



Whitepaper

E-Mails in Geschäftsprozesse integrieren

- Strategien zum Ablegen und Teilen von Wissen -

Inhalt

1 Herausforderung E-Mail-Management.....	2
2 Mehr Effizienz durch Struktur.....	3
3 E-Mails automatisiert Geschäftsvorfällen zuordnen.....	4
4 Durchgängiges E-Mail-Management.....	5
4.1 GBS iQ.Suite Überblick.....	5
4.2 Intelligente Inhaltsanalyse.....	6
4.3 Beispiel einer Klassifizierung.....	7
5 Wissen effizient teilen.....	8
6 Assistenten und Profile für eine intuitive Ablage.....	9
7 Exemplarische Ablage mit Hilfe des Assistenten.....	9
8 Weitere Ablage-Möglichkeiten.....	12
9 Integrationsmöglichkeiten im Überblick.....	12
10 Technische Besonderheiten.....	13
10.1 Spezielle E-Mail-Formate.....	13
10.2 Verschlüsselte E-Mails ablegen.....	13
10.3 Anhänge und Mehrfachablage.....	13
11 Fazit.....	14

1 Herausforderung E-Mail-Management

Das E-Mail Postfach ist seit geraumer Zeit der zentrale Umschlag- und Speicherplatz von Informationen beliebiger Art geworden. Dazu zählt die interne Kommunikation im Unternehmen genauso wie die externe Korrespondenz mit Lieferanten, Kunden und Partnern.

Die Inhalte von E-Mail Postfächer sind aber nur in seltenen Fällen "persönlich", sondern müssen bestimmten Gruppen zugänglich gemacht werden. Als Konsequenz daraus werden E-Mails auch an Empfänger geschickt, die nur einen indirekten Bezug zur E-Mail mit ihrer Information haben und diese nur in bestimmten Zusammenhängen überhaupt benötigen. Sinnvollerweise sollten E-Mails Ansprechpartnern, Projekten, Vorgängen oder Prozessen zugeordnet werden, damit sie im Zusammenhang eines Geschäftsvorfalles auch für jeden Beteiligten zugänglich sind. Dies muss auch für Personen möglich sein, die z. B. zur Zeit der E-Mail noch nicht beteiligt oder noch gar nicht im Unternehmen beschäftigt waren. Die Ablage solcher E-Mails darf also nicht im persönlichen E-Mail-Postfach, sondern muss in teamfähigen Korrespondenz-, Prozess-, Projekt-, Diskussions- oder anderen Ablagedatenbanken erfolgen.

Herausforderungen im Umgang mit E-Mails:

- Durch die Nutzung von Kopie- (CC) und Blindkopie- (BC) Empfängern sowie Antworten mit vollständiger E-Mail-Historie kommt es zu einer exponentiellen Entwicklung der Nachrichten und des Nachrichtenvolumens.
- Es gibt dadurch überwiegend überfüllte und vor allem auch unstrukturierte E-Mail-Postfächer, in denen oft nicht einmal der Anwender selbst etwas findet.
- E-Mail-Postfächer werden oftmals als Dokumenten-Ablage zweckentfremdet.
- Versenden von E-Mails wird, im Gegensatz zum strukturierten Ablegen in einem validen Geschäftsvorfallkontext, als einfach und schnell angesehen.
- Große Dateianhänge werden weitergeleitet und belasten die IT-Infrastruktur.
- Durch die Verteilung der E-Mails herrscht der Eindruck, dass damit auch Wissen ausreichend geteilt wird.
- Das „in Kopie setzen“ wird von Mitarbeitern als Rückversicherung betrachtet, dass sie ihrer Informationspflicht ausreichend nachgekommen sind.
- E-Mails gelten als ein wichtiges Eintrittstor für Sicherheitsrisiken.
- Wissen verlässt ungeprüft und ungefiltert die Unternehmensgrenzen.
- Das Aufkommen von Spam blockiert einen guten Teil der Arbeitszeit, die für die Abarbeitung von E-Mails eingeplant ist.

2 Mehr Effizienz durch Struktur

Auf dem Weg zu einem sinnvollen Umgang mit dem Medium E-Mail spielt neben organisatorischen Regelungen insbesondere die Möglichkeit zur strukturierten Ablage eine entscheidende Rolle. Hier kommt es auf das Zusammenspiel von E-Mail-Management und Inhaltsablage an.

Mit der Kopplung von zwei GBS-Lösungen können Unternehmen die oben skizzierten Anforderungen schnell und einfach umsetzen: im Zusammenspiel der E-Mail-Managementlösung iQ.Suite und von PAVONE KnowledgeGateway. Letztere zeichnet dabei für die strukturierte Ablage von E-Mails und Dateien verantwortlich. Auf Knopfdruck werden diese zielgerichtet in entsprechende Wissensspeicher transferiert.

