



Reference guide:

IoT-service en -support

Inhoud

Snel en gemakkelijk je weg vinden	3
Al je servicevragen starten bij de KPN IoT Servicedesk	4
4 soorten servicevragen	5
Probleemmanagement binnen KPN	10
Escaleren	11
Onderhoudswerkzaamheden vanuit KPN en partners	12
Communicatie vanuit KPN tijdens generieke verstoringen	13
Beheer je profiel om contact op te nemen en geïnformeerd te blijven	14
Bijlage	15

Snel en gemakkelijk je weg vinden

Om optimaal gebruik te maken van je IoT diensten is het belangrijk dat KPN IoT je 24/7 ondersteunt. Daarom staat ons team voor je klaar wanneer je ons nodig hebt.

Deze Reference Guide geeft jou en je collega's één overzicht over hoe KPN IoT je operationeel bijstaat. Hiermee vind je in de dagelijkse praktijk snel en gemakkelijk je weg. Bijvoorbeeld; Hoe neem ik contact op met de IoT Servicedesk? Hoe word ik op de hoogte gebracht over gepland onderhoud? Wanneer ontvang ik een Root Cause Analyse?

Indien je vragen hebt over commerciële aspecten of nieuwe ontwikkelingen voor je IoT-dienst staan we ook voor je klaar. Hiervoor kun je altijd terecht bij je KPN-accountmanager en/of customer success manager.

KPN IoT werkt dit document steeds bij naar de meest recente ontwikkelingen binnen onze serviceprocessen. Zo ben je altijd op de hoogte van onze werkwijze en wat dit betekent voor de dienstverlening.

Al je servicevragen starten bij de KPN IoT Servicedesk

De KPN IoT Servicedesk staat 24/7 voor je klaar. Het team bestaat uit betrokken serviceagents, die je zowel in het Nederlands als het Engels te woord kunnen staan. Zij helpen je met al je servicevragen met behulp van diverse experts binnen KPN en/of partners.

De KPN IoT Servicedesk is te bereiken via:

- [KPN Service Portal](#): voor al je servicevragen
- e-mail: iot servicedesk@kpn.com
- telefoon: +31(0)88 1200 043

Onze IoT Service Desk staat 24x7 voor je klaar.

Binnen kantooruren

Binnen kantooruren (tussen 08:00 en 18:00 CET) worden alle servicevragen in behandeling genomen.

Buiten kantooruren

Buiten kantooruren staat onze waakdienst voor je klaar. Dit team behandelt alleen incidenten met prioriteitsniveau 1 of situaties die naar prioriteitsniveau 1 verhoogd moeten worden. Voor alle overige servicevragen kun je een ticket loggen. Deze worden vervolgens tijdens kantooruren behandeld.

Feestdagen

Ook tijdens feestdagen staat onze waakdienst voor je klaar. We behandelen dan alleen incidenten met prioriteitsniveau 1 of situaties die naar prioriteitsniveau 1 verhoogd moeten worden. Dit geldt voor de volgende feestdagen: Nieuwjaarsdag (1 januari), Koningsdag (27 april), beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen en beide Kerstdagen (25 & 26 december).

4 soorten servicevragen

Om je efficiënt en naar tevredenheid te ondersteunen, hanteert KPN de ITIL-marktstandaard als uitgangspunt. KPN IoT biedt 4 soorten servicevragen: Incident, Request for Change (RFC), Request for Information (RFI) en Klacht. Je dient deze in via de [KPN Service Portal](#)



Incident



Request for Information (RFI)



Request for Change (RFC)



Klacht

Incident

Een incident wordt gedefinieerd als een ongeplande verstoring of vermindering van de kwaliteit van een dienst, waar je op dat moment impact van ondervindt. Verklaarbare downtime als gevolg van gepland onderhoud betreft geen incident.

Start van een incident:

Klik binnen de KPN Service Portal op "Incident melden". (Dit kan zowel via de 'tegels' als via het verticale menu links op de pagina.).

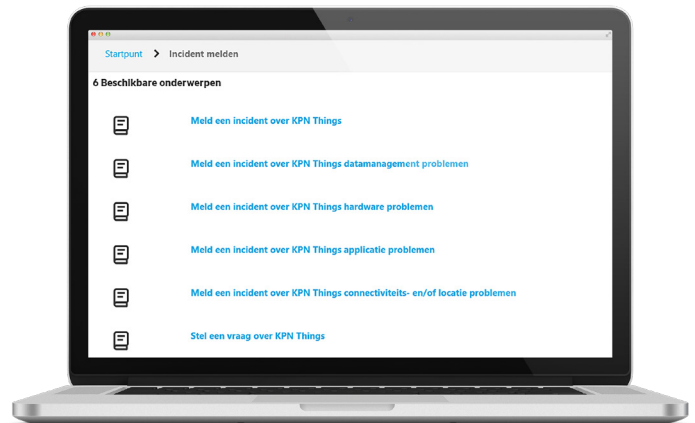
1. Selecteer een omschrijving die jouw incident het beste omschrijft

Je krijgt een lijst te zien met opties die voor jouw portfolio relevant zijn.

