

Ticketsystem Plus – TSP

Problemstellung:

Die Abbildung und Dokumentation von internen Informationen, Anfragen, Fehlern, Störungen und Aufträgen erfolgt über diverse sparkassenindividuelle Kommunikationswege sowie Vordrucke und Dokumentationsmedien über manuelle Prozessschritte. Es fehlt ein strukturierter Eingangskanal und technische Unterstützung für einen geordneten Überblick zu den in der Abteilung befindlichen Aufgaben.

Unsere Lösung:

Ein Tool das Ihren Ticketverkehr für Anfragen, Störungen, Aufträge usw. digital mit Automatismen und einer intuitiven Benutzeroberfläche unterstützt und Ihnen schnell einen Überblick zu offenen und erledigten Themen verschafft.



Was Ihnen die Anwendung bietet:

- ✓ Unterstützung bei der Ticketerstellung über Auswahl- und Pflichtfelder (z.B. Thema, Problem-Beschreibung, Art und Kategorie / Unterkategorie, etc.)
- ✓ Erkennung bzw. Vorgabe der Verantwortlichen je nach Kategorie / Unterkategorie
- ✓ Überwachung der Fristen bzw. Anzeige bei Fristüberschreitung
- ✓ Ticketsuche mit Hilfe verschiedener Filter
- ✓ 6 verschiedene Auswertungen (z.B. Überfällige Tickets, aus Basis Hauptkategorie)
- ✓ Erstellung von Mailvorlagen an den Ticket-Empfänger
- ✓ Zugriffs- und datenschutzrechtlich sicheres System
- ✓ sicherer Anmeldeprozess über OSPlus-Benutzerkennung /-Passwort
- ✓ Auslesen der Informationen aus OSPlus über die dynamische Schnittstelle
- ✓ integrierter Administrationsbereich zur Berechtigungsvergabe und Parameterpflege

Was wir Ihnen bieten:

- ✓ Lieferung der Anwendung (inkl. Freigabeerklärung gem. OPDV)
- ✓ Inbetriebnahme in Ihrem Hause
- ✓ Einweisung Ihrer Mitarbeiter wie von Ihnen gewünscht
- ✓ Bereitstellung einer Programmbeschreibung (Handbuch)

Ihr persönlicher Nutzen:

- ✓ Strukturiertes Arbeiten dank Dokumentation und Priorisierung der Tickets
- ✓ Schneller Überblick zu dringenden Themen oder bevorstehenden Fristen
- ✓ Reduzierung des blattbasierten Schriftverkehrs
- ✓ verlässliche und aktuelle Darstellung aller TSP-Anteile

