



mailcleaner

BENUTZERHANDBUCH



© **Fastnet SA – 2008 Alle Rechte vorbehalten.**

Die Vervielfältigung des gesamten Handbuchs oder eines Teils davon ist ohne die Zustimmung von Fastnet SA, St-Sulpice, Schweiz, verboten. MailCleaner ist eine eingetragene Marke von Fastnet SA. Die anderen in diesem Handbuch genannten Marken sind Marken ihrer jeweiligen Inhaber.

[www.mailcleaner.net](http://www.mailcleaner.net)

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Schnellstart</b>	<b>6</b>
	Die Quarantäneberichte.....	6
	Was tun, wenn ein E-Mail irrtümlich blockiert wurde.....	7
	<i>Den Inhalt eines E-Mails ansehen</i> .....	7
	<i>Das E-Mail aus der Quarantäne freigeben</i> .....	7
	<i>Eine Anpassung des Filters verlangen</i> .....	8
	Was tun, wenn ein Spam nicht blockiert wurde.....	8
	<i>Spam mit Microsoft Outlook nicht blockiert</i> .....	8
	<i>Nicht blockiertes Spam mit einem anderen E-Mail Programm</i> .....	9
	Ihre Kenntnisse über MailCleaner vertiefen.....	9
<b>3</b>	<b>Allgemeine Grundsätze</b>	<b>10</b>
	Wissenswertes über Spam.....	10
	Arten von gefilterten E-Mails.....	10
	Grundsätze des Filters.....	10
	<i>Internet Domains und überwachte Adressen</i> .....	11
	Grundsätze der Anpassung.....	11
	Grundsätze der Behandlung von Spam.....	12
	<i>Quarantänemodus</i> .....	12
	<i>Kennzeichnungsmodus</i> .....	12
	<i>Löschmodus</i> .....	12
<b>4</b>	<b>Verwaltungsbereich</b>	<b>13</b>
	Zugriff auf den Verwaltungsbereich.....	13
	Anfängliche Einstellung der Sprache der Schnittstelle.....	14
	Die vier Abschnitte des Verwaltungsbereichs.....	14
	Abmeldung aus dem Verwaltungsbereich.....	14
<b>5</b>	<b>Abschnitt Quarantäne</b>	<b>15</b>
	Wahl der überprüften Adresse.....	16
	Durchsicht der Quarantäne.....	16
	Liste der in der Quarantäne zurückbehaltenen E-Mails.....	17
	<i>Spalte Score</i> .....	17
	<i>Spalte Aktion</i> .....	17
	Werkzeuge zur Behandlung der Quarantäne.....	17
	<i>Aktion zur Freigabe eines E-Mails</i> .....	17
	<i>Aktion, um den Inhalt eines E-Mails anzusehen</i> .....	18
	<i>Aktion Begehren um Anpassung des Filters</i> .....	19
	Werkzeuge zur Sortierung, Auswahl und Suche.....	20
	<i>In den Seiten der Quarantäne navigieren</i> .....	20
	<i>Sortieren der Quarantäne</i> .....	20
	<i>Suche der E-Mails in der Quarantäne</i> .....	21
	Wartungswerkzeuge.....	21
	<i>Manuelle Reinigung der Quarantäne</i> .....	21
	<i>Manueller Versand eines Quarantäneberichts</i> .....	22
<b>6</b>	<b>Abschnitt Statistiken</b>	<b>23</b>
	Wahl der überprüften Adresse.....	23
	Wahl der überprüften Periode.....	23
	Tabelle der Aktivitätsstatistiken.....	24
<b>7</b>	<b>Abschnitt Hilfe</b>	<b>25</b>
<b>8</b>	<b>Abschnitt Konfiguration</b>	<b>26</b>
	Konfiguration der Schnittstelle.....	26

<i>Wahl der Sprache</i> .....	26
Konfiguration des Filterungsmodus .....	26
<i>Wahl der mit Parametern zu versehenen Adresse</i> .....	27
<i>Konfiguration der Behandlung von Spams</i> .....	27
<i>Konfiguration des Quarantänemodus</i> .....	28
<i>Konfiguration des Kennzeichnungsmodus</i> .....	28
<i>Konfiguration des Löschmodus</i> .....	28
<i>Konfiguration des Zurückbehaltens von Fehlermeldungen</i> .....	28
<i>Konfiguration des Versands und der Form der Quarantäneberichte</i> .....	29
<i>Konfiguration der Periodizität der Quarantäneberichte</i> .....	30
<i>Konfiguration der Formatierung der Berichte</i> .....	30
<i>Globale Anwendung der Konfigurationsparameter</i> .....	30
Konfiguration der Anzeige der Quarantäne .....	31
<i>Wahl der standardmässig angezeigten Adresse</i> .....	31
<i>Konfiguration der angezeigten Linien</i> .....	31
<i>Konfiguration der Anzahl der angezeigten Tage</i> .....	31
<i>Verbergen der schon vom Benutzer freigegebenen E-Mails</i> .....	32
Konfiguration einer Adressgruppe .....	32
<i>Hinzufügen einer Adresse zur Gruppe</i> .....	32
<i>Löschen einer oder mehrerer Adressen aus der Gruppe</i> .....	33
Konfiguration der Warnliste .....	33
<i>Hinzufügen einer Adresse zur Warnliste</i> .....	33
<i>Löschen einer oder mehrerer Adressen aus der Warnliste</i> .....	33
Konfiguration der Weissen Liste .....	34
<i>Hinzufügen einer Adresse zur Weissen Liste</i> .....	34
<i>Löschen einer oder mehrerer Adressen aus der Weissen Liste</i> .....	34
<b>A Ungenauigkeiten der Filterung</b> .....	<b>35</b>
Verwaltung der falschen Positivmeldungen .....	36
Verwaltung der falschen Negativmeldungen .....	36
<i>Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Outlook für Windows</i> .....	37
<i>Installation der MailCleaner Erweiterung für Outlook</i> .....	37
<i>Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit einem anderen E-Mail Programm</i> .....	37
<i>Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Netscape, Mozilla, Thunderbird</i> .....	38
<i>Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Microsoft Entourage (Apple Computer)</i> .....	38
<i>Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Mail (Apple Computer)</i> .....	39
Weise Verwaltung der Warnliste und der Weissen Liste .....	39
<i>Warnliste</i> .....	39
<i>Konfiguration der Warnliste – S. 33Weisse Liste</i> .....	39
<i>Weisse Liste</i> .....	40
<b>B Häufig gestellte Fragen</b> .....	<b>41</b>
Verwaltungsbereich .....	41
Spams und Quarantäne .....	41
<i>In der Quarantäne blockierte E-Mails</i> .....	41
<i>Nicht zurückbehaltene Spams</i> .....	42
<i>Anpassungen des Filters</i> .....	42
Viren und gefährliche E-Mails .....	42
<b>C Glossar</b> .....	<b>44</b>

# 1 Einleitung

## **Willkommen in der Welt der Nachrichten, die Sie wirklich erhalten möchten.**

MailCleaner ist ein mächtiges Antivirus- und Antispam-Programm.

Dieser Filter der letzten Generation wird nicht auf Ihrem Computer installiert, sondern ist der Lieferkette der Meldungen vorgeschaltet, an der Spitze der technischen Infrastruktur Ihres Unternehmens, Ihrer Einrichtung oder Ihres Webhosters. Er wendet ausgeklügelte Regeln an, die täglich durch die Ingenieure des *Analysezentrum*s von MailCleaner aktualisiert werden, je nach den Strategien der Spammer und dem Erscheinen neuer Viren. Dank diesem Grundsatz der ständigen Überwachung verfügen Sie 24 Stunden am Tag über die besten Trümpfe zum Schutz gegen Virenangriffe, gefährliche Inhalte und unerwünschte Nachrichten.

Dieses Handbuch dient dazu, Ihnen das Funktionieren von MailCleaner, seine Integration in Ihr E-Mail Programm und die verschiedenen bestehenden Möglichkeiten der benutzerdefinierten Gestaltung zu erklären.

# 2 Schnellstart

**Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um zu entdecken, wie sich MailCleaner in Ihre E-Mails integriert.**

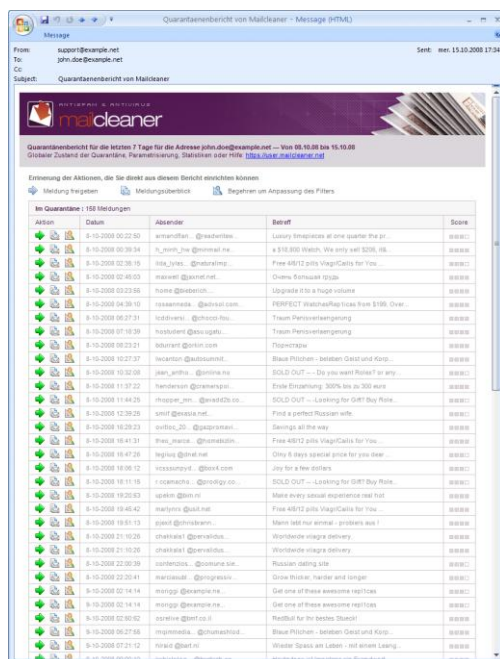
Die in diesem Kapitel enthaltenen Anweisungen ermöglichen es Ihnen, in wenigen Minuten Ihr neues Antivirus- und Antispamprogramm zu beherrschen. Sie beruhen auf der Standardkonfiguration des Filters, die Ihnen sogleich einen maximalen Schutz bietet.

MailCleaner erfordert nur wenig Beachtung durch Sie: es merzt die Viren aus, behandelt die gefährlichen Inhalte und entfernt die Spams aus Ihren E-Mails, jederzeit und ohne Ihr Zutun. Im Sinne der Transparenz informiert es Sie über seine Aktionen durch *Quarantäneberichte*, die Sie regelmässig in Ihrem Postfach finden.

## Die Quarantäneberichte

Ein Mal pro Tag, Woche oder Monat - je nach der Konfiguration durch Ihren Administrator oder Provider - erhalten Sie einen Bericht über jede Ihrer persönlichen Adressen, die von MailCleaner gefiltert wurde. In dieser Liste finden Sie alle E-Mails, die in der letzten Periode als Spam betrachtet und folglich in *Quarantäne* behalten wurden, d. h. in einer besonderen Isolationszone ausserhalb Ihres E-Mail Programms.

Abbildung 2-1 Ein Quarantänebericht



Kontrollieren Sie in den ersten Wochen der Verwendung diese Quarantäneberichte sehr aufmerksam, um sich zu vergewissern, dass - was sehr selten ist - kein erwünschtes E-Mail, d. h. keines, das Sie hätte erreichen sollen, irrtümlich blockiert worden ist.

Anschliessend können Sie den Empfang der Berichte deaktivieren oder sie weiter beziehen und periodisch über die Wirkungen des Filters informiert werden.

## Was tun, wenn ein E-Mail irrtümlich blockiert wurde

In sehr seltenen Fällen kann es vorkommen, dass eine erwünschte Nachricht blockiert und in Quarantäne gesetzt wurde. Dies kann verschiedene Gründe haben, darunter die Formatierung des E-Mails oder der schlechte Ruf des Servers, von dem aus das E-Mail versandt worden ist. Es handelt sich also nicht um eine Fehlfunktion von MailCleaner, sondern um eine Vorsichtsmassnahme angesichts der Charakteristika eines bestimmten E-Mails, die beim blossen Durchlesen des Inhalts nicht zu erkennen sein mögen.

Gegebenenfalls sind zwei Handlungen möglich:

- *Freigabe des E-Mails* aus der Quarantäne, damit es zu Ihrem Postfach gelangen kann;
- Mitteilung dieses Fehlers an das *Analysezentrum* von MailCleaner, damit der Filter diesem Absender gegenüber toleranter wird. Bei MailCleaner nennen wir dies eine *Anpassung des Filters*.

