORMANCE INDICATOREN ..... 27

    KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....27

    KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....28

    KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT .....29

    KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....31

    KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....31

    PERSONEELSMUTATIES.....33

    KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....34

    PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....37

KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI’s afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPIs en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | Change | IT Melding | IT order |
|------------|--------|------------|----------|
| 2024 - Okt | 160    | 631        | 606      |
| 2024 - Nov | 70     | 536        | 258      |
| 2024 - Dec | 84     | 416        | 412      |

TOELICHTING:  
December staat in lijn met vorige maanden er zijn een vergelijkbaar aantal changes als de maand November dit zelfde geldt voor de IT-meldingen en IT orders

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

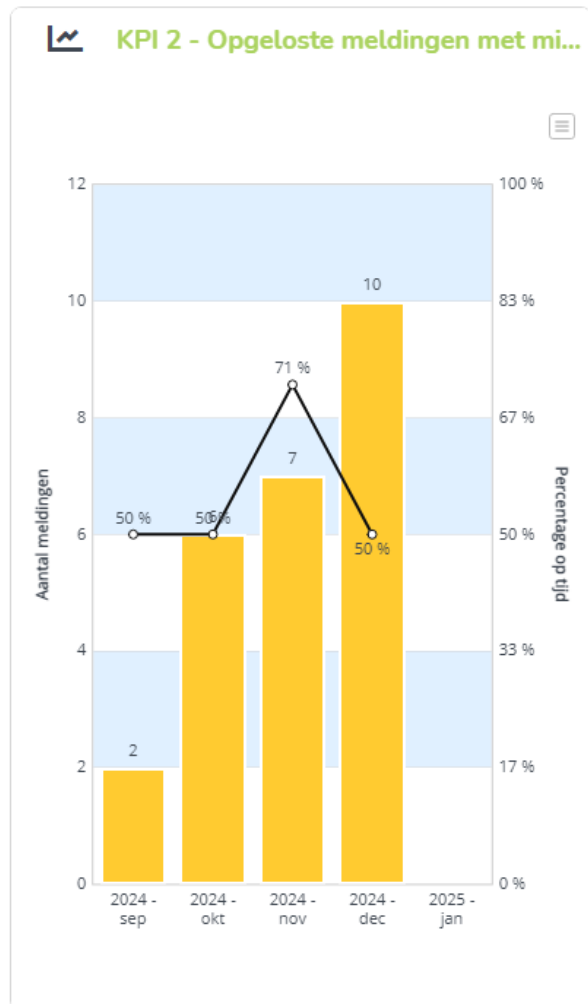
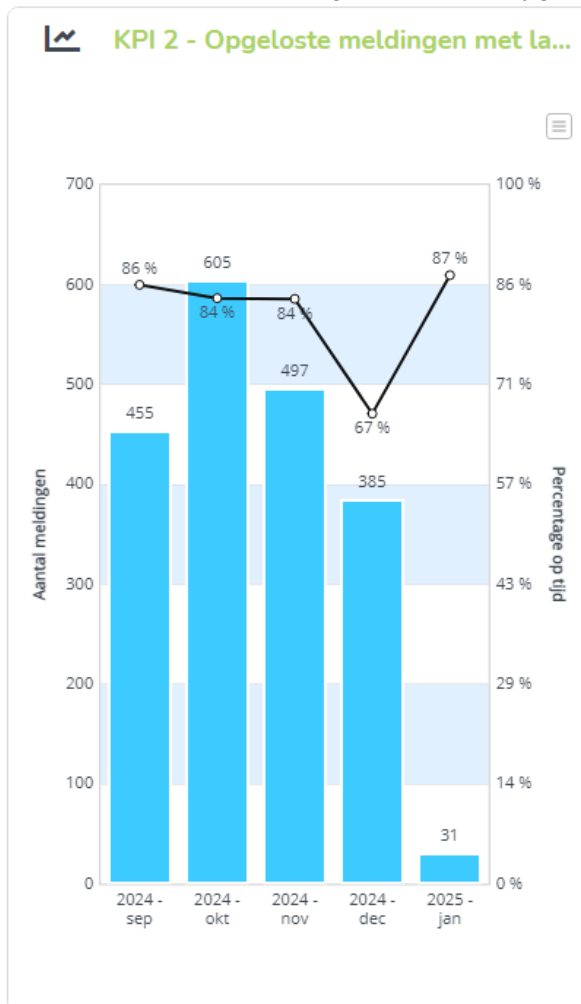
| Oplosgroep                                     | Deze maand<br>(Dec) | 2 maanden<br>terug | 3 maanden<br>terug |
|------------------------------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| Adviseur Automatisering                        | 5                   | 13                 | 0                  |
| Business Intelligence                          | 6                   | 10                 | 8                  |
| Change Manager                                 | 8                   | 5                  | 3                  |
| Datamanagement                                 | 1                   | 1                  | 1                  |
| FIP                                            | 0                   | 2                  | 0                  |
| Functioneel Beheer                             | 0                   | 4                  | 1                  |
| Functioneel Beheer DMS                         | 1                   | 4                  | 6                  |
| Functioneel Beheer ICMS                        | 2                   | 1                  | 10                 |
| Functioneel Beheer Microsoft 365               | 11                  | 2                  | 24                 |
| Functioneel Beheer Mozard                      | 38                  | 66                 | 82                 |
| Functioneel Beheer Mozard Checklists           | 7                   | 1                  | 0                  |
| Functioneel Beheer Planon                      | 2                   | 2                  | 6                  |
| Functioneel Beheer<br>Powermobiel/Powerbrowser | 4                   | 16                 | 11                 |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign                | 23                  | 13                 | 23                 |
| Functioneel Beheer Website DCMR                | 1                   | 0                  | 2                  |
| Functioneel Beheer Youforce                    | 35                  | 39                 | 41                 |
| ICT Support                                    | 108                 | 199                | 296                |
| Inkoop Automatisering                          | 1                   | 0                  | 0                  |
| Problem Manager                                | 3                   | 0                  | 0                  |
| Systeembeheer 2e                               | 111                 | 97                 | 123                |
| Systeembeheer 3e                               | 26                  | 29                 | 24                 |
| Teammanager FIP                                | 1                   | 1                  | 0                  |
| Teammanager FM                                 | 1                   | 0                  | 0                  |
| Teammanager Technische Dienst                  | 5                   | 0                  | 0                  |
| Technisch Applicatie Beheer                    | 13                  | 9                  | 18                 |
| Telefonie en tablets                           | 13                  | 12                 | 35                 |
| <b>TOTAAL</b>                                  | <b>426</b>          | <b>526</b>         | <b>715</b>         |

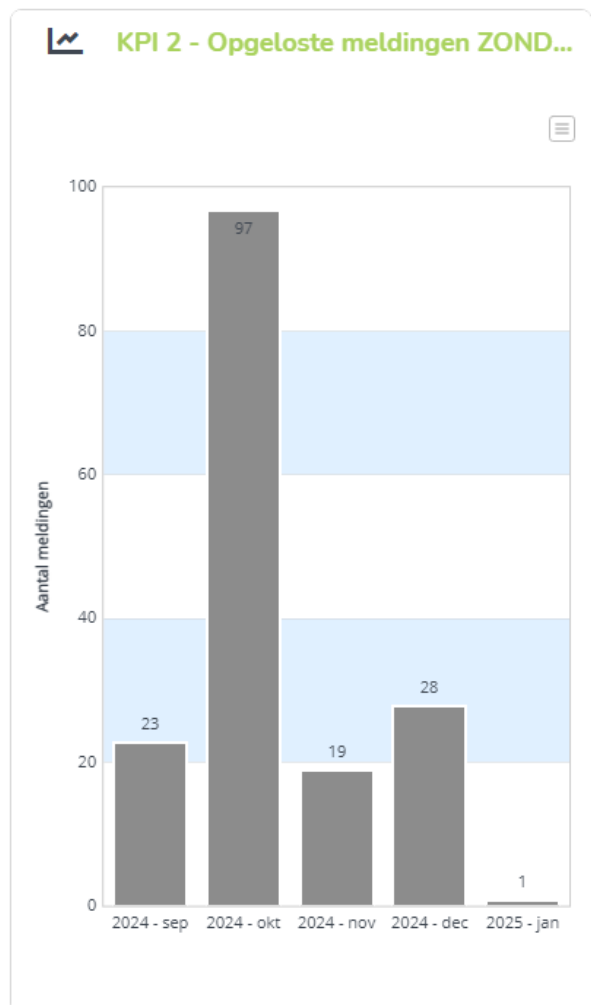
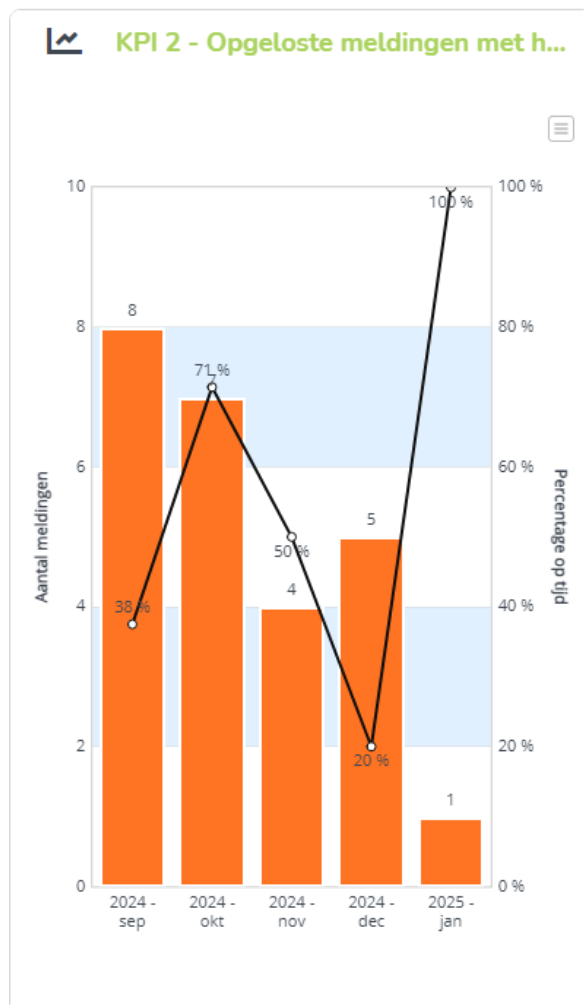
Toelichting: aantal opgeloste meldingen zijn stabiel in vergelijking met de vorige maand. Het is iets gedaald in December omdat er meer mensen op vakantie waren.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





**Toelichting:**

Sinds enkele maanden registreren we meldingen van PSA op de status “nader te bepalen”. Dit doen we omdat de beschikbare prioriteiten niet in overeenstemming zijn met – en Planon lastig aan te passen is aan – de doorlooptijden die gepaard gaan met personele wijzigingen. Verder is het aantal opgeloste meldingen in December lager dit is zo omdat er minder tickets zijn binnengekomen. De rest van de cijfers zijn in lijn met vorige maanden.

KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

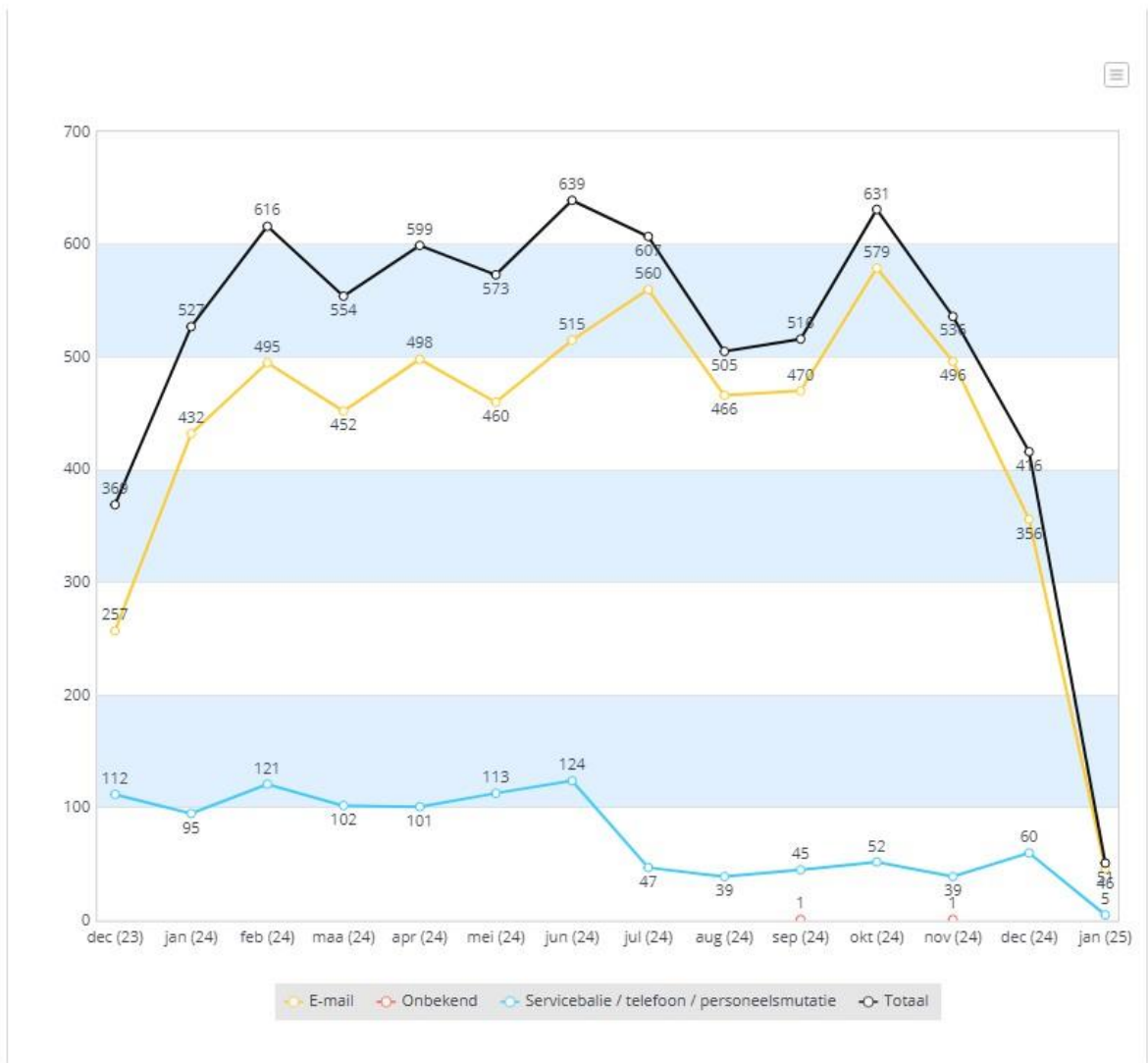
Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

|              | okt | nov | dec  |
|--------------|-----|-----|------|
| -----, ----- | 116 | 144 | 88,5 |
| -----, ----- | 43  | 42  | 59,5 |
| -----, ----- | 176 | 158 | 96   |
| -----, ----- | 119 | 168 | 72   |
| -----, ----- | 184 | 128 | 152  |
| -----, ----- | -   | -   | 64   |
| Totaal       | 638 | 640 | 532  |

Toelichting:

KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 11         |
| 2024 - aug | 6         | 7          |
| 2024 - sep | 22        | 11         |
| 2024 - okt | 17        | 4          |
| 2024 - nov | 5         | 6          |
| 2024 - dec | 1         | 64         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service

| Service                                | Vorige maand(dec) | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|----------------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| Applicaties                            | 0                 | 15              | 30              |
| Applicaties   Adobe Photoshop          | 1                 | 0               | 0               |
| Applicaties   Adobe Pro                | 9                 | 0               | 0               |
| Applicaties   Adobe Reader             | 6                 | 2               | 0               |
| Applicaties   ArcGIS                   | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   Beaufort                 | 0                 | 0               | 1               |
| Applicaties   Cryptshare               | 5                 | 2               | 2               |
| Applicaties   Data Warehouse           | 0                 | 0               | 2               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus       | 3                 | 0               | 0               |
| Applicaties   DCMRnet                  | 3                 | 7               | 8               |
| Applicaties   DMS                      | 2                 | 4               | 6               |
| Applicaties   DSO                      | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   EDocs                    | 0                 | 1               | 3               |
| Applicaties   E-herkenning             | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   Enalyzer                 | 0                 | 2               | 0               |
| Applicaties   Formdesk                 | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   Geoportaal               | 2                 | 0               | 3               |
| Applicaties   ICMS                     | 4                 | 1               | 10              |
| Applicaties   I-Kwadraat               | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   McAfee                   | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   Meldpunt meldkamer       | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Excel          | 0                 | 2               | 0               |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       | 1                 | 7               | 7               |
| Applicaties   Microsoft OneNote        | 0                 | 1               | 2               |
| Applicaties   Microsoft Outlook        | 42                | 38              | 21              |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint     | 1                 | 0               | 2               |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 26                | 25              | 16              |
| Applicaties   Microsoft Windows        | 0                 | 4               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Word           | 1                 | 2               | 0               |
| Applicaties   Mozard                   | 56                | 88              | 97              |
| Applicaties   Mozilla Firefox          | 11                | 0               | 0               |
| Applicaties   Nazca bodem              | 0                 | 2               | 0               |
| Applicaties   overige applicaties      | 24                | 22              | 8               |
| Applicaties   Planon                   | 7                 | 5               | 4               |
| Applicaties   Power BI                 | 9                 | 11              | 12              |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser | 4                 | 16              | 6               |
| Applicaties   RES / Citrix             | 18                | 11              | 15              |
| Applicaties   Safeti-NL                | 0                 | 0               | 0               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 9                 | 17              | 24              |

|                                                                       |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| Applicaties   Thuiswerken                                             | 0   | 0   | 0   |
| Applicaties   Websites DCMR                                           | 2   | 6   | 11  |
| Applicaties   Youforce                                                | 34  | 40  | 43  |
| Informatiebeveiliging                                                 | 0   | 1   | 4   |
| Informatiebeveiliging   Phising                                       | 7   | 0   | 0   |
| Informatiebeveiliging   Spam                                          | 3   | 16  | 11  |
| Informatiebeveiliging   Whatsappgroep toevoegen                       | 0   | 0   | 0   |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 20  | 17  | 20  |
| Mobiele devices (onder werkplek zetten)                               | 0   | 1   | 6   |
| Mobiele devices   Tablet                                              | 0   | 1   | 0   |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 13  | 24  | 39  |
| Netwerken                                                             | 0   | 1   | 0   |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           | 2   | 1   | 0   |
| Netwerken   WiFi                                                      | 1   | 0   | 0   |
| Printservices                                                         | 0   | 1   | 4   |
| Printservices   Kopiëren                                              | 0   | 0   | 0   |
| Printservices   Mobiel printen                                        | 0   | 0   | 0   |
| Printservices   Printen                                               | 2   | 2   | 1   |
| Printservices   Scannen                                               | 0   | 0   | 1   |
| Randapparatuur                                                        | 0   | 7   | 7   |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 1   | 0   | 1   |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                                     | 0   | 0   | 0   |
| Randapparatuur   Headset                                              | 0   | 2   | 0   |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 0   | 1   | 0   |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 2   | 0   | 0   |
| Storage/fileservices                                                  | 0   | 4   | 2   |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 0   | 1   | 1   |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 3   | 3   | 2   |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 0   | 0   | 1   |
| Toegangsbeheer                                                        | 0   | 3   | 12  |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 64  | 41  | 46  |
| Toegangsbeheer   Organisatiewijziging                                 | 0   | 0   | 0   |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 5   | 1   | 14  |
| Werkplek                                                              | 0   | 4   | 23  |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 2   | 12  | 23  |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 9   | 5   | 18  |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            | 2   | 0   | 3   |
| Werkplek   Toetsenbord                                                | 0   | 1   | 0   |
| TOTAAL                                                                | 416 | 481 | 572 |

Toelichting: Er is een vergelijkbaar aantal meldingen. Er zijn afgelopen maand een aantal overbodige services gearchiveerd. Deze services waren langer dan 3 maanden niet gebruikt.

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                                                       | Change -<br>klein | Incide<br>nt | RF<br>C | Service<br>request |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|---------|--------------------|
| Applicaties   Adobe Photoshop                                         | 1                 |              |         |                    |
| Applicaties   Adobe Pro                                               | 7                 | 2            |         |                    |
| Applicaties   Adobe Reader                                            | 1                 | 4            |         | 1                  |
| Applicaties   Cryptshare                                              |                   | 5            |         |                    |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus                                      | 1                 |              |         | 2                  |
| Applicaties   DCMRnet                                                 | 1                 | 2            |         |                    |
| Applicaties   DMS                                                     |                   | 1            |         | 1                  |
| Applicaties   Geoportaal                                              | 1                 | 1            |         |                    |
| Applicaties   ICMS                                                    |                   | 4            |         |                    |
| Applicaties   Microsoft OneDrive                                      |                   | 1            |         |                    |
| Applicaties   Microsoft Outlook                                       | 23                | 15           |         | 4                  |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint                                    | 1                 |              |         |                    |
| Applicaties   Microsoft Teams                                         | 8                 | 15           |         | 3                  |
| Applicaties   Microsoft Word                                          |                   | 1            |         |                    |
| Applicaties   Mozard                                                  | 4                 | 50           |         | 2                  |
| Applicaties   Mozilla Firefox                                         |                   | 11           |         |                    |
| Applicaties   overige applicaties                                     | 13                | 10           |         | 1                  |
| Applicaties   Planon                                                  | 3                 | 3            | 1       |                    |
| Applicaties   Power BI                                                | 1                 | 7            |         | 1                  |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser                                | 1                 | 3            |         |                    |
| Applicaties   RES / Citrix                                            |                   | 18           |         |                    |
| Applicaties   SAP Business ByDesign                                   | 2                 | 7            |         |                    |
| Applicaties   Websites DCMR                                           |                   | 1            |         |                    |
| Applicaties   Youforce                                                | 4                 | 27           |         | 2                  |
| Informatiebeveiliging   Phising                                       |                   | 6            | 1       |                    |
| Informatiebeveiliging   Spam                                          |                   | 3            |         |                    |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 2                 | 16           |         | 2                  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 3                 | 9            |         | 1                  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           |                   | 2            |         |                    |
| Netwerken   WiFi                                                      |                   | 1            |         |                    |
| Printservices   Printen                                               |                   | 2            |         |                    |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 1                 |              |         |                    |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 1                 | 1            |         |                    |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 3                 |              |         |                    |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 58                | 4            | 1       | 1                  |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 4                 | 1            |         |                    |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 1                 | 1            |         |                    |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 3                 | 5            |         | 1                  |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            |                   | 2            |         |                    |

**Toelichting**

Deze cijfers komen overeen met het aantal tickets. We hadden een aantal mozard storingen deze maand vandaar het hoge aantal Mozard incidenten.

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2025      |
| Maand     | Januari   |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

## INHOUD

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| INHOUD .....                                                      | 27 |
| KEY PERFORMANCE INDICATOREN .....                                 | 27 |
| KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....                   | 27 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....                   | 28 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT ..... | 29 |
| KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....                         | 31 |
| KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....              | 31 |
| PERSONEELSMUTATIES.....                                           | 33 |
| KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....             | 34 |
| PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....             | 37 |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPI's en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | Change | IT Melding | IT order |
|------------|--------|------------|----------|
| 2024 - nov | 70     | 536        | 258      |
| 2024 - dec | 84     | 416        | 412      |
| 2024 - jan | 105    | 655        | 434      |

#### TOELICHTING:

Januari staat in lijn met vorige maanden er zijn een vergelijkbaar aantal changes als de maanden November en December dit zelfde geldt voor de IT-meldingen en IT orders. Er is een verhoging waar te nemen dit is te wijten zijn aan de hoge aantallen medewerkers die op vakantie zijn in December en nu weer terug zijn

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

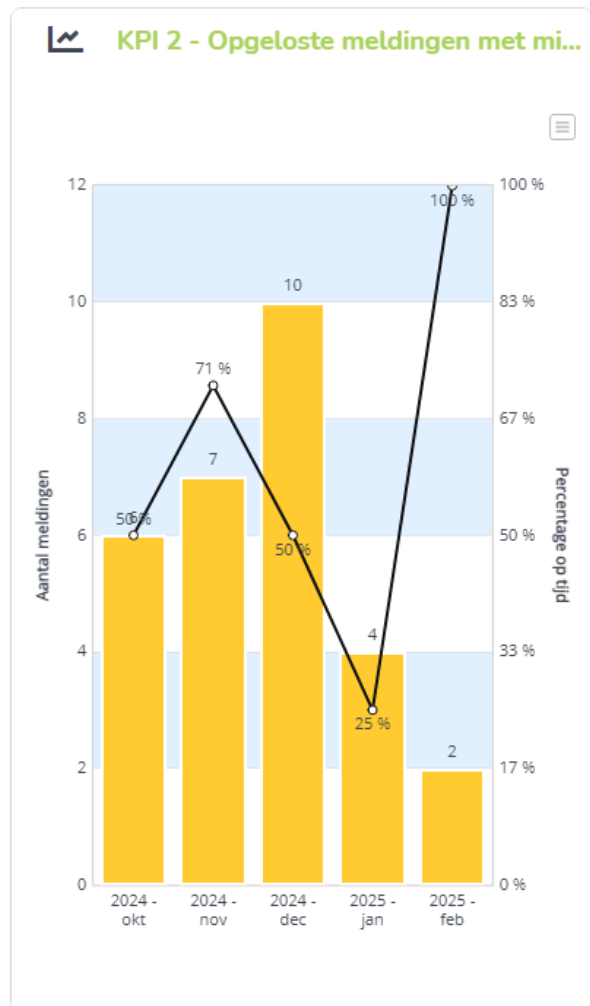
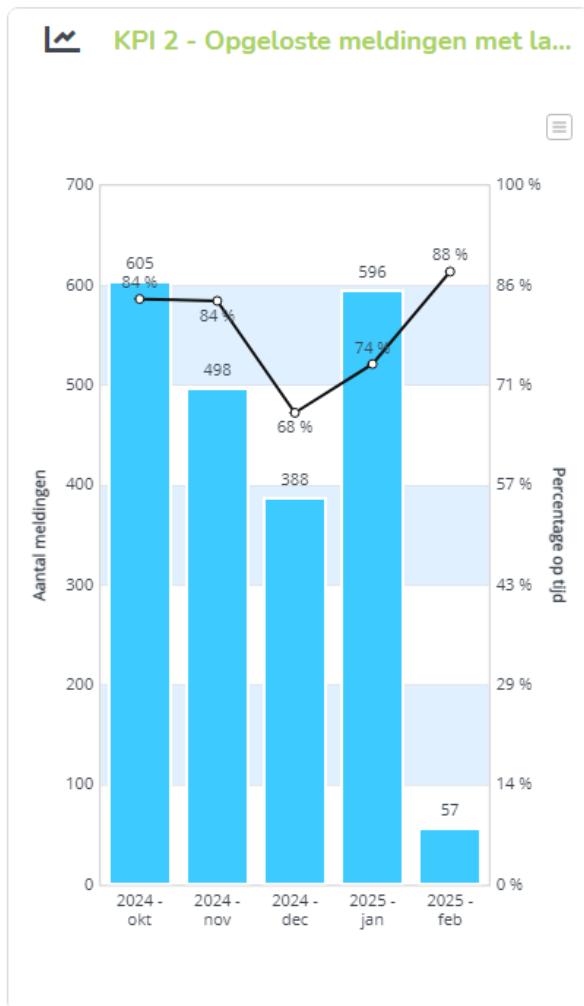
| Oplosgroep                                  | Deze maand (Jan) | 2 maanden December | 3 maanden November |
|---------------------------------------------|------------------|--------------------|--------------------|
| Adviseur Automatisering                     | 7                | 5                  | 13                 |
| Business Intelligence                       | 14               | 6                  | 10                 |
| Change Manager                              | 1                | 8                  | 5                  |
| Datamanagement                              | 0                | 1                  | 1                  |
| FIP                                         | 0                | 0                  | 2                  |
| Functioneel Beheer                          | 2                | 0                  | 4                  |
| Functioneel Beheer DMS                      | 4                | 1                  | 4                  |
| Functioneel Beheer ICMS                     | 2                | 2                  | 1                  |
| Functioneel Beheer Microsoft 365            | 18               | 11                 | 2                  |
| Functioneel Beheer Mozard                   | 53               | 38                 | 66                 |
| Functioneel Beheer Mozard Checklists        | 11               | 7                  | 1                  |
| Functioneel Beheer Planon                   | 7                | 2                  | 2                  |
| Functioneel Beheer Powermobiel/Powerbrowser | 4                | 4                  | 16                 |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign             | 34               | 23                 | 13                 |
| Functioneel Beheer Website DCMR             | 1                | 1                  | 0                  |
| Functioneel Beheer Youforce                 | 28               | 35                 | 39                 |
| ICT Support                                 | 271              | 111                | 199                |
| Inkoop Automatisering                       | 0                | 1                  | 0                  |
| Problem Manager                             | 0                | 3                  | 0                  |
| Systeembeheer 2e                            | 143              | 112                | 98                 |
| Systeembeheer 3e                            | 19               | 25                 | 29                 |
| Teammanager FIP                             | 0                | 1                  | 1                  |
| Teammanager FM                              | 0                | 1                  | 0                  |
| Teammanager Technische Dienst               | 0                | 5                  | 0                  |
| Technisch Applicatie Beheer                 | 15               | 13                 | 9                  |
| Telefonie en tablets                        | 23               | 13                 | 12                 |
| <b>TOTAAL</b>                               | <b>664</b>       | <b>425</b>         | <b>511</b>         |

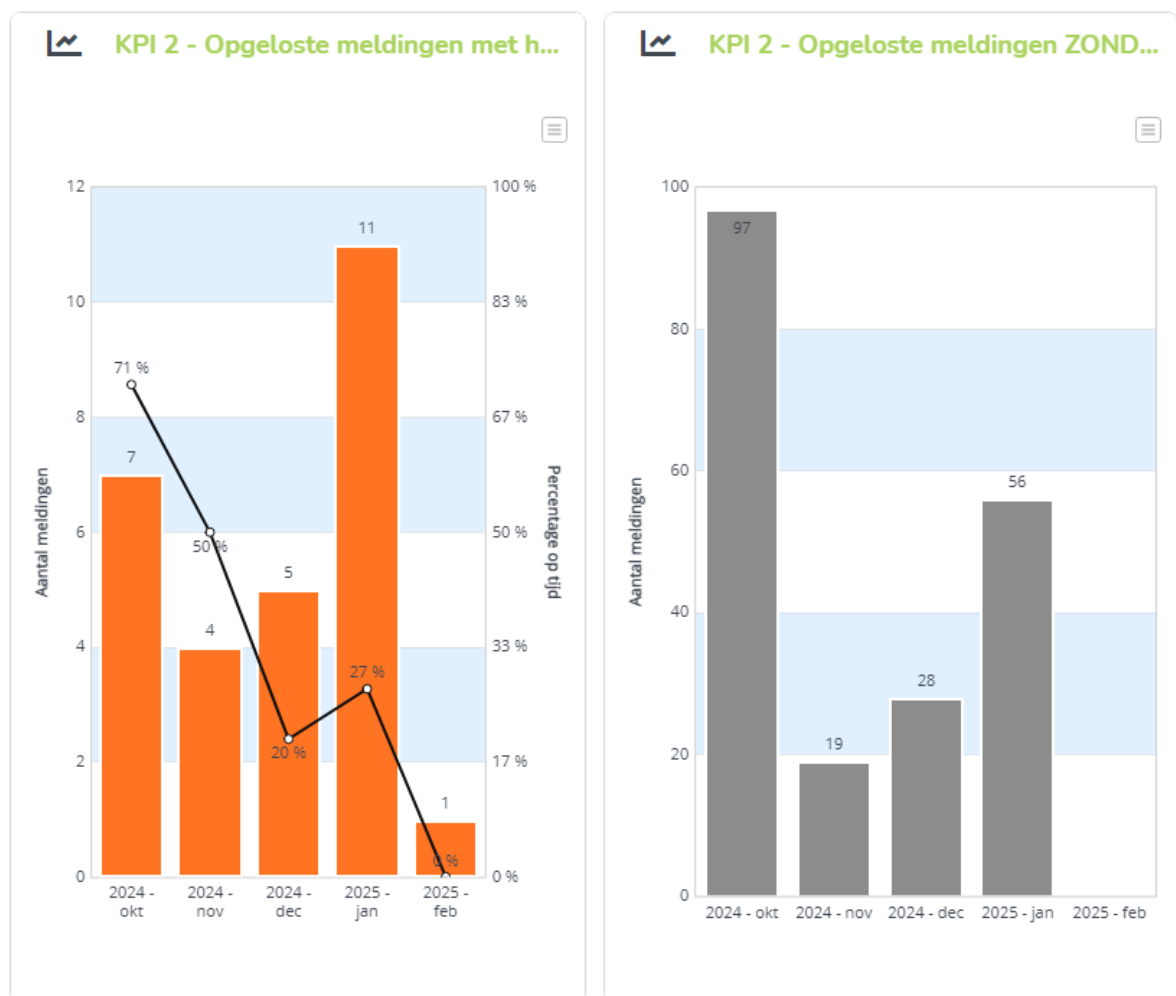
Toelichting: Aantal tickets is weer terug op oude niveau als dit wordt vergeleken met bijvoorbeeld december (425) en november (511). December was het rustiger dus kwamen er ook minder meldingen binnen. Het aantal opgeloste meldingen door support en sys2 is wel significant toegenomen in de maand Januari. Dit is zo omdat wij in Januari veel personeelsmutaties hadden hieruit komen veel orders en sub orders.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





Toelichting: er zijn in de maand januari veel meldingen met prio hoog ingeschoten bij ons. Deze meldingen waren afkomstig van de meldkamer en deels ook vanuit de mutaties

### KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

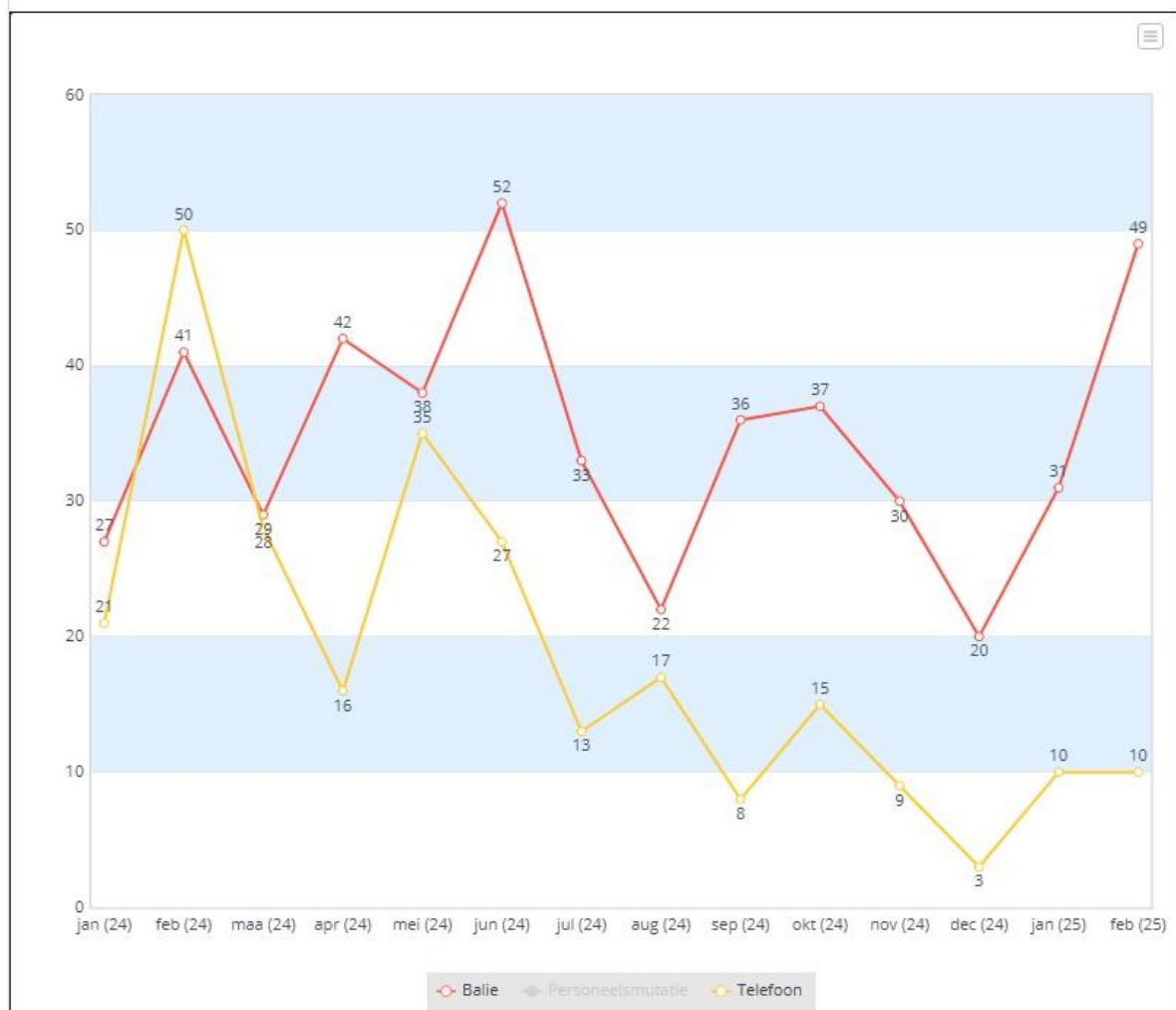
Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

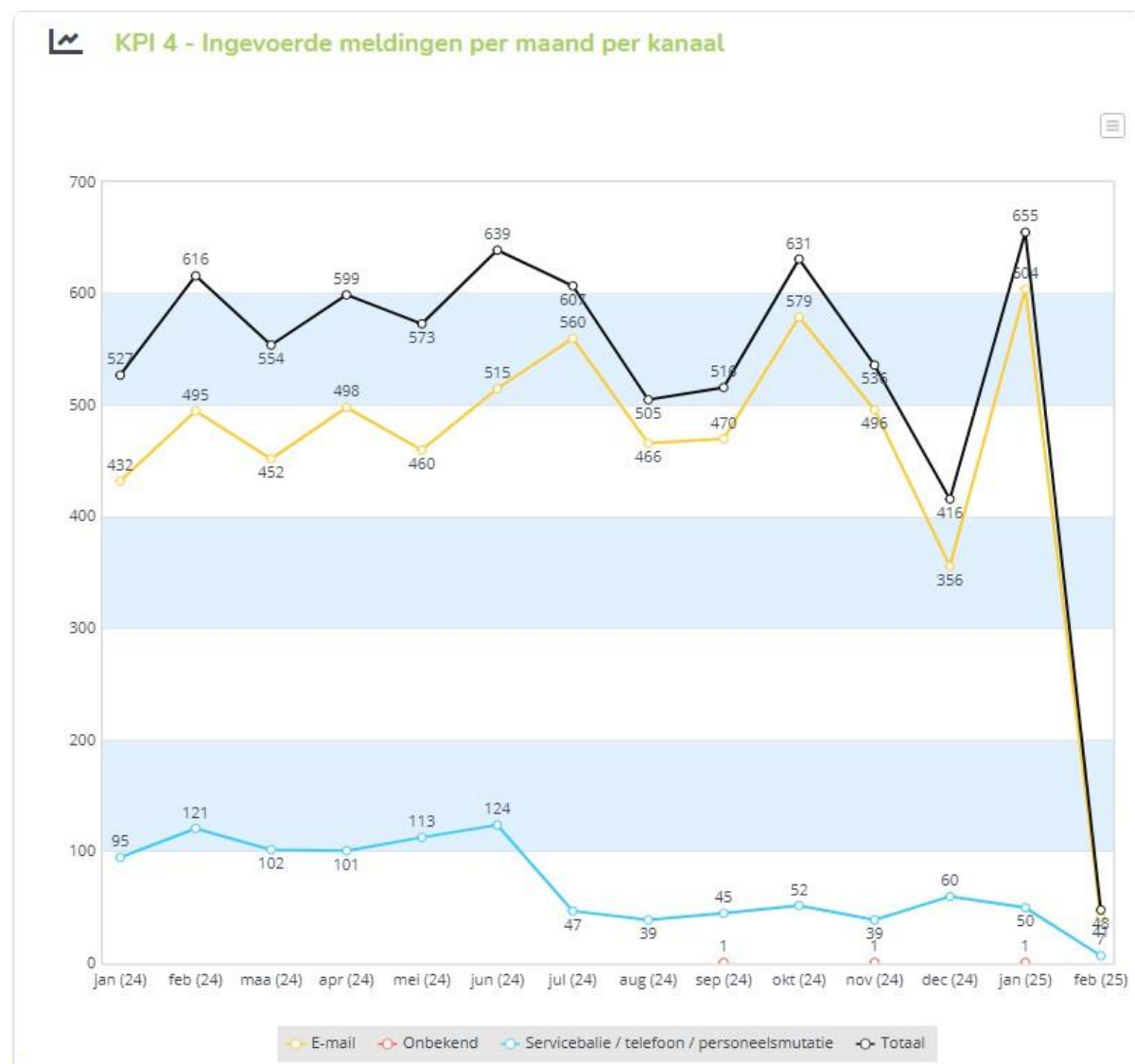
|               | nov | dec  | jan |
|---------------|-----|------|-----|
| -----, -----  | 144 | 88,5 | 80  |
| -----, -----  | 42  | 59,5 | 47  |
| -----, ----   | 158 | 96   | 144 |
| -----, -----  | 168 | 72   | 68  |
| -----, -----  | 128 | 152  | 129 |
| ----, -----   | -   | 64   | 148 |
| <b>Totaal</b> | 640 | 532  | 616 |

Toelichting: De uren vallen hoger uit doordat wij met 1FTE extra werken vergeleken met voorgaande maanden

## KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





Toelichting: Wij zijn in januari begonnen met de inteken lijst aan de balie. Hier was in Januari nog niet een verhoging waar te nemen. Ik verwacht dat dit beter te zien zal zijn in de SLR van februari en maart 2025.

## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 11         |
| 2024 - aug | 6         | 7          |
| 2024 - sep | 22        | 11         |
| 2024 - okt | 17        | 4          |
| 2024 - nov | 5         | 6          |
| 2024 - dec | 1         | 64         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service

| Service                                | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|----------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Applicaties                            | 0            | 0               | 15              |
| Applicaties   Adobe Photoshop          | 1            | 1               | 0               |
| Applicaties   Adobe Pro                | 4            | 9               | 0               |
| Applicaties   Adobe Reader             | 3            | 6               | 2               |
| Applicaties   ArcGIS                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Beaufort                 | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Cryptshare               | 0            | 5               | 2               |
| Applicaties   Data Warehouse           | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus       | 0            | 3               | 0               |
| Applicaties   DCMRnet                  | 23           | 3               | 7               |
| Applicaties   DMS                      | 5            | 2               | 4               |
| Applicaties   DSO                      | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   EDocs                    | 1            | 0               | 1               |
| Applicaties   E-herkenning             | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Enalyzer                 | 0            | 0               | 2               |
| Applicaties   Formdesk                 | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Geoportaal               | 3            | 2               | 0               |
| Applicaties   ICMS                     | 5            | 4               | 1               |
| Applicaties   I-Kwadraat               | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   McAfee                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Meldpunt meldkamer       | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Excel          | 4            | 0               | 2               |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       | 1            | 1               | 7               |
| Applicaties   Microsoft OneNote        | 2            | 0               | 1               |
| Applicaties   Microsoft Outlook        | 65           | 42              | 38              |
| Applicaties   Microsoft Powerpoint     | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 31           | 26              | 25              |
| Applicaties   Microsoft Windows        | 2            | 0               | 4               |
| Applicaties   Microsoft Word           | 5            | 1               | 2               |
| Applicaties   Mozard                   | 88           | 56              | 88              |
| Applicaties   Mozilla Firefox          | 3            | 11              | 0               |
| Applicaties   Nazca bodem              | 3            | 0               | 2               |
| Applicaties   overige applicaties      | 49           | 24              | 22              |
| Applicaties   Planon                   | 9            | 7               | 5               |
| Applicaties   Power BI                 | 28           | 9               | 11              |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser | 1            | 4               | 16              |
| Applicaties   RES / Citrix             | 17           | 18              | 11              |
| Applicaties   Safeti-NL                | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 51           | 9               | 17              |

|                                                                       |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| Applicaties   Thuiswerken                                             | 0  | 0  | 0  |
| Applicaties   Websites DCMR                                           | 4  | 2  | 6  |
| Applicaties   Youforce                                                | 40 | 34 | 40 |
| Browsers                                                              | 0  | 0  | 0  |
| Browsers   Chrome                                                     | 0  | 0  | 0  |
| Browsers   Edge                                                       | 0  | 0  | 0  |
| Browsers   Firefox                                                    | 0  | 0  | 0  |
| Informatiebeveiliging                                                 | 0  | 0  | 1  |
| Informatiebeveiliging   Phising                                       | 3  | 7  | 0  |
| Informatiebeveiliging   Spam                                          | 5  | 3  | 16 |
| Informatiebeveiliging   Whatsappgroep toevoegen                       | 0  | 0  | 0  |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 20 | 20 | 17 |
| Mobiele devices (onder werkplek zetten)                               | 0  | 0  | 1  |
| Mobiele devices   Tablet                                              | 0  | 0  | 1  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 25 | 13 | 24 |
| Netwerken                                                             | 0  | 0  | 1  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           | 4  | 2  | 1  |
| Netwerken   WiFi                                                      | 0  | 1  | 0  |
| Printservices                                                         | 0  | 0  | 1  |
| Printservices   Kopiëren                                              | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                                        | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Printen                                               | 3  | 2  | 2  |
| Printservices   Scannen                                               | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur                                                        | 0  | 0  | 7  |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 0  | 1  | 0  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                                     | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Docking stations                                     | 2  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Headset                                              | 1  | 0  | 2  |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 1  | 0  | 1  |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 1  | 2  | 0  |
| Storage/fileservices                                                  | 0  | 0  | 4  |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 0  | 0  | 1  |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 3  | 3  | 3  |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 1  | 0  | 0  |
| Toegangsbeheer                                                        | 0  | 0  | 3  |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 99 | 64 | 41 |
| Toegangsbeheer   Organisatiewijziging                                 | 0  | 0  | 0  |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 16 | 5  | 1  |
| Werkplek                                                              | 0  | 0  | 4  |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 13 | 2  | 12 |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 8  | 9  | 5  |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            | 1  | 2  | 0  |
| Werkplek   Toetsenbord                                                | 1  | 0  | 1  |

|               |  |     |     |     |
|---------------|--|-----|-----|-----|
| <b>TOTAAL</b> |  | 655 | 416 | 481 |
|---------------|--|-----|-----|-----|

Toelichting: Het aantal meldingen is licht gestegen. Maar wel in lijn met maanden voor December en November. Er waren meerdere storingen met DCMR net afgelopen maand vandaar dat daarop meer tickets zijn aangemaakt afgelopen maand.

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                        | Change -<br>klein | Incid<br>ent | Onbek<br>end | RF<br>C | Service<br>request |
|----------------------------------------|-------------------|--------------|--------------|---------|--------------------|
| Applicaties   Adobe Photoshop          | 1                 |              |              |         |                    |
| Applicaties   Adobe Pro                | 3                 | 1            |              |         |                    |
| Applicaties   Adobe Reader             | 1                 | 2            |              |         |                    |
| Applicaties   DCMRnet                  | 5                 | 15           | 1            |         | 2                  |
| Applicaties   DMS                      | 2                 | 2            | 1            |         |                    |
| Applicaties   EDocs                    |                   | 1            |              |         |                    |
| Applicaties   Geoportaal               | 2                 | 1            |              |         |                    |
| Applicaties   ICMS                     |                   | 5            |              |         |                    |
| Applicaties   Microsoft Excel          | 4                 |              |              |         |                    |
| Applicaties   Microsoft OneDrive       | 1                 |              |              |         |                    |
| Applicaties   Microsoft OneNote        | 2                 |              |              |         |                    |
| Applicaties   Microsoft Outlook        | 43                | 18           | 2            |         | 2                  |
| Applicaties   Microsoft Teams          | 7                 | 21           |              |         | 3                  |
| Applicaties   Microsoft Windows        | 1                 | 1            |              |         |                    |
| Applicaties   Microsoft Word           | 1                 | 4            |              |         |                    |
| Applicaties   Mozard                   | 7                 | 78           |              |         | 3                  |
| Applicaties   Mozilla Firefox          | 1                 | 2            |              |         |                    |
| Applicaties   Nazca bodem              | 2                 | 1            |              |         |                    |
| Applicaties   overige applicaties      | 26                | 17           |              | 3       | 3                  |
| Applicaties   Planon                   | 3                 | 4            |              |         | 2                  |
| Applicaties   Power BI                 | 5                 | 21           |              |         | 2                  |
| Applicaties   Powermobiel/Powerbrowser |                   |              |              | 1       |                    |
| Applicaties   RES / Citrix             | 1                 | 16           |              |         |                    |
| Applicaties   SAP Business ByDesign    | 4                 | 46           | 1            |         |                    |
| Applicaties   Websites DCMR            | 1                 | 3            |              |         |                    |
| Applicaties   Youforce                 | 12                | 27           |              |         | 1                  |
| Informatiebeveiliging   Phising        | 3                 |              |              |         |                    |
| Informatiebeveiliging   Spam           | 1                 | 4            |              |         |                    |
| Mobiele devices   Laptop               | 10                | 10           |              |         |                    |
| Mobiele devices   telefoon mobiel      | 3                 | 18           | 1            |         | 3                  |
| Netwerken   Bedraad netwerk            | 4                 |              |              |         |                    |
| Printservices   Printen                | 3                 |              |              |         |                    |
| Randapparatuur   Docking stations      | 2                 |              |              |         |                    |
| Randapparatuur   Headset               | 1                 |              |              |         |                    |
| Randapparatuur   Muizen                | 1                 |              |              |         |                    |

|                                                                              |    |    |   |  |   |
|------------------------------------------------------------------------------|----|----|---|--|---|
| <b>Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten</b>                                 |    |    |   |  | 1 |
| <b>Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven</b> | 2  |    |   |  | 1 |
| <b>Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven</b>       | 1  |    |   |  |   |
| <b>Toegangsbeheer   Accountbeheer</b>                                        | 90 | 8  | 1 |  |   |
| <b>Toegangsbeheer   Rechten toekennen</b>                                    | 15 | 1  |   |  |   |
| <b>Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor</b>                                | 1  | 12 |   |  |   |
| <b>Werkplek   Desktop (PC)</b>                                               | 1  | 6  |   |  | 1 |
| <b>Werkplek   Telefoon (vast)</b>                                            | 1  |    |   |  |   |
| <b>Werkplek   Toetsenbord</b>                                                | 1  |    |   |  |   |

#### **Toelichting**

Deze cijfers komen overeen met het aantal tickets. We hadden een aantal mozaïk storingen deze maand vandaar het hoge aantal Mozaïk incidenten. Aantal melding op accountbeheer is erg veel dit heeft te maken met het hoge aantal contract verleningen of afsluitingen die in januari plaatsvinden dit gebeurt vaker op de eerste maand van het jaar

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2025      |
| Maand     | Februari  |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

# INHOUD

INHOUD ..... 27

KEY PERFORMANCE INDICATOREN ..... 27

KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....27

KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....28

KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT .....29

KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....31

KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....31

PERSONEELSMUTATIES.....33

KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....34

PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....37

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI’s afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPIs en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | Change | IT Melding | IT order |
|------------|--------|------------|----------|
| 2024 - dec | 84     | 416        | 412      |
| 2025 - Jan | 105    | 655        | 434      |
| 2025 - Feb | 55     | 482        | 191      |

