

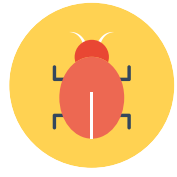


*„Seit wir ein Ticketsystem einsetzen, werden alle an uns gestellten Aufgaben zu 100 % abgearbeitet.“*

## 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

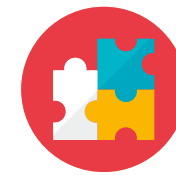


## Innovative Intranet-Lösungen für Banken

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.

# Volks- und Raiffeisenbanken – modern, genossenschaftlich & digital

Frühzeitig neue Wege gehen und stets aufgeschlossen für innovative Neuerungen sein, das zeichnet die Volks- und Raiffeisenbanken 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. die Volksbank Freiburg eG, VR Bank Tübingen eG und Münchner Bank eG.

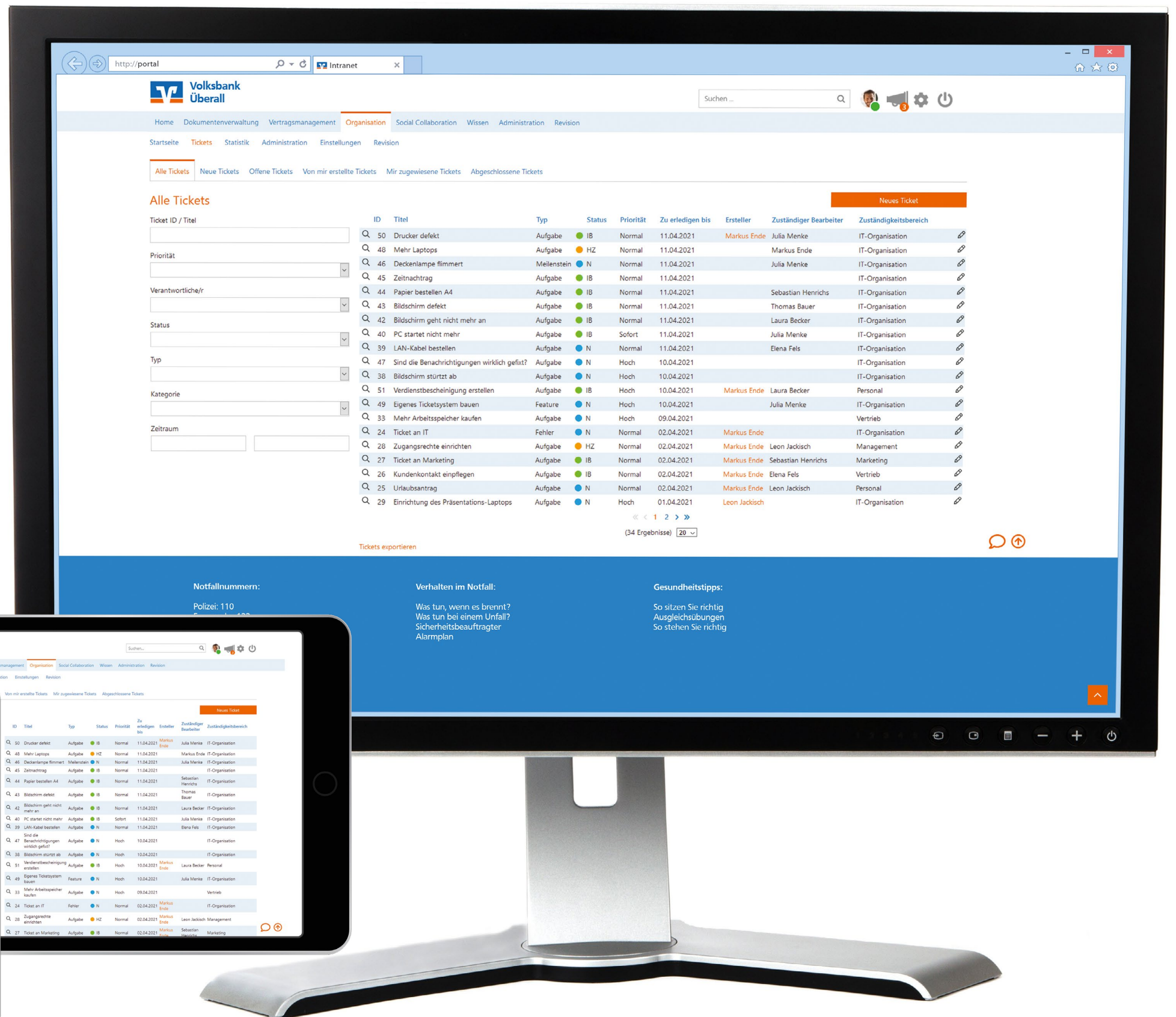
**1.** Alle Informationen, Dokumente und Wissensbeiträge zentral in einer Plattform verwalten und individuell flexibel, sowohl räumlich als auch zeitlich, bearbeitbar.