Wenn Sie Zweifel über die Art des E-Mails haben, können Sie es selbstverständlich zuerst ansehen, bevor Sie über seine Freigabe entscheiden.

**Hinweis:** das *Analysezentrum* von MailCleaner befindet sich am Sitz des Software-Herausgebers und besteht aus spezialisierten Ingenieuren, die jederzeit die hohe Qualität des Filters angesichts des weltweiten Spamverkehrs, der Virenaktivität und der Anpassungsbegehren der Benutzer aus aller Welt garantieren.

### Den Inhalt eines E-Mails ansehen

- Klicken Sie das Datum, den Betreff oder das Symbol Voransicht an;
- der Inhalt des E-Mails wird in einem neuen Fenster angezeigt.

**Abbildung 2-2** Das Symbol Voransicht eines E-Mails



### Das E-Mail aus der Quarantäne freigeben

- Klicken Sie auf das Symbol Freigabe, das sich links von der E-Mail Zeile befindet;
- das blockierte E-Mail gelangt zu Ihrem E-Mail Programm.

**Abbildung 2-3** Das Symbol Freigabe eines E-Mails



### *Eine Anpassung des Filters verlangen*

- Klicken Sie auf das Symbol Anpassung, das sich ganz links in der E-Mail Zeile befindet;
- Sie werden aufgefordert, Ihr Begehren zu bestätigen;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails an das *Analysezentrum* versandt;
- Sie erhalten bis zum nächsten Werktag Informationen über die Massnahmen, die das *Analysezentrum* von MailCleaner zur Korrektur des Filters getroffen hat.

**Abbildung 2-4** Das Symbol *Begehren um Anpassung des Quarantäneberichts*



**Hinweis:** die Verwendung eines dieser Tools von einem Quarantänebericht aus bewirkt die Öffnung einer Seite oder eines Bestätigungsdialogs in Ihrem Internetbrowser.

## Was tun, wenn ein Spam nicht blockiert wurde

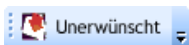
Wenn ein Spam durch die Maschen des Netzes fällt und den Weg in Ihr Postfach findet, so bedeutet dies, dass der Unterschied zu einem erwünschten E-Mail sehr gering ist. In diesem Fall nimmt MailCleaner die Zustellung in der Annahme vor, dass es weniger schlimm ist, ein Spam zu erhalten als eine möglicherweise wichtige Meldung nicht zu bekommen.

Wenn Sie feststellen, dass es sich in der Tat um Spam handelt, müssen Sie eine *Anpassung des Filters* verlangen, um die Regeln der Spamerkennung zu verfeinern.

### *Spam mit Microsoft Outlook nicht blockiert*

Sie können dem E-Mail Programm Microsoft Outlook für Windows eine Erweiterung (ein Plug-in) hinzufügen, damit von Ihrem E-Mail Programm aus ein nicht gefiltertes Spam einfach mitgeteilt werden kann. Es wird in der Menüleiste eine Schaltfläche mit dem Logo von MailCleaner und dem Text „Unerwünscht“ installiert.

**Abbildung 2-5** Die Schaltfläche *Begehren um Anpassung des Filters* in Outlook.



Um ein Spam mit der MailCleaner Erweiterung mitzuteilen:

- wählen Sie das Spam aus der E-Mail Liste;
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Unerwünscht* in der Werkzeugleiste;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails an das *Analysezentrum* versandt;
- löschen Sie anschliessend das Spam, falls Sie dies wünschen; Sie erhalten zwar keine Bestätigung, aber Ihre Mitteilung wird im ständigen Verfahren der Korrektur des Filters berücksichtigt.

**Hinweis:** wenn diese Erweiterung in Outlook nicht vorhanden ist, wenden Sie sich an den E-Mail Administrator oder befolgen Sie die Installationsanweisungen in diesem Handbuch.

### *Nicht blockiertes Spam mit einem anderen E-Mail Programm*

Wenn Sie nicht Microsoft Outlook mit MailCleaner verwenden, so ist ein Begehren um Anpassung des Filters wegen eines nicht gefilterten Spams nur durch ein manuelles E-Mail an das *Analysezentrum* von MailCleaner möglich.

**Diese Adresse kann in diesem Dokument nicht angegeben werden, da sie von der Konfiguration abhängt, die von Ihrem E-Mail Administrator oder Ihrem Provider durchgeführt wurde.** Um sie kennen zu lernen, konsultieren Sie im Abschnitt *Hilfe* des Verwaltungsbereiches die Rubrik *Begehren um Anpassung des Filters*. Notieren Sie diese Adresse: Sie werden sie in den folgenden Schritten benötigen.

Um Spam manuell zu melden:

- wählen Sie das Spam aus der E-Mail Liste;
- leiten Sie das Mail mit der entsprechenden Funktion in Ihrem E-Mail Programm weiter;
- geben Sie als Empfänger die Adresse des *Analysezentrums* von MailCleaner an, die Sie zuvor notiert haben;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails versandt;
- löschen Sie anschliessend das Spam, falls Sie dies wünschen;
- Sie erhalten zwar keine Bestätigung, aber Ihre Mitteilung wird im ständigen Verfahren der Korrektur des Filters berücksichtigt.

#### **➔ Zusätzliche Informationen**

[Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit einem anderen E-Mail Programm – S. 37](#)

**Wichtig:** Sie dürfen keinesfalls das Spam durch Kopieren und Einsetzen weiterleiten, sonst gehen die ursprünglichen langen Kopfzeilen verloren, die für die Analyse des E-Mails unerlässlich sind. Unabhängig davon, ob Sie einen PC oder einen Mac haben und welches Ihr E-Mail Programm ist, benützen Sie unbedingt die Funktion *Weiterleiten* oder ähnlich.

## **Ihre Kenntnisse über MailCleaner vertiefen**

Wenn Sie diese paar Grundregeln gelernt haben, möchten Sie bestimmt mehr über die Möglichkeiten einer benutzerdefinierten Einstellung von MailCleaner erfahren.

In diesem Handbuch finden Sie stets die benötigten Antworten.

Wir wünschen Ihnen einen reibungslosen Gebrauch von MailCleaner.

# 3 Allgemeine Grundsätze

**Ein mächtiger Schutz gegen Spam.  
Eine Spitzentechnologie.  
Made in Switzerland.**

## Wissenswertes über Spam

---

Zurzeit sind 95 % der E-Mails, die im Internet zirkulieren, für den Empfänger unerwünscht. Diese erschreckende Zahl macht aus Spam den Hauptfeind Ihrer E-Mails.

Spams verstopfen nicht nur Ihr Postfach, sondern kosten auch viel Zeit und Geld. Sie benötigen schätzungsweise zehn Minuten pro Tag, um manuell (ohne Filter) ein Postfach zu leeren, die über keinen Filter verfügt, d. h. mehr als eine Woche pro Jahr und Person. Diese Tausende von E-Mails müssen überdies auf Festplatten gespeichert werden, was zu erheblichen unnützen Betriebskosten für Ihr Unternehmen oder Ihren Provider führt.

MailCleaner ist ein effizientes und unerlässliches Tool, um Ihrem Postfach sein wahres Gesicht zurückzugeben.

## Arten von gefilterten E-Mails

---

MailCleaner filtert drei Arten von E-Mails:

- **die Viren.** Sie werden schlicht und einfach ausgemerzt; Sie erhalten keine Meldung darüber;
- **die gefährlichen Inhalte.** Es handelt sich um Informationen, die Ihr E-Mail Administrator vorsorglich filtern wollte, z. B. ausführbare Scripts (.exe) in Attachments oder Links zu verdächtigen Internetseiten. Ein E-Mail mit gefährlichen Inhalten wird an Ihr Postfach weitergeleitet, nachdem die gefährlichen Elemente entfernt worden sind. Sie werden durch einen Hinweis ersetzt, wie Sie Ihren Administrator bitten können, Ihnen das vollständige E-Mail zuzustellen;
- **Spams.** Spams sind Nachrichten, die nicht technisch aggressiv sind, aber deren Inhalt schlicht und einfach unerwünscht sind. Das ist die elektronische Form der gedruckten Werbung, die Ihr reales Postfach verstopft. Wie Sie noch sehen werden, haben Sie die Wahl zwischen drei Modus, die Spams zu behandeln.

## Grundsätze des Filters

---

MailCleaner arbeitet auf transparente Weise und verursacht keine Verzögerung und keinen Stau bei Ihren ankommenden E-Mails. Es werden mehr als dreissig Kontrollkriterien angewandt. Gewisse Kriterien betreffen die illegalen oder verdächtigen Aspekte, während andere die Vertrauenselemente analysieren.

Diese Kontrollen sind statistischer Natur (wie das wiederholte Vorkommen gewisser Worte oder Konzepte), expliziter Natur (der Absender wird auf eine schwarze Liste gesetzt oder die Formatierung entspricht genauen Kriterien) oder dynamischer Natur (die Unterschriften und die Volumina der E-Mails werden analysiert).

Es wird mathematisch für jede Etappe der Analyse das Ergebnis der Stichhaltigkeit berechnet. Ob ein E-Mail unerwünscht ist oder nicht, wird schematisch auf Grund der Summe dieser verschiedenen Ergebnisse berechnet.

### *Internet Domains und überwachte Adressen*

MailCleaner analysiert die Gesamtheit der eintreffenden E-Mails für alle Internet Domains, die unter seine Aufsicht gestellt werden. Diese grundlegenden Parameter wurden durch Ihren Administrator oder Ihren Provider bei der Installation des Filters bestimmt. Sie müssen nichts unternehmen.

Alle E-Mail Adressen der *überwachten Domains* - einschliesslich Umleitungen, Aliasse oder Verteilungslisten – werden von MailCleaner überwacht.

Z. B. werden sowohl *Hans@Meyer.com* als auch *Hans@Mueller.com* von MailCleaner überwacht, wenn die Domains *Meyer.com* und *Mueller.com* unter die Aufsicht von MailCleaner gestellt wurden.

#### **★ Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung**

[Konfiguration einer Adressgruppe – S. 32](#)

## **Grundsätze der Anpassung**

---

Ein Schutzprogramm wie MailCleaner filtert fast alle Spams aus. Indessen müssen gewisse Ungenauigkeiten oder besondere Ausnahmen näher betrachtet werden. Drei Fälle sind hervorzuheben:

- ein Spam hat alle Kontrollen umgangen und ist in Ihr Postfach gelangt;
- ein erwünschtes E-Mail wurde von MailCleaner als Spam behandelt;
- eine nicht erwünschte Nachricht - kommerzielle Informationen, Newsletter - hat Ihre Beachtung gefunden und Sie möchten im Sinne einer persönlichen Ausnahme weiterhin E-Mails von diesem Absender erhalten.

Für all diese Fälle gibt es einfache Lösungen. Sie werden in Anlage A zu diesem Dokument erklärt.

## Grundsätze der Behandlung von Spam

---

Sie können die Behandlung von Viren und gefährlichen Inhalten nicht beeinflussen; sie werden vorsichtshalber besonderen Massnahmen unterworfen. Dagegen haben Sie die Wahl unter drei Modus der Behandlung von Spam:

- **der Quarantänemodus** hält Spams in einer Isolationszone ausserhalb Ihres E-Mail Programms zurück;
- **der Kennzeichenmodus** liefert Ihnen Spam, aber kennzeichnet ihn mit einem entsprechenden Schlüsselwort;
- **der Löschmodus** löscht Spams endgültig.

### *Quarantänemodus*

Der *Quarantänemodus* ist bei MailCleaner standardmässig eingestellt.

