

## Verhaltenskodex für Spezialisten im externen Einsatz

In unserer Wirtschaft nehmen die **Erwartungen und Ansprüche in den externen Dienstleistungen** stetig zu. Pro Informatik will diese stetig wachsenden Qualitätsansprüche mit einem Verhaltenskodex als Richtlinie für die Spezialisten kontinuierlich verbessern.

Pro Informatik erwartet ein **professionelles Verhalten** ihrer Spezialisten. Professionelles Verhalten ist eine wertvolle Investition in die Gegenwart und Zukunft. Dieser Verhaltenskodex sichert den Kunden beste Qualität im Verhalten der Spezialisten im externen Einsatz. Im Vertragsverhältnis zwischen der Pro Informatik und den Spezialisten ist dieser Kodex ein integrierter Bestandteil der Verträge.

Im Folgenden sind die wesentlichen Eigenschaften der **professionellen Dienstleistung** aufgezählt:

1. **Vertragsverhandlungen** mit dem Kunden sind immer in der Verantwortung der Pro Informatik. Die Spezialisten verhandeln mit dem Kunden nur in Rücksprache mit dem Pro Informatik Projekt Resource Manager (PRM).
2. Zeitaufwendige **Neben- oder Zusatztätigkeiten** des Spezialisten sind vor der Vertragsverhandlung bekannt. Wenn solche im Laufe des externen Einsatzes auftauchen, so informiert der Spezialist vorerst die Pro Informatik und anschliessend wird die Pro Informatik - als Vertragspartner - mit dem Kunden darüber verhandeln.
3. Über **finanzielle Vertragskonditionen** zwischen den Spezialisten, der Pro Informatik und dem Kunden wird Stillschweigen bewahrt, insbesondere auch gegenüber anderen Projektmitarbeitern beim Kunden.
4. Im **Aussenverhältnis** ist der Spezialist im Namen der Pro Informatik tätig und wahrt dessen Interessen. Es ist dem Projektmitarbeiter insbesondere untersagt, beim Kunden weitere persönliche oder geschäftliche Interessen zu vertreten. Der Spezialist ist ein Vertreter der Pro Informatik und hat sich dementsprechend zu verhalten.
5. **Selbständige und zielorientierte Arbeit** ist eine der Stärken von externen Mitarbeitern. Selbständig bedeutet systematisches und strukturiertes Angehen der gestellten Aufgabe. Die selbstverständlichen und notwendigen Fragen sind koordiniert bei den entsprechenden Fachpersonen zu stellen. Zielorientiert bedeutet, das gesamte Ziel in kleinere, messbare Teilziele aufzuteilen. Die Arbeit des externen Mitarbeiters wird dadurch transparent. Die Spezialisten von Pro Informatik gehen dabei wie folgt vor:
  - Die Ziele werden in der Einarbeitung aktiv nachgefragt und bestätigt.
  - Die offenen Fragen werden laufend notiert und periodisch mit dem Vorgesetzten besprochen.
  - Die Zwischenziele werden in Übereinstimmung mit den Zielen des Kunden klar und kontrollierbar als Messpunkte definiert.
  - Die Zwischenresultate werden regelmässig dem Vorgesetzten rapportiert.
  - Die Ziele werden nur in Absprache mit dem Vorgesetzten geändert.
6. Die **persönliche Projekt-Dokumentation** unterstützt jede persönliche Unabhängigkeit des Spezialisten als externer Dienstleister. Die Dokumentation ist in Absprache mit dem Kunden so aktualisiert, dass jederzeit ein anderer interner oder externer Mitarbeiter seine Aufgabe übernehmen kann.
7. Die **persönliche Arbeitstechnik** setzt eine gewisse Ordnung und geeignete Arbeitsmittel voraus. Sie ist den kundeninternen Gepflogenheiten angepasst oder mit dem Vorgesetzten abgesprochen. Problemlösungszyklen (inkl. Reviews), Entwicklungsrichtlinien, Projektplanung (inkl. Wochen- und Tagesplanung), Zeitplanung (mit Agenda und Pendenzenlisten), Ablagetechnik und Arbeitsplatzorganisation sind mit den zuständigen Vorgesetzten abgesprochen. Kundenvorschriften haben immer Vorrang gegenüber privaten Vorstellungen, insbesondere auch z.B. die Clear Desk Policy.

