

# Email Quarantine

Benutzerhandbuch

# Benutzerhandbuch zu Email Quarantine

Dokumentationsversion: Phase 0

## Rechtlicher Hinweis

Copyright © 2016 Symantec Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Symantec, das Symantec-Logo und das Häkchen-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Symantec Corporation oder seiner verbundenen Unternehmen in den USA und anderen Ländern. Andere Bezeichnungen können Marken anderer Rechteinhaber sein.

Das in diesem Dokument beschriebene Produkt unterliegt Lizenzen, die seine Verwendung, Vervielfältigung, Verteilung und Dekompilierung/Zurückentwicklung (Reverse Engineering) einschränken. Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung der Symantec Corporation und ihrer Lizenzgeber vervielfältigt werden.

DIE DOKUMENTATION WIRD "OHNE MÄNGELGEWÄHR" GELIEFERT. ALLE AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN BEDINGUNGEN, DARSTELLUNGEN UND GEWÄHRLEISTUNGEN EINSCHLIESSLICH DER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER NICHTÜBERTRETUNG SIND UNGÜLTIG, SOFERN DIESER HAFTUNGSAUSSCHLUSS NICHT GESETZESWIDRIG IST. DIE SYMANTEC CORPORATION ÜBERNIMMT KEINE HAFTUNG FÜR BEILÄUFIG ENTSTANDENE ODER FOLGESCHÄDEN, DIE IN VERBINDUNG MIT DEM INHALT, DER LEISTUNG ODER DER VERWENDUNG DIESER DOKUMENTATION ENTSTEHEN. DIE IN DIESER DOKUMENTATION ENTHALTENEN INFORMATIONEN KÖNNEN JEDERZEIT OHNE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN.

Die lizenzierte Software und Dokumentation werden als kommerzielle Computersoftware gemäß FAR 12.212 angesehen und unterliegen den in FAR Abschnitt 52.227-19 'Commercial Computer Software - Restricted Rights' und DFARS 227.7202 ff "Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation" sowie etwaigen Nachfolgebestimmungen, ob von Symantec als On Premise- oder gehostete Dienste zur Verfügung gestellt. Jede Verwendung, Modifizierung, Reproduktionsversion, Leistung, Anzeige oder Offenlegung der lizenzierten Software und Dokumentation seitens der US-amerikanischen Regierung erfolgt nur gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung.

Symantec Corporation  
350 Ellis Street  
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com>

# Technischer Support

Wenn Sie Hilfe zu einem Aspekt der Sicherheitsdienste benötigen, der nicht durch die Online-Hilfe oder die Administratorhandbücher abgedeckt ist, wenden Sie sich an Ihren IT-Administrator oder das Support-Team. Sie finden die Kontaktinformationen des Support-Teams, indem Sie im Portal "Support > Kontakt" wählen.

# Inhalt

Technischer Support .....	3	
Kapitel 1	Symantec Email Quarantine: Grundlagen .....	6
	Was ist das Quarantäneportal? .....	6
	Einloggen .....	7
	Das Portal .....	8
	Ändern der Anzeigesprache .....	9
	Filtern der anzuzeigenden isolierten E-Mails .....	9
	Anzeigen von Spam-E-Mails .....	9
	Suchen nach E-Mails .....	10
	Auswählen von E-Mails .....	10
	Freigeben von E-Mails .....	11
	Löschen von E-Mails .....	13
Kapitel 2	Genehmigen Blockieren .....	14
	Verwalten der Listen genehmigter und blockierter Absender bzw. Domänen .....	14
	Anzeigen der genehmigten und blockierten Absender bzw. Domänen .....	15
	Hinzufügen eines genehmigten oder blockierten Absenders bzw. einer Domäne .....	16
	Löschen genehmigter oder blockierter Absender bzw. Domänen .....	17
	Anfordern der Genehmigung eines Absenders .....	18
Kapitel 3	Einstellungen .....	20
	Ändern des Kennworts .....	20
	Festlegen der Benachrichtigungshäufigkeit .....	21
	Hinzufügen von Aliasen .....	21
Kapitel 4	Aliase verwalten (nur Portaladministratoren) .....	23
	Hinzufügen von Aliasen (für Administratoren) .....	23

Kapitel 5	Kontogruppen verwalten (nur Portaladministratoren) .....	25
	Kontogruppen .....	25
Kapitel 6	Konten verwalten (nur Portaladministratoren) .....	27
	Erstellen von Konten für Quarantänebenutzer .....	27
Kapitel 7	E-Mail-Vorlagen verwalten (nur Portaladministratoren) .....	29
	Informieren von Quarantänebenutzern unter Verwendung von Vorlagen .....	29
Kapitel 8	Fehlerbehebung .....	31
	Ich habe keine E-Mail mit der Aufforderung zum Registrieren und Einloggen erhalten .....	31
	Das System verweigert die Zusendung einer E-Mail zur Kennwortrücksetzung .....	32
	Ich habe eine E-Mail freigegeben, diese wurde jedoch nicht an meinen Posteingang weitergeleitet .....	32

# Symantec Email Quarantine: Grundlagen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Was ist das Quarantäneportal?](#)
- [Einloggen](#)
- [Das Portal](#)
- [Ändern der Anzeigesprache](#)
- [Filtern der anzuzeigenden isolierten E-Mails](#)
- [Anzeigen von Spam-E-Mails](#)
- [Suchen nach E-Mails](#)
- [Auswählen von E-Mails](#)
- [Freigeben von E-Mails](#)
- [Löschen von E-Mails](#)

## Was ist das Quarantäneportal?

Symantec Email Quarantine speichert E-Mails, die vom AntiSpam-Dienst als Spam oder Newsletter gemeldet wurden. Dies verhindert, dass möglicher Spam den normalen Posteingang erreicht. E-Mails werden im Quarantäneportal 14 Tage lang gespeichert, es sei denn, Sie löschen sie früher. Sie interagieren mit Email Quarantine über das Quarantäneportal, wo Sie isolierte E-Mails anzeigen, akzeptieren und löschen, blockierte und genehmigte Absender verwalten und eine Reihe von Einstellungen vornehmen können. Administratoren verwenden auch das

Quarantäneportal, um isolierte E-Mails für E-Mail-Empfänger ihres Unternehmens zu verwalten.

