

Hosted Exchange FAQ

Kunde/Projekt:
Version/Datum: 1.9 Dezember 2005
Autor/Autoren: Pius Grüter
pgrueter@vianetworks.ch

Antworten auf häufige Fragen

1. Was ist Hosted Exchange

Hosted Exchange ist eine vollredundante Mailserver-Umgebung, welche einfachsten Zugriff auf einen Outlook-Oberfläche mittels Webbrowser oder mit einer Outlook-Client Verbindung über Internet ermöglicht.

Zusätzlich ist der Echtzeitzugriff (Synchronisation) mit einem SmartPhone möglich.

VIA NET.WORKS verkauft diese Produkte unter den Namen «Mobile Office» (gesamte Domain) und «Mobile Mail» (einzelne Email-Adresse)

Weitere Informationen:

«Mobilität in Unternehmen»: I:\marketing\publications\archive\hosted exchange

2. Kunde hat kein Outlook – wie bekommt er eine Outlook-Version?

Die Outlook Version kann unter <http://www.vianetworks.ch/support/downloads.htm>

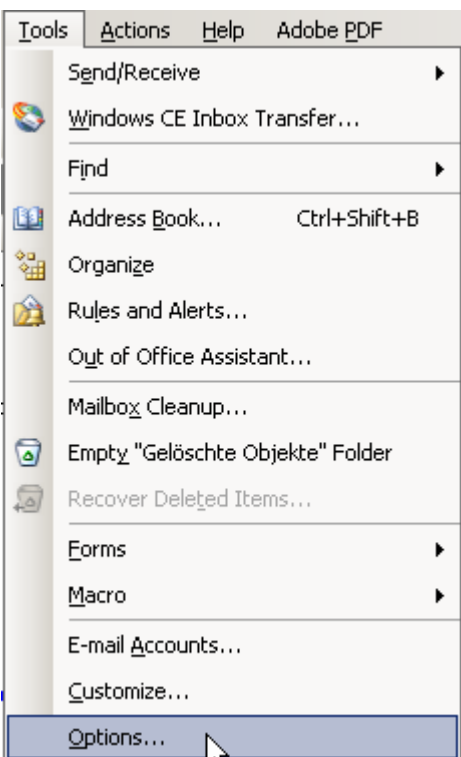
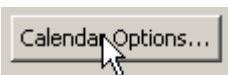
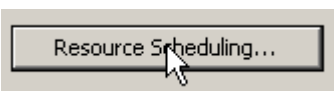


Heruntergeladen werden. Details, wie der Kunde zu einem Key kommt, sind ebenfalls auf der Webseite beschrieben.

3. Weiterleitung einer Mailbox an eine externe Mailadresse

Diese Funktion kann direkt über Outlook WebAccess vorgenommen werden und ist im Kunden-Administrationsmanual beschrieben.