Alle Spams wird in einen Quarantänebereich ausserhalb Ihres PCs platziert, um Ihr Postfach so sauber wie möglich zu behalten.

Sie können jederzeit die zurückbehaltenen Spams kontrollieren und wenn gewünscht freigeben.

Periodisch sendet Ihnen MailCleaner einen Bericht über die abgefangenen E-Mails.

### *Kennzeichnungsmodus*

Im *Kennzeichnungsmodus* erhalten Sie sämtliche eintreffenden E-Mails, MailCleaner behält keines zurück. Die Spams werden indessen durch ein Schlüsselwort Ihrer Wahl gekennzeichnet, das am Anfang der Betreffzeile des E-Mails steht (z. B.: SPAM --). Es ist nun ein Leichtes, die Gesamtheit der Spams durch Aussortieren, eine Suche oder sogar eine automatische Regel aufgrund des Schlüsselwortes direkt in Ihrem E-Mail Programm auszuwählen.

Die gekennzeichnete Betreffzeile sieht dann etwa so aus:

*SPAM – Blue pills very low price*

### *Löschmodus*

Im *Löschmodus* werden die Spams sofort und endgültig gelöscht.

Dies ist Ihr bevorzugter Modus, wenn Sie Effizienz vorziehen und deswegen akzeptieren, dass MailCleaner einmal - was sehr selten vorkommt - einen Beurteilungsfehler vornimmt, d. h. ein erwünschtes E-Mail löscht.

#### **★ Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung**

---

[Konfiguration der Behandlung von Spams – S. 27](#)

# 4 Verwaltungsbereich

**Sie verfügen über einen besonderen Bereich, um Ihre Quarantäne zu konsultieren und die benutzerdefinierten Einstellungen von MailCleaner vorzunehmen.**

Die Adresse des Verwaltungsbereichs wurde Ihnen durch den E-Mail Administrator oder den Provider mitgeteilt. Erkundigen Sie sich bitte, wenn Sie diese Information nicht erhalten haben.

## Zugriff auf den Verwaltungsbereich

Sie greifen auf den Verwaltungsbereich von MailCleaner mit dem Browser Ihrer Wahl zu, wie auf eine Website.

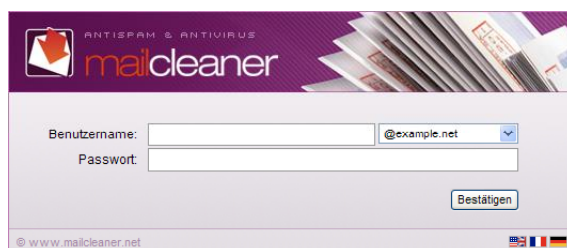
Die Adresse hat im Allgemeinen folgendes Format:

*https://mailcleaner.ihredomain.com*

Im Login-Bereich der Homepage

- können Sie die Sprache Ihrer Wahl mit den Fahnen unten rechts einstellen;
- geben Sie den Benutzernamen und das Passwort Ihrer E-Mail Adresse ein (MailCleaner verwendet dieselben Login-Daten wie Ihr E-Mail Programm);
- klicken Sie OK.

**Abbildung 4-1** Der Login-Bereich



Sobald Ihre Daten bestätigt wurden, haben Sie Zugriff auf den Verwaltungsbereich von MailCleaner. Die Hauptnavigationsleiste umfasst links vier grosse Bereiche (*Konfiguration, Hilfe, Quarantäne, Statistiken*) und rechts Ihren Benutzernamen und die Schaltfläche *Abmelden*.

**Abbildung 4-2** Die Hauptnavigationsleiste



## Anfängliche Einstellung der Sprache der Schnittstelle

Wenn Sie zum ersten Mal auf den Verwaltungsbereich zugreifen, müssen Sie die Sprache der Schnittstelle einstellen. Ihre Wahl bezieht sich allgemein auf den gesamten Verwaltungsbereich und auf die Quarantäneberichte, die Sie periodisch von MailCleaner erhalten.

Um die Sprache der Schnittstelle zu bestimmen,

- wählen Sie eine der Sprachen aus der Liste;
- klicken Sie auf *Speichern*, um Ihre Wahl zu bestätigen.

**Hinweis:** wenn Sie keine Parameter eingeben, öffnet sich der Verwaltungsbereich von MailCleaner bei Ihrem nächsten Besuch erneut auf dieser Konfigurationssseite.

## Die vier Abschnitte des Verwaltungsbereichs

- Der Abschnitt *Konfiguration* bietet benutzerdefinierte Parameter zur benutzerdefinierten Einstellung. Indessen funktioniert MailCleaner sofort mit der Standardkonfiguration.
- Der Abschnitt *Hilfe* besteht aus der elektronischen Version des vorliegenden Handbuchs und verschiedenen weiteren Ressourcen.
- Im Abschnitt *Quarantäne* werden die blockierten Spams und die Möglichkeiten zu ihrer Freigabe aufgeführt.
- Im Abschnitt *Statistik* werden die Verkehrsdaten und insbesondere das von MailCleaner behandelte Volumen angezeigt.

## Abmeldung aus dem Verwaltungsbereich

Um Ihre Arbeitssitzung im Verwaltungsbereich zu beenden, klicken Sie in der Hauptnavigationsleiste einfach auf *Abmelden*.

# 5 Abschnitt Quarantäne

Um Ihr Postfach nicht zu verschmutzen, werden die Spams in einer Quarantänezone zurückbehalten.

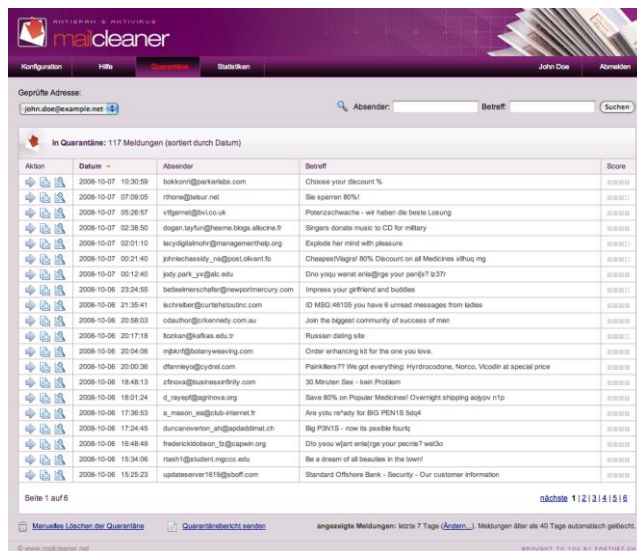
Jede von MailCleaner gefilterte Adresse verfügt über eine *Quarantäne*, welche die als Spams erkannten E-Mails enthält.

Wenn Sie nur eine einzige E-Mail Adresse haben, haben Sie auch nur eine einzige Quarantäne.

Wenn Sie verschiedene Adressen haben, haben Sie ebenso viele MailCleaner Quarantänen. Sie können sie aber in einer einzigen *Adressgruppe* vereinigen.

Nach Ablauf der von Ihrem E-Mail Administrator festgelegten *Aufbewahrungsfrist* werden die Spams automatisch endgültig gelöscht. Bis zum Ablauf dieser Frist können Sie jederzeit die E-Mails in der Quarantäne freigeben, sodass sie Sie in Ihrem Postfach erreichen.

**Abbildung 5-1** Die Liste der Quarantäne im Verwaltungsbereich



**Hinweis:** wenn Sie den *Kennzeichnungsmodus* oder den *Löschmodus* eingestellt haben, bleibt Ihre Quarantäneliste leer.

## Wahl der überprüften Adresse

---

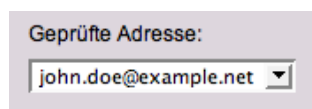
Wenn Sie nur eine von MailCleaner überprüfte Adresse haben, wird ihre Quarantäne standardmässig angezeigt.

Wenn dagegen mehrere Adressen im selben Verwaltungsbereich gruppiert wurden, können Sie mit dem Auswahlmenü oberhalb der E-Mail Liste Ihre verschiedenen Quarantänen überprüfen.

Um die Quarantäne einer Adresse zu bestimmen:

- wählen Sie die Adresse aus dem Menü;
- je nach Ihrer Wahl werden die Seiten der Quarantäne sofort aktualisiert.

**Abbildung 5-2** Das Menü zur Auswahl der überprüften Adresse



---

★ **Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung**

[Konfiguration einer Adressgruppe – S. 32](#)

## Durchsicht der Quarantäne

---

Kontrollieren Sie in den ersten Wochen der Verwendung die Quarantäne sehr aufmerksam, um sich zu vergewissern, dass - was sehr selten ist - kein erwünschtes E-Mail, d. h. keines, das Sie hätte erreichen sollen, irrtümlich blockiert worden ist.

Später reicht es, die Quarantäne im Zweifelsfall zu konsultieren, d. h., um zu kontrollieren, ob eine von Ihnen erwartete Nachricht blockiert wurde.

Für diese Kontrolle bestehen zwei Möglichkeiten:

- durch Konsultation der *Abteilung Quarantäne* im Verwaltungsbereich;
- durch Kontrolle der *Quarantäneberichte*, die Sie automatisch für jede gefilterte Adresse in der vorbestimmten Häufigkeit erhalten.

Diese beiden Quarantänelisten sehen ähnlich aus. Wenn Sie also mit der einen Liste zufrieden sind, werden Sie es auch mit der anderen sein.

---

★ **Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung**

[Konfiguration des Versands und der Form der Quarantäneberichte – S. 29](#)

## Liste der in der Quarantäne zurückbehaltenen E-Mails

---

Die Liste der zurückbehaltenen E-Mails ähnelt einem klassischen E-Mail Programm. Sie zeigt für jedes E-Mail das Empfangsdatum, die Adresse des Absenders und den Betreff an.

Zwei Spalten sind bei MailCleaner besonders:

- die Spalte *Score* ;
- die Spalte *Aktion*, die drei Werkzeuge zur Behandlung umfasst.

### Spalte *Score*

Die Spalte *Score* zeigt optisch auf einer Skala von 1 bis 4 verschiedene von MailCleaner ausgeführte Analysen. Je mehr gefüllte Quadrate es gibt, desto mehr Indizien für Spam hat der Filter gefunden.

### Spalte *Aktion*

Die Spalte *Aktion* umfasst die drei nachstehend beschriebenen Werkzeuge zur Behandlung der Quarantäne.

## Werkzeuge zur Behandlung der Quarantäne

---

Die Werkzeuge zur Behandlung der Quarantäne gestatten es:

- ein E-Mail freizugeben;
- den Inhalt eines E-Mails anzusehen;
- die *Anpassung des Filters* zu verlangen.

**Abbildung 5-3** Die Symbole der Behandlungswerkzeuge



### Aktion zur Freigabe eines E-Mails

Wenn ein legitimes E-Mail (ein erwünschtes E-Mail) in der Quarantäne zurückbehalten wurde - was sehr selten vorkommt -, führt eine *Aktion zur Freigabe* dazu, dass es sofort in Ihr E-Mail Programm verschoben wird. Eine Kopie dieses E-Mails wird in der Quarantäne aufbewahrt, damit Sie es bei Bedarf erneut freigeben können.

**Wichtig:** die Freigabe eines E-Mails hat keinen Einfluss auf das künftige Verhalten des Filters. Um eine Regel toleranter zu machen, müssen Sie daher unbedingt ein *Begehren um Berichtigung des Filters stellen*.

Um ein E-Mail freizugeben,

- klicken Sie auf das entsprechende Symbol;
- das blockierte E-Mail gelangt zu Ihrem E-Mail Programm.

**Abbildung 5-4** Das Symbol Freigabe eines E-Mails



**Hinweis:** die freigegebenen Nachrichten werden in der Quarantäneliste kursiv aufgeführt, ausser wenn Sie verlangt haben, dass sie nicht mehr angezeigt werden.

