



Concept

Dienstbeschrijving XtrnWorkspace

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.

Werken zonder zorgen. Altijd en overal



Inhoudsopgave



01 Inleiding

02 XtrnWorkspace in detail

05 Onze werkwijze

06 Servicelevels

07 Algemene voorwaarden

08 Dienstmatrix XtrnWorkspace

09 Technische randvoorwaarden

10 Contactgegevens

Inleiding

In dit document vind je alles over XtrnWorkspace: onze complete werkplek oplossing voor moderne organisaties.

Met XtrnWorkspace nemen we het beheer van jouw werkplekken en gebruikerssupport volledig uit handen. We zorgen dat medewerkers altijd direct kunnen werken in een veilige, stabiele en goed ingerichte omgeving en dat zonder gedoe. Updates, beveiliging, configuratie en ondersteuning regelen wij.

XtrnWorkspace in het kort

Een goed functionerende werkplek is onmisbaar voor productieve, tevreden medewerkers. Met XtrnWorkspace beheren en monitoren we jouw werkplekken op afstand, inclusief ondersteuning voor alle gebruikers.

We zorgen dat jouw team altijd soepel werkt met slimme Microsoft-tools zoals SharePoint, Teams, OneDrive, Office en Outlook. Elke werkplek is ingericht voor één medewerker, volledig afgestemd op zijn of haar manier van werken.

De voordelen van XtrnWorkspace

ICT wordt steeds complexer. Tegelijkertijd groeit de druk op interne IT-afdelingen. Dagelijks ad-hoc werk, vragen van medewerkers en technische issues slokken kostbare tijd op, tijd die je liever investeert in strategische IT- en innovatieprojecten.

Met XtrnWorkspace nemen wij het volledige werkplekbeheer en gebruikerssupport van je over. Van onboarding tot incidentafhandeling: wij zorgen dat alles draait. Dat geeft jouw IT-team lucht én jouw organisatie rust.

- **Vast bedrag per gebruiker:** heldere kosten, geen verrassingen.
- **Direct schaalbaar:** meer werkplekken nodig? Wij regelen het meteen.
- **Volledig ontzorgd:** onboarding, updates en support, alles geregeld.
- **Slimme, veilige werkplekken:** op basis van Microsoft-standaarden, ingericht voor maximale productiviteit en samenwerking.

Met XtrnWorkspace kies je voor continuïteit, overzicht en gemoedsrust. Zo houd jij de focus op groei en innovatie.

XtrnWorkspace in detail

In detail



We richten werkplekken slim en efficiënt in, zorgen voor dagelijks beheer én blijven optimaliseren. Met slimme monitoring, actieve ondersteuning en heldere afspraken creëren we een veilige en stabiele werkomgeving die jouw organisatie vooruithelpt.

Wat krijg je precies?

XtrnWorkspace bestaat uit twee hoofdcomponenten:

- Proactief beheer en monitoring van je werkplekken
- Support voor je medewerkers (gebruikersondersteuning)

Slim en veilig werkplekbeheer

Bij XTRN nemen we het volledige beheer van je werkplekken uit handen. Wij richten alles in, zorgen dat elke laptop, mobiel of desktop veilig is geconfigureerd en houden proactief toezicht op performance en veiligheid.

Voor nieuwe klanten starten we altijd met een intake waarin we samen bepalen hoe jouw ideale werkplek eruitziet. Vervolgens zorgen wij voor een standaardconfiguratie die past bij jouw organisatie, flexibel én toekomstbestendig.

Wat zit er standaard in?

Je werkplekken worden uitgerust met slimme Microsoft-tools en securitytoepassingen, waaronder:

- Microsoft Windows OS (Pro of Enterprise)
- Microsoft Defender for Endpoint
- Microsoft Intune MDM
- Microsoft Office
- Microsoft Edge
- PDF Reader & Printservices
- BitLocker drive-encryptie
- AutoPilot-configuratie
- Multi-factor authenticatie (MFA)
- Remote support software
- Back-up integratie via de 3211 methode

Samen stemmen we vooraf af welke applicaties en instellingen jouw team nodig heeft, zodat alles vanaf dag één werkt zoals het hoort.

Slimme beveiliging op maat van jouw organisatie



Bij XtrnWorkspace nemen we security serieus. Elke werkplek is uitgerust met een stevig beveiligingsbeleid dat standaard bestaat uit antivirusoplossingen, multi-factor authenticatie, back-ups en slimme detectie op basis van bewezen Microsoft-technologie. Zo zorgen we ervoor dat jouw medewerkers veilig kunnen werken, zonder zorgen over datalekken of ransomware.

