

XtrnSupport

IT-support met regie, structuur en verantwoordelijkheid

Een stabiele IT-omgeving vraagt meer dan alleen een servicedesk. Met XtrnSupport kiest u voor één partij die support, wijzigingen en regie samenbrengt.

Minder verstoringen. Meer grip. Eén aanspreekpunt.



Inhoudsopgave



03 Inleiding



04 Onze werkwijze



05 Het supportmodel in één overzicht



06 Servicedesk & incidentmanagement



07 Standaard wijzigingen



08 Onsite support



09 Monitoring & proactief beheer



10 Back-up & herstel



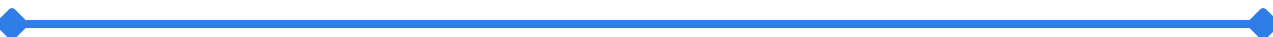
11 Migraties & implementaties



12 Projectondersteuning



13 Het supportmodel in de praktijk



14 Algemene voorwaarden



15 Kennismaking & intake

In deze folder leest u hoe XtrnSupport support, regie en continuïteit samenbrengt in één duidelijke aanpak voor uw IT-omgeving.

XtrnSupport brengt structuur in uw IT-support

IT-support gaat niet alleen over het oplossen van meldingen, maar ook over regie, continuïteit en duidelijke verantwoordelijkheid. Medewerkers moeten snel geholpen worden, wijzigingen moeten gecontroleerd worden doorgevoerd en er moet duidelijkheid zijn over wie verantwoordelijk is voor opvolging, afstemming en continuïteit.

Voor veel organisaties zit de uitdaging niet alleen in de techniek, maar vooral in de regie eromheen. Tickets komen op verschillende plekken binnen, leveranciers wijzen naar elkaar, kennis zit versnipperd en interne IT-capaciteit staat onder druk. Dat zorgt voor vertraging, onduidelijkheid en onnodige verstoringen.

Met XtrnSupport brengen wij structuur in die dagelijkse praktijk. Wij combineren servicedesk, ondersteuning op locatie, monitoring, leveranciersregie en projectondersteuning in één samenhangend supportmodel. Geen losse diensten naast elkaar, maar één samenhangende aanpak met duidelijke verantwoordelijkheid en grip op continuïteit.

Zo ontstaat een IT-ondersteuning die niet alleen reageert op problemen, maar ook helpt om grip te houden op de gehele omgeving.

Wat u daarvan merkt

- Eén aanspreekpunt voor support, wijzigingen en afstemming
- Snellere en duidelijkere opvolging van meldingen
- Minder afhankelijkheid van losse personen of leveranciers
- Meer grip op continuïteit, verantwoordelijkheden en processen
- Een supportstructuur die meegroeit met uw organisatie



Van inventarisatie naar structurele ondersteuning

Goede IT-support begint niet bij het eerste ticket, maar bij een heldere inrichting vooraf. Daarom starten wij met het in kaart brengen van uw omgeving, processen, afspraken en aandachtspunten. Zo ontstaat vanaf het begin duidelijkheid over verantwoordelijkheden, werkwijze en verwachtingen.

Met XtrnSupport organiseren we support niet alleen uitvoerend, maar vooral beheerst en voorspelbaar. Met duidelijke afspraken, vaste processen en geborgde kennis ontstaat een supportstructuur die rust geeft in de dagelijkse praktijk.

Stap 1 - Inventarisatie en analyse

We brengen uw IT-omgeving, huidige werkwijze, afhankelijkheden en knelpunten in kaart. Daarbij kijken we niet alleen naar techniek, maar ook naar processen, leveranciers en verantwoordelijkheden.

Stap 2 - Afspraken en inrichting

Op basis van de inventarisatie richten we de ondersteuning in. We maken heldere afspraken over bereikbaarheid, prioriteiten, escalaties, standaard wijzigingen en eventuele ondersteuning op locatie.

Stap 3 - Vastlegging in een DAP

We leggen de gemaakte afspraken vast in een DAP (Dossier Afspraken en Procedures). Hierin staan onder andere de werkwijze, contactlijnen, scope, operationele afspraken en verantwoordelijkheden. Zo zorgen we voor duidelijkheid en continuïteit.