- Abhängig davon, wie das Quarantäneportal eingerichtet ist, erhalten Sie möglicherweise regelmäßig Übersichtsbenachrichtigungen über die E-Mails, die an das Portal weitergeleitet wurden.
- Nach dem Einloggen beim Quarantäneportal sehen Sie Datum und Absender der als Spam erkannten E-Mails. Je nach Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens können Sie die Betreffzeile von E-Mails und eine Vorschau des Inhalts anzeigen. In der Vorschau können keine Anhänge oder in der E-Mail enthaltene Bilder angezeigt werden.
- Sie können unerwünschte E-Mails löschen oder gewünschte E-Mails an Ihren normalen E-Mail-Posteingang weiterleiten. Sie können eine E-Mail unter Umständen direkt über die Übersichtsbenachrichtigungen freigeben.
- Wenn Sie über weitere E-Mail-Adressen verfügen, können Sie diese dem Quarantäneportal als Aliase hinzufügen. Dadurch gehen alle als Spam erkannte E-Mails beim selben Quarantäneportalkonto ein.

## Einloggen

Wenn Sie eine URL, einen Benutzernamen und ein Kennwort für das Quarantäneportal haben, können Sie sich einloggen. Die URL, der Benutzername und das Kennwort sind eventuell in der Begrüßungs-E-Mail enthalten, die Sie nach dem Registrieren im Quarantäneportal erhalten haben. Nachdem Sie sich eingeloggt haben, werden Sie möglicherweise aufgefordert, Ihr Kennwort möglichst bald zu ändern.

### So loggen Sie sich beim Quarantäneportal ein

- 1 Klicken Sie auf die URL in Ihrer Begrüßungs-E-Mail oder Übersichtsbenachrichtigung.
- 2 Geben Sie Benutzername und Kennwort ein.
- 3 Klicken Sie auf "Einloggen".

Die Startseite des Quarantäneportals wird angezeigt.

---

**Hinweis:** Wenn Sie sich zum ersten Mal einloggen, wird möglicherweise die Seite "Neues Konto" angezeigt. Klicken Sie auf "Kennwort senden". Das Kennwort wird an die E-Mail-Adresse gesendet, die Sie beim Einloggen verwendet haben. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens werden Sie möglicherweise aufgefordert, Ihr Kennwort regelmäßig zu ändern. Möglicherweise gibt es in Ihrem Unternehmen bestimmte Vorgaben zum Kennwort, die Sie beachten müssen.

---

## Das Portal

Das Menü des Quarantäneportals auf der linken Seite enthält Symbole zum Umschalten zwischen den Bereichen des Portals, in denen Sie verschiedene Aufgaben durchführen. Es ist standardmäßig minimiert, damit die Portalseiten auf Mobilgeräten besser dargestellt werden können.

### So zeigen Sie das Menü an

- 1 Klicken Sie in der oberen linken Ecke der Startseite des Quarantäneportals links neben dem Logo auf die drei horizontalen Balken. Das Menü wird links auf der Seite angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf ein Symbol, um die gewünschte Portalseite anzuzeigen: Startseite, Genehmigen|Blockieren, Einstellungen, Aliase verwalten, Kontogruppen verwalten, Konten verwalten und E-Mail-Vorlagen verwalten.

---

**Hinweis:** Vorausgesetzt, dass dies laut den Quarantänerichtlinien ihres Unternehmens möglich ist, können Benutzer von Email Quarantine nur die ersten drei Portalseiten verwenden: Startseite, Genehmigen|Blockieren und Einstellungen. Die verbleibenden vier Seiten ( Aliase verwalten, Kontogruppen verwalten, Konten verwalten und E-Mail-Vorlagen verwalten ) sind nur für Administratoren von Email Quarantine verfügbar.

---

## Ändern der Anzeigesprache

Sie können die Sprache des Quarantäneportals ändern.

### So ändern Sie die Anzeigesprache

- 1 Klicken Sie oben rechts auf der Startseite des Quarantäne-Portals auf Ihren Benutzernamen, um die Liste der Sprachen anzuzeigen, die das Portal unterstützt (sowie Links zum Anzeigen der Hilfe und zum Ausloggen).

Für Mobilbenutzer wird der Benutzername im seitlichen Navigationsbereich angezeigt, zusammen mit Symbolen zum Aufrufen der anderen Quarantäneportalseiten.

- 2 Wählen Sie die gewünschte Sprache aus der Dropdown-Liste. Das Quarantäneportal wird jetzt in der ausgewählten Sprache angezeigt.

---

**Hinweis:** Administratoren nutzen Steuerelemente auf der Seite "Vorlagen", um die Sprache der Benachrichtigungen anzugeben, die Sie von Email Quarantine erhalten.

---

## Filtern der anzuzeigenden isolierten E-Mails

Die Startseite des Quarantäneportals zeigt die Liste der isolierten E-Mails an. Sie steuern, welche E-Mails in der Liste angezeigt werden:

- **Filter** : Klicken Sie auf den Pfeil und wählen Sie "Alle Domänen" oder eine bestimmte Domäne, für die isolierte E-Mails angezeigt werden sollen. Administratoren können auch "Eigene Übersicht" wählen, um ihre eigenen isolierten E-Mails anzuzeigen.
- **E-Mails** : Klicken Sie auf "Gesamt", um Spam und Newsletter anzuzeigen, oder klicken Sie auf das Symbol "Spam" bzw. "Newsletter", um die jeweiligen isolierten E-Mails anzuzeigen.
- **Zeitleiste** : Wählen Sie den Zeitraum aus, für den isolierte E-Mails angezeigt werden sollen, indem Sie auf "14 Tage", "7 Tage" oder "1 Tag" klicken.

## Anzeigen von Spam-E-Mails

Wenn Sie sich beim Quarantäneportal einloggen, können Sie die Spam-E-Mails anzeigen, die Sie erhalten haben. Für jede E-Mail werden Absender und Datum angezeigt. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens können Sie möglicherweise den E-Mail-Betreff anzeigen.