Durch das intelligente Zusammenspiel von E-Mail-Management und strukturierter Ablage profitieren Sie von:

- der langfristigen Verfügbarkeit von Unternehmenswissen
- einer signifikant schnelleren Vorgangsbearbeitung
- einem bis zu 70% reduzierten Speicherbedarf in persönlichen E-Mail-Postfächern
- umfassender Zeit- und Kostenersparnis
- einer Verbesserung der Produktivität und Qualität
- der Möglichkeit, durch Vorklassifizierungen, die Qualität der Ablage und die Einhaltung von Compliance-Vorschriften zu verbessern

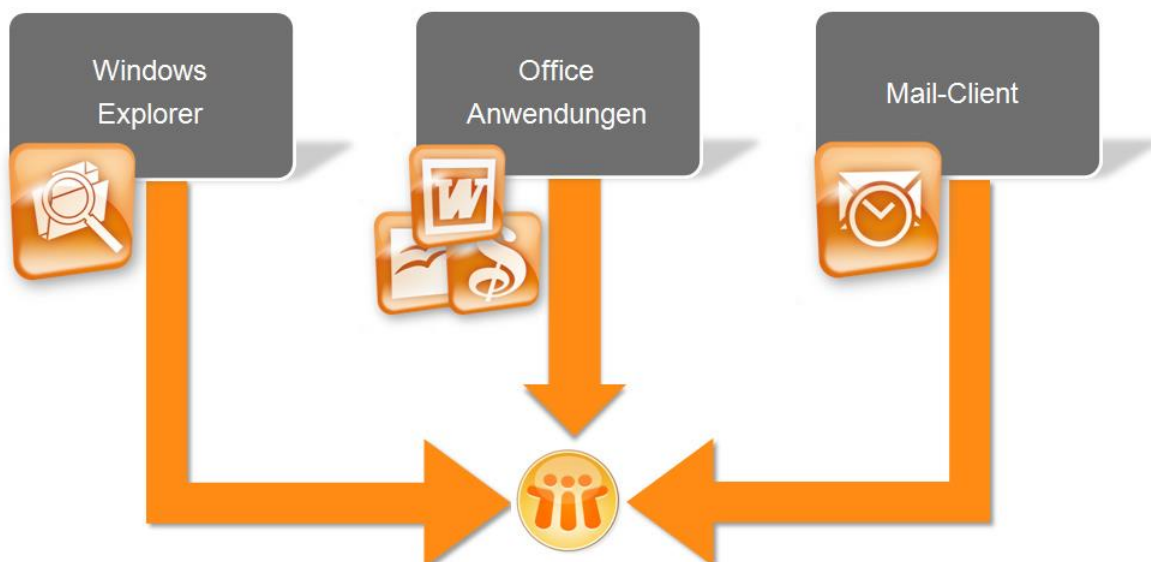


Abbildung 1: Wissen aus verschiedenen Systemen in IBM Domino Anwendungen zentral ablegen

Neben E-Mails aus IBM Notes und Outlook Postfächern besteht zusätzlich die Möglichkeit, Dateien aus dem Betriebssystem und von Office Suiten zentral abzulegen.

3 E-Mails automatisiert Geschäftsvorfällen zuordnen

Die richtige Bewertung und Zuordnung von E-Mails zu konkreten Geschäftsvorfällen beansprucht viel Zeit und Kosten. Bekannte Methoden wie die Identifikation durch den Absender, der Favoriten- oder der Historienfunktion unterstützen den Anwender bereits erheblich.

Darüber hinaus gibt es jedoch Möglichkeiten durch Automatisierung und intelligente Mechanismen den Arbeitsaufwand für den Anwender weiter zu reduzieren. Die E-Mail-Managementlösung iQ.Suite von GBS bietet mit der Komponente iQ.Suite Wall einen solchen Mechanismus: Bevor eine E-Mail dem Anwender in sein Postfach zugestellt wird, können anhand von Klassifizierungsinformationen und der Content Recognition Engine (CORE) E-Mails treffsicher analysiert und klassifiziert werden. Die ursprünglich für die Identifizierung von Spam-Mails genutzte Technologie lässt sich analog für frei-definierbare Geschäftsvorfälle einsetzen. So lassen sich beispielsweise Auftragsbestätigungen, Rechnungen oder Support-Anfragen erkennen.

