



Concept

Dienstbeschrijving

XtrnSupport

Dit is de voorlopige conceptversie van onze brochure. We werken nog aan de definitieve uitwerking, maar delen deze alvast om een goed beeld te geven van onze aanpak en dienstverlening.

Jouw IT op orde, jij kunt dóór.



Inhoudsopgave



01 Inleiding

02 XtrnSupport in detail

05 Onze werkwijze

06 Servicelevels

07 Algemene voorwaarden

08 Dienstmatrix XtrnSupport

09 Technische randvoorwaarden

10 Contactgegevens

Inleiding

In dit document vind je meer informatie over XtrnSupport, de betrokken IT supportoplossing die jouw organisatie structureel ontzorgt én versterkt.

Met XtrnSupport krijg jij één vast aanspreekpunt voor al je IT-support: van dagelijkse vragen tot escalaties en projectondersteuning. Wij zorgen voor directe hulp, korte lijnen en een betrokken team dat jouw omgeving kent. Geen frustratie meer over tickets die blijven liggen of projecten die stikken, want wij lossen het op. Van servicedesk tot coördinatie van IT-veranderingen, wij zijn er als verlengstuk van jouw organisatie.

XtrnSupport in het kort

IT-support is vaak versnipperd en ad hoc geregeld. Met XtrnSupport breng je rust en overzicht terug in je organisatie. Onze experts helpen jouw medewerkers snel op weg en staan paraat bij storingen, implementaties en migraties. Altijd met een persoonlijke aanpak, op afstand of op locatie.

Of je nu 5 of 5000 gebruikers hebt: wij zorgen dat de IT-ondersteuning past bij jouw manier van werken. Schaalbaar, professioneel en afgestemd op jouw wensen.

De voordelen van XtrnSupport

IT-vraagstukken zijn er altijd: van kleine gebruikersvragen tot urgente incidenten of projectmatige ondersteuning. Tegelijk stijgt de druk op interne IT-teams en wordt het steeds lastiger om alles goed te organiseren. Met XtrnSupport krijg je niet alleen snelle hulp, maar ook grip op continuïteit en tevredenheid. Wij denken mee, lossen op en zorgen dat jouw medewerkers zonder ruis door kunnen werken.

- **Eén vast aanspreekpunt:** voor alle IT-vragen, changes en escalaties.
- **Directe hulp:** via telefoon, mail of ticket – zonder lange wachttijden.
- **Schaalbare ondersteuning:** voor werkplekbeheer, projecten en migraties.
- **Betrokken team:** kent jouw omgeving, werkt persoonlijk en oplossingsgericht.
- **Rust en regie:** jij focust op je werk, wij lossen het op.

Met XtrnSupport kies je voor betrouwbare ondersteuning, korte lijnen en direct resultaat. Zo blijft jouw organisatie wendbaar én in controle.

← XtrnSupport in detail

In detail



komt nog

Wat krijg je precies?

komt nog

komt nog

CONCEPT



Wat zit er standaard in?

Komt nog

Wat zit er optioneel in?

Komt nog

CONCEPT



Komt nog

Continu inzicht in onze diensten en jouw IT

Goed werkende IT is cruciaal voor iedere organisatie. Wanneer systemen vertragen, gebruikers vastlopen of incidenten zich opstapelen, ontstaat er direct druk en frustratie. Daarom monitoren wij jouw IT-omgeving en onze diensten continu zodat jij problemen vóór bent, niet achteraf. Met slimme tooling en duidelijke rapportages houden we grip op beschikbaarheid, prestaties en veiligheid. Zo weet jij precies waar knelpunten ontstaan en kunnen wij snel schakelen.

Onze monitoring richt zich op:

- Automatische controle van cruciale IT-processen en systemen
- Proactieve opvolging van meldingen (ook buiten kantooruren mogelijk)
- Inzicht in gebruikersgedrag, capaciteit en knelpunten
- Signalen rondom beveiliging, updates en compliance-risico's

Zo blijft jouw IT-omgeving betrouwbaar, snel en volledig afgestemd op wat jouw mensen nodig hebben om goed te werken.

Support voor eindgebruikers: snel en persoonlijk

Ondersteuning nodig? Onze experts staan voor je klaar. Via telefoon, e-mail of ons supportportaal kun je eenvoudig meldingen doorgeven of vragen stellen. Alles wordt zorgvuldig geregistreerd en opgevolgd, zodat je netwerk snel weer werkt zoals het hoort.

Onze supportdesk is beschikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:30 uur. Meldingen worden geclassificeerd op prioriteit en urgentie, zodat we altijd gericht en efficiënt kunnen handelen en dat van kritieke storing tot eenvoudige wijziging.

Onze werkwijze



Wil je starten met XtrnSupport? Dan wil je natuurlijk weten wat je kunt verwachten. We nemen je stap voor stap mee in onze aanpak, zodat we jouw organisatie direct effectief kunnen ondersteunen met slimme, professionele IT-support, afgestemd op jouw manier van werken.

Adviesgesprek

Plan van aanpak

Komt nog

Implementatie

Komt nog

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Tot slot leggen we alle gemaakte afspraken vast in een DAP-document. Denk aan contactpersonen, afspraken over support, beschikbaarheid, beheer en eventuele specifieke configuraties. Zo is alles duidelijk en goed geborgd, voor nu én de toekomst.

