

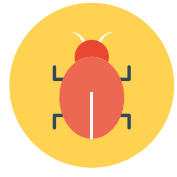


„Seit wir ein Ticketsystem einsetzen, werden alle an uns gestellten Aufgaben zu 100 % abgearbeitet.“

Bank-Media Ticketsystem

Tickets und Aufgaben systematisch und zuverlässig bearbeiten

- ✓ Neue Tickets erstellen und kategorisieren
- ✓ Unbegrenztes Erstellen von Ticketvorlagen
- ✓ Fortschrittsanzeige für Tickets
- ✓ Bearbeitungsverlauf und Kommentierungsfunktion
- ✓ Optionale Freigabe von Tickets



Bank-Media Ticketsystem

Das Bank-Media Ticketsystem unterstützt Sie bei der Organisation und Überwachung aller Prozessabläufe rund um die Ticket- und Aufgabenbearbeitung. Als internes Ticketsystem erstellen die Mitarbeiter eine Ticketanfrage für eine bestimmte Aufgabenstellung. Die Tickets werden kategorisiert, ihnen werden Prioritäten zugewiesen und sie werden zur passenden Bearbeitungsstelle oder zum passenden Bearbeiter weitergeleitet.

Dabei bleibt das Ticket im Bank-Media Ticketsystem so lange sichtbar, bis es einen „closed“-Vermerk erhält. Erst dann ist die Anfrage erledigt und wird geschlossen. Während des Bearbeitungsprozesses kann der Verlauf über eine Fortschrittsanzeige verfolgt werden.

Ticketsysteme sind Problemlöser und helfen effizient bei der strukturierten, automatisierten und systematischen Bearbeitung von Anfragen. Das spart Zeit, Geld und Ressourcen.

Die wichtigsten Vorteile

- Neue Tickets erstellen und kategorisieren
- Unbegrenztes Erstellen von Ticketvorlagen
- Automatische Kategorisierung in den Untermenüs des Ticketsystems
- Erstellen von Zuständigkeitsbereichen
- Individuell konfigurierbare Portlet-Startseite
- Export von Ticketinformationen im csv-Format
- Statistik / Statusübersicht
- Kennzeichnung des Status mit farblichen Markierungen in den Übersichtstabellen
- Definierte Parameter, wie Titel, Ticketfelder, Kategorien
- Bearbeitungsverlauf und Kommentierungsfunktion
- Fortschrittsanzeige für Tickets
- Optionale Freigabe von Tickets durch Vorgesetzten

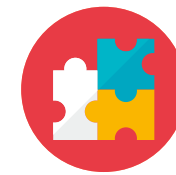


Innovative Intranet-Lösungen für Banken

So individuell wie die Anforderungen unserer Kunden, so individuell sind auch unsere Intranet-Lösungen für Banken, Sparkassen und Volks- und Raiffeisenbanken. Alle Bank-Media Portal-Lösungen sind vorkonfiguriert und ready-to-run, zugleich aber rundum flexibel anpassbar. Branchenspezifische Apps füllen das Portal ohne Aufwand mit Leben und Inhalt – und können auf Wunsch beliebig durch weitere Apps erweitert werden. Bestehende Anwendungen, bewährte Ablagestrukturen und spezifische Funktionen lassen sich problemlos integrieren. Natürlich können auch Optik und Anordnung ganz einfach entsprechend Ihrer CI-Vorgaben adaptiert werden.

Das Herzstück unserer Lösungen sind die Basismodule Bank-Media Intranet & Digital Working Solution sowie die Social Collaboration Lösung. Aufeinander abgestimmte Prozesse der Informationsbeschaffung und der Informationsverteilung sowohl im Push- als auch im Pullverfahren sorgen für eine effiziente Unternehmenskommunikation in allen Bereichen. Eine globale, google-ähnliche Suche über alle Anwendungen sorgt für ein schnelles Finden der gewünschten Dokumente. Die MaRisk-konforme Rechte- und Stellvertreterverwaltung auf Mitarbeiterebene ermöglicht zudem eine optimale Ressourcensteuerung.