Stap 4 - Operationele uitvoering

Na de inrichting start de operationele ondersteuning. Vanaf dat moment ondersteunen wij bij meldingen, wijzigingen, afstemming en opvolging volgens de afgesproken werkwijze. Door centrale regie en vaste processen ontstaat meer rust en voorspelbaarheid.

Stap 5 - Evaluatie en doorontwikkeling

IT-support staat niet stil. Daarom evalueren we periodiek de samenwerking, de ondersteuning en veranderingen binnen uw omgeving. Waar nodig scherpen we afspraken aan, verbeteren we processen en breiden we ondersteuning uit.



Het supportmodel in één overzicht

XtrnSupport als samenhangend supportmodel

XtrnSupport is geen verzameling losse diensten, maar één samenhangend supportmodel waarin dagelijkse ondersteuning, regie en continuïteit samenkomen. Door servicedesk, ondersteuning op locatie, monitoring, leveranciersafstemming en projectondersteuning met elkaar te verbinden, ontstaat een supportstructuur die beter beheersbaar en voorspelbaar is.

Afhankelijk van uw organisatie, IT-omgeving en interne capaciteit richten we dit model passend in. Daarbij combineren we operationele ondersteuning met duidelijke afspraken, centrale regie en structurele opvolging.

De onderdelen van XtrnSupport

- **Servicedesk & incidentmanagement** - Centrale intake en opvolging van meldingen, vragen en verstoringen.
- **Standaard wijzigingen** - Doorvoering van terugkerende en beheersbare wijzigingen binnen duidelijke afspraken.
- **Onsite support** - Ondersteuning op locatie voor organisaties die behoefte hebben aan vaste aanwezigheid of extra capaciteit.
- **Monitoring & proactief beheer** - Inzicht in de status van kritieke systemen, netwerkcomponenten, verbindingen en andere onderdelen van de IT-omgeving.
- **Leveranciersregie en afstemming** - Coördinatie en afstemming met betrokken leveranciers om verstoringen sneller en duidelijker op te volgen.
- **Migraties & implementaties** - Begeleiding van veranderingen en vernieuwingen met zo min mogelijk impact op de dagelijkse operatie.
- **Projectondersteuning** - Inzet van extra capaciteit en specialistische kennis bij verbeteringen, uitbreidingen en optimalisaties.

Wat dit model oplevert

- Eén samenhangende aanpak voor support en beheer
- Minder versnippering tussen meldingen, wijzigingen en leveranciers
- Meer grip op continuïteit en verantwoordelijkheden
- Betere voorspelbaarheid in ondersteuning en opvolging
- Een supportstructuur die aansluit op uw organisatie



De vaste basis onder uw IT-ondersteuning

Een goede servicedesk draait niet alleen om bereikbaarheid, maar vooral om duidelijke opvolging, eigenaarschap en structuur. Meldingen moeten op de juiste manier worden geregistreerd, beoordeeld en opgepakt, zodat gebruikers snel geholpen worden en verstoringen beheerst blijven.

Met XtrnSupport organiseren wij servicedesk en incidentmanagement als een vaste basis onder uw IT-ondersteuning. Daarbij verzorgen we niet alleen de intake van meldingen, maar ook de prioritering, regie en opvolging volgens duidelijke afspraken.

Twee modellen, passend bij uw organisatie

Model A – Nacalculatie

Voor organisaties die behoefte hebben aan flexibiliteit, waarbij supportwerkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie.

Model B – Abonnement

Voor organisaties met een structurele supportbehoefte die kiezen voor voorspelbare kosten, heldere afspraken en meer rust in de dagelijkse ondersteuning. Binnen dit model zijn reguliere support en standaard wijzigingen inbegrepen. U betaalt een vaste prijs per gebruiker.

