



MDaemon Mail- und Groupware-Server


FAQs zum BlackBerry Enterprise Server

 EBERTLANG Distribution GmbH
Garbenheimer Straße 36
D-35578 Wetzlar

Tel. 06441 67 11 80
Fax 06441 67 11 8222

 Tel. 0820 00 10 36

 Tel. 044 58 65 910

 Tel. 022 21 96 170

Informationen zum MDaemon Mail- und Groupware-Server finden Sie unter www.altn.de.

Eine 30-Tage-Testversion erhalten Sie unter www.altn.de/download.cfm.

Inhaltsverzeichnis

FAQs zum BlackBerry Enterprise Server (BES)	4
1. Können bestehende SQL-Datenbanken integriert werden?	4
2. Wird der BES automatisch bei der Installation von MDAemon integriert?	4
3. Wie stelle ich die Verbindung zwischen dem BlackBerry und dem MDAemon BES her?.....	4
4. Wie aktiviere ich das BlackBerry per USB-Anschluss?.....	4
5. Was passiert mit einem vorhandenen BlackBerry Internet Service (BIS)?	5
6. Können mehrere BES mit einem BlackBerry-Gerät aktiviert werden?.....	5
7. Mit welchen Betriebssystemen ist der SQL 2005 Express Server kompatibel?	5
8. Kann der SQL-Server auf einer anderen Maschine installiert werden?.....	5
9. Welchen Vorteil hat ein BES gegenüber dem BIS?	5
10. Gibt es bestimmte Voraussetzungen für die Nutzung des BES?	5
11. Warum werden mehrere E-Mail-Konten unter Verwendung des BES nur noch in einem Ordner angezeigt?	6
12. Warum werden E-Mails, die in Outlook oder im WorldClient gelöscht wurden, nicht auf dem BlackBerry gelöscht?	6
13. Welche Ports benötigt der BES?	6
14. Was muss bei der Installation des BES beachtet werden?	6
15. Können alle Adressbücher und Kontakte synchronisiert werden?	6
16. Die Aktivierung des BlackBerrys schlägt fehl. Wie gehe ich vor?	6
17. Können auch Adressbücher der Domäne durchsucht werden?	6
18. Kann die Synchronisation der Adressbücher und Kontakte deaktiviert werden?	7
19. Wo finde ich Logfiles von E-Mails, die mit einem BlackBerry gesendet wurden?	7
20. Warum kann ich mit dem BlackBerry Desktopmanager keine Kalender- bzw. Kontaktdatenbanken löschen?	7
21. Können auf dem BlackBerry-Gerät zusätzlich auch IMAP-Postfächer eingerichtet werden?	7
22. Was ist der Unterschied zwischen einer OTA- und einer USB-Aktivierung?.....	7
23. Wie werden die Daten verschlüsselt?	7
24. Warum kann ich nach der Aktivierung des BES nicht mehr im Internet surfen?	7
25. Wie kann ich ein Backup der BES-Datenbank herstellen, wenn die Restore-Funktion fehlschlägt?	9
26. Kann man den Kalender dazu zwingen, alle Daten erneut zu laden?.....	9
27. Wie kann ich am einfachsten ein Backup der BES-SQL-Datenbank machen?.....	9
28. Kann ich MDAemon 12 auch noch unter Windows 2000 betreiben?.....	9
29. Ich habe zusätzliche Mail-Ordner zum „Push“ auf das BlackBerry konfiguriert. Warum erscheinen diese nach dem „Push“ auf das BlackBerry in der „Inbox“?	9