Unsere Intranet-Lösungen und bankfachlichen Applikationen werden auf Basis von Intrexx vom Freiburger Softwarehersteller United Planet entwickelt.



Baukastenphilosophie

Der modulare Aufbau einer Intranetlösung ermöglicht es, einzelne Funktionsbereiche (Applikationen) je nach Leistungsanforderungen unkompliziert ins Portal zu integrieren. Dabei ist darauf zu achten, dass sich die Apps harmonisch in das Gesamtbild einfügen lassen, ohne die Usability zu stören. Durch diese Baukastenphilosophie können unsere Intranetlösungen exakt

auf das Anforderungsprofil eines jeden Finanzinstituts abgestimmt werden. Statt teurer Komplettlösungen sind bedarfsgerechte, individuelle Portale möglich, die jederzeit problemlos erweiterbar sind. Diese Vorgehensweise reduziert den Investitionsaufwand und erlaubt einen smarten Einstieg in die digitale Transformation.



Intelligente Suchfunktion

Die globale Suchfunktion ermöglicht dem Anwender eine schnelle und unkomplizierte Suche nach den eingegebenen Suchbegriffen über alle installierten Applikationen im Bank-Media Intranet & Digital Working Portal. Dabei werden alle Dokumente sowie Beiträge und Inhalte aus Social Collaboration (z.B. Gruppenbeiträge) nach den gesuchten Begriffen

abgescannt und in einer übersichtlichen, google-ähnlichen Ergebnisliste je nach Relevanz angezeigt. Die globale Suche lässt sich durch eigene Filtereinstellungen individuell anpassen und liefert somit noch detailliertere Suchergebnisse. Das steigert die Produktivität, da sich der Arbeitsaufwand für die tägliche Suche deutlich reduziert.

Sparkassen – modern, innovativ & digital

Frühzeitig neue Wege gehen und stets aufgeschlossen für innovative Neuerungen sein, das zeichnet die Sparkassen schon immer aus. Den technischen Fortschritt gezielt nutzen, wo es kundenorientiertes Handeln in der Beratung und im Service unterstützt, schafft Kosten- und Wettbewerbsvorteile, auf die Sie nicht verzichten sollten.

Auf diese Vorteile setzen u.a. Sparkasse Schwarzwald-Baar, Sparkasse Paderborn-Detmold und Sparkasse Chemnitz.