Wat altijd centraal staat

Ongeacht de gekozen vorm zorgen wij voor:

- Centrale intake en registratie van meldingen
- Prioritering en opvolging volgens afspraak
- Regie op voortgang en escalaties
- Afstemming met gebruikers, interne IT en leveranciers
- Een vaste en beheersbare supportstructuur

Wat dit oplevert

- Snellere en duidelijkere opvolging van meldingen
- Meer overzicht in incidenten en werkzaamheden
- Minder versnippering in communicatie en verantwoordelijkheid
- Een supportstructuur die aansluit op uw organisatie
- Meer grip op support, kosten en continuïteit



Standaard wijzigingen



Duidelijke afbakening voorkomt ruis en discussie

Niet iedere wijziging binnen een IT-omgeving vraagt om een apart project. Veel aanpassingen zijn terugkerend, beheersbaar en goed uitvoerbaar binnen duidelijke afspraken. Juist door daarin vooraf heldere kaders te bepalen, ontstaat rust in de samenwerking en duidelijkheid over wat wel en niet onder de reguliere ondersteuning valt.

Binnen het abonnementsmodel van XtrnSupport vallen standaard wijzigingen binnen de reguliere ondersteuning, mits deze binnen de gemaakte afspraken en scope passen. Zo weet u vooraf waar u op kunt rekenen en ontstaat er minder onduidelijkheid in de dagelijkse praktijk.

Wat wij zien als standaard wijzigingen

Standaard wijzigingen zijn wijzigingen die:

- terugkerend van aard zijn
- een beperkte impact hebben op de omgeving
- beheersbaar en planbaar zijn
- binnen de gemaakte afspraken en scope passen

Denk bijvoorbeeld aan gebruikersaanpassingen, rechtenwijzigingen, kleine configuratiewijzigingen of andere reguliere aanpassingen binnen de bestaande omgeving.

Wat daar doorgaans niet onder valt

Grotere wijzigingen vallen buiten deze categorie. Denk aan:

- migraties of verhuizingen
- implementatie van nieuwe systemen
- grootschalige vervangingen of uitbreidingen
- wijzigingen met verhoogd risico of grotere impact
- verbetertrajecten en optimalisatieprojecten

Voor dit soort werkzaamheden stemmen we vooraf apart de aanpak, planning en inzet af.

Wat dit oplevert

- Duidelijkheid over wat binnen de reguliere ondersteuning valt
- Minder discussie over scope en verantwoordelijkheden
- Snellere afhandeling van terugkerende wijzigingen
- Meer grip op planning, impact en verwachtingen





Ondersteuning op locatie wanneer de praktijk daarom vraagt

Niet iedere IT-vraag laat zich efficiënt op afstand oplossen. In sommige situaties is fysieke aanwezigheid nodig om snel te schakelen, gebruikers goed te ondersteunen en veranderingen zorgvuldig uit te voeren. Zeker in omgevingen waar continuïteit, gebruiksgemak en afstemming belangrijk zijn, biedt ondersteuning op locatie extra rust en grip.

Met onsite support zetten wij ondersteuning op locatie gericht in als onderdeel van XtrnSupport. Dat kan structureel zijn, op vaste momenten, of juist aanvullend wanneer extra capaciteit of specialistische kennis nodig is.

Hoe wij onsite support organiseren

Onsite support kan op verschillende manieren worden ingericht, afhankelijk van uw organisatie en behoefte. Daarbij werken wij waar nodig met een vaste pool engineers, zodat kennis van uw omgeving behouden blijft en u niet afhankelijk bent van één persoon. Zo combineren we continuïteit met flexibiliteit.

Deze aanpak maakt het mogelijk om structurele aanwezigheid op locatie te bieden, maar ook om op te schalen bij piekmomenten, veranderingen of tijdelijke capaciteitsvraag.

Wanneer onsite support passend is

- Bij organisaties met behoefte aan vaste aanwezigheid of aanspreekbaarheid op locatie
- Bij omgevingen waar gebruikers intensieve ondersteuning nodig hebben
- Bij piekmomenten, veranderingen of tijdelijke capaciteitsvraag
- Bij situaties waarin afstemming, uitvoering en opvolging beter op locatie verlopen

Wat dit oplevert

- Sneller schakelen bij vragen en verstoringen op locatie
- Meer zichtbaarheid en aanspreekbaarheid voor gebruikers
- Extra capaciteit wanneer de praktijk daarom vraagt
- Betere afstemming tussen dagelijkse ondersteuning en uitvoering
- Een supportstructuur die aansluit op uw organisatie en werkwijze



Monitoring & proactief beheer

Grip op continuïteit door tijdig inzicht en opvolging

Niet iedere verstoring begint met een melding van een gebruiker. Juist daarom is monitoring een belangrijk onderdeel van XtrnSupport. Door kritieke onderdelen van de IT-omgeving actief te bewaken, signaleren we afwijkingen eerder en ontstaat meer grip op continuïteit, beschikbaarheid en prestaties.