4. Einrichten von Ressourcen (Sitzungszimmer) etc.

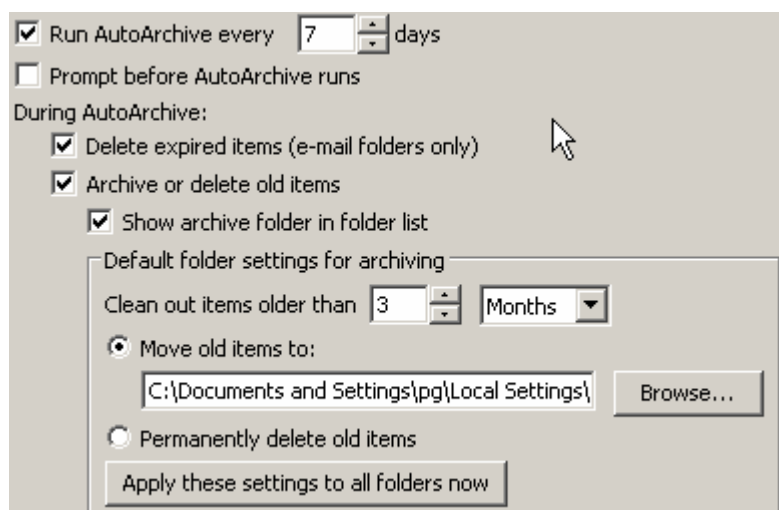
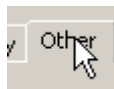
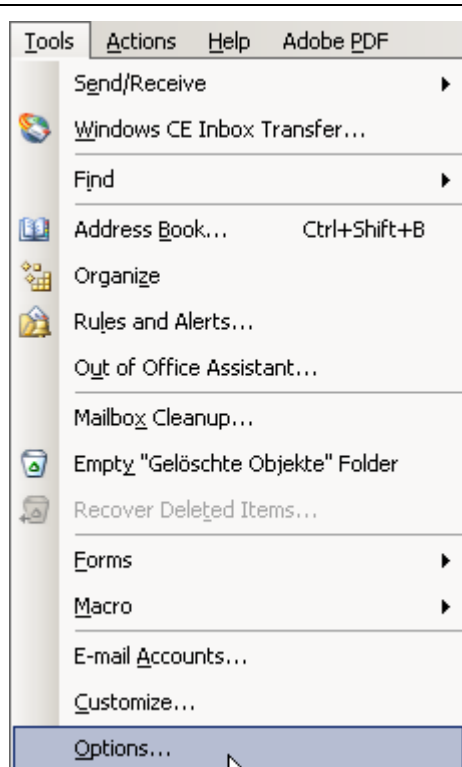
Eine Ressource wird wie eine ganz normale Mailbox angelegt. Damit Besprechungsanfragen automatisch beantwortet werden, muss einmalig auf einem Outlook das Postfach eingerichtet werden und folgende Einstellung durchgeführt werden.




<input checked="" type="checkbox"/> Automatically accept meeting requests and process cancellations <input checked="" type="checkbox"/> Automatically decline conflicting meeting requests <input checked="" type="checkbox"/> Automatically decline recurring meeting requests


<p>Fügen Sie nun unter Permissions die Gruppe XXXXX_Employees hinzu und geben Sie dieser das Recht Publishing Editor.</p>

5. Einrichten des Archive Postfaches

Damit die Mailbox Grösse von 250 MB auf dem Exchange nicht überschritten

wird, sollte ein Archiv Postfach eingerichtet werden. Dieses wird auf dem lokalen Outlook Client eingerichtet. Gehen Sie wie folgt vor:



6. Kunde hat plötzlich keine Mails mehr.

Wenn der Kunde plötzlich keine Mails mehr hat, sind diese vermutlich im Archivordner zu finden, da der Kunde eine Archivierung durchgeführt hat.

Oftmals kommt es auch vor, dass der Kunde alle Mails auf seinem PDA löscht und sich nicht bewusst ist, dass nach der Synchronisierung die Mails ebenfalls im Outlook gelöscht sind.

Ebenfalls kann es vorkommen, dass der Kunde einen PDA einrichtet und die Option wählt, die Objekte vom PDA zu übernehmen. Als Folge werden dem Kunden alle Objekte in seinem Outlook Postfach gelöscht.

7. Passwort wird nicht akzeptiert, obwohl es komplex ist

Das Problem liegt wahrscheinlich in einem Passwort, das zu ähnlich zum Benutzer ist. Die Policy von Microsoft sagt folgendes aus:

„Das Kennwort enthält nicht mehr als zwei Zeichen aus dem Kontonamen des Benutzers.“

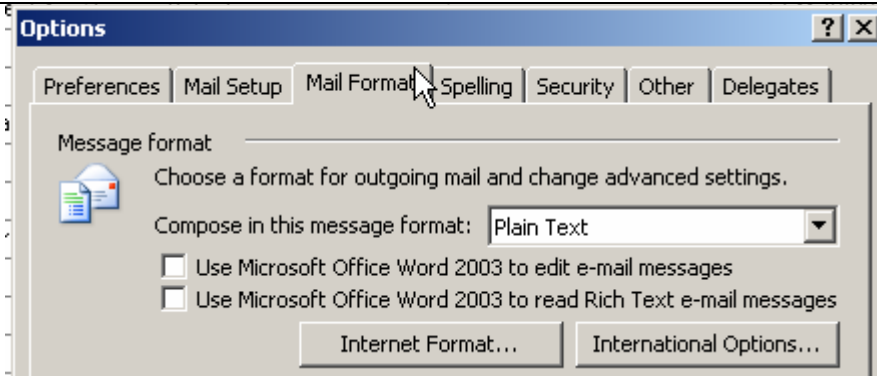
Also der User „Patrik Test“ darf beispielsweise nicht als Passwort „2test4me!“ haben.