Ticketsystem Plus – TSP

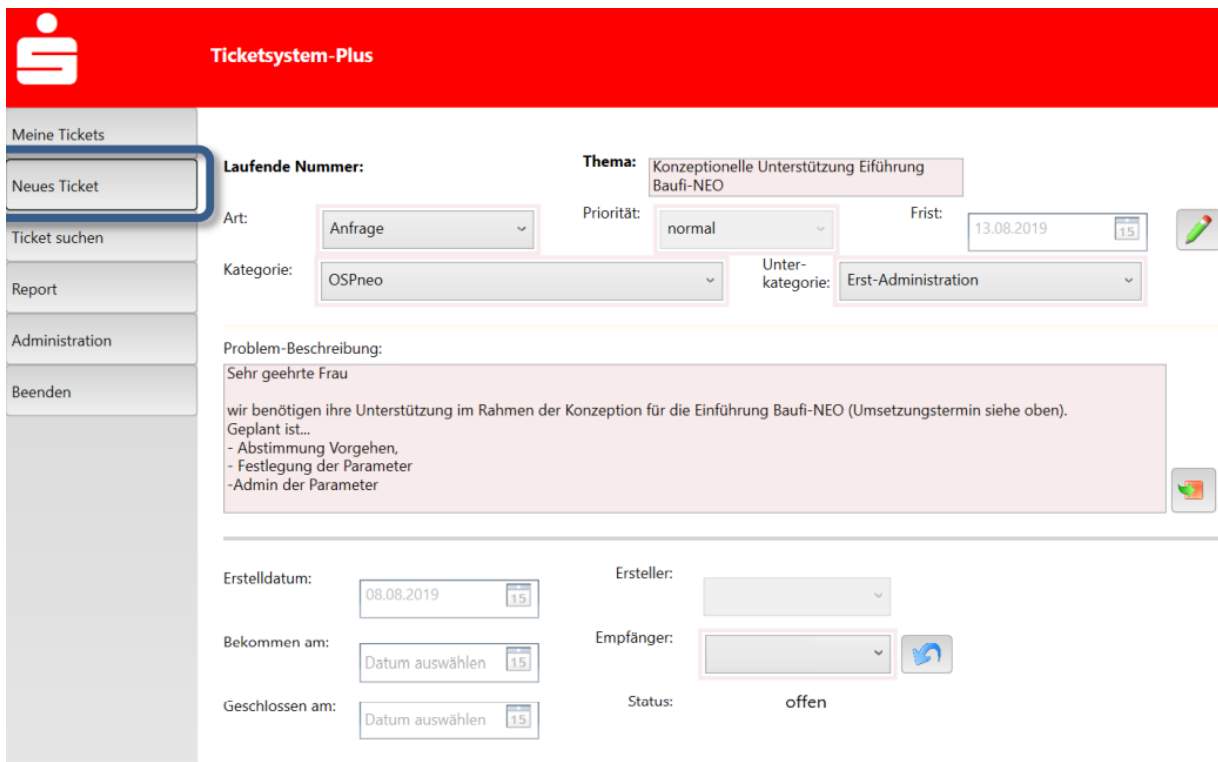
Arbeitsschritte in der Anwendung:

- 1) Anmeldung über OSPlus-Benutzer
- 2) Ticketerstellung: Befüllung der Pflichtfelder
(z.B. Thema, Art, Priorität, Kategorie etc.)
- 3) Auswahl Empfänger
- 4) Ggf. Anpassung der generierten E-Mail und Versand



Nach Bedarf aus sechs Reports auswählen.

Bekanntes Look & Feel aus OSPlus und OSPlus_neo:



The screenshot shows the 'Ticketsystem-Plus' web interface. On the left is a navigation menu with options: 'Meine Tickets', 'Neues Ticket' (highlighted with a blue box), 'Ticket suchen', 'Report', 'Administration', and 'Beenden'. The main form area includes the following fields:

- Laufende Nummer:** (empty)
- Thema:** 'Konzeptionelle Unterstützung Eiführung Baufi-NEO'
- Art:** 'Anfrage' (dropdown)
- Priorität:** 'normal' (dropdown)
- Frist:** '13.08.2019' (calendar icon)
- Kategorie:** 'OSPneo' (dropdown)
- Unter-kategorie:** 'Erst-Administration' (dropdown)
- Problem-Beschreibung:** 'Sehr geehrte Frau
wir benötigen ihre Unterstützung im Rahmen der Konzeption für die Einführung Baufi-NEO (Umsetzungstermin siehe oben).
Geplant ist...
- Abstimmung Vorgehen,
- Festlegung der Parameter
- Admin der Parameter'
- Erstelldatum:** '08.08.2019' (calendar icon)
- Ersteller:** (dropdown)
- Bekommen am:** 'Datum auswählen' (calendar icon)
- Empfänger:** (dropdown with a refresh icon)
- Geschlossen am:** 'Datum auswählen' (calendar icon)
- Status:** 'offen'

Systemvoraussetzung:

CGPlus-Portal, OSPlus, mind. Microsoft.NET-Framework 4.6, SIA-Server (Empfehlung als Anwendungsserver), eine Datenbank wird benötigt

Sie haben Interesse, wünschen weitere Informationen
oder eine persönliche Produktvorstellung?

Kontaktieren Sie uns – wir sind gerne für Sie da!

+49 (0) 6620 2819971
www.consultinggate.de
info@consultinggate.de