Anhand frei definierbarer Regeln werden Inhalte von E-Mails analysiert und die Ergebnisse in neue Felder des E-Mail-Dokumentes geschrieben. PAVONE KnowledgeGateway kann diese Felder in Verbindung mit sogenannten Profilen auswerten. Sobald ein bestimmter Wert aus einem Feld mit einem Profil übereinstimmt, wird die im Profil vordefinierte Regel angewendet. So kann eine bestimmte Kundenakte oder eine vorhandene Rechnungsanwendung als mögliche Zielablage angeboten oder direkt zur Ablage genutzt werden. Ein weiterer Anwendungsfall wäre beispielsweise die automatische Zuordnung einer als Helpdesk-Ticket erkannten E-Mail zu einem bestimmten Supportfall. Im anschließend initiierten Workflow bekommt der Mitarbeiter des Helpdesks einen Supportfall angelegt, der die entsprechenden Schritte durchläuft.



Abbildung 2: Exemplarische Ablage einer E-Mail nach Vorklassifizierung und anschließende Initiierung eines Workflows

Abbildung 2 zeigt, wie iQ.Suite Wall eine E-Mail mit Kategorisierungsinformationen ergänzt. Anhand dieser Informationen initiiert PAVONE KnowledgeGateway einen Helpdesk-Workflow.

4 Durchgängiges E-Mail-Management

Über E-Mail werden heute binnen Minuten weltweit alle Arten von Informationen verteilt - intern und extern. Kein anderes Medium ist ähnlich schnell und wirtschaftlich. Doch die Verwendung von E-Mail im Geschäftsprozess setzt Unternehmen neuen Formen von Risiken aus. Deshalb ist es wichtig, die Aspekte einer sicheren und rechtskonformen Verwendung des Mediums E-Mail zu beachten. Zusätzlich ist die prozessorientierte Steuerung der E-Mail-Kommunikation ein wesentlicher Faktor zur Steigerung der Effizienz und Produktivität.

Integration ist das Schlüsselwort zu mehr Sicherheit und Produktivität im E-Mail Geschäftsprozess. Beginnend beim Viren- und Spamschutz, über Verschlüsselung und Haftungsausschluss bis hin zu rechtssicheren Archivierung sollten alle Aspekte eines durchgängigen E-Mail-Managements abgedeckt werden.

4.1 GBS iQ.Suite Überblick

GBS bietet mit der iQ.Suite ein komplettes E-Mail-Management, welche jede E-Mail auf dem Transportweg durch den Mailserver in einer frei definierbaren Reihenfolge untersucht. Die iQ.Suite ist für die Plattformen Microsoft Exchange, SMTP Gateways und IBM Notes/Domino verfügbar. Auf Grund der modularen Architektur können die Produkte beliebig kombiniert und skaliert werden. Die gewünschten Komponenten kommen je nach Anforderung zum Einsatz.

Je nach Modul können die E-Mails zum Beispiel umgeleitet, mit Metainformationen angereichert oder verschlüsselt werden. Marketingtexte und Signaturen können dynamisch zur Bearbeitungszeit aus bestehenden Adressinformationen zusammengefügt werden.

Dieser komplett zentral steuerbare Prozess vereinfacht das Management der E-Mail-Flut und erhöht zugleich die Rechtssicherheit im gesamten Unternehmen. Schnell und einfach lassen sich somit Änderungen umsetzen – technischer, wie auch organisatorischer oder rechtlicher Art.



Abbildung 3: Durchgängiges E-Mail-Management

4.2 Intelligente Inhaltsanalyse

Nur durch die Automatisierung bisher manueller Prozesse lassen sich tatsächliche Effizienzgewinne realisieren. An dieser Stelle setzt die intelligente Inhaltsanalyse der E-Mail-Managementlösung iQ.Suite an. Die Komponente iQ.Suite Wall übernimmt diese Aufgabe gestützt durch die Content Recognition Engine (CORE) auf Basis von Support Vector Machines (SVM). Anhand dieser mathematischen Methodik lassen sich E-Mails bestimmten Kategorien zuverlässig zuordnen. Im Anschluss können entsprechende Aktionen initiiert werden.