Generell muss zudem das Passwort mindestens 7 Zeichen mit Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen beinhalten.

8. Empfänger erhalten anstelle des Mails eine Datei mit dem Namen winmail.dat

Der Sender sendet Mails als Rich Text und mit dem Microsoft Word Editor. Der Empfänger benutzt einen Mailclient, der den formatierten Text nicht interpretieren kann.

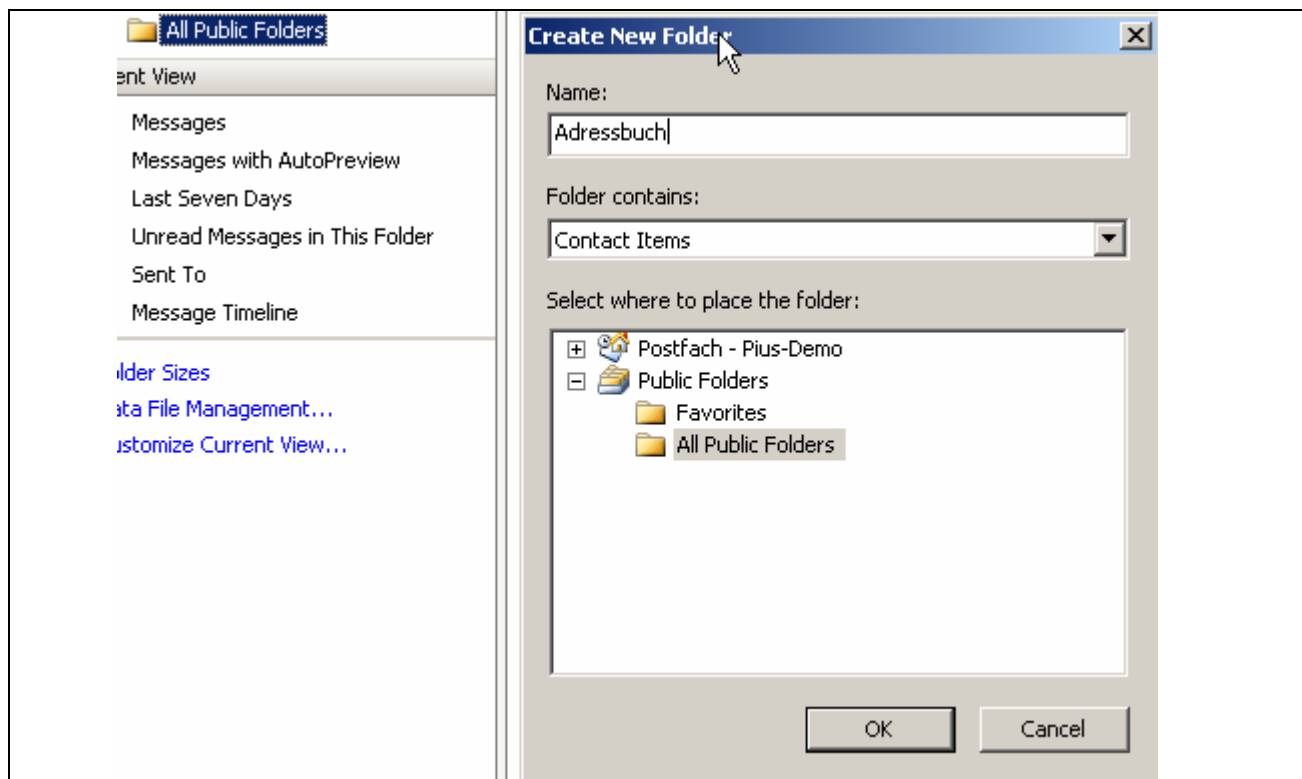
Lösung: Umstellung des Outlook Clients wie folgt:



Weitergehende Informationen:
<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;278061>

9. Der Kunde möchte ein Adressbuch erstellen, das für alle einfach zugänglich ist

Diese Funktion kann einfach über die Public Folders (Öffentliche Ordner) realisiert werden.

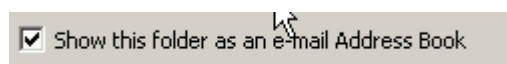


Als erstes wird in den Public Folders ein Folder mit dem Typ „Contact“ erstellt. Anschliessend können alle Benutzer auf dieses Adressbuch zugreifen.