Monitoring helpt niet alleen om sneller te reageren bij verstoringen, maar ook om risico's eerder zichtbaar te maken. Zo voorkomen we dat issues onnodig lang onopgemerkt blijven of pas in beeld komen wanneer de impact al merkbaar is voor gebruikers.

Wat monitoren wij?

Afhankelijk van uw omgeving monitoren wij onder andere:

- Servers en virtuele omgevingen
- Netwerkcomponenten en verbindingen
- Internetlijnen en kritieke infrastructuur
- Back-ups en back-upmeldingen
- Beschikbaarheid en prestaties van systemen
- Waar mogelijk ook cloudcomponenten en kritieke diensten

Hoe wij hiermee omgaan

Monitoring is niet alleen een technisch dashboard, maar een onderdeel van de dagelijkse regie. Meldingen uit monitoring worden beoordeeld, opgevolgd en waar nodig afgestemd volgens de gemaakte afspraken en SLA's. Bij kritieke verstoringen zorgt dit voor snellere opvolging en meer grip op de situatie.

Afhankelijk van de gemaakte SLA-afspraken kunnen kritieke meldingen ook 24/7 worden opgevolgd. Zo ontstaat niet alleen tijdens kantooruren, maar ook daarbuiten meer grip op continuïteit en verstoringen.

Wat dit oplevert

- Eerder inzicht in afwijkingen en verstoringen
- Meer grip op continuïteit en beschikbaarheid
- Snellere opvolging bij kritieke signalen
- Minder verrassingen in de dagelijkse praktijk
- Een IT-omgeving die beter beheersbaar wordt





Grip op continuïteit door zekerheid en herstelbaarheid

Data is één van de belangrijkste onderdelen van uw IT-omgeving. Pas bij verstoringen zoals ransomware, menselijke fouten of technische problemen wordt duidelijk hoe belangrijk een goede back-up is. Binnen XtrnSupport zorgen wij dat uw data niet alleen wordt veiliggesteld, maar ook snel en betrouwbaar herstelbaar is. Zo beperken we de impact van verstoringen en ontstaat meer grip op continuïteit.

Hoe wij back-up inrichten

Afhankelijk van uw omgeving verzorgen wij back-ups op twee niveaus:

Gebruikersniveau

- Microsoft 365 (e-mail, OneDrive, SharePoint, Teams)
- Gebruikersdata en werkplekken
- Bestanden binnen cloudomgevingen

Omgevingsniveau

- Servers en virtuele omgevingen
- Applicaties en databases
- Kritieke onderdelen van de IT-omgeving
- Zo sluiten we de back-upstrategie aan op wat binnen uw organisatie echt kritisch is.

Meer dan alleen back-ups maken

Een back-up is pas waardevol wanneer deze snel en betrouwbaar kan worden teruggezet. Daarom kijken wij niet alleen naar het maken van back-ups, maar ook naar herstelbaarheid in de praktijk. Denk aan herstelmogelijkheden, prioriteiten en de impact van uitval op uw organisatie.

Daarom kijken wij ook naar:

- Herstelmogelijkheden en prioriteiten
- Impact van uitval op uw organisatie
- Duidelijke opvolging bij meldingen en afwijkingen

Wat dit oplevert

- Zekerheid dat data niet verloren gaat
- Sneller herstel bij incidenten
- Minder impact van verstoringen
- Meer grip op continuïteit
- Een IT-omgeving die beter beheersbaar blijft



Migraties & implementaties



Veranderen zonder verstoring

Veranderingen in een IT-omgeving vragen om meer dan alleen technische uitvoering. Juist bij migraties en implementaties is een goede voorbereiding, heldere afstemming en gecontroleerde uitvoering essentieel om verstoringen te beperken en continuïteit te bewaken.

Binnen XtrnSupport begeleiden wij migraties en implementaties als onderdeel van een beheerst veranderproces. Daarbij kijken we niet alleen naar de techniek, maar ook naar impact, planning, afhankelijkheden en communicatie richting gebruikers en betrokken partijen.

