



# inPoint smart work

E-Mails wirtschaftlich, schnell und sicher bearbeiten.



# Wie lange wartet Ihr Kunde auf Antwort?

Sie haben viel Geld in den Aufbau eines Call Centers investiert um Ihren Kunden guten Service zu bieten?

Aber was geschieht mit den Anfragen die Sie per E-Mail erreichen?

Während in den letzten Jahren das gestiegene E-Mail Volumen mit rechtskonformen Archivlösungen gut bewältigt werden konnte, ist die Einbindung von E-Mails in Geschäftsabläufe noch kaum gelöst.

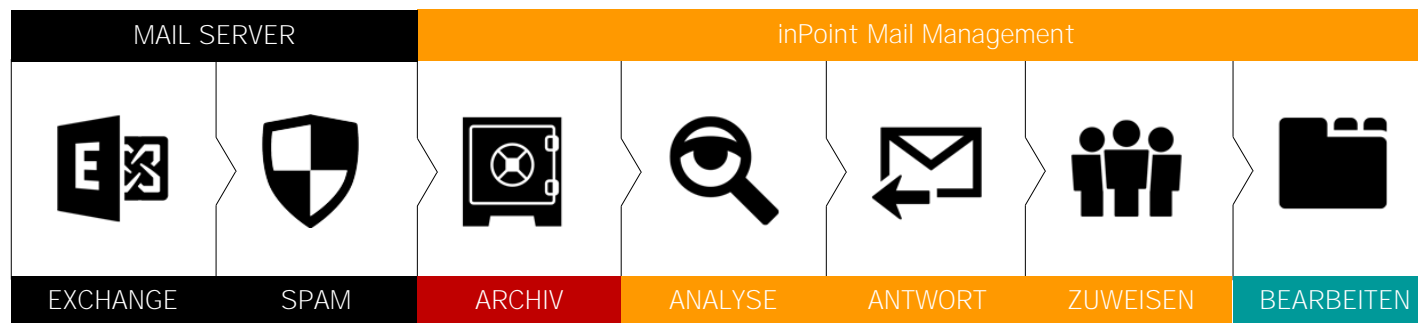
Software von H&S unterstützt Ihre Mitarbeiter bei der Bearbeitung eingehender E-Mails. E-Mails werden inhaltlich erschlossen, kategorisiert, in digitale Akten einsortiert und an die zuständigen Mitarbeiter zur Bearbeitung weitergeleitet. Absender erfahren über vorbereitete Antworttexte, dass die Anfrage bearbeitet wird.

# inPoint Mail Management

Viele Ratgeber im Internet empfehlen E-Mail Postfächer nur einmal am Tag zu sichten um den Arbeitstag effizienter zu gestalten. Genauso gut könnte man die Uhr anhalten um Zeit zu sparen. Kunden und Geschäftspartner erwarten sofortige Bearbeitung ihrer Anfrage. Wir helfen Ihnen dabei aus zufriedenen Kunden begeisterte Kunden zu machen.

Häufig endet in den Unternehmen E-Mail Management mit der Installation von ANTISPAM- und SECURITY Software. Ein Standardverfahren um unerwünschte E-Mails zu filtern. Alle anderen E-Mails werden allerdings auch heute noch genauso in den Bearbeitungszyklus eingebracht wie vor 20 Jahren.

E-Mail Archivierung entlastet zwar den Mail Server und schafft mehr Rechtssicherheit im Unternehmen, doch dadurch wird keine E-Mail schneller bearbeitet.



E-Mail Management beinhaltet Werkzeuge zur wirtschaftlichen und rationellen Bearbeitung von E-Mails.

# Schritt für Schritt zum E-Mail Management



inPoint CSE Content Server Exchange - ist eine Server/Server Archiv App, zur Entlastung des Exchange Stores. Archivieren Sie entweder das Exchange Journal und/oder nur bestimmte Postfächer nach frei definierbaren Regelwerken.