Unter Properties / Permissions kann zudem festgelegt werden, welche Benutzer Änderungen am Adressbuch machen dürfen (Bsp. Nur Sekretariat)



Sieht ein Benutzer das Adressbuch nicht, so muss er unter den Properties die Registerkarte „Outlook Adressbuch“ anklicken und das folgende Häkchen aktivieren.



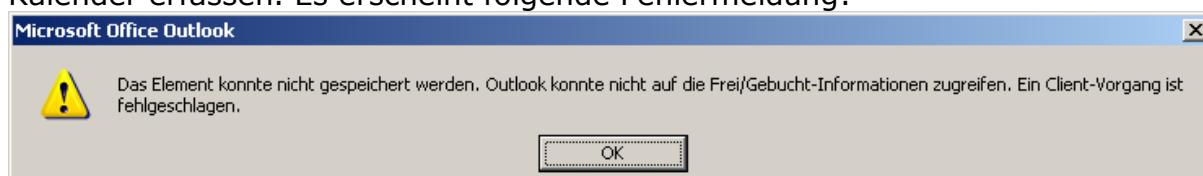
10. Outlook Command Line Switches

Command-Line switch	Purpose
-----	-----
/CleanFreeBusy	Cleans and regenerates free/busy information.
/Cleanfinders	Removes saved searches from the Exchange Server store.
/CleanReminders	Cleans and regenerates reminders.
/CleanViews	Restores default views.
/CheckClient	Prompt for default manager of e-mail, news, and contacts
/Recycle	Starts Outlook using an existing Outlook window, if one exists.
/ResetFolders	Restores missing folders for the default delivery location.
/ResetOutlookBar	Rebuilds the Outlook Bar.
/Nopreview	Turns off the Preview Pane and removes the option from the View Menu.
/CleanSchedPlus	Deletes all Schedule+ data (free/busy, permissions, and .CAL file) from the server and allows the free/busy information from the Outlook Calendar to be used and viewed by all Schedule+ 1.0 users.
/Safe	Launches Outlook without extensions, preview pane or toolbar customization.

11. Fehler beim Schreiben von Kalendereinträgen in einen anderen Outlook Kalender

Alle Benutzer können gegenseitig Termine in den Kalender eintragen (Berechtigung Stufe 7).

Die freigegebenen Benutzer können plötzlich keine Termine mehr in anderen Kalender erfassen. Es erscheint folgende Fehlermeldung:



Lösung:

Bei den betroffenen PC's Outlook wie folgt starten:

Start / Ausführen

Anschliessend folgenden Befehl eingeben:

Outlook /cleanfreebusy

12. Kann ich Mails auch über POP 3 abholen? Wie lautet die Adresse?

Ja Mails können ebenfalls über POP3 abgeholt werden. Die Adresse lautet: pop3.switzerland.net. Als Zugangsdaten verwenden Sie das gleiche Login und Passwort.

13. Wieso muss ich mich beim starten des Outlooks immer anmelden? Kann dies umgangen werden

Für dieses Problem gibt es keine Lösung. Das Problem ist, dass RPC over HTTPS Basic Authentifizierung verlangt. Diese wird aber nicht an das Exchange System weitergeleitet. Eine NTLM Authentifizierung über das Internet wird durch Firewalls / Routers geblockt.

Details dazu finden Sie auch unter

<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;820281>

Eine Alternative wäre der Citrix Passwort Manager. Wenn Sie daran interessiert sind, bitten wir Sie, sich mit unserem Verkauf (sales@vianetworks.ch) mit Bezug auf dieses Kapitel in Verbindung zu setzen.

14. Kann man in Outlook WebAccess Kontakte in den Public Folders ebenfalls als Adressbücher verwenden?

Diese Funktion ist mit OWA leider nicht möglich. Eine Variante wäre eventuell, wenn Sie in den öffentlichen Ordnern den entsprechenden Kontakt anwählen und dort in der Menüleiste das ICON "Send Mail to contact" anwählen.

15. Sie haben öffentliche Ordner erstellt, welche nun nicht mehr gelöscht werden können, da der Benutzer welcher diese erstellt hat, gelöscht wurde.

