

## Guten Tag liebe Leserin, lieber Leser,

herzlich willkommen! anyWARE kompakt, die Kundenzeitung der anyWARE AG, hat ihren ersten „Nachwuchs“ bekommen.

Flexibilität im Alltag und Schnellebigkeit der Informationen sind die Schlagworte unseres Informationszeitalters. Die Anbindung von Telearbeitsplätzen, Homeoffice-Plätzen oder von Außendienstmitarbeitern an das Firmennetzwerk gewinnt dabei zunehmend an Bedeutung. Dabei ist entscheidend, dass die vorhandenen Informationen aktuell sind und jeder Mitarbeiter den gleichen Informationsstand hat.

In der zweiten Ausgabe von anyWARE kompakt legen wir deshalb unser Augenmerk auf den Microsoft Exchange Server in Verbindung mit Microsoft Outlook. Wir geben einen praktikablen Ausblick auf die Möglichkeiten in dieser Verbindung: Immer aktuelle Informationen, Anträge ohne viel Papier oder maßgeschneiderte Formulare. Denn das richtige Zusammenspiel der Technik kann Ihren Alltag enorm optimieren.

Es stellt sich hier die Frage: Wann wird Ihr Netzwerk effizienter?

Ihr

Rudolf Braun  
Vorstand

Michael Steinfartz  
Vorstand

## Effizienz in der Datenverwaltung – Vom Mailen bis zur Workflow-Optimierung

Eine kommunale Interessenvertretung vertritt die Philosophie eines papierlosen Büros. Zunächst haben wir uns mit den Auftraggebern in Gesprächen über den Gesamtumfang der Veränderungen abgestimmt. Der Weg zu weniger Papier im Büro wurde von uns dann in mehreren Schritten realisiert:

### Schritt 1: vorhandener Exchange-Server aktualisiert

Das vorhandene Serversystem wurde zunächst ausgetauscht und vom vorhandenen Microsoft Exchange 5.5 auf die damals aktuellste Version 2000 migriert.

### Schritt 2: Schulung der Mitarbeiter über den Basumfang von Outlook

Die Kombination Exchange und Outlook kann weitaus mehr als nur eMails versenden. Mit dem richtigen Wissen und den richtigen Handgriffen kann eine hohe Effizienz erzielt werden. Deshalb wurde im nächsten Schritt das Personal im Standardumfang von Outlook geschult. Grundlagen wie:

- Wie mache ich eine Besprechungsanfrage?
- Wie lege ich eine Verteilerliste an?
- Wie kann ich Aufgaben zuordnen?
- Was sind Öffentliche Ordner?

- Wie erstelle ich Serienbriefe mit den Kontakten aus Outlook?
- Wie synchronisiere ich Outlook-Einträge in Excel oder Word?

etc. wurden hier vermittelt. Einfache Features von Outlook verhelfen dem Unternehmen sehr zu einer optimalen Ausnutzung und Planung ihrer Ressourcen.

### Schritt 3: Integration von Fax und Telefon

Anschließend erfolgte die Integration der Telefonanlage in Exchange. Im Zusammenspiel mit der Fa. Siemens wurde eine CTI-Lösung (Computer Telephony Integration) integriert, so dass die Mitarbeiter von nun an unter anderem eine eMail-Benachrichtigung bei verpassten Anrufen erhalten und direkt aus den Kontakten heraus wählen können. Eine Funktionserweiterung für individuelle Anrufbeantworter, dessen aufgesprochene Nachrichten als Sounddatei mittels einer eMail versendet werden, ist hier problemlos möglich.

