

# IBM Lotusphere Comes to You SNoUG-Tagung



Eine smarte Entscheidung in einer heterogenen Umgebung  
*Evaluationsprozess und Implementierung von Lotus an der Universität Zürich sowie  
kurzer Erfahrungsbericht von der Lotusphere 2010*

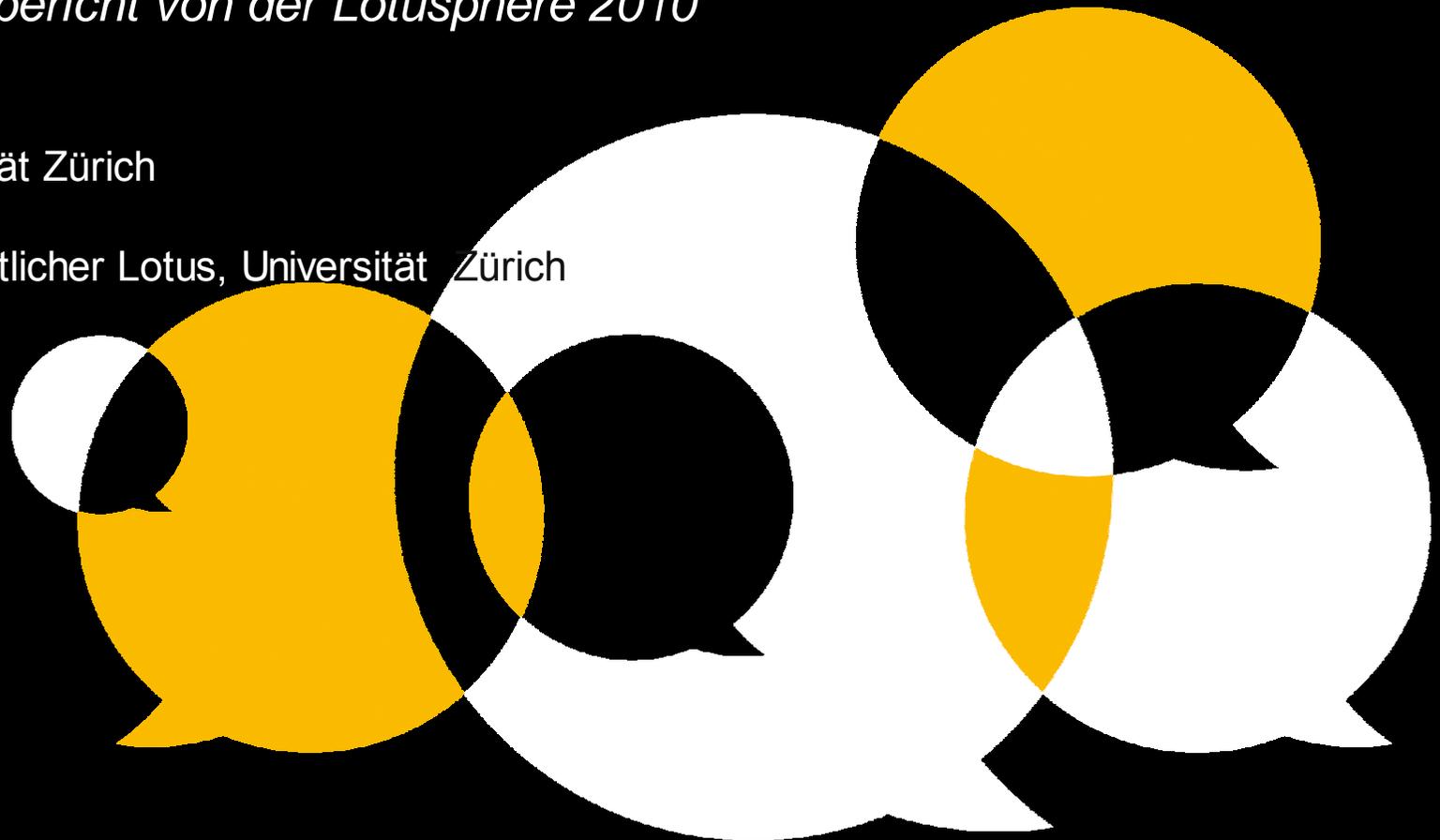
**Roberto Mazzoni**

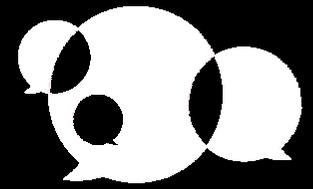
Projektleiter, Universität Zürich

**Roman Meng**

Applikationsverantwortlicher Lotus, Universität Zürich

24. März 2010





# Eine smarte Entscheidung in einer heterogenen Umgebung

---

## Inhalt

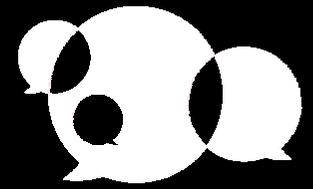
- Die Universität Zürich
- Evaluation
- Entscheid
- Projekt
- Stand und Ausblick
  