Waar u aan kunt denken

- Migraties naar Microsoft 365 of andere cloudomgevingen
- Tenant-to-tenant migraties
- Server- en netwerkmigraties
- Datamigraties
- Overname van beheeromgevingen
- IT-ondersteuning bij verhuizingen of herinrichtingen

Onze aanpak

Wij starten met een inventarisatie van de huidige situatie, de doelomgeving en de impact op de organisatie. Op basis daarvan bepalen we de aanpak, planning en fasering. Tijdens de uitvoering zorgen we voor afstemming, beheersing van risico's en een zorgvuldige overdracht naar beheer en support.

Wat dit oplevert

- Minder impact op de dagelijkse operatie
- Meer grip op planning, uitvoering en verantwoordelijkheden
- Zorgvuldige begeleiding van verandering
- Een gecontroleerde overgang naar de nieuwe situatie
- Borging van kennis en opvolging na oplevering





ondersteuning

Extra capaciteit en specialistische kennis wanneer het nodig is

Niet iedere verandering of verbetering past binnen de dagelijkse supportstructuur. Soms vraagt een traject om extra capaciteit, specialistische kennis of tijdelijke versterking om een project beheerst en voortvarend uit te voeren.

Binnen XtrnSupport bieden wij daarom ook projectondersteuning aan. Daarmee ondersteunen we organisaties bij verbeteringen, uitbreidingen en optimalisaties die vragen om meer dan reguliere support alleen. Zo zorgen we dat veranderingen niet blijven liggen en dat uitvoering, afstemming en opvolging goed geborgd zijn.

Waar u aan kunt denken

- Uitbreiding van werkplekken, locaties of infrastructuur
- Technische verbeteringen of optimalisaties binnen de omgeving
- Voorbereiding op groei, vernieuwing of vervanging
- Securityverbeteringen of aanvullende beheersmaatregelen
- Ondersteuning bij compliance- of continuïteitsvraagstukken

Hoe wij ondersteunen

Afhankelijk van de vraag kunnen wij technisch uitvoerend, adviserend of coördinerend aansluiten. Daarbij zorgen we voor heldere afstemming, een passende aanpak en borging richting beheer en support, zodat ook na afronding duidelijk blijft wie wat oppakt.

Wat dit oplevert

- Extra slagkracht bij veranderingen en verbetertrajecten
- Toegang tot specialistische kennis wanneer dat nodig is
- Meer grip op uitvoering, planning en verantwoordelijkheden
- Betere aansluiting tussen project, beheer en support
- Een omgeving die beheerst kan doorontwikkelen



Het supportmodel in de praktijk



Één aanspreekpunt voor support, afstemming en opvolging

XtrnSupport is geen verzameling losse diensten, maar één samenhangend supportmodel. Door servicedesk, standaard wijzigingen, onsite support, monitoring en aanvullende ondersteuning met elkaar te verbinden, ontstaat meer overzicht, duidelijkheid en continuïteit binnen uw IT-omgeving.

Daarbij fungeren wij als **centraal aanspreekpunt** voor meldingen, afstemming en opvolging. Zo voorkomen we versnippering tussen gebruikers, interne IT en externe leveranciers, en ontstaat meer grip op wat er speelt, wie wat oppakt en hoe zaken worden bewaakt.

Hoe dit in de praktijk werkt

- Meldingen, vragen en verstoringen komen centraal binnen
- Wij verzorgen de intake, prioritering en verdere opvolging
- Waar nodig stemmen wij af met interne IT, leveranciers of andere betrokken partijen
- Monitoring, standaard wijzigingen en onsite support sluiten hierop aan
- Zo ontstaat één duidelijke supportstructuur met regie en overzicht

Voor wie dit geschikt is

XtrnSupport is geschikt voor organisaties die behoefte hebben aan meer structuur in hun IT-ondersteuning. Bijvoorbeeld wanneer meldingen versnipperd binnenkomen, verantwoordelijkheden niet altijd helder zijn of verschillende partijen betrokken zijn bij beheer, support en opvolging.

Ook voor organisaties die willen doorgroeien naar een voorspelbare supportstructuur met duidelijke afspraken, vaste regie en minder afhankelijkheid van losse personen of leveranciers biedt dit model een stevige basis.