**★ Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung**

[Verbergen der schon vom Benutzer freigegebenen E-Mails – S. 32](#)

**Aktion, um den Inhalt eines E-Mails anzusehen**

Um den Inhalt eines E-Mails zu sehen können Sie:

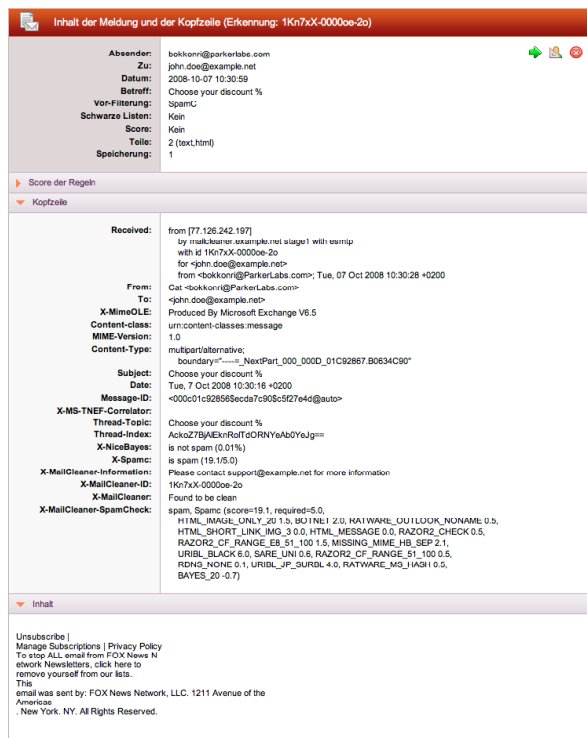
- klicken Sie das Datum, den Betreff oder das Symbol Voransicht an;
- der Inhalt des E-Mails wird in einem neuen Fenster angezeigt.

**Abbildung 5-5** Das Symbol Voransicht eines E-Mails



Für den erfahrenen Benutzer stehen weitere Informationen zur Verfügung wie die lange Kopfzeile (mit ausführlichen Informationen über den Absender und seinen Server) und die angewandten Filterregeln und die entsprechenden Scores. Diese Angaben bleiben verborgen, wenn Sie das Fenster öffnen; klicken Sie auf die entsprechenden Dreiecke, um sie sichtbar zu machen.

Abbildung 5-6 Das Fenster Voransicht



### Aktion Begehren um Anpassung des Filters

Wenn MailCleaner eine erwünschte Nachricht blockiert hat (was sehr selten vorkommt), ist es wichtig, dies dem Analysezentrum mittels eines *Begehrens um Anpassung des Filters* mitzuteilen.

Abbildung 5-7 Das Symbol Begehren um Anpassung der Quarantäne



Bei einem *Begehren um Anpassung des Filters* werden innerhalb eines Werktags von den Ingenieuren des Analysezentrams von MailCleaner die auf das E-Mail angewandten Regeln überprüft, um sie gegenüber dem fraglichen Absender toleranter zu machen. Diese Anpassung erfolgt in kleinen Schritten, um keine durchlässigen Bereiche in MailCleaner zu schaffen. Wenn sich dann die Blockade desselben Absenders wiederholt, ist es erforderlich, die Anpassung des Filters zwei oder drei Mal zu verlangen, um das gewünschte endgültige Ergebnis zu bekommen.

**Wichtig:** es ist möglich, dass ein Spam oder nicht erwünschter Inhalt Ihre Aufmerksamkeit erregt hat und dass Sie folglich inskünftig die E-Mails dieses Absenders erhalten möchten (Z. B.: einen Newsletter, den Sie nicht verlangt haben, aber der Ihnen interessant erscheint). Stellen Sie in einem solchen Fall dennoch ein *Anpassungsbegehren*. Möglicherweise werden Sie dann die Ingenieure des *Analysezentrams* bitten, die *Warnliste* zu konfigurieren, statt eine besondere Ausnahme für diese E-Mails in MailCleaner zu erstellen.

Um die Anpassung des Filters zu verlangen:

- klicken Sie auf das entsprechende Symbol;
- Sie werden aufgefordert, Ihr Begehren zu bestätigen;
- Sie erhalten bis zum nächsten Werktag Informationen über die Massnahmen, die das *Analysezentrum* von MailCleaner getroffen hat.

## Werkzeuge zur Sortierung, Auswahl und Suche

**Hinweis:** diese Werkzeuge sind in den Quarantäneberichten nicht verfügbar.

Damit Sie in der Quarantäne eine Meldung identifizieren können, die spezifischen Kriterien genügt, werden Ihnen Werkzeuge zur Sortierung, Auswahl und Suche zur Verfügung gestellt.

### *In den Seiten der Quarantäne navigieren*

Wenn sehr viele Spams blockiert wurden, wird die Quarantäneliste auf mehrere Seiten aufgeteilt, je nach der Anzahl Zeilen, die Sie anzeigen lassen. Nur die neusten E-Mails sind sichtbar, um die Anzahl Seiten nicht unnütz zu erhöhen.

**Abbildung 5-8** Die Links der Seiten der Quarantäne



Um durch die Seiten der Quarantäne zu navigieren:

- verwenden Sie einfach die Links zu den Seiten unten auf der Liste, ähnlich jenen einer Suchmaschine.

### **★ Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung**

[Konfiguration der Anzeige der Quarantäne – S. 31](#)

### *Sortieren der Quarantäne*

Standardmässig werden die E-Mails nach Datum sortiert, die neuesten zuoberst.

Wenn Sie auf den Namen einer Spalte klicken, wird die Reihenfolge der Sortierung entsprechend verändert. Ein oranges Dreieck zeigt an, dass diese Spalte jetzt als Sortierkriterium verwendet wird. Wenn dieses Dreieck nach unten zeigt, ist die Sortierung in absteigender Reihenfolge. Wenn es nach oben zeigt, ist die Sortierung in aufsteigender Reihenfolge. Wenn Sie das Dreieck anklicken, kehren Sie die aktuelle Reihenfolge der Sortierung um.

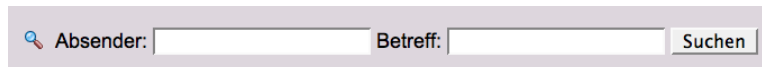
**Abbildung 5-9** Die Spalte, wo die Sortierung aktiv ist, wird durch ein Dreieck gekennzeichnet.



### Suche der E-Mails in der Quarantäne

Wenn Sie E-Mails nach Kriterien wie Absender und Betreff durchsuchen wollen, verwenden Sie die entsprechenden Felder oberhalb der Liste. Das Ergebnis wird durch die Kombination dieser beiden Kriterien definiert, d. h. durch den Absender und den Betreff (und nicht den Absender oder den Betreff).

**Abbildung 5-10** Die Suchfelder



The image shows a search bar with two text input fields. The first field is labeled 'Absender:' and the second is labeled 'Betreff:'. To the right of the second field is a button labeled 'Suchen'.

Um ein E-Mail zu suchen:

- erfassen Sie die Kriterien Ihrer Wahl in den Feldern *Absender* und *Betreff* (eines der beiden Felder kann leer bleiben) ;
- klicken Sie auf *Suchen*;
- die Liste der E-Mails wird aktualisiert.

Um die ursprüngliche Lage wieder herzustellen, klicken Sie auf den Link *Die gesamte Quarantäneliste wieder anzeigen*.

## Wartungswerkzeuge

**Hinweis:** diese Werkzeuge sind in den Quarantäneberichten nicht verfügbar.

Werkzeuge zur Reinigung und zum manuellen Versand eines Quarantäneberichts sind für die Bedürfnisse Ihrer punktuellen Wartung vorhanden.

### Manuelle Reinigung der Quarantäne

Diese Option gestattet es Ihnen, die Liste der E-Mails in der Quarantäne für die gewählte Adresse zu wählen. Die Liste wird dann geleert und alle E-Mails werden gelöscht. Es ist nicht erforderlich, diese Option regelmässig zu verwenden, da die E-Mails automatisch nach der von Ihrem E-Mail Administrator festgelegten *Aufbewahrungsdauer* gelöscht werden.

Diese Funktion ist nützlich, wenn sich Ihrer Meinung nach zu viele Spams angesammelt haben und Sie reinen Tisch machen wollen.

**Abbildung 5-11** Die Funktion der manuellen Reinigung der Quarantäne



Um die Quarantäne manuell zu reinigen:

- klicken Sie auf das entsprechende Symbol;
- Sie werden aufgefordert, Ihr Begehren zu bestätigen;
- alle blockierten Nachrichten werden endgültig gelöscht.

### *Manueller Versand eines Quarantäneberichts*

Quarantäneberichte werden Ihnen periodisch per E-Mail zugestellt, ausser, wenn Sie diese Funktion deaktiviert haben. In diesem Fall kann ein Quarantänebericht auf Verlangen generiert werden.

Wenn Sie versehentlich den letzten Quarantänebericht Ihrer E-Mails gelöscht haben, gestattet es Ihnen diese Funktion, einen neuen zu erhalten.

**Abbildung 5-12** Die Funktion des manuellen Versands eines Berichts



Um den Versand eines Berichts zu verlangen:

- klicken Sie auf das entsprechende Symbol;
- Sie werden aufgefordert, Ihr Begehren zu bestätigen;
- ein Quarantänebericht wird an die gewählte Adresse gesandt

## 6 Abschnitt Statistiken

### Sind Sie ein bevorzugtes Ziel der Spammer? Die Statistiken von MailCleaner sagen es Ihnen.

Die Sektion *Statistiken* gibt Ihnen die Anzahl von MailCleaner gefilterten Spams, Viren und gefährlicher Inhalte an.

#### Wahl der überprüften Adresse

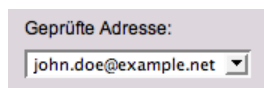
Wenn Sie nur eine von MailCleaner überprüfte Adresse haben, wird ihre Statistik standardmässig angezeigt.

Wenn dagegen mehrere Adressen im selben Verwaltungsbereich gruppiert wurden, können Sie sie mit dem Auswahlménü nach und nach überprüfen.

Wahl der überprüften Adresse

- wählen Sie die gewünschte Adresse aus dem Menü;
- je nach Ihrer Wahl werden die Seiten der Statistiken aktualisiert.

**Abbildung 6-1** Das Menü zur Auswahl der überprüften Adresse



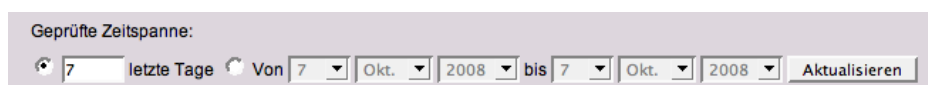
Geprüfte Adresse:  
john.doe@example.net

**Hinweis:** um die Statistiken Ihrer Adressen auf einer einzigen Seite zusammenzufassen, wählen Sie die Option *Alle* aus dem Menü.

#### Wahl der überprüften Periode

Die Statistiken werden in Abhängigkeit von einer Kalenderperiode berechnet. Sie definieren sie durch Angabe eines Blocks früherer Tage oder des Anfangs- und Enddatums.

**Abbildung 6-2** Die Wahl der Periode der Statistiken



Geprüfte Zeitspanne:  
7 letzte Tage Von 7 Okt. 2008 bis 7 Okt. 2008 Aktualisieren

Wahl der überprüften Periode

- wählen Sie eine Anzahl früherer Tage oder legen Sie frei das Anfangs- und das Enddatum fest;
- klicken Sie auf *Aktualisieren* ;
- je nach Ihrer Wahl werden die Seiten der Statistiken aktualisiert.