TOELICHTING: IT Orders en IT Changes zijn direct aan elkaar gekoppeld. Minder changes leidt direct tot minder IT-orders. Ook het aantal IT-meldingen is lager. De schoolvakanties en het lagere aanbod van IDU-mutaties is hier te zien.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

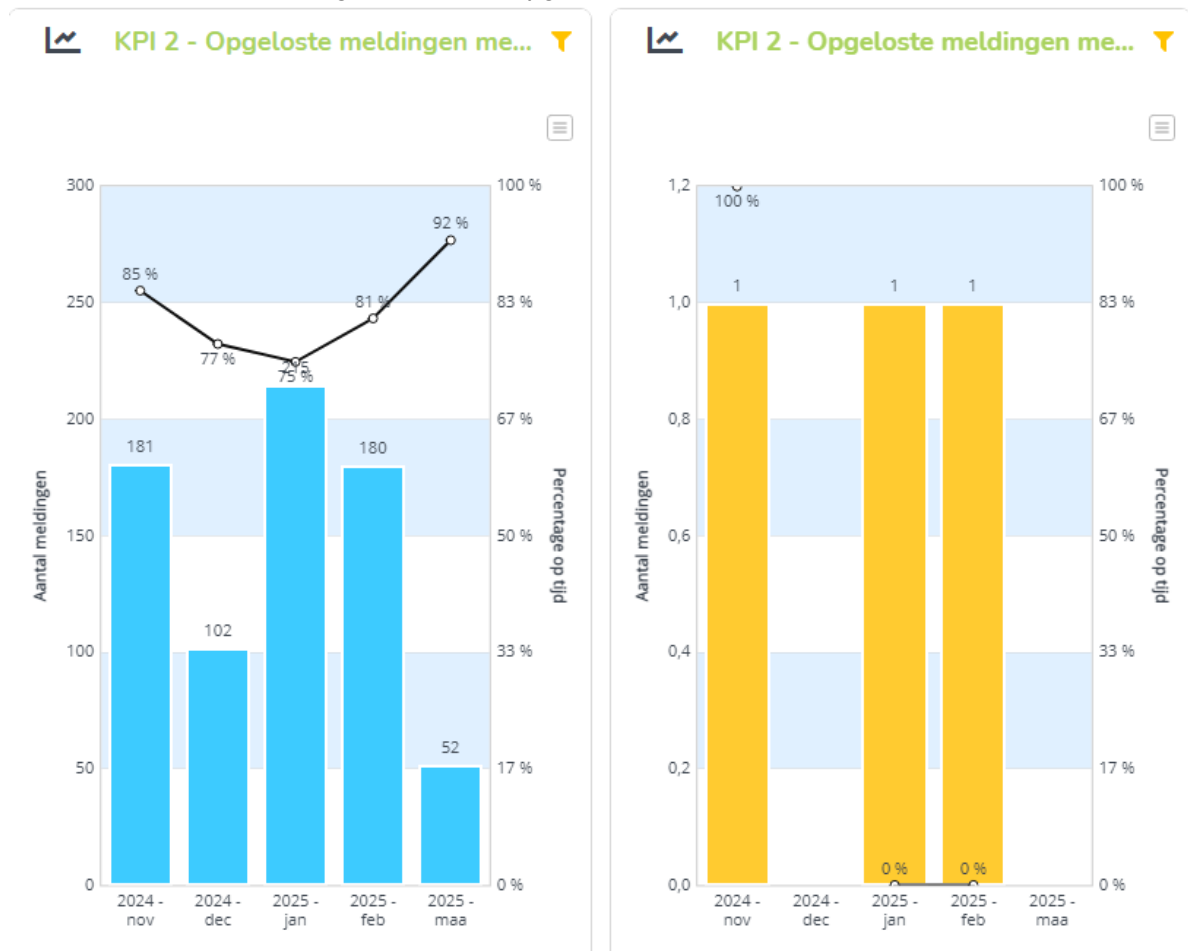
| Oplosgroep                           | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|--------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Adviseur Automatisering              | 0            | 7               | 5               |
| Adviseur Informatisering             | 0            | 9               | 0               |
| Business Intelligence                | 15           | 14              | 6               |
| Change Manager                       | 0            | 1               | 8               |
| Datamanagement                       | 3            | 0               | 1               |
| FIP                                  | 1            | 0               | 0               |
| Functioneel Beheer                   | 2            | 2               | 0               |
| Functioneel Beheer DMS               | 4            | 4               | 1               |
| Functioneel Beheer ICMS              | 5            | 2               | 2               |
| Functioneel Beheer Microsoft 365     | 27           | 19              | 11              |
| Functioneel Beheer Mozard            | 63           | 54              | 38              |
| Functioneel Beheer Mozard Checklists | 8            | 11              | 7               |
| Functioneel Beheer Planon            | 2            | 7               | 2               |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign      | 17           | 34              | 23              |
| Functioneel Beheer Website DCMR      | 0            | 1               | 1               |
| Functioneel Beheer Youforce          | 21           | 28              | 35              |
| ICT Support                          | 199          | 271             | 111             |
| Personeels- en salarisadministratie  | 0            | 2               | 0               |
| Systeembeheer 2e                     | 83           | 143             | 113             |
| Systeembeheer 3e                     | 18           | 19              | 25              |
| Technisch Applicatie Beheer          | 8            | 15              | 13              |
| Telefonie en tablets                 | 7            | 23              | 13              |
| <b>TOTAAL</b>                        | <b>483</b>   | <b>666</b>      | <b>426</b>      |

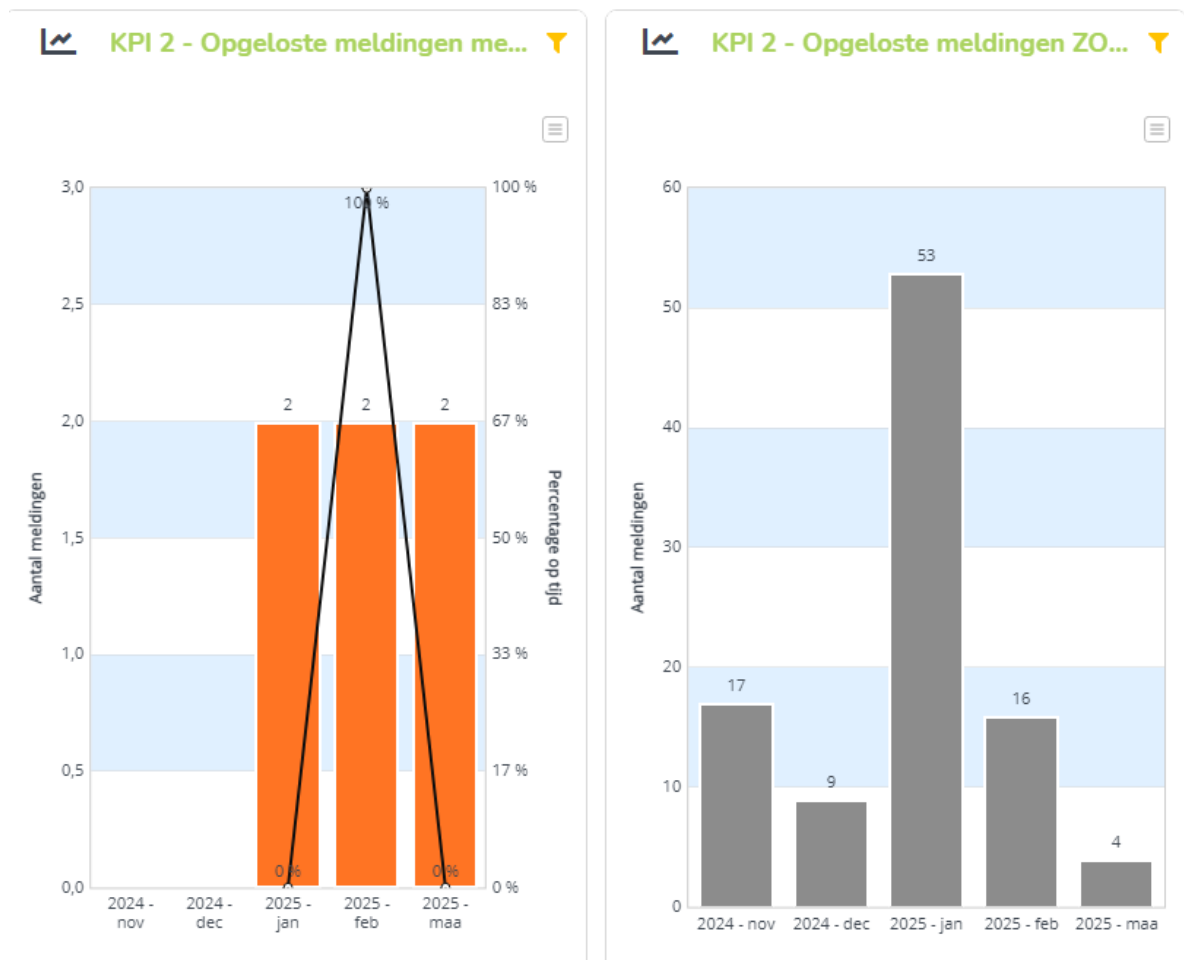
Toelichting: De sterke daling in IT-meldingen, IT-orders en IT-changes in maart is grotendeels te verklaren door minder IDU-mutaties en de invloed van schoolvakanties. Hierdoor hadden ICT Support, Functioneel Beheer en Systeembeheer minder aanvragen, wat terug te zien is in hun lagere call-aantallen. De piek in januari lijkt verband te houden met veel in- en uitdiensttrekkingen na de feestdagen, wat een tijdelijke toename in IT-werkzaamheden veroorzaakte.

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





Toelichting: de reactietijd en afhandeling van incidenten met lage prioriteit verbeteren. Er zijn enkele meldingen met hoge prioriteit geregistreerd voor de meldkamer, deze worden standaard op “hoog” gezet.

### KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

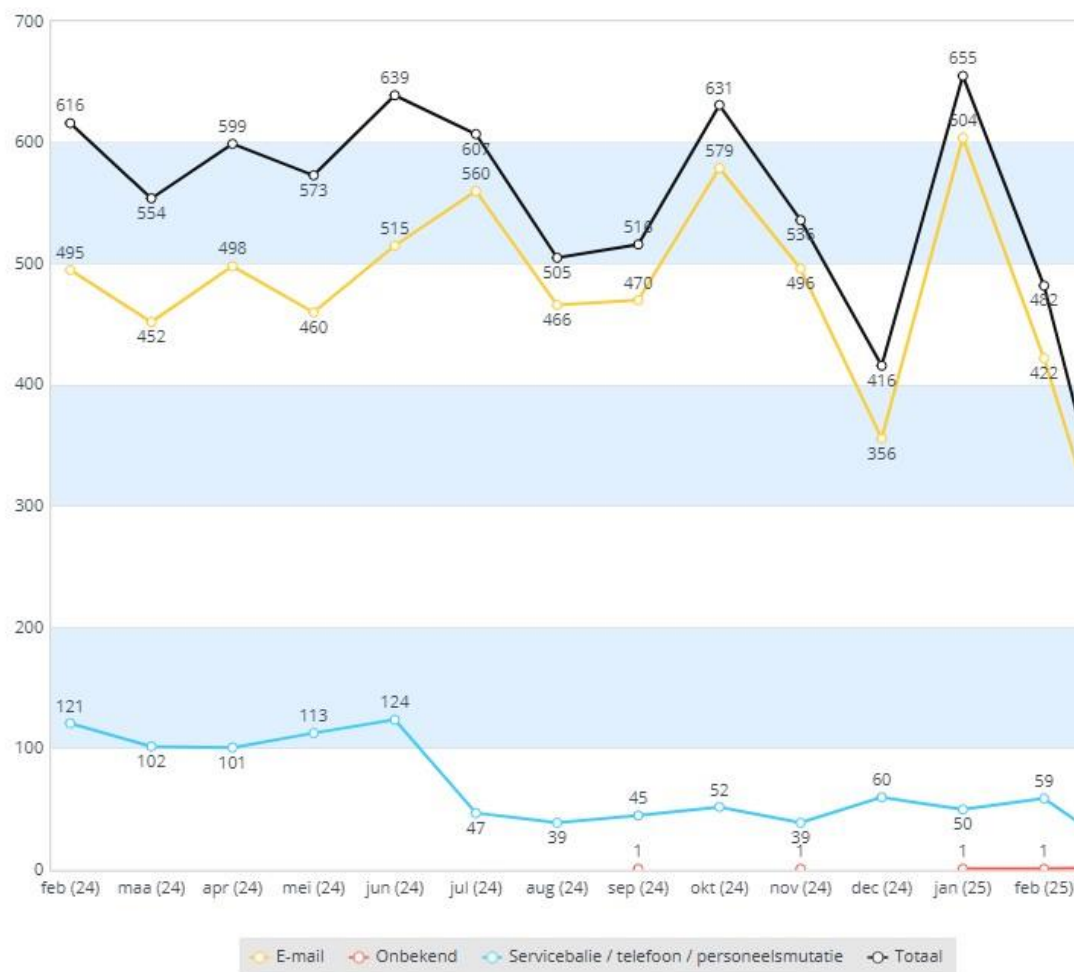
Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

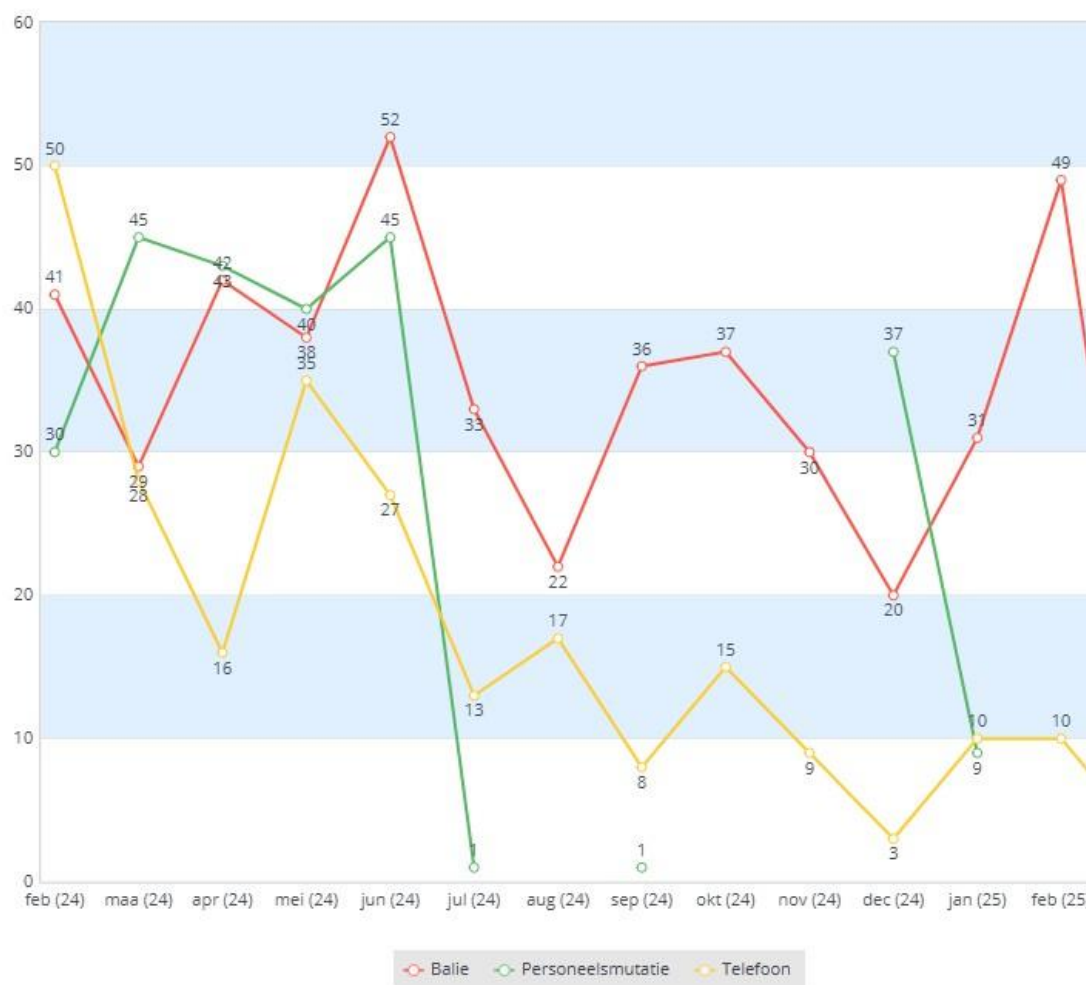
|               | dec        | jan        | feb        |
|---------------|------------|------------|------------|
| -----, -----  | 88,5       | 80         | 75         |
| -----, -----  | 59,5       | 47         | 82         |
| -----, ----   | 96         | 144        | 144        |
| -----, -----  | 72         | 68         | 88         |
| -----, -----  | 152        | 129        | 71         |
| -----, -----  | 64         | 148        | 120        |
| <b>Totaal</b> | <b>532</b> | <b>616</b> | <b>580</b> |

Toelichting: het nominale aantal uur voor februari was 560. Dit totaal komt uit op 580 doordat ----- uren heeft gemaakt voor het project Self Service Portaal.

## KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





Toelichting: wederom is te zien dat een andere wijze van registreren van personeelsmutaties leidt tot een onderbroken beeld. Het is de verwachting dat dit in de nabije toekomst weer wordt verstoord met de in gebruikname van de Self Service Portaal. .

## PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |
| 2024 - mei | 20        | 9          |
| 2024 - jun | 14        | 11         |
| 2024 - jul | 10        | 11         |
| 2024 - aug | 6         | 7          |
| 2024 - sep | 22        | 11         |
| 2024 - okt | 25        | 5          |
| 2024 - nov | 11        | 5          |
| 2024 - dec | 8         | 20         |
| 2025 - jan | 26        | 11         |
| 2025 - feb | 22        | 5          |
| 2025 - maa | 10        | 18         |
| 2025 - apr | 3         | 14         |
| 2025 - mei | 1         | 9          |
| 2025 - jun | 0         | 36         |
| 2025 - jul | 0         | 9          |
| 2025 - aug | 0         | 10         |
| 2025 - sep | 0         | 4          |
| 2025 - okt | 0         | 3          |
| 2025 - nov | 0         | 2          |
| 2025 - dec | 0         | 22         |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service

| Service                             | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Applicaties                         | 2            | 0               | 0               |
| Applicaties   Adobe Photoshop       | 0            | 1               | 1               |
| Applicaties   Adobe Pro             | 2            | 4               | 9               |
| Applicaties   Adobe Reader          | 1            | 3               | 6               |
| Applicaties   ArcGIS                | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Beaufort              | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Cryptshare            | 4            | 0               | 5               |
| Applicaties   Data Warehouse        | 2            | 0               | 0               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus    | 0            | 0               | 3               |
| Applicaties   DCMRnet               | 9            | 23              | 3               |
| Applicaties   DMS                   | 3            | 5               | 2               |
| Applicaties   DSO                   | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   EDocs                 | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   E-herkenning          | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Enalyzer              | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Formdesk              | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Geoportaal            | 4            | 3               | 2               |
| Applicaties   ICMS                  | 15           | 5               | 4               |
| Applicaties   I-Kwadraat            | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   McAfee                | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Meldpunt meldkamer    | 1            | 0               | 0               |
| Applicaties   Microsoft Windows     | 0            | 2               | 0               |
| Applicaties   Mozilla Firefox       | 1            | 3               | 11              |
| Applicaties   Nazca bodem           | 3            | 3               | 0               |
| Applicaties   overige applicaties   | 30           | 49              | 24              |
| Applicaties   Planon                | 4            | 9               | 7               |
| Applicaties   Power BI              | 22           | 28              | 9               |
| Applicaties   RES / Citrix          | 19           | 17              | 18              |
| Applicaties   Safeti-NL             | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign | 27           | 51              | 9               |
| Applicaties   Thuiswerken           | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Websites DCMR         | 3            | 4               | 2               |
| Applicaties   Youforce              | 25           | 40              | 34              |
| Browsers                            | 0            | 0               | 0               |
| Browsers   Chrome                   | 0            | 0               | 0               |
| Browsers   Edge                     | 0            | 0               | 0               |
| Browsers   Firefox                  | 1            | 0               | 0               |
| Informatiebeveiliging               | 0            | 0               | 0               |
| Informatiebeveiliging   Phising     | 5            | 3               | 7               |
| Informatiebeveiliging   Spam        | 7            | 5               | 3               |

|                                                                       |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Informatiebeveiliging   Whatsappgroep toevoegen                       | 0          | 0          | 0          |
| Microsoft 365   Microsoft apps                                        | 0          | 0          | 0          |
| Microsoft 365   MS OneDrive                                           | 0          | 0          | 0          |
| Microsoft 365   MS Outlook                                            | 0          | 0          | 0          |
| Microsoft 365   MS Teams                                              | 1          | 0          | 0          |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 30         | 20         | 20         |
| Mobiele devices (onder werkplek zetten)                               | 0          | 0          | 0          |
| Mobiele devices   Tablet                                              | 4          | 0          | 0          |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 25         | 25         | 13         |
| Mozard Suite   Mozard Checklists                                      | 0          | 0          | 0          |
| Mozard Suite   Mozard Documentcreatie (sjablonen)                     | 0          | 0          | 0          |
| Mozard Suite   Mozard zaakgericht werken                              | 0          | 0          | 0          |
| Netwerken                                                             | 0          | 0          | 0          |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           | 0          | 4          | 2          |
| Netwerken   WiFi                                                      | 1          | 0          | 1          |
| Printservices                                                         | 0          | 0          | 0          |
| Printservices   Kopiëren                                              | 0          | 0          | 0          |
| Printservices   Mobiel printen                                        | 0          | 0          | 0          |
| Printservices   Printen                                               | 1          | 3          | 2          |
| Printservices   Scannen                                               | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur                                                        | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   Adapter                                              | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 2          | 0          | 1          |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                                     | 0          | 0          | 0          |
| Randapparatuur   Docking stations                                     | 5          | 2          | 0          |
| Randapparatuur   Headset                                              | 0          | 1          | 0          |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 1          | 1          | 0          |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 1          | 1          | 2          |
| Storage/fileservices                                                  | 0          | 0          | 0          |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 1          | 0          | 0          |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 6          | 3          | 3          |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 0          | 1          | 0          |
| Toegangsbeheer                                                        | 0          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 32         | 99         | 64         |
| Toegangsbeheer   Organisatiewijziging                                 | 0          | 0          | 0          |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 6          | 16         | 5          |
| Werkplek                                                              | 0          | 0          | 0          |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 9          | 13         | 2          |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 12         | 8          | 9          |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            | 1          | 1          | 2          |
| Werkplek   Toetsenbord                                                | 0          | 1          | 0          |
| <b>TOTAAL</b>                                                         | <b>328</b> | <b>458</b> | <b>285</b> |

Toelichting: de “service” overige applicaties blijft een doorn in het oog. Samen met functioneel beheer Planon zijn we deze steeds verder aan het terugbrengen.

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                         | Change - klein | Incident | Service request |
|-----------------------------------------|----------------|----------|-----------------|
| Applicaties   Adobe Pro                 | 1              | 1        |                 |
| Applicaties   Adobe Reader              |                |          | 1               |
| Applicaties   Cryptshare                |                | 3        | 1               |
| Applicaties   Data Warehouse            | 2              |          |                 |
| Applicaties   DCMRnet                   | 3              | 6        |                 |
| Applicaties   DMS                       | 1              | 2        |                 |
| Applicaties   Geoportaal                | 1              | 2        |                 |
| Applicaties   ICMS                      | 2              | 13       |                 |
| Applicaties   Meldpunt meldkamer        |                | 1        |                 |
| Applicaties   Microsoft Excel           |                |          | 2               |
| Applicaties   Microsoft OneDrive        |                | 4        | 1               |
| Applicaties   Microsoft Outlook         | 23             | 20       |                 |
| Applicaties   Microsoft Teams           | 6              | 12       | 1               |
| Applicaties   Microsoft Word            |                | 3        | 1               |
| Applicaties   Mozard                    | 9              | 69       | 2               |
| Applicaties   Mozard Checklisten        |                | 1        |                 |
| Applicaties   Mozilla Firefox           |                | 1        |                 |
| Applicaties   Nazca bodem               | 2              | 1        |                 |
| Applicaties   overige applicaties       | 17             | 10       | 2               |
| Applicaties   Planon                    | 4              |          |                 |
| Applicaties   Power BI                  | 4              | 14       | 3               |
| Applicaties   RES / Citrix              | 1              | 16       | 2               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign     | 1              | 25       | 1               |
| Applicaties   Websites DCMR             | 1              | 2        |                 |
| Applicaties   Youforce                  | 2              | 23       |                 |
| Browsers   Firefox                      |                | 1        |                 |
| Informatiebeveiliging   Phising         |                | 5        |                 |
| Informatiebeveiliging   Spam            | 1              | 6        |                 |
| Microsoft 365   MS Teams                |                | 1        |                 |
| Mobiele devices   Laptop                | 5              | 22       | 3               |
| Mobiele devices   Tablet                | 1              | 3        |                 |
| Mobiele devices   telefoon mobiel       | 5              | 16       | 4               |
| Netwerken   WiFi                        |                | 1        |                 |
| Printservices   Printen                 |                | 1        |                 |
| Randapparatuur   ARBO-muis              | 1              | 1        |                 |
| Randapparatuur   Docking stations       |                | 5        |                 |
| Randapparatuur   Muizen                 | 1              |          |                 |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten   | 1              |          |                 |
| Storage/fileservices   Restore services |                | 1        |                 |

|                                                                       |            |            |           |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 4          | 2          |           |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 21         | 9          | 2         |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 6          |            |           |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                |            | 9          |           |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 4          | 8          |           |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            |            | 1          |           |
| <b>Totaal</b>                                                         | <b>130</b> | <b>321</b> | <b>26</b> |

#### **Toelichting**

Deze cijfers komen overeen met het aantal tickets. We hadden een aantal mozaard, Youforce en SAP storingen deze maand vandaar het hoge aantal incidenten op deze groepen.

In de tabellen binnen Planon zitten enkele calls onder de noemer "onbekend". Deze hebben we nagekeken en ze hebben geen gekoppelde call.

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2025      |
| Maand     | maart     |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

# INHOUD

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| <a href="#">INHOUD</a>                                                      | 27 |
| <a href="#">KEY PERFORMANCE INDICATOREN</a>                                 | 27 |
| <a href="#">KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND</a>                   | 27 |
| <a href="#">KPI 2 – OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP</a>                  | 28 |
| <a href="#">KPI 2 – OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT</a> | 29 |
| <a href="#">KPI 3 – BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT</a>                         | 31 |
| <a href="#">KPI 4 – AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL</a>              | 31 |
| <a href="#">PERSONEELSMUTATIES</a>                                          | 33 |
| <a href="#">KPI 5 – AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE</a>             | 34 |
| <a href="#">PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING</a>            | 37 |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPI's en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|            | CHANGE | IT MELDING | IT ORDER |
|------------|--------|------------|----------|
| 2025 - JAN | 105    | 655        | 434      |
| 2025 - FEB | 55     | 482        | 191      |
| 2025 - MAA | 84     | 506        | 408      |

TOELICHTING: MAART ZIJN ER MEER CHANGES, IT MELDINGEN EN IT ORDERS AANGEMAAKT DIT HEEFT TE MAKEN MET MEER MUTATIES EN MEER PERSONEEL DAT AAN HET WERK

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

| OPLOSGROEP                           | DEZE<br>MAAND | VORIGE<br>MAAND | 2<br>MAANDEN<br>TERUG | 3<br>MAANDEN<br>TERUG |
|--------------------------------------|---------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| ADVISEUR AUTOMATISERING              | 0             | 2               | 0                     | 7                     |
| BUSINESS INTELLIGENCE                | 13            | 12              | 15                    | 14                    |
| DATAMANAGEMENT                       | 0             | 1               | 3                     | 0                     |
| FIP                                  | 0             | 0               | 1                     | 0                     |
| FUNCTIONEEL BEHEER                   | 1             | 1               | 2                     | 2                     |
| FUNCTIONEEL BEHEER DMS               | 1             | 1               | 4                     | 4                     |
| FUNCTIONEEL BEHEER ICMS              | 10            | 6               | 5                     | 2                     |
| FUNCTIONEEL BEHEER MICROSOFT 365     | 8             | 58              | 27                    | 19                    |
| FUNCTIONEEL BEHEER MOZARD            | 42            | 55              | 63                    | 54                    |
| FUNCTIONEEL BEHEER MOZARD CHECKLISTS | 5             | 10              | 8                     | 11                    |
| FUNCTIONEEL BEHEER PLANON            | 3             | 11              | 2                     | 7                     |
| FUNCTIONEEL BEHEER SAP BYDESIGN      | 17            | 15              | 17                    | 34                    |
| FUNCTIONEEL BEHEER WEBSITE DCMR      | 1             | 22              | 0                     | 1                     |
| FUNCTIONEEL BEHEER YOUFORCE          | 19            | 46              | 21                    | 28                    |
| ICT SUPPORT                          | 194           | 198             | 199                   | 271                   |
| PERSONEELS- EN SALARISADMINISTRATIE  | 0             | 3               | 0                     | 2                     |
| SYSTEEMBEHEER 2E                     | 50            | 88              | 83                    | 143                   |
| SYSTEEMBEHEER 3E                     | 6             | 39              | 18                    | 19                    |
| TECHNISCH APPLICATIE BEHEER          | 8             | 14              | 8                     | 15                    |
| TELEFONIE EN TABLETS                 | 1             | 14              | 7                     | 23                    |

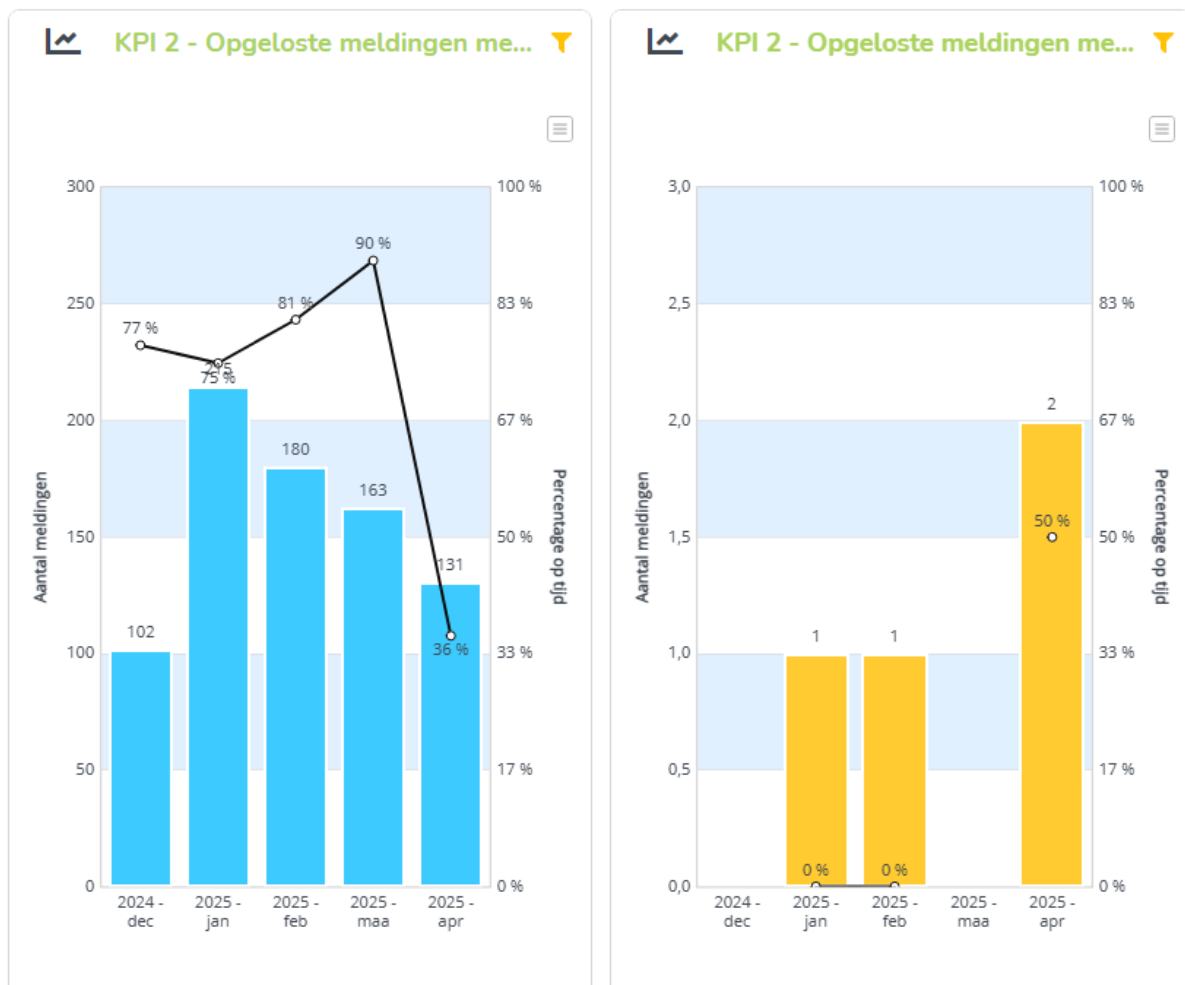
|               |            |            |            |            |
|---------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>TOTAAL</b> | <b>379</b> | <b>596</b> | <b>483</b> | <b>666</b> |
|---------------|------------|------------|------------|------------|