- Eindrücke der Lotusphere 2010

# Eine smarte Entscheidung in einer heterogenen Umgebung

---

## Die Universität Zürich

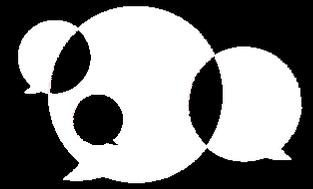




## Die Universität Zürich – Leitbild

---

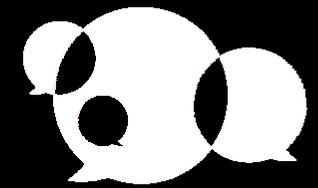
- leistet wissenschaftliche Arbeit in Forschung und Lehre
- erbringt Dienstleistungen zugunsten der **Öffentlichkeit**
- ist hoher **Qualität** verpflichtet und orientiert sich höchsten **internationalen Standards**
- fördert den freien Diskurs und die **Zusammenarbeit** der Disziplinen
- ist als grösste Schweizer Universität der **Diversität** der Wissenschaft verpflichtet und pflegt alle relevanten Disziplinen
- strebt ein möglichst hohes Mass an **Selbstverwaltung** und Mitverantwortung ihrer Angehörigen sowie **Chancengleichheit** auf allen Stufen an
- fördert die intellektuelle, fachliche und **persönliche Entwicklung** ihrer Angehörigen