Belangrijk: Contactgegevens

Het is belangrijk dat je je contactgegevens zo volledig mogelijk invult. Hoe beter we je kunnen bereiken, des te sneller we kunnen samenwerken aan de oplossing van het incident.

Selecteer de optie die het beste bij jouw specifieke incident past: d.m.v scrollen of via een zoekterm rechts bovenaan de pagina. Bijvoorbeeld: M2M (Machine to Machine), Things, Lora of DSH (Data Services Hub).



2. Beantwoord alle vragen

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat je het incidentticket zo volledig mogelijk met de bij jou bekende informatie invult.

3. Klik op verzenden

Als je ticket succesvol is verzonden, krijg je een bevestiging te zien met daarin (onder andere) je ticketnummer. Ook ontvang je (en eventueel de door jou toegevoegde extra afzenders) per e-mail een bevestiging van de melding.

Prioriteitsniveaus

Afhankelijk van de gevolgen voor een dienst wordt een incident ingedeeld in prioriteitsniveau 3 (laag) tot 1 (hoog). Hoe groter de impact en urgentie van een incident, hoe hoger de prioriteit. De impact en urgentie wordt bepaald door verschillende variabelen die specifiek voor een situatie kunnen zijn, zoals: aantal verbindingen en/of apparaten waar een incident impact op heeft en impact op maatschappelijke, financiële of veiligheidsaspecten. De prioriteit kan gedurende een incident toe- of afnemen op basis van ontwikkelingen die tijdens het incident plaatsvinden. De overeengekomen hersteltijd is afhankelijk van de toegekende prioriteit. Hoe hoger de prioriteit, hoe sneller het incident moet worden opgepakt en opgelost. De prioriteit wordt bepaald in overleg tussen de klant en de KPN IoT Servicedesk.

Bel de Service Desk bij een P1

Elk incident start standaard op prioriteitsniveau 3. Echter, als een incident om prioriteitsniveau 1 vraagt willen we direct met je in contact komen om je zo snel mogelijk te helpen. Daarom dien je naast het melden van een ticket ook telefonisch contact op te nemen met de IoT Servicedesk. Dit geldt zowel binnen als buiten kantooruren.

1. Prioriteitsniveau 1 (P1)

Onvoorziene onbeschikbaarheid van een beheerde dienst- of klantproductieomgeving door een verstoring met een grote impact en hoge urgentie.

2. Prioriteitsniveau 2 (P2)

Belangrijke delen of functies van een dienst zijn niet beschikbaar, waardoor deze grotendeels verstoord of verslechterd is en sterk verminderd in kwaliteit.

3. Prioriteitsniveau 3 (P3)

De IoT-dienst is bruikbaar, maar gedeeltelijk verstoord of verslechterd.

In onderstaande tabel staan de hersteltijden per prioriteit. Als tijdens een incident de impact of urgentie verandert, kan de prioriteit in overleg aangepast worden. Neem in dit geval via het ticket en bij voorkeur ook telefonisch contact op met de IoT Servicedesk. Als je de prioriteit wil verhogen naar prioriteitsniveau 1, dan dien je altijd telefonisch contact op te nemen met de IoT Servicedesk.

	Hersteltijd	Servicewindow	Contactmedium	Maximale initiële responstijd
P1	< 8 uur	24/7	Ticket en telefonisch	Direct wanneer je de Service Desk belt i.v.m. een P1
P2	< 16 kantooruren	Kantooruren op werkdagen maandag tot en met vrijdag 8.00 – 18.00 CET	Ticket	< 2 uur op werkdagen binnen kantooruren maandag tot en met vrijdag 8.00 – 18.00 CET
P3	< 5 werkdagen	Kantooruren op werkdagen maandag tot en met vrijdag 8.00 – 18.00 CET	Ticket	

Contact met KPN gedurende een incident

KPN neemt volledig het eigenaarschap en de verantwoordelijkheid voor het oplossen van de verstoring. We doen alles in onze macht om het incident te verhelpen.

Ons doel is om zo snel mogelijk het incident te verhelpen middels een permanente oplossing of, als dat niet mogelijk is, een workaround. Om een incident succesvol en tijdig op te lossen is samenwerken van groot belang.