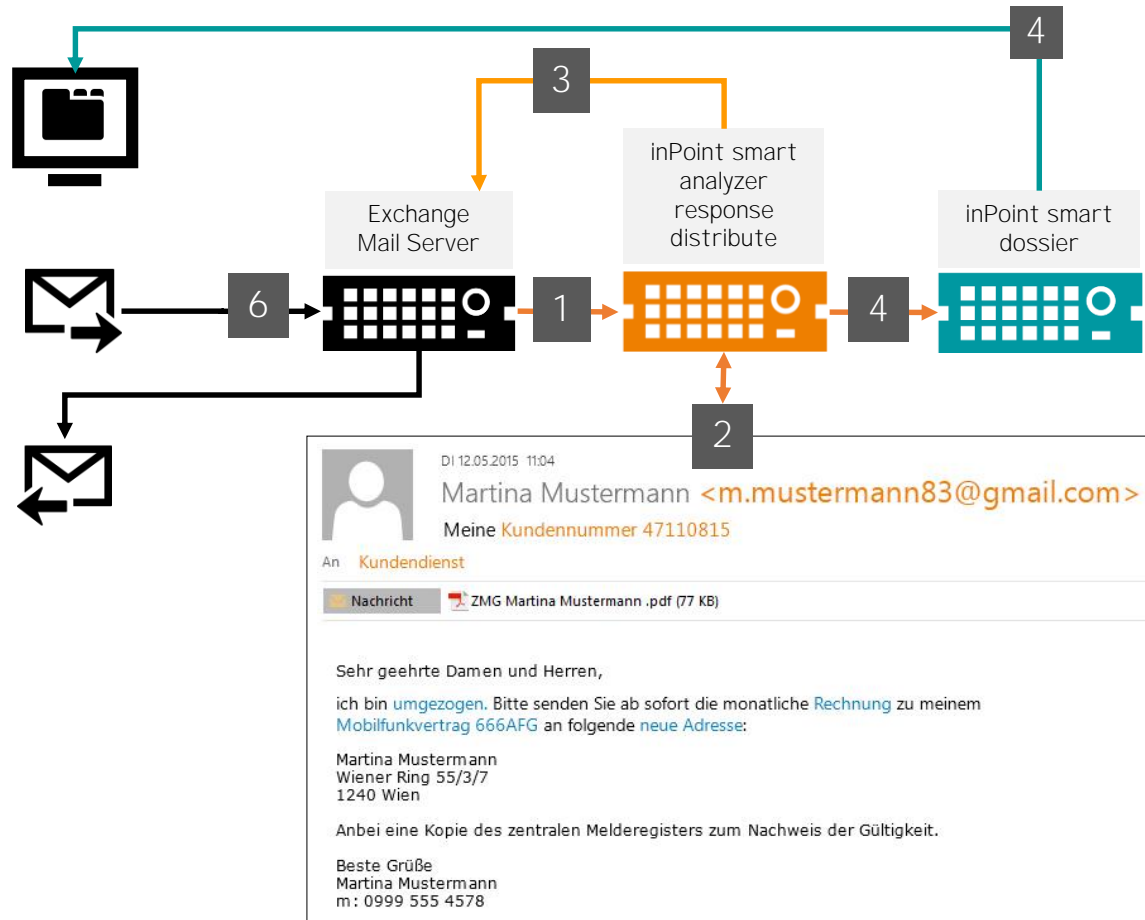
Nach der Archivierung verbleibt ein E-Mail Shortcut am Exchange Server, der auf den neuen Ablageort am Archivmedium verweist. Anwender verwenden weiterhin wie gewohnt MS Outlook um archivierte E-Mails zu öffnen. Bei Einsatz revisionssicherer Speichermedien verbessern Sie Ihre Compliance Politik. inPoint CSE kann als eigenständige E-Mail Archivlösung eingesetzt werden und/oder in Verbindung mit der inPoint smart work Suite.