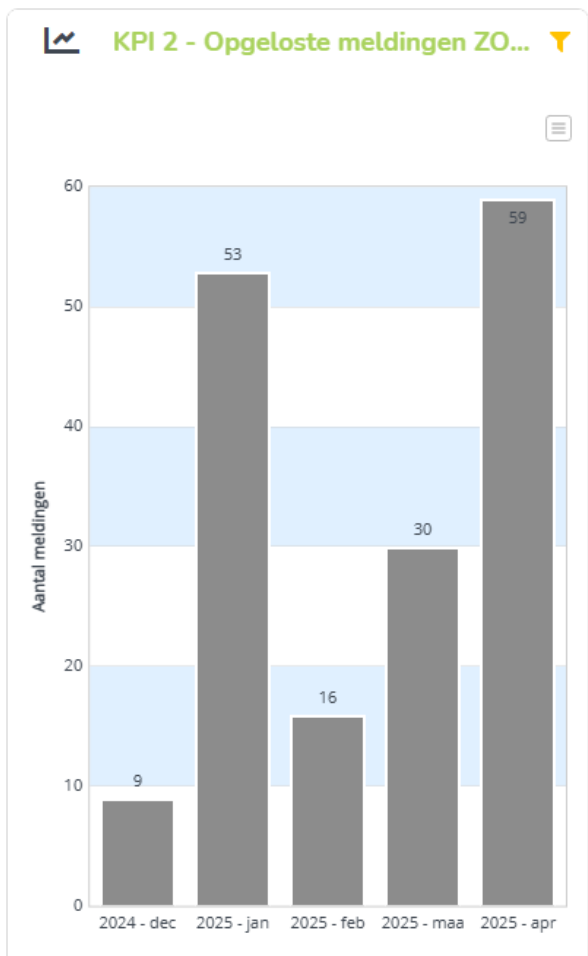
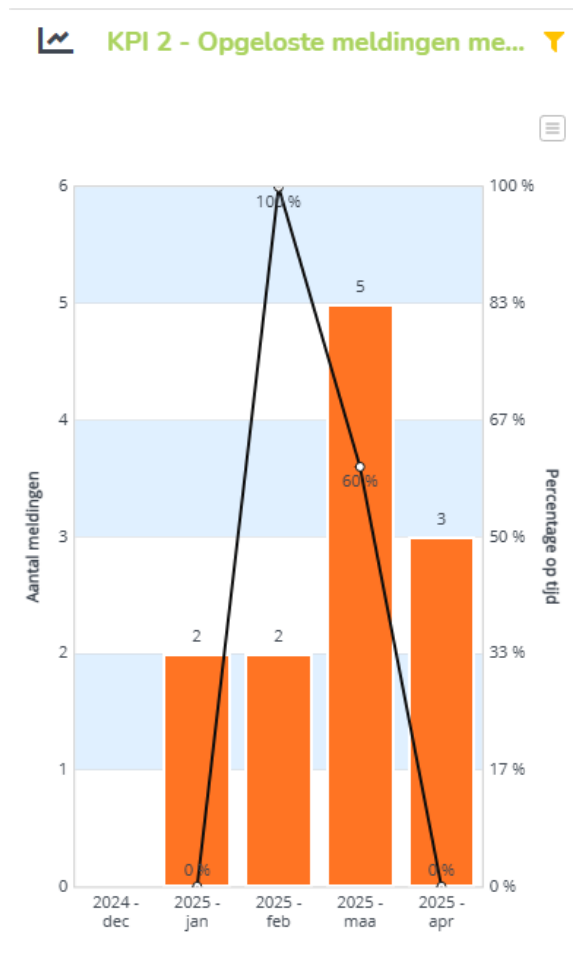
Toelichting: Aantal tickets is weer terug op oude niveau als dit wordt vergeleken met bijvoorbeeld december (425) en november (511). Februari was het rustiger dus kwamen er ook minder meldingen binnen. Het aantal tickets in Januari lag erg hoog door veel mutaties, in maart waren er meer mutaties en was het over het algemeen drukker

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





TOELICHTING: HET PERCENTAGE VOOR MELDINGEN LAAG IS LICHT OMLAAG GEGAAN. HET PERCENTAGE VOOR DE MELDINGEN MET PRIO HOOG MOET WORDEN VERBETERD.

### KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

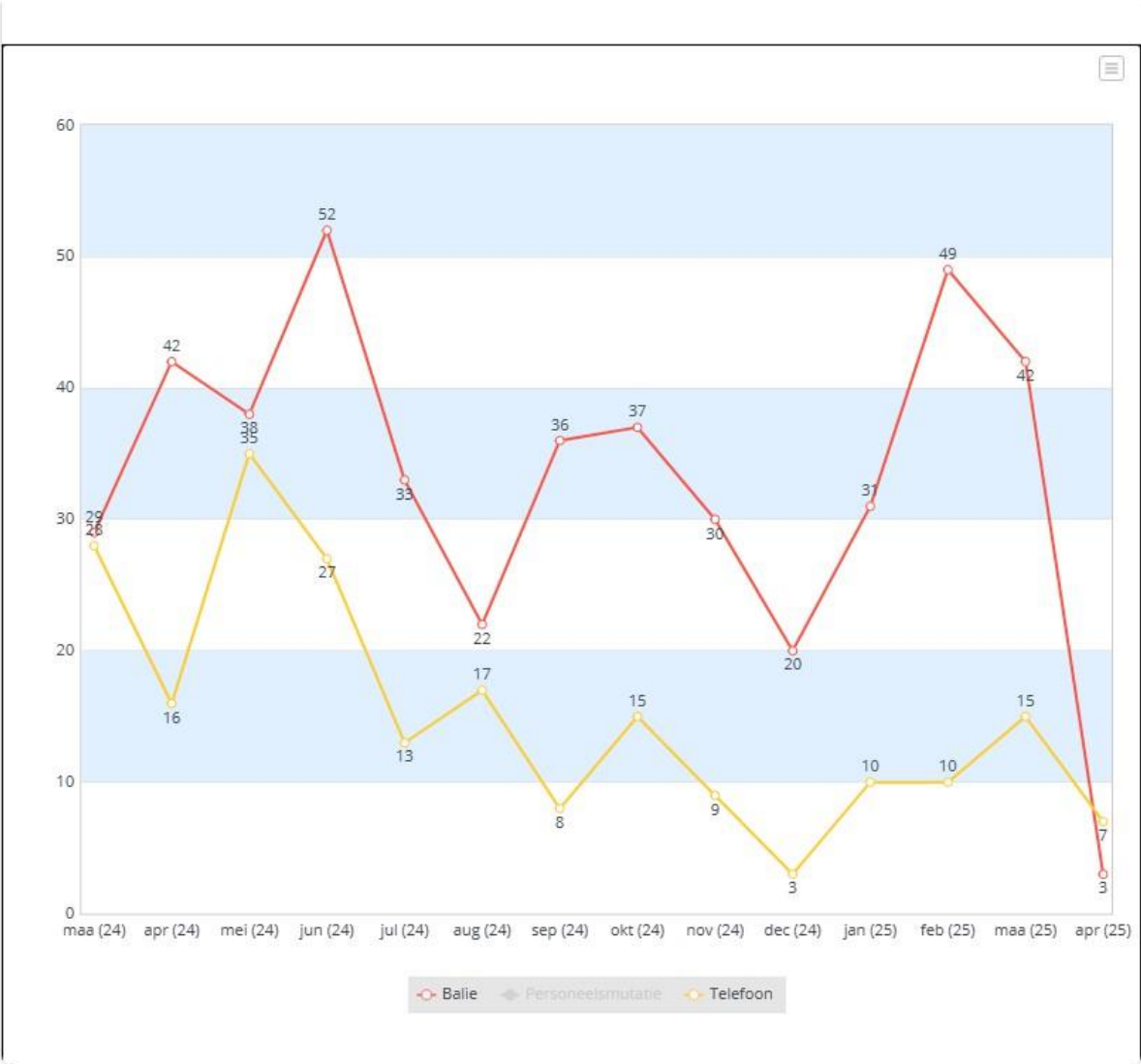
Overzicht afkomstig van opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

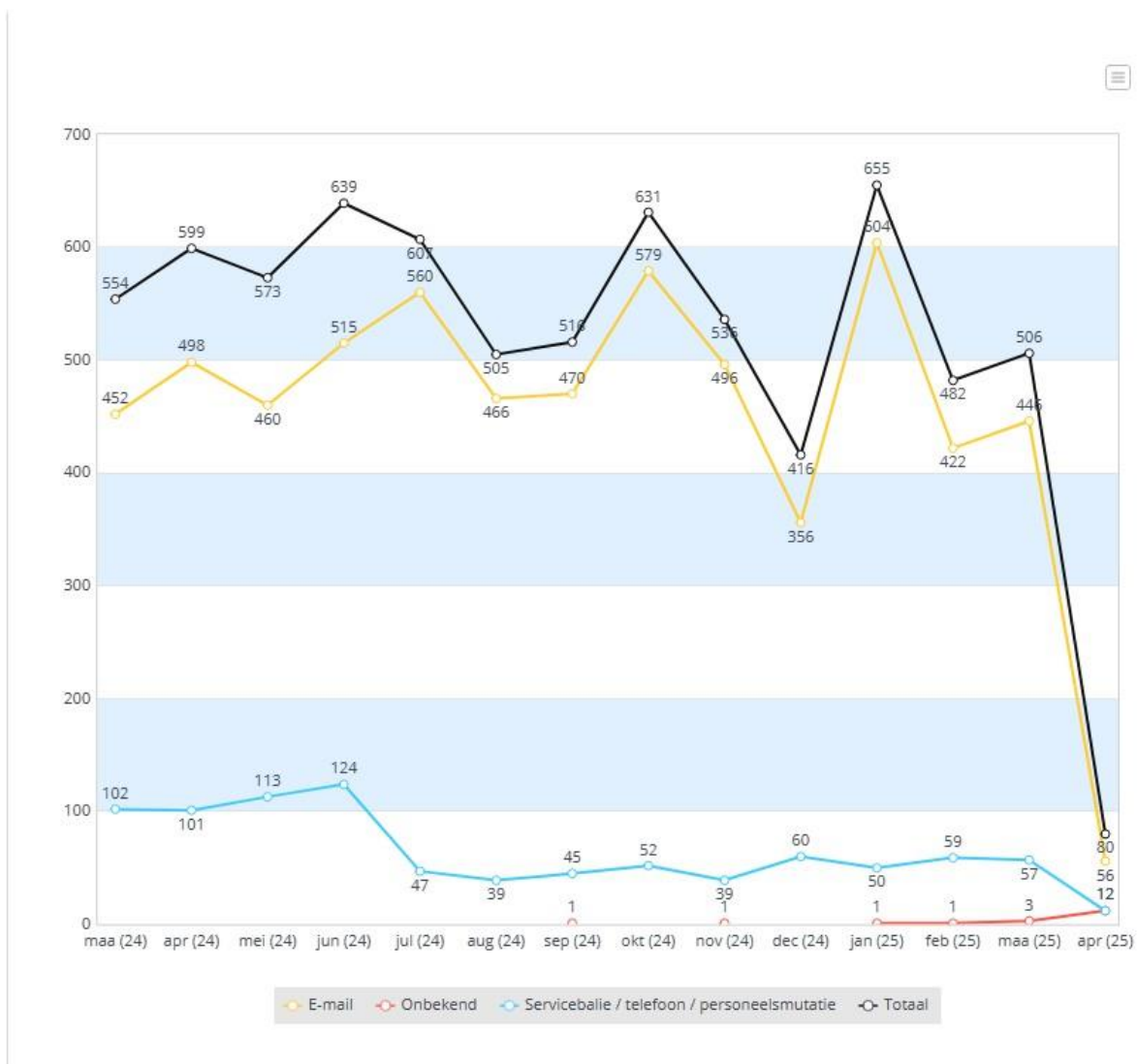
|               | JA<br>N    | FEB        | MAA<br>RT  |
|---------------|------------|------------|------------|
| -----, -----  | 80         | 75         | 16         |
| -----, ----   | 47         | 82         | 16         |
| -----, ---    | 144        | 144        | 144        |
| -----, -----  | 68         | 88         | 100        |
| -----, -----  | 129        | 71         | 160        |
| ---, -----    | 148        | 120        | 168        |
| <b>TOTAAL</b> | <b>616</b> | <b>580</b> | <b>604</b> |

Toelichting: Totaal aantal uren in maart voor 3.5FTE is 588 ----- heeft 16 uur geschreven voor het project rondom de Self Service Portal.

KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron





Toelichting: Er is een stijging in het totaal aantal tickets, dit is in lijn met hoe druk ICT-support het heeft gehad afgelopen maand. Er zijn dus ook meer tickets aangemaakt via de telefoon, mail en balie

## PERSONEELSMUTATIES

|            | IN DIENST | UIT DIENST |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - JAN | 13        | 9          |
| 2023 - FEB | 19        | 4          |
| 2023 - MAA | 4         | 5          |
| 2023 - APR | 5         | 6          |
| 2023 - MEI | 11        | 9          |
| 2023 - JUN | 4         | 23         |
| 2023 - JUL | 10        | 8          |
| 2023 - AUG | 12        | 11         |
| 2023 - SEP | 23        | 5          |
| 2023 - OKT | 10        | 7          |
| 2023 - NOV | 9         | 2          |
| 2023 - DEC | 2         | 24         |
| 2024 - JAN | 13        | 7          |
| 2024 - FEB | 5         | 5          |
| 2024 - MAA | 12        | 5          |
| 2024 - APR | 11        | 2          |
| 2024 - MEI | 20        | 9          |
| 2024 - JUN | 14        | 11         |
| 2024 - JUL | 10        | 11         |
| 2024 - AUG | 6         | 7          |
| 2024 - SEP | 22        | 11         |
| 2024 - OKT | 17        | 4          |
| 2024 - NOV | 5         | 6          |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| 2024 - DEC | 1 | 64 |
|------------|---|----|

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service

| SERVICE                          | VORIGE<br>MAAND | 2<br>MAANDEN<br>TERUG | 3<br>MAANDEN<br>TERUG |
|----------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|
| APPLICATIES                      | 0               | 2                     | 0                     |
| APPLICATIES   ADOBE PHOTOSHOP    | 0               | 0                     | 1                     |
| APPLICATIES   ADOBE PRO          | 1               | 2                     | 4                     |
| APPLICATIES   ADOBE READER       | 1               | 1                     | 3                     |
| APPLICATIES   ARCGIS             | 0               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   BEAUFORT           | 0               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   CRYPTSHARE         | 1               | 4                     | 0                     |
| APPLICATIES   DATA WAREHOUSE     | 0               | 2                     | 0                     |
| APPLICATIES   DCMR DATACATALOGUS | 0               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   DCMRNET            | 11              | 11                    | 25                    |
| APPLICATIES   DMS                | 0               | 3                     | 5                     |
| APPLICATIES   DSO                | 1               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   EDOCS              | 0               | 0                     | 1                     |
| APPLICATIES   E-HERKENNING       | 0               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   ENALYZER           | 0               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   FORMDESK           | 0               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   GEOPORTAAL         | 2               | 4                     | 3                     |
| APPLICATIES   ICMS               | 7               | 15                    | 5                     |
| APPLICATIES   I-KWADRAAT         | 1               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   MCAFEE             | 0               | 0                     | 0                     |
| APPLICATIES   MELDPUNT MELDKAMER | 1               | 1                     | 0                     |
| APPLICATIES   MICROSOFT WINDOWS  | 0               | 0                     | 2                     |
| APPLICATIES   MOZILLA FIREFOX    | 0               | 1                     | 3                     |

|                                                 |    |    |    |
|-------------------------------------------------|----|----|----|
| APPLICATIES   NAZCA BODEM                       | 2  | 3  | 3  |
| APPLICATIES   OVERIGE APPLICATIES               | 25 | 30 | 49 |
| APPLICATIES   PLANON                            | 4  | 4  | 9  |
| APPLICATIES   POWER BI                          | 18 | 22 | 28 |
| APPLICATIES   RES / CITRIX                      | 14 | 19 | 17 |
| APPLICATIES   SAFETI-NL                         | 0  | 0  | 0  |
| APPLICATIES   SAP BUSINESS BYDESIGN             | 19 | 27 | 51 |
| APPLICATIES   THUISWERKEN                       | 1  | 0  | 0  |
| APPLICATIES   WEBSITES DCMR                     | 1  | 1  | 2  |
| APPLICATIES   YOUFORCE                          | 49 | 25 | 40 |
| BROWSERS                                        | 0  | 0  | 0  |
| BROWSERS   CHROME                               | 0  | 0  | 0  |
| BROWSERS   EDGE                                 | 0  | 0  | 0  |
| BROWSERS   FIREFOX                              | 1  | 1  | 0  |
| INFORMATIEBEVEILIGING                           | 0  | 0  | 0  |
| INFORMATIEBEVEILIGING   PHISING                 | 2  | 5  | 3  |
| INFORMATIEBEVEILIGING   SPAM                    | 6  | 7  | 5  |
| INFORMATIEBEVEILIGING   WHATSAPPGROEP TOEVOEGEN | 0  | 0  | 0  |
| MICROSOFT 365   MICROSOFT APPS                  | 10 | 0  | 0  |
| MICROSOFT 365   MS ONEDRIVE                     | 1  | 0  | 0  |
| MICROSOFT 365   MS OUTLOOK                      | 49 | 0  | 0  |
| MICROSOFT 365   MS TEAMS                        | 16 | 1  | 0  |
| MOBIELE DEVICES   LAPTOP                        | 34 | 30 | 20 |
| MOBIELE DEVICES (ONDER WERKPLEK ZETTEN)         | 0  | 0  | 0  |
| MOBIELE DEVICES   TABLET                        | 4  | 4  | 0  |
| MOBIELE DEVICES   TELEFOON MOBIEL               | 26 | 25 | 25 |

|                                                                       |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| MOZARD SUITE   MOZARD CHECKLISTS                                      | 13 | 0  | 0  |
| MOZARD SUITE   MOZARD DOCUMENTCREATIE (SJABLONEN)                     | 0  | 0  | 0  |
| MOZARD SUITE   MOZARD ZAAKGERICHT WERKEN                              | 60 | 0  | 0  |
| NETWERKEN                                                             | 0  | 0  | 0  |
| NETWERKEN   BEDRAAD NETWERK                                           | 3  | 0  | 4  |
| NETWERKEN   WIFI                                                      | 0  | 1  | 0  |
| PRINTSERVICES                                                         | 0  | 0  | 0  |
| PRINTSERVICES   KOPIËREN                                              | 0  | 0  | 0  |
| PRINTSERVICES   MOBIEL PRINTEN                                        | 0  | 0  | 0  |
| PRINTSERVICES   PRINTEN                                               | 3  | 1  | 3  |
| PRINTSERVICES   SCANNEN                                               | 0  | 0  | 0  |
| RANDAPPARATUUR                                                        | 0  | 0  | 0  |
| RANDAPPARATUUR   ADAPTER                                              | 0  | 0  | 0  |
| RANDAPPARATUUR   ARBO-MUIS                                            | 0  | 2  | 0  |
| RANDAPPARATUUR   ARBO-TOETSENBORD                                     | 0  | 0  | 0  |
| RANDAPPARATUUR   DOCKING STATIONS                                     | 7  | 5  | 2  |
| RANDAPPARATUUR   HEADSET                                              | 0  | 0  | 1  |
| RANDAPPARATUUR   MUIZEN                                               | 0  | 1  | 1  |
| RANDAPPARATUUR   VERGADERFACILITEITEN                                 | 1  | 1  | 1  |
| STORAGE/FILESERVICES                                                  | 0  | 0  | 0  |
| STORAGE/FILESERVICES   RESTORE SERVICES                               | 1  | 1  | 0  |
| STORAGE/FILESERVICES   TOEGANG TOT GEMEENSCHAPPELIJKE NETWERKSCHIJVEN | 2  | 6  | 3  |
| STORAGE/FILESERVICES   TOEGANG TOT PERSOONLIJKE NETWERKSCHIJVEN       | 0  | 0  | 1  |
| TOEGANGSBEHEER                                                        | 0  | 0  | 0  |
| TOEGANGSBEHEER   ACCOUNTBEHEER                                        | 70 | 32 | 99 |

|                                        |     |     |     |
|----------------------------------------|-----|-----|-----|
| TOEGANGSBEHEER   ORGANISATIEWIJZIGING  | 0   | 0   | 0   |
| TOEGANGSBEHEER   RECHTEN TOEKENNEN     | 8   | 6   | 16  |
| WERKPLEK                               | 0   | 0   | 0   |
| WERKPLEK   BEELDSCHERMEN(EN) / MONITOR | 10  | 9   | 13  |
| WERKPLEK   DESKTOP (PC)                | 14  | 12  | 8   |
| WERKPLEK   TELEFOON (VAST)             | 3   | 1   | 1   |
| WERKPLEK   TOETSENBORD                 | 0   | 0   | 1   |
| TOTAAL                                 | 506 | 328 | 458 |

