

Benutzerhandbuch

E-Mail Archivierung

Kurzbeschreibung

Das vorliegende Dokument beschreibt den Umgang mit der E-Mail Archivierung bei SmartIT Services AG.

Änderungskontrolle

Version	Datum	Überarbeitungsgrund	Ersteller
1.0	27.01.2014	Erstellung	Michael Schäublin
1.1	01.05.2014	Ergänzung Webinterface	Tanja Brunner
1.2	03.11.2014	Aktualisierung Webinterface	Michael Schäublin
1.3	15.01.2015	Ergänzung Suche	Michael Schäublin
1.4	07.10.2015	Aktualisierung Servicezeiten	Phil Kiener

1	Kontakt bei Fragen	3
2	Überblick	3
3	Das Outlook Add-in	4
3.1	Nachricht aus dem Archiv anzeigen und zurückholen	5
4	Das Webinterface	6
5	Suchabfragen	7
5.1.1	Grundregeln zur Suche bzw. Indexierung	7
5.1.2	Erweiterte Suchabfragen	7

1 Kontakt bei Fragen

Bei Fragen oder Unklarheiten wenden Sie sich bitte an unseren Servicedesk. Sie erreichen uns während unseren Servicezeiten von 07.00 - 12.00 und 13.00 bis 17.00 Uhr

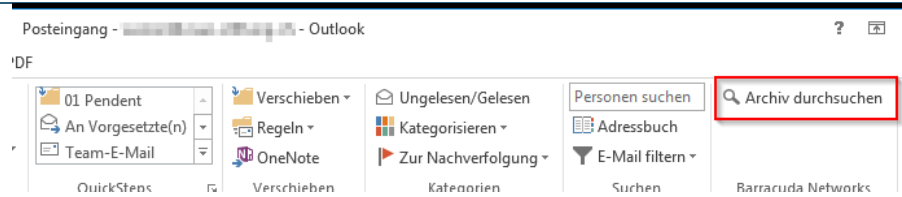
- _ Per Telefon +41 (31) 560 80 90
- _ Per E-Mail servicedesk@smartit.ch
- _ Per Service Portal <https://service.smartit.ch>

2 Überblick

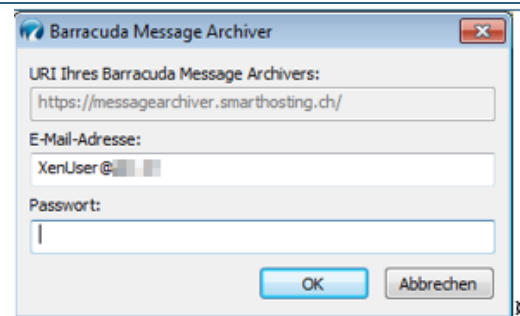
Zum Service Managed Exchange bietet SmartIT die Zusatzoption Message Archiver an. Damit wird jede E-Mail-Nachricht, welche von oder an eine E-Mail-Adresse gesendet wird, automatisch archiviert. Auf diese Nachrichten kann mit Hilfe eines Outlook Add-ins oder über das Webinterface zugegriffen werden.

3 Das Outlook Add-in

Das Add-in kann über die Schaltfläche **Archiv durchsuchen**, welche sich oben rechts in Microsoft Outlook befindet, geöffnet werden.



Beim öffnen kann eine Passwortabfrage erscheinen. Dort muss der **Benutzername** und das **Kennwort** des **E-Mail Kontos** eingegeben werden.