We bevestigen de ontvangst van het ticket direct via een geautomatiseerde e-mail. Vervolgens zal een IoT Servicedesk agent het ticket inhoudelijk doornemen en het onderzoek starten. Voor een P3 of P2 incident nemen we binnen 2 uur contact met je op via het ticket en/of telefonisch. Natuurlijk kun je altijd binnen de 2 uur de Servicedesk bellen om direct met iemand te praten. In het geval van een P1 incident moet je altijd de Servicedesk bellen zodat we direct kunnen starten met het onderzoek.

Om een incident tijdig en succesvol op te lossen, is samenwerking essentieel. We hebben mogelijk uw inzichten en informatie nodig om succesvol onderzoek te doen. Wanneer, als resultaat van het onderzoek, de oorzaak van het incident bekend is, zullen we het incident oplossen.

We willen twee situaties binnen incident management extra toelichten:

Verstoringen bij roaming partners

In het geval van een verstoring bij een roamingpartner neemt KPN ook het volledige eigenaarschap en de verantwoordelijkheid voor het oplossen van de verstoring. KPN zal er alles aan doen om roaming gerelateerde problemen op te lossen. De medewerking van de roaming partner(s) speelt een cruciale rol bij het oplossen van een roaming incident.

Aangezien er geen SLA-afspraken zijn met betrekking tot hersteltijden binnen het internationale roaminglandschap kunnen we onze oplostijden niet altijd garanderen.

Verhogen van prioriteit

Op basis van impact en urgentie kan de prioriteit van een incident worden verhoogd.. Dit kan op jouw of KPN's initiatief en is altijd op basis van overleg via het ticket en/of telefonisch. Om je zo snel mogelijk te helpen dien je voor een verhoging van de prioriteit telefonisch contact op te nemen met de IoT Servicedesk.

Hoewel we door het ontbreken van SLA's met roamingoperators geen oplostijden kunnen garanderen, werken we nog steeds met de bovengenoemde prioriteitsniveaus (P1 / P2 / P3). Hoe hoger de prioriteit, des te sneller het incident moet worden aangepakt en opgelost.

Verstoringen in klant domein

Als uit de analyses blijkt dat de oorzaak van het incident in uw domein ligt, werken we ook met u samen om het incident op te lossen. Samenwerking tussen KPN en uw team is belangrijk om het incident zo snel mogelijk op te lossen.

Afsluiten van een incident

Een incident wordt afgesloten als de impact van de verstoring is weggenomen. Dit kan zijn omdat de oorzaak is verholpen of omdat er een workaround is geïmplementeerd. Bij het afsluiten van een ticket wordt zo volledig mogelijk aangegeven wat de oorzaak was en hoe het incident is opgelost, zodat je je stakeholders en/of klanten kunt informeren.

Om zeker te zijn dat het incident naar wens is verholpen vragen we dit bij je na. Indien je na 2 werkdagen nog niet hebt kunnen reageren, ontvang je een herinnering. Na 2 werkdagen vragen we je nogmaals om een bevestiging. Mocht het dan nog niet gelukt zijn om te reageren sluiten we het ticket. Mocht het incident zich nog steeds of weer voordoen, dan kun je het ticket binnen 5 werkdagen heropenen of na de 5e werkdag een nieuw ticket indienen.

Na het oplossen van een incident kan er in sommige gevallen nog een vervolg zijn. Een vervolg kan zijn na een P1 incident of na het sluiten van een incident een probleemanalyse of Request for Information:

Opvolging na een P1 incident

De impact en urgentie van een incident van prioriteitsniveau 1 vereist verdere acties nadat het incident is verholpen. Standaard benaderen we de nazorg van een P1 incident in drie stappen. Ten eerste zullen we bij het sluiten van het ticket zoveel mogelijk details over de oorzaak en de oplossing delen in het ticket zelf. Ten tweede delen we binnen 3 werkdagen een Reason For Outage (RFO). De RFO is een formeel document met een korte samenvatting van de oorzaak van het incident, de impact en wat er is gedaan om de verstoring op te lossen. Dit document is geschikt om te delen met je stakeholders. Tot slot leveren we binnen 10 tot 20 werkdagen een Root Cause Analyses (RCA) op. De RCA toont de uitkomst van intensief onderzoek naar de oorzaak van de verstoring, de tijdslijn en de acties die zijn ondernomen tijdens het incident, en de mitigerende acties die voorkomen dat de verstoring zich opnieuw voordoet.

Probleemmanagement

In sommige gevallen zien we als KPN IoT mogelijkheden om incidenten in de toekomst te voorkomen waardoor een probleemanalyse wordt gestart. Zie hiervoor het hoofdstuk Probleemmanagement binnen KPN.

