
Effizienter Einsatz von E-Mail-Verteilerlisten



Effizienter Einsatz von E-Mail-Verteilerlisten

Erleichterung der Arbeit mit E-Mails

Christian Bonkowski
bonkowski@imk.fraunhofer.de

DECUS Rheinlandtreffen
24. Oktober 2002

Gliederung

Teil 1



Der Umgang mit E-Mail

- Täglicher Einsatz von E-Mails
- Aufbau einer E-Mail
- Die wichtigsten Header
- Die UserAgents
- Die Protokolle

Teil 2



E-Mail Verteilerlisten

- Was sind Verteilerlisten
- Vorteile von Verteilerlisten
- Einfache Handhabung von Verteilerlisten

Seite 3

Hintergrund: Warum erzähle ich ihnen etwas darüber?

Betrieb von DFNList seit 1987



DFNList ist der zentrale LISTSERV von Deutschland

DFNList bietet E-Mail-Verteilerlisten für Wissenschaft, Industrie und Forschung

Täglich über 100 E-Mails zu bearbeiten

Monatlich ca. 6 000 000 E-Mails mit 45 – 60 GB bei DFNList

Ca. 400 Verteilerlisten

Informationen: <http://www.listserv.dfn.de>



Seite 4

E-Mail als Vor- oder Nachteil?

Pro: Schnelle Information
Unkomplizierter Informationstausch
Jederzeit erreichbar
Push-Technologie

Contra: Informationsüberflutung
Informationsbewältigung
Mehraufwand
Reaktionszwang
Verwaltungsaufwand

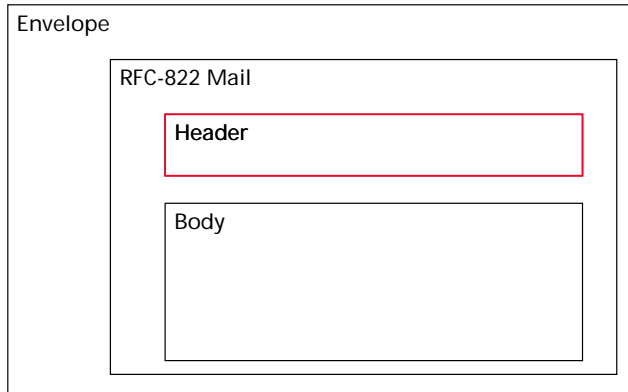
Seite 5

Szenarien bei der Benutzung von E-Mail

- Gruppen intern
- Abteilungs- und Firmen intern
- Privat
- Projekt-Partner
- Kunden
- Informationslisten bzw. Diskussionsforen

Seite 6

Aufbau einer E-Mail



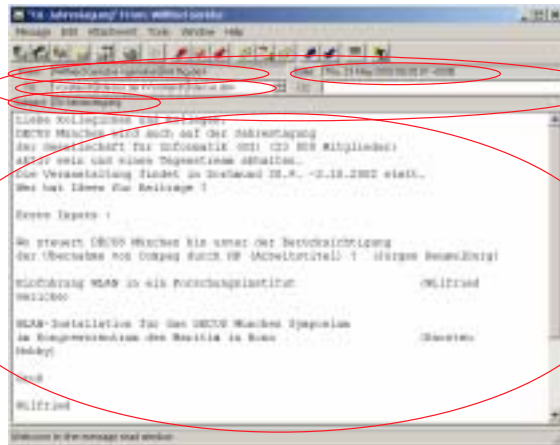
Seite 7

Die wichtigsten Header-Zeilen

From:	Der Ersteller der E-Mail	Reply-To:	Die Adresse wo Antworten hingeschickt werden sollen.
Sender:	Der Sender der E-Mail	Date:	Das Datum, wann die E-Mail erzeugt wurde
To:	Primäre Empfänger der E-Mail	Comments:	Kommentarfelder zu der E-Mail
Cc:	Sekundäre Empfänger der E-Mail	Received:	Eintrag der Mailserver
Subject:	Überschrift der E-Mail		
Resent-*	Felder die durch Weiterleitung entstehen		

