



Expert Notes. Der regelmässig erscheinende Fachbericht der Neo One zu aktuellen Themen.

Eine Publikation der Neo One.

Kommunikation

Die falschen E-Mail-Signaturen sorgen für Spam.

Es kann sein, dass aufgrund Ihrer E-Mail-Signatur Ihre E-Mails den Empfänger nicht erreichen oder im Spam-Ordner vom Empfänger landen.

Warum ist dies so?

Der Grund ist sehr komplex, nachfolgend in ein paar wenigen Worten zusammengefasst erklärt:

- Der E-Mail Service Provider (ESP) kontrolliert Ihre Nachricht direkt nach dem Versand auf Faktoren wie Spam und Malware, Textlänge, Wort- und Zeichenwahl und stellt sicher, dass Ihre E-Mail-Empfänger existieren. In diesem Schritt fügt der ESP Ihrer E-Mail ausserdem eine digitale Signatur hinzu und wandelt Header und Inhalt Ihrer E-Mail um.
- Der E-Mail Client oder Internet Service Provider (ISP) Ihres Empfängers prüft Ihre E-Mail anschliessend auf weitere Kriterien, beispielsweise Ihre Absenderreputation (stehen Sie auf einer Blacklist, werden Sie an dieser Stelle aussortiert), die korrekte SPF und DKIM, Metadaten, Format und Struktur Ihrer E-Mail. Auch wenn der Posteingang des Empfängers voll ist, wird die E-Mail abgewiesen.
- Ist die E-Mail grundsätzlich akzeptiert,

wird sie in einer zweiten Prüfung vom ISP mit dem eigenen Spamfilter abgeglichen sowie die Absender-Reputation geprüft.

Erst wenn alle drei Prüfungen bestanden wurden, erscheint Ihre E-Mail im Posteingang des Empfängers. Wenn eine der Prüfungen negativ ausfällt, wird Ihre

E-Mail entweder abgewiesen (ein sogenannter Rückläufer oder Bounce) oder landet im Spam-Ordner des Empfängers.

Nun kann genau eine nicht geeignete Signatur dazu führen, dass Ihr E-Mail im Spam-Ordner des Empfängers landet, weil beispielsweise folgendes bei der Signatur nicht berücksichtigt wurde:



1. Einige Elemente Ihrer Signatur sind aus Sicht der Filter verdächtig.
2. Die Verwendung von verkürzten Links ist für die meisten Spam-Filter ein absolutes Nein. Verkürzte URLs werden häufig von Spammern verwendet, um das endgültige Ziel des Links zu verbergen. Vor allem wenn die Zieladresse auf der schwarzen Liste steht.
3. Ihre Domain oder Ihre IP-Adresse steht auf einer Blacklist.
4. Einige Filter betrachten gehostete oder verlinkte Bilder als verdächtig. Abgesehen davon, dass sie sofort für die Anzeige gesperrt werden, können sie Ihre Spam-Punktzahl erhöhen. Nicht jeder E-Mail-Client unterstützt zudem eingebettete Grafiken.
5. Ein Marketing-Banner und dazu eine Menge Ausrufezeichen oder schreiende Farben landet im Spam-Ordner.
6. Fügen Sie Ihrer E-Mail-Signatur kein verlinktes Bild hinzu, wenn Sie bereits Bilder eingebettet haben. Wenn eine E-Mail-Signatur sowohl verlinkte als auch eingebettete Bilder aufweist, kann dies Spamfilter auslösen.
7. Verlinken Sie keine Bilder mit sonderbaren Namen. Wenn Sie ein Bild mit einem sehr langen oder merkwürdigen, von einem System generierten Namen verlinken, kann auch dieser Dateiname den Spamfilter auslösen. Stellen Sie sicher, dass der Name der Bilddatei logisch und die URL nicht zu lang ist.
8. Verlinken Sie nicht mehrere Bilder, die auf unterschiedlichen Domains gespeichert sind. Manche Spamfilter verschieben E-Mails in die Quarantäne, wenn sie Links zu mehreren Knotenpunkten enthalten. Sie können unbesorgt Links zu Bildern und Links zu Landingpages mit einer anderen URL setzen – kein Problem. Wenn Sie allerdings in Ihrer E-Mail-Signatur Links zu zehn unterschiedlichen Websites setzen, werden Spamfilter aufmerksam. Ein derartiges Vorgehen ist unprofessionell und wird von Spamfiltern als solches erkannt.



Problemstellung

E-Mails kommen beim Empfänger nicht an oder landen im Spam-Ordner.

N-Tipp

- Analyse und Prüfung der heutigen Signatur, da E-Mail-Signaturen richtig codiert und richtig erstellt sein müssen, um vor dem Spamfilter bestehen zu können
- Vereinheitlichung der heutigen Signatur und einheitliches Branding über die ganze Firma und auf allen verschiedenen Geräten und E-Mail-Clients realisieren
- Ein klares Design und ein einfaches Banner verwenden, damit Ihre E-Mails so nicht als Spam eingestuft werden



Ronny Troxler
ICT Consultant &
Senior ICT System
Engineer



Aki Ellenberger
Kreation &
Projektleitung

IT

«Neo One Inside» – Was passiert an einer Serverwartung

Was wird eigentlich an einer Serverwartung gemacht? Viele sehen einfach einen Techniker, der am Morgen erscheint und irgendwann wieder geht. Klar, der Kunde bekommt ein Wartungsprotokoll. Aber weiss der Kunde auch, was dort alles gemacht wird?