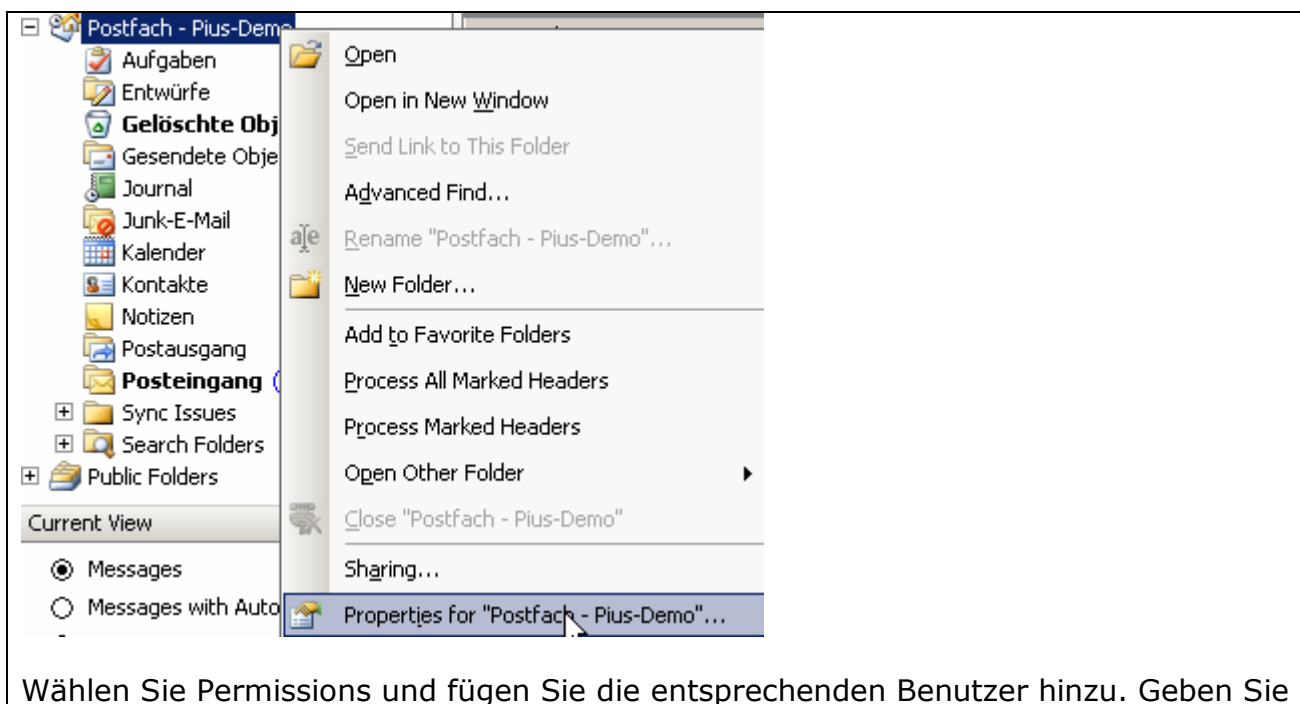
Teilen Sie uns die Namen der Ordner mit. Wir werden Ihnen diese löschen.

16. Wie kann man ein öffentliches Postfach einrichten welches von den Mitarbeitern abgearbeitet werden kann.

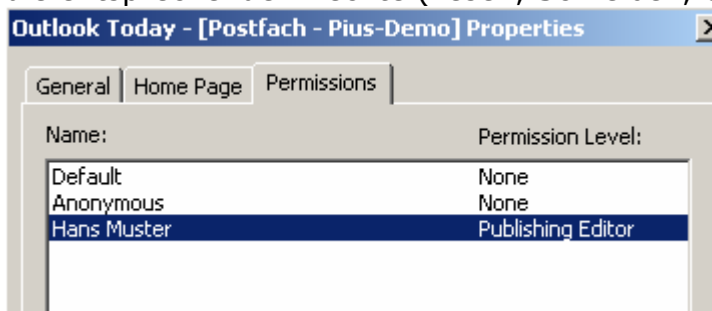
Erstellen Sie im Management Interface die entsprechende neue Mailbox.