We beveiligen niet alleen de software, maar ook de hardware. Bij signalen van verlies of diefstal zorgen we dat apparaten direct op afstand worden gewist of geblokkeerd. Jij houdt de controle en wij doen het werk.

Wil je extra zekerheid of heb je specifieke vragen rond cybersecurity? Dan kun je XtrnSecurity aanvullend inzetten, onze geavanceerde beveiligingslaag inclusief SIEM, e-mailbeveiliging en netwerksegmentatie.

Gebruikersbeheer zonder gedoe

Medewerkers komen en gaan en dan wil je snel kunnen schakelen. Met XtrnWorkspace regelen wij het gebruikersbeheer voor je, van accountaanvragen tot mailboxrechten. Denk aan:

- Beheer in Azure Active Directory
- Toekennen van rechten & toegang
- Reset van wachtwoorden
- Aanmaken/wijzigen van gebruikers, e-mailboxen en groepen
- Verwerking van in- en uitdiensttredingen

Zo hoef jij je geen zorgen te maken over toegang en compliance.

Proactief onderhoud

We houden alle werkplekken proactief in topconditie. Updates, patches en monitoring: wij zorgen dat alles up-to-date is en blijft functioneren zoals het hoort. Dankzij onze slimme tools én ervaren supportteam ben je verzekerd van stabiele werkplekken zonder vertraging.

Onze werkzaamheden omvatten onder andere:

- Incidentopvolging vanuit monitoring (binnen kantooruren)
- Technische acties om werkplekken optimaal te laten presteren
- Patch- en releasebeheer
- Probleembeheer
- Beheer van Microsoft-licenties, incl. MFA, BitLocker & Defender
- Back-up beheer en herstel
- Configuratiebeheer (CMDB)
- Wijzigingsbeheer (changemanagement op nacalculatiebasis)

Daarnaast overleggen we met jou over eventuele herinstallaties of verbeteringen bij gebruikersproblemen. Wij volgen altijd de officiële lifecycle-standaarden van Microsoft en andere softwareleveranciers.

Continu inzicht in de gezondheid van je werkplekken



Een goed functionerende werkplek is cruciaal: zodra medewerkers vertraging ervaren of storingen optreden, stagneert de productiviteit. Daarom monitoren wij je werkplekken proactief. Met slimme tooling zoals Microsoft Intune houden we vitale functies, beveiliging en prestaties voortdurend in de gaten. Problemen lossen we vaak al op vóórdat ze merkbaar worden voor de eindgebruiker.

Onze monitoring richt zich op:

- Geautomatiseerde 24/7 bewaking van systemen
- Directe opvolging van meldingen
- Capaciteits- en performancecontrole op basis van kritieke drempelwaarden
- Toezicht op beveiliging, versleuteling en compliance

Zo blijft je IT-omgeving betrouwbaar én toekomstbestendig.

Support voor eindgebruikers: snel en persoonlijk

Ondersteuning nodig? Onze experts staan klaar voor jou en je collega's. Via telefoon, e-mail of ons self-service portaal krijg je direct hulp bij vragen of storingen. Alles wordt netjes geregistreerd en gestructureerd opgevolgd via ons supportstysteem.

Onze supportdesk is beschikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:30 uur. Meldingen worden geclassificeerd op prioriteit en urgentie, zodat we direct gericht aan de slag kunnen. Of het nu gaat om een simpele vraag of een storing met impact: jij weet zeker dat het wordt opgepakt zoals het hoort.

Onze werkwijze



Onze werkwijze



Wil je starten met XtrnWorkspace? Dan wil je natuurlijk weten wat je kunt verwachten. We nemen je stap voor stap mee in het proces, zodat we jouw organisatie zo goed mogelijk kunnen ondersteunen met professioneel werkplekbeheer.

Adviesgesprek

We starten met een vrijblijvend adviesgesprek waarin we jouw IT-landschap, wensen en toekomstplannen in kaart brengen. Wat wil je bereiken, waar wil je naartoe en hoe past XtrnWorkspace daarin? Samen bekijken we welke onderdelen nodig zijn voor moderne werkplekken op maat. Zo kunnen we direct een scherpe én realistische offerte opstellen.

Plan van aanpak

Met XtrnWorkspace nemen we het volledige beheer van je werkplekken uit handen. Wij richten alles in, zorgen dat elke laptop, mobiel of desktop veilig is geconfigureerd en houden proactief toezicht op performance en veiligheid.

Op basis van het adviesgesprek maken we een concreet plan van aanpak. Daarin staat precies wie wat doet, wanneer en waarom. Denk aan technische inrichting, prioriteiten en planning. Zo weet iedereen, van onze consultants tot jouw interne team, exact waar hij aan toe is.

