

Bank-Media Intranet & Digital Working Portal Ticketsystem

Das Bank-Media Ticketsystem unterstützt Sie bei der Organisation und Überwachung aller Prozessabläufe rund um die Ticket- und Aufgabenbearbeitung. Bereits beim Erstellen eines Tickets kann der Ersteller neben der Problembeschreibung, die Dringlichkeit, Kategorie und Verantwortlichkeit festlegen. Mit einem Blick erkennen Sie, welche Tickets noch zu bearbeiten sind, welche eilen und welche bereits erfolgreich bearbeitet wurden.

Im Mittelpunkt des Ticketsystems stehen die Kommunikationskompetenz sowie eine schnelle, zielgerichtete und übersichtliche Bearbeitung aller Aufgaben. Dabei unterstützen Sie automatisierte Bearbeitungsmöglichkeiten durch passende Textbausteine in den E-Mail-Vorlagen oder Verlinkungen zu FAQ-Wikis. So reduzieren Sie Ticketanfragen und können sich auf die wichtigen Aufgaben konzentrieren.

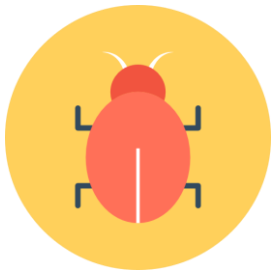
Die wichtigsten Funktionen des Bank-Media Ticketsystems:

- Bei der Erfassung des Tickets werden
 - eindeutige (fortlaufende) Ticketnummer,
 - Ticket-Ersteller,
 - Zeitpunkt der Erstellung,
 - Prioritätsstufe,
 - Dringlichkeit (Terminwünsche),
 - Kategorie,
 - Problembeschreibung angegeben
- Bearbeitungsstatus (offen, zugewiesen, in Arbeit, Wiedervorlage, gelöst)
- Verteilung und Zuordnung der Bearbeiter
- Aktualisierung des Bearbeitungsfortschritts durch den Verantwortlichen
- Erfassung von Störungen und Fehlern und Anfragen
- statistische Auswertung über das Ticketaufkommen
- Systematisches Sammeln von Fragen und Antworten für FAQs

Neu: Konfigurierbare Eingabefelder für den Ticketersteller, z.B. Sichtbarkeit, Pflichtfelder, automatische Titelvergabe (Bezeichnung) einstellbar

Neu: Konfigurierbare Zuordnungen von Tickettypen zu Unternehmensbereichen / Zuständigkeitsbereichen, z.B. IT, HR.

Voraussetzungen für die Inbetriebnahme: Intrex-Portalsoftware



Bank-Media Intranet & Digital Working Portal Ticketsystem

Das Bank-Media Ticketsystem im Sparkassendesign

The screenshot shows the Bank-Media Ticketsystem interface. At the top, there is a red header with the Sparkasse Überall logo, the user name 'Marcus Lehmann', and navigation links for 'Abmelden' and 'Einstellungen'. A search bar is also present. Below the header is a navigation menu with categories: 'Vertriebshandbuch', 'Social Collaboration', 'Organisation', 'Wissen', and 'Administration'. The main content area is titled 'Alle Tickets' and features a table of tickets with columns for ID, Titel, Frist, Verantwortliche/r, Status, Priorität, Typ, and Anhang. A sidebar on the left allows filtering tickets by 'Ticket ID / Titel', 'Priorität', 'Verantwortliche/r', 'Status', 'Typ', and 'Frist'. A 'Neues Ticket' button is located in the top right of the main content area. At the bottom, there is a footer with three sections: 'Verhalten im Notfall', 'Notfallnummern', and 'Gesundheitstipps'.

ID	Titel	Frist	Verantwortliche/r	Status	Priorität	Typ	Anhang
3	Verschicken von E-Mails schlägt fehl	27.06.2018 10:52	Gianluca Vialli	Neu	Hohe Priorität	Bug	TM Bug.PNG
4	Internetverbindung bricht regelmäßig zusammen	27.06.2018 10:54	Christina Meier	Neu	Hohe Priorität	Bug	
5	Bewegungsmelder an Tür reagiert nicht	27.06.2018 14:56	Joachim Löw	In Bearbeitung	Mittlere Priorität	Aufgabe	
7	Teilnehmerliste erstellen	27.06.2018 16:56	Marcus Lehmann	Abgeschlossen	Mittlere Priorität	Aufgabe	
8	Aktualisierung unserer Website	27.06.2018 16:56	Manuel Neuer	Neu	Mittlere Priorität	Feature	
6	Neue LED-Leiste im Empfangsbereich	27.06.2018 19:59	Norbert Kaiser	Neu	Niedrige Priorität	Aufgabe	
9	Installation neuer Software	15.08.2018 12:00	Gianluca Vialli	Neu	Hohe Priorität	Aufgabe	Arbeiten_mit_...



Bank-Media Intranet & Digital Working Portal Ticketsystem

Das Bank-Media Ticketsystem im Volksbanken- und Raiffeisendesign

The screenshot displays the 'Alle Tickets' page in the Bank-Media Intranet. The interface includes a top navigation bar with the Volksbank Überall logo and user information (Marcus Lehmann). Below the navigation bar, there are filters for 'Meine Tickets', 'Alle Tickets', 'Priorität', 'Zuständigkeitsbereich', 'Status', 'Typ', and 'Einstellungen'. The main content area shows a table of tickets with columns for ID, Titel, Frist, Verantwortliche/r, Status, Priorität, Typ, and Anhang. A sidebar on the left allows filtering by Ticket ID/Title, Priority, Assignee, Status, Type, and Deadline. A 'Neues Ticket' button is located in the top right of the ticket list area. The footer contains emergency contact information and a slogan: 'Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.' and 'Wir machen den Weg frei.'

ID	Titel	Frist	Verantwortliche/r	Status	Priorität	Typ	Anhang
3	Verschicken von E-Mails schlägt fehl	27.06.2018 10:52	Gianluca Vialli	Neu	Hohe Priorität	Bug	TM Bug.PNG
4	Internetverbindung bricht regelmäßig zusammen	27.06.2018 10:54	Christina Meier	Neu	Hohe Priorität	Bug	
5	Bewegungsmelder an Tür reagiert nicht	27.06.2018 14:56	Joachim Löw	In Bearbeitung	Mittlere Priorität	Aufgabe	
7	Teilnehmerliste erstellen	27.06.2018 16:56	Marcus Lehmann	Abgeschlossen	Mittlere Priorität	Aufgabe	
8	Aktualisierung unserer Website	27.06.2018 16:56	Manuel Neuer	Neu	Mittlere Priorität	Feature	
6	Neue LED-Leiste im Empfangsbereich	27.06.2018 19:59	Norbert Kaiser	Neu	Niedrige Priorität	Aufgabe	
9	Installation neuer Software	15.08.2018 12:00	Gianluca Vialli	Neu	Hohe Priorität	Aufgabe	Arbeiten_mit_...