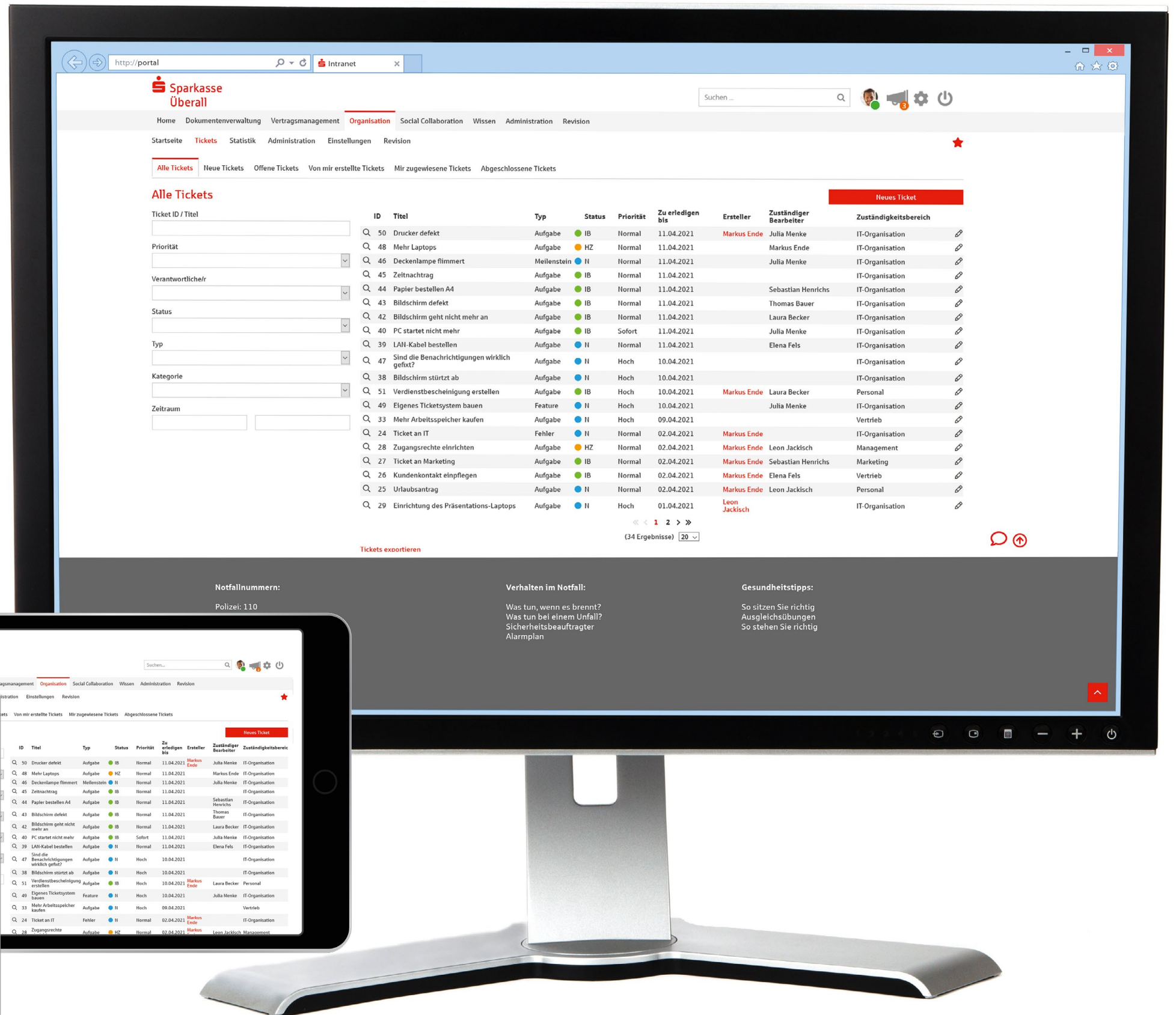
1. Alle Informationen, Dokumente und Wissensbeiträge zentral in einer Plattform verwalten und individuell flexibel, sowohl räumlich als auch zeitlich, bearbeitbar.

2. Finden statt Suchen. Eine globale Suchfunktion ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Suche nach den eingegebenen Suchbegriffen über alle installierten Applikationen.