Implementatie

Zijn er nog werkzaamheden nodig vóórdat we het beheer volledig overnemen? Dan pakken we die op tijdens de projectfase. Onze consultants stemmen alles strak af op jouw organisatie: systemen, processen en gebruikers. We zorgen voor een efficiënte inrichting en koppelen regelmatig terug met heldere voortgangsrapportages.

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

Service levels



Met XtrnWorkspace 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 jouw werkplekomgeving. Zo heb je altijd inzicht in wat er speelt en kun je proactief sturen.

Denk aan:

- Analyse van tickets en doorlooptijden
- Prestatie-indicatoren van onze dienstverlening
- Inzicht in het gebruik van werkplekken
- Rapportage van licenties en contractstatus
- 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 jouw voorkeur plannen we:

- Strategisch overleg over ICT-roadmap en toekomstvisie
- Tactisch overleg over trends, KPI's en rapportages
- Operationeel overleg over lopende tickets 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 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 hoeft 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

XtrnWorkspace

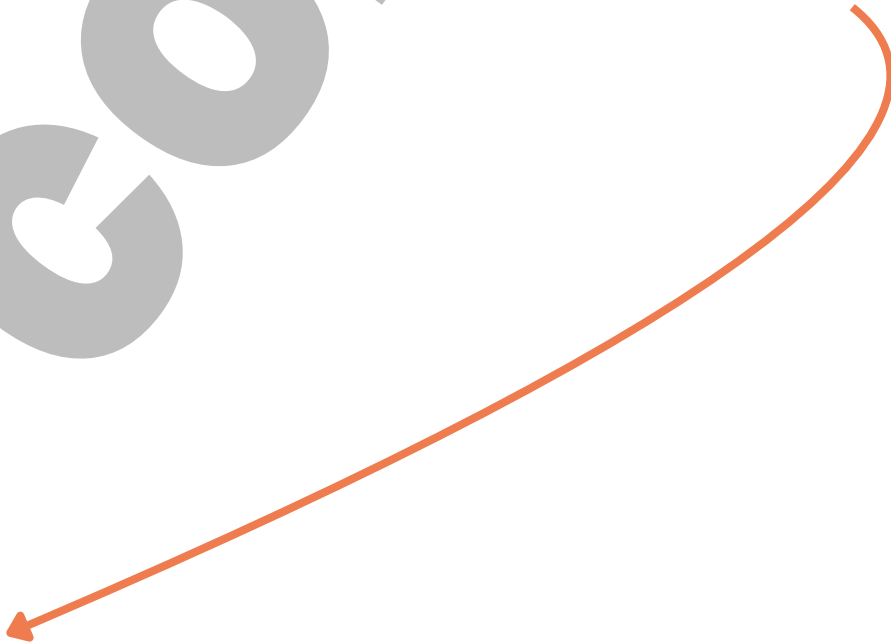
Dienstmatrix

8



Copyright

CONCEPT

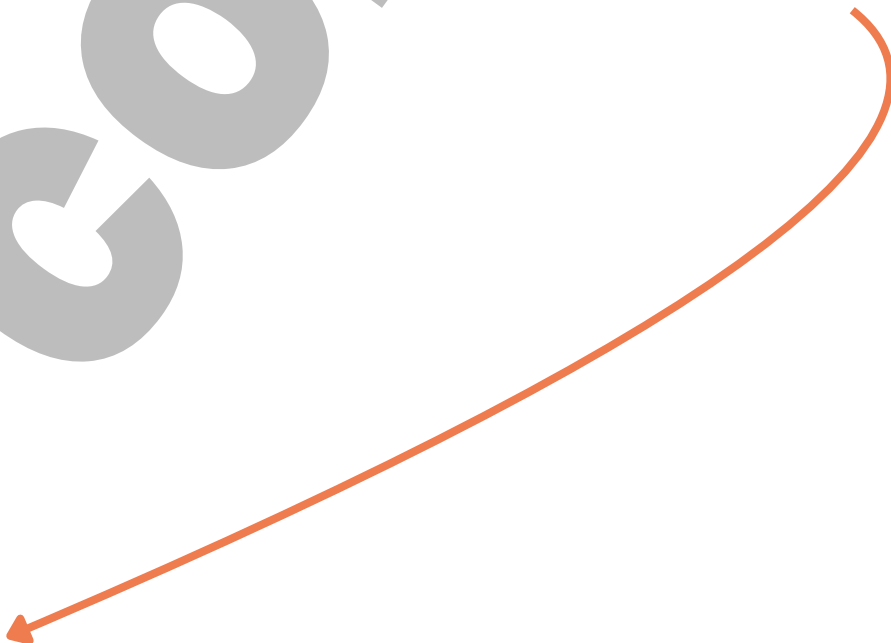


XtrnWorkspace

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](#)