- 30. Ich lasse den WorldClient unter dem Microsoft „IIS“ laufen. Warum sehen die User im WorldClient unter Optionen nicht die „BlackBerry-Verwaltung, wenn einzelne Benutzerkonten für die BES-Nutzung im MDAemon Benutzerkontenmanager freigeschaltet wurden?..... 10
- 31. Ich habe den MDamon Mail- und Groupware-Server neu installiert, aber versäumt ein Backup der BES-Datenbank zu machen. Kann ich die mit BES aktivierten Handys trotzdem wieder in den MDAemon übernehmen? 10
- 32. Ich nutze auf meiner Maschine einen bestehen SQL Express 2008 Server. Bei der Installation von MDAemon inkl. BES-Server bekomme ich immer eine Fehlermeldung bezüglich „MSXML6 SP2“ und das Setup bricht ab. Was kann ich tun? 10
- 33. Ich habe nach der Aktivierung alte Kalendereinträge und E-Mails von meinem BlackBerry gelöscht. Auf dem Mailserver sind diese noch vorhanden. Wie bekomme ich diese wieder auf mein Gerät? 10
- 34. Während der Installation von MDAemon inkl. BES bricht das Setup immer mit einem Error Code 70036 ab. Was kann ich machen?..... 11

FAQs zum BlackBerry Enterprise Server (BES)

Die Version 12 des MDAemon Mail- und Groupware-Server bietet im Vergleich zu anderen Mailservern ein herausragendes Alleinstellungsmerkmal: die einzigartige Integration eines BlackBerry Enterprise Servers. Im Folgenden beantworten wir häufig gestellte Fragen rund um die BlackBerry-Integration.

1. Können bestehende SQL-Datenbanken integriert werden?

Nein. Bei der Installation des BES wird immer eine SQL 2005 Express Instanz mit dem Namen MDAemon installiert. Daher besteht im Moment noch nicht die Möglichkeit, eine bestehende SQL-Datenbank in die Installation zu integrieren. Bei einer bestehenden SQL-Datenbank wird die SQL 2005 Express parallel zur vorhandenen installiert.

2. Wird der BES automatisch bei der Installation von MDAemon integriert?

Nein. Die Installation des BES ist optional. Sollte er nicht installiert werden, entfällt auch die Installation des SQL-Servers.

3. Wie stelle ich die Verbindung zwischen dem BlackBerry und dem MDAemon BES her?

BlackBerry-Geräte können entweder OTA (Over The Air) oder über USB mit dem MDAemon BES „verknüpft“ werden. Hierbei kommt es auf die unterstützten Methoden im BlackBerry-Gerät an. Manche Geräte bzw. Verträge lassen keine OTA-Aktivierung zu. In solch einem Fall muss auf die USB-Aktivierung ausgewichen werden.

4. Wie aktiviere ich das BlackBerry per USB-Anschluss?

Um die USB-Aktivierung zu ermöglichen, muss im Benutzerkonten-Manager des entsprechenden Benutzers unter dem Reiter „BlackBerry BES“ der Schalter „BlackBerry enable this Account“ aktiviert werden. Der Benutzer kann anschließend im Webinterface WorldClient unter „Optionen“/„BlackBerry Management“ das BlackBerry unter Verwendung eines USB-Kabels aktivieren. Voraussetzung ist der Internet Explorer von Microsoft, da bei der Aktivierung „ActiveX-Controls“ ausgeführt werden.

5. Was passiert mit einem vorhandenen BlackBerry Internet Service (BIS)?

Sollte bereits ein BIS-Account auf dem BlackBerry eingerichtet sein, ist es ratsam, diesen vor der BES-Installation zu löschen. Sollten beide Protokolle gleichzeitig aktiv sein, werden alle Daten doppelt synchronisiert. Sie können das BIS-Konto entweder über das BlackBerry-Gerät oder über die Homepage des Providers löschen.

6. Können mehrere BES mit einem BlackBerry-Gerät aktiviert werden?

Nein, es kann immer nur ein BES mit einem BlackBerry-Endgerät aktiviert werden. Der gleichzeitige Betrieb mit verschiedenen BES ist nicht möglich.

7. Mit welchen Betriebssystemen ist der SQL 2005 Express Server kompatibel?

Der SQL 2005 Express Server läuft unter Windows 2000 SP 4, Windows 7, Windows Server 2003/2008/2008 R2, Windows Vista und Windows XP. Der benötigte SQL-Server ist sowohl mit 32- als auch mit 64-Bit-Betriebssystemen kompatibel, wobei der SQL-Server immer in einer 32-Bit-Version installiert wird.