---

**Hinweis:** Wenn in Ihrem Quarantäneportalkonto Spam-E-Mails von mehr als einer E-Mail-Adresse eingehen, (d. h. wenn Sie einen Alias für Ihr Konto eingerichtet haben) wird in der Spalte "Empfänger" die Adresse angezeigt, an die die E-Mail gesendet wurde.

---

#### **So sortieren Sie die Liste**

- ◆ Klicken Sie auf die Überschrift der Spalte, nach der sortiert werden soll. Ein Pfeil in der Spaltenüberschrift gibt die Sortierreihenfolge an.

#### **So legen Sie fest, wie viele Einträge pro Seite angezeigt werden**

- ◆ Wählen Sie in der Dropdown-Liste "E-Mails pro Seite" die Anzahl von E-Mail pro Seite aus.

## **Suchen nach E-Mails**

Sie können im Quarantäneportal nach einer E-Mail von einem bestimmten Absender oder mit einem bestimmten Betreff suchen. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens können Sie möglicherweise die Betreffzeile der E-Mails anzeigen. Wenn das der Fall ist, können Sie im Quarantäneportal nach einer E-Mail mit einem bestimmten Text in der Betreffzeile suchen.

#### **So suchen Sie nach einer E-Mail**

- 1 Geben Sie ein Stichwort (oder einen Teil des Stichworts) in das Suchfeld ein, nach dem die Betreffzeilen oder die Absender durchsucht werden sollen. Die Verwendung von Platzhaltern im Suchfeld ist nicht möglich. Wenn Sie beispielsweise nach dem Sternchen (\*) suchen, werden nur E-Mails angezeigt, bei denen das Zeichen in der Betreffzeile oder im Namen des Absenders enthalten ist.
- 2 Klicken Sie auf "Suchen". Es werden alle E-Mails angezeigt, die das Stichwort enthalten.

## **Auswählen von E-Mails**

Wenn Sie E-Mails löschen oder freigeben möchten, können Sie einzelne E-Mails oder alle E-Mails auf einer Seite auswählen.

#### **So wählen Sie einzelne E-Mails aus**

- ◆ Suchen Sie die gewünschte E-Mail und aktivieren Sie das Kontrollkästchen links daneben.

**So wählen Sie alle E-Mails auf einer Seite aus:**

- ◆ Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links oben in der Liste neben der Spaltenüberschrift "Absender". Alle E-Mails auf dieser Seite werden ausgewählt.

Je nach den Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens können Sie möglicherweise den Text der E-Mail anzeigen. Ist dies der Fall:

**So zeigen Sie den Text einer E-Mail an:**

- ◆ Suchen Sie die anzuzeigende E-Mail und klicken Sie auf den Namen des Absenders. Die E-Mail wird angezeigt. Sie können nun die E-Mail lesen und festlegen, ob sie freigeben, gelöscht oder beibehalten werden soll.

## Freigeben von E-Mails

Wenn Sie eine E-Mail freigeben, wird sie an Ihren E-Mail-Posteingang gesendet. Die E-Mail verbleibt im Quarantäneportal. Sie können einzelne E-Mails oder alle E-Mails auf einer Seite gleichzeitig freigeben.

---

**Hinweis:** Wenn Sie der Besitzer eines Kontos mit Aliassen oder einer Kontogruppe sind und eine E-Mail für einen Ihrer Aliase oder Mitgliedskonten freigeben, wird die E-Mail an den Posteingang des ursprünglichen Empfängers gesendet und nicht an Ihren Posteingang.

---

**Vorsicht:** Wenn die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens verhindert, dass Sie den Betreff oder den Inhalt von E-Mails im Quarantäneportal lesen können, müssen Sie die E-Mail über Ihren E-Mail-Posteingang freigeben, um sie anzeigen zu können. Gehen Sie beim Freigeben von E-Mails mit ungeeignetem oder anstößigem Inhalt vorsichtig vor. Sobald die E-Mails in Ihrem Posteingang sind, tragen Sie die Verantwortung.

---

**So geben Sie eine E-Mail aus dem Quarantäneportal frei**

- ◆ Sie haben folgende Möglichkeiten:
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der freizugebenden E-Mail und klicken Sie oben in der Liste auf "Freigeben".
  - Wenn Sie im Rahmen der Sicherheitslinie des Unternehmens eine Vorschau der E-Mail anzeigen können, öffnen Sie die freizugebende E-Mail, indem Sie auf den Absender klicken. Klicken Sie anschließend oben in der E-Mail auf "Freigeben".

Die Bestätigungsmeldung "Freigegeben" wird angezeigt. Sie können möglicherweise anfordern, diesen Absender Ihrer bzw. der Liste genehmigter Absender des Unternehmens hinzuzufügen.

### **So geben Sie mehrere E-Mails aus dem Quarantäneportal frei**

- 1 Aktivieren Sie die Kontrollkästchen links neben den freizugebenden E-Mails und klicken Sie oben in der Liste auf "Freigegeben".

Die Bestätigungsmeldung "Freigegeben" wird für die erste ausgewählte E-Mail angezeigt.

- 2 Klicken Sie auf "Weiter".

Die nächste Bestätigungsmeldung "Nachricht freigegeben" wird angezeigt.

- 3 Fahren Sie wie oben beschrieben fort, bis alle E-Mails freigegeben wurden.

---

**Hinweis:** Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens können Sie bei jeder Bestätigungsmeldung "Freigegeben" anfordern, den Absender der unternehmensspezifischen oder Ihrer eigenen Liste genehmigter Absender hinzuzufügen.

---

### **So geben Sie eine E-Mail über eine aktive Übersichtsbenachrichtigung frei**

Wenn in Ihrem Unternehmen aktive Übersichtsbenachrichtigungen eingerichtet sind, enthalten diese einen Link zum Freigeben von Spam-E-Mails ohne Einloggen beim Quarantäneportal.

Sie können eine E-Mail aus einer Benachrichtigung mit Aktivübersicht aus Sicherheitsgründen nur einmal freigeben. Auf diese Weise werden bösartige Benutzer daran gehindert, eine E-Mail gleich mehrere Male freizugeben und so einen Denial-of-Service (DOS)-Angriff zu starten. Loggen Sie sich daher zur erneuten Freigabe einer E-Mail beim Quarantäneportal ein. Sie können auch Ihren Quarantäneadministrator bitten, sie freizugeben.

