

# Een nieuw e-mailadres



Frank den Hollander f.j.den.hollander@rug.nl  
 Kristien Piersma k.i.piersma@rug.nl

Fotografie: Gerhard Lugard



Peter van Laarhoven

*Er is iets aan het veranderen in universitair e-mailland: er komt een nieuwe universiteitsbrede mailvoorziening voor medewerkers, RUGmail. Een omvangrijk project dat op dit moment in volle gang is. De redactie van Pictogram woonde een voorlichtingsbijeenkomst bij en sprak na afloop met projectleider Peter van Laarhoven.*

## het interview

Elke maand wordt een cluster van faculteiten of diensten uitgerold. Vanuit het gezichtspunt van de eindgebruiker begint dat met een brief. Daarin wordt een nieuw e-mailadres voorgesteld, op basis van de manier waarop de medewerker nu in PeopleSoft (het personeelsinformatiesysteem, red.) geregistreerd staat. Daar komt

dan '@rug.nl' achter, dus niet meer zoals nu ook nog de faculteit of dienst (@fwn.rug.nl). Verder staat er in de brief in welke situaties er op het naamvoorstel geageerd kan worden. Daar zijn vrij strakke regels voor, alleen in bepaalde gevallen kan er nog iets veranderd worden. Dat heeft aan de ene kant met de techniek te maken en aan de andere kant met de problematiek van de dubbele namen, medewerkers met dezelfde initialen en achternaam.

Wat ik eigenaardig vond, is dat men maandelijks brieven van de RUG krijgt met de tenaamstelling volgens PeopleSoft, maar niet akkoord gaat met het e-mailadres dat gebaseerd is op dezelfde tenaamstelling. Een RUG-medewerker

die bijvoorbeeld 'Jansen-Pietersen' heet, wilde in het e-mailadres 'Pietersen-Jansen' heten. Voor het GAI (Gemeenschappelijk Administratief Intranet, red.) is het ingewikkeld wanneer beide adressen niet overeenkomen, omdat de programmatuur dan aangepast moet worden.

Het gedeelte in het adres dat betrekking heeft op trouwnamen beschouwen we als privacy, daarmee krijgt iedereen z'n zin. Wat betreft de initialen wordt minder toegelaten. Als iemand vijf initialen heeft, gaan we voor het e-mailadres er niet één van maken, daar maak je het probleem alleen maar groter mee. Als J.A.B.C.D. Jansen als e-mailadres 'J.Jansen' wil, wordt dat niet toegelaten. Die J.Jansen is er





nu misschien nog niet, maar kan natuurlijk nog wel in dienst komen. In de loop van de tijd kun je dat misschien niet volhouden, maar op dit moment is het een eerlijke procedure.

### Dubbele namen

Het dubbele namen-probleem is totaal onderschat. We zijn er eigenlijk pas in september, oktober vorig jaar achter gekomen dat er zoveel mensen waren met dezelfde initialen en achternaam. Daar moest een goede oplossing voor bedacht worden. De methode met numerieke adressen zoals bij studenten konden we niet maken, vond ik. Daar heb ik me ook sterk voor gemaakt.

Het probleem is uiteindelijk opgelost door het gebruik van voornamen. Dat was overigens niet echt eenvoudig. Zo staan in PeopleSoft geen roepnamen, maar geboortenaamen en niet iedereen is daar blij mee. Er moest dus nog wel wat communicatie plaatsvinden over de roepnaam en er moest een procedure komen voor verandering van de voorgestelde naam. De GAI-groep van het Bureau heeft die procedure uitgedacht en na wat beginproblemen loopt dat nu heel goed. De brief is ook zo opgesteld dat je kunt lezen dat de genoemde naam in de brief een voorstel is en dat je alleen in bepaalde gevallen protest kunt aantekenen.

### Wat is je achtergrond?

Ik heb Kwantitatieve Bedrijfseconomie gestudeerd, maar in de loop van de studie merkte ik dat ik IT-vakken eigenlijk veel leuker vond. Tijdens mijn studie werkte ik als student-assistent bij het RC en na mijn afstuderen heb ik eerst bij het RC gewerkt. Zo'n tien jaar geleden ben ik bij het IT-beheer van de Faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen (FWN) terechtgekomen. Dat was een hele leuke uitdaging, want IT-beheer stond

toen nog in de kinderschoenen.

### Wat is jouw rol in het project?

Op dit moment ben ik projectleider, maar ik was er al vanaf het begin bij betrokken. Ik was ook een van de grootste criticasters van het plan dat toen op tafel lag. E-mail is belangrijk en elke faculteit of dienst had z'n e-mailfaciliteiten goed geregeld. De grootste gemene deler van alle faculteiten moest dus gevonden worden. Het moest gewoon goed en breed, met veel functionaliteit. Ik heb vaak geroepen dat het er niet slechter op mocht worden.