8. Kann der SQL-Server auf einer anderen Maschine installiert werden?

Nein, der SQL-Server installiert sich automatisch bei der Installation des MDAEMON Mail- und Groupware-Server auf der gleichen Maschine.

9. Welchen Vorteil hat ein BES gegenüber dem BIS?

Der BES bietet eine Zwei-Wege-Synchronisation von E-Mail, Kalendereinträgen, Kontakten, Aufgaben und Notizen. Synchronisiert werden mit dem BES sowohl ungelesene als auch gelesene E-Mails. Außerdem können Adressbücher domänenweit durchsucht werden.

10. Gibt es bestimmte Voraussetzungen für die Nutzung des BES?

Um die BlackBerry-Enterprise-Funktionen nutzen zu können benötigt der Kunde zusätzlich zu einer funktionierenden SIM-Karte eine BlackBerry-Tarif-Option. Diese ist notwendig, damit die von Research In Motion über das Internet gepushten Daten über den GSM-Provider auf das BlackBerry weitergeleitet werden. Der MDAEMON BlackBerry Enterprise Server funktioniert mit beiden BlackBerry-Tarif-Optionen (BES oder BIS). Die OTA-Aktivierung ist unter Umständen bei einigen Modellen nicht verfügbar. In diesem Fall muss auf die USB-Aktivierung ausgewichen werden. Die Funktionalität wird von Aktivierungsmethode nicht berührt.

11. Warum werden mehrere E-Mail-Konten unter Verwendung des BES nur noch in einem Ordner angezeigt?

Das hängt von dem auf dem BlackBerry installierten Betriebssystem ab. Mit dem neuesten OS 5.0 können separate E-Mail-Ordner weder angezeigt noch konfiguriert werden

12. Warum werden E-Mails, die in Outlook oder im WorldClient gelöscht wurden, nicht auf dem BlackBerry gelöscht?

Die Ursache kann in einer falschen Einstellung der „Email Reconciliation“ auf dem BlackBerry liegen. Für die richtige Einstellung gehen Sie in das E-Mail-Programm des BlackBerrys und drücken die BlackBerry-Taste. Unter „Options/Email Reconciliation“ die Einstellung „Delete on: Mailbox & Handhelds“ auswählen. Die Einstellung „Wireless Reconcile“ sollte auf „On“ gestellt sein.

13. Welche Ports benötigt der BES?

Zusätzlich zum Mailserver-Standard-Port benötigt der BES einen geöffneten Outbound-Port 3101. Eine Inbound-Portweiterleitung auf 3101 ist nicht nötig.

14. Was muss bei der Installation des BES beachtet werden?

Soll der BES installiert werden, ist darauf zu achten, dass eine aktive Internetverbindung mit geöffnetem Port 80 besteht, damit bestimmte Keys von RIM an den Server übermittelt werden können.

15. Können alle Adressbücher und Kontakte synchronisiert werden?

Nein, zurzeit können lediglich persönliche Adressbücher und Kontakte per BES synchronisiert werden. Globale Adressbücher und Kontakte können noch nicht synchronisiert werden.

16. Die Aktivierung des BlackBerrys schlägt fehl. Wie gehe ich vor?

Überprüfen Sie, ob folgende Dienste aktiv sind: BlackBerry Policy Service, BlackBerry Sync Server und BlackBerry MDAemon Agent. Der BlackBerry Policy Service und der Sync Server sollten auf manuellen Starttyp eingestellt sein. Ebenfalls sollten die Dienste unter „Lokales System“ angemeldet sein. Sollten nicht alle Dienste gestartet sein, muss in den Logfiles nach der Ursache gesucht werden.

17. Können auch Adressbücher der Domäne durchsucht werden?

Ja. In der Applikation „Contacts“ kann auf dem BlackBerry unter dem Punkt „Lookup:“ auch im Domänen-Adressbuch nach Kontakten gesucht werden. Hierzu einfach die ersten Buchstaben des gesuchten Kontakts eingeben und mit Enter bestätigen.