### Schritt 4: Optimierung der Terminverwaltung

In einem nächsten Schritt wurde die Verwaltung der Termine über Outlook vereinfacht. In der Vergangenheit hatte man hier das Problem, dass eine „Übersicht“ der öffentlichen Termine fehlte. Die öffentlichen Termi-

## Inhalt:

Begrüßung

Effizienz in der Datenverwaltung – Vom Mailen bis zur Workflow-Optimierung

Standortanbindung: Aktualität gemeinsamer Informationen

Benutzerdefinierte Formulare mit individueller Gestaltung in MS Outlook

Sommerzeit / Winterzeit – auch für den Terminkalender

anyWARE beteiligt sich an der IT\_kom 2006

OWA oder RPC over http – Zugriff ist von überall möglich

Fragen rund um Microsoft Outlook und Exchange

Wann kommt eine neue Version von MS Exchange 2003?

Einige Exchange-Vorteile auf einen Blick

Berufsausbildung bei anyWARE

Termine / Ausblick

Impressum

**Microsoft**<sup>®</sup>  
**GOLD CERTIFIED**  
**Partner**

ne wurden deshalb manuell in einem zweiten Kalender gepflegt. Besprechungsanfragen und eigene Termine wurden also nicht automatisch in den Öffentlichen Kalender übertragen, sondern mussten im zweiten Schritt per Hand synchronisiert werden. Dies führte natürlich zu Problemen in der Terminplanung. Diesem doppelten Aufwand und den Koordinationsschwierigkeiten musste entgegengewirkt werden: Inzwischen erfolgt mit unserer Hilfe diese Synchronisierung zwischen Öffentlichen Kalender und

(Fortsetzung auf Seite 2)

(Fortsetzung von Seite 1)

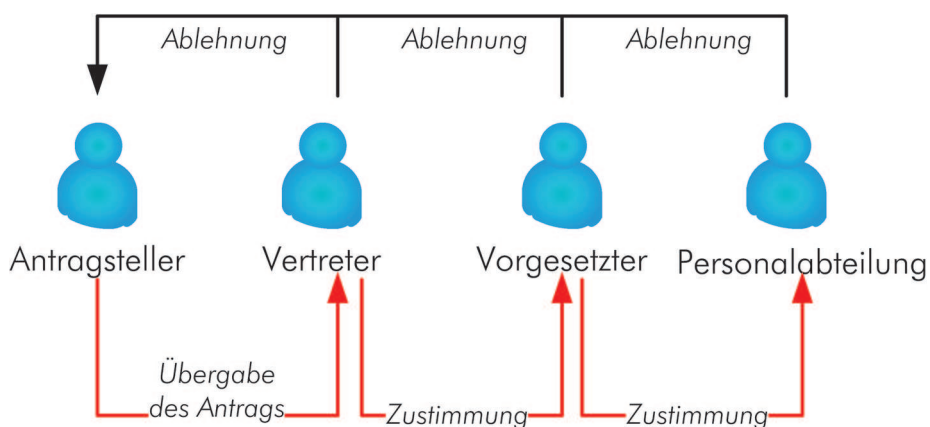
Mitarbeiterkalender automatisch. Eine von uns entwickelte Programmkomponente übernimmt die Erstellung der Einträge im Öffentlichen Kalender und berücksichtigt bei dieser Synchronisation individuelle Anpassungen an die Unternehmensstrukturen. Beispielsweise können Termine der Geschäftsleitung nur mit ‚abwesend – ohne weitere Informationen‘ übertragen oder private Termine aus der Synchronisierung komplett ausgeschlossen werden.

**Schritt 5: Anpassung von bestimmten Workflows**

Nun hatte die kommunale Interessenvertretung noch eine Bitte: Die vorherrschende „Zettelwirtschaft“ sollte weiter minimiert und verschiedene Workflows rechnergestützt optimiert werden. Ziel war es, den Arbeitsfluss für einige Dokumentendurchläufe deutlich effizienter zu gestalten.