TOELICHTING: ZOALS TE ZIEN IN HET BOVENSTAANDE SCHEMA IS HET TOTAAL AANTAL TICKETS WEER GESTEGEN. DIT BETEKEN DAT ER MEER MELDINGEN ZIJN GEDAAN EN ER MEER MUTATIES HEBBEN PLAATS GEVONDEN.

#### PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                   | CHANGE -<br>KLEIN | INCIDENT | RFC | SERVICE<br>REQUEST |
|-----------------------------------|-------------------|----------|-----|--------------------|
| APPLICATIES   ADOBE PRO           | 1                 |          |     |                    |
| APPLICATIES   ADOBE READER        |                   | 1        |     |                    |
| APPLICATIES   CRYPTSHARE          |                   | 1        |     |                    |
| APPLICATIES   DCMRNET             | 2                 | 9        |     |                    |
| APPLICATIES   DSO                 |                   | 1        |     |                    |
| APPLICATIES   GEOPORTAAL          | 2                 |          |     |                    |
| APPLICATIES   ICMS                | 1                 | 6        |     |                    |
| APPLICATIES   I-KWADRAAT          |                   |          |     | 1                  |
| APPLICATIES   MELDPUNT MELDKAMER  |                   | 1        |     |                    |
| APPLICATIES   NAZCA BODEM         | 1                 | 1        |     |                    |
| APPLICATIES   OVERIGE APPLICATIES | 14                | 7        | 1   | 3                  |
| APPLICATIES   PLANON              | 3                 | 1        |     |                    |
| APPLICATIES   POWER BI            | 5                 | 12       |     | 1                  |

|                                                                          |    |    |  |   |
|--------------------------------------------------------------------------|----|----|--|---|
| APPLICATIES   RES / CITRIX                                               | 1  | 13 |  |   |
| APPLICATIES   SAP BUSINESS BYDESIGN                                      | 6  | 12 |  | 1 |
| APPLICATIES   THUISWERKEN                                                |    | 1  |  |   |
| APPLICATIES   WEBSITES DCMR                                              | 1  |    |  |   |
| APPLICATIES   YOUFORCE                                                   | 11 | 33 |  | 5 |
| BROWSERS   FIREFOX                                                       |    | 1  |  |   |
| INFORMATIEBEVEILIGING   PHISING                                          |    | 2  |  |   |
| INFORMATIEBEVEILIGING   SPAM                                             |    | 6  |  |   |
| MICROSOFT 365   MICROSOFT APPS                                           | 1  | 8  |  | 1 |
| MICROSOFT 365   MS ONEDRIVE                                              |    | 1  |  |   |
| MICROSOFT 365   MS OUTLOOK                                               | 29 | 18 |  | 2 |
| MICROSOFT 365   MS TEAMS                                                 | 4  | 10 |  | 1 |
| MOBIELE DEVICES   LAPTOP                                                 | 12 | 21 |  | 1 |
| MOBIELE DEVICES   TABLET                                                 | 2  | 2  |  |   |
| MOBIELE DEVICES   TELEFOON MOBIEL                                        | 14 | 10 |  | 2 |
| MOZARD SUITE   MOZARD CHECKLISTS                                         |    | 13 |  |   |
| MOZARD SUITE   MOZARD ZAAKGERICHT<br>WERKEN                              | 5  | 53 |  | 2 |
| NETWERKEN   BEDRAAD NETWERK                                              | 1  | 2  |  |   |
| PRINTSERVICES   PRINTEN                                                  |    | 3  |  |   |
| RANDAPPARATUUR   DOCKING STATIONS                                        | 2  | 5  |  |   |
| RANDAPPARATUUR   VERGADERFACILITEITEN                                    |    | 1  |  |   |
| STORAGE/FILESERVICES   RESTORE SERVICES                                  |    | 1  |  |   |
| STORAGE/FILESERVICES   TOEGANG TOT<br>GEMEENSCHAPPELIJKE NETWERKSCHIJVEN | 2  |    |  |   |
| TOEGANGSBEHEER   ACCOUNTBEHEER                                           | 60 | 8  |  | 1 |
| TOEGANGSBEHEER   RECHTEN TOEKENNEN                                       | 8  |    |  |   |

|                                               |          |          |  |          |
|-----------------------------------------------|----------|----------|--|----------|
| <b>WERKPLEK   BEELDSCHERMEN(EN) / MONITOR</b> | <b>7</b> |          |  | <b>3</b> |
| <b>WERKPLEK   DESKTOP (PC)</b>                | <b>5</b> | <b>9</b> |  |          |
| <b>WERKPLEK   TELEFOON (VAST)</b>             | <b>3</b> |          |  |          |

#### TOELICHTING

OPVALLEND DEZE MAAND IN ÉÉN RFC.

# **DCMR Milieudienst Rijnmond**

## **Service Level Rapportage**

|           |           |
|-----------|-----------|
| Jaar      | 2025      |
| Maand     | April     |
| Auteur    | -----     |
| Opgesteld | 15-5-2024 |

## INHOUD

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| INHOUD .....                                                      | 27 |
| KEY PERFORMANCE INDICATOREN .....                                 | 27 |
| KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND .....                   | 27 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP.....                   | 28 |
| KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT ..... | 29 |
| KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT .....                         | 31 |
| KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL .....              | 31 |
| PERSONEELSMUTATIES.....                                           | 33 |
| KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE .....             | 34 |
| PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING.....             | 37 |

## KEY PERFORMANCE INDICATOREN

In de SLA is een aantal KPI's afgesproken die maandelijks in de Servicerapportage worden weergegeven. Hieronder het overzicht van deze KPIs en de waarden zoals deze zijn gemeten in de afgelopen maand.

### KPI 1 – TOTAAL AANTAL MELDINGEN PER MAAND

Gebruikte filter Invoer per IT-type per maand

|              | Change | IT Melding | IT order |
|--------------|--------|------------|----------|
| 2025 – feb   | 55     | 482        | 191      |
| 2025 - maart | 84     | 506        | 408      |
| 2025 - april | 108    | 178        | 318      |

TOELICHTING: April zijn er meer changes en minder IT meldingen en IT orders aangemaakt dit heeft te maken met meer de vakantie

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER OPLOSGROEP

Gebruikte filter: Planon KPI 2 Opgeloste meldingen per oplosgroep.

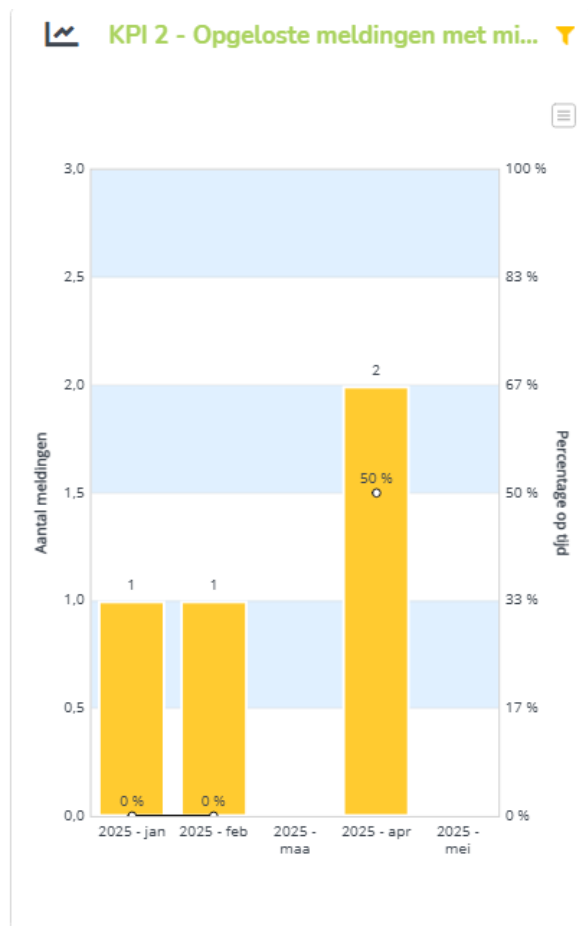
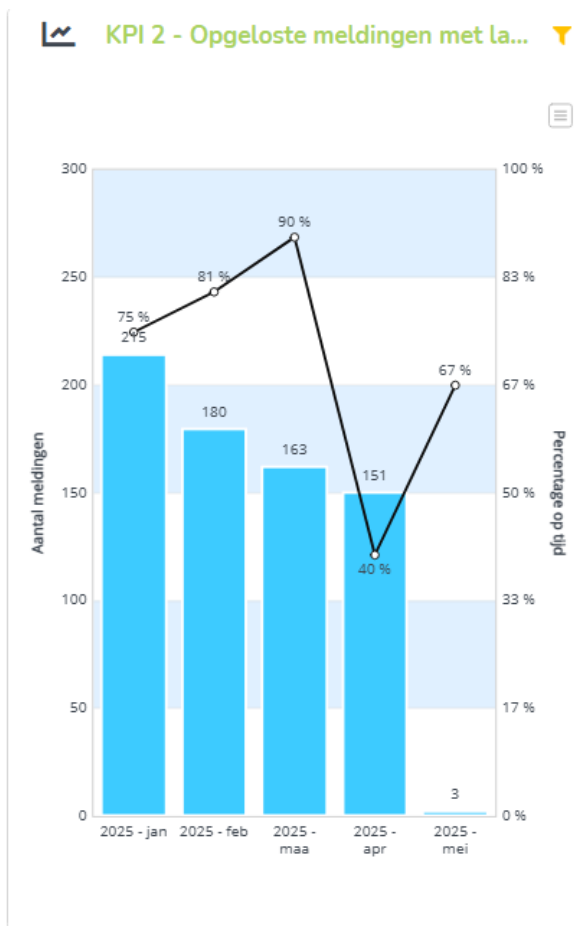
| Oplosgroep                           | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|--------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Adviseur Automatisering              | 0            | 2               | 0               |
| Business Intelligence                | 18           | 12              | 15              |
| Datamanagement                       | 1            | 1               | 3               |
| Functioneel Beheer                   | 1            | 1               | 2               |
| Functioneel Beheer DMS               | 1            | 1               | 4               |
| Functioneel Beheer ICMS              | 14           | 6               | 5               |
| Functioneel Beheer Microsoft 365     | 21           | 58              | 27              |
| Functioneel Beheer Mozard            | 53           | 55              | 63              |
| Functioneel Beheer Mozard Checklists | 8            | 10              | 8               |
| Functioneel Beheer Planon            | 5            | 11              | 2               |
| Functioneel Beheer SAP ByDesign      | 23           | 15              | 17              |
| Functioneel Beheer Website DCMR      | 1            | 22              | 0               |
| Functioneel Beheer Youforce          | 28           | 46              | 21              |
| ICT Support                          | 221          | 198             | 199             |
| Personeels- en salarisadministratie  | 0            | 3               | 1               |
| Systeembeheer 2e                     | 64           | 88              | 83              |
| Systeembeheer 3e                     | 8            | 39              | 18              |
| Technisch Applicatie Beheer          | 9            | 14              | 8               |
| Telefonie en tablets                 | 2            | 14              | 7               |
| TOTAAL                               | 478          | 596             | 484             |

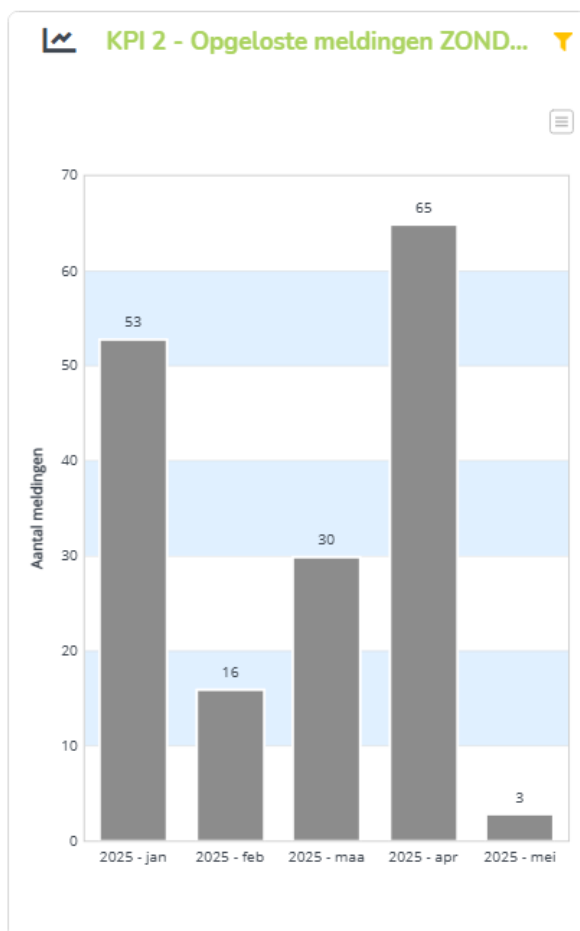
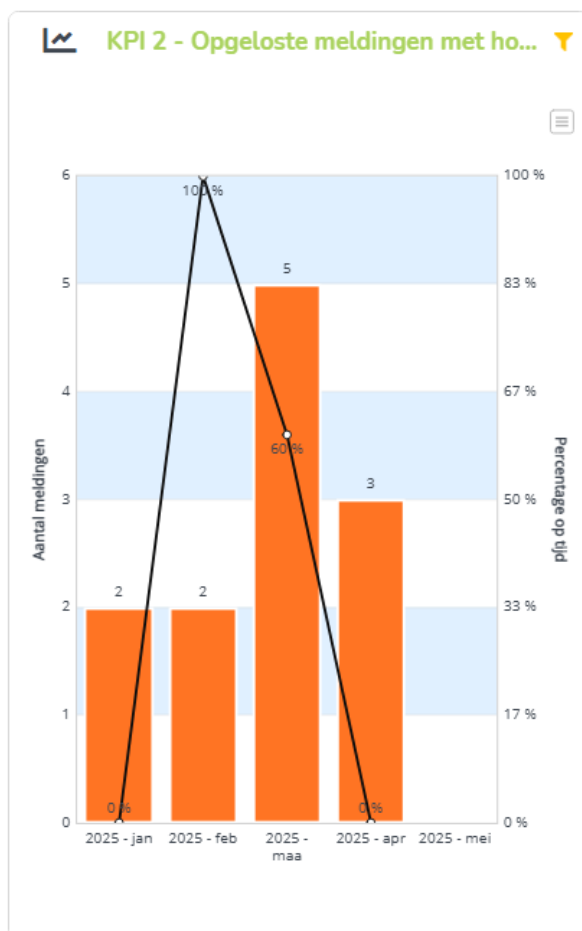
Toelichting: Aantal tickets is weer terug op oude niveau van 3 maanden terug. Dit zal ook te maken hebben met de vakantie

## KPI 2 - OPGELOSTE MELDINGEN PER PRIORITEIT VOOR ICT SUPPORT

Gebruikte filter: Planon Afgehandelde IT-meldingen naar urgentie & filter SUP

- Minimaal 90% van de incidenten met prioriteit laag moet binnen 5 werkdagen naar tevredenheid van de melder opgelost worden.
- Minimaal 85% van de incidenten met prio middel wordt binnen 1 werkdag naar tevredenheid melder opgelost worden.
- Minimaal 75% van de incidenten (serviceverstoring) prio hoog wordt door de servicedesk na eerste melding binnen 2 uur opgelost naar tevredenheid melder.





