

Betreuungsmodelle und Service-Level

IT-Betreuung muss zum Unternehmen, zum Schutzbedarf und zum tatsächlichen Arbeitsalltag passen. DAXS bietet deshalb keine künstliche Einheitsleistung, sondern vereinbart den passenden Rahmen von bedarfsgesteuertem Support bis zu erweiterten, projektbezogenen Betreuungsmodellen.

Modell	Geeignet, wenn	Typischer Rahmen
Bedarfsgesteuerter Support	Einzelthemen, Projekte oder punktuelle Unterstützung benötigt werden	Klare Einzelaufträge, Termine und Priorisierung nach Anliegen
Standardbetreuung	Laufende IT- und EDV-Betreuung gewünscht ist	Wiederkehrende Aufgaben, Supportweg und abgestimmter Handlungsspielraum
Erweiterte Betreuung	Mehr Koordination, Dokumentation oder planbare Reaktionszeiten erforderlich sind	Zusätzliche Abstimmung, definierte Servicezeiten oder technische Verantwortung im vereinbarten Umfang
Besondere Bereitschaft	Geschäftskritische Abläufe oder erweiterte Servicezeiten besondere Vorkehrungen erfordern	Projektbezogene Vereinbarung, gegebenenfalls mit transparent eingebundenen Spezialpartnern

Routine, Änderung und kritischer Eingriff

Bei einer umfassenden Betreuung soll nicht jede Benutzeranlage, Rückfrage oder administrative Standardaufgabe zu unnötiger Bürokratie führen. Der vereinbarte Handlungsspielraum kann Routinebetrieb und laufende Administration abdecken. Wesentliche Änderungen, kritische Eingriffe, kostenwirksame Entscheidungen oder sicherheitsrelevante Schritte werden dagegen nach dem abgestimmten Freigabeweg behandelt.

Partner bei besonderen Anforderungen

Für 24x7-Bereitschaft, spezielle Security-Leistungen, größere Rollouts oder herstellerspezifische Anforderungen können projektbezogen spezialisierte Technologie- und Projektpartner eingebunden werden. Ihre Rolle, der Leistungsumfang und die Schnittstellen werden transparent vereinbart.

Planbar und persönlich

Direkte Ansprechpartner und kurze Wege bleiben erhalten. Zusätzliche Ressourcen werden dort ergänzt, wo sie für das konkrete Service-Level sinnvoll sind.

Weiterführend: [Supportablauf](#), [Zusammenarbeit und Beauftragung](#) und [Projektabschluss und Übergabe](#).

Weiterführend

Details zu den täglichen Abläufen: [Support und Kontakt](#), [Supportablauf](#), [Handlungsspielräume im laufenden IT-Betrieb](#) und [Zusammenarbeit mit interner IT](#)

und Partnern.

Created 2026-09-19 20:23:06 UTC by DAXS Administration

Updated 2026-09-20 07:05:05 UTC by DAXS Administration