In der Vergangenheit traten vermehrt Verzögerungen vor allem bei der Bearbeitung von Reise- und Urlaubsanträgen auf. Wie sah die Situation also aus? Die Anträge wurden von den jeweiligen Antragstellern auf Papier gestellt, die per Hauspost die entsprechenden Unterzeichner erreichte. Die Umlaufzeiten dieser Anträge waren aufgrund der Abwesenheit der am Prozess beteiligten Personen deutlich zu lang und damit äußerst ineffektiv. Um eine rechnergestützte Variante zu realisieren, haben wir uns zunächst den Prozessablauf mit den jeweiligen Beteiligten verdeutlicht. So wurden die Verzweigungen der kompletten Prozesskette sichtbar.

Beispielhaft wird der Workflow des Urlaubsantrages in der oben stehenden Grafik



aufgezeigt.

Dieser Workflow (analog zum Workflow des Reisekostenantrags) sollte zukünftig von der IT verarbeitet und umgesetzt werden. Für die Entwicklung eines solchen Workflows haben wir uns den ab Exchange 2000 zusätzlich bereitgestellten „Workflow-Designer“ zu Nutzen gemacht.

Es wurde der Inhalt des Antrags festgelegt: Formularfelder wurden definiert und entsprechend optisch angeordnet. Die nachfolgenden Schritte an den einzelnen Verzweigungen des Prozesses wurden festgesetzt, z. B. Sagt der Vertreter für die Urlaubszeit dem Antragsteller zu, so geht die Anfrage automatisch an den Vorgesetzten zur Weiterbearbeitung. Sagt er jedoch ab, geht die Anfrage zurück an den Antragsteller, um sich eine neue Urlaubsvertretung zu suchen oder ggf. einen anderen Urlaubszeitraum zu wählen. Und das komplett elektronisch über Outlook. So können Beteiligte auch außer Haus beispielsweise mittels „OWA“ oder „RPC over http“ auf

Anfragen reagieren und der Antragsteller wird jederzeit per eMail über den Status seines Antrags informiert.

Die Testphase nach der Implementierung des elektronischen Workflows erfolgte zu Beginn für 1-2 Monate parallel zum papiergestützten Ablauf. Danach wurde komplett auf den elektronischen Prozess der Reise- und Urlaubsanträge umgestellt. Das System funktioniert einwandfrei und es sind seitdem auch keine Anträge mehr liegengeblieben.

Das Prinzip der Workflow-Optimierung ist selbstverständlich adaptierbar auf andere Prozessabläufe.

Die Kombination von Microsoft Exchange und Outlook zusammen kann also zu einer deutlich wirtschaftlicheren Arbeitsgestaltung verhelfen.

Unsere Know-how über Microsoft Outlook/Exchange teilen wir gern mit Ihnen. Besuchen Sie uns auf der IT\_kom am 7. Juni 2006 auf Stand Nr. 40 in der Mainzer Phönix-Halle.

**Standortanbindung: Aktualität gemeinsamer Informationen**

Unternehmen mit verschiedenen Niederlassungen und Standorten stellen die Herausforderung an ihr System, den Informations- und Datenbestand gemeinsamer Aktivitäten überall identisch vorliegen zu haben.

Durch eine Microsoft Exchange Struktur kann dieser gleiche Informationsstand überall gewährleistet werden. Im verteilten System müssen die beteiligten Exchange-Server lediglich über eine ständig aktive Netzwerkverbindung verfügen. So können sich die gemeinsamen Öffentlichen Ordner ständig replizieren und auf dem aktuellen Stand halten.

Die Öffentlichen Ordner können von allen Exchange-Usern im Netzwerk an allen Standorten / Niederlassungen eingesehen werden. Durch ein ständiges, gegenseitiges Abgleichen der Informationen der verbundenen Exchange-Server, wird die Aktualität aller Daten sichergestellt. Der entscheidende Vorteil dieses Systems ist die schnelle

Bereitstellung gemeinsamer Informationen und Dokumente an jedem Standort und jeder Niederlassung. Projekte können somit effizient von allen Beteiligten unabhängig vom Ort realisiert werden.