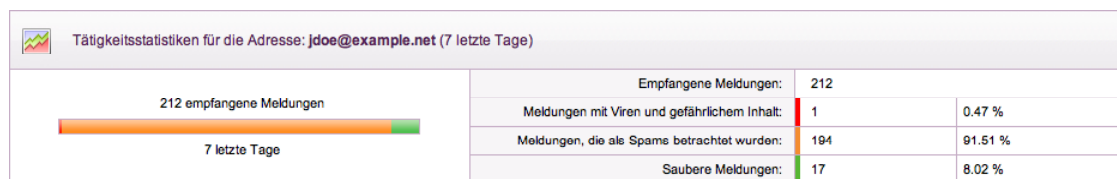
## Tabelle der Aktivitätsstatistiken

Die Aktivitätsstatistiken jeder Adresse werden in einer Tabelle dargestellt. Der Teil links bietet Ihnen eine grafische Darstellung, der Teil rechts die genauen Zahlen:

- die Anzahl der erhaltenen E-Mails;
- die Anzahl Viren und gefährlicher E-Mails;
- die Anzahl der Spams;
- die Anzahl der legitimen E-Mails.

Ausser nützlichen Infos über die Art der an Sie gerichteten E-Mails geben Ihnen die Statistiken Aufschluss über das gute Funktionieren von MailCleaner und die Qualität seines Filters.

**Abbildung 6-3** Die Tabelle der Statistiken



**Hinweis:** Wenn Sie auf die Grafik klicken, erscheint statt einer linearen Grafik eine Tortengrafik.

# 7 Abschnitt Hilfe

**Haben Sie Zweifel über eine bestimmte Option bei der Konfiguration?**

**Die online Hilfe gibt Ihnen die richtige Antwort.**

Die online Hilfe besteht aus einer Zusammenfassung dieses Handbuchs, ergänzt durch häufige Fragen, die uns durch Benutzer aus aller Welt gestellt werden.

Sie finden dort auch:

- die letzten Versionen der Erweiterung für Microsoft Outlook, welche für die automatische Zustellung eines nicht durch den Filter zurückgehaltenen Spams an unser *Analysezentrum*s sorgt.
- die elektronische Adresse der Begehren um Berichtigung des Filters für manuelle Weiterleitungen;
- eine Kopie der letzten Version dieses Handbuchs im PDF Format;
- historische Anmerkungen über eventuelle Abänderungen des MailCleaners.

# 8 Abschnitt Konfiguration

## MailCleaner passt sich Ihren Bedürfnissen und Ihrer Arbeitsweise an.

Der Abschnitt *Konfiguration* umfasst sechs Basisrubriken: *Schnittstelle*, *Filterungsmodus*, *Anzeige der Quarantäne*, *Adressgruppe*, *Warnliste* und *Weisse Liste*.

**Hinweis:** die Rubriken *Adressgruppe*, *Warnliste* und *Weisse Liste* sind in den Konfigurationsoptionen nicht systematisch vorhanden. Das hängt von den globalen Parametern des Systems ab, die Ihr E-Mail Administrator oder Ihr Provider bestimmt hat.

### Konfiguration der Schnittstelle

---

Diese Rubrik gestattet Ihnen die Wahl der Sprache der Schnittstelle des Verwaltungsbereichs; Ihre Wahl wird global auf die Gesamtheit der filtrierte Adressen und auf die Quarantäneberichte angewandt, die Ihnen periodisch von MailCleaner zugestellt werden.

#### *Wahl der Sprache*

Um die Sprache der Schnittstelle zu bestimmen,

- wählen Sie eine der Sprachen aus der Liste;
- klicken Sie auf *Speichern*, um Ihre Wahl zu bestätigen.

### Konfiguration des Filterungsmodus

---

Die Rubrik *Filterungsmodus* umfasst wichtige Regelungen, die das Verhalten von MailCleaner in allgemeiner Weise bestimmen, sei es für all Ihre Adressen oder in unabhängiger Weise für eine bestimmte Adresse.

Der Parameterbereich umfasst vier grosse Zonen:

- die Wahl der Adresse;
- die Art der Behandlung des Spams, die auf die Adresse angewandt wird;
- die Häufigkeit des Versands und das Format der Quarantäneberichte;
- die Anwendung und Speicherung der Regeln.

**Abbildung 8-1** Die verschiedenen Optionen der Filterungsmodus

### Wahl der mit Parametern zu versehenen Adresse

Wenn mehrere Ihrer Adressen im selben Verwaltungsbereich gruppiert sind, sind darauf verschiedene Parameter anwendbar. Z. B. können Sie eine Behandlung im *Quarantänemodus* für Ihre Hauptadresse festlegen, während Sie für eine zweite Adresse oder ein Alias den *Kennzeichnungsmodus* vorziehen.

Um die Adresse zu wählen, worauf die Parameter anwendbar sind:

- wählen Sie einfach die gewünschte Adresse aus der Liste;
- die angezeigten Parameter stellen die aktuellen Regeln dar.

### Konfiguration der Behandlung von Spams

Sobald Sie die Adresse gewählt haben, müssen Sie die gewünschte Art der Behandlung der Spams angeben. Sie haben die Wahl zwischen drei Optionen:

- **der Quarantänemodus** hält Spams in einer Isolationszone ausserhalb Ihres PCs zurück;
- **der Kennzeichnungsmodus** liefert alle E-Mails aus, die an Sie gerichtet sind, stellt aber der Betreffzeile ein Schlüsselwort Ihrer Wahl voran: (SPAM --);
- **im Löschmodus** werden alle Spams sofort und endgültig gelöscht.

**Hinweis:** die Viren und die gefährlichen Inhalte werden durch diesen Parameter nicht betroffen; sie bilden Gegenstand besonderer Filterungsmassnahmen.

### *Konfiguration des Quarantänemodus*

Um den *Quarantänemodus* auf die gewählte Adresse anzuwenden:

- klicken Sie auf das Kontrollkästchen *Nachricht in Quarantäne zurückhalten*;
- klicken Sie auf *Speichern*.

### *Konfiguration des Kennzeichnungsmodus*

Um den *Kennzeichnungsmodus* auf die gewählte Adresse anzuwenden:

- klicken Sie auf das Kontrollkästchen *Nachricht mit dem Schlüsselwort versehen ausliefern*;
- ändern Sie evtl. das Schlüsselwort, das in der Betreffzeile einzusetzen ist (z. B. SPAM, UNERWÜNSCHTE NACHRICHT, JUNK)
- klicken Sie auf *Speichern*.

In diesem Modus werden Ihnen alle eintreffenden Spams ausnahmslos zugestellt. Am Anfang der Betreffzeile steht indessen das Schlüsselwort

Wenn z. B. die ursprüngliche Nachricht die Betreffzeile „*Blue pills very low price*“ hat, so ergibt sich nach der Kennzeichnung „*SPAM -- Blue pills very low price*“, wenn Sie den Text „*SPAM--*“ als Schlüsselwort gewählt haben.

### *Konfiguration des Löschmodus*

Um den *Löschmodus* auf die gewählte Adresse anzuwenden:

- klicken Sie auf das Kontrollkästchen *Nachricht sofort löschen*;
- klicken Sie auf *Speichern*.

In diesem Modus werden die Spams sofort und endgültig gelöscht. Der Löschmodus sollte erst nach einer schlüssigen Probezeit im *Quarantänemodus* oder im *Kennzeichnungsmodus* gewählt werden, wenn Sie evtl. Begehren um Anpassung des Filters gestellt haben.

### *Konfiguration des Zurückbehaltens von Fehlermeldungen*

Wenn Sie das Feld *Die Fehlermeldungen zurückbehalten* ankreuzen, werden alle automatischen Meldungen, die von den E-Mail Servern Ihrer Empfänger generiert werden, in der Quarantäne blockiert.

Um die Fehlermeldungen zurückbehalten:

- aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen (je nach Betriebssystem Ihres Computers oder Ihres Browsers muss dann ein Kreuz, Häkchen oder Punkt zu sehen sein);
- klicken Sie auf *Speichern*.

**Hinweis:** die Funktion *Fehlermeldungen zurückbehalten* speichert in der Quarantäne die automatischen Alarme, die von den E-Mail Servern Ihrer Empfänger generiert werden, z. B. im Fall einer falschen Adresse, einer zurückgewiesenen Nachricht oder eines vollen Postfachs.

Diese Funktion vermeidet, dass Sie Dutzende, vielleicht sogar Hunderte Fehlermeldungen für den Fall erhalten, dass sich ein Spammer Ihre persönliche E-Mail Adresse aneignet, um in die ganze Welt E-Mails unter Ihrem Namen zu verschicken (was leider oft vorkommt). In diesem Fall erhalten Sie mehrere Tage lang Meldungen über zurückgewiesene E-Mails, die von den Antispamprogrammen der Empfänger ausgehen. Wenn Sie Opfer eines solchen Identitätsdiebstahls sind und Sie deswegen sehr viele Zustellungsmeldungen erhalten, können Sie diese Funktion temporär aktivieren, bis diese Meldungen verschwinden.

Aktivieren Sie diese Funktion aber nicht ständig, da eine Fehlermeldung von unmittelbarem Nutzen sein kann, z. B., wenn Sie sich bei der Adresse eines Empfängers vertippen und das E-Mail durch den Server des Empfängers zurückgewiesen wird. Wenn in einem solchen Fall die Mitteilung in der Quarantäne zurückbehalten wird, besteht das Risiko, dass Sie nicht sofort angemessen reagieren können.

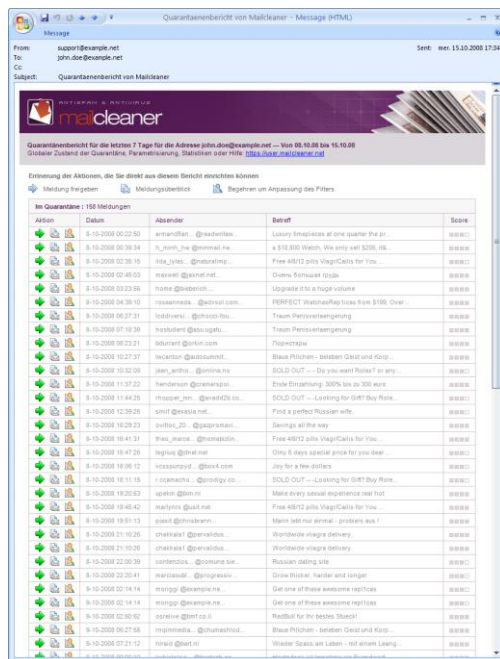
### *Konfiguration des Versands und der Form der Quarantäneberichte*

Wenn Sie den Quarantänemodus für die Analyse einer Adresse gewählt haben, sendet MailCleaner periodisch einen Quarantänebericht für jede gefilterte Adresse. Er wird je nach Ihren Wünschen einmal pro Tag, pro Woche oder pro Monat ausgestellt. Sie können auch bestimmen, dass Sie keine Berichte wünschen.

**Hinweis:** wenn Sie einen anderen Behandlungsmodus als die Quarantäne gewählt haben, sind die Parameter in Bezug auf den Versand des Berichts bedeutungslos.

**Ausnahme:** wenn Sie die Option *Fehlermeldungen aus Empfangsserver zurückgeschickt zurückbehalten* angekreuzt haben, wird Ihnen dennoch ein Quarantänebericht zugestellt, wenn Fehlermeldungen zurückbehalten werden.

Abbildung 8-2 Ein Quarantänebericht, der per E-Mail versandt wurde.



### Konfiguration der Periodizität der Quarantäneberichte

Um die Periodizität der Quarantäneberichte zu bestimmen:

- wählen Sie die gewünschte Option (täglich, wöchentlich, monatlich oder nie) aus der Liste der Vorschläge;
- klicken Sie auf *Speichern*.

