ZILEWITSCH, Paul: Konzipierung und prototypische Entwicklung einer E-Mail-Integration auf Basis der Microsoft Exchange Web Services im Service Desk der CAFM Software GEBman 10, Berufsakademie Sachsen, Staatliche Studienakademie Dresden, Studiengang Informationstechnik, Bachelorarbeit, 2016.

**Thesen zur Bachelorarbeit**

1. Ein Service Desk nach ITIL v3 hat keine große Bedeutung in Unternehmen.
2. Das Service Desk-Modul von GEBman 10 kann nicht mehr verbessert werden.
3. Als Grundlage einer E-Mail-Integration auf Exchange Basis sind die Exchange Web Services sehr gut geeignet.