## Die Universität Zürich – Positionierung

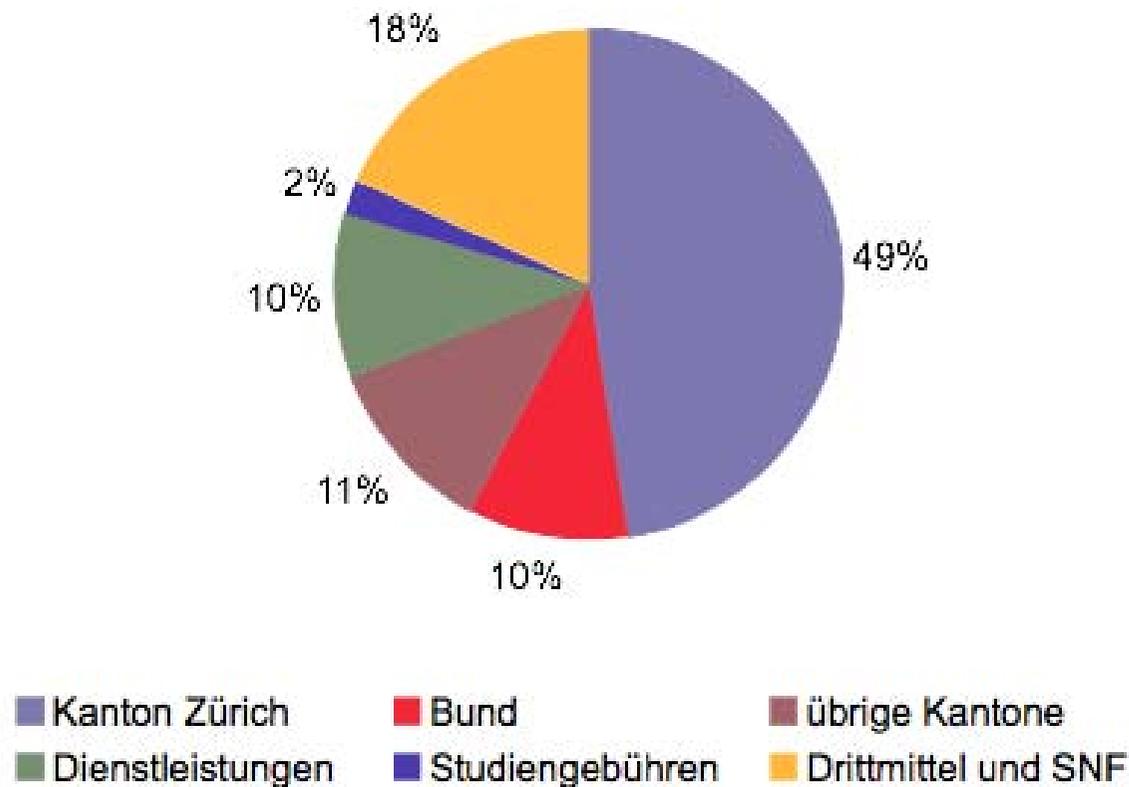
---

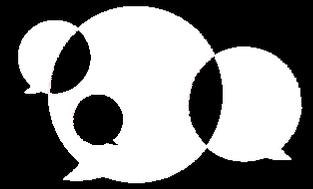
- mit über 24'000 Studierenden grösste Universität in der Schweiz
- internationaler Vergleich: Oxford: 20'000 Studierende
- Mitglied League of European Research Universities (LERU)
- Rang 54 im Shanghai Ranking  
“Academic Ranking of World Universities 2009“ der Jiao Tong University Shanghai
- Schrödinger Supercomputer im November 2009 auf Rang 96



# Die Universität Zürich – Zahlen

- Total Ertrag/Aufwand: 1.060 Mrd. CHF / 2008





## Die Universität Zürich – Struktur

---

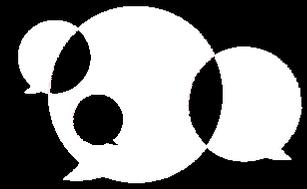
- Personen – mit Gästen rund 35'000 Angehörige
  - über 24'000 Studierende
  - rund 490 Professorinnen und Professoren
  - rund 2'700 akademisches Personal
  - rund 2'000 administratives Personal
  - rund 800 Privatdozenten / Titularprofessuren
  - rund 2000 Lehrbeauftragte
  - zahlreiche Gäste
- Struktur – 180 autonome Einheiten
  - 7 Fakultäten
  - rund 150 Institute
  - etwa 15 Kompetenzzentren
  - zahlreiche assoziierte Institute

# Eine smarte Entscheidung in einer heterogenen Umgebung

---

## Evaluation





# Evaluation – Ausgangslage und Ziele

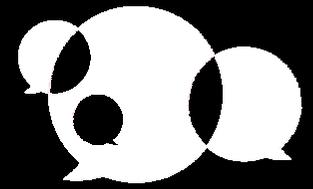
---

## ■ Ausgangslage

- Informatikstrategie der Universität hält die Evaluation einer Groupware fest (Nov 2005)
- Öffentliche Ausschreibung im April 2007
  - Ablösung des E-Mail Systems (ca. 35'000 Benutzer)
  - Ablösung eines bestehenden Kalendersystems (ca. 1'000 Benutzer)
  - Kernteam aus 12 Mitarbeiter der UZH, 6 davon aus den Informatikdiensten

## ■ Ziele

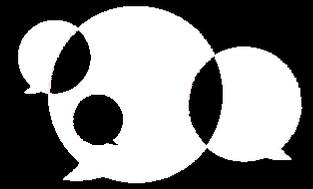
- Primär:
  - Termine
  - Kontakte
  - E-Mail
  - Synchronisation mit mobilen Geräten
- Sekundär (ev. auch als zukünftige Erweiterungen)
  - Aufgaben
  - Dokumenten-Management
  - Synchrone Kommunikation
  - Workflows



# Evaluation – Herausforderungen

---

- Dezentral und Autonom
  - 7 Fakultäten mit 150 Institute verteilt über 3 Standorte an verschiedenen Orten in der Schweiz
  - Institute mit sehr hoher Autonomie
  - dezentraler IT Support
- Viele Betriebssysteme
  - 40 % Windows von Windows 2000 bis Windows7
  - 40 % Mac OS von 9.x bis OS X 10.6
  - 20 % Andere, meist Linux verschiedener Distributionen und einige Exoten
- Mehrsprachig
  - Deutsch als primäre Sprache
  - Englisch notwendig
  - weitere müssen möglich sein