### Konfiguration der Formatierung der Berichte

Zwei Arten von Formatierungen werden Ihnen vorgeschlagen: HTML oder einfacher Text. Das HTML-Format garantiert bessere Lesbarkeit, aber kann zu Inkompabilitäten führen, wenn Sie ein älteres E-Mail Programm haben. In diesem Fall ist einfacher Text zu bevorzugen.

Um die Formatierung der Quarantäneberichte zu bestimmen:

- wählen Sie die gewünschte Option (HTML oder einfacher Text) aus der Liste der Vorschläge;
- klicken Sie auf *Speichern*.

### Globale Anwendung der Konfigurationsparameter

Standardmässig werden die Parameter nur auf die gewählte Adresse angewendet. Sie können sich aber entschliessen, global alle früheren Regelungen durch die neu erstellten für alle in Ihrem Verwaltungsbereich vorhandenen Adressen zu ersetzen:

Für die globale Anwendung der Konfigurationsparameter

- kreuzen Sie die Option an *Diese Regelungen auf alle Adressen anwenden*;
- klicken Sie auf *Speichern*.

## Konfiguration der Anzeige der Quarantäne

---

Die verschiedenen Parameter dieser Rubrik bestimmen die Anzeige der Quarantäne innerhalb des Verwaltungsbereichs.

### *Wahl der standardmässig angezeigten Adresse*

Sind mehrere Adressen im Verwaltungsbereich vorhanden, so muss eine Standardadresse bekanntgegeben werden. Wenn Sie auf den Verwaltungsbereich zugreifen, werden zunächst die für diese Adresse blockierten E-Mails angezeigt.

Um die Nachrichten zu wählen, die standardmässig in der Quarantäneliste angezeigt werden:

- wählen Sie die gewünschte Option aus der Liste der Vorschläge;
- klicken Sie auf *Speichern*.

### *Konfiguration der angezeigten Linien*

Sie können die Anzahl Zeilen bestimmen, die auf einer Seite Ihrer Quarantäneliste angezeigt werden, um je nach der Grösse Ihres Bildschirms von der besten Lesbarkeit zu profitieren. Standardmässig umfasst die Quarantäneliste 20 Zeilen pro Seite.

Um die Anzahl Zeilen zu wählen, die standardmässig in der Quarantäneliste angezeigt werden:

- wählen Sie die Anzahl Zeilen aus der Liste der Vorschläge;
- klicken Sie auf *Speichern*.

### *Konfiguration der Anzahl der angezeigten Tage*

Zwei Konzepte sind hier zu erklären:

- die *Aufbewahrungsfrist* der Quarantäne ist die Zeit, während der die Spams für eine eventuelle Konsultation aufbewahrt werden. Nicht freigegebene E-Mails werden automatisch und endgültig nach Ablauf der Frist gelöscht, die von Ihrem E-Mail Administrator festgelegt wurde, sodass Sie diese Frist nicht abändern können;
- die *Anzahl angezeigter Tage* bestimmt ihrerseits die Periode, während der die Spams in der Quarantäneliste sichtbar sind. Es handelt sich um eine temporäre Filtrierung, welche die ältesten Nachrichten zwar verbirgt, aber nicht löscht (dies besorgt das System am Ende der *Aufbewahrungsfrist*).

Diese Funktion zielt einerseits darauf ab, eine allzu grosse Anzahl Seiten in der Quarantäneliste zu vermeiden, andererseits die Suche effizienter zu gestalten und sie auf einen stichhaltigen Zeitraum zu begrenzen. Es ist möglich, die Anzeigedauer auf die gesamte Aufbewahrungsfrist auszudehnen, so dass sämtliche blockierten Spams angezeigt werden.

Um die Anzahl angezeigter Tage zu definieren:

- wählen Sie die Dauer aus der Liste der Vorschläge;
- klicken Sie auf *Speichern*.

**Hinweis:** die *Aufbewahrungsfrist* und die *Anzahl angezeigter Tage* werden ständig unterhalb der Quarantäneliste angezeigt.

### *Verbergen der schon vom Benutzer freigegebenen E-Mails*

Wenn Sie ein E-Mail freigegeben haben, wird es in der Quarantäne durch ein besonderes Symbol und eine Kursivschrift gekennzeichnet. Sie können bestimmen, dass die schon freigegebenen E-Mails in der Quarantäne nicht mehr angezeigt werden, sodass dort die nicht freigegebenen weiterhin erscheinen.

Um aus der Quarantäneliste die schon freigegebenen E-Mails zu entfernen:

- kreuzen Sie die Option *die schon durch den Benutzer freigegebenen E-Mails verbergen an*;
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern*

## Konfiguration einer Adressgruppe

**Hinweis:** je nach den vom Administrator gewählten globalen Parametern von MailCleaner sind diese Konfigurationsparameter vielleicht nicht verfügbar.

Um die Rolle einer *Adressgruppe* zu verstehen, müssen Sie zunächst wissen, dass MailCleaner ausnahmslos alle E-Mail Adressen im Bereich der Internetdomains überprüft, die durch Ihren Administrator oder Provider unter seine Aufsicht gestellt hat. Für jede einzigartige Adresse, die es findet, bestimmt MailCleaner eine separate Quarantäne mit eigenem Verwaltungsbereich.

Wenn Sie mehrere persönliche Adressen innerhalb dieser von MailCleaner überwachten Domains haben (Alias, Umleitungen, Verteilerliste), so haben Sie die Möglichkeit, sie in einem gemeinsamen Verwaltungsbereich zu verwalten, indem sie eine dieser Adressen als **Hauptadresse** wählen. Diese Gruppierung - die Ihnen die Vervielfachung der Verwaltungsbereiche erspart - bewahrt die Unabhängigkeit einer jeden Adresse. Für jede davon können unterschiedliche Handlungsmodi und Quarantäneregeln angewandt werden.

Beispiel:

Angenommen, die Adressen *Hans@Meyer.com* und *Hans@Mueller.com* gehören ein und derselben Person, können sie im Verwaltungsbereich der Adresse *Hans@Meyer.com* gruppiert werden. Das Login im gemeinsamen Verwaltungsbereich erfolgt dann mit dem Benutzernamen und dem Passwort der Hauptadresse *Hans@Meyer.com*.

**Hinweis:** ein einziger Benutzer einer **Verteilerliste** kann die Adresse dieser Liste in MailCleaner erklären und verwalten.

### *Hinzufügen einer Adresse zur Gruppe*

Um eine persönliche Adresse zur Gruppe hinzuzufügen:

- erfassen Sie die Adresse im Feld *Eine Adresse hinzufügen*;
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Adresse hinzufügen*;
- die Adresse erscheint provisorisch in Kursivschrift in der Liste;
- MailCleaner sendet Ihnen eine Bestätigung an die Adresse, die Sie soeben hinzugefügt haben;
- klicken Sie auf den Bestätigungslink im Bestätigungsmail;
- von diesem Augenblick an sind die Konfigurationsparameter und die Warteschlange der Quarantäne der hinzugefügten Adresse im Verwaltungsbereich Ihrer Hauptadresse verfügbar.

### *Löschen einer oder mehrerer Adressen aus der Gruppe*

Um eine oder mehrere Adressen aus der Gruppe zu löschen;

- aktivieren Sie das Kontrollkästchen jeder zu löschenden Adresse (je nach Betriebssystem Ihres Computers oder Ihres Browsers muss dann ein Kreuz, Häkchen oder Punkt zu sehen sein);
- Klicken Sie auf *Ausgewählte Adressen löschen*;
- die Liste wird um die ausgewählten Adressen vermindert, von nun an sind sie nicht mehr im Verwaltungsbereich Ihrer Hauptadresse zu sehen, werden aber natürlich weiterhin gefiltert. Sie können sie nun einzeln über die jeweiligen Verwaltungsbereiche verwalten.

## Konfiguration der Warnliste

---

**Hinweis:** je nach den vom Administrator gewählten globalen Parametern von MailCleaner sind diese Konfigurationsparameter möglicherweise nicht verfügbar.

Wenn Sie die Adresse eines bestimmten Absenders in die Warnliste eingeben, so wird Ihnen sofort jedes seiner in der Quarantäne blockierte E-Mails mitgeteilt.

Es handelt sich dabei um eine punktuelle Massnahme, die nicht zur globalen Verbesserung von MailCleaner beiträgt. Senden Sie unbedingt zunächst ein *Begehren um Anpassung des Filters*, damit die Gründe der ungenauen Filtrierung verstanden und wenn nötig korrigiert werden können.

### *Hinzufügen einer Adresse zur Warnliste*

Um eine Adresse eines Absenders zur Warnliste hinzuzufügen:

- erfassen Sie die Adresse im Feld *Eine Adresse hinzufügen*;
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Adresse hinzufügen*;
- die Adresse erscheint in der Liste; von nun an werden Ihnen alle in der Quarantäne blockierten E-Mails dieses Absenders besonders mitgeteilt.

### *Löschen einer oder mehrerer Adressen aus der Warnliste*

Um eine oder mehrere Adressen aus der Warnliste zu löschen;

- aktivieren Sie das Kontrollkästchen jeder zu löschenden Adresse (je nach Betriebssystem Ihres Computers oder Ihres Browsers muss dann ein Kreuz, Häkchen oder Punkt zu sehen sein);
- klicken Sie auf *Die ausgewählten Adressen löschen* ;
- die ausgewählten Adressen werden aus der Warnliste gestrichen; von nun an meldet MailCleaner die blockierten E-Mails dieser Absender nicht mehr besonders.

**Hinweis:** es ist auch möglich, eine Adresse zu deaktivieren, anstatt sie zu löschen.

## Konfiguration der Weissen Liste

---

**Hinweis:** je nach den vom Administrator gewählten globalen Parametern von MailCleaner sind diese Konfigurationsparameter vielleicht nicht verfügbar.

In die Weisse Liste können Sie Adressen von Absendern Ihres Vertrauens aufnehmen, so dass deren E-Mails nicht in der Quarantäne zurückbehalten werden. Sie sollten einen Eintrag in der Weissen Liste nur für sehr kurze Zeit vornehmen.

Sollte sich ein Spammer - oder ein Virus - die Adresse eines Absenders Ihres Vertrauens aneignen, so werden Ihnen diese E-Mails ungefiltert zugestellt, mit all den Unannehmlichkeiten, die dies mit sich bringen kann.

Es handelt sich dabei um eine punktuelle Massnahme, die nicht zur globalen Verbesserung von MailCleaner beiträgt. Senden Sie unbedingt zunächst ein *Begehren um Anpassung des Filters*, damit die Gründe der ungenauen Filtrierung verstanden und wenn nötig korrigiert werden können.

### *Hinzufügen einer Adresse zur Weissen Liste*

Um eine Adresse eines Absenders zur Weissen Liste hinzuzufügen:

- erfassen Sie die Adresse im Feld *Eine Adresse hinzufügen*;
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Adresse hinzufügen*;
- die Adresse erscheint in der Liste; von nun an werden Ihnen alle E-Mails dieses Absenders ohne Spam-Analyse zugestellt.

### *Löschen einer oder mehrerer Adressen aus der Weissen Liste*

Um eine oder mehrere Adressen aus der Weissen Liste zu löschen;

- aktivieren Sie das Kontrollkästchen jeder zu löschenden Adresse (je nach Betriebssystem Ihres Computers oder Ihres Browsers muss dann ein Kreuz, Häkchen oder Punkt zu sehen sein);
- Klicken Sie auf *Die ausgewählten Adressen löschen*;
- die ausgewählten Adressen werden aus der Weissen Liste gestrichen; von nun an werden die E-Mails dieses Absenders wieder einer Spam-Analyse unterzogen.