Wir wollen uns nun die Serverwartung ein bisschen vertiefter anschauen.

Wenn der Techniker ankommt, wird er sich als erstes vor Ort einrichten. Kurz darauf beginnt er bereits mit der Wartung der Serversysteme. Grob zusammengefasst macht der Techniker folgendes:

- Installation aller Microsoft Updates auf allen virtuellen Servern
- Update von Java und aller anderen Applikationen, welche auf dem Server installiert sind und ohne Drittpersonen updatebar sind
- Kontrolle, ob Backup sauber läuft
- Kontrolle, ob Monitoring sauber läuft
- Update von Backup Software / Firmware Updates von NAS
- Update Verwaltungsserver für Virtualisierung

Irgendwann erscheint dann das sogenannte Reboot-Fenster. Also das Fenster, bei welchem der Kunde nicht mehr arbeiten kann und der Techniker die Infrastruktur für sich braucht. In diesem Fenster, meistens ca. 1.5 Stunden, passiert folgendes:

- Herunterfahren aller virtuellen Server
- Update des Hypervisors (VMware oder HyperV), sofern Updates vorhanden
- Update der Server-Firmware, sofern Update vorhanden
- Reboot des Hypervisors
- Nachführen aller virtuellen Komponenten der Server, sofern vorhanden und nötig
- Update Firmware Firewall / WLAN Access Points

Sobald alle Server wieder verfügbar sind, wird kontrolliert, ob alle Server fehlerfrei

gebootet haben und alle Updates installiert sind. Ebenfalls wird das Monitoring geprüft und wenn alles in Ordnung ist, kann der Kunde testen. Sobald der Kunde das GO gibt, geben wir das System wieder für den produktiven Betrieb frei. Interessiert an weiteren Informationen? Kontaktieren Sie uns!



Remo Emmenegger
Junior ICT System Engineer

IT

«Neo One Inside» – Wie läuft ein ICT-Projekt eigentlich ab?

Wir denken es wird Zeit, dass wir Ihnen die einzelnen Bausteine eines ICT-Projekts ein bisschen detaillierter erläutern. Das Ganze komplett zu erläutern, würde den Rahmen sprengen, aber wir glauben mit diesem Artikel bekommen Sie einen mehrwertbringenden Überblick.

Phase Kundenwunsch

Der Kunde benötigt ein neues ICT-System. Warum er dies benötigt, kann von vielen Faktoren abhängen. Entweder ist die Hardware in einem kritischen Alter (> 5 Jahre) oder aber die eingesetzten Betriebssysteme sind zu alt und werden nicht mehr gewartet. Auch neue Versionen von Fachapplikationen können zwingend neue Voraussetzungen nach sich ziehen. Auch bei Übernahme neuer Kunden ist der Zeitpunkt für den Hardware-Wechsel meistens ideal. Der Kunde sucht einen neuen Partner, hat geänderte Bedürfnisse und so kommen Kunde und ICT-Dienstleister zusammen.



Neo One vereinfacht Ihre IT, vernetzt Informatik mit Digitallösungen und steigert die Systemstabilität

Phase Analyse der Bedürfnisse / Definition der Leistungsfähigkeit

In dieser Phase wird die bestehende IT-Anlage durch unsere Spezialisten auseinandergenommen. Dieses passiert nicht in physischer Form, sondern findet virtuell statt. Viele Kunden haben bereits eine Virtualisierungslösung im Einsatz, sei es in Form von VMware oder HyperV. Virtualisierungslösungen sind der De-facto-Standard im ICT-Bereich. Durch die Virtualisierung kann der Kunde Hardware sparen, dies mindert die Anschaffungskosten und senkt den Stromverbrauch.

Ebenfalls wird in dieser Phase mit dem Kunden geprüft, welche Applikationen auf dem neuen System laufen müssen. Was der Kunde in nächster Zeit mit dem System geplant hat und natürlich wird bei all dem auch eine entsprechende Reserve einkalkuliert. Nicht ideal wäre es, wenn der Kunde eine neue Anlage kauft, diese dem Kunden absolut auf dem Leib geschneidert wird und der Kunde dann ein halbes Jahr später geänderte Bedürfnisse hat und plötzlich wieder investieren müsste.

Offert-Phase

In dieser Phase wird dem Kunden auf Basis der oben erwähnten Besprechungen eine massgeschneiderte Offerte erstellt. Diese beinhaltet auch bereits Abklärungen mit externen Partnern, damit die Voraussetzungen für den Betrieb der gewünschten Applikationen gegeben sind.