Richten Sie die Mailbox in Outlook 2003 ein.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Postfach

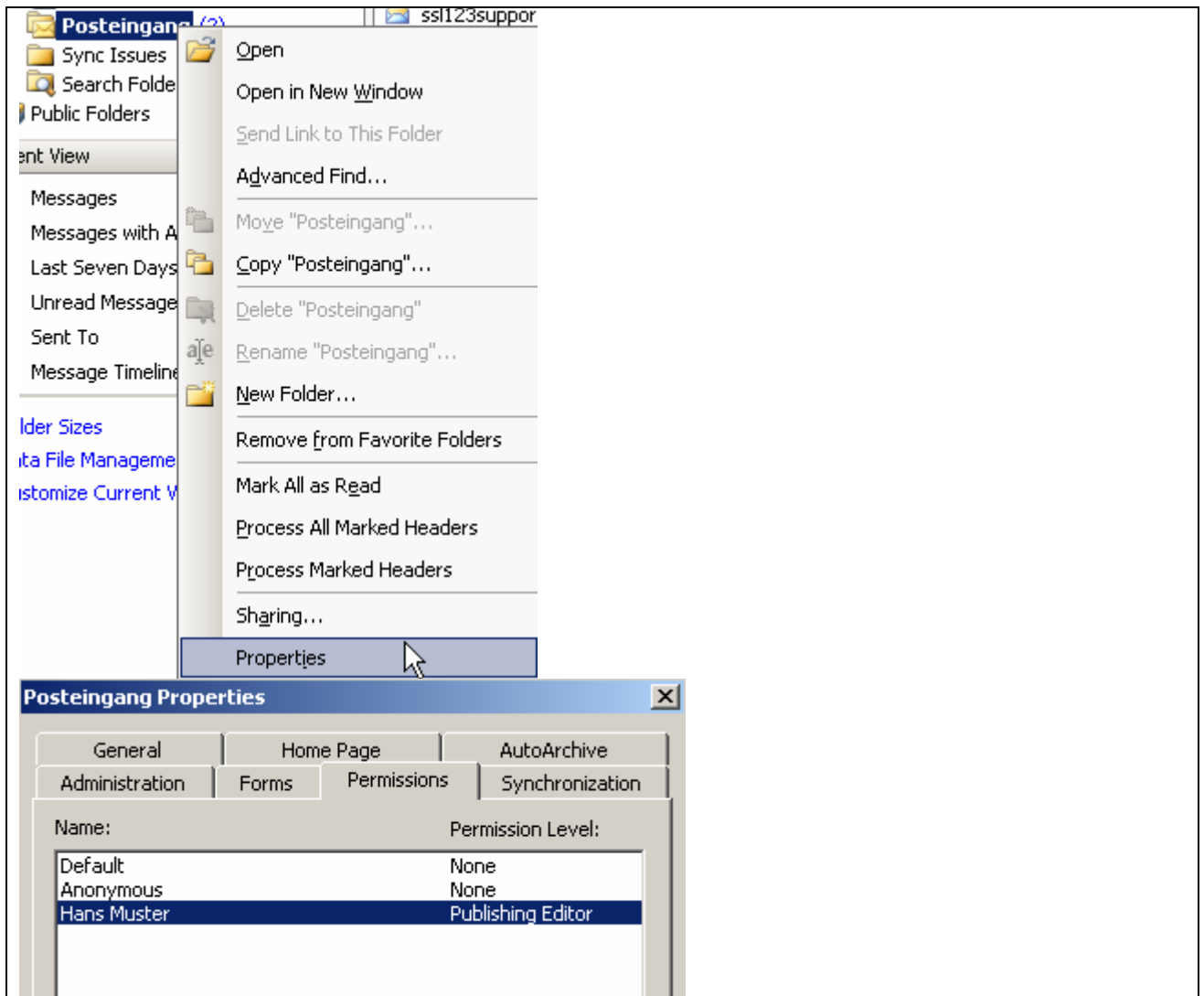


Wählen Sie Permissions und fügen Sie die entsprechenden Benutzer hinzu. Geben Sie die entsprechenden Rechte (Lesen, Schreiben, etc.)