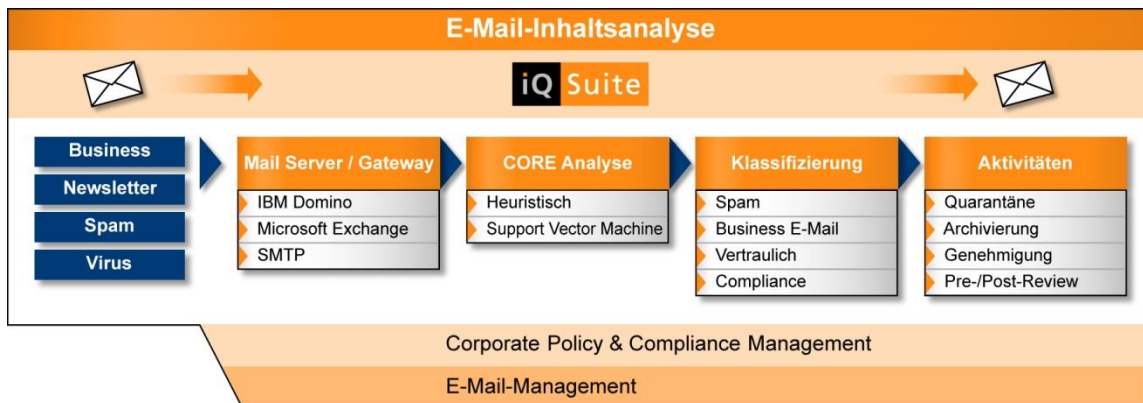


Abbildung 4: Inhaltsanalyse mit iQ.Suite Wall

Mit SVM kann eine Treffergenauigkeit von über 85% über alle Kategorien und über 90% für Hauptkategorien realisiert werden¹. Für den Endanwender bedeutet das also eine Entscheidungsunterstützung bei 9 von 10 eingehenden E-Mails für die richtige Wahl der Ablage seiner Informationen.

¹ Bezogen auf die Reuters-Textsammlung, dem Standard-Benchmark für Textklassifizierer, bestehend aus 9603 Dokumenten mit 118 Kategorien

4.3 Beispiel einer Klassifizierung

Klassifizierungen können individuell den Bedürfnissen des jeweiligen Anwendungsfalls angepasst werden. Damit lassen sich zahlreiche Szenarien (z. B. Zuordnung zu Support-Fällen, Aufträgen, Projekten, etc.) abdecken.

In folgender Abbildung sehen Sie einen Job, welcher eine bestimmte Klassifikation mit den Kategorien Auftragsbestätigung, Entwicklung, Marketing und zwei Lieferanten beinhaltet:

'Klassifizierung Abteilung Leuchtmittel eingehend'
Wall Mail Job Advanced

Textanalyse

Basics | Operations | **Advanced** | Misc. | Comments

Basics

Jobname	Klassifizierung Abteilung Leuchtmittel eingehend	
Status	<input checked="" type="radio"/> Aktiv	<input type="radio"/> Nicht aktiv
Priorität	4500	
Läuft auf	<input type="radio"/> Alle Mails	<input checked="" type="radio"/> Ausgewählte Mails
Abhängigkeit vom Anhang	Alle	
Bearbeitung der Regeln	  BearbeitenNeu	
Abhängigkeit von positiven Regeln	<input checked="" type="radio"/> Alle wahr	<input type="radio"/> Mindestens eine wahr
	RemoteSender Recipient OU=Leuchtmittel	

Abbildung 5: Ein Wall Job mit speziell trainiertem Core-Klassifikator

Kategorie	Schwellenwert für Kategorie
Auftragsbestätigung	10
Entwicklung	10
Lieferanten Schröder Leuchten	10
Lieferanten Weller Leuchten	10
Marketing	10

Alarm | System Errors

Alarm

Mail löschen	<input checked="" type="radio"/> Nein <input type="radio"/> Ja
Kategorie in Quarantänebericht	PreClass
Analysedetails in ein E-Mail-Feld schreiben	Notes Feld
Feldname für Analysedetails	PreClass_Leuchten

Abbildung 6: Kategorie mit Schwellenwert zur späteren Gewichtung

Dieser Job beinhaltet den CORE-Klassifikator, welcher die hier zu sehenden Kategorien nutzt. Ist eine eingehende E-Mail diesen Kategorien ähnlich, so wird ein Feld in die E-Mail geschrieben, welche nachfolgend von PAVONE KnowledgeGateway für einen Vorschlag oder als Vorgabe vom Endanwender genutzt werden kann. Das erleichtert die gezielte Ablage einer E-Mail.

5 Wissen effizient teilen

Durch die Verknüpfung von E-Mail-Management und strukturierter Ablage verbessern Sie nicht nur den Informationsfluss, sondern sorgen auch für eine nahtlose Integration von E-Mails in bereits vorhandene Geschäftsprozesse. Das beseitigt bisherige Bruchstellen in der Kommunikation.