**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.

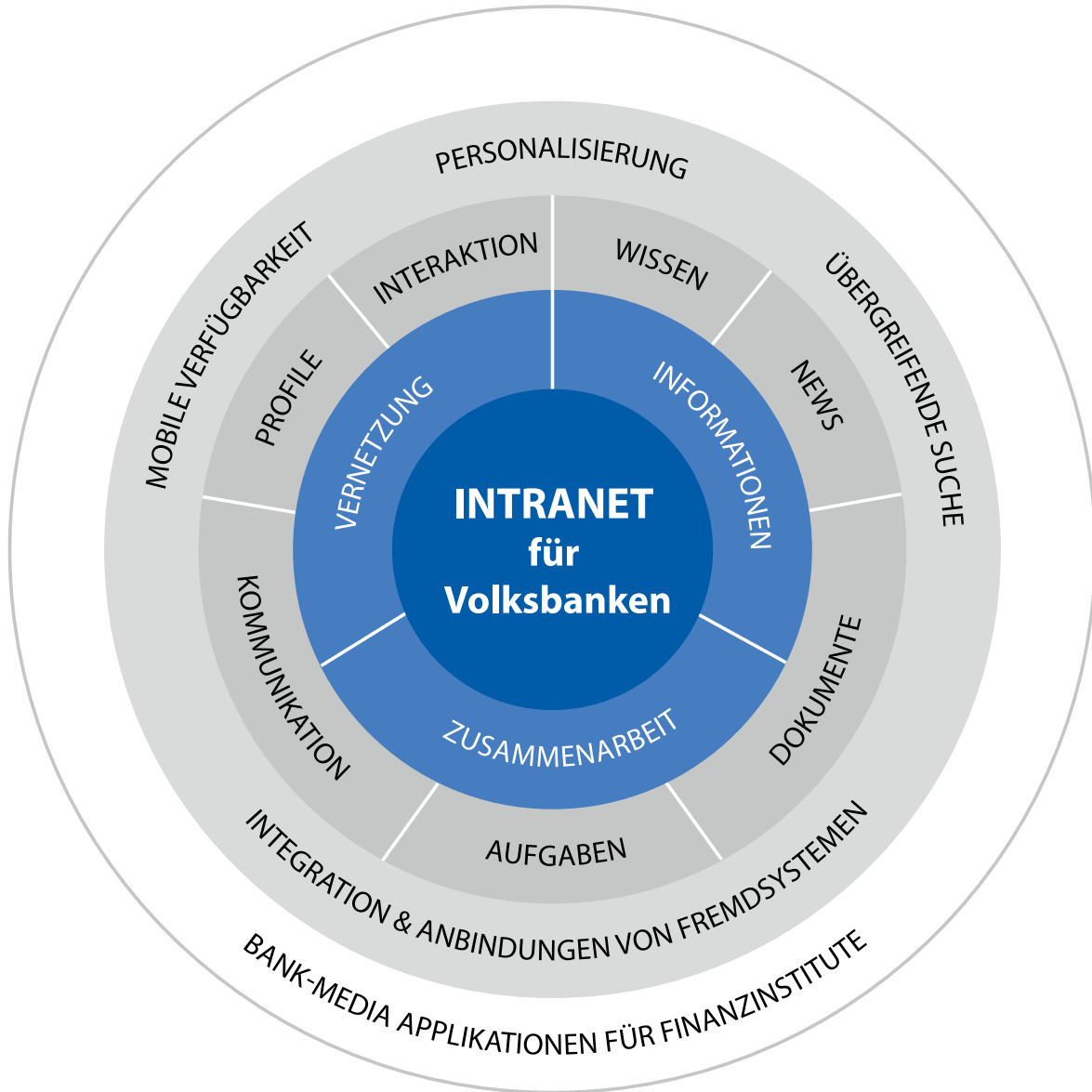
**Gemeinsam in eine digitale Zukunft mit der Bank-Media Intranetplattform für Volks- und Raiffeisenbanken.**