inPoint smart analyzer - prüft vorgegebene Postfächer auf neu eingegangene E-Mails (meist Gruppenpostfächer wie z.B. office@) und analysiert E-Mail Metadaten (z.B. Betreff), sowie Bodytext auf bestimmte Inhalte und startet automatisch nächste Bearbeitungsschritte. Dies können automatische E-Mail Nachrichten an den Absender sein, Übergabe an eine Clearingstelle oder Zuordnung zu einer digitalen inPoint Akte (inPoint smart dossier).

inPoint smart analyzer unterstützt auch die manuelle Zuordnung einer E-Mail zu einer digitalen inPoint Akte (inpoint smart dossier) direkt in MS Outlook. Ein ausgeklügelter Algorithmus prüft die abzulegende E-Mail und schlägt jene Akten vor, die für eine Ablage in Frage kommen. Bringen Sie inPoint mit nur wenigen Klicks bei, wie neue E-Mails abzulegen sind.

# inPoint smart work



- 1 inPoint smart analyzer prüft gekennzeichnete Postfächer periodisch auf neue E-Mails.
- 2 E-Mail **Metadaten** und **Bodytext** auf bestimmte Inhalte scannen.
- 3 Wenn geplant, versendet inPoint smart response eine Antwortmail an den Absender
- 4 E-Mails autom. in der passenden inPoint smart dossier Kundenakte ablegen. Wenn keine Entsprechung gefunden, E-Mail in Clearingmappe der Fachabteilung ablegen.
- 5 inPoint smart distribute Neue Aufgabe mit Link zur betreffenden Akte als E-Mail zum Sachbearbeiter senden.
- 6 Der Sachbearbeiter öffnet die inPoint smart dossier Kundenakte in MS-Outlook, MS-Office, MS-Explorer oder Desktop App.

# Schritt für Schritt zum E-Mail Management



inPoint smart response - Wenn Marktteilnehmer mit Ihrem Unternehmen in Verbindung treten, erwarten Sie rasche Antwort. In vielen Fällen übernimmt dies bereits Ihre Website. Meist jedoch senden Geschäftspartner E-Mails direkt an Ihr Unternehmen. Überzeugen Sie Ihre Kunden durch eine erste automatisch erstellte E-Mail Antwort dort wo es sinnvoll erscheint und wo es notwendig ist. Personalisierung und individuelle Texte werden durch den inPoint smart response gesteuert.



inPoint smart distribute - sorgt als Teil des inPoint smart analyzer dafür, dass zuständige Abteilungen und Mitarbeiter über neue Aufgaben informiert werden. Je nach Einstellung kann dies eine einzelne Person oder Personengruppe (entsprechend MS Active Directory) sein.

# inPoint smart analyzer



inPoint smart dossier - macht dort weiter, wo der beliebte und bekannte MS Explorer aufhört. E-Mails und alle Arten von Dokumenten werden mit inPoint zu übersichtlichen und vollständigen Akten zusammengeführt. Einfach zu nutzende Werkzeuge erleichtern sofort spürbar die tägliche Arbeit mit E-Mails und Dokumenten:

- Arbeiten Sie im Team an Dokumenten und Projekten, inklusive Versionsverwaltung.
- Laden Sie Personen oder Gruppen aus anderen Abteilungen temporär zur Mitarbeit an Dokumenten ein.
- Verwalten Sie beliebig viele Termine zu Geschäftsfällen und lassen Sie sich z.B. per E-Mail erinnern.
- Gestalten Sie einfache Freigabeprozesse über mehrere Instanzen.
- Markieren Sie wichtige Dokumente und Akten als Favoriten und greifen Sie schneller auf diese zu.
- Visualisieren Sie die Beziehung einzelner E-Mails zu anderen Dokumenten in einem Stammbaum.

inPoint smart work dossier steht in mehreren App Varianten zur Verfügung, um Dokumente dort zu nutzen wo sie entstehen und bearbeitet werden; als:

- inPoint Outlook App
- inPoint Office App
- inPoint Explorer App
- inPoint Desk App

Weil die Benutzerführung sich an Microsoft Windows Standards hält, kommt inPoint ohne Schulung aus und neue Mitarbeiter sind schneller produktiv.