Bijna iedereen die bij een faculteit of dienst iets met e-mail te maken had, was betrokken bij de eerste fase, het functioneel ontwerp. Daarna volgde de implementatiefase, het beschikbaar maken van geld en de aanschaf en inrichting van de servers. Nu zijn we bezig met de uitrol en het opzetten van het beheer. Daar zijn wederom facultaire mensen voor benaderd die op detachingsbasis bij het RC werken. Dat is de kern van het project en daaromheen zitten natuurlijk RC-medewerkers die bijvoorbeeld het serverbeheer verzorgen.

*Niet alleen het adres verandert, maar ook het mailprogramma gaat veranderen.*

Dat ligt wat genuanceerder. Toen we twee jaar geleden met de ontwerpfase bezig waren, hebben we ingezet op de technisch beste optie. Daar is onderzoek naar verricht en er zijn criteria voor opgesteld. Iedereen die er naar gekeken had, was het er over eens dat het programma Thunderbird de beste optie was.

Maar ja, veranderen van e-mailprogramma is heel lastig. Faculteiten en diensten zijn autonome eenheden met een eigen beleid. We kwamen er al snel achter dat we niet om het standaard mailprogramma van de RUG, Pegasus

Mail, heen konden. Pegasus Mail is een heel mooi programma, alleen werkt het niet zo goed samen met het IMAP-protocol waar de nieuwe e-mailvoorziening op is gebaseerd. Pegasus Mail is een proprietary-systeem, een zelfbedacht systeem van een bedrijf of persoon. Daarmee krijg je een heleboel mooie functionaliteiten, maar alles gaat buiten het protocol om. Op het moment dat je via een protocol gaat werken, gaan sommige van die functionaliteiten in Pegasus Mail verloren.

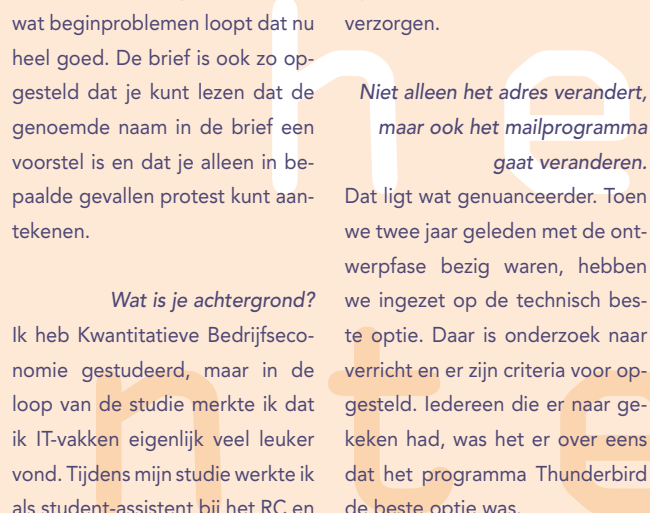
Het volgen van een protocol is het tegenovergestelde van een proprietary systeem. Een protocol wordt vaak ter controle op het internet neergelegd, er wordt door een heleboel mensen naar gekeken, aan *getuned* en op het laatst heb je iets dat staat. En dan pas worden er servers en programma's gebouwd. De enige leidraad is dat alles via het protocol gaat. Dan maakt het ook niet meer uit wat voor server of client er wordt gebruikt.

### Waarom is er gekozen voor het IMAP-protocol?

Eigenlijk zijn er maar weinig keuzes op het moment dat je een e-maildienst moet gaan inrichten. Er zijn een aantal proprietary-oplossingen, maar dat ligt voor een universitaire omgeving niet voor de hand. Je gaat binnen de universiteit ook niet iets anders voorstellen voor het web. Je kunt best iets anders bedenken, maar 'http' is de standaard. Daarom is het goed dat je voor e-mail ook een protocol kiest zoals IMAP. Je hebt ook POP, de voorloper van IMAP, maar dat heeft een aantal nadelen. Je wilt niet poppen als je kunt imappen.

### Spam

Thunderbird is gebouwd rondom het IMAP-protocol. Heel belangrijk is ook de manier waarop het programma omgaat met spam.