Seite 8

Eine E-Mail aus User-Sicht



Seite 9

Die Header-Zeilen

```
Return-Path: <wv@decus.de>
X-Listname: "L I S T - DECUSS Maschinen e.V." <list@decus.de>
Received: from scwz.fhg.de [153.95.1.171] by decus-decus.de (MS VS3 beta) with
  ESMTP; Thu, 23 May 2002 18:44:13 +0200
Received: from scwz.fhg.de [153.95.1.171] by scwz.fhg.de
  [15.11.9.11.1] with ESMTP id g4865990782;
  Thu, 23 May 2002 08:19:17 +0200 (MST DST)
Received: from kno.int.fhg.de (dhcp-253-95-196-2.int.fhg.de [153.95.196.2]) by
  scwz.fhg.de [15.11.9.11.1] with ESMTP id g4862466844;
  Thu, 23 May 2002 08:18:41 +0200 (MST DST)
Received: from int.fhg.de (int.int.fhg.de [153.95.196.2]) by kno.int.fhg.de
  [15.11.9.11.1] with ESMTP id g4865990782;
  Thu, 23 May 2002 08:16:56 +0200 (MST DST)
Received: from int.fhg.de (classhost [129.8.0.1]) by int.fhg.de [15.11.9.11.1]
  with ESMTP id g48659918539; Thu, 23 May 2002 06:16:56 +0200 (MST DST)
Message-Id: <20020523184413.1@scwz.fhg.de>
Date: Thu, 23 May 2002 08:20:17 +0200
From: Wilfried Oeckler <wv@decus.fhg.de>
X-Mailer: Mozilla 4.78 [de|C-ON-MCD OT (MST DST)]
X-Accept-Language: de
MIME-Version: 3.0
To: Wvrand@decus.de, Beirat@decus.de, List@decus.de
Subject: 01-Jahrestagung
Content-Type: text/plain; charset=iso-8859-1
Content-Transfer-Encoding: 8bit
X-HTML-Subscribed: From list to quoted-printable by scwz.fhg.de id
  g4865990782
X-MS-Comment: QUOTED-PRIMITIVE message automatically decoded

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
```

Seite 10

User-Agents

- Reine Mail-Clients
 - News- und Mail (ForteAgent, ...)
 - Web- und Mail (Netscape, ...)
 - Microsoft Outlook
- Wichtig:**
- Ordner
 - Filter-Funktionen
 - Unterstützte Protokolle
 - Adressbuch
 - Suchfunktion
 - Reply-To-All Funktion

Seite 11

Protokolle im E-Mail Bereich

- | | |
|--------------------|--|
| - MIME / MIME-Mail | Standard zur Übertragung von Multimedia Inhalt |
| - POP / POP3 | Standard zum herunterladen der E-Mails vom Server |
| - IMAP / IMAP4 | Standard zum bearbeiten der E-Mails auf dem Server |
| - SMTP | Protokoll zum verschicken von E-Mails |
| - RFC822 / RFC2822 | Aufbau einer E-Mail |
| - PGP | Verschlüsselung und Verifizierung von E-Mails |
| - S/MIME | Secure MIME Version |


Seite 12

Ideen für Filter


From: Ordner pro Mailpartner (Private E-Mails)
To: Bei generischen Adressen (Kunden) **Vorsicht:** Cc beachten
Subject: Bedarf Disziplin von Benutzern (Abteilung, Gruppe)
Sender: Wird nicht überall gesetzt (Diskussionsforen)

Seite 13

Gliederung

Teil 1  Der Umgang mit E-Mail

- Täglicher Einsatz von E-Mails
- Aufbau einer E-Mail
- Die wichtigsten Header
- Die UserAgents
- Die Protokolle

Teil 2  E-Mail Verteilerlisten

- Was sind Verteilerlisten
- Vorteile von Verteilerlisten
- Einfache Handhabung von Verteilerlisten

Seite 14

Verteilerlisten

Definition:	Der Benutzer schickt eine E-Mail an eine einzige Adresse und Sie wird von dort an eine Gruppe von Empfängern verteilt.
Persönliche Verteilerlisten	Befinden sich im Adressbuch. Sind nur vom Benutzer des Mailclients erreichbar
Alias Listen	Liegen beim Server und werden vom Postmaster per Hand verwaltet
Mailinglisten	Ein spezieller Server bietet Verteilerlisten an. Jeder kann die Liste verwalten. Leute können sich selber ein und austragen.