# inPoint smart dossier – Outlook App

**Alles sehr bekannt:** Im Ribbon findet sich ein neuer Tab um digitale Akten anzulegen und zu verwalten, Akteninhalte mit KollegInnen zu teilen, Wiedervorlagen zu verwalten, Skype Protokolle im Akt abzulegen, Suchabfragen zu verwalten, u.v.m.

**Der Archiv Wechsel** vom Unternehmensarchiv zur persönlichen Ablage und Favoriten ist auf Knopfdruck möglich. Dokumente können temporär mit anderen Personen (Gruppen) in der Begegnungszone (geteilter Bereich) bearbeitet werden.

**Übersichtliche Hierarchie:** Für jede Fachabteilung (Personal, Verträge, ...) wird die Ablagehierarchie wie gewohnt dargestellt (Raum, Schrank, Ordner ...).

**Die Volltextsuche** ist extrem schnell und bietet Drill-Down Funktionen zum Verfeinern der Trefferliste.

Eine archivierte E-Mail erkennt der Anwender am neuen Icon und dem geringeren Speicherbedarf in Exchange

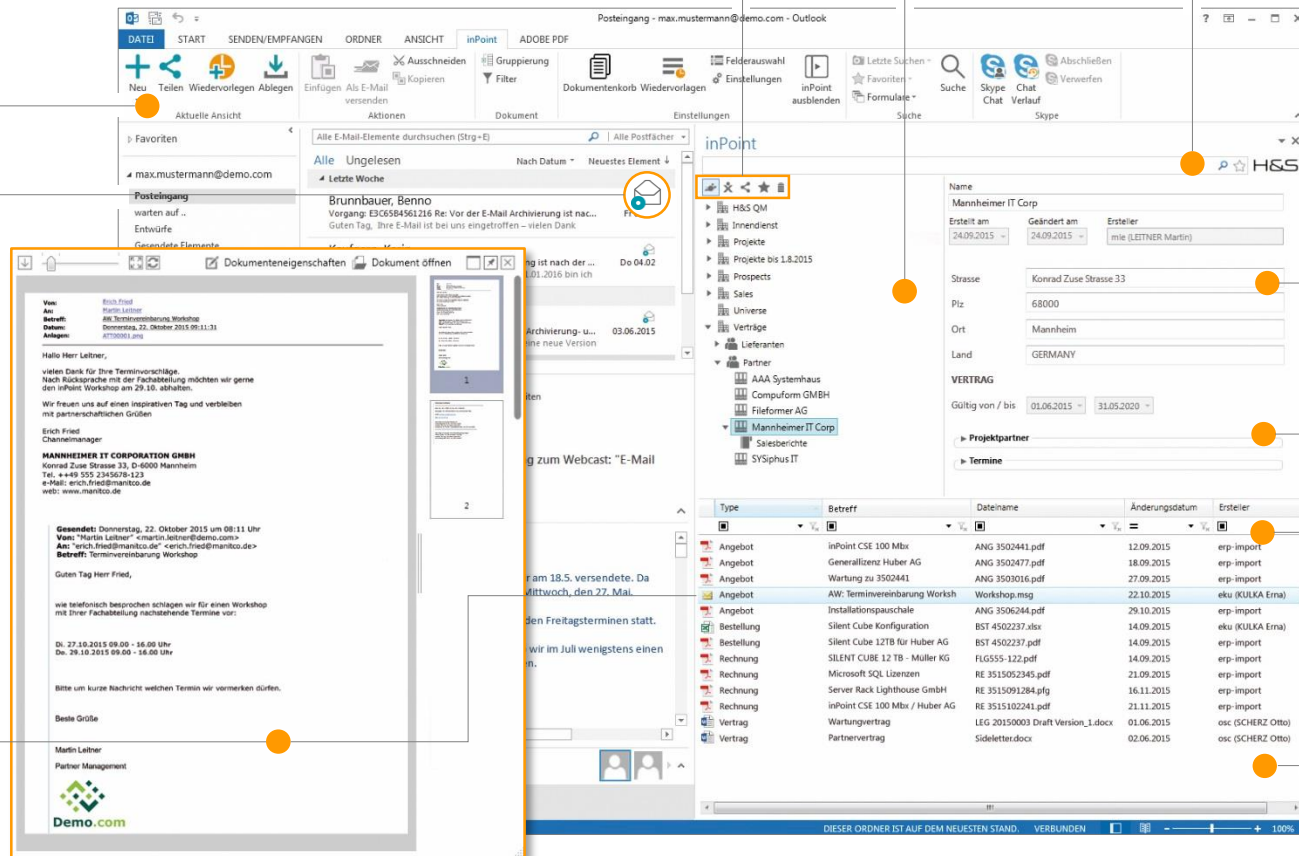
Dokumente in der Trefferliste werden angeklickt und im Vorschaufenster angezeigt, bzw. zur Bearbeitung geöffnet.

