**Was könnte noch in die Arbeit?**

* welche Daten werden erhoben bzw. können in den serive desk eingetragenwerden? und wie sieht es bei den anderen lösungen aus?
* Was ist Support? --> Erklären
* einzelnen Managementbreiche (Spoc)
* mehr Netzwerk (SSL etc.) und mehr Facility Management
* In Freshdesk ist es Möglich in der Beschreibung eines Tickets bilder einzubinden
* In Punkt 2.3 noch abschließend deutlich machen, warum der Service Desk so wichtig ist

**Zu kären**

* Erlaubte Email Domänen Exchange Server (GEBman)

**Gestaltungssachen**

* Abkürzungen alphabetisch?
* Bilder als svg einbinden (visio)

**Vorschläge:**

http://www.statistikportal.de/statistik-portal/Zensus\_2011\_GWZ.pdf

Client-Server-Datenbank mehr veranschaulichen

https://msdn.microsoft.com/de-de/library/office/dd877035%28v=exchg.150%29.aspx

bei Webservice kurz auf uddi und wsdl eingehen (Tasch. S.412 + Webservic eaus msxfaq)

SysAid

Benutzer: Hotline

Passwort: kms#1

**Programmierteil**

der "Filter" Regex validate kann direkt als SearchFilter definiert werden !

https://msdn.microsoft.com/de-de/library/office/dn579422(v=exchg.150).aspx

http://blogs.msdn.com/b/akashb/archive/2010/03/05/how-to-build-a-complex-search-using-searchfilter-and-searchfiltercollection-in-ews-managed-api-1-0.aspx