**Benutzerdefinierte Formulare mit individueller Gestaltung in Microsoft Outlook**

Outlook lässt es nicht nur zu, die Eingabefelder von standardisierten Formularen umzugestalten und zu ergänzen?! Nein – es ermöglicht auch eine Integration komplett neuer Formulare. Es können somit benutzerfreundliche Formulare für die Outlooknutzung entwickelt werden.

Ein Szenario:

Ein ortsansässiges Forschungsunternehmen und langjähriger Kunde wollte in diesem Zusammenhang seine Schwierigkeiten in der Projektablage lösen. Die bestehende Papierablage erfolgte verteilt: Zu jedem Projekt gab es mehrere Aktenordner, die sich in verschiedenen Büros im Haus befanden.

Das Problem bestand darin, dass die Mitarbeiter nicht wussten, zu welchem Projekt sich welcher Ordner wo befand.

**Wie haben wir helfen können?**

Es wurde ein Formular entwickelt, das die Ablageorte für die Aktenordner elektronisch und projektweise erfasst. Die Projektbeteiligten können nun in Outlook suchen, wo sich die jeweiligen Ordner zum Projekt im Haus befinden und gezielt die Dokumente dort ablegen. Lange Such- und Wegezeiten sind damit eliminiert worden.

Zudem wurden beispielsweise Pull-Down-Menüs zur Auswahl einzelner Ansprechpartner in dem Projektformular hinterlegt. Als Zusatzfeature wurde eine Offline-Fähigkeit ermöglicht. Die Projekt-Dokumentation und dazugehörigen Notizen können beispielsweise ohne Verbindung zum Netz eingetragen werden und die Daten beim nächsten Anschluss an das Firmennetzwerk synchronisiert werden. Außerdem besteht die Möglichkeit, Notizen und Protokolle einzugliedern, Wiedervorlagen festzulegen und Kontakte zuzuordnen.

## Sommerzeit / Winterzeit – auch für den Terminkalender

In der Vergangenheit wurde die Umstellung der Sommer auf Winterzeit und umgekehrt nicht nur am Wecker manuell umgestellt, sondern auch im IT-System durch den Administrator, da die Umschalttermine jährlich vom Gesetzgeber neu festgelegt wurden. In den 80ziger Jahren wurden dafür schließlich bestimmte Sonntage im März und Oktober im Gesetz verankert. Die Zeitumstellung konnte somit nun automatisiert werden. Auch Microsoft machte es möglich, diese Umstellung automatisch im IT-System vorzunehmen. Dabei trat nur ein „winziges“ Problem auf. Stellte der Administrator das System von manuell auf die automatische Umstellung der Zeiten ein, so verschoben sich die Termine im Sommerzeit-Zeifenster immer um eine Stunde. Der ursprünglich im Kalender eingetragene Termin im April

beispielsweise, wurde von 08:00 Uhr auf 09:00 Uhr verschoben. Und was gibt es Ärgerlicheres als einen Chef/Mitarbeiter, der zu einer Besprechung eine Stunde zu spät erscheint, nur weil es der Kalender fälschlicher Weise anzeigt?

### Ein Szenario

Genau vor diesem Problem stand ein Finanzunternehmen unserer Stadt. Und so haben wir zur Lösung beigetragen: Vorhandene Outlookdaten exportieren – System automatisch umstellen – Daten wieder importieren. Dieses von Microsoft vorgeschlagene Verfahren ist prinzipiell für einen kleinen Nutzerkreis einfach, wird jedoch bei mehr als 200 Nutzern unmöglich. Die Umstellung der Termine muss grundsätzlich gleichzeitig erfolgen, damit es nicht zu Kol-

lisionen bei gemeinsam genutzten Terminkalendern oder bei Besprechungen kommt. Faktoren wie laufende Besprechungsanfragen, Synchronisationen von PDAs oder unregelmäßige Serientermine müssen außerdem bei einer derartigen Umstellung bedacht werden.