Klicken Sie in der Spam-Benachrichtigungs-E-Mail auf den Link neben der freizugebenden E-Mail. Das Freigeben der E-Mail wird bestätigt.

Eine E-Mail kann unter folgenden Umständen nicht freigegeben werden:

- Die E-Mail wurde bereits im Quarantäneportal freigegeben.
- Die E-Mail wurde bereits von Ihnen oder einem Quarantäne-Administrator aus dem Quarantäneportal gelöscht.
- Die E-Mail ist abgelaufen. Spam-E-Mails werden 14 Tage lang gespeichert.

# Löschen von E-Mails

Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens können Sie möglicherweise E-Mails löschen. Wenn Sie eine E-Mail löschen, wird sie aus Quarantäneportal entfernt. Sie können einzelne E-Mails, alle E-Mails auf einer Seite oder alle vorhandenen E-Mails löschen.

Wenn die Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens das Löschen von E-Mails zulässt, gehen Sie folgendermaßen vor:

## So löschen Sie eine E-Mail:

- ◆ Aktivieren Sie entweder das Kontrollkästchen links neben der zu löschenden E-Mail und klicken Sie oben in der Liste auf "Löschen" oder öffnen Sie die E-Mail, indem Sie auf den Absender und dann oben in der E-Mail auf "Löschen" klicken.

## So löschen Sie alle E-Mails auf einer Seite

- 1 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben der Überschrift "E-Mail von". Alle E-Mails auf dieser Seite werden ausgewählt.
- 2 Klicken Sie oben in der Liste auf "Löschen".

# Genehmigen|Blockieren

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Verwalten der Listen genehmigter und blockierter Absender bzw. Domänen](#)
- [Anfordern der Genehmigung eines Absenders](#)

## Verwalten der Listen genehmigter und blockierter Absender bzw. Domänen

---

**Hinweis:** Je nach Konfiguration der E-Mail-Dienste in Ihrem Unternehmen können Sie möglicherweise keine persönlichen Listen genehmigter und blockierter Absender verwalten. In diesem Fall werden die Registerkarten "Genehmigte Absender" und "Blockierte Absender" nicht im Quarantäneportal angezeigt.

---

Je nach Konfiguration der E-Mail-Dienste in Ihrem Unternehmen können Sie möglicherweise persönliche Listen mit genehmigten und blockierten Absendern definieren, um beispielsweise E-Mails von Absendern zu empfangen, die in der unternehmensspezifischen Blockierliste enthalten sind.

- Bei der Liste mit genehmigten Absendern handelt es sich um eine Liste von Domänen oder E-Mail-Adressen, von denen Sie E-Mails erhalten möchten, auch wenn diese Absender möglicherweise über eine öffentliche oder unternehmensspezifische Blockierliste oder über weitere Spam-Erkennungsmethoden blockiert sind.
- Bei der Liste mit blockierten Absendern handelt es sich um eine Liste von Domänen oder E-Mail-Adressen, von denen Sie keine E-Mails erhalten möchten und deren E-Mails normalerweise von den Anti-Spam-Scannern nicht als Spam identifiziert werden.

In Ihrem Unternehmen ist möglicherweise eine Liste genehmigter und blockierter Absender definiert. Wenn Sie über Rechte zum Verwalten eigener Listen verfügen, legt der Administrator für E-Mail-Dienste fest, ob die unternehmensspezifischen Listen oder Ihre persönlichen Listen Vorrang haben. Wenn Sie befürchten, dass unerwünschte E-Mails zu Ihnen gelangen bzw. sie erwünschte E-Mails nicht empfangen, wenden Sie sich an Ihren Administrator für E-Mail-Dienste.

Die Einträge in den Listen mit genehmigten und blockierten Absendern können in Form einer E-Mail-Adresse oder einer Domäne erfolgen, z. B. `hmuster@beispiel.de` oder `beispiel.de`.

Ihre persönlichen Listen mit genehmigten und blockierten Absendern können jeweils maximal 3,000 Einträge enthalten.

---

**Hinweis:** Fügen Sie Ihren eigenen Domännennamen nicht Ihrer eigenen Liste genehmigter Absender hinzu, da dies dazu führen kann, dass Sie Spam aus Quellen erhalten, die vorgeben, Ihrer Domäne anzugehören.

---

Auf der Seite "Genehmigen|Blockieren" geben Sie an, welche E-Mails und Domänen blockiert bzw. genehmigt werden sollen. Sie können E-Mails und Domänen auch über die Startseite genehmigen und blockieren.

## Anzeigen der genehmigten und blockierten Absender bzw. Domänen

### So zeigen Sie Ihre genehmigten und blockierten Absender bzw. Domänen an

- Rufen Sie im Quarantäneportal im linken Menü die Seite "Genehmigen|Blockieren" auf und klicken Sie auf "Genehmigen" bzw. "Blockieren".

Die vorhandenen Einträge der Liste enthalten den Absender bzw.

Domännennamen. Dabei wird angegeben, ob es sich um eine vollständige E-Mail-Adresse oder eine Domäne handelt. Zudem enthält der Eintrag eine Beschreibung sowie das Datum, an dem der Eintrag hinzugefügt wurde.

Sie können die Liste sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift klicken.

Darüber hinaus können Sie die Anzahl der Einträge ändern, die auf einer Seite angezeigt werden, indem Sie in der Dropdown-Liste "E-Mails pro Seite" die entsprechende Auswahl treffen.

### Sie haben beim Suchen von Einträgen folgende Möglichkeiten:

- Sie können nach einem bestimmten Absender suchen.

---

**Hinweis:** Sie können nach Teilübereinstimmungen suchen und müssen die E-Mail-Adresse oder Domäne nicht vollständig eingeben. In diesem Suchfeld ist die Verwendung von Platzhaltern nicht möglich. Wenn Sie den Platzhalter "\*" eingeben, werden nur E-Mails gefunden, deren Absenderfeld das Zeichen "\*" enthält.