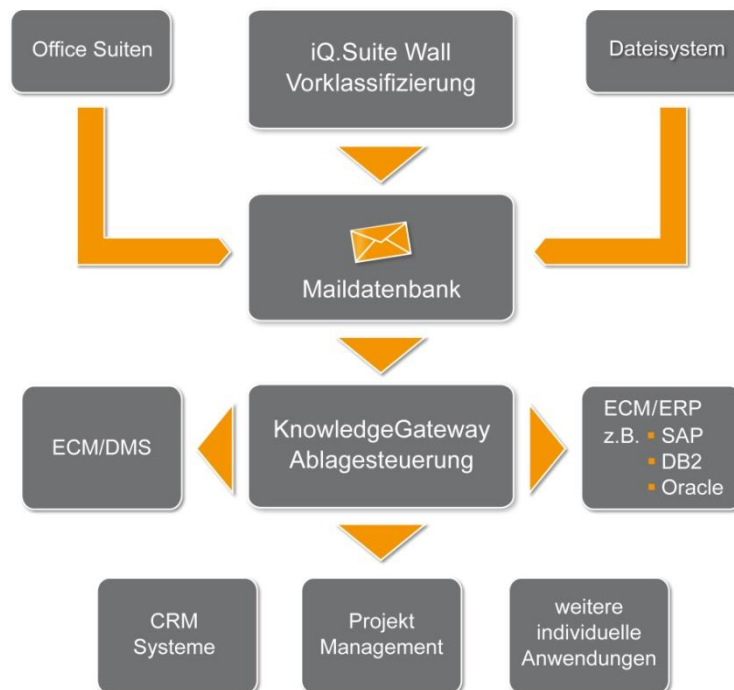


Abbildung 7: Zentral gesteuerte Ablage von E-Mails und Dokumenten

Abbildung 7 zeigt exemplarisch in welchem Umfeld die Vorklassifizierung der iQ.Suite und die Ablage mit PAVONE KnowledgeGateway eingesetzt werden kann. Einmal kategorisierte und klassifizierte E-Mails oder auch Dokumente im Dateisystem lassen sich mittels PAVONE KnowledgeGateway intelligent verteilen. Als Zielanwendungen sind beispielsweise IBM Notes basierte kollaborative Wissensdatenbanken denkbar. Alternativ können auch klassische Enterprise Content Management Systeme, wie z.B. IBM Common Store, oder auch relationale Datenbanken als Ablageort gewählt werden. Über ein spezielles Modul lassen sich beliebige anwenderspezifische IBM Notes Anwendungen als alternative Ziele für diese Ablage konfigurieren.

6 Assistenten und Profile für eine intuitive Ablage

Die Ablage einer E-Mail oder eines Dokumentes sollte immer so einfach sein, wie die Ablage in einem E-Mail-Ordner oder das Weiterleiten einer E-Mail.

PAVONE KnowledgeGateway bietet daher zwei Varianten der Ablage an:

1. E-Mails lassen sich per Drag & Drop in einen speziellen Ordner des Postfaches ziehen.
2. Verwendung eines Assistenten, der die jeweils notwendigen Funktionalitäten oder Zielsysteme einfach und schnell zugänglich macht.

Bei der Ablage per Drag & Drop lässt sich einstellen, ob der Assistent zusätzlich gestartet werden soll oder ob die E-Mail kommentarlos in das dem Ordner zugeordnete Zielsystem abgelegt werden muss.

Wird der Assistent verwendet, berücksichtigt PAVONE KnowledgeGateway zusätzlich hinterlegte Profile. Diese bieten Anwendern zielgerichtet und an ihre Bedürfnissen angepasste Funktionalitäten, u.a. Profile für Gelegenheitsanwender oder Profis (letztere erhalten den vollständigen Funktionsumfang).

7 Exemplarische Ablage mit Hilfe des Assistenten

Der Assistent ist der intuitivste Weg zur strukturierten Ablage von Inhalten. Beim ersten Start des Assistenten wird standardgemäß PAVONE Document Management als Ziel-Anwendung angeboten. PAVONE Document Management ist Bestandteil von PAVONE KnowledgeGateway. Es bietet wesentliche Funktionen eines typischen DMS-Systems wie Versionierung, Klassifizierung, Verstichwortung, rollenbasierten Zugriffsschutz oder Ad-Hoc Workflow Management. Mit PAVONE Organization Directory ist eine weitere Komponente enthalten, die alle Mitarbeiter und Ressourcen eines Unternehmens abbildet und damit eine hierarchische Darstellung der Abteilungsstruktur erlaubt. Damit erhalten Anwender alle notwendigen Bausteine, um sofort ein voll funktionsfähiges Ablage-System zu erstellen.

Abbildung 8 zeigt den Assistenten direkt nach dem ersten Starten. Nach Auswahl der Zielanwendung lässt sich einstellen, ob diese auf einem Server oder lokal vorhanden ist. Dies ist insbesondere bei der Nutzung von lokalen und serverbasierten Arbeitsumgebungen sinnvoll.