## Evaluation – Offerten

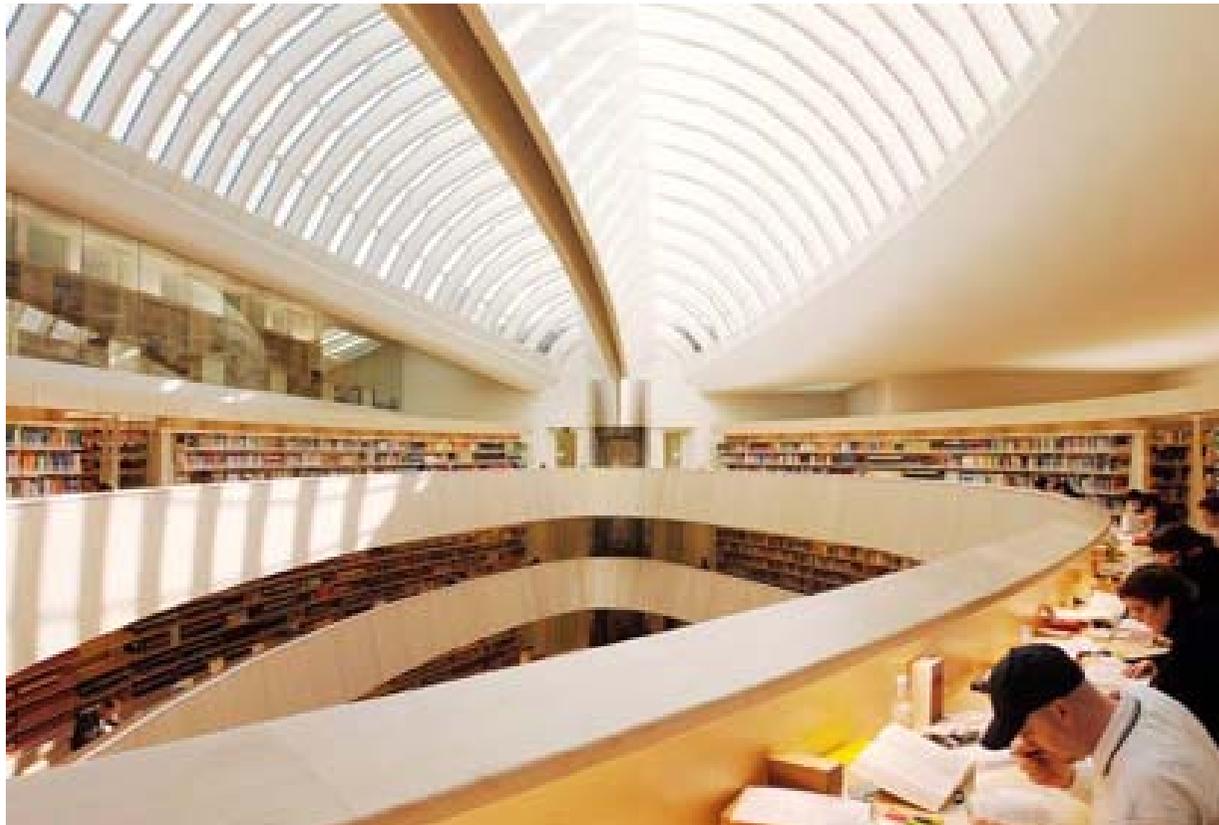
---

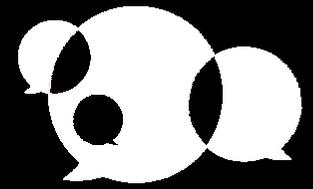
- Offerten umfassten folgende Produkte
  - Microsoft Exchange
  - IBM Lotus Notes
  - Novell Groupwise
  - Xandros Scalix
  - Kolab

# Eine smarte Entscheidung in einer heterogenen Umgebung

---

## Entscheid

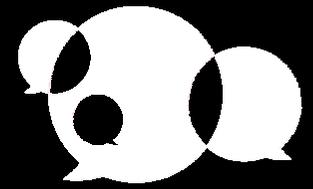




## Entscheid – Kriterien

---

- Februar 2008: offizielle Empfehlung für die Universitätsleitung
  - Evaluation alleine dauerte fast 1 Jahr
  - kein Entscheid ist einfach
  - Empfehlung: Lotus implementiert mit Hilfe von IBM
- Clients
  - sehr heterogenes Umfeld an der UZH (→ *Diversität / Autonomie*)
  - breit unterstützte Client-Infrastruktur auf aktuellstem Release-Stand
  - Zentrale Bedeutung des Webfrontend: deckt Grundfunktionen ab
- Technik
  - Serverinfrastruktur hinterlässt einen sehr soliden und durchdachten Eindruck. (→ *hohe Qualität*)
  - Skalierbarkeit und Ausbaumöglichkeiten mit weiteren Lotus Produkten
  - auch bei den Servern hohe Flexibilität im Host-Betriebssystem
  - gute Dokumentation