---

- Sie können die Liste nach Absendern durchsuchen, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums hinzugefügt wurden.
- Durchblättern der Liste

### **So zeigen Sie alle Einträge nach dem Suchvorgang erneut an:**

- Auf der Registerkarte "Genehmigen" bzw. "Blockieren" klicken Sie auf "Suche löschen".

## **Hinzufügen eines genehmigten oder blockierten Absenders bzw. einer Domäne**

Beim Hinzufügen von Einträgen zu Ihren persönlichen Listen mit genehmigten und blockierten Absendern haben Sie mehrere Möglichkeiten:

- Sie können Einträge zu Ihren Listen mit genehmigten und blockierten Absendern manuell auf den Registerkarten "Genehmigen" und "Blockieren" hinzufügen.
- Wählen Sie auf der Startseite eine E-Mail aus und klicken Sie auf das Symbol "Absender genehmigen" bzw. "Absender blockieren" oder "Domäne genehmigen" bzw. "Domäne blockieren", um den Absender oder die Domäne einer E-Mail zu genehmigen bzw. zu blockieren.
- Wenn Sie eine Spam-E-Mail freigeben, können Sie dabei gleichzeitig den Absender zulassen. Sie können auch die Domäne des Absenders zulassen, damit alle E-Mails, die aus der Domäne gesendet werden, den AntiSpam-Dienst umgehen.
- Der Administrator des Quarantäneportals kann Einträge für Sie hinzufügen, bearbeiten und löschen.

### **So fügen Sie einen genehmigten oder blockierter Absender bzw. eine Domäne hinzu**

- 1 Rufen Sie im Quarantäneportal im linken Menü die Seite "Genehmigen|Blockieren" auf und klicken Sie auf "Genehmigen" bzw. "Blockieren".
- 2 Klicken Sie auf "Hinzufügen". Das Dialogfeld "Domäne hinzufügen" bzw. "Absender hinzufügen" wird angezeigt.
- 3 Geben Sie die E-Mail-Adresse oder den Domännennamen des Absenders sowie die Beschreibung (erforderlich) ein und klicken Sie dann auf "Senden".

Der neue Eintrag wird in der Liste angezeigt.

Die E-Mail-Adresse muss vollständig sein, d. h. einen gültigen Domännennamen enthalten (z. B. muster@einkauf.de). Unvollständige E-Mail-Adressen (z. B. muster@einkauf) sind nicht zulässig. Der Domännennamen kann ein vollständiger Name (z. B. einkauf.de) oder eine Domäne der obersten Ebene (z. B. .de oder .com) sein. Unterdomänen (z. B. name.domäne.de) sind ebenfalls zulässig. Teile einer Domäne ohne Domäne der obersten Ebene (z. B. symantec oder webcam) sind nicht zulässig. Die Verwendung von Platzhaltern (\*) in einem Domännennamen ist ebenfalls nicht zulässig.

### **So fügen Sie einen zugelassenen Absender von der Startseite hinzu**

- ◆ Wenn Sie eine als Spam identifizierte E-Mail von einem Absender erhalten, den Sie Ihrer persönlichen Liste mit genehmigten Absendern hinzufügen möchten, wählen Sie die E-Mail aus und klicken Sie auf "Absender genehmigen/Domäne genehmigen".

Die E-Mail-Adresse oder Domäne des Absenders wird Ihrer persönlichen Liste genehmigter Sender hinzugefügt und die ausgewählte E-Mail wird aus der Quarantäne entfernt.

### **So fügen Sie einen blockierten Absender von der Startseite hinzu**

- ◆ Wenn Sie eine als Spam identifizierte E-Mail von einem Absender erhalten, den Sie Ihrer persönlichen Liste mit blockierten Absendern hinzufügen möchten, wählen Sie die E-Mail aus und klicken Sie auf "Absender blockieren/Domäne blockieren".

Die E-Mail-Adresse oder Domäne des Absenders wird Ihrer persönlichen Liste blockierter Sender hinzugefügt und die ausgewählte E-Mail wird gelöscht.

## **Löschen genehmigter oder blockierter Absender bzw. Domänen**

---

**Hinweis:** Beim Löschen von Einträgen aus den Listen mit genehmigter und blockierter Absendern werden Sie nicht zur Bestätigung des Vorgangs aufgefordert.

---

**So löschen Sie die ausgewählten genehmigten oder blockierten Absender bzw. Domänen**

- 1 Rufen Sie im Quarantäneportal im linken Menü die Seite "Genehmigen|Blockieren" auf und klicken Sie auf "Genehmigen" bzw. "Blockieren".
- 2 Suchen Sie die gewünschten Einträge und aktivieren Sie die Kontrollkästchen links daneben.
- 3 Klicken Sie auf "Löschen".

**So löschen Sie alle genehmigten oder blockierten Absender bzw. Domänen**

- 1 Rufen Sie im Quarantäneportal im linken Menü die Seite "Genehmigen|Blockieren" auf und klicken Sie auf "Genehmigen" bzw. "Blockieren".
- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in der Überschrift der linken Spalte. Alle Einträge werden ausgewählt.
- 3 Klicken Sie auf "Löschen".

## Anfordern der Genehmigung eines Absenders

Wenn E-Mails von einem bestimmten Absender regelmäßig als Spam identifiziert werden, Sie die E-Mail aber trotzdem empfangen möchten, können Sie anfordern, dass der Absender der unternehmensspezifischen Liste mit genehmigten Absendern hinzugefügt wird. E-Mails von in der Liste der genehmigten Absender enthaltenen Absendern umgehen die Anti-Spam-Scanner.

---

**Hinweis:** Möglicherweise hat der Administrator für E-Mail-Dienste Ihnen die Funktion zum Hinzufügen eines Absenders zur Liste mit genehmigten Absendern nicht zur Verfügung gestellt. Er hat Ihnen jedoch möglicherweise Rechte zugewiesen, über die Sie Ihre persönlichen Listen mit blockierten sowie genehmigten Absendern verwalten können. In diesem Fall können Sie Ihrer Liste selbst einen Absender hinzufügen.