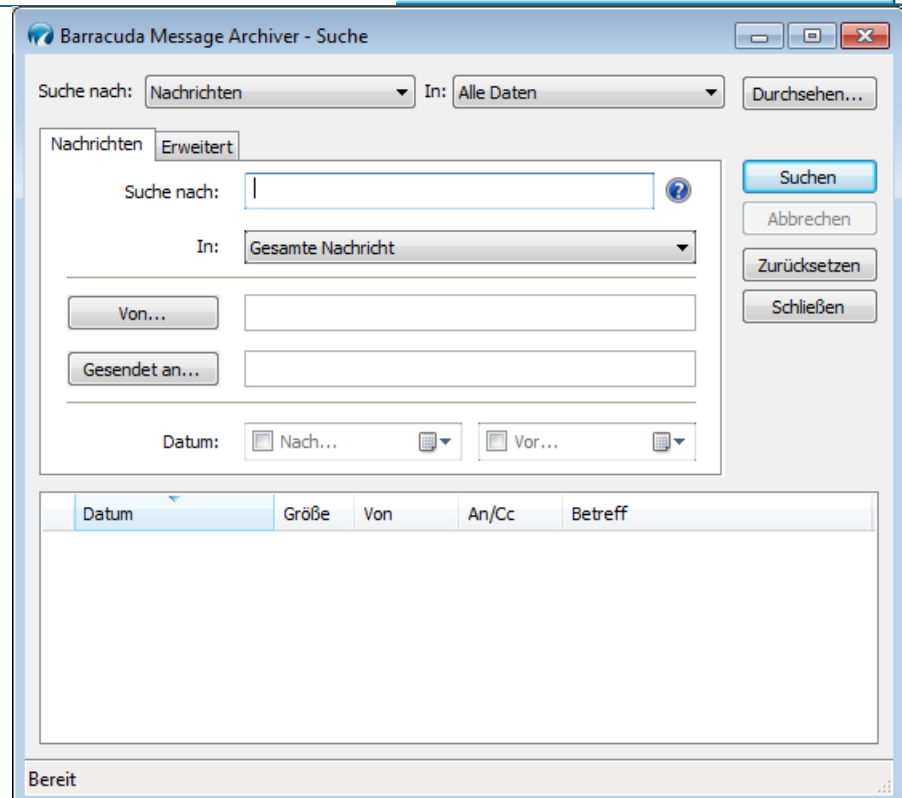
Es öffnet sich ein Suchfeld.

Im Feld **Suche nach:** kann nach Stichworten gesucht werden.

Über die Optionen **Von...** und **Gesendet an...** kann die Suchabfrage auf bestimmte E-Mail Adressen eingegrenzt werden.

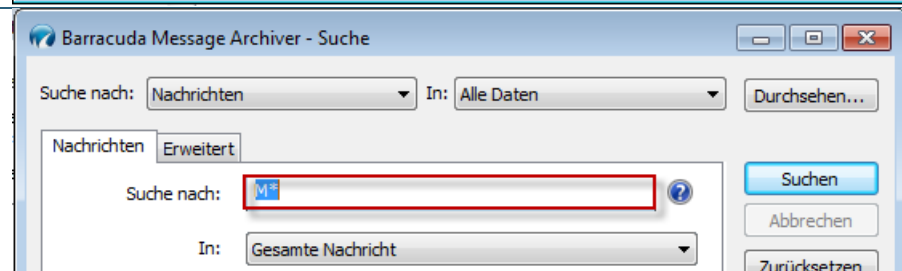
Mit dem Datumsfilter kann der Zeitraum, in welchem die Suche statt finden soll, eingegrenzt werden.

Weitere Informationen zur Suchfunktionen sind unter Punkt 5. Suchabfragen hinterlegt.



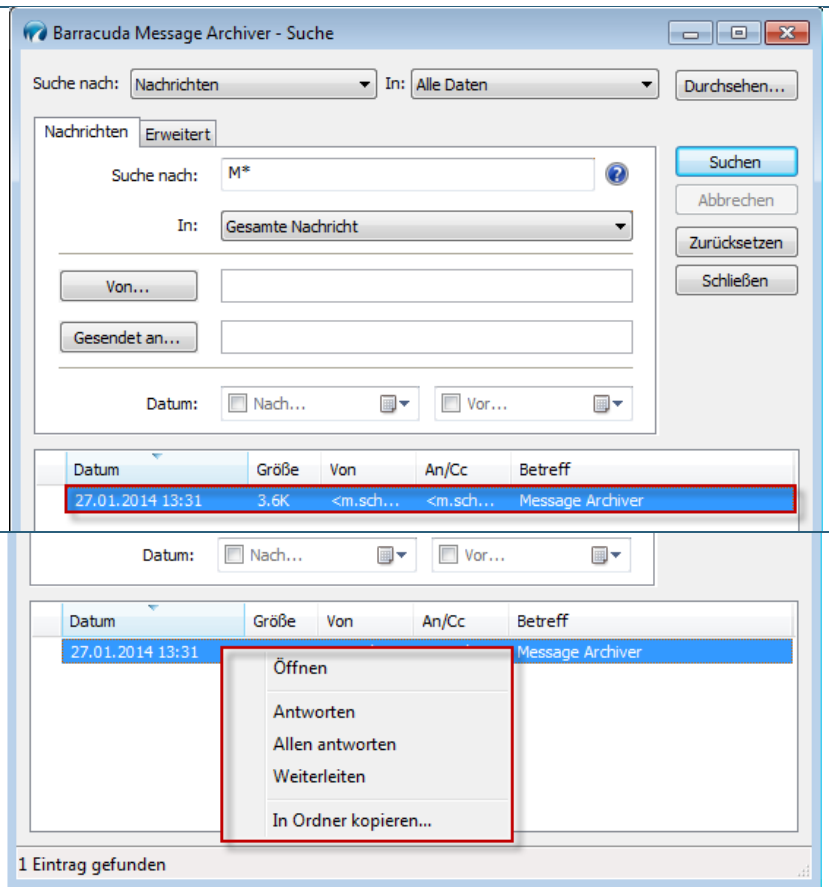
Mit Stern (*) und Fragezeichen (?) können unbekannte Zeichen in einem Suchwort ersetzt werden.

