



Heinlein Mailtrace

E-Mail-Recherche für Helpdesks

Heinlein Mailtrace bringt Licht ins Dunkel Ihrer Logfiles und hält die Logdaten Ihres Mailservers in Echtzeit zur Auswertung bereit. Spam-Befund, Versandstatus oder Verzögerungen: Ihr 1st-Level-Support beantwortet zukünftig alle Anfragen sofort am Telefon und Ihr 2nd/3rd-Level-Support hat endlich Zeit für die wichtigen Dinge. Oder Mitarbeiter und Kunden recherchieren ihre E-Mails gleich selbst. Optimal für Internet Service Provider.

IHRE VORTEILE MIT HEINLEIN MAILTRACE

Selbst-Recherche für Endanwender

Geben Sie Ihren Anwendern einen eigenen Recherchezugang und entlasten Sie so Ihren Helpdesk. Die Nutzer freuen sich über die gewonnene Kontrolle: Ist die E-Mail schon raus? Habe ich eine E-Mail nicht bekommen? - Ein einfaches Ampel-System (Rot/Gelb/Grün) visualisiert den aktuellen Status und die Logmeldungen werden anschaulich und endanwendertauglich übersetzt. Selbstverständlich kann jeder Nutzer nur seine eigenen E-Mails sehen.

Echtzeit-Recherche für Helpdesks

Im Idealfall wird Ihr Helpdesk gar nicht mehr angerufen. Und falls doch, entfallen zeitraubende Recherchen: Ihre Techniker haben selbst in komplexen Umgebungen den Überblick über alle Logmeldungen - in Echtzeit. Tickets werden nicht mehr geöffnet und durchgereicht, sondern sofort beantwortet und geschlossen. Erklärungen und individuelle Zustellberichte können direkt aus Mailtrace heraus versandt oder in Ticket-Systeme übernommen werden.

Echtzeit-Analysen für die Administration

Der mühsame nachträgliche Zugriff auf die archivierten Syslog-Daten entfällt. Das entlastet die 2nd/3rd-Level-Administration und spart massiv Zeit - und Geld. Unnötige root-Logins auf den Servern entfallen, das erhöht die Sicherheit. Der Weg der E-Mail über mehrere Server hinweg läßt sich leicht nachvollziehen und Zustellverzögerungen werden sofort sichtbar.

Dank der in SQL aufbereiteten Daten, kann ein optionales Statistik-Modul flexibel Auswertungen über den Datenbestand aller Mailserver fahren. Neben den üblichen Anforderungen (Anzahl der Mails/Connects/Bounces/Spam- und Virenmails) können auch detaillierte Auslastungsstatistiken (Mails pro Minute, Queue-Füllstände, Top-Empfänger, Top-Versender, Top-Fehlerursache) abgefragt werden. Über Suchkriterien können beliebig detaillierte Auswertungen erzeugt werden (z. B. Top-Versender auf einem bestimmten Server zum bestimmten Zeitraum an eine bestimmte Zieladresse).

DIE BENUTZEROBERFLÄCHE





Mailtrace hilft uns enorm bei unseren täglichen Support-Arbeiten. Die früher notwendige manuelle Analyse einer Mailzustellung über mehrere Mailserver hinweg, wird uns komplett abgenommen. So kann auch unser First-Level-Support schnell prüfen, ob eine Mail korrekt zugestellt wurde bzw. welche Fehler aufgetreten sind.

Thomas Walter, DVZ, Fachhochschule Münster

DIE TECHNOLOGIE VON HEINLEIN MAILTRACE

Der Collector-Dämon

- Collector-Dämon in Perl überwacht Syslog-File
- Optimiertes Logging in zentrale Datenbank
- Automatisches Recovery nach Restart

Die Web-GUI

- PHP-basierte Web-GUI mit flexiblem Zugriffsrechtemodell
- Schnelle Suche nach allen relevanten Kriterien
- Schnelle Visualisierung aller Suchergebnisse
- Ausführliche Interpretation/Erklärung für Endanwender
- Kompakte Zusammenfassung als Versandprotokoll für Techniker
- Editor zur Verwaltung eigener Erklärungstexte und Templates
- Mehrsprachbetrieb möglich

Die Rechte- und Nutzerverwaltung

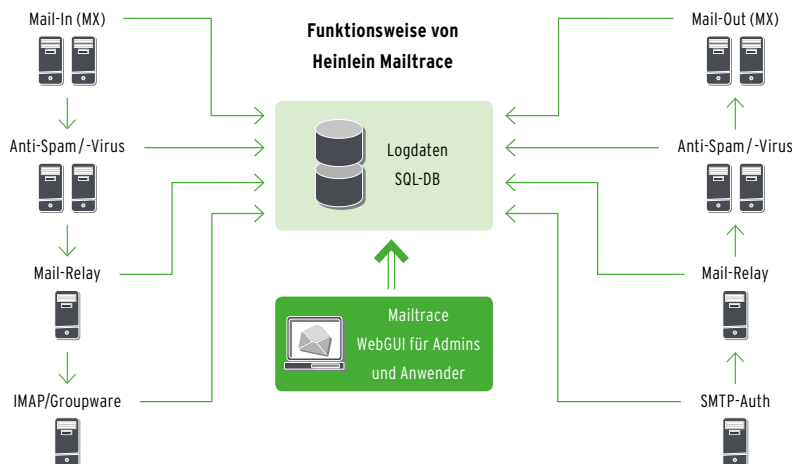
- Lokale Userverwaltung in einfachen Dateien
- Authentifizierung per LDAP, ActiveDirectory, SQL und per IMAP-Proxy-Login

Das Statistik-Modul (optional)

- Flexible Auswertungszeiträume und komplexe kombinierte Auswertungskriterien
- Nachträgliche Statistik auf vorhandenen Logdaten

Mail-Management-Console (optional)

- Verwaltung der Mailqueues aller Postfix-Mailserver
- Aktionen (Hold, Requeue, Löschen) an allen E-Mails



IHRE VORTEILE

- Aggregation & Interpretation aller Logdaten in zentraler Datenbank
- Flexible Zugangsbeschränkungen für Helpdesk/Admins (ACLs)
- Endusertaugliche Web-GUI mit verständlichen Erklärungen
- Hochskalierbares Datenbank-Design für > 25 Millionen Datensätze
- Fail-Safe programmiert, einfache Anpassungen, einfache Updates

KOSTENLOSE TESTSTELLUNG

Mit unserer Teststellung können Sie das Gesamtsystem live konfigurieren und mit Ihren Mails alle Funktionen ausprobieren. Falls Sie noch Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung.

Teststellung anfordern unter:

support@heinlein-elements.de

Möchten Sie erst einmal ein Blick in die **Demo-Version** werfen, besuchen Sie: **www.heinlein-elements.de**

Heinlein Support GmbH

Schwedter Straße 8/9 B, 10119 Berlin
www.heinlein-support.de

Telefon: +49 (0)30 40 50 51 - 0

Fax: +49 (0)30 40 50 51 - 19

mail@heinlein-support.de