---

**So fordern Sie die Zulassung eines Absenders an**

- 1 Rufen Sie die Startseite bzw. die Seite "Genehmigen|Blockieren" auf.
- 2 Wählen Sie eine E-Mail des entsprechenden Absenders aus und klicken Sie auf "Freigeben".
- 3 In der Bestätigung "E-Mail freigegeben" klicken Sie auf "Absender genehmigen". Der Administrator für E-Mail-Dienste erhält per E-Mail eine Anforderung zum Hinzufügen des Absenders zur Liste genehmigter Absender. Die Entscheidung darüber, ob der Absender der Liste hinzugefügt wird, liegt beim Administrator.

# Einstellungen

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Ändern des Kennworts](#)
- [Festlegen der Benachrichtigungshäufigkeit](#)
- [Hinzufügen von Aliasen](#)

## Ändern des Kennworts

Sie sollten Ihr Kennwort aus Sicherheitsgründen regelmäßig ändern. Je nach den Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens wird dies möglicherweise vom Quarantäneportal erzwungen.

### So ändern Sie Ihr Kennwort

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf "Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kennwort ändern".
- 3 Geben Sie Ihr altes Kennwort ein.
- 4 Geben Sie Ihr neues Kennwort ein.
- 5 Bestätigen Sie das neue Kennwort, indem Sie es im Feld "Neues Kennwort wiederholen" erneut eingeben.
- 6 Klicken Sie auf "Ändern". Eine Bestätigung der Änderung wird angezeigt.

---

**Hinweis:** Das Quarantäneportal erzwingt möglicherweise die Verwendung von Ziffern und anderer Zeichen in Ihrem Kennwort. Es können auch andere Anforderungen an das Kennwort vorgeschrieben sein. Diese Anforderungen sollen sicherstellen, dass Kennwörter sicher sind und nicht einfach erraten oder entschlüsselt werden können. Weitere Informationen finden Sie in der Nutzungsrichtlinie Ihres Unternehmens.

---

## Festlegen der Benachrichtigungshäufigkeit

Wenn in Ihrem Unternehmen die Benachrichtigungsfunktion aktiviert ist, erhalten Sie regelmäßig E-Mail-Benachrichtigungen zu Spam-E-Mails im Quarantäneportal. Jede Übersichtsbenachrichtigung enthält nur die E-Mails, die seit der letzten Benachrichtigung im Quarantäneportal eingegangen sind.

Je nachdem, wie das Quarantäneportal von Ihrem Quarantäneadministrator konfiguriert wurde, können Sie möglicherweise die Häufigkeit ändern, mit der Sie Benachrichtigungen erhalten. Wenn auf der Seite "Einstellungen" der Link "Benachrichtigungen" angezeigt wird, können Sie die Häufigkeit der Benachrichtigungen ändern.

---

**Hinweis:** Zum Aktivieren von Benachrichtigungen müssen Sie sich möglicherweise registrieren und ein Kennwort anfordern.

---

### So ändern Sie die Häufigkeit der Benachrichtigungen

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Benachrichtigungshäufigkeit".
- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benachrichtigungen aktivieren".
- 4 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Benachrichtigungshäufigkeit" einen Wochentag oder eine Zeit in Stunden.
- 5 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Benachrichtigungen senden um" eine Uhrzeit aus.
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

## Hinzufügen von Aliassen

Wenn Sie innerhalb Ihres Unternehmens über mehrere E-Mail-Adressen verfügen (z. B. hans.muster@beispiel.de und hmuster@beispiel.de), können Sie diese als Aliase unter einem einzigen Quarantäneportalkonto zusammenfassen. Auf diese Weise benötigen Sie nur einen Satz Identifikationsdaten (E-Mail-Adresse und Kennwort) für das Quarantäneportal. Alle Ihre Spam-E-Mails werden dann an derselben Stelle angezeigt.

---

**Hinweis:** Sie können nur E-Mail-Adressen verwenden, die in Ihrem Unternehmen als Aliase registriert sind. Wenn Sie für Ihr Konto Aliase eingerichtet haben, werden im Quarantäneportal auf der Seite "Übersicht" sowohl der Absender als auch der Empfänger Ihrer Spam-E-Mails angezeigt.

---

### **So fügen Sie einen Alias hinzu**

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Aliase verwalten".
- 3 Geben Sie im Feld "Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein" die zusätzliche zu verwaltende Adresse ein.
- 4 Klicken Sie auf "Hinzufügen". Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Eine Benachrichtigung wird an Ihre andere E-Mail-Adresse gesendet und Sie werden aufgefordert, das Festlegen dieser E-Mail-Adresse als Alias zu bestätigen. Klicken Sie in der E-Mail auf die URL, um das Erstellen des Alias zu bestätigen. Solange Ihre Bestätigung nicht eingegangen ist, wird der Alias im Quarantäneportal als "Ausstehend" angezeigt.

# Aliase verwalten (nur Portaladministratoren)

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Hinzufügen von Aliasen \(für Administratoren\)](#)

## Hinzufügen von Aliasen (für Administratoren)

Quarantäneportaladministratoren verwenden die Seite "Aliase verwalten", um Aliase für Quarantänebenutzer eines Unternehmens anzuzeigen, hinzuzufügen und zu bearbeiten. Wenn Ihre Benutzer mehrere E-Mail-Adressen innerhalb Ihres Unternehmens haben, können Sie diese als Aliase in nur einem Quarantäne-Portalkonto kombinieren. Nur Administratoren können auf die Seite "Aliase verwalten" zugreifen. Wenn die Sicherheitsrichtlinie des Unternehmens dies zulässt, können Benutzer ihre eigenen Aliase im Quarantäneportal auf der Seite "Einstellungen" auf der Registerkarte "Aliase verwalten" verwalten.

**So fügen Sie Aliase für einen Quarantänebenutzer hinzu oder ersetzen diese**

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Aliase verwalten".
- 2 Im Feld "Besitzer" geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein, dessen Aliase Sie hinzufügen möchten.