Beispiel:
Ich suche alle Nachrichten, welche mit **M** beginnen. Dann gebe ich **M*** ein.



3.1 Nachricht aus dem Archiv anzeigen und zurückholen

Treffen Nachrichten auf die Sucheingabe zu, dann werden sie im Ergebnisfeld angezeigt. Mit einem Doppelklick auf eine der Nachrichten wird diese geöffnet.



Mit einem Rechtsklick auf eine Nachricht kann das Kontextmenü aufgerufen werden.

Dieses präsentiert die Möglichkeiten:
 _eine Nachricht zu öffnen
 _auf eine Nachricht zu antworten
 _eine Nachricht weiterzuleiten
 _in einen Order in Outlook zu kopieren.

4 Das Webinterface

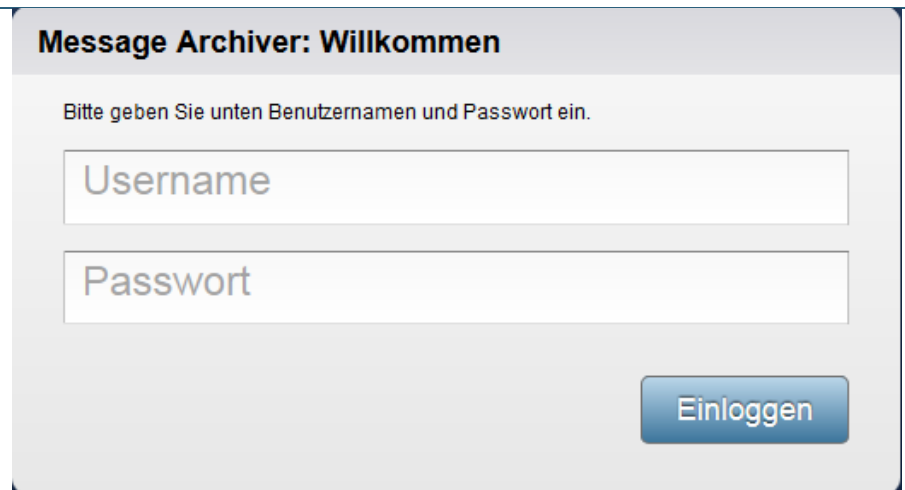
Für Benutzer welche mit Outlook Web Access arbeiten gibt es die Möglichkeit über ein Webinterface auf das Archiv zugreifen zu können.

Sie erreichen das Archiv wie folgt:

<https://messagearchiver.smarthosting.ch>

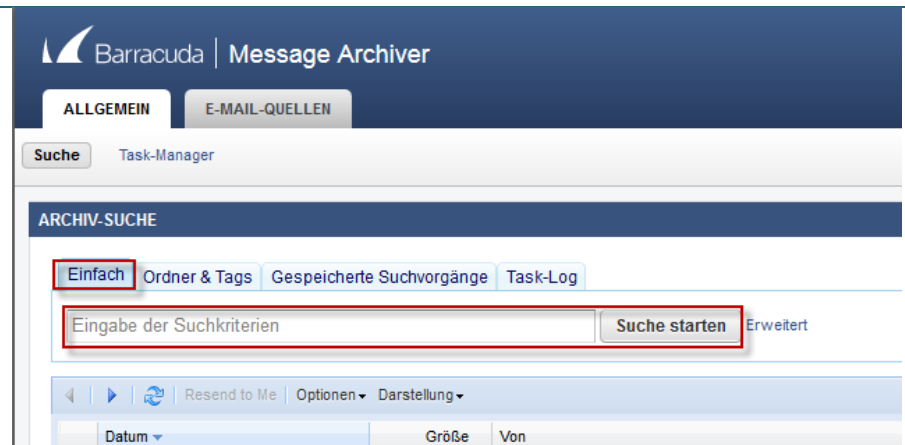
Bei der Anmeldemaske muss die E-Mail Adresse eingegeben werden. Das Passwort ist selbe wie für den VirtualDesktop bzw. Managed Exchange.