## Entscheid – Kriterien

---

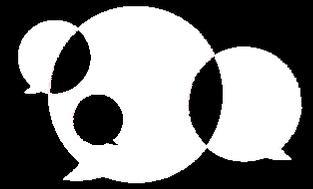
- Funktionsumfang / Flexibilität
  - sehr breiter (!) Funktionsumfang in grossen Teilen sehr gut abgedeckt
  - Abdeckung von Anforderungen bzgl. „Accessibility“ und „Usability“ (→ *Chancengleichheit*)
  - Potenzial noch bestehenden Lücken (IMAP, teilweise Probleme bei OSX-Clients, etc) zu schliessen
  - offene Plattform mit Ausbaumöglichkeiten und Weiterentwicklung (→ *Selbstverwaltung / Autonomie*)
- Kosten
  - innerhalb einer 3-5 jährigen Perspektive mit günstiger und transparenter Kostenstruktur
- Lizenzmodell
  - die Universität behandelt alle Angehörigen (~35'000) gleich und bietet allen die Möglichkeit für die Nutzung des Systems (→ *Chancengleichheit*)
  - flexibles, für die Zwecke der UZH gut geeignetes Angebot
- Lieferant als Implementationspartner

# Eine smarte Entscheidung in einer heterogenen Umgebung

---

## Projekt

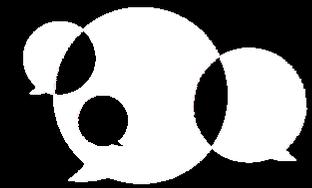




# Projekt – Phasen

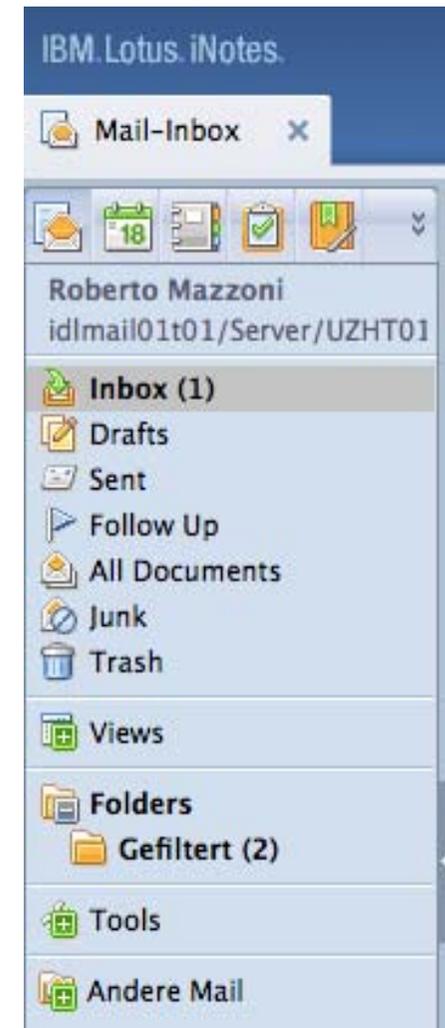
---

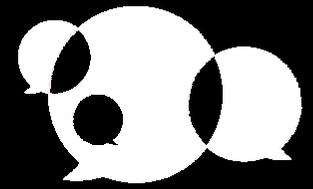
- Projektleitung UZH/IBM
- 4 Projektphasen
  - Phase 0            Planung und Design
  - Phase 1            Einführung Informatikdienste
    - Implementation
    - Test
    - Migration
  - **Phase 2            Einführung Zentrale Dienste (ZDU) & Pilotinstitute**
    - Alle Einheiten der zentralen Dienste (40)
    - 9 Pilot-Institute aus verschiedenen Fakultäten
    - 1400 Benutzer nutzen seit 24. März 2010 Lotus
  - Phase 3            Einführung Institute, Gäste und Partner
  - Phase 4            Einführung Studierende



## Projekt – Struktur

- Phase 0
  - 23 Mitarbeitende aus Informatikdiensten
  - 7 Mitarbeitende aus Instituten
  - 2 Mitarbeitende IBM
  - 15 Themenkreise in 27 Workshops
  - Grobkonzept September 2008 abgeschlossen
  - Detailkonzept Januar 2009
- erst Version 8.5 resp. 8.5.1 erfüllt Anforderungen der UZH
  - August 2009 Start mit 8.5 bei den Informatikdiensten
  - Q4 2009: 8.5.1 erscheint
  - Jan 2010: Fix Pack 1 für 8.5.1 (Mac OS X 10.6, Windows7, Firefox 3.5)