- 3 Im Feld "Aliase" geben Sie alle zusätzlichen E-Mail-Adressen ein, die in diesem Konto verwaltet werden sollen. Sie können auch eine Liste von Aliasen eingeben, die die vorhandenen Aliase des Benutzers ersetzen.
- 4 Klicken Sie auf "Hinzufügen", um der vorhandenen Liste neue Aliase für den Benutzer hinzuzufügen, oder auf "Ersetzen", um die vorhandene Liste durch die Pseudonyme zu ersetzen, die hier eingeführt werden. Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Eine Benachrichtigung wird an die andere E-Mail-Adresse des Besitzers gesendet und dieser wird aufgefordert, das Festlegen dieser E-Mail-Adresse als Alias zu bestätigen. Klicken Sie in der E-Mail auf die URL, um das Erstellen des Alias zu bestätigen. Solange Ihre Bestätigung nicht eingegangen ist, wird der Alias im Quarantäneportal als "Ausstehend" angezeigt.

Die Seite "Aliase verwalten" zeigt die E-Mail-Adressen aller Eigentümer sowie die damit verknüpften Aliase an. Sie können nach Besitzer oder Alias suchen. Sie können Aliase auch einzeln oder in Gruppen löschen, indem Sie die Kontrollkästchen auf der rechten Seite der Seite aktivieren und auf das Symbol "Löschen" klicken.

#### **So suchen Sie nach den Aliasen eines Quarantänebenutzers**

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Aliase verwalten".
- 2 Im Feld "Besitzer" geben Sie die E-Mail-Adresse eines Besitzers ein, dessen Alias Sie anzeigen möchten, und klicken Sie auf das Lupensymbol, um die Suche zu starten.
- 3 Eine Liste aller verknüpfter Aliase dieses Besitzers wird angezeigt, sowie, ob der Alias aktiv oder ausstehend ist.

# Kontogruppen verwalten (nur Portaladministratoren)

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Kontogruppen](#)

## Kontogruppen

Ein Administrator des Quarantäneportals kann festlegen, dass Spam für einzelne Quarantäneportalkonten an den Besitzer einer "Kontogruppe" gesendet wird. Über eine Kontogruppe können Spam-E-Mails für mehrere E-Mail-Adressen über nur ein Quarantäneportalkonto angezeigt werden. Die Einstellungen für die einzelnen Konten werden auch für die individuellen E-Mail-Adressen verwendet und die Benutzer der Gruppe können ihre Spam-E-Mails weiterhin selbst anzeigen und verwalten.

### So fügen Sie eine Kontogruppe hinzu

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Kontogruppen verwalten".
- 2 Im Feld "Besitzer" geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein, der Besitzer einer Kontogruppe werden soll.
- 3 Im Feld "Kontogruppe" geben Sie die E-Mail-Adressen der Benutzer ein, die der Gruppe zugewiesen werden sollen, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

Wurde ein Benutzer als Besitzer einer Kontogruppe eingerichtet, erhalten die Benutzer eine entsprechende Benachrichtigung und werden zur Bestätigung aufgefordert. Die Benutzer der einzelnen E-Mail-Adressen in einer Kontogruppe können ihre eigenen Spam-E-Mails und Kontoeinstellungen weiterhin selbst verwalten. Wenn ein Benutzer eine Kontogruppe besitzt, haben die E-Mails, die im Quarantäneportal für diese Gruppe angezeigt werden, eventuell andere Sicherheitseinstellungen, als die E-Mails des Besitzers. Dies kann sich z. B. darauf

auswirken, ob sie die Betreffzeile oder Vorschau einer E-Mail anzeigen oder diese löschen können.

Sie können nach Informationen zu Kontobesitzern und ihren Gruppen suchen und diese anzeigen sowie einzelne Besitzer oder Gruppenmitglieder löschen. Zum Suchen eines Besitzers oder eines Gruppenmitglieds geben Sie die E-Mail-Adresse des Besitzers bzw. des Gruppenmitglieds im entsprechenden Feld ein und klicken Sie auf das Fragezeichen ( ? ), um die Suche zu starten. Zum Löschen von Gruppenmitgliedern aktivieren Sie das Kontrollkästchen rechts auf der Seite und klicken auf "Löschen".

# Konten verwalten (nur Portaladministratoren)

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Erstellen von Konten für Quarantänebenutzer](#)

## Erstellen von Konten für Quarantänebenutzer

Konten in der Spam-Quarantäne können manuell im Quarantäneportal auf der Seite "Konten verwalten" erstellt werden. Sie können im Feld "Konten" bis zu 300 Adressen auf einmal eingeben oder einfügen und angeben, ob eine Begrüßungsmeldung an den Benutzer gesendet werden soll, wenn das Konto erstellt wird, und ob die erstellten Konten Benachrichtigungen erhalten sollen, wenn Spam in ihren Konten eingeht. Sie können nur Konten innerhalb einer Domäne erstellen, die Sie verwalten.

### So fügen Sie Konten für Quarantänebenutzer hinzu

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Kontogruppen verwalten".
- 2 Geben oder fügen Sie im Feld "Konten" die E-Mail-Adresse der Benutzer ein. Sie können bis 300 Adressen auf einmal eingeben.
- 3 Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um eine Begrüßungsmeldung bei Kontoerstellung zu senden und Benachrichtigungen für erstellte Konten zu aktivieren.
- 4 Klicken Sie auf "Konto hinzufügen". Wenn Sie viele Adressen hinzugefügt, kann die Verarbeitung einige Zeit dauern.

### So zeigen Sie Informationen zum Konto des Quarantänebenutzers an

---

**Hinweis:** Sie können den Umfang der Suche bestimmen, indem Sie nur bestimmte oder alle Suchkriterien angeben. Beispiel: Wenn Sie nur "Manuell" als Erstellungsmethode angeben, werden alle manuell erstellten Konten angezeigt.

---

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Kontogruppen verwalten".
- 2 Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein, dessen Informationen Sie anzeigen möchten.
- 3 Wählen Sie die Domäne des Benutzers aus der Dropdown-Liste.
- 4 Geben Sie die Kontoerstellungsmethode an ( manuell oder beliebig ).
- 5 Klicken Sie auf das Fragezeichen ( ? ), um die Suche zu starten.

### So löschen Sie das Quarantänekonto eines Benutzers

---

**Hinweis:** Wenn Sie ein Konto löschen, beachten Sie, dass dann gespeicherte Spam-E-Mails sowie vom Benutzer angegebene Kontoeinstellungen entfernt werden. Best Practice: Informieren Sie den Benutzer, dass sein Konto gelöscht wird, um Verwirrungen zu vermeiden.