Request for Information (RFI)

Soms heb je na het afsluiten van een incident nog vragen (ondanks dat de impact is weggenomen). Ook dan staan we je graag te woord. Dien in deze situatie een Request for Information in met de verwijzing naar het incidentticket. Zie hiervoor het hoofdstuk Request for Information (RFI).

Request for Change (RFC)

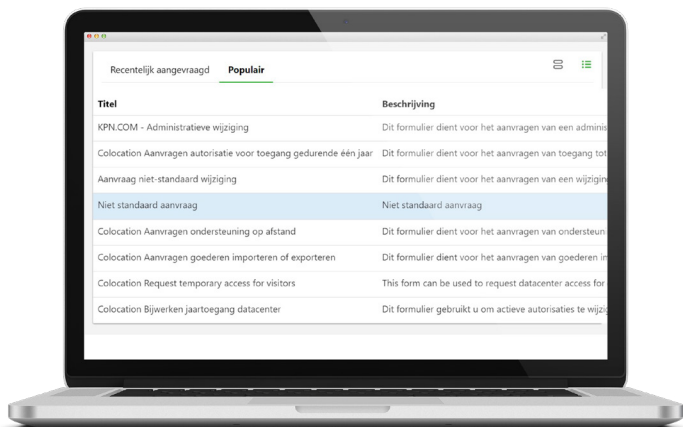
Een Request for Change (RFC) wordt gedefinieerd als een toevoeging, wijziging of verwijdering van een dienst, bijvoorbeeld een aanvraag voor (of wijziging van) een APN, communicatieplan of rateplan.

Start van een RFC

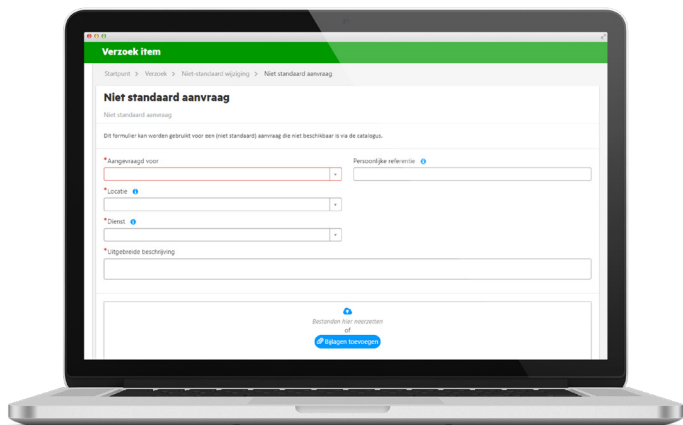
Klik binnen het KPN Service Portal op 'Verzoek' (via het verticale menu) of op 'Aanvragen' (via de tegels). Beide leiden naar hetzelfde keuzemenu.

Voor jou als KPN IoT klant zijn er twee opties: "Standaard Aanvraag" en "Niet Standaard Aanvraag". Wanneer we jouw soort wijziging als standaard aanbieden, selecteer je deze. Het komt ook voor dat we jouw specifieke wijziging (nog) niet als standaard aanbieden. Selecteer dan "Niet Standaard Aanvraag".

Let op: Andere opties binnen het keuze menu hebben geen betrekking op jou als IoT klant.



Selecteer de optie om een invoerveld te openen. Voorbeeld:



Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat je het ticket zo volledig mogelijk met de voor jou bekende informatie invult. Voeg via het daarvoor bestemde venster ook eventuele bijlagen toe.

Klik op verzenden

Wanneer je aanvraag succesvol is verzonden, krijg je een bevestiging te zien met onder andere je ticketnummer. Ook ontvang je per e-mail een bevestiging van de aanvraag.

Contact met KPN gedurende een RFC

KPN streeft ernaar om je bij een wijzigingsverzoek (RFC) optimaal te ondersteunen. Een medewerker van de IoT Servicedesk neemt binnen 2 uur, de maximale initiële responsetijd, contact met je op. De standaard doorlooptijd voor een RFC is maximaal 5 werkdagen. Een RFC kan echter ook resulteren in een project zoals redesign, nader onderzoek of business development die over het algemeen meer tijd in beslag nemen. In dat geval zal KPN IoT samen met jou de aanvraag beoordelen op haalbaarheid, alternatieve mogelijkheden en mogelijke kosten. KPN IoT houdt je via het ticket en/of telefonisch op de hoogte van de voortgang. Indien er aanvullende vragen zijn of er gezamenlijk overleg nodig is, neemt KPN contact met je op. De eventuele kosten en doorlooptijd van de RFC is afhankelijk van de inhoud van het verzoek en worden met je afgestemd.

Afsluiten van een RFC

Een RFC wordt gesloten zodra het verzoek succesvol is gerealiseerd. Indien je verzoek niet haalbaar blijkt, wordt het in overleg afgesloten.