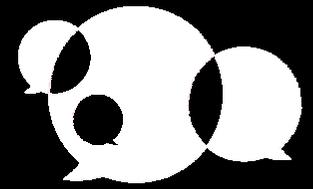




## Projekt – Implementation

---

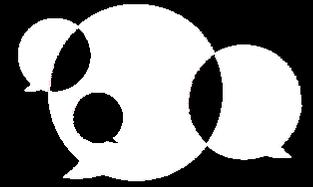
- drei Cluster mit je zwei Mailservern (Redundanz und Ausfallsicherheit)
- Rollout von Roaming Clients für alle unterstützten Plattformen
- multilinguale Templates und Mailfiles (Deutsch/English)
- parallel iNotes für Web-Zugang
- parallel IMAP/POP für reinen E-Mail Zugang
- alles Redundant im Cluster mit für den Benutzer transparenter Lösung, auch für IMAP, POP, iNotes und Travler
- Synchronisation mobile Geräte (iPhone, Nokia, Windows Mobile) mit Traveler
- Echtzeit-Kommunikation mit Sametime



## Projekt – Lösungen

---

- Out of Office – RFC 5230 nicht eingehalten (Reply bei Listen)
  - PMR Mai 2008
  - 8.5.1 hält RFC 5230 ein, kein Hotfix!
  - 18 Monate um RFC einzuhalten
- IMAP
  - Ordner Gesendet/Entwürfe für IMAP Client und Notes/iNotes nicht identisch
    - Lösung in 8.5.2 Codedrop3 enthalten
  - auch in 8.5.1 nur mit HotFix clusterfähig
  - fehlende Synchronisation für Red/Unread Marks (PMR seit einem Jahr)
- S/Mime - Verschlüsselung
  - verschlüsselte E-Mails werden nicht weiter geleitet
    - HotFix für 8.5, gelöst in 8.5.1
  - Schwierigkeiten mit iNotes



## Projekt – Erkenntnisse

---

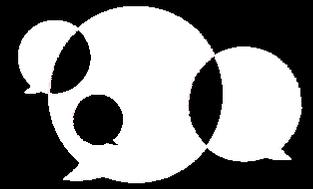
- iNotes ist leider nicht Notes
  - nicht identische Signaturen
  - nicht identische Out of Office Einstellungen
  - Adressbucheinträge können nur in iNotes privat markiert werden, nicht in Notes
  - private Kalendereinträge werden in iNotes bei Delegation nicht angezeigt
  - Mail Regeln können in iNotes nicht verschoben werden
  - Reservationen können in iNotes nicht angenommen werden

# Eine smarte Entscheidung in einer heterogenen Umgebung

---

## Stand und Ausblick





## Stand und Ausblick – Fazit

---

- IBM: Anbieter und Implementationspartner
  - flexibel, reaktiv und mit viel Verständnis für die Anforderungen und Bedürfnisse der UZH
- Einführung erfolgreich bei den zentralen Diensten
  - Dokumentation: Trifold für Notes / iNotes, Dokumentation im Web, Multi Media Library, Blog
  - keine Schulungen durchgeführt
  - 2 Orientierungsveranstaltungen mit Aufzeichnungen
  - vier Wochen nach Einführung bei den zentralen Diensten Supportanfragen wieder in fast normalem Umfang
  - Schwierigkeiten zum Teil durch neues Identity Management bedingt
  - schwieriges Verständnis der Realisierung von Funktionskonten via MailIn
  - mobile Synchronisation (10% der Benutzer mit 85% iPhone/iPod Touch) ohne Supportaufwand
- Koexistenz des alten und neuen Mailsystems funktioniert
- Migration der E-Mail Daten mit Open Source Lösung möglich

## Stand und Ausblick – Wünsche

- Raschere Unterstützung der aktuellen Versionen

- Browser
- Betriebssysteme



- Mehrsprachigkeit

- transparente Lösung für Mehrsprachigkeit
- saubere Implementierung mehrerer Sprachen



- CalDav / SyncML

- Abonnieerung der Notes Kalender
- breitere Abdeckung für mobile Geräte



# Lotus knows.

Smarter software for a Smarter Planet.



## The Customer Evangelist Panel

**Roberto Mazzoni** | Implementing Lotus in a heterogenous environment