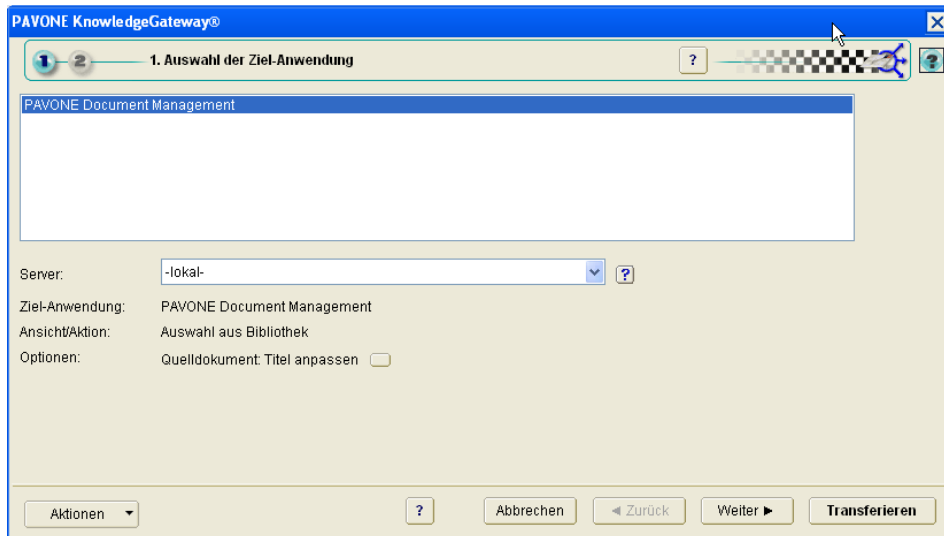


Abbildung 8: Ablage-Assistent

Im nächsten Schritt kann vom Anwender für jede Zielanwendung eine selbst gewählte, spezielle Ansicht als Vorgabeansicht definiert werden. Sofern gewünscht, kann der Anwender an dieser Stelle des Assistenten von der Vorgabe abweichen und für die gewählte E-Mail eine alternative Ansicht wählen. Neben einer alternativen Ansicht lassen sich aber auch Aktionen bestimmen, die während oder nach der Ablage ausgeführt werden sollen. Dazu zählt die Auswahl einer Kategorie, Erstellen eines bestimmten Dokumententyps.

Im Beispiel von Abbildung 9 wird die Aktion <Neues Dokument unter auszuwählender Kategorie ablegen> ausgewählt.

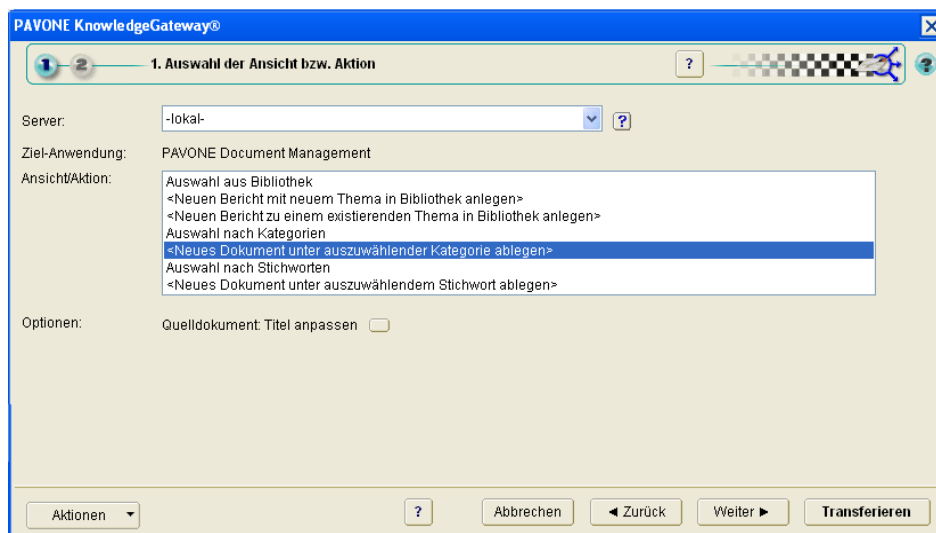


Abbildung 9: Auswahl einer Ansicht oder Aktion

Im nächsten Schritt kann unter den bereits vorhandenen Kategorien eine Auswahl getroffen werden, siehe Abbildung 10.



Abbildung 10: Auswahl einer vorhandenen Kategorie aus PAVONE Document Management

Der Dialog in Abbildung 11 bestätigt den erfolgreichen Transfer in die DMS-Anwendung.

