

**INFORMATIKZENTRUM
LANDESVERWALTUNG BADEN-WÜRTTEMBERG
(IZLBW)**

Krailenshaldenstraße 44 · 70469 Stuttgart
E-Mail: poststelle@iz.bwl.de
FAX: 0711 8910-97696

FAQ zum Push-Dienst für dienstliche iPhones und iPads



Inhaltsverzeichnis

1.	Push-Dienst Basic.....	2
2.	Push-Dienst Premium	2
2.1.	Fernlöschung des Gerätes bei Verlust oder Diebstahl	2
2.1.1.	Kann eine Fernlöschung auch außerhalb der Servicezeiten durchgeführt werden? 2	
2.2.	Überprüfung bzw. Freigabe von Apps	2
2.3.	Aktualisierung von Apps	2
2.4.	Firmware-Aktualisierung	2
2.5.	Unterstützung bei der Bedienung.....	3
3.	Automatisches Zurücksetzung des Geräts	3
4.	Einrichtung weiterer Postfächer	3
5.	Verteilerlisten & Kontakte	3
6.	Synchronisation mit dem PC.....	3
7.	Akkulaufzeit – Tipps zur Verlängerung.....	3
8.	Umlaute in Anzeigenamen	4
9.	Synchronisationsrichtung	4
10.	Öffentliche Ordner	4
11.	Fehlermeldungen	4
11.1.	„Verbindung mit dem Server ist fehlgeschlagen“	4
11.2.	„Bitte geben Sie das Passwort für den Account XYZ ein“	4
12.	Annahme von Anrufen – Entriegelung	5
13.	OWA via Phone.....	5
14.	Andere Smartphones mit Push-Dienst.....	5
15.	Ihre Ansprechpartner im IZLBW	5

1. Push-Dienst Basic

Der Push-Dienst Basic beinhaltet lediglich die Freischaltung des Push-Dienstes durch das IZLBW und sofern der Exchange-Server vom IZLBW betrieben wird die Fernlöschung des Geräts innerhalb der Service-Zeit. Firmware-Updates, Endgeräte-Unterstützung, Erstbetankung des Geräts, Installation von APPs etc. müssen separat beim IZLBW beauftragt werden. Die Abrechnung der Leistung erfolgt nach Aufwand. Service bekommen Sie Montag-Freitag von 8-16 Uhr unter 0711-8910-575.

2. Push-Dienst Premium

Der Push-Dienst Premium beinhaltet den Push-Dienst Basic und außerdem Firmware-Updates, Endgeräte-Unterstützung, Erstbetankung des Geräts, Installation und die Installation von APPS. Die Service-Zeit ist ausgeweitet auf Montag-Freitag von 7-21 Uhr. Die Servicrufnummer für diesen Support erhalten Sie nach Auftragseingang.

2.1. Fernlöschung des Gerätes bei Verlust oder Diebstahl

Diese Leistung ist beim PREMIUM und BASIC Support enthalten.

2.1.1. Kann eine Fernlöschung auch außerhalb der Servicezeiten durchgeführt werden?

Die Fernlöschung kann nur vom Exchange-Administrator des jeweiligen Exchange-Servers ausgeführt werden, daher kann diese nur dann ausgeführt werden wenn der Admin erreichbar ist. Für die vom IZ betreuten Systeme ist das die übliche Servicezeit und in der erweiterten Supportzeit sofern ein Admin im Team ist. Für die Systeme die nicht vom IZ betreut werden, kann durch das IZ keine Fernlöschung durchgeführt werden.

2.2. Überprüfung bzw. Freigabe von Apps

Derzeit macht das IZLBW keine Überprüfung und Freigabe von Apps. Es können alle gewünschten Apps installiert werden. Dazu muss der Nutzer sein Gerät an den vom IZ zur Verfügung gestellten Betankungs-PC anschließen (der vorher eingeschaltet werden muss), auf den sich dann ein Mitarbeiter vom IZ aufschaltet um die Apps via iTunes aufzuspielen. Der dazu benötigte iTunes-Account muss vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.