Request for Information (RFI)

Een Request for Information (RFI) wordt gedefinieerd als een verzoek om informatie te verstrekken over een dienst, product, factuur, afgesloten incident of incident in het verleden dat op dit moment geen impact heeft op je dienstverlening, bijvoorbeeld een vraag over de inhoud van een factuur of meer informatie over een afgesloten incident.

Incident versus RFI

Het aanmelden van een incident of navraag doen over een lopend incident verloopt altijd via het incidentticket (zie hiervoor het hoofdstuk Incident) en niet via een RFI.

Start van een RFI

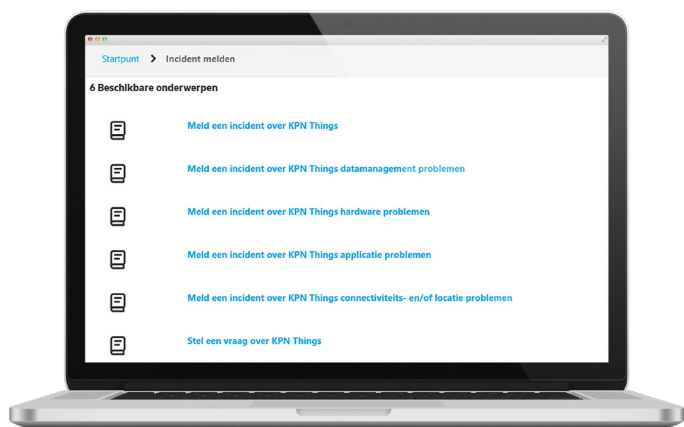
Klik om een RFI te melden binnen het KPN Service Portal op de knop 'Incident melden'.

1. Selecteer de IoT dienst waar je vraag over gaat

Je krijgt een lijst te zien met opties die voor jouw portfolio relevant zijn.

Selecteer de optie die het beste bij jouw vraag past: d.m.v. scrollen of via een zoekterm rechts bovenaan de pagina. Bijvoorbeeld: M2M (Machine to Machine), Things, Lora of DSH (Data Services Hub)

Kies daarna de optie "Stel een vraag over..."



2. Beantwoord alle vragen

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen we je de vraag zo specifiek mogelijk te verwoorden en/of toe te lichten wat de (achterliggende) hulpvraag is. Mocht de RFI gaan over een factuur of afgesloten incident, verzoeken we je het ticketnummer erbij te vermelden.

3. Klik op verzenden

Wanneer je vraag (RFI) succesvol is verzonden, krijg je een bevestiging te zien met daarin onder andere je ticketnummer. Ook ontvang je (en eventueel de door jou toegevoegde extra afzenders) per e-mail een bevestiging van je melding.

RFI bevestigingsmail

De bevestigingsmail spreekt van een 'incident'. Dit komt omdat de huidige service portal een RFI onder het keuzemenu van een incident rangschikt. Je vraag wordt echter niet als een incident behandeld, maar als een Request for Information (RFI).

Contact met KPN gedurende een RFI

KPN streeft ernaar om je tijdens een RFI optimaal te ondersteunen. Een medewerker van de IoT Servicedesk neemt binnen 2 uur, de maximale initiële responsetijd, contact met je op. Als er aanvullende vragen zijn of gezamenlijk overleg nodig is, neemt KPN via het ticket en/of telefonisch contact met je op. De standaard doorlooptijd voor een RFI is maximaal 5 werkdagen. In uitzonderlijke gevallen kan de doorlooptijd langer zijn als een RFI complexer is en meer onderzoek en expertise nodig heeft. KPN IoT zal je altijd op de hoogte houden van de voortgang van een RFI.

Afsluiten van een RFI

Een RFI wordt gesloten zodra je vraag is beantwoord. Als KPN je niet van de gevraagde informatie kan voorzien, wordt dit onderbouwd. We informeren je wanneer de RFI wordt gesloten.

Klacht

Als je ontevreden bent over de werkwijze van KPN, bijvoorbeeld over de werkwijze binnen een proces of over een medewerker van KPN (IoT), kun je een klacht indienen.

Start van een klacht

1. Selecteer de optie 'Klacht'

Binnen de KPN Service Portal kun je een klacht melden onder de optie 'Klacht'. Deze optie bevindt zich in het verticale menu aan de linkerzijde van het scherm.

2. Beantwoord alle vragen

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen we je de klacht zo specifiek mogelijk te verwoorden. Mocht de klacht betrekking hebben op een ticket, dan verzoeken we je het ticketnummer te vermelden.

3. Klik op verzenden

Als de klacht is verzonden, krijg je een bevestiging te zien, met daarin onder andere het nummer dat gekoppeld is aan je klacht.