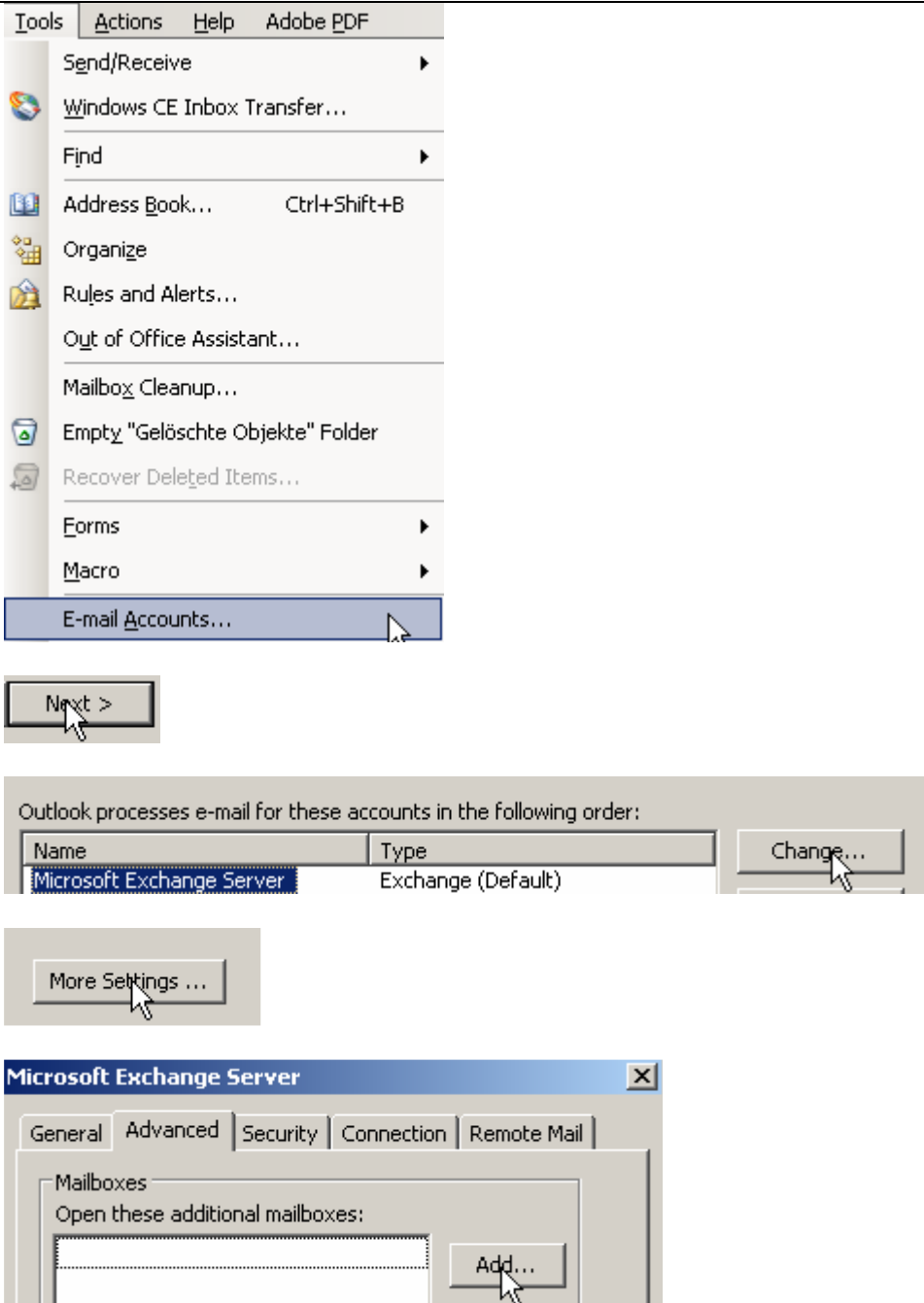
Bestätigen Sie mit okay.

Führen Sie den gleichen Schritt für den Ordner Posteingang durch.



Führen Sie nun bei jedem Client, der Zugriff auf diese Mailbox haben möchte, folgende Schritte durch:

Starten Sie Outlook beim entsprechenden Client:



Outlook processes e-mail for these accounts in the following order:

Name	Type
Microsoft Exchange Server	Exchange (Default)

More Settings ...

Microsoft Exchange Server

General | **Advanced** | Security | Connection | Remote Mail

Mailboxes

Open these additional mailboxes:

Add...

Klicken Sie auf Add und fügen Sie die entsprechende Mailbox hinzu.

Der Benutzer sieht nun ebenfalls die Mailbox und kann diese abarbeiten.