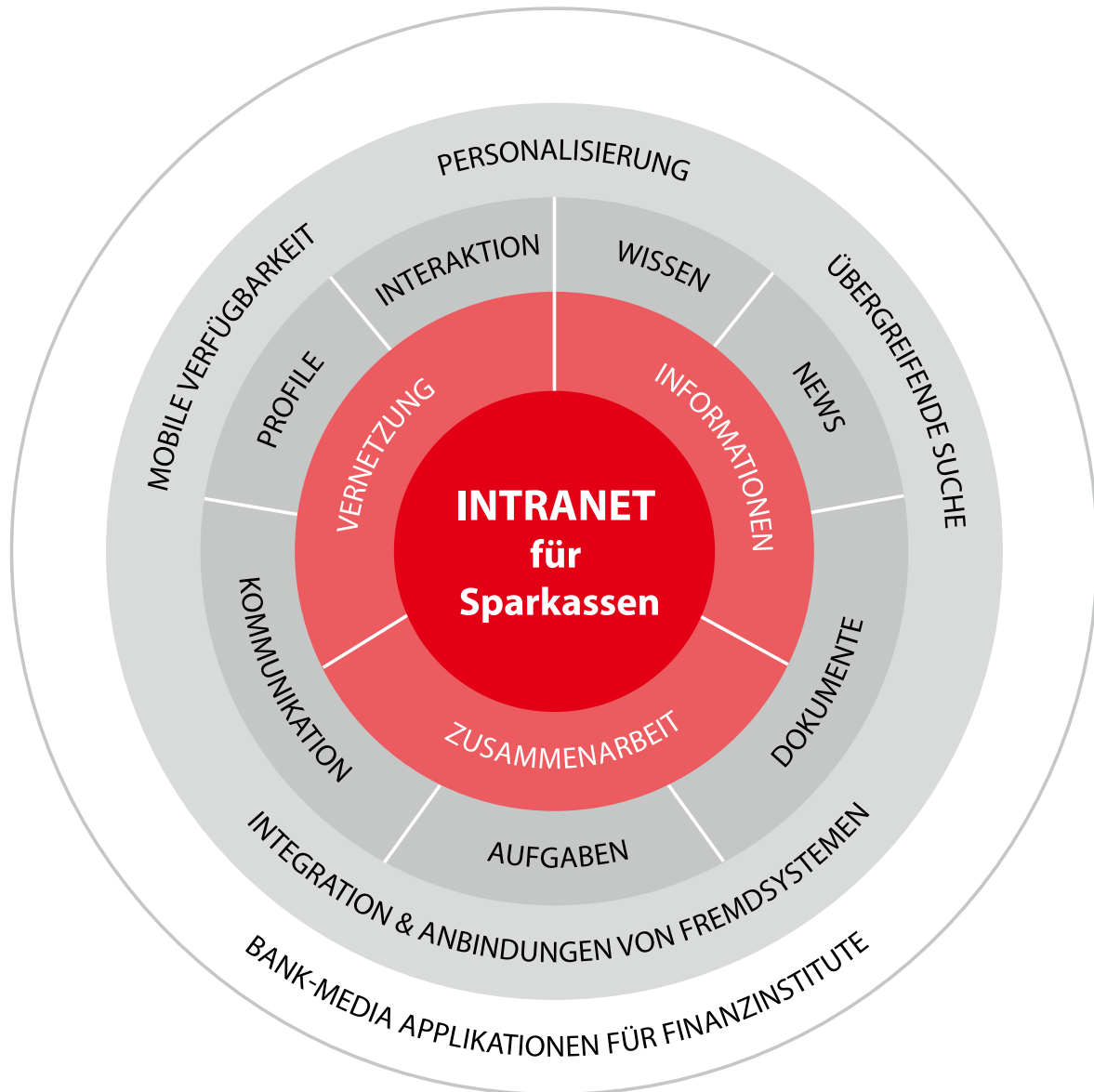
3. Auf der Intranet-Plattform werden alle Informationen zentral für alle Mitarbeiter zur Verfügung gestellt. So geht kein Wissen verloren und ist jederzeit abrufbar. Über Schnittstellen können Drittsysteme problemlos eingebunden werden.

4. Über die Social Collaboration App werden alle Mitarbeiter miteinander vernetzt und können zeit- und ortsunabhängig online miteinander kommunizieren. So lassen sich effizient Aufgaben verteilen, Termine einstellen oder eine Gruppe anlegen.

Gemeinsam in eine digitale Zukunft mit der Bank-Media Intranetplattform für Sparkassen.



Alle Applikationen interagieren miteinander und fügen sich harmonisch in das Framework des Bank-Media Intranet & Digital Working Portals ein.



Weitere Informationen zu unseren Applikationen finden Sie unter www.bankmedia.de