

Supportablauf

DAXS unterstützt bei technischen Fragen, Störungen und Änderungswünschen im Rahmen einer bestehenden Vereinbarung oder eines gesonderten Auftrags. Der Support ist persönlich organisiert: Ihr Anliegen wird fachlich eingeordnet und nicht durch anonyme Standardstufen weitergereicht.

Kontakt und Meldung

Bitte melden Sie Anliegen bevorzugt per E-Mail an wecare@daxs.com oder telefonisch unter [+43 7229 22722](tel:+43722922722). Geben Sie nach Möglichkeit an, was betroffen ist, wann das Problem erstmals auftrat, welche Personen oder Arbeitsabläufe betroffen sind und was sich zuletzt geändert hat.

Je präziser die Erstinformation, desto schneller lässt sich die Situation einordnen. Screenshots, konkrete Fehlermeldungen oder der betroffene Arbeitsplatz können helfen. Passwörter, Zugangscodes und andere Geheimnisse sollen nicht in ungeschützten E-Mails übermittelt werden.

Einordnung und Priorität

Die Bearbeitung orientiert sich an Auswirkung, Dringlichkeit, vereinbarten Leistungen, Abhängigkeiten und der erreichbaren Informationslage. Ein vollständiger Ausfall eines vereinbarten Kernsystems wird anders bewertet als eine allgemeine Beratungsfrage, ein einzelner Anwendungsfehler oder ein geplanter Änderungswunsch.

Eine hohe Dringlichkeit bedeutet nicht automatisch, dass jede Ursache sofort behoben werden kann. Drittanbieter, Herstellerdienste, Internetverbindungen, Berechtigungen oder fehlende Freigaben können die Bearbeitung beeinflussen. DAXS kommuniziert den erkennbaren Stand und die sinnvollen nächsten Schritte.

Analyse und Vorgehen

Je nach Situation erfolgt zuerst eine schnelle Stabilisierung, eine Eingrenzung der Ursache oder die Abstimmung einer Änderung. Bei Eingriffen mit möglichen Folgen für produktive Systeme, Daten oder Verfügbarkeit wird ein Vorgehen gewählt, das zum Risiko und zur Dringlichkeit passt.

Wenn ein Hersteller, Provider oder anderer Dienstleister beteiligt ist, kann DAXS die technische Kommunikation unterstützen. Entscheidungen über Vertragsänderungen, kostenpflichtige Leistungen oder rechtliche Erklärungen bleiben jedoch beim jeweils zuständigen Vertragspartner, sofern keine ausdrückliche Vollmacht besteht.

Änderungswünsche

Ein Änderungswunsch wird nicht bloß als Ticket erledigt, sondern zunächst auf Ziel, Nebenwirkungen, Aufwand und Priorität geprüft. Kleine, eindeutig abgegrenzte Änderungen können rasch umgesetzt werden. Bei größeren Eingriffen empfiehlt DAXS eine kurze Planung, ein abgestimmtes Zeitfenster und gegebenenfalls einen Test- oder Rückfallweg.

Dokumentation und Abschluss

Wesentliche Arbeitsschritte, Entscheidungen und Übergaben werden im zum Auftrag passenden Umfang dokumentiert. Nach Abschluss erhalten Sie eine verständliche Rückmeldung, was getan wurde, ob Punkte offen sind und welche nächsten Schritte gegebenenfalls empfohlen werden.

Servicezeiten und Erreichbarkeit

Konkrete Reaktionszeiten, Bereitschaft und Servicefenster gelten nur, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurden. Ohne besondere Vereinbarung erfolgt die Bearbeitung im Rahmen der üblichen organisatorischen Möglichkeiten und nach angemessener Priorisierung. Für planbare Tätigkeiten sind abgestimmte Termine der beste Weg.

Keine pauschale 24/7-Zusage

DAXS arbeitet als persönlich geführtes Einzelunternehmen. Für besondere Verfügbarkeitsanforderungen werden passende Regelungen, Vertretungen oder ergänzende Leistungen gesondert vereinbart.

Was eine gute Störungsmeldung enthält

Angabe	Warum sie hilft
Betroffene Leistung oder Arbeitsablauf	Die Auswirkung kann fachlich eingeordnet werden.
Zeitpunkt und Verlauf	Hilft bei der Eingrenzung von Änderungen, Ausfällen oder wiederkehrenden Fehlern.

Angabe	Warum sie hilft
Umfang der Betroffenheit	Unterscheidet einen Einzelplatz von einem breiteren Ausfall.
Fehlermeldung oder Screenshot	Vermeidet Missverständnisse und beschleunigt die technische Analyse.
Erreichbare Rückfrageperson	Ermöglicht Tests und Entscheidungen ohne vermeidbare Wartezeit.

Fernzugriff und Arbeiten vor Ort

Viele Anliegen lassen sich nach Abstimmung per Fernzugriff analysieren oder lösen. Voraussetzung sind ein zulässiger, technisch geeigneter Zugang und eine ansprechbare Person auf Kundenseite, wenn Rückfragen oder Tests erforderlich sind. Für Eingriffe in produktive Systeme, sensible Bereiche oder Änderungen mit erkennbaren Auswirkungen wird der passende Freigabeweg vereinbart.

Wenn ein Vor-Ort-Termin, ein Wartungsfenster oder die Abstimmung mit Dritten nötig ist, wird dies offen kommuniziert. Reaktionszeit und Lösungszeit sind unterschiedliche Dinge: Eine rasche Rückmeldung kann erfolgen, obwohl für die nachhaltige Lösung noch Informationen, Herstellerunterstützung oder eine Entscheidung benötigt werden.