### Was ist unsere Lösung?

Microsoft Exchange bietet eine Programmierschnittstelle. Eigene Erweiterungen können so in das System integriert und genutzt werden. Mithilfe eines eigens entwickelten Programms werden nun nur die Termine aus dem problematischen Sommerzeit-Zeifenster automatisch um eine Stunde zurückgestellt. Die gesamte Zeitumstellung konnte somit automatisiert ohne unerwünschte Verschiebungen bei Terminen in der Sommerzeit ablaufen.

## OWA oder RPC over http – Zugriff ist von überall möglich

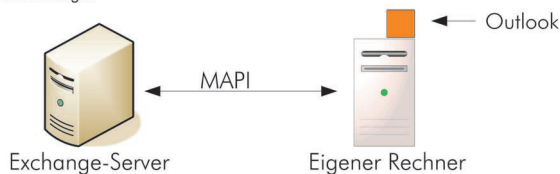
Zu unserem Kundenkreis gehören auch Unternehmen, die ihre Arbeit hauptsächlich in Projekten oder durch Außendienstmitarbeiter abwickeln. Hier wird die Anforderung an das System gestellt, auf wichtige Informationen von überall zugreifen zu können. Es sollen keine wichtigen eMails oder Terminanfragen versäumt werden. Microsoft Exchange und Outlook bieten genau dafür zwei Lösungen:

Für Mitarbeiter, die vorrangig die Arbeit projektähnlich abwickeln und an vom Kunden zur Verfügung gestellten Rechnern arbeiten, stellen wir den Zugriff auf unternehmenseigene Informationen des Exchange-Servers über „Outlook Web Access (OWA)“ sicher. Nach dem Aufruf einer URL auf eine

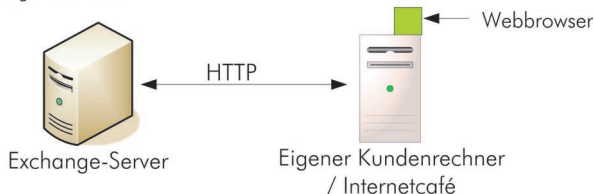
gesicherte Website werden im Webbrowser die Informationen aus dem Postfach abgebildet und dem User so zur Verfügung gestellt. Die Benutzeroberfläche ähnelt dabei der von Outlook sehr. Welche Inhalte aus Exchange über OWA zur Verfügung gestellt werden, ist dabei abhängig von der Microsoft Exchange Version. Die aktuelle Version Exchange 2003 bietet hier den größten Umfang und gewährt sogar die Aufgabenverwaltung und eine Rechtschreibprüfung mittels OWA.

Mitarbeiter, die mit eigenen Notebooks ausgerüstet sind und diese auch stets nutzen, können das eigene Outlook nutzen, um sich mit Informationen aus dem unternehmenseigenen Exchange-Server zu versorgen. Das „Geheimnis“ ist „RPC over http“.

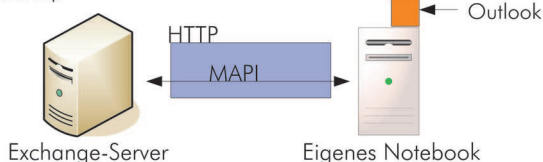
Standard-Outlookzugriff



Outlookzugriff über OWA



Outlookzugriff über RPC over http



Für die Anbindung an den Exchange-Server ist auch hier eine aktive Internetverbindung erforderlich, jedoch kein Webbrowser. Online arbeitet der User bei seiner Abfrage mit seinem Outlook selbst und kann über sein individuell eingerichtetes Outlook von überall auf seine Kontaktdaten, eMails oder Besprechungsanfragen zugreifen. Die Daten sind dadurch stets auch offline verfügbar, Änderungen werden bei einer nächsten Internetverbindung mit dem Exchange-Server abgeglichen. Ein wichtiger Vorteil: Die Übertragung basiert auf

### anyWARE beteiligt sich an der IT\_kom 2006

Zum 5. Mal findet am 7. Juni 2006 die regionale Messe und Fachtagung rund um die Informations- und Kommunikationstechnologie in der Mainzer Phönix-Halle statt.