Der Aktendeckel bietet auf einem Blick alle Eckdaten und einen Bearbeitungsstatus.

Zusatzinformationen auf Knopfdruck sorgen für einen aufgeräumten Arbeitsplatz.

Filtern, sortieren, neu anordnen. So einfach können Akteninhalte organisiert werden.

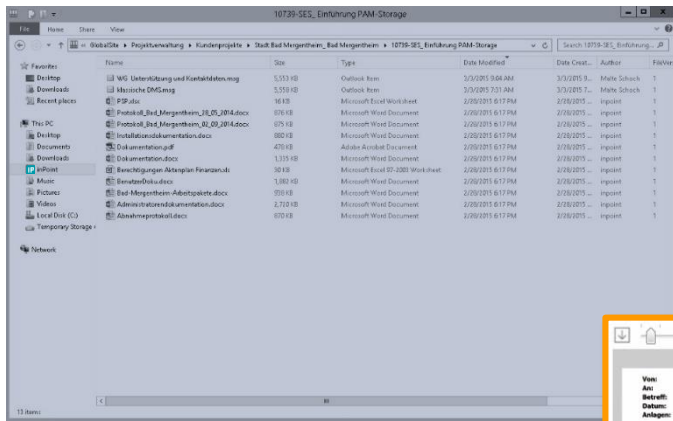
E-Mails und andere Dokumente werden einfach mit Drag & Drop in die inPoint dossier gezogen und archiviert.





# inPoint smart dossier – Dokumente immer und überall

## IP Explorer App



Mit inPoint sind Ihre Dokumente dort, wo Sie sind:

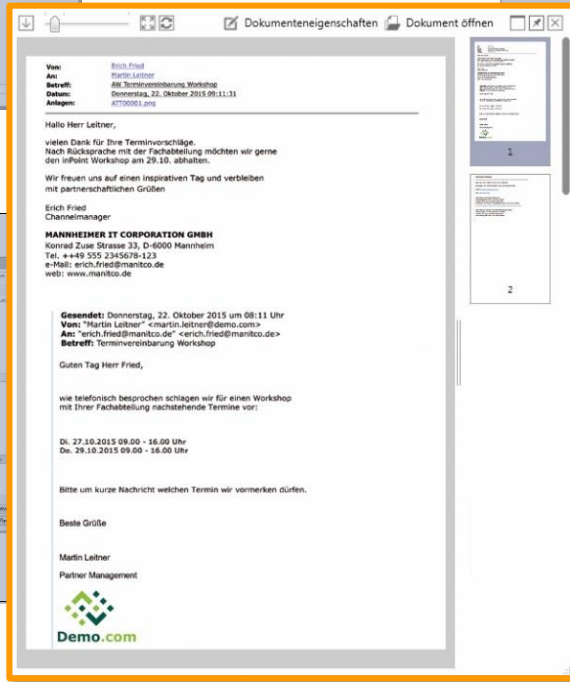
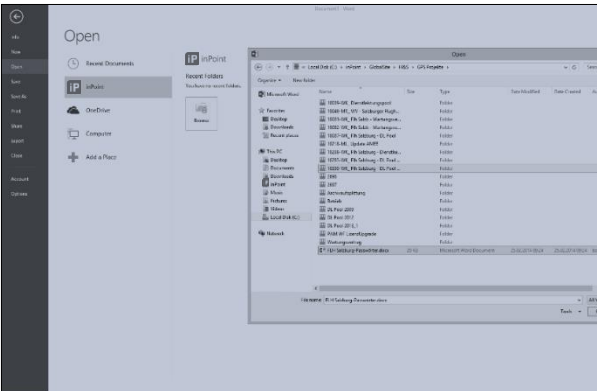
MS-Outlook  
MS-Office  
MS-Explorer  
Desktop App