2.3. Aktualisierung von Apps

Bei beauftragten BASIC Support kann eine Aktualisierung nach gesonderter Beauftragung durchgeführt werden. Bei PREMIUM Support wird die Aktualisierung ohne Berechnung durchgeführt.

2.4. Firmware-Aktualisierung

Die Updates können durch das IZLBW über den Betankungs-PC via iTunes erfolgen. Beim PREMIUM Support ist dies im Leistungsumfang enthalten. Beim BASIC Support kann die Aktualisierung nach gesonderter Beauftragung durchgeführt werden.

2.5. Unterstützung bei der Bedienung

Bei beauftragten PREMIUM Support können sich die Nutzer bei Fragen zur Bedienung des Geräts an das IZLBW wenden. Bei BASIC Support nicht!

3. **Automatisches Zurücksetzung des Geräts**

Wenn die Geräte-PIN 10 mal fehlerhaft eingegeben wurde, wird das iPhone auf die Werks-einstellungen zurückgesetzt. Dies ist für alle Geräte, die mit Exchange-Servern der Organisa-tion BWL.NET synchronisieren zentral eingestellt und kann nicht umgangen werden. Auch den anderen Häusern empfehlen wir diese Einstellung. Den Wert kann man dann lediglich niedriger setzen, weniger wie 8 sollte man jedoch nicht eintragen, da man sich selbst auch schon mal gerne vertippt.

4. **Einrichtung weiterer Postfächer**

Es können weitere Exchange-Postfächer eingebunden werden, hierzu müssen jedoch es müssen die zugehörigen Passwörter bekannt sein! Faktisch handelt es sich pro Postfach um einen kostenpflichtigen Push-Port, der zusätzlich beantragt werden muss.

5. **Verteilerlisten & Kontakte**

Verteilerlisten aus den Kontakten werden nicht auf das iPhone synchronisiert, dies ist nicht vorgesehen. Die Kontakte werden direkt auf das Gerät synchronisiert und sind dort perman-ent vorhanden.

Verteilerlisten aus der Globalen Adressliste findet man über die Globale Adressliste in den Kontakten. Jedoch werden aus der GAL die Adressen nur online über die Suchfunktion (Name eingeben) angezeigt, da die permanente Synchronisation aller Einträge aus der GAL die Kapazität des Geräts sprengen würde.

6. **Synchronisation mit dem PC**

Eine Synchronisation ist auch von PC zu iPhone möglich, jedoch gibt es, wenn man sowohl automatisch pusht als auch via PC (Kabel) synchronisiert Probleme mit Terminen. Diese erscheinen dann oftmals mehrfach im Kalender.

Die Synchronisation mit dem PC wird bei aktivem Push-Dienst ausdrücklich nicht empfohlen, da dies i.d.R. zu Problemen führt!

7. **Akkulaufzeit – Tipps zur Verlängerung**

- a) UMTS deaktivieren wenn nicht benötigt
- b) Ortung deaktivieren wenn nicht benötigt
- c) WiFi deaktivieren wenn nicht benötigt
- d) "Auf Netze hinweisen" deaktivieren
- e) Über Nacht (bzw. wenn längere Zeit nicht benötigt) in den "Flugmodus" schalten (also Mobilfunkkarte deaktivieren)
- f) Vibrationsalarm ausschalten sofern Töne aktiviert sind
- g) Helligkeit ggf. drosseln

- h) Aktive Anwendungen, die nicht benötigt werden, ganz schließen
- i) Anwendungen, die sowieso nicht Multitaskingfähig sind, ganz schließen
- j) Push-Benachrichtigungen in Anwendungen deaktivieren sofern nicht benötigt
- k) Weitere Tipps von Apple: <http://www.apple.com/de/batteries/iphone.html>

8. Umlaute in Anzeigenamen

Mit Exchange2010 ist das Problem behoben, frühere Versionen sind „veraltet“ bezüglich IOS5.