# > Je wilt niet poppen als je kunt imappen <

Dat kan de gebruiker zelf *tunen*. Als aanbieder van de dienst is het onmogelijk om spam volledig uit te sluiten. Je hebt te maken met ontzettend veel gebruikers, het is een subjectief item. Vandaar dat spam-drempels niet super progressief maar redelijk voorzichtig staan. Dat kan ook niet anders, want anders krijg je fouten zoals mail die in de verkeerde folder terecht komt.

De controle of iets wel of niet spam is, de plaats waar de subjectiviteit er uitgehaald kan worden, is bij de individu. Outlook Express en Pegasus Mail kunnen dat niet, Thunderbird wel. Als je het programma opstart, zie je dat je berichten in je inbox kunt aanvinken als 'junk'. En in je spamfolder kun je iets aanmerken als 'not junk'. Daar gaat het programma van leren. De eerste week is het nog niet goed, de tweede week wordt het al wat beter en na drie weken heb je geen spam meer. Bij virussen moet je ook aan ac-

tief beheer doen, er zijn dagelijks updates. Maar virussen zijn makkelijker vast te stellen, iets is een virus of het is geen virus. Spam is subjectief.

De volgende grote eigenschap van Thunderbird is de aanwezigheid van goede adresboeken. Ook voor adresboeken is een protocol bedacht; LDAP. In Thunderbird is dat goed geïntegreerd. Wanneer je de naam van de persoon ongeveer weet en je twijfelt bij het intypen, legt het programma contact met de LDAP-server die alternatieven levert. Het is dan aan het systeem van de ondervraging naar de LDAP-server of er voldoende informatie blijkt. Dus dat je niet alleen de initialen en het volledige e-mailadres ziet, maar bijvoorbeeld ook de vakgroep of organisatorische eenheid. Met het dubbele namen-probleem in combinatie met het wegvallen van de faculteitsidentiteit in het e-mailadres is het belangrijk dat de cen-

trale adresboeken goed gevuld zijn, kloppen, voldoende discrimineren en geïntegreerd zijn.

## Outlook Express

Naast Thunderbird en Pegasus Mail is er nog een derde client; Outlook Express. FWN, de grootste faculteit, had net een aantal jaren geleden de overstap gemaakt van Pegasus Mail naar Outlook Express. Het was niet bespreekbaar om daar weer een verandering in aan te brengen. Dan zou je je klanten opnieuw met een ander programma opzadelen. Net zoals ooit de overstap is gemaakt van WordPerfect naar Word; ik denk dat niemand het lef heeft om te zeggen 'we gaan over naar Open Office'. Er zijn dus drie clients die worden ondersteund vanuit het project. Die ondersteuning bestaat uit de implementatie, het klaarzetten van de NAL-objecten voor het IT-beheer zodat zij ze kunnen oppakken en tunen voor het eigen netwerk. Onze invloed gaat niet ver genoeg om te zeggen 'dit is de nieuwe Thunderbird en die gaat zo en zo werken op jullie netwerk'. Dat doen de IT-beheerders zelf. Wij zetten het klaar en dan moet het IT-beheer waarschijnlijk nog het een en ander bijstellen omdat ze sommige dingen anders willen hebben.

Er is eigenlijk nog een vierde mailprogramma: webmail, dat onderdeel uitmaakt van CommuniGate Pro. De 'skin' die je ziet, het jasje er omheen, heet Lookout. Dat is een grapje op Outlook omdat het programma dezelfde indeling heeft. Met webmail kun je overal waar internet is naar een bepaalde website gaan en inloggen met je username en wachtwoord.

Het belangrijkste van het IMAP-protocol is dat je altijd overal met elk programma dezelfde oude mail en nieuwe mail krijgt. Dus het maakt niet meer uit of je via Thunderbird, via Pegasus Mail of via je



Peter van Laarhoven leerde het probleem met het uniforme '@rug.nl'-achtervoegsel persoonlijk kennen: bij de RUG werkt nog een Peter van Laarhoven, namelijk UB-vakreferent elektronische informatie P.J.B.M. van Laarhoven, dus niet te verwarren met de P.R. van Laarhoven van dit interview.

> webmailer er heen gaat, je hebt gewoon altijd dezelfde representatie van je mail, dat staat op de centrale plek.

#### *Wat moet de RUG-medewerker zelf doen?*

De medewerker wordt bijgestaan door het lokaal IT-beheer. Verder staat alles uitgebreid beschreven op de website. Daar zijn we de eerste twee maanden ontzettend druk mee bezig geweest, het is ook vertaald door het Talencentrum. Ik denk dat dat een professionele aanpak is geweest. De thuissituatie wordt niet ondersteund, dat moeten de RUG-medewerkers zelf doen. Maar ik heb nog niet meegemaakt dat iemand zich niet kon redden met de informatie op de website. De informatie is heel laagdrempelig gehouden met veel afbeeldingen.