Beispiel: muster@kunde.ch

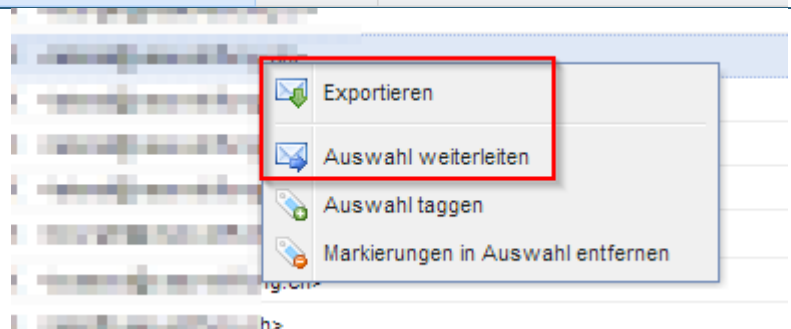


Im Register Einfach ist die Suchfunktion um das Archiv zu durchsuchen sowie eine Übersicht aller archivierten Emails.

Weitere Informationen zur Suchfunktionen sind unter Punkt 5. Suchabfragen hinterlegt.



Mit einem Rechtsklick auf eine Nachricht wird das Kontextmenü geöffnet:
 _ Exportieren. Nachricht als PST oder ZIP.
 _ Auswahl weiterleiten.
 _ Auswahl taggen
 Email weiterschicken



5 Suchabfragen

Die Suche ist die zentrale Funktion im Message Archiver um alte Elemente zu finden. Grundsätzlich kann eine einfache Suche nach Stichworten verwendet werden. Dazu müssen einige Grundregeln beachtet werden. Ausserdem gibt es die Möglichkeit, über die erweiterte Suche (im Webinterface) und Expressions beliebig komplexe Suchabfragen zu erstellen.

5.1.1 Grundregeln zur Suche bzw. Indexierung

Regel	Auswirkung
Satzzeichen (z.B. Punkte, Kommas, Doppelpunkte usw.) werden als Leerzeichen behandelt.	Das Resultat einer Suche ändert sich nicht, wenn nach „WG: Demo“ oder nach „WG Demo“ gesucht wird.
<i>Ausnahme 1 der oberen Regel:</i> Webadressen (www.smartit.ch) und E-Mail-Adressen (postmaster@smarthosting.ch) werden als einheitliche Elemente behandelt.	Das Resultat einer Suche ändert sich wenn Wörter einer E-Mail Adresse verwendet werden. Mögliche Suchbegriffe am Beispiel john.wayne@smarthosting.ch, welche u.U. zu abweichenden Resultaten führen: „john wayne“, „john.wayne“, “john.wayne@smarthosting.ch“
<i>Ausnahme 2 der obersten Regel:</i> Wenn nach einem Punkt (.) kein Leerzeichen folgt, wird der Punkt zum Wort gezählt und gilt nicht als Leerzeichen	Die Suche gibt unterschiedliche Ergebnisse aus, wenn nach „smarthosting“ oder nach „smarthosting.ch“ gesucht wird.
<i>Ausnahme 3 der obersten Regel:</i> Ein Bindestrich (-) zusammen mit Zahlen wird als ein Element behandelt (z.B. 800-666). Ein Bindestrich zusammen mit Buchstaben wird als getrennte Elemente behandelt (z.B. ABC-DEF).	Das Resultat einer Suche ändert sich nicht, wenn nach „ABC-DEF“ gesucht wird oder nach „ABC DEF“ Es gibt jedoch einen Unterschied, wenn nach „800-666“ gesucht wird oder nach „800 600“.

5.1.2 Erweiterte Suchabfragen

Für komplexere Abfragen können Expressions genutzt werden. Welche Expressions existieren, kann über die [Hilfeseite des Herstellers](#) (Englisch) abgefragt werden.