Zusammenarbeit und Beauftragung

IT-Projekte funktionieren dann gut, wenn Ziel, Ausgangslage und Verantwortlichkeiten früh geklärt sind. DAXS arbeitet deshalb strukturiert, aber ohne unnötige Bürokratie: verständlich für die Entscheiderseite und ausreichend genau für eine sichere Umsetzung.

Der erste Kontakt

Sie erreichen DAXS telefonisch oder per E-Mail. Für eine erste Einordnung helfen eine kurze Beschreibung des Anliegens, das gewünschte Ergebnis, ein möglicher Terminrahmen und der Hinweis, ob es sich um eine Störung, eine Veränderung oder ein neues Vorhaben handelt.

Bei akuten Problemen ist es besonders hilfreich zu wissen, wer betroffen ist, seit wann das Problem besteht und welche Arbeitsabläufe dadurch beeinträchtigt sind. Zugangsdaten, Passwörter oder andere vertrauliche Informationen gehören nicht unaufgefordert in eine allgemeine E-Mail.

Klärung von Bedarf und Ausgangslage

Vor einer Empfehlung werden die relevanten Rahmenbedingungen besprochen: bestehende Systeme, Abhängigkeiten, Ansprechpartner, aktuelle Risiken, gewünschte Prioritäten und vorhandene Budgets. Bei größeren oder unklaren Vorhaben kann zuerst eine Analyse- oder Konzeptphase sinnvoll sein.

DAXS macht transparent, welche Annahmen einer Einschätzung zugrunde liegen. Wenn Informationen fehlen oder Drittsysteme betroffen sind, wird das angesprochen, statt Sicherheit nur zu behaupten.

Angebot und Auftrag

Je nach Aufgabe erfolgt die Beauftragung über ein Angebot, eine Auftragsbestätigung, eine laufende Vereinbarung oder einen klar abgegrenzten Einzelauftrag. Darin werden insbesondere Ziel, Leistungsumfang, Zuständigkeiten, Termine, Vergütung sowie wichtige Voraussetzungen festgehalten.

Ein Angebot beschreibt den abgestimmten Stand. Zusätzliche Wünsche sind jederzeit möglich, werden aber zuerst gemeinsam bewertet. So bleiben Aufwand, Priorität und Wirkung einer Änderung transparent.

Ihre Mitwirkung

Eine zügige Umsetzung braucht auf Kundenseite entscheidungs- und auskunftsfähige Ansprechpartner. Dazu gehören je nach Projekt die Freigabe von Terminen, die Bereitstellung notwendiger Informationen, die Abstimmung mit Mitarbeitern oder Dritten sowie die Entscheidung bei offenen Punkten.

Der Auftraggeber bleibt für seine geschäftlichen Entscheidungen, Inhalte, Berechtigungen und gesetzlichen Pflichten verantwortlich, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. DAXS weist auf erkennbar wesentliche Abhängigkeiten hin und unterstützt bei der technischen Umsetzung.

Änderungen mit Kontrolle

Geplante Veränderungen werden nach Auswirkung und Dringlichkeit abgestimmt. Bei Eingriffen in produktive Systeme achtet DAXS auf geeignete Zeitfenster, Rückmeldemöglichkeiten und eine nachvollziehbare Durchführung. Nicht jede Änderung lässt sich ohne Unterbrechung umsetzen; mögliche Auswirkungen werden vorab besprochen, soweit sie erkennbar sind.

In einer akuten Störung kann rasches Handeln erforderlich sein. Auch dann wird die Kommunikation so klar wie die Situation es zulässt geführt und die Maßnahme im passenden Umfang festgehalten.

Abschluss, Übergabe und Weiterbetreuung

Nach Abschluss einer Leistung erfolgt je nach Auftrag eine Übergabe, eine gemeinsame Prüfung, eine Dokumentation oder eine weitere Betreuung. Erforderliche offene Punkte werden sichtbar gemacht. Eine erfolgreiche technische Übergabe ersetzt keine stillschweigend zugesagte Dauerbetreuung.

Laufende Wartung, Monitoring, Reaktionszeiten, Vertretungsregelungen und Servicefenster werden passend zum Bedarf vereinbart und in der Leistungsbeschreibung festgehalten.

Kommunikation

Für allgemeine Anfragen: wecare@daxs.com · +43 7229 22722. Wesentliche Entscheidungen und Freigaben sollen nachvollziehbar erfolgen, typischerweise per E-Mail, Ticket oder vereinbartem Kommunikationsweg.

Grundsatz

Eine gute Zusammenarbeit bedeutet: keine Überraschungen, klare Entscheidungen und ein realistischer Blick auf Aufwand, Risiko und Nutzen.

Projektphasen mit klaren Ergebnissen

Phase	Gemeinsamer Fokus	Typisches Ergebnis
1. Einordnung	Anlass, Ziel, Dringlichkeit und Betroffenheit verstehen	Erste Priorisierung und sinnvoller nächster Schritt
2. Klärung	Ausgangslage, Wissen, Abhängigkeiten und Verantwortlichkeiten erfassen	Abgestimmte Annahmen, offene Punkte und Entscheidungsgrundlage
3. Planung	Leistungsumfang, Vorgehen, Termine, Kosten und Risiken festlegen	Angebot, Auftrag, Projektplan oder klar abgegrenzter Einzelauftrag
4. Umsetzung	Änderungen kontrolliert durchführen und Auswirkungen transparent machen	Nachvollziehbare Umsetzung mit passenden Rückmeldungen und Freigaben
5. Übergabe und Betrieb	Ergebnis prüfen, Wissen übergeben und weitere Betreuung klären	Dokumentation, offene Punkte, Übergabe oder ausdrücklich vereinbarte Betreuung

Freigaben und Entscheidungen

Technische Möglichkeiten ersetzen keine geschäftliche Entscheidung. DAXS bereitet Optionen verständlich auf und weist auf erkennbare Auswirkungen hin. Die Freigabe für Kosten, Änderungen am produktiven Betrieb, Berechtigungen, Datenübernahmen oder Abschaltungen erfolgt durch die dafür zuständige Kundenseite, sofern nicht ausdrücklich eine andere Regelung vereinbart wurde.

Bei größeren Vorhaben werden technische und fachliche Freigaben sinnvoll getrennt: Was technisch umgesetzt werden kann, ist nicht automatisch die richtige Entscheidung für Ablauf, Budget oder Verantwortung im Unternehmen.

Wissenstransfer von Anfang an

Gerade bei Neukunden wird nicht nur eine Aufgabe erledigt. Zuerst muss verstanden werden, welches Wissen bereits vorhanden ist, welche Personen Verantwortung tragen und wo ein Wechsel, eine Ablöse oder eine Erweiterung ansteht. Das schützt vor falschen Annahmen und macht die spätere Übergabe wesentlich leichter.

Created 2026-09-19 16:07:56 UTC by DAXS Administration
Updated 2026-09-27 12:21:16 UTC by DAXS Administration