

Tickets, Entwicklung und Wissenstransfer

Für allgemeine Supportanfragen steht unter support.daxs.com ein Ticketsystem bereit. Es schafft einen nachvollziehbaren Kommunikationsweg für Anliegen, Rückfragen und relevante Arbeitsschritte.

Allgemeiner und projektspezifischer Support

Das allgemeine Ticketsystem eignet sich für Supportmeldungen, Änderungswünsche und laufende Themen. Bei umfangreicheren Projekten kann eine gesonderte, auf den Kunden zugeschnittene Ticket- oder Projektumgebung eingerichtet werden. Damit lassen sich Phasen, Verantwortlichkeiten, Abstimmungen, Aufgaben und Übergabepunkte klarer abbilden.

Ob ein eigener Bereich oder eine eigene Instanz sinnvoll ist, hängt von Projektgröße, Beteiligten, Datenschutzanforderungen und dem gewünschten Grad an Trennung ab. Betrieb, Berechtigungen, Laufzeit und Kosten werden vorher vereinbart.

GitLab und technische Projektartefakte

Für Softwareentwicklung, Automatisierung und technische Projektartefakte können GitLab-Repositories und passende Entwicklungswerkzeuge bereitgestellt werden. Sie ermöglichen eine nachvollziehbare Versionierung von Quellcode, Konfigurationen, Dokumentation und abgestimmten Entwicklungsständen.

Repository-Struktur, Zugriffsrechte, Verantwortlichkeiten, Veröffentlichungsprozess, Abnahme und Übergabe werden projektspezifisch festgelegt. Kunden- und Projektdaten gehören nicht in öffentliche Repositories.

Wissenstransfer und Verantwortungsübergabe

Gerade bei Neukunden wird nicht nur eine technische Aufgabe übernommen. DAXS muss verstehen, welches Wissen bereits vorhanden ist, wer Entscheidungen trifft, wie Informationen weitergegeben werden und welche Verantwortung tatsächlich übergehen soll.

Notwendiger Wissenstransfer, Dokumentation, Einweisung von Ansprechpartnern und Grenzen einer Übergabe werden daher frühzeitig besprochen. Eine Betriebsübernahme, Verfügbarkeit oder weitergehende Verantwortung entsteht nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang.

Keine stille Betriebsübernahme

Verantwortung, Betriebsführung, Verfügbarkeit und Dokumentationspflichten werden nicht stillschweigend vorausgesetzt, sondern konkret vereinbart.

Nachvollziehbare Arbeit statt verstreuter Einzelkommunikation

Tickets, Projektaufgaben und Repositories schaffen einen gemeinsamen Arbeitsstand. Sie ersetzen nicht jede Abstimmung, helfen aber dabei,

Entscheidungen, Rückfragen, Tests, Freigaben und offene Punkte an einer verständlichen Stelle zu bündeln. Welche Informationen in welchem System geführt werden, wird je Projekt festgelegt.

Entwicklung und Freigabe

Schritt	Ziel	Beispiel
Aufgabe beschreiben	Erwartetes Ergebnis und Abgrenzung verstehen	Fehlerbehebung, Schnittstelle, Bericht oder Automatisierung
Umsetzung planen	Aufwand, Abhängigkeiten und Testbedarf sichtbar machen	Testsystem, Datenübernahme, Drittanbieter oder Zeitfenster
Prüfen und freigeben	Technische und fachliche Eignung bestätigen	Abnahme durch benannte Ansprechpartner
Übergeben	Ergebnis, Nutzung und offene Punkte nachvollziehbar machen	Dokumentation, Repository-Zugang oder Betriebsübergabe

Die konkrete Entwicklungs- und Freigabelogik wird nicht verallgemeinert. Sie richtet sich nach Risiko, Projektgröße, Beteiligten und dem vereinbarten Verantwortungsumfang.