18. Kann die Synchronisation der Adressbücher und Kontakte deaktiviert werden?

Ja. In der entsprechenden Applikation unter „Options/Desktop“ die „Wireless Synchronization“ auf „No“ stellen. Damit ist die Synchronisation deaktiviert.

19. Wo finde ich Logfiles von E-Mails, die mit einem BlackBerry gesendet wurden?

Die Logfiles sind nicht im Standard „SMTP-log.“ zu finden. Da die E-Mails vom BES-Agenten direkt in die Eingangs-Warteschleife verschoben werden, befinden sich die Logfiles im BES Agent log.

20. Warum kann ich mit dem BlackBerry Desktopmanager keine Kalender- bzw. Kontaktdatenbanken löschen?

Will man mit dem Desktopmanager Datenbanken von Kalendern oder Kontakten löschen, erscheint die Fehlermeldung, dass diese Funktion noch unter Kontrolle des BES ist. Unter der Option „Wireless Synchronization“ kann die Einstellung von „Yes“ auf „No“ gesetzt werden. Danach können Daten mit dem Desktopmanager gelöscht werden.

21. Können auf dem BlackBerry-Gerät zusätzlich auch IMAP-Postfächer eingerichtet werden?

Ja, parallel zum BES-Konto können auf dem BlackBerry auch normale IMAP-Postfächer konfiguriert werden.

22. Was ist der Unterschied zwischen einer OTA- und einer USB-Aktivierung?

Eine OTA-Aktivierung kann jederzeit von überall ausgeführt werden, jedoch unterstützt nicht jedes BlackBerry diese Funktion. Die USB-Aktivierung muss mithilfe eines USB-Kabels am Rechner ausgeführt werden, auf dem der WorldClient läuft.

23. Wie werden die Daten verschlüsselt?

Der MDaemon BES nutzt sowohl 3DES- als auch AES-Verschlüsselung.

24. Warum kann ich nach der Aktivierung des BES nicht mehr im Internet surfen?

Stellen Sie sicher, ob unter „Browser options/Browser configuration“ als Standard-Browser der Internet Browser ausgewählt ist.

25. Wie kann ich ein Backup der BES-Datenbank herstellen, wenn die Restore-Funktion fehlschlägt?

Mithilfe des SQL Server Management Studio Express (<http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms365247.aspx>) kann ein Backup der BES-Datenbank durchgeführt werden. Folgende Anleitung ist zu empfehlen:

<http://www.serverintellect.com/support/sqlserver/restore-database-ssmse.aspx>

26. Kann man den Kalender dazu zwingen, alle Daten erneut zu laden?

Ja, allerdings gehen dabei alle bestehenden Daten auf dem BlackBerry verloren. Gehen Sie wie folgt vor:

http://www.blackberry.com/btsc/microsites/search.do?cmd=displayKC&docType=kc&externalId=KB15139&sliceId=1&docTypeID=DT_SUPPORTISSUE_1_1&dialogID=35160016&stateId=1%200%2035140318

27. Wie kann ich am einfachsten ein Backup der BES-SQL-Datenbank machen?

Im MDAemon Mail- und Groupware-Server kann unter „Einstellungen/BlackBerry“ im Feld „Backup/Restore“ ein Backup der SQL-Datenbank erstellt werden. Diese Backups landen im Standard-Backup-Verzeichnis unter „/MDaemon/Backup/“. Fall nach einer Neuinstallation das Datenbankbackup zurückgespielt werden soll, müssen die BES-, WorldClient- und MDAemon-Dienste gestoppt werden. Danach wird einfach das Tool „BESRestore.exe“ im „/MDaemon/App/“ Verzeichnis gestartet.

28. Kann ich MDAemon 12 auch noch unter Windows 2000 betreiben?

Nein, Windows 2000 wird von MDAemon 12 nicht mehr unterstützt.

29. Ich habe zusätzliche Mail-Ordner zum „Push“ auf das BlackBerry konfiguriert. Warum erscheinen diese nach dem „Push“ auf das BlackBerry in der „Inbox“?