Mit zahlreichen Workshops und bis zu 85 Ausstellern gewinnt diese Informationstechnologiemesse immer mehr - auch über die Region hinaus - an Bedeutung, so dass die anyWARE AG als Mainzer IT-Dienstleister dieses Jahr ebenfalls aktiv daran teilnimmt.

Auf dem direkt in der Haupthalle gelegenen Stand Nr. 40 präsentieren wir uns als branchenunabhängiger Dienstleister auf einer 15m<sup>2</sup> großen Standfläche den interessierten Messebesuchern aus Mittelstand, Handel, Handwerk und Verwaltung.

In einem Workshop "Outlook/Exchange - Effiziente Zusammenarbeit über die Grenzen Ihres Netzwerks hinaus" nehmen wir zusätzlich den Dialog mit Interessenten auf und informieren über den optimierten Einsatz des aktuellen Microsoft Exchange 2003 Servers in Unternehmen.

Für weitere Informationen und Fragen zum Kompetenzspektrum der anyWARE AG steht Ihnen unser Team unter [www.anyWARE.AG](http://www.anyWARE.AG) zur Verfügung.

dem http-Protokoll, so sind Firewalls unproblematisch.

Diese komfortable Anbindung von außen ist momentan nur mit Exchange 2003 in Verbindung mit Servicepack 1 auf der Serverseite und Windows XP, Servicepack 1 und Outlook 2003 auf der Anwenderseite realisierbar.

## Fragen rund um Microsoft Outlook und Exchange:

### Was ist eigentlich der Unterschied zwischen MS Outlook und MS Exchange?

Im täglichen Sprachgebrauch werden diese Begriffe oftmals als Synonyme genutzt, obwohl es eigentlich gravierende Unterschiede zwischen beiden gibt.

Outlook ist ein Bestandteil des Office-Paketes von Microsoft und stellt ein Frontend dar, das die Nutzung eines Exchange Servers in Form einer Benutzeroberfläche ermöglicht. Exchange ist eine Groupware- und Messaging-Software auf Basis von Windows NT/2000/2003 Server. Es verkörpert ein Backend, das eine Serverkomponente repräsentiert und in Form eines Mail-servers fungiert.

### Was ist das Besondere bei der Zusammenarbeit von Exchange mit Outlook?

Outlook und Exchange zusammen ergän-

zen sich und gestalten den Funktionsumfang von Outlook deutlich „intelligenter“.

Kalender, Ressourcen und Aufgaben können gemeinsam verwaltet und Workflows verbessert werden. Die gemeinsame Ablage sowie ein mobiler Zugriff von außen sind möglich. Genauso sind ein umfangreiches Kontaktmanagement und die Information über Abwesenheiten mithilfe eines Abwesenheitsassistenten integriert.

### Sind MS Outlook und MS Exchange für Privatpersonen geeignet?

Microsoft Exchange ist eine Serverkomponente, die für Privathaushalte in aller Regel vollkommen überdimensioniert und prinzipiell ungeeignet ist. Outlook hingegen kann mit freien eMail-Diensten wie web.de/gmx.de durch POP3/IMAP verbunden werden und so auch als Frontend für Privatper-

sonen genutzt werden.

Der Leistungsumfang von Outlook ohne einen dahinter geschalteten Exchange-Server ist jedoch reduziert auf eMail-Versand, Aufgaben- und einfache Kalender- und Kontaktverwaltung.

### Was kann Exchange / Outlook in Verbindung mit anderen Officeprogrammen?

Der Versand von Serienbriefen beispielsweise zu Festtagen oder Firmenjubiläen ist mit Outlook sehr effizient möglich. Dabei spielen die Kontakte eine entscheidende Rolle. Die gewünschten Kunden-/Kontaktdaten werden in einem gesonderten Feld mit bestimmten Kategorien betitelt, z. B. Weihnachtskarte 2005. Zuletzt werden diese kategorisierten Kontakte automatisch in den Word-Serienbrief eingefügt oder in eine Tabelle exportiert. Outlook und Office arbeiten hier Hand in Hand und erleichtern den Arbeitsablauf enorm.