Nachdem der Kunde die Offerte geprüft und im Idealfall bewilligt hat, werden die

entsprechenden Komponenten bestellt. Im gleichen Atemzug werden die Projektpläne und Ausfallzeiten definiert und im Projektplan festgehalten. Ab diesem Moment übernimmt der ICT-Projektleiter das Projekt vollumfänglich und unter seiner Verantwortung wird die neue Anlage «gebaut».

Design / Aufbau / Vorbereitung / Installation

Nachdem alle Komponenten eingetroffen sind, beginnt der Techniker mit dem Zusammenbau des Servers. Nachbestücken von Arbeitsspeicher, Prozessoren und Hard-Drives sind hierbei die Regel. Als erste Software wird der sogenannte Hypervisor in Form von VMware oder HyperV installiert. Aufbauend darauf wird dann mit der Konfiguration der einzelnen virtuellen Systeme begonnen. Auch sämtliche Neben-Hardware via Firewall / Backup-NAS / Switches etc. werden in dieser Phase auf Ihren zukünftigen Einsatz vorbereitet.

In diesem Szenario gehen wir nicht von einer Migration aus, sondern wir setzen sämtliche Server / Benutzer etc. komplett neu auf. Nachdem die Grundserver stehen, je nach Kunde können dies zwischen 5-12 Stück sein, werden die Anwender er-

fasst, die Berechtigungen gesetzt und zusammen mit den Applikations-Anbietern die ersten Applikationen vorinstalliert.

Nachdem alle Vorinstallationen durchgeführt wurden, die Systeme ein letztes Mal gepatcht und bereit für den Kunden-Einsatz sind, kommt der nächste Schritt.

Rollout beim Kunden / Betreuung nach der Inbetriebnahme

Auf Basis des Projektplans erfolgt, wie schon vorher, der Rollout beim Kunden. Die bestehenden Daten werden gesichert, Anbindungen werden angepasst und die neue Anlage wird in das Netzwerk eingebunden. Die gesicherten Daten werden auf die neue Anlage zurückgespielt und der Kunde kann, Abteilung für Abteilung, wieder auf der neuen Anlage arbeiten.

Nachdem der Kunde produktiv arbeitet, wird er, je nach Grösse des Unternehmens, die ersten 1-2 Tage durch den Projektleiter begleitet, um sicherzustellen, dass die neue Anlage so läuft, wie sich der Kunde das vorstellt. Sobald dies erledigt ist, geht die Anlage in den autonomen produktiven Betrieb über. Ab diesem Zeitpunkt gelangen die Anliegen des Kunden an unsere Support-Hotline. Die





Support-Hotline-Mitarbeitenden wurden bereits vor dem produktiven Betrieb über die Eigenheiten des Unternehmens in Kenntnis gesetzt und kennen den Betrieb beinahe so gut wie das Umsetzungs-Team.

Projekt-Abnahme / Verrechnung

Am Schluss dieser Kette steht die Projekt-abnahme. Hier wird mit dem Kunden zusammen der komplette Auftrag angeschaut und geprüft, ob alle vereinbarten Punkte erledigt worden sind. Im Nachgang erhält der Kunde dann die Schlussrechnung und mit der Bezahlung dieser Rechnung gilt das Projekt als abgeschlossen.



Colin Strebelt
IT System Engineer in
Ausbildung

Sich im Kleinen mit Informatik zu befassen, heisst immer mehr, von unserer digitalen Welt zu verstehen. Machen Sie den ersten kleinen Schritt.

Nice to know

Virtualisierung

– Virtualisierung ist die Nachbildung eines Hard- oder Software-Objekts durch ein ähnliches Objekt vom selben Typ mit Hilfe eines Abstraktions-Layers. Dadurch lassen sich virtuelle Geräte oder Dienste wie emulierte Hardware, Betriebssysteme, Datenspeicher oder Netzwerkressourcen erzeugen. Dies erlaubt es etwa, Computer-Ressourcen (insbesondere im Serverbereich) transparent zusammenzufassen oder aufzuteilen oder ein Betriebssystem innerhalb eines anderen auszuführen.

VMware

– VMware ist eine Software für die Virtualisierung von Betriebssystemen.

Hypervisor

– Hypervisoren erlauben den simultanen Betrieb mehrerer Gastsysteme auf einem Hostsystem. Er verteilt die Hardware-Ressourcen so, dass für jedes einzelne Gastbetriebssystem alle Ressourcen bei Bedarf verfügbar sind. So als ob nur ein Betriebssystem vorhanden wäre. Den einzelnen Gastsystemen wird dabei jeweils ein eigener kompletter Rechner mit allen Hardware-Elementen (Prozessor, Laufwerke, Arbeitsspeicher usw.) vorgespielt. Sie beinhaltet in der Regel Speicherplatz, Rechenleistung oder Anwendungssoftware als Dienstleistung.



Charity – Soziales Engagement.
Für Kinder in der Schweiz.

«Wir unterstützen Kinder und Jugendliche ganz bewusst in der Schweiz. Weil wir überzeugt sind, dass wir als Schweizer Unternehmen den oftmals nicht bekannten Bedürftigen in unserem Land helfen sollten.»