---

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "Kontogruppen verwalten".
- 2 Geben Sie Suchkriterien zum Suchen des gewünschten Kontos an.
- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen rechts vom Konto und klicken Sie auf das Symbol "Löschen".

# E-Mail-Vorlagen verwalten (nur Portaladministratoren)

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Informieren von Quarantänebenutzern unter Verwendung von Vorlagen](#)

## Informieren von Quarantänebenutzern unter Verwendung von Vorlagen

Administratoren können Vorlagen für eine Reihe routinemäßiger E-Mails an Benutzer verwenden. Sie können Vorlagen für folgende Kategorien auswählen, anzeigen und anpassen:

- Erstes Mal (Benutzer)
- Eintragen eines Benutzers in die Positivliste
- Eintragen einer Domäne in die Positivliste
- Benachrichtigungen
- Kennwortzurücksetzung
- Nutzungsbericht
- Bestätigen des Alias
- Alias: Bestätigter Master
- Alias: Bestätigter Slave
- Voreingestellter Alias
- Neues Konto

Sie können die Domäne der Empfänger der E-Mail angeben. Sie können auch das Gebietsschema der Zielbenutzer angeben. Eine Liste von Vorlageplatzhaltern und deren Definitionen helfen beim Anpassen der Vorlage an die Bedürfnisse Ihrer Benutzer.

Im Vorlageneditor können Sie den gewünschten Text eingeben. Sie können die HTML-Quelle auch direkt anzeigen und bearbeiten.

#### **So senden Sie eine vorlagenbasierte E-Mail-Benachrichtigung**

- 1 Klicken Sie im linken Menü auf das Symbol "E-Mail-Vorlagen verwalten".
- 2 Geben Sie die Domäne des Zielbenutzers an, wählen Sie die gewünschte Vorlage aus der Dropdown-Liste, wählen Sie das Gebietsschema des Zielbenutzers aus und klicken Sie auf "Vorlage abrufen".  
Der Vorlageneditor wird geöffnet.
- 3 Bearbeiten Sie die Felder in der Vorlage mit Informationen zum Zielbenutzer. Wenn Sie nicht sicher sind, was das Feld enthalten soll, ziehen Sie die Liste "E-Mail-Platzhalter" rechts im Vorlageneditor zu Rate.
- 4 Nachdem Sie die Vorlage bearbeitet haben, klicken Sie auf "Vorschau", um die abgeschlossene E-Mail anzuzeigen.
- 5 Wenn Sie mit der E-Mail zufrieden sind, klicken Sie auf "Übernehmen" und geben Sie an, ob die Änderungen auf die angegebene Domäne, alle Domänen oder die ausgewählten Domänen angewendet werden sollen.
- 6 Klicken Sie auf "Änderungen anwenden".

# Fehlerbehebung

In diesem Kapitel werden folgende Themen behandelt:

- [Ich habe keine E-Mail mit der Aufforderung zum Registrieren und Einloggen erhalten](#)
- [Das System verweigert die Zusendung einer E-Mail zur Kennworrücksetzung.](#)
- [Ich habe eine E-Mail freigegeben, diese wurde jedoch nicht an meinen Posteingang weitergeleitet](#)

## Ich habe keine E-Mail mit der Aufforderung zum Registrieren und Einloggen erhalten

Falls Sie noch keine Details zur Registrierung oder Identifikationsdaten erhalten haben, gibt es dafür zwei mögliche Gründe:

- Sie haben noch keine Spam-E-Mails erhalten.
- Ihr Quarantäneadministrator hat kein eigenes Quarantäneportalkonto für Sie erstellt und verwaltet Spam auf andere Weise.

Falls Sie feststellen möchten, ob ein Konto für Sie erstellt wurde, gehen Sie wie folgt vor:

1. Rufen Sie die Seite zum Einloggen auf.
2. Klicken Sie auf den Link "Kennwort vergessen?".
3. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.
4. Klicken Sie auf "Zurücksetzen des Kennworts anfordern".

Wird der Fehler "Ungültige E-Mail-Adresse" angezeigt, haben Sie kein Quarantäneportal-Konto. Wenn Sie denken, sollten Sie ein Konto haben, wenden Sie sich an Ihren Quarantäneadministrator.

## Das System verweigert die Zusendung einer E-Mail zur Kennworrücksetzung.

Wenn Sie eine E-Mail zum Zurücksetzen des Kennworts erhalten, klicken Sie zum Festlegen Ihres Kennworts auf den eingebetteten Link. Wenn Sie sich beim Quarantäneportal einloggen, können Sie die isolierten E-Mails anzeigen. Falls keine Spam-E-Mails an das Quarantäneportal weitergeleitet wurden, wird die Meldung "Derzeit enthält das Quarantänesystem keinen Spam" angezeigt.

## Das System verweigert die Zusendung einer E-Mail zur Kennworrücksetzung.

Wenn Sie beim Anfordern einer Kennworrücksetzung die Fehlermeldung "Ungültige E-Mail-Adresse" erhalten, wurde noch kein Quarantäneportalkonto für Sie erstellt. Dafür gibt es zwei mögliche Gründe:

- Sie haben noch keine Spam-E-Mails erhalten.
- Ihr Quarantäneadministrator hat kein eigenes Quarantäneportalkonto für Sie erstellt und verwaltet Spam auf andere Weise.

Wenden Sie sich an Ihren Quarantäneadministrator, falls Sie ein Quarantäneportalkonto benötigen.

## Ich habe eine E-Mail freigegeben, diese wurde jedoch nicht an meinen Posteingang weitergeleitet

Die Zeitspanne, die für das Weiterleiten einer E-Mail an Ihren Posteingang benötigt wird, hängt von einer Reihe von Faktoren wie der Geschwindigkeit der Internetverbindung ab, auf die der Anti-Spam-Dienst keinen Einfluss hat. Warten Sie zwei Stunden und geben Sie die E-Mail erneut frei. Wenn die E-Mail immer noch nicht eingeht, wenden Sie sich an den Quarantäneadministrator.