Service levels

XtrnSupport

Service levels



Met XtrnSupport weet je waar je aan toe bent. Heldere afspraken, vaste contactmomenten en inzichtelijke rapportages zorgen dat je altijd grip hebt op je IT-omgeving. Geen verrassingen, wel vertrouwen.

Beschikbaarheid support

Onze servicedesk staat op werkdagen voor je klaar van 08:30 tot 17:30 uur. Direct contact bij vragen of incidenten, telefonisch, per mail of via het selfserviceportaal.

Rapportages & monitoring

Afhankelijk van het gekozen servicelevel ontvang je duidelijke rapportages over de prestaties van je netwerk. Zo heb je altijd inzicht in wat er speelt en kun je proactief bijsturen.

Denk aan:

- Analyse van netwerkstoringen of ticketdoorlooptijden
- Prestaties van switches, wifi en firewalls
- Inzicht in netwerkgebruik en capaciteit
- Rapportages over licenties en componentstatus
- Securityrapportages en risico-indicaties

Overleggen op maat

We stemmen samen af hoe vaak en op welk niveau we overleggen. Zo borgen we de continuïteit én benutten we verbeterkansen. Afhankelijk van je voorkeur plannen we:

- Strategisch overleg over netwerkvisie en infrastructuur
- Tactisch overleg over KPI's, monitoring en trends
- Operationeel overleg over openstaande meldingen en acties

Single Point of Contact (SPOC)

Binnen jouw organisatie werk je met meerdere leveranciers voor hardware, software en applicaties. Dat zorgt al snel voor versnippering van verantwoordelijkheden. Met XTRN-GROUP als SPOC centraliseren we alle communicatie: wij zijn jouw vaste aanspreekpunt voor derde partijen.

Wij registreren meldingen, volgen deze actief op en zorgen dat ze bij de juiste partij terechtkomen – óók als het buiten onze directe scope valt. Zo hoef jij niet te schakelen met allerlei leveranciers, maar heb je één partij die het overzicht houdt en de regie voert. Dat bespaart tijd en frustratie, en verhoogt de grip op je IT-omgeving.

Derde partijen leggen we vast in het Dossier Afspraken & Procedures (DAP), zodat alles helder en afgestemd is.

Algemene voorwaarden



Copyright

Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van XTRN-GROUP worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, ongeacht de vorm. Denk aan druk, offset, digitale of elektronische reproductie. Dit geldt zowel voor intern als extern gebruik, en voor commerciële of educatieve doeleinden.

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-GROUP is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden in deze documentatie.

Algemene voorwaarden

XTRN-GROUP is aangesloten bij ICT Waarborg en maakt gebruik van de Algemene Voorwaarden van ICT Waarborg. De "Algemene Voorwaarden ICT Waarborg - B2B 2022" zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en diensten.

De algemene voorwaarden bevatten spelregels voor het contact tussen leveranciers en opdrachtgevers bij het leveren van producten/diensten onder andere op het gebied van IT, SaaS, kantoortechnologie en de ontwikkeling van programmatuur en websites. Wilt u meer informatie over onze voorwaarden? Neem dan gerust [contact](#) op.

[U kunt hier de Algemene Voorwaarden downloaden](#)

Dienstmatrix

XtrnSupport

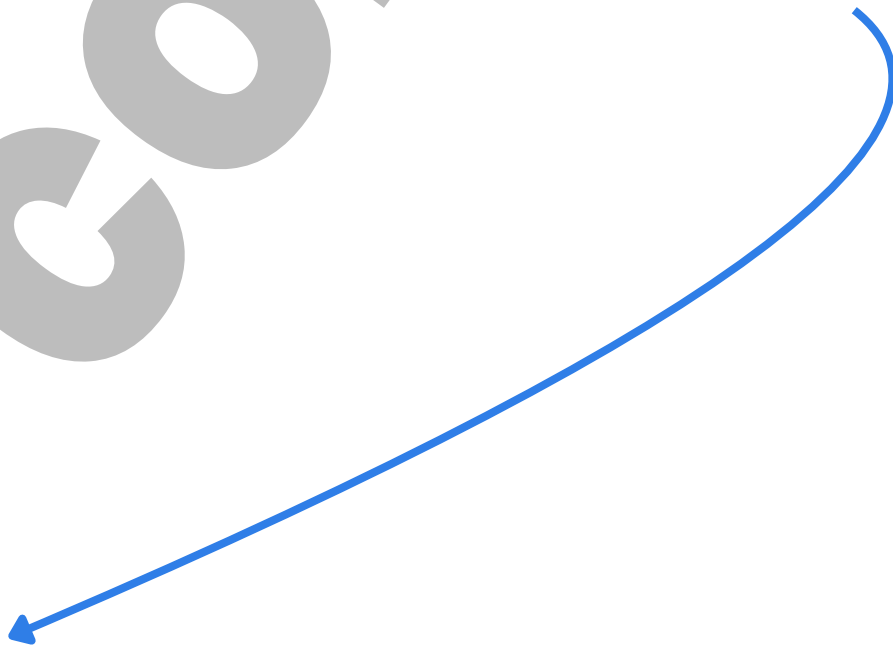
Dienstmatrix

8



Copyright

CONCEPT



Technische randvoorwaarden



CONCEPT



Bedankt !

let's get in touch

Onze Website

www.xtrn-group.nl

Onze Mail

sales@xtrn-group.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](#)