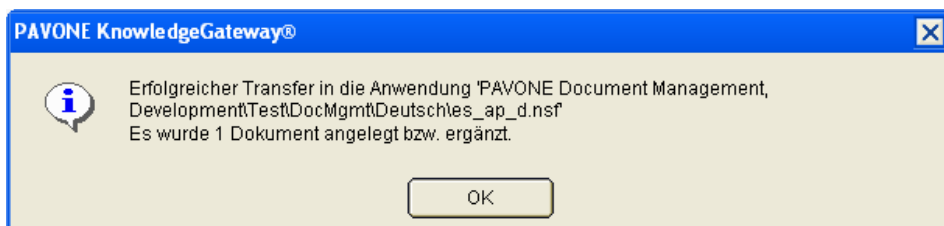


Abbildung 11: Optionaler Dialog nach erfolgreicher Ablage

In der IBM Notes Mail-Anwendung zeigt nun ein grafisches Symbol an, dass die E-Mail transferiert wurde, siehe Abbildung 12. Damit der Anwender in seinem Postfach erkennt, dass die E-Mail bereits abgelegt wurde, wurde der Titel der E-Mail automatisch angepasst (kann deaktiviert werden).

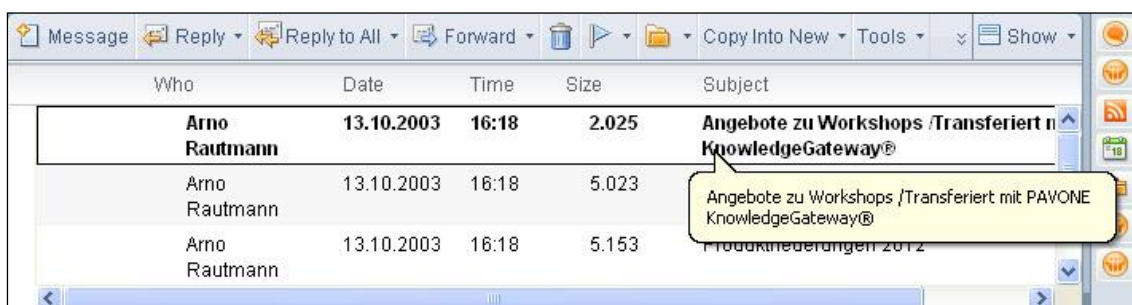


Abbildung 12: Abgelegte E-Mail im Postfach des Anwenders

8 Weitere Ablage-Möglichkeiten

Im Dateisystem werden Dateien und Dokumente, wie z.B. Angebote oder Anfragen, oft lokal oder in Netzwerkordnern abgelegt. Eine Wissensteilung wird auf diesem Weg nicht erreicht. Wichtige Funktionalitäten wie individuell einstellbare Sicherheitsoptionen auf Basis eines Rollensystems, Versionierung und Workflow Managements stehen nicht oder nur sehr begrenzt zur Verfügung.

Um den Suchaufwand zu reduzieren und den Informationszugang zu intensivieren, ist es notwendig auch diese Informationen zentral abzulegen und zu teilen. Dank PAVONE KnowledgeGateway wird die Ablage auch aus dem Windows Explorer sehr stark vereinfacht. Selektierte Dateien können über das „Senden an“-Menü schnell und einfach in der gewünschten Zielanwendung abgelegt werden.

Auch Inhalte aus Office-Anwendungen lassen sich schnell und einfach ablegen. Über ein aus IBM Notes heraus installiertes Symbol in der jeweiligen Office Anwendung wird der Assistent von PAVONE KnowledgeGateway aufgerufen und das aktuell bearbeitete Dokument übergeben.

9 Integrationsmöglichkeiten im Überblick

Folgende tabellarische Übersicht zeigt Ihnen die Kopplung der Ablage mit den verschiedenen Anwendungen und resultierende Integrationsmöglichkeiten.

<i>Transfer von</i>	<i>Transfer aus</i>	<i>PAVONE KnowledgeGateway ist integriert</i>	<i>Transfer startet über</i>
E-Mails	IBM Domino Mail-Anwendung	In Notes Mail-Anwendung	- Aktion PAVONE KnowledgeGateway - Weitere Aktionen - Drag & Drop in Mail-Ordner - Senden & Ablegen
		Als Symbolleiste	Schaltfläche
	MS Outlook	Als Add-In	Schaltfläche
Dateien	Windows Explorer	Als Symbolleiste	Schaltfläche mit Dateiauswahl
		Als Add-In	Aus Windows Explorer über Kontext-Menü Senden an > PAVONE KnowledgeGateway
	Microsoft Office-Anwendungen	Als Add-In	Schaltfläche aus der MS Office-Anwendung heraus
	IBM Symphony Anwendungen	Als Plug-In	Schaltfläche oder Menü-Eintrag aus der Symphony-Anwendung heraus

10 Technische Besonderheiten

10.1 Spezielle E-Mail-Formate

Internet E-Mails werden häufig direkt im HTML-Format verschickt. Damit diese E-Mails über eine möglichst geringe Größe verfügen, werden Fotos, Icons oder Grafiken nicht mit versendet. Erst beim Öffnen der E-Mail kann der Anwender individuell entscheiden, ob diese Bilder nachgeladen werden sollen.

