

Infobrief zur Umstellung des Mail-System der HBK

Hinweis: Zur Vereinfachung der Beschreibung benutze ich für das in Betrieb befindliche Mail-System in dieser Info den Begriff Alt-System und für das neue Mail-System den Begriff Neu-System.

Telefonische Störungsannahme durch die ZKI (Frau Fromhage)

22.03.2010 – 26.03.2010 jeweils von etwa 7.30 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.00 Uhr bis 15.00 Uhr.

Telefonnummer: 0531/391-9336

Frau Fromhage nimmt Störungsmeldungen entgegen und erstellt ein sog. Ticket in unserer Vorgangsverwaltung. Bitte geben Sie ihr eine kurze Problembeschreibung.

Thore Ehlers übernimmt die Verteilung und Abarbeitung der Aufgaben und wird von Herrn Bieber und Herrn Hübner unterstützt. Frau Schulze wird bei Bedarf mit unterstützen.

Ich bin ebenfalls im Vorgangssystem eingebunden und überprüfe auf grundsätzlich auftretende Probleme, um ggf. den 2nd Level Support einzuschalten.

Bitte haben Sie Verständnis, wenn nicht immer sofort Abhilfe parat ist und die MitarbeiterInnen nach der Problembehebung gleich weiterreisen müssen.

Wir migrieren mehrere Millionen Mails in ein neues System. Bei den Probedurchläufen haben wir bereits einige Problemfälle identifiziert, die wir wie folgt grundsätzlich lösen werden:

1. Adressbucheinträge (im Alt-System sind 9.900 vorhanden), die mit dem Web-Mail im Alt-System erzeugt wurden, beinhalten ungefähr 300 Geburtstagseinträge. Diese können leider nicht in das Neu-System übernommen werden. Wir haben ein Programm entwickelt, das die Geburtstagseinträge in der Adressbuchverwaltung in das Feld Hinweise im Neu-System überträgt.
2. Im Alt-System existieren unterschiedliche Namen für grundsätzliche Ordner, die durch die vielfältigen Mail-Programme (Thunderbird, MacMail, Entourage, WebMail, ..) entstanden sind, z.T. in englischer Notation oder in deutscher Notation.
Beispiel: Posteingang - Inbox oder Entwürfe - Draft oder Gesendete Elemente - Sent. Seit einiger Zeit gibt es einen Standard, der sich bei den Herstellern etabliert hat und von den neuen Mail-Programmen weitgehend eingehalten wird. Grundsätzlich wird dabei die englische Notation benutzt. Damit ist sichergestellt, dass die unterschiedlichsten Mail-Programme auch die gleichen Ordner auf der Serverseite verwenden. Wir werden diesen Standard bei der Umstellung berücksichtigen und alle Mails dementsprechend einordnen.
Was bedeutet das möglicherweise im Einzelfall? Die gesendeten Mails befinden sich jetzt im Standardordner Sent. Die normalen Mail-Programme merken dies und verwenden den Standardordner Sent, den sie aber in der deutschen Bedienoberfläche übersetzt mit z.B. Gesendet anzeigen. Sollte jedoch im Mail-Programm explizit ein anderer Ordner ausgewählt worden sein, als standardmäßig vorgesehen ist, sind beide Ordner in der Ordnerliste aufgeführt.
3. Es existieren Mail-Konten, bei denen die AnwenderInnen teilweise bis zu 300 Unterordner in der Inbox angelegt haben. Eine durchaus mögliche, jedoch etwas ungewöhnliche Art der Mail-Organisation. Wir haben bei den Probeläufen zwar keine Probleme damit feststellen können, jedoch läßt sich nicht ausschließen, dass bei diesen oder ähnlichen Extremfällen in der realen Umstellungsphase Probleme auftreten. Diese werden dann ab Montag nachgearbeitet.

Hinweis: Wir behalten die Mails des Alt-Systems, um im massiven Problemfall die Umstellung nachprüfen zu können.

Vor der Umstellung des Mail-Systems wird auch die Hardware für den zentralen Verzeichnisdienst (für eingeweihte: LDAP Directory Service) ausgetauscht und die Software aktualisiert. Über den zentralen Verzeichnisdienst werden alle Zugänge, Passwort, etc. für die meisten Anwendungen der HBK geregelt.

Peter Franke
Leiter des Rechenzentrums