Toelichting: Het aantal meldingen in het laatste tabel is verhoogd vergeleken met vorige maand

### KPI 3 - BEZETTINGSOVERZICHT SUPPORT

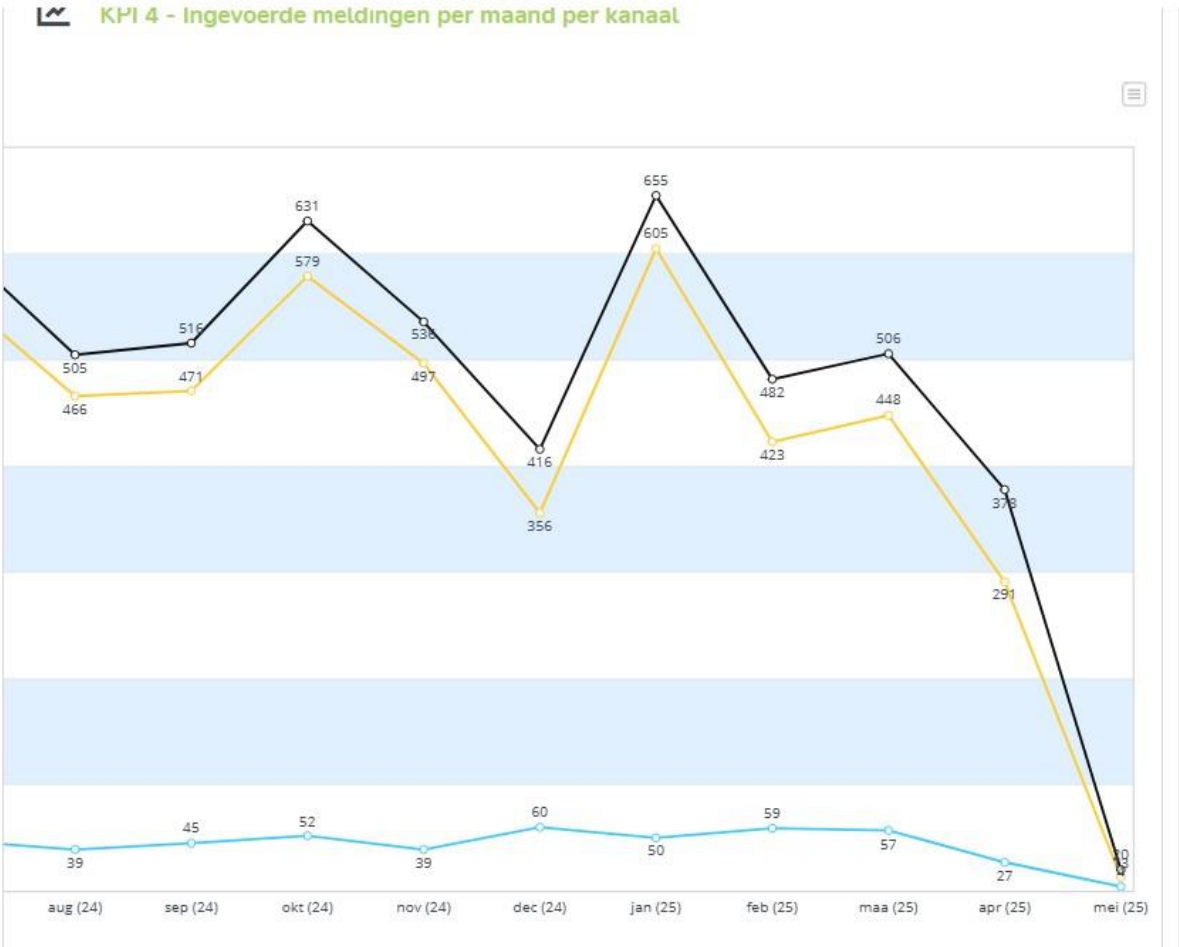
Overzicht afkomstig van Opdrachtnemer. Filter: goedgekeurde uren.

|               | Feb        | Mrt        | Apr        |
|---------------|------------|------------|------------|
| -----, ----   | 82         | 16         | 16         |
| -----, ----   | 144        | 144        | 152        |
| -----, -----  | 88         | 76         | 100        |
| -----, -----  | 71         | 160        | 168        |
| -----, -----  | 120        | 168        | 152        |
| <b>Totaal</b> | <b>580</b> | <b>580</b> | <b>588</b> |

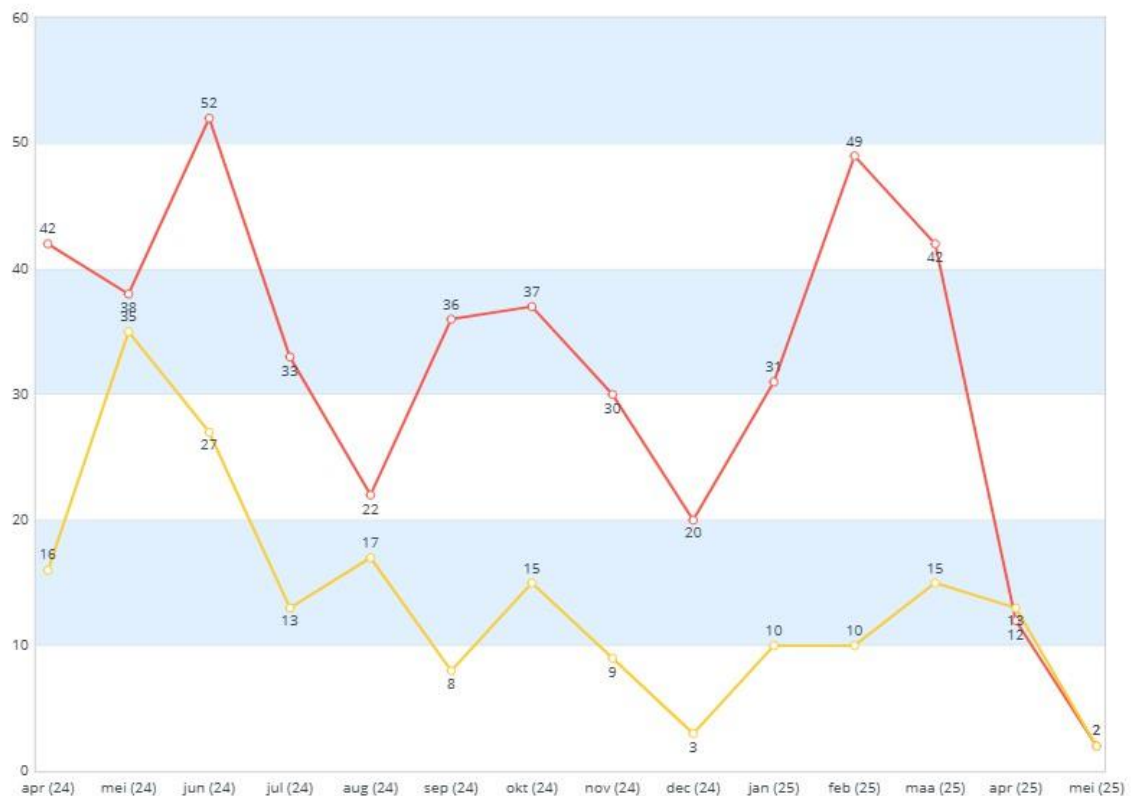
Toelichting: De uren komen overeen

KPI 4 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER KANAAL

Gebruikte filter: Planon IT-melding en per bron



#### KPI 4 - Specificatie balie / telefoon / personeelsmutatie



Toelichting: Er is een daling van het totaal aantal tickets dit komt door de vakantie

#### PERSONEELSMUTATIES

|            | In dienst | Uit dienst |
|------------|-----------|------------|
| 2023 - jan | 13        | 9          |
| 2023 - feb | 19        | 4          |
| 2023 - maa | 4         | 5          |
| 2023 - apr | 5         | 6          |
| 2023 - mei | 11        | 9          |
| 2023 - jun | 4         | 23         |
| 2023 - jul | 10        | 8          |
| 2023 - aug | 12        | 11         |
| 2023 - sep | 23        | 5          |
| 2023 - okt | 10        | 7          |
| 2023 - nov | 9         | 2          |
| 2023 - dec | 2         | 24         |
| 2024 - jan | 13        | 7          |
| 2024 - feb | 5         | 5          |
| 2024 - maa | 12        | 5          |
| 2024 - apr | 11        | 2          |

|            |    |    |
|------------|----|----|
| 2024 - mei | 20 | 9  |
| 2024 - jun | 14 | 11 |
| 2024 - jul | 10 | 11 |
| 2024 - aug | 6  | 7  |
| 2024 - sep | 22 | 11 |
| 2024 - okt | 17 | 4  |
| 2024 - nov | 5  | 6  |
| 2024 - dec | 1  | 64 |

## KPI 5 - AANTAL AANGEMELDE MELDINGEN PER SERVICE

Gebruikte filter: KPI 5 - Aantal aangemelde meldingen per service

| Service                             | Vorige maand | 2 maanden terug | 3 maanden terug |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Applicaties                         | 0            | 0               | 2               |
| Applicaties   Adobe Photoshop       | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Adobe Pro             | 0            | 1               | 2               |
| Applicaties   Adobe Reader          | 0            | 1               | 1               |
| Applicaties   ArcGIS                | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Beaufort              | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Cryptshare            | 1            | 1               | 4               |
| Applicaties   Data Warehouse        | 1            | 0               | 2               |
| Applicaties   DCMR Datacatalogus    | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   DCMRnet               | 11           | 11              | 11              |
| Applicaties   DMS                   | 1            | 0               | 3               |
| Applicaties   DSO                   | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   EDocs                 | 2            | 0               | 0               |
| Applicaties   E-herkenning          | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Enalyzer              | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Formdesk              | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Geoportaal            | 0            | 2               | 4               |
| Applicaties   ICMS                  | 7            | 7               | 15              |
| Applicaties   I-Kwadraat            | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   McAfee                | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Meldpunt meldkamer    | 0            | 1               | 1               |
| Applicaties   Microsoft Windows     | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   Mozilla Firefox       | 0            | 0               | 1               |
| Applicaties   Nazca bodem           | 1            | 2               | 3               |
| Applicaties   overige applicaties   | 12           | 25              | 30              |
| Applicaties   Planon                | 5            | 4               | 4               |
| Applicaties   Power BI              | 18           | 18              | 22              |
| Applicaties   RES / Citrix          | 4            | 14              | 19              |
| Applicaties   Safeti-NL             | 0            | 0               | 0               |
| Applicaties   SAP Business ByDesign | 28           | 19              | 27              |
| Applicaties   Thuiswerken           | 0            | 1               | 0               |
| Applicaties   Websites DCMR         | 5            | 1               | 1               |
| Applicaties   Youforce              | 28           | 49              | 25              |
| Browsers                            | 0            | 0               | 0               |
| Browsers   Chrome                   | 0            | 0               | 0               |
| Browsers   Edge                     | 1            | 0               | 0               |
| Browsers   Firefox                  | 0            | 1               | 1               |
| Informatiebeveiliging               | 0            | 0               | 0               |
| Informatiebeveiliging   Phising     | 1            | 2               | 5               |
| Informatiebeveiliging   Spam        | 5            | 6               | 7               |

|                                                                       |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| Informatiebeveiliging   Whatsappgroep toevoegen                       | 0  | 0  | 0  |
| Microsoft 365   Microsoft apps                                        | 9  | 10 | 0  |
| Microsoft 365   MS OneDrive                                           | 7  | 1  | 0  |
| Microsoft 365   MS Outlook                                            | 32 | 49 | 0  |
| Microsoft 365   MS Teams                                              | 20 | 16 | 1  |
| Mobiele devices   Laptop                                              | 8  | 34 | 30 |
| Mobiele devices (onder werkplek zetten)                               | 0  | 0  | 0  |
| Mobiele devices   Tablet                                              | 1  | 4  | 4  |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                                     | 8  | 26 | 25 |
| Mozard Suite   Mozard Checklists                                      | 4  | 13 | 0  |
| Mozard Suite   Mozard Documentcreatie (sjablonen)                     | 8  | 0  | 0  |
| Mozard Suite   Mozard zaakgericht werken                              | 57 | 60 | 0  |
| Netwerken                                                             | 0  | 0  | 0  |
| Netwerken   Bedraad netwerk                                           | 1  | 3  | 0  |
| Netwerken   WiFi                                                      | 0  | 0  | 1  |
| Printservices                                                         | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Kopiëren                                              | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Mobiel printen                                        | 0  | 0  | 0  |
| Printservices   Printen                                               | 2  | 3  | 1  |
| Printservices   Scannen                                               | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur                                                        | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Adapter                                              | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   ARBO-muis                                            | 0  | 0  | 2  |
| Randapparatuur   ARBO-toetsenbord                                     | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Docking stations                                     | 5  | 7  | 5  |
| Randapparatuur   Headset                                              | 0  | 0  | 0  |
| Randapparatuur   Muizen                                               | 0  | 0  | 1  |
| Randapparatuur   Vergaderfaciliteiten                                 | 0  | 1  | 1  |
| Storage/fileservices                                                  | 0  | 0  | 0  |
| Storage/fileservices   Restore services                               | 0  | 1  | 1  |
| Storage/fileservices   Toegang tot gemeenschappelijke netwerkschijven | 0  | 2  | 6  |
| Storage/fileservices   Toegang tot persoonlijke netwerkschijven       | 0  | 0  | 0  |
| Toegangsbeheer                                                        | 0  | 0  | 0  |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                                        | 50 | 70 | 32 |
| Toegangsbeheer   Organisatiewijziging                                 | 0  | 0  | 0  |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                                    | 18 | 8  | 6  |
| Werkplek                                                              | 0  | 0  | 0  |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor                                | 6  | 10 | 9  |
| Werkplek   Desktop (PC)                                               | 10 | 14 | 12 |
| Werkplek   Telefoon (vast)                                            | 1  | 3  | 1  |

|                               |     |     |     |
|-------------------------------|-----|-----|-----|
| <b>Werkplek   Toetsenbord</b> | 0   | 0   | 0   |
| <b>TOTAAL</b>                 | 378 | 506 | 328 |

Toelichting: Zoals te zien in het bovenstaande schema is het totaal aantal tickets weer gestegen. Dit betekent dat er meer meldingen zijn gedaan en er meer mutaties hebben plaats gevonden.

## PLANON IT-MELDINGEN PER SERVICE EN SOORT MELDING

|                                                   | Change<br>- klein | Incident | Service<br>request |
|---------------------------------------------------|-------------------|----------|--------------------|
| Applicaties   Cryptshare                          |                   | 1        |                    |
| Applicaties   Data Warehouse                      | 1                 |          |                    |
| Applicaties   DCMRnet                             | 1                 | 10       |                    |
| Applicaties   DMS                                 | 1                 |          |                    |
| Applicaties   EDocs                               | 1                 |          | 1                  |
| Applicaties   ICMS                                | 2                 | 5        |                    |
| Applicaties   Nazca bodem                         | 1                 |          |                    |
| Applicaties   overige applicaties                 | 9                 | 2        | 1                  |
| Applicaties   Planon                              | 3                 | 1        | 1                  |
| Applicaties   Power BI                            | 6                 | 12       |                    |
| Applicaties   RES / Citrix                        |                   | 4        |                    |
| Applicaties   SAP Business ByDesign               | 5                 | 23       |                    |
| Applicaties   Websites DCMR                       | 1                 | 4        |                    |
| Applicaties   Youforce                            | 10                | 17       | 1                  |
| Browsers   Edge                                   |                   | 1        |                    |
| Informatiebeveiliging   Phising                   |                   | 1        |                    |
| Informatiebeveiliging   Spam                      |                   | 5        |                    |
| Microsoft 365   Microsoft apps                    | 1                 | 8        |                    |
| Microsoft 365   MS OneDrive                       | 1                 | 5        | 1                  |
| Microsoft 365   MS Outlook                        | 10                | 21       | 1                  |
| Microsoft 365   MS Teams                          | 2                 | 16       | 2                  |
| Mobiele devices   Laptop                          | 2                 | 5        |                    |
| Mobiele devices   Tablet                          | 1                 |          |                    |
| Mobiele devices   telefoon mobiel                 | 4                 | 4        |                    |
| Mozard Suite   Mozard Checklists                  |                   | 4        |                    |
| Mozard Suite   Mozard Documentcreatie (sjablonen) | 1                 | 7        |                    |
| Mozard Suite   Mozard zaakgericht werken          | 3                 | 54       |                    |
| Netwerken   Bedraad netwerk                       |                   | 1        |                    |
| Printservices   Printen                           |                   | 2        |                    |
| Randapparatuur   Docking stations                 |                   | 5        |                    |
| Toegangsbeheer   Accountbeheer                    | 43                | 7        |                    |
| Toegangsbeheer   Rechten toekennen                | 17                | 1        |                    |
| Werkplek   Beeldschermen(en) / monitor            |                   | 6        |                    |
| Werkplek   Desktop (PC)                           | 1                 | 9        |                    |
| Werkplek   Telefoon (vast)                        |                   | 1        |                    |

**Toelichting:** Cijfers zijn vergelijkbaar met vorige maanden