



De Functional Supportdesk

Het proactieve en betrokken verlengstuk van je IT-afdeling

Je applicatielandschap staat als een huis. Je werknemers hebben de benodigde tools ter beschikking om klanten optimaal te voorzien in hun behoeften. De grootste uitdaging ligt echter nog voor je. Hoe zorg je er namelijk voor dat je applicaties blijven werken?

De Functional Supportdesk

Om klanten te voorzien in hun behoefte aan extra handjes op het gebied van functioneel beheer, heeft Macaw de Functional Supportdesk (FSD) ingericht. Dit is een team van ervaren en betrokken functioneel beheerders die je van dienst zijn voor al je functionele vraagstukken. Dit doen zij zowel op locatie als op afstand.

Het team biedt ondersteuning binnen drie domeinen:

1. Operationele en procesmatige ondersteuning

Het team verzorgt het procesmanagement voor je gehele applicatieportfolio, inclusief alle technische vraagstukken. Hierbij kun je denken aan aanvragen voor domeinen, DNS en certificaten, TM deployments, digital analytics, ITSM-configuratie en toegangsbeheer.

2. Functionele ondersteuning

De Supportdesk biedt tevens functionele ondersteuning in de breedste zin van het woord. Vaak gaat het hierbij om het beheren van webcontent, inclusief het aanpassen van tekst, visuals en CSS/HTML-styling. Macaw assisteert je tevens bij het uitrollen van grootschalige, internationale marketingcampagnes.

3. E-commerce support

Ook is het team zeer bedreven in het ondersteunen van e-commerce platforms. We bieden hierbij dienstverlening binnen de gehele supply chain.

Xperience Level Agreement

Om je optimaal te voorzien in je behoefte, gaan wij niet uit van een Service Level Agreement, maar van een Xperience Level Agreement (XLA). Dit houdt in dat we niet uitsluitend werken volgens vooraf gemaakte afspraken, maar dat we altijd streven naar volledige klanttevredenheid. Dit houdt concreet in dat we constant - vanuit het perspectief van de klant – proactief meedenken over de optimale oplossing.

Onze aanpak

De service die de Functional Supportdesk levert hangt volledig af van jouw specifieke wens. Heb je uitsluitend functionele vragen of komt er ook techniek bij kijken? Is er ondersteuning nodig voor een specifieke applicatie of nemen we het beheer van het gehele applicatieportfolio over? Nadat we de antwoorden op deze vragen boven tafel hebben, gaan we de aanpak formuleren. In de meeste gevallen is het gewenst om met een vast team te werken dat op locatie het functioneel beheer uitvoert als onderdeel van het IT-team. We werken daarbij altijd met bewezen methodieken. Denk aan ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ASL (Application Services Library) en BiSL (Business Information Services Library).

Extra handjes

Heeft je organisatie behoefte aan extra handjes op het gebied van functioneel beheer? Dan ben je bij de Functional Supportdesk van Macaw aan het juiste adres. Het team ondersteunt je bijvoorbeeld op het gebied van Event Management, Incident Management, Request Management & Fulfilment, Problem Management, Access Management, Service Desk & Operations Management.

Meer weten?

Meer weten over de mogelijkheden?
Stel je vraag aan een van onze experts.

[Stel je vraag](#)