Contact met KPN gedurende een klacht

KPN streeft ernaar je zo goed mogelijk te ondersteunen tijdens het behandelen van jouw klacht. KPN IoT neemt binnen één werkdag contact met je op. Via het ticket en/of telefonisch bespreken we samen met jou de klacht en eventuele vervolgacties.

Afsluiten van een klacht

De klacht wordt in gezamenlijk overleg afgesloten waarna u hiervan ook de bevestiging per e-mail ontvangt.

Probleemmanagement binnen KPN

Een probleem wordt gedefinieerd als een (mogelijke) oorzaak van een of meer incidenten of als een risico dat in de toekomst incidenten kan veroorzaken. Wanneer een incident is opgelost, kan de onderliggende oorzaak nog steeds bestaan; ofwel een probleem. Ook vanuit monitoring of analyses van KPN kan een probleem zichtbaar worden.

Start van een probleem

Probleemmanagement richt zich op situaties waar blijkt dat de onderliggende oorzaak van een verstoring nog niet is weggenomen. Ook richt probleemmanagement zich op het mitigeren of wegnemen van toekomstige risico's. Op basis van deze onderliggende oorzaak kan KPN IoT ervoor kiezen een probleemanalyse te starten.

Contact met KPN gedurende een probleem

Binnen KPN IoT is de probleemmanager de regisseur tijdens het analyseren en oplossen van een probleem. De probleemmanager verzorgt klantspecifieke updates en generieke updates voor meerdere klanten tegelijk, en organiseert ook eventuele troubleshootsessies met jou als klant en waar nodig andere vormen van overleg.

Afsluiten van een probleem

Een probleem wordt afgesloten wanneer er een permanente oplossing is geïmplementeerd. Als een permanente oplossing niet beschikbaar of niet haalbaar is, worden acties ondernomen om het probleem te minimaliseren. Afhankelijk van het soort probleem (o.a. klantspecifiek of generiek) wordt gekeken naar een passende manier van afronden en afsluiten van het probleem.

Escaleren

Als een ticket niet op de gewenste wijze wordt behandeld en/of de verwachting is dat het niet binnen de gestelde tijd kan worden opgelost, kan een escalatie worden gestart. Het doel van een escalatie is om meer expertise of bevoegdheid in te schakelen. Het is mogelijk om 24/7 van de 3 onderstaande escalatieniveaus gebruik te maken.

Een escalatie start via onderstaande escalatiematrix. Op de IoT Service Portal is de meest recente escalatiematrix te vinden. De escalatie start altijd op niveau 1: de IoT servicedesk. Als een escalatie voor jou niet het gewenste resultaat heeft, kun je verder escaleren naar niveau 2: IoT Team Operations en uiteindelijk naar niveau 3: de VP Operations IoT.

KPN IoT wil je altijd zo goed mogelijk helpen. Tijdens een escalatie hangt het van de situatie af welke communicatie en acties er dienen plaats te vinden. Degene die je spreekt per escalatieniveau stemt hierover de verwachtingen met je af. Ook bespreken we met je wanneer op- of afschaling van het escalatieniveau passend en/of relevant is.

Communicatie en escalatie matrix

Level	KPN role	Name	Phone number
1	IoT Service Desk	Team Member	+31 (0)88 1200 043
2	IoT Team Operations	Team Member	+31 (0)88 1200 000, pin: 1261
3	VP Operations IoT	Richard van der Wel	+31 (0)6 4640 4963

Figuur: KPN IoT escalatiematrix

Onderhoudswerkzaamheden vanuit KPN en partners

KPN en haar partners streven voor het IoT-portfolio naar de hoogste standaarden van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid. Om de diensten optimaal te laten functioneren, wordt er regelmatig onderhoud gepleegd. Dit onderhoud kan gepland of ad hoc zijn. Tijdens het onderhoud kan een dienst geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zijn.

Omdat de IoT-keten grotendeels redundant uitgevoerd is, zijn er in de meeste gevallen geen merkbare effecten voor je dienst. Daarnaast wordt getracht de daadwerkelijke onderbrekingen zo kort mogelijk te houden. Mocht het zo zijn dat bepaalde werkzaamheden aan het netwerk alsnog impact hebben, stellen we je hier zo volledig mogelijk van op de hoogte.

We streven ernaar om werkzaamheden met mogelijke impact minimaal 10 werkdagen van tevoren aan te kondigen. In uitzonderlijke situaties vragen werkzaamheden om een ad hoc planning. Dan is het niet mogelijk om minimaal 10 werkdagen van tevoren de werkzaamheden aan te kondigen. KPN IoT informeert je in zo'n geval zo spoedig mogelijk.