#### *Wat er is nog meer anders in de nieuwe situatie?*

De accountregistratie is in de nieuwe situatie vrij strak geregeld, IT-beheren kunnen daar bijna niets meer aan doen. Voor het IT-beheer betekent dit dat men een stukje controle over deze processen uit handen heeft moeten geven. Ook als gebruikers met problemen daarover bij hun aankloppen, kunnen ze niets doen. Voor helpdesken is het heel vervelend als je iemand niet rechtstreeks kunt helpen. Het is zelfs niet binnen de IT-wereld op te lossen, maar moet je naar een 'andere wereld', de P&O-wereld, om te zorgen dat het

goed komt. De drijfveer van PeopleSoft was vroeger altijd salarisbetalingen, nu is het zo dat je eerst in PeopleSoft moet staan wanneer je gebruik wilt maken van faciliteiten. Wachtwoorden kunnen overigens nog wel door de helpdesks veranderd worden.

#### **Grote bestanden**

Voor het versturen van grote bestanden is de voorziening BARS. Hierdoor wordt voorkomen dat schijfruimte onnodig in beslag wordt genomen, met de traagheid die dat tot gevolg heeft. Want hoe groter de bestanden, hoe minder snel alles gaat. De maximale grootte van een mailtje verschilt per faculteit, dat ligt een beetje ingewikkeld. Het staat op 8Mb, maar een bestand van 8Mb wordt groter doordat het als attachment wordt versleuteld. In de praktijk is het maximum iets van 6Mb. Als er iets triviaal is, dan is het wel de grens die gesteld wordt aan de maximale mail-grootte. Maar met BARS kan iedere RUG-medewerker grote bestanden versturen. Medewerkers die het van buiten de RUG willen gebruiken, moeten hiervoor overigens ook in PeopleSoft geregistreerd staan.

#### *Ben je tevreden over het verloop van het project?*

Technisch gaat het bijna feilloos. Er waren wel een aantal aanloopproblemen, dat heeft ook de Universiteitskrant gehaald. Bij FWN is er bijvoorbeeld iets misgegaan, maar dat is weer hersteld. Ook

met betrekking tot de accounts, het organisatorische deel dat buiten het IT-beheer is getrokken, is alles bijna feilloos gegaan. Als ik de besprekingen bekijk, dan gaat het bijna niet over technische zaken. Het zijn vaak de dingen die met afstemming te maken hebben. Als projectleider zonder hiërarchische bevoegdheden moet je soms veel regelen om bepaalde dingen voor elkaar te krijgen.

Er lopen nu zes parallelle uitrollen: bij het RC, Facilitair Bedrijf, Universiteitsbibliotheek, Letteren, PPSW en Economie. Doordat sommige faculteiten het combineren met een XP-uitrol en daar soms wel wat kinkjes zijn, ligt het af en toe even stil. Volgende maand staan Wiskunde, Informatica, Sterrenkunde, Wijsbegeerte en het KVI op het programma.

#### *Tot slot: zit je thuis ook altijd te e-mailen?*

Ik merk dat twee halve banen een omgekeerde synergie geeft. Dat betekent dat met name het schrijven van stukken en het beantwoorden van vragen thuis gebeurt. Het is logisch dat wanneer je iets met e-mail doet, je ook veel krijgt en verwerkt via e-mail. Er staat dan ook heel wat in m'n inbox na een week vakantie, dat gaat richting de 1000. Ik wilde dit project niet full time doen en volledig gedetacheerd zijn bij het RC, omdat ik mijn band met de faculteit niet kwijt wilde raken. Maar qua tijd had het goed gekund!

het  
interview

#### Links

- Alles over de nieuwe RUG-mail voorziening: [www.rug.nl/medewerkers/voorzieningen/RuGmail](http://www.rug.nl/medewerkers/voorzieningen/RuGmail)
- Een handleiding voor Thunderbird: [www.rug.nl/medewerkers/voorzieningen/rugmail/mailprogramma/werk/Thunderbirdwerk](http://www.rug.nl/medewerkers/voorzieningen/rugmail/mailprogramma/werk/Thunderbirdwerk)
- Alles over Webmail: [www.rug.nl/medewerkers/voorzieningen/rugmail/webmailclient](http://www.rug.nl/medewerkers/voorzieningen/rugmail/webmailclient)
- CommuniGate pro website: [www.stalker.com/content/solutions.htm](http://www.stalker.com/content/solutions.htm)
- Het versturen van grote bestanden kan via [bars.rug.nl](http://bars.rug.nl)