## Wann kommt eine neue Version von MS Exchange 2003?

Auch zukünftig wird Microsoft Exchange ein spannendes Thema bleiben: Microsoft kündigt seit geraumer Zeit eine neue Version von Exchange 2003 unter dem Namen Exchange 2007 an. Nach dem heutigen Stand soll diese Version im Jahr 2007 auf den Markt kommen. Es sollen neue Schutzmechanismen gegen Snooping, Spam und Viren integriert werden. Die neue Version soll zudem helfen, die gesetzlichen Vorschriften und internen Richtlinien für eMail-Kommunikationen besser einhalten zu können. Die Administration des Exchange Server 2007 soll einfacher werden.

## Einige Exchange-Vorteile auf einen Blick:

- Bessere und effizientere Kommunikation
- System optimal und zeitsparend nutzen
- Skalierbarkeit auf kleine und große Netzwerke
- Leichte Anbindung von Außendienstmitarbeitern oder Telearbeitern
- Zugriffsmöglichkeit über VPN, OWA oder RPC over http (siehe auch anyWARE kompakt – Ausgabe 1)
- Teamarbeit wird durch öffentliche Daten (z. B. öffentliche Kalender) erleichtert: Benutzerabhängige Termine u. ä. können dabei weiterhin individuell verarbeitet werden.

## Berufsausbildung bei anyWARE

Die anyWARE AG ist ein von der IHK Rheinhausen anerkannter Ausbildungsbetrieb. Seit 2001 stellen wir uns der sozialen Verpflichtung und bieten jährlich einem neuen Auszubildenden, die Möglichkeit den Beruf des Fachinformatikers Fachrichtung Systemintegration zu erlernen. Die Nachfra-

ge nach dem Ausbildungsplatz ist sehr groß, mehr als 100 Bewerbungen erreichen uns dafür aus dem ganzen Bundesgebiet.

Die sehr vielseitige Ausbildung zum Fachinformatiker dauert 3 Jahre. In dieser Zeit lernen die Auszubildenden wie man als Systemintegrator Computersysteme und Netzwerke plant, installiert, wartet und administriert. Daneben erhalten sie tiefe Einblicke in Netzwerktechniken, Betriebssysteme, Anwendungssoftware und Branchenlösungen. Neben diesen fachbezogenen Kenntnissen stehen auch Kernqualifikationen wie zum Beispiel Analyse-, Entwurfs- und Implementierungsmethoden, betriebswirtschaftliche Kenntnisse, Projektplanung und Kommunikationstechniken auf dem Lehrplan.

Jeder unserer Auszubildenden hat bisher seine Abschlussprüfung erfolgreich bestanden und wurde von anyWARE übernommen. Auch dieses Jahre werden wir wieder einen Azubi einstellen.



### Termine:

07. Juni 2006, IT\_kom

Fachmesse und Fachtagung  
Phönix-Halle Mainz

Besuchen Sie anyWARE am Stand 40!

[www.it-kom-mainz.de](http://www.it-kom-mainz.de)

### Ausblick:

Die nächste Ausgabe von anyWARE kompakt beschäftigt sich schwerpunktmäßig mit dem Thema Netzwerkkonsolidierung.

### Impressum:

#### Herausgeber:

anyWARE AG  
Holzstr. 32  
55116 Mainz  
Tel. +49 (6131) 965 96 50  
Fax. +49 (6131) 965 96 55  
eMail: [feedback@anyWARE.AG](mailto:feedback@anyWARE.AG)  
Web: [www.anyWARE.AG](http://www.anyWARE.AG)

#### Vorstand:

Rudolf Braun (ViSdP)  
Michael Steinfartz

#### Redaktion:

Jana Jabusch  
Barbara Külps (MarComInN)

#### Auflage:

3000 Exemplare