Communicatie vanuit KPN tijdens generieke verstoringen

Een generieke verstoring is een verstoring op een onderdeel van het IoT-portfolio met een impact op meerdere klanten tegelijk. Om je als klant tijdig en efficiënt te informeren over de verstoring, updates en verloop van zo'n incident, hanteert KPN generieke communicatie.

Start van een generieke communicatie

KPN start met generieke communicatie in de volgende gevallen:

- Wanneer vanuit proactieve monitoring binnen KPN en partners een generieke verstoring wordt opgemerkt
- Wanneer 1 of meer incidenten gemeld door klanten erop wijzen dat er een generieke verstoring plaatsvindt

Contact met KPN gedurende een generieke verstoring

KPN begrijpt dat wanneer jij en je stakeholders impact ondervinden van een generieke verstoring je afhankelijk bent van regelmatige en zo volledig mogelijke updates. Klanten die (mogelijk) impact ondervinden, worden zo snel mogelijk via e-mail geïnformeerd. In deze e-mails delen we zo goed mogelijk de impact, gedane acties en vervolgstappen en geven we het geschatte tijdstip van een eerstvolgende update.

Als je zelf ook impact ondervindt van de betreffende generieke verstoring, maar dit nog niet hebt gemeld bij onze IoT Servicedesk, verzoeken we je dit alsnog te doen. Het is belangrijk dat KPN IoT de impact en ontwikkelingen in het klantdomein zo goed mogelijk inzichtelijk heeft.

Afsluiten van een generieke verstoring

Zodra de verstoring is opgelost, informeert KPN je via e-mail. Afhankelijk van de soort verstoring en de impact ervan delen we eventuele vervolgstappen, zoals een Root Cause Analyse (alleen bij P1-incidenten). Als je een ticket hebt aangemaakt n.a.v. de verstoring ontvang je ook in het ticket de afmelding van de verstoring.

Beheer je profiel om contact op te nemen en geïnformeerd te blijven

Om zelf bij de IoT Servicedesk servicevragen in te kunnen dienen en geïnformeerd te blijven over onderhoudswerkzaamheden en generieke verstoringen, is het van belang dat jij en je collega's hiervoor de juiste rechten hebben.

Momenteel is KPN IoT bezig met migratie naar 1 omgeving, de KPN Things Portal, dat het nieuwe startpunt voor al je vragen en notificaties gaat worden. Tot die tijd werken we nog met 2 omgevingen:

1. **KPN Service Portal** voor al je servicevragen (incidenten, RFI, RFC, etc.);
2. **IoT Service Portal** om bestellingen te plaatsen en geïnformeerd te blijven over nieuwsitems, onderhoudswerkzaamheden en generieke verstoringen.

KPN Service Portal

Contact met de IoT Servicedesk over o.a. incidenten, vragen (RFI) en wijzigingen (RFC).

Om een ticket voor KPN IoT aan te maken, heb je een profiel nodig met daarin de juiste rechten.

Hoe je een nieuw profiel aanmaakt of een bestaand profiel aanpast, lees je in het document 'Manage users for My KPN Business'. Deze vind je op de homepage van de [IoT Service Portal](#) onder 'Shared Documents'.

Mocht je vragen hebben of ondersteuning zoeken bij het maken of wijzigen van een profiel, neem dan contact op met de IoT Servicedesk. Dit kan via een ticket of telefonisch.

IoT Service Portal

Plaats je bestellingen en forecast en blijf op de hoogte van nieuwsitems, werkzaamheden en generieke verstoringen.

Om gebruik te maken van de mogelijkheden van de [IoT Service Portal](#) heb je een profiel nodig met daarin de juiste rechten. Hoe je een nieuw profiel aanmaakt of een bestaand profiel aanpast, lees je in de 'User Guide – IoT Service Portal'. Deze vind je op de homepage van de [IoT Service Portal](#) onder 'Shared Documents'.

Mocht je vragen hebben of ondersteuning zoeken bij het maken of wijzigen van een profiel, neem dan contact op met de IoT Servicedesk. Dit kan via een ticket of telefonisch.