8. Das Lesen von **Zeitungen** und **Zeitschriften** sowie das **Surfen im Internet** sind grundsätzlich untersagt, ausser sie dienen der kundenorientierten Aufgabenlösung. Der Vorgesetzte wird in diesen Ausnahmefällen vorher darüber informiert, damit keine unnötigen Missverständnisse entstehen.
9. **Telefongespräche** und das **Versenden von Emails** sind beim Kunden grundsätzlich nur für kundenspezifische Zwecke erlaubt. Private Tätigkeiten werden ausserhalb der geschäftlichen Zeit erledigt und nicht auf Kosten des Kunden. Für private Tätigkeiten meldet sich der Spezialist im Zeiterfassungssystem ab. Längere Absenzen spricht der Spezialist vorher mit seinem Vorgesetzten ab und informiert die Pro Informatik.
10. Die **Arbeits- und Blockzeiten** des Kunden werden nach Möglichkeit immer eingehalten. Ausnahmesituationen werden im Voraus bekannt gegeben oder unmittelbar dem Vorgesetzten mitgeteilt. Die **Arbeitspausen** richten sich nach den kunden-internen Gepflogenheiten und werden als externe Mitarbeiter eher zurückhaltend umgesetzt. **Ferienabwesenheiten** werden mit der Projektplanung abgestimmt, rechtzeitig mit dem Vorgesetzten beim Kunden abgesprochen und der Pro Informatik im Voraus mitgeteilt.
11. Kritische **Verbesserungsvorschläge** werden mit dem Kunden diskret besprochen, wenn der Kunde davon direkt oder stark betroffen sein könnte, und werden nicht in der breiten Öffentlichkeit vorbesprochen.
12. Die **Kommunikation** des Spezialisten beim und mit dem Kunden bleibt immer sachlich und ausgewogen. Der Spezialist hält sich aus allen Themen der kundeninternen Angelegenheiten raus. Rassistische Bemerkungen und Diskriminierungen/Mobbing werden konsequent unterlassen.
13. **Kunden-Entscheidungen** werden intern nicht kritisiert. Der Spezialist versucht diese zu verstehen, akzeptiert sie und setzt sie intern korrekt und loyal um. Persönliche Probleme des Spezialisten mit den Kunden-Entscheidungen werden nicht unnötig anderen internen Mitarbeitern mitgeteilt.
14. Die **Geheimhaltung** über Prozesse und geschäftlichen Inhalte bei der Pro Informatik, die zu einem materiellen oder immateriellen Schaden der Pro Informatik beitragen können, wird beim Kunden absolut eingehalten. Der Spezialist verhält sich beim Kunden absolut loyal gegenüber der Pro Informatik.
15. Die **Kleidung** des Spezialisten entspricht den internen Vorschriften und Gepflogenheiten des Kunden. Der Spezialist ist im Auftritt gleichzeitig ein Vertreter der Pro Informatik und hält eine gewisse Qualität ein, die sich von anderen Mitarbeitern durchaus abheben kann.
16. Der **Vorbildcharakter der externen Mitarbeiter** auf die Internen wird praktisch von jedem Kunden erwartet. Der Kunde erwartet mit Recht, dass der externe Mitarbeiter etwas bringt, was intern nicht vorhanden ist und sich in jeder Beziehung mindestens gleich gut oder besser verhält als die Internen.
17. **Unstimmigkeiten im Team** können immer auftreten; die Spezialisten besprechen diese sachlich mit ihren Vorgesetzten. Bei grösseren Unstimmigkeiten holen Sie sich die Hilfe oder den Rat der Kontaktperson bei der Pro Informatik ein.
18. Der **Kunde der Pro Informatik** ist auch Kunde des Spezialisten. Die Zusammenarbeit richtet sich auf die Sicht des Kunden aus: „was ist für den Kunden gut ist, ist für den Spezialisten richtig“. Der Kunde bezahlt ja letztendlich die Leistung des Spezialisten nur für seine gewünschten Problemlösungen.
19. Das **Vertragsende** gestaltet der Spezialist möglichst für alle Beteiligten optimal. Der Spezialist verhält sich bis zur letzten Minute absolut korrekt gegenüber dem Kunden, übergibt geordnet mit einer Checkliste alle Unterlagen und Dokumentationen an der Vorgesetzten und hinterlässt beim Kunden positive Gefühle, die eine erneute spätere Zusammenarbeit begünstigen.

Bei offenen Fragen zu diesem Verhaltenskodex ist die Kontaktperson (PRM) bei der Pro Informatik zuständig.