Problem mit Umgehungslösung bei früheren Exchange-Versionen: Anwender mit Umlaut im Namen (z.B. Müller) bekommt Mails auf seinem iPhone immer wieder mal nur verstümmelt dargestellt und zwar ab seinem Umlaut. Wenn er von seinem iPhone aus die Mail beantwortet macht der Client zwei Anzeigenamen/Adressen aus dem Anzeigenamen mit Umlaut. Hinter einem Anzeigenamen steckt keine bzw. eine fehlerhafte Adresse, hinter dem Anderen die gültige SMTP-Adresse. Wenn man einfach die Mail versendet, wird sie wegen der falschen Syntax der einen Adresse nicht versendet.

Abhilfe schafft vor dem Senden sich die Adressen anzusehen und die fehlerhafte heraus zu löschen.

9. Synchronisationsrichtung

Die Synchronisationsrichtung lässt sich bei einem Push-Port nicht einseitig einstellen.

10. Öffentliche Ordner

Öffentliche Ordner können nicht synchronisiert werden

11. Fehlermeldungen

11.1. „Verbindung mit dem Server ist fehlgeschlagen“

Zunächst sollte man die Internetverbindung mit Hilfe einer anderen APP überprüfen (z.B. Wetter). Ohne Internet kann man sich nicht ins LVN verbinden.

Als nächstes sollte überprüft werden, ob alle Daten auf dem Gerät bei der Postfacheinrichtung korrekt eingetragen wurden (Server, AD-Anmeldename etc.).

Eventuell wurde der Push-Port noch nicht freigeschaltet (i.d.R. erhält der Kunde eine Benachrichtigung) wurde oder die Daten für den Push-Port nicht korrekt eingetragen sind. Hier empfiehlt sich ein Abgleich des gemeldeten AD-Anmeldenamens und der iPhone-Seriennummer zwischen Kunde und IZLBW.

11.2. „Bitte geben Sie das Passwort für den Account XYZ ein“

Diese Meldung kommt, wenn das Kennwort (AD-Anmeldekennwort wie am PC) noch nicht oder fehlerhaft eingegeben wurde. Auch wenn man am PC sein Kennwort geändert hat, bekommt man diese Meldung ggf. so lange, bis auch im iPhone das Kennwort angepasst wurde.

Manuell ändert man das Kennwort wie folgt: Einstellungen / Mail, Kontakte, Kalender / Betr. Account auswählen / Account / Kennwort → ändern

12. Annahme von Anrufen – Entriegelung

Bei ankommendem Ruf ist eine Entriegelung nicht vorgesehen. Man muss zur Rufannahme nur den grünen Pfeil mit dem Finger nach rechts über "Annehmen" schieben.

Zum Ablehnen eines Anrufs drückt man zweimal kurz hintereinander auf den Ein/Aus-Schalter am oberen rechten Rand des Geräts.

13. OWA via Phone

Die direkte Nutzung von OWA ist mit Smartphones nicht möglich, da hierfür eine Applet auf dem Client installiert wird. Dieses läuft aber nur auf Windows-PC.

Grundsätzlich steht für diese Synchronisation der Push-Dienst des IZLBW zur Verfügung. Dies sollte funktionieren, sofern das Gerät dies unterstützt.

14. Andere Smartphones mit Push-Dienst

Das IZLBW unterstützt nur den Push-Dienst via iPhone/iPad. Auch für ein dienstliches Android/Phone7/8-Gerät kann ein Push-Port eingerichtet werden (weltweit eindeutige Device-ID, AD-Anmeldename, IP-Adresse des Exchange-Servers sind im Antrag anzugeben). Die Unterstützung von diesen Geräten ist jedoch nicht vorgesehen. Es gibt beim IZLBW auch keinen Ansprechpartner für Hilfestellungen.

15. Ihre Ansprechpartner im IZLBW

Für Angebote, Beauftragungen und allgemeine Fragen:

Andreas Schulze
Telefon: 0711-8910-824
andreas.schulze@iz.bwl.de

Für Serviceanfragen und Störungsmeldungen:

Zentraler Service
Telefon: 0711-8910-575
zentraler.service@iz.bwl.de