Ticket ID / Titel	ID	Titel	Typ	Status	Priorität	Zu erledigen bis	Ersteller	Zuständiger Bearbeiter	Zuständigkeitsbereich
50 Drucker defekt	50	Drucker defekt	Aufgabe	IB	Normal	11.04.2021	Markus Ende	Julia Menke	IT-Organisation
48 Mehr Laptops	48	Mehr Laptops	Aufgabe	HZ	Normal	11.04.2021		Markus Ende	IT-Organisation
46 Deckenlampe flimmert	46	Deckenlampe flimmert	Meilenstein	N	Normal	11.04.2021		Julia Menke	IT-Organisation
45 Zeitrachtrag	45	Zeitrachtrag	Aufgabe	IB	Normal	11.04.2021			IT-Organisation
44 Papier bestellen A4	44	Papier bestellen A4	Aufgabe	IB	Normal	11.04.2021		Sebastian Henrichs	IT-Organisation
43 Bildschirm defekt	43	Bildschirm defekt	Aufgabe	IB	Normal	11.04.2021		Thomas Bauer	IT-Organisation
42 Bildschirm geht nicht mehr an	42	Bildschirm geht nicht mehr an	Aufgabe	IB	Normal	11.04.2021		Laura Becker	IT-Organisation
40 PC startet nicht mehr	40	PC startet nicht mehr	Aufgabe	IB	Sofort	11.04.2021		Julia Menke	IT-Organisation
39 LAN-Kabel bestellen	39	LAN-Kabel bestellen	Aufgabe	N	Normal	11.04.2021		Elena Fels	IT-Organisation
47 Sind die Benachrichtigungen wirklich gefixt?	47	Sind die Benachrichtigungen wirklich gefixt?	Aufgabe	N	Hoch	10.04.2021			IT-Organisation
38 Bildschirm stürzt ab	38	Bildschirm stürzt ab	Aufgabe	N	Hoch	10.04.2021			IT-Organisation
51 Verdienstbescheinigung erstellen	51	Verdienstbescheinigung erstellen	Aufgabe	IB	Hoch	10.04.2021	Markus Ende	Laura Becker	Personal
49 Eigenes Ticketsystem bauen	49	Eigenes Ticketsystem bauen	Feature	N	Hoch	10.04.2021		Julia Menke	IT-Organisation
33 Mehr Arbeitsspeicher kaufen	33	Mehr Arbeitsspeicher kaufen	Aufgabe	N	Hoch	09.04.2021			Vertrieb
24 Ticket an IT	24	Ticket an IT	Fehler	N	Normal	02.04.2021	Markus Ende		IT-Organisation
28 Zugangsrechte einrichten	28	Zugangsrechte einrichten	Aufgabe	HZ	Normal	02.04.2021	Markus Ende	Leon Jackisch	Management
27 Ticket an Marketing	27	Ticket an Marketing	Aufgabe	IB	Normal	02.04.2021	Markus Ende	Sebastian Henrichs	Marketing
26 Kundenkontakt einpflegen	26	Kundenkontakt einpflegen	Aufgabe	IB	Normal	02.04.2021	Markus Ende	Elena Fels	Vertrieb
25 Urlaubsantrag	25	Urlaubsantrag	Aufgabe	N	Normal	02.04.2021	Markus Ende	Leon Jackisch	Personal
29 Einrichtung des Präsentations-Laptops	29	Einrichtung des Präsentations-Laptops	Aufgabe	N	Hoch	01.04.2021	Leon Jackisch		IT-Organisation



# 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](http://www.bankmedia.de)