Legt PAVONE KnowledgeGateway nun die E-Mail ab, bevor der Anwender diese Bilder nachgeladen hat, so fehlen sie später im abgelegten Dokument. Ein nachträgliches Nachladen ist häufig auch nicht mehr möglich, da die Quelle im Internet nicht mehr zur Verfügung steht. PAVONE KnowledgeGateway kann optional diese Bilder während des Transferprozesses nachladen, so dass sie später zur Verfügung stehen.

10.2 Verschlüsselte E-Mails ablegen

Verschlüsselte E-Mails können nur vom Absender und von Mitarbeitern, die über den entsprechenden Schlüssel zum Entschlüsseln verfügen, gelesen bzw. bearbeitet werden. Der Empfänger kann bei der Ablage daran interessiert sein, die E-Mail entschlüsselt abzulegen.

Damit auch Mitarbeiter ohne Schlüssel den Inhalt einer bestimmten E-Mail lesen können, entschlüsselt PAVONE KnowledgeGateway die E-Mails bei Bedarf und legt sie entsprechend unverschlüsselt im Zielsystem ab.

10.3 Anhänge und Mehrfachablage

Zur Reduzierung des Speicherplatzes verfügt PAVONE KnowledgeGateway über eine eingebaute Komprimierungsfunktion in das beliebte ZIP-Format. Soll eine E-Mail in mehreren Anwendungen abgelegt werden, kann ein Ziel als Hauptablage definiert werden. Aus den anderen Ablageorten wird lediglich mit Verknüpfungen darauf verwiesen. Der Zugang zu einer E-Mail ist also aus verschiedenen Bereichen möglich. Mit Hilfe beider Funktionen wird der Speicherplatzbedarf erheblich gesenkt.

11 Fazit

Dem schnellen Austausch von Informationen via E-Mail steht der unstrukturierte Charakter des Mediums entgegen. Doch der strukturierte Umgang mit E-Mails ist essentiell, möchte man die Effizienz der Kommunikation und den Umgang mit Inhalten im Unternehmen verbessern.

Durch das intelligente Zusammenspiel von E-Mail-Management und intuitiver Ablage lassen sich Brüche im Arbeitsfluss vermeiden und das enthaltene Wissen nachhaltig nutzbar machen. Die hier skizzierten Anwendungsfälle zeigen dabei nur einen kleinen Auszug aus der breiten Palette möglicher Szenarien auf.

Indem Unternehmen E-Mails und Dokumente zentral ablegen und damit für andere Anwender nutzbar machen, lassen sich in kürzester Zeit zahlreiche Vorteile aus den getätigten Investitionen erzielen:

- Zeit- und Kostenaufwand zum Ablegen und Teilen von Inhalten wird umfassend reduziert
- Wissen wird unternehmensweit verfügbar
- Ablageprozesse werden (teil-)automatisiert und vereinfacht
- E-Mails lassen sich mit anderen Geschäftsprozessen und -anwendungen verknüpfen
- Mehrfachablage wird vermieden, die Infrastruktur entlastet

Über GBS

GROUP Business Software ist führender Anbieter von Lösungen und Services in den Bereichen Messaging Security und Workflow für die IBM und Microsoft Collaboration Plattformen. Weltweit vertrauen mehr als 5.000 Kunden und 4 Millionen Anwender auf die Expertise von GBS. Der Konzern ist in Europa, Nordamerika sowie Asien tätig.

Weitere Informationen unter www.gbs.com

© 2016 GROUP Business Software Europa GmbH, Alle Rechte vorbehalten.

Die Produktbeschreibungen haben lediglich allgemeinen und beschreibenden Charakter. Sie verstehen sich weder als Zusicherung bestimmter Eigenschaften noch als Gewährleistungs- oder Garantieerklärung. Spezifikationen und Design unserer Produkte können ohne vorherige Bekanntgabe jederzeit geändert werden, insbesondere, um dem technischen Fortschritt Rechnung zu tragen. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stellen die behandelten Themen aus der Sicht der GBS zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dar. Da GBS auf sich ändernde Marktanforderungen reagieren muss, stellt dies keine Verpflichtung seitens der GBS dar und GBS kann die Richtigkeit der hier dargelegten Informationen nach dem Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht garantieren. Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die GBS schließt für dieses Dokument jede Gewährleistung aus, sei sie ausdrücklich oder konkludent. Dies umfasst auch Qualität, Ausführung, Handelsüblichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Alle in diesem Dokument aufgeführten Produkt- oder Firmennamen können geschützte Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.