Wat dit oplevert

- Eén aanspreekpunt voor support en afstemming
- Minder versnippering tussen gebruikers, IT en leveranciers
- Meer grip op continuïteit en verantwoordelijkheden
- Betere samenhang tussen dagelijkse ondersteuning en verandering
- Een supportmodel dat aansluit op uw organisatie



Algemene voorwaarden



Duidelijkheid over afspraken en uitgangspunten

Deze dienstbeschrijving geeft inzicht in de opzet en werkwijze van XtrnSupport. Voor de uitvoering van de dienstverlening en de gemaakte afspraken zijn altijd de overeengekomen contracten, eventuele SLA's en de algemene voorwaarden van toepassing. Bij afwijkingen tussen deze documentatie en een overeenkomst of SLA, zijn de afspraken in de overeenkomst leidend.

Algemene voorwaarden van ICT Waarborg

XTRN-IT is aangesloten bij ICT Waarborg en maakt gebruik van de Algemene Voorwaarden van ICT Waarborg. Deze zijn van toepassing op onze aanbiedingen, overeenkomsten en diensten. De voorwaarden beschrijven de uitgangspunten voor de samenwerking tussen leverancier en opdrachtgever bij het leveren van producten en diensten op het gebied van IT, SaaS, kantoortechnologie en softwareontwikkeling.

Disclaimer

Bij het samenstellen van deze dienstbeschrijving is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de informatie. Toch kunnen er geen rechten aan worden ontleend. XTRN-IT is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden in deze documentatie. Deze folder is bedoeld als toelichting op de dienstverlening en vervangt geen overeenkomst of SLA.

Copyright

Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van XTRN-IT worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, ongeacht de vorm. Dit geldt voor intern en extern gebruik, en voor zowel commerciële als educatieve doeleinden.

Meest actuele versie

Wilt u de meest actuele versie van onze algemene voorwaarden bekijken?

Raadpleeg deze via onze website: xtrn-it.nl/algemene-voorwaarden

Heeft u vragen over onze voorwaarden? [Neem gerust contact met ons op.](#)





◆ De eerste stap naar een supportstructuur die past bij uw organisatie ◆

Goede IT-support begint niet bij het eerste ticket, maar bij een heldere inrichting vooraf. De manier waarop meldingen binnenkomen, wie waarvoor verantwoordelijk is, welke afspraken gelden en hoe opvolging plaatsvindt, bepaalt in grote mate hoe support in de praktijk wordt ervaren.

Daarom starten wij niet met aannames, maar met een inhoudelijke intake. Samen brengen we uw huidige supportstructuur, aandachtspunten en wensen in kaart. Zo ontstaat vanaf het begin duidelijkheid over wat nodig is om XtrnSupport goed te laten aansluiten op uw organisatie.

◆ Wat we tijdens de intake bespreken ◆

- de huidige supportstructuur en technische uitgangspunten
- meldingen, wijzigingen en de manier van opvolging
- verantwoordelijkheden, escalaties en afstemming
- eventuele inzet op locatie of aanvullende ondersteuning
- de gewenste vorm van support, SLA en rapportage

◆ Waarom deze intake belangrijk is ◆

Een goede intake voorkomt dat support versnipperd of onduidelijk wordt ingericht. Door vooraf samen de juiste uitgangspunten te bepalen, ontstaat een supportstructuur die beter aansluit op uw organisatie, gebruikers en dagelijkse praktijk.

◆ Neem contact met ons op ◆

Wilt u weten hoe XtrnSupport past binnen uw organisatie en supportbehoefte?

Plan dan een kennismaking. We denken graag met u mee over een passende en beheersbare aanpak.





xtrn group



Heeft u uw IT-support écht onder controle?

[Plan een kennismaking](#)

let's get in touch

Onze Website

<https://xtrn-it.nl>

Onze Mail

sales@xtrn-it.nl

LinkedIn

nl.linkedin.com/company/xtrn-it-bv



Ons Adres

Olympialaan 4, 6042JZ Roermond

Veelgestelde vragen? Bekijk ze op
xtrn-it.nl/faq

Of neem direct contact met ons op via de
website:

[Contact](#)