**Hinweis:** es ist auch möglich, eine Adresse zu deaktivieren, anstatt sie zu löschen.

# A Ungenauigkeiten der Filterung

**Kein Filter ist perfekt.**

**Mit Ihrer Hilfe strebt MailCleaner an, ein perfekter Filter zu werden.**

Die Filterung, die von MailCleaner durchgeführt wird, beruht auf automatischen und systematischen Kontrollen, welche die Qualität der menschlichen Kontrollen nicht erreichen. Es kann also zu Ungenauigkeiten beim Filter kommen, z. B., wenn die Unterschiede zwischen einer legitimen Nachricht und einem Spam mathematisch inexistent sind oder spezifische Ausnahmen in Betracht gezogen werden müssen.

Drei Fälle werden in der nachstehenden Tabelle hervorgehoben

Fall	Beschreibung	Lösung
Die falsche Positivmeldung	Ein erwünschtes E-Mail wird von MailCleaner zurückbehalten.	Sie können leicht <i>das E-Mail freigeben</i> , sodass es Ihr E-Mail Programm erreichen kann.  Parallel dazu muss MailCleaner lernen, sich den E-Mails dieses Absenders gegenüber toleranter zu zeigen; sie enthalten wahrscheinlich eine Formatierung oder spezifische Wörter, welche die Anwendung einer Spamregel ausgelöst haben. Sie müssen aus der Quarantäne heraus <i>ein Begehren um Anpassung des Filters</i> stellen.
Die falsche Negativmeldung	Ein Spam hat alle Kontrollen umgangen und ist in Ihr Postfach gelangt.	Dem MailCleaner muss eine neue Filterregel hinzugefügt werden. Sie müssen aus Ihrem E-Mail Programm heraus <i>ein Begehren um Anpassung des Filters</i> stellen.
Die persönliche Ausnahme	Eine nicht bestellte Nachricht, deren Form dem Spam ähnelt - kommerzielles Angebot, Informationsbrief - wurde von MailCleaner gefiltert, aber Sie halten es für interessant und möchten die künftigen E-Mails dieses Absenders erhalten.	Nach <i>einem Begehren um Anpassung des Filters</i> werden Sie die Ingenieure des Analyseentrums vielleicht bitten, für diesen Absender eine Ausnahmeregel in einer Warnliste oder einer Weissen Liste zu erstellen.

## Verwaltung der falschen Positivmeldungen

---

In sehr seltenen Fällen kann es vorkommen, dass eine erwünschte Nachricht blockiert und in Quarantäne gesetzt wurde (falsche Positivmeldung). Dies kann verschiedene Gründe haben, darunter die Formatierung des E-Mails oder der Server, von dem aus das E-Mail versandt worden ist. Es handelt sich also nicht um eine Fehlfunktion von MailCleaner, sondern um eine Vorsichtsmassnahme des Filters angesichts der ganz besonderen Charakteristika eines E-Mails, die beim blossen Durchlesen des Inhalts nicht zu erkennen sein mögen.

Wenn ein E-Mail zu Unrecht in der Quarantäne festgehalten wurde, kann es ganz leicht freigegeben werden. Klicken Sie einfach auf das Symbol der entsprechenden Behandlung im Verwaltungsbereich oder einem periodischen Bericht.

**Abbildung A-1** Das Symbol Freigabe eines E-Mails



Wenn Sie eine falsche Positivmeldung entdecken, müssen Sie eine *Anpassung des Filters* verlangen, damit sich MailCleaner gegenüber diesem besonderen Absender toleranter zeigt.

**Abbildung A-2** Das Symbol Begehren um Anpassung des Filters



### ➔ *Zusätzliche Informationen*

---

[Das E-Mail aus der Quarantäne freigeben – S. 7](#)

[Eine Anpassung des Filters verlangen – S. 8](#)

## Verwaltung der falschen Negativmeldungen

---

Wenn ein Spam durch die Maschen des Netzes fällt und den Weg in Ihr Postfach findet (falsche Negativmeldung), so bedeutet dies, dass der Unterschied zu einem erwünschten E-Mail sehr gering ist. In diesem Fall nimmt MailCleaner die Zustellung in der Annahme vor, dass es weniger gravierend ist, ein Spam zu erhalten als eine möglicherweise wichtige Meldung nicht zu bekommen.

Wenn Sie feststellen, dass es sich in der Tat um Spam handelt, müssen Sie eine *Anpassung des Filters* verlangen, um die Regeln der Spamerkennung zu verfeinern.

## Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Outlook für Windows

Sie können dem E-Mail Programm Microsoft Outlook für Windows eine Erweiterung (ein Plug-in) hinzufügen, damit von Ihrem E-Mail Programm aus ein nicht gefiltertes Spam einfach mitgeteilt werden kann. Es wird in der Menüleiste eine Schaltfläche mit dem Logo von MailCleaner und dem Text „Unerwünscht“ installiert.

**Abbildung A-3** Die Schaltfläche Begehren um Anpassung des Filters in Outlook.



Um Spam zu melden:

- wählen Sie das Spam aus der E-Mail Liste;
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Unerwünscht* in der Werkzeugleiste;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails an das *Analysezentrum* versandt;
- löschen Sie anschliessend das Spam, falls Sie dies wünschen;
- Sie erhalten zwar keine Bestätigung, aber Ihre Mitteilung wird im ständigen Verfahren der Korrektur des Filters berücksichtigt.

## Installation der MailCleaner Erweiterung für Outlook

Um die Erweiterung für Outlook für Windows zu installieren:

- laden Sie die neueste Version im Abschnitt *Hilfe* des Verwaltungsbereichs herunter;
- Verlassen Sie Outlook, wenn es aktiv ist;
- Doppelklicken Sie auf das Installationsprogramm;
- befolgen Sie die Anweisungen (Es ist möglich, dass das Hinzufügen von „Visual Studio 2005 Tools for Office“ oder eines anderen Komponenten eines Dritten gefordert wird);
- eine Bestätigungsmeldung zeigt Ihnen das Ende der Installation an;
- starten Sie Outlook erneut;
- Sie finden eine neue Schaltfläche in Ihrer Werkzeugleiste.

**Hinweis:** Ihr Systemadministrator hat vielleicht die Installation von Outlook Erweiterungen auf Ihrem Computer untersagt. Nehmen Sie gegebenenfalls mit ihm Kontakt auf.

**Apple Benutzer:** die Erweiterung besteht nur für Windows. Befolgen Sie die nachstehenden Anweisungen.

## Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit einem anderen E-Mail Programm

Wenn Sie nicht Microsoft Outlook mit MailCleaner Erweiterung verwenden, so ist ein Begehren um Anpassung des Filters wegen eines nicht gefilterten Spams nur durch ein manuelles E-Mail an das *Analysezentrum* von MailCleaner möglich.

Diese Adresse kann in diesem Dokument nicht angegeben werden, da sie von der Konfiguration abhängt, die von Ihrem Administrator oder Ihrem Provider durchgeführt wurde. Um sie kennen zu lernen, konsultieren Sie im Abschnitt *Hilfe* des Verwaltungsbereiches die Rubrik *Begehren um Anpassung des Filters*. Notieren Sie diese Adresse: Sie werden sie in den folgenden Schritten benötigen.

Um ein Spam mitzuteilen, das die Kontrolle umgangen hat:

- wählen Sie das Spam aus der E-Mail Liste;
- leiten Sie das Mail mit der entsprechenden Funktion in Ihrem E-Mail Programm weiter;
- geben Sie als Empfänger die Adresse des *Analysezentrum*s von MailCleaner an, die Sie zuvor notiert haben;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails versandt;
- löschen Sie anschliessend das Spam, falls Sie dies wünschen;
- Sie erhalten zwar keine Bestätigung, aber Ihre Mitteilung wird im ständigen Verfahren der Korrektur des Filters berücksichtigt.

**Wichtig:** Sie dürfen keinesfalls das Spam durch Kopieren und Einsetzen weiterleiten, sonst gehen die ursprünglichen langen Kopfzeilen verloren, die für die Analyse des E-Mails unerlässlich sind. Unabhängig davon, ob Sie einen PC oder einen Mac haben und welches Ihr E-Mail Programm ist, benützen Sie unbedingt die Funktion *Weiterleiten* oder ähnlich.

### ***Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Netscape, Mozilla, Thunderbird***

- Wählen Sie das Spam aus der E-Mail Liste;
- Wählen Sie das Menü *Nachricht*, dann das Untermenü *Weiterleiten als...*, dann den Punkt *Anlage*;
- geben Sie als Empfänger die Adresse des *Analysezentrum*s von MailCleaner an, die Sie zuvor notiert haben;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails versandt;
- löschen Sie anschliessend das Spam, falls Sie dies wünschen;
- Sie erhalten zwar keine Bestätigung, aber Ihre Mitteilung wird im ständigen Verfahren der Korrektur des Filters berücksichtigt.

### ***Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Microsoft Entourage (Apple Computer)***

- Wählen Sie das Spam aus der E-Mail Liste;
- Wählen Sie das Menü *Nachricht*, dann den Punkt *Weiterleiten*;
- geben Sie als Empfänger die Adresse des *Analysezentrum*s von MailCleaner an, die Sie zuvor notiert haben;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails versandt;
- löschen Sie anschliessend das Spam, falls Sie dies wünschen;
- Sie erhalten zwar keine Bestätigung, aber Ihre Mitteilung wird im ständigen Verfahren der Korrektur des Filters berücksichtigt.

### **Verwaltung der falschen Negativmeldungen mit Mail (Apple Computer)**

- Wählen Sie das E-Mail aus;
- Wählen Sie das Menü *Nachricht*, dann den Punkt *Weiterleiten als Anlage*;
- geben Sie als Empfänger die Adresse des *Analysezentrum*s von MailCleaner an, die Sie zuvor notiert haben;
- ein *Begehren um Anpassung des Filters* wird zusammen mit einer Kopie des E-Mails versandt;
- löschen Sie anschliessend das Spam, falls Sie dies wünschen;
- Sie erhalten zwar keine Bestätigung, aber Ihre Mitteilung wird im ständigen Verfahren der Korrektur des Filters berücksichtigt.

### **Weise Verwaltung der Warnliste und der Weissen Liste**

---

Die Warnliste und die Weisse Liste ermöglichen es Ihnen, die Aktion des Filters für Absender Ihres Vertrauens zu verringern.

**Im Allgemeinen sollten Sie keine Eintragungen auf diesen Listen vornehmen**, sie sind einzig für folgende Fälle gedacht:

- Sie möchten aus persönlichen Gründen Spams oder ähnliche Inhalte eines bestimmten Absenders erhalten;
- Aus Gründen der strengen Vertraulichkeit können Sie keine Berichtigung des Filters verlangen (d. h. keine Kopie des E-Mails des fraglichen Absenders versenden).

#### **Warnliste**

Wenn ein E-Mail von einem in der Warnliste aufgeführten Absender stammt und als Spam erkannt wird, erhalten Sie sofort eine Warnmeldung. Es handelt sich in einem gewissen Sinne um eine kombinierte Version des *Markierungsmodus* und des *Quarantänemodus*.

Die zurückgehaltene Nachricht kann direkt aus der Warnmitteilung heraus freigegeben werden.

**Hinweis:** wenn Sie den *Kennzeichnungsmodus* oder den *Löschmodus* eingestellt haben, ist die Eintragung auf der Warnliste wirkungslos.

★ *Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung (für Experten)*

---

**Konfiguration der Warnliste** [– S. 33](#)

## **Weisse Liste**

Die Meldungen, die von einem in der Weissen Liste aufgeführten Absender stammen, gelangen direkt zu Ihnen, ohne dass sie auf Spam kontrolliert worden wäre. Viren und gefährliche E-Mails werden weiterhin kontrolliert.