Falls zusätzliche Mailordner zum „Push“ auf das BlackBerry ausgewählt wurden, erscheinen diese mit einem „Ordner-Icon“ in der „Inbox“, solange sie noch ungelesen sind. Sollten Sie nach dem Lesen nicht aus der „Inbox“ in ihre eigentlichen Ordner verschoben werden, einfach in der Applikation Mail des BlackBerrys unter „Options/General Options/“ die Option "Hide Read Filed Messages" auf „Yes“ stellen. Danach werden die Nachrichten nach dem Lesen in die korrekten Unterordner verschoben.

30. Ich lasse den WorldClient unter dem Microsoft „IIS“ laufen. Warum sehen die User im WorldClient unter Optionen nicht die „BlackBerry-Verwaltung, wenn einzelne Benutzerkonten für die BES-Nutzung im MDAemon Benutzerkontenmanager freigeschaltet wurden?

Falls der WorldClient unter „IIS“ läuft und unter Optionen das „BlackBerry Management“ nicht angezeigt wird, muss mithilfe des „SQL Server Management Studio Express“ dem User üblicherweise „IUSR_MACHINENAME“, Lese- und Schreibzugriff auf die BES-Datenbank (BESMgmt) gegeben werden. SQL Server Management Studio Express kann unter folgender URL bezogen werden:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?displaylang=de&FamilyID=c243a5ae-4bd1-4e3d-94b8-5a0f62bf7796>

31. Ich habe den MDAemon Mail- und Groupware-Server neu installiert, aber versäumt ein Backup der BES-Datenbank zu machen. Kann ich die mit BES aktivierten Handys trotzdem wieder in den MDAemon übernehmen?

Nein. Falls nach einer Neuinstallation von MDAemon inkl. BES kein Backup der „alten“ SQL-Datenbank vorhanden sein sollte, müssen alle BlackBerrys neu aktiviert werden.

32. Ich nutze auf meiner Maschine einen bestehen SQL Express 2008 Server. Bei der Installation von MDAemon inkl. BES-Server bekomme ich immer eine Fehlermeldung bezüglich „MSXML6 SP2“ und das Setup bricht ab. Was kann ich tun?

Falls sich auf der Maschine schon eine SQL Express 2008 Instanz befinden sollte und es während des MDAemon Setups zu Fehlermeldungen bezüglich „MSXML6 SP2“ kommen sollte, ist evtl. folgender MS-KB Artikel hilfreich: <http://support.microsoft.com/kb/968749>.

33. Ich habe nach der Aktivierung alte Kalendereinträge und E-Mails von meinem BlackBerry gelöscht. Auf dem Mailserver sind diese noch vorhanden. Wie bekomme ich diese wieder auf mein Gerät?

Die Optionen zur Anzahl der E-Mails und Kalendereinträge aus der Vergangenheit, die nach einer Aktivierung des BlackBerry auf das Gerät synchronisiert werden sollen (zu finden unter „Einstellungen\BlackBerry\BlackBerry BES\Optionen“), werden nur bei der ersten Aktivierung angewandt. Sollte eine erneuerte „pre-population“ erforderlich sein (z.B. nach einem „whipe“ des BlackBerrys), kann man dies mit folgenden Registry Key erzwingen: „[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Research In Motion\BlackBerry Enterprise Server\Agents] \"ForceMsgPrepopOnActivation\"=dword:00000001“.

Optional könnte man auch das entsprechende BES-Konto abschalten, wieder anschalten und danach neu aktivieren.

34. Während der Installation von MDAemon inkl. BES bricht das Setup immer mit einem Error Code 70036 ab. Was kann ich machen?

Falls während der MDAemon-Installation ein Error Code 70036 auftritt, hängt das evtl. mit dem WMI-Leistungsadapter-Dienst zusammen.

Ein möglicher Workaround mithilfe des „WMI Diagnosis Utility“ den WMI-Dienst wäre zu überprüfen und gegebenenfalls zu reparieren

---> <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=d7ba3cd6-18d1-4d05-b11e-4c64192ae97d&displaylang=en>.

Sollte auch dies fehlschlagen, gibt es noch die Möglichkeit, die WMI-Repository zu rebuilden

---> <http://windowsxp.mvps.org/repairwmi.htm>.