Seite 15

Anforderungen an Verteilerlisten

Automatische Verwaltung	Ein- und Austragen kann sich jeder automatisch oder mit Zustimmung des Betreibers.
Fehlerbehandlung	Fehlermeldungen werden erkannt und bearbeitet
Archive	Es wird ein zentrales Archiv geführt
Digests	Erstellung von Zusammenfassungen
Web-Zugang	Zugang sowohl per E-Mail, wie auch per WWW
Zugangskontrolle	Beschränkungen beim Eintragen, Benutzen und Archiven
Sender-Header	Korrektur Einsatz der RFCs. Setzen des Senders-Header
Filter	Ausfiltern von E-Mails (SPAM)

Seite 16

Vorteile von Verteilerlisten bei Gruppen interne E-Mails

Archive	Neue Mitarbeiter können sich alte Informationen besorgen.
Eindeutige Kontaktadresse	Man braucht nicht befürchten, einen Mitarbeiter beim Adressieren zu vergessen
Klarer Sender	Durch setzen vom Sender-Header gut zu filtern und mit Wichtigkeit zu versehen.

Seite 17

Vorteile von Verteilerlisten bei Firmen interne E-Mails

Effiziente Verteilung	Grosses Mailvolumen muss behandelt werden
Eindeutiges Subject	Server kann ein eindeutiges Subject fordern oder festlegen.
Zentrales Archiv	Nicht jeder muss sich die E-Mail lokal vorhalten

Seite 18

Vorteile von Verteilerlisten bei Projektpartner

Eindeutige Kontaktadresse	Nur eine Adresse
Mitarbeiterwechsel	Mitarbeiter können ausgetauscht werden, ohne dass die Kommunikation unterbrochen wird
Archive	Dokumentation der Arbeit
Vertretung	Unkomplizierte Arbeit einer Vertretung im Krankheits-/Urlaubsfall.

Seite 19

Vorteile von Verteilerlisten bei Diskussionsforen

Sender-Header	Eindeutige Zuordnung
Setzen vom Subject	Ein eindeutiges Subject kann gesetzt werden
Empfängerliste	Bei öffentlichen Listen ist es wichtig, dass die Adressen nicht nach außen bekannt werden
Archive	Längere Diskussionen können nachgelesen werden

Seite 20

Vorteile von Verteilerlisten bei Kundensupport

Feste Adresse	Kunde muss nur eine Adresse nutzen
Archive	Dokumentation der Bearbeitung
SPAM-Schutz	Unterdrückung von SPAMs an Mitarbeiter
Newsletter	Versenden von Newsletter an Interessierte
Automatische Eintragen	Wenig Verwaltungsaufwand
Kundekontakt	Kontaktpflege mit alten Kunden

Seite 21

Tipps zur Verwendung von Verteilerlisten

- Reply-To zur Liste setzen
- Support die Funktion Reply-To-All erklären
- Im Bereich klare „Betreffs“ abklären
- Erlaubte Attachments definieren
- Vacation-Programme und Verteilerlisten Handhabung abklären
- Generische Mailaccounts

Seite 22

Einfache Verwaltung von Verteilerlisten

- Arbeit soll erleichtert werden
- Einfachere Zugang per E-Mail und Web
- Einfaches Einrichten
- Einmalige einfache Konfiguration
- Automatische Fehlerbehandlung
- Ständige Verfügbarkeit
- Support



Fragen?



Kontakte:

Christian Bonkowski

Fraunhofer IMK
Schloss Birlinghoven
53754 Sankt Augustin

E-Mail: bonkowski@imk.fraunhofer.de

DFNList: <http://www.listserv.dfn.de>