**Hinweis:** die Warnliste ist der Weissen Liste vorzuziehen.

★ *Möglichkeiten zur benutzerdefinierten Einstellung (für Experten)*

.....  
[Konfiguration der Weissen Liste – S. 34](#)

# B Häufig gestellte Fragen

## Einfache und direkte Antworten auf die häufigsten Fragen.

### Verwaltungsbereich

---

#### Was ist der Verwaltungsbereich?

Ein privater Bereich, worauf Sie mit Ihrem Internetbrowser Zugriff haben. Sie können dort Ihre Quarantäne konsultieren und die Parameter des MailCleaners je nach Ihren besonderen Bedürfnissen einstellen.

#### Wie greifen Sie auf den Verwaltungsbereich zu?

Die Adresse hat gewöhnlich das Format `https://mailcleaner.meinefirma.com` (ersetzen Sie `meinefirma.com` durch den Namen Ihrer eigenen Domain). Verlangen Sie im Zweifelsfall die Adresse bei Ihrem E-Mail Administrator.

#### Wo finde ich meinen Benutzernamen und mein Passwort?

Für eine bestimmte von MailCleaner gefilterte Adresse sind Ihr Benutzername und Ihr Passwort dieselben wie in Ihrem E-Mail Programm.

### Spams und Quarantäne

---

#### Was ist die Quarantäne?

Eine Isolationszone ausserhalb Ihres E-Mail Programms, welche die als Spams identifizierten E-Mails blockiert.

#### ***In der Quarantäne blockierte E-Mails***

##### **Ein legitimes E-Mail wurde irrtümlich in der Quarantäne blockiert. Was muss ich tun?**

Sie müssen es freigeben, damit es Ihr E-Mail Programm erreichen darf und dann aus der Quarantäne heraus *ein Begehren um Anpassung des Filters* stellen.

##### **Warum blockiert MailCleaner ein E-Mail, das mich hätte erreichen sollen?**

Weil die fragliche Nachricht über einen Server mit zurzeit zweifelhaftem Ruf versandt wurde (er wurde vielleicht von Piraten als Relais für Spams verwendet) und/oder eine spezifische Formatierung enthält, die eine Spamregel ausgelöst hat. Es handelt sich also nicht um einen Fehler von MailCleaner, sondern um eine Vorsichtsmassnahme angesichts der Charakteristika eines bestimmten E-Mails, die beim blossen Durchlesen des Inhalts nicht zu erkennen sein mögen.

##### **Wie geben Sie ein E-Mail frei?**

Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, das auf der entsprechenden Zeile der Nachricht in einem Quarantänebericht oder im Verwaltungsbereich zu finden— ist.

**Ich habe eine Nachricht freigegeben, aber sie erscheint noch immer in der Quarantäne. Ist das normal?**

Eine freigegebene Nachricht verbleibt in der Quarantäne, damit Sie sie allenfalls erneut freigeben können. Sie erscheint jedoch in Kursivschrift, damit Sie sehen, dass sie bereits freigegeben wurde.

**Was müssen Sie tun, um keine Quarantäneberichte mehr zu erhalten?**

Sie können die im Abschnitt *Konfiguration* des Verwaltungsbereichs die Periodizität der Berichte ändern oder auf ihren Versand verzichten. Dann müssen Sie aber jedes Mal auf den Verwaltungsbereich zugreifen, um Ihre Quarantäne zu konsultieren.

**Nicht zurückbehaltene Spams****Ein Spam ist nicht gefiltert worden. Was muss ich tun?**

Sie müssen aus Ihrem E-Mail Programm heraus ein *Begehren um Anpassung des Filters* stellen, damit die Filterregeln verstärkt werden.

**Warum lässt MailCleaner Spams zu?**

Gewisse Spams fallen durch die Maschen des Netzes, weil sich in der mathematischen Analyse kein Unterschied zu einer legitimen Nachricht gezeigt hat. Aus diesem Grund müssen Sie diesen Fehler unbedingt dem *Analysezentrum* mitteilen, damit gewisse Regeln verstärkt werden können. Im Zweifelsfall nimmt MailCleaner die Zustellung vor, **da es weniger gravierend für Sie ist, ein Spam zu erhalten als eine legitime Nachricht nicht zu erhalten.**

**Anpassungen des Filters****Was ist eine Anpassung des Filters?**

Eine freiwillige Aktion von Ihnen in der Folge der Blockade einer legitimen Nachricht in der Quarantäne oder der Ankunft eines Spams in Ihrem Postfach. Im ersten Fall macht die Anpassung des Filters MailCleaner gegenüber einem bestimmten Absender toleranter. Im zweiten Fall wird MailCleaner aggressiver.

**Was geschieht bei einem Begehren um Anpassung des Filters?**

Eine Kopie des E-Mails wird an das *Analysezentrum* von MailCleaner gesandt. Die Ingenieure überprüfen die Lage und nehmen eventuell eine Änderung des Filters vor. Die vom *Analysezentrum* getroffenen Massnahmen werden Ihnen in der Frist eines Werktags mitgeteilt.

**Viren und gefährliche E-Mails**

---

**Wie behandelt MailCleaner die Viren?**

Die Viren werden ausgemerzt. Sie erhalten keine Meldung darüber.

**Was ist ein gefährlicher Inhalt?**

Es handelt sich um Informationen, die Ihr E-Mail Administrator vorsorglich filtern wollte, z. B. ausführbare Scripts (.exe) in Attachments oder Links zu verdächtigen Internetseiten. Ein E-Mail mit gefährlichen Inhalten wird an Ihr Postfach weitergeleitet, nachdem die gefährlichen Elemente entfernt worden sind. Sie werden durch einen Hinweis ersetzt, wie Sie Ihren Administrator bitten können, Ihnen das vollständige E-Mail zuzustellen.

**Wie erkennen Sie, dass ein E-Mail einen gefährlichen Inhalt hat?**

Es umfasst ein Schlüsselwort in der Betreffzeile - gewöhnlich „{GEFÄHRLICHER INHALT}“- und Anweisungen zur Freigabe in der Anlage.

**Wie verlange ich von meinem Administrator, dass er mir die gefährlichen Inhalte nachsendet?**

Befolgen Sie die als Anlage erhaltenen Anweisungen. Sie müssen Ihrem Administrator das numerische Kennzeichen der blockierten Meldung angeben. Wenn Ihr Administrator zum Schluss kommt, dass es sich wirklich um eine Gefahr handelt (was meist zutrifft), so kann er die Übermittlung verweigern.

# C Glossar

## **Analysezentrum**

Das Analysezentrum von MailCleaner befindet sich am Sitz des Herausgebers von MailCleaner und garantiert jederzeit die hohe Qualität des Filters angesichts des weltweiten Spamverkehrs, der Virenaktivität und der Anpassungsbegehren der Benutzer aus aller Welt garantieren.

## **Aufbewahrungsfrist**

Dauer, während der ein in der Quarantäne zurückbehaltenes E-Mail konsultiert werden kann. Nach Ablauf dieser Frist wird es automatisch gelöscht.

## **Begehren um Anpassung des Filters**

Eine freiwillige Aktion von Ihnen in der Folge der Blockade einer legitimen Nachricht in der Quarantäne oder der Ankunft eines Spams in Ihrem Postfach. Im ersten Fall macht die Anpassung des Filters MailCleaner gegenüber einem bestimmten Absender toleranter. Im zweiten Fall wird MailCleaner aggressiver. Die Begehren werden vom *Analysezentrum* von MailCleaner behandelt.

## **Ein E-Mail freigeben**

Freiwillige Aktion, um ein in der Quarantäne zurückbehaltenes E-Mail in das E-Mail Programm weiterzuleiten.

## **Falsche Positivmeldung**

Legitimes E-Mail, das von MailCleaner als Spam betrachtet wurde. Jede falsche Positivmeldung muss Gegenstand eines *Begehrens um Anpassung des Filters* bilden.

## **Falsche Negativmeldung**

Spam, der nicht durch den Filter als solcher erkannt wurde. Jede falsche Negativmeldung muss dem *Analysezentrum* gemeldet werden, damit der Filter inskünftig dieser Ausnahme Rechnung tragen kann.

## **Fastnet SA**

Die freundlichen Herausgeber von MailCleaner. Das pure Gegenteil der Spammer. Sitz in St-Sulpice, Schweiz.

## **Filterungsregel**

Mathematische und statistische Überprüfung der Charakteristika eines E-Mails, um festzustellen, ob es sich um Spam handelt.

## **Gefährlicher Inhalt**

Verdächtige Informationen, die in einem E-Mail enthalten ist, zuvor durch Ihren Administrator oder Ihren Provider gefiltert.

## **Login**

Verfahren, das in der Feststellung besteht, ob eine Person wirklich diejenige ist, die sie zu sein vorgibt. Bei MailCleaner gestattet ein erfolgreiches Login dem Benutzer den Zugriff auf seine Quarantäne.

### **Plug-in**

Englische Bezeichnung für eine Erweiterung, die in einer Anwendung zu installieren ist. Die Erweiterung MailCleaner für Microsoft Outlook vereinfacht die Mitteilungen über *falsche Negativmeldungen*.

### **Provider**

Unternehmen, das Internet- und E-Mail-Dienstleistungen anbietet. Auf Englisch: ISP (Internet Service Provider).

### **Quarantäne**

Eine Isolationszone ausserhalb Ihres E-Mail Programms, welche die als Spams betrachteten E-Mails zurückhält.

### **Quarantänebericht**

Automatisch versandter periodischer Bericht, worin alle in der Quarantäne zurückbehaltenen Meldungen aufgeführt werden und das Werkzeug aufweist, um die E-Mails anzusehen und freizugeben.

### **RBL**

Realtime Blackhole List. Die RBL haben zum Ziel, in Echtzeit eine Liste der Server zu führen, die einen schlechten Ruf haben, weil sie Spam verschicken. Der Grundsatz der Verwendung ist sehr einfach: wenn das eingetroffene E-Mail von einem solchen Server stammt, wird es grundsätzlich als Spam behandelt. Die Schwierigkeit bei der Verwendung von RBL besteht darin, ständig ihre Vertrauenswürdigkeit zu überprüfen.

### **Schweiz**

Ursprungsland von MailCleaner. Die Spams werden mit der Qualität und Präzision eines Uhrmachers ausgemerzt.

### **Score**

Quarantäneindikator, der eine ziffernmässige und gewichtete Bewertung der Spamindizes zeigt.

### **SMTP**

Simple Mail Transfer Protocol. Für den Versand elektronischer Post verwendetes Protokoll.

### **Spam**

Vom Benutzer nicht erwünschte Nachricht, die aber keine gefährlichen Inhalte enthält. Manchmal auch „Junkmail“ genannt.

### **Überwachte Adressen**

Gesamtheit der durch dieselbe Einrichtung von MailCleaner überwachten Internetdomains (z. B.: @meyer.com, @mueller.com).

### **Verwaltungsbereich**

Privater Internetbereich, wo Sie die in Quarantäne zurückbehaltenen E-Mails konsultieren und die benutzerdefinierte Konfiguration der Parameter vornehmen können.

### **Virus**

Softwareelement, das als Anlage (attachment) in Ihren Computer eindringt und möglicherweise dessen Integrität beeinträchtigt.

**Warnliste**

Liste von Absendern Ihres Vertrauens, sodass Sie für jedes ihrer in der Quarantäne zurückbehaltene E-Mail eine Warnung erhalten. Auf Englisch: Warn List.

**Weisse Liste**

Liste von Absendern Ihres Vertrauens, sodass deren E-Mails nicht in der Quarantäne zurückbehalten werden. Auf Englisch: White List.

**Wow**

Das sagen Sie jetzt hoffentlich.