Offline für unterwegs.

## IP Outlook App



## IP Office App



## IP Desk App



# Aus E-Mail Archivierung wird E-Mail Management

	Herkömmliche E-Mail Archivierung	inPoint smart work
Entlasten des MS Exchange Server durch Auslagerung von E-Mails	✓	✓
PST-Archivierung	✓	✓
Erfüllen rechtlicher Anforderungen	✓	✓
OWA Anbindung	✓	✓
Volltextsuche im E-Mail Archiv	✓	✓
Automatische Klassifizierung und inhaltliche Erschließung eingehender E-Mails nach unterschiedlichen Regelwerken.	-	✓
Automatische Zuordnung und Ablage klassifizierter E-Mails direkt in digitale inPoint Akten.	-	✓
Ablageassistent zur Zuordnung neuer E-Mails zu inPoint Akten.	-	✓
Graphische Darstellung einzelner E-Mails im Gesamtkontext komplexer Geschäftsabläufe.	-	✓
Automatische Übergabe der inPoint Akte an zuständigen Sachbearbeiter zur Bearbeitung. Inklusive Wiedervorlagefunktion.	-	✓
E-Mails und inPoint Akten temporär oder unbegrenzt mit anderen Personen oder Gruppen teilen.	-	✓
Freigabe- Genehmigungsmanagement zu inPoint Akten.	-	✓
Digitale inPoint Akten Offline nutzen	-	✓

inPoint smart work

Aus E-Mail Archivierung wird E-Mail Management





# Die einfachste Art mit Dokumenten zu arbeiten

## ÖSTERREICH

H&S Heilig und Schubert Software AG  
Goldschlagstrasse 87-89, 1150 Wien

tel. +43 (1) 21555 fax.ext. 200  
mail: [info@hs-soft.com](mailto:info@hs-soft.com)  
web: [www.hs-soft.com](http://www.hs-soft.com)

## DEUTSCHLAND

H&S Heilig und Schubert  
InformationsManagement GmbH  
O' Brien Strasse 3, 91126 Schwabach

tel: +49 (0) 9122 87227-0  
fax: +49 (0) 9122 87227-399

**Microsoft Partner**  
Gold Application Development

**SAP® Certified**  
Integration with SAP NetWeaver\*

inPoint ist eine Marke der H&S Heilig und Schubert Software AG. Microsoft, Windows, Microsoft Windows und Microsoft SQL Server sind in den USA eingetragene Marken der Microsoft Corporation. Andere Produktnamen und Logos werden zur Identifikation der Produkte verwendet und sind eingetragene Marken der jeweiligen Hersteller. Copyright 02/2016 by H&S Heilig und Schubert Software AG. Änderungen vorbehalten. Garantien für Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Garantierklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Garantieansprüche abzuleiten. H&S übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Bei allen Bezeichnungen die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit die männliche Form steht. DocId: HSCR-SW20160223-2