Bijlage

Begrippenlijst

2-2-2-methode	Een werkwijze van de IoT Servicedesk waarbij als er 2 dagen vanuit de klant niet is gereageerd een herinnering wordt verzonden. Na weer 2 werkdagen wordt nogmaals een herinnering verzonden. Als een reactie uitblijft, wordt 2 werkdagen na de laatste herinnering het ticket gesloten. Het ticket kan binnen 5 werkdagen opnieuw worden geopend.
Begintijd Incident	Het tijdstip waarop een klant aan KPN meldt dat er sprake is van een incident.
Contact medium	Manier van communiceren, dit kan via een KPN Service Portal en/of telefonisch.
Eindtijd Incident	Het door KPN vastgestelde en door de klant erkende tijdstip waarop een incident eindigt, mits het incident is geëindigd en vooropgesteld dat de klant erkenning van het eindigen van een incident niet op onredelijke gronden kan onthouden.
Escalatie	Een activiteit die wordt geïnitieerd om meer expertise of bevoegdheid in te schakelen. Als een ticket niet op de gewenste wijze wordt behandeld en/of de verwachting is dat deze niet binnen de gestelde tijd kan worden opgelost, kan een escalatie door een klant worden gestart.
Escalatiematrix	Een matrix met 3 escalatieniveaus, waarbij je bij een escalatie altijd start op niveau 1: de IoT Servicedesk. Als een escalatie niet het gewenste resultaat heeft, kun je verder escaleren naar niveau 2: Team Operations en uiteindelijk naar niveau 3: de VP Operations IoT.
Generieke verstoring	Een verstoring op een onderdeel van het IoT-portfolio met een impact op meerdere klanten, waarna generieke communicatie voor deze klanten wordt opgesteld.
Gepland onderhoud	De periode waarin een dienst wordt opgeschort in overeenstemming met de contractuele bepalingen en voorwaarden.
Hersteltijd	De tijd om een dienst te herstellen, gemeten van Begintijd Incident tot Eindtijd Incident voor Prioriteitsniveau 1 (P1), Prioriteitsniveau 2 (P2) en Prioriteitsniveau 3 (P3).
Incident	Een ongeplande verstoring of vermindering van de kwaliteit van een dienst waar je impact van ondervindt.
IoT	IoT staat voor Internet of Things en is de algemene benaming voor alle apparaten die verbonden zijn met andere apparaten, servers of andere systemen (of mensen).
ITIL	ITIL staat voor Information Technology Infrastructure Library. Het is een framework van een reeks bestpractice-processen voor het leveren van IT-diensten.
Klacht	Als je ontevreden bent over de werkwijze van KPN, bijvoorbeeld over de werkwijze binnen een proces of over een medewerker.
KPN Service Portal	Het webportaal waarop je incidenten, RFI's, RFC's en klachten kunt melden en waar verdere communicatie aangaande deze tickets staat.
Maximale initiële responsetijd	De maximale tijd van een eerste persoonlijke communicatie in de vorm van een schriftelijk ticket (e-mail) of een telefonische melding naar aanleiding van een servicevraag van een klant.

Prioriteitsniveau 1 (P1) Incident	Een incident dat leidt tot onvoorziene onbeschikbaarheid van een beheerde dienst- of klantproductieomgeving door een verstoring met een grote impact en hoge urgentie.
Prioriteitsniveau 2 (P2) Incident	Een incident dat leidt tot onbeschikbaarheid van belangrijke delen of functies van een dienst. Hiermee is de dienst grotendeels verstoord of verslechterd, waardoor deze sterk verminderd is in kwaliteit.
Prioriteitsniveau 3 (P3) Incident	Een incident waarbij een IoT-dienst bruikbaar is, maar deels is verstoord of verslechterd.
Probleemmanagement	Het proces waarbij problemen worden gedetecteerd en de impact van gedefinieerde problemen wordt geminimaliseerd of verholpen. Een probleem is een (mogelijke) oorzaak van 1 of meer incidenten of een risico dat in de toekomst incidenten kan veroorzaken.
Request for Change (RFC)	Een toevoeging, wijziging of verwijdering van een dienst, bijvoorbeeld een aanvraag voor (of wijziging van) een APN, communicatieplan of rateplan.
Request for Information (RFI)	Een verzoek om informatie te verstrekken over een dienst, product, factuur, afgesloten incident of incident in het verleden waarvan op het moment van vragen geen impact op de dienstverlening is.
Root Cause Analyse (RCA)	Een analyse waarbij de oorzaak van een probleem of incident wordt achterhaald en verbeteracties worden geïdentificeerd met als doel herhaling te voorkomen.
Service window	Het tijdvenster waarin een klant ondersteuning krijgt van KPN in de vorm van het Incident Management-proces. Het tijdvenster voor incidenten met Prioriteitsniveau 1 (P1) is 24/7. Voor incidenten met Prioriteitsniveau 2 (P2) en Prioriteitsniveau 3 (P3) geldt een tijdvenster van 8.00 uur tot 18.00 uur CET op werkdagen.
Verklaarbare downtime	De tijd dat een dienst (gedeeltelijk) niet beschikbaar is vanwege gepland of ad hoc onderhoud.
Werkdag	Maandag t/m vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen in Nederland. De feestdagen betreffen: Nieuwjaarsdag (1 januari), Koningsdag (27 april), beide Paasdagen, Hemelvaartsdag, beide Pinksterdagen en beide Kerstdagen (25 & 26 december).

