

Anti-Spam Verfahren CCMS

Der Umgang mit dem Spam Quarantäneverzeichnis und
der Spam Quarantänestatusmail im Community Cloud Mail Service
(CCMS)

verantwortlich: Stefan Ackermann; TZ63/08

Version: 1.0.0 vom: 24.11.2022

Status: Gültig

Aktenzeichen: ggf. eingeben

Schutzstufe: keine Schutzstufe

Zielgruppe: Anwender der E-Mail Spam Quarantäne der CCMS

Inhaltsverzeichnis

1	Änderungen zur bisherigen Version von SonicWall.....	1
2	Quarantänestatus E-Mail	2
3	Quarantäneverzeichnis	5
3.1	Anmeldung am Quarantäneverzeichnis.....	5
3.2	Quarantäneverzeichnis (Quarantined Messages).....	6
3.2.1	E-Mail freigeben (Release).....	8
3.2.2	E-Mail freigeben und Absender in die Erlaubt-Liste eintragen (Release and Approve Sender)	10
3.2.3	E-Mails aus der Quarantäne löschen (Delete).....	11
3.3	Erlaubt-Liste (Approved Senders)	12
3.4	Abmelden vom Quarantäneverzeichnis	13
4	Nicht erkannte Spam E-Mails.....	13
5	Bei Störungen / Fehlern / Problemen	13
6	Änderungsverzeichnis.....	14

1 Änderungen zur bisherigen Version von SonicWall

Durch den Wechsel des Anbieters des Anti-Spam Verfahrens von SonicWall auf Trend Micro ergeben sich insbesondere folgende Änderungen:

- Das Intervall der Quarantänestatusmeldungen ist auf 4 Stunden festgelegt und kann nicht geändert werden.
- Es gibt bei Trend Micro in der persönlichen Quarantäne keine Gesperrt-Liste (Blacklist) mehr.
- Bei Anmeldung an der Spam-Quarantäne gibt es keine Unterscheidung nach Landesdomänen mehr, **die Zeile „Anmelden bei“ im Anmeldefenster entfällt somit** – siehe Punkt 3.1
- Der Spamschutz von Trend Micro ist stark standardisiert, einige in SonicWall vorhandene und meistens für sie als Nutzer gesperrte individuelle Einstellungsmöglichkeiten sind hier nicht vorhanden, das vereinfacht die Nutzung.

2 Quarantänestatus E-Mail

Der zumeist erste und dann regelmäßige Kontakt mit der Spamprüfung der externen E-Mails ist die Quarantänestatus E-Mail in Ihrem Posteingang.

Ist eine E-Mail als potentieller Spam identifiziert worden, landet die E-Mail in Ihrem persönlichen Quarantäneverzeichnis. Hierüber werden Sie durch die Quarantänestatus E-Mail informiert. Absender der Quarantänestatus E-Mail ist immer das Postfach spam@dataport.de.

In der Quarantänestatus E-Mail wird in der Quarantäneübersicht darüber informiert, welche E-Mails **aktuell** (also seit der letzten Quarantänestatus E-Mail) für das entsprechende Postfach als Spam identifiziert und in die Quarantäne verschoben wurden.

Eine Übersicht aller in Ihrem Quarantäneverzeichnis befindlichen E-Mails erhalten Sie in Ihrem Quarantäneverzeichnis, siehe Punkt 3.1

Das Intervall der Quarantänestatusmeldungen ist auf 4 Stunden festgelegt, die Quarantänestatusmeldungen werden um 04:00 Uhr, 8:00 Uhr, 12:00 Uhr, 16:00 Uhr, 20:00 Uhr, und 24:00 Uhr versandt, sofern eine E-Mail zwischen diesen Zeiten neu in die Quarantäne verschoben wurde.

Dieses Intervall kann nicht geändert werden.

In der Quarantänestatusmail werden die E-Mails wie folgt dargestellt:

Mi 16.11.2022 16:00

SPAM (Dataport)
Quarantänestatus CCMS

An tz63, Testccms

i Sie haben diese Nachricht am 16.11.2022 16:05 weitergeleitet.
Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

Ihre persönliche Quarantäneübersicht

Quarantäneübersicht für das Postfach: testccms.tz63@testccms.hamburg.de

Die E-Mails in der unteren Auflistung wurden seit der letzten Quarantäneübersicht als Spam identifiziert und in Ihre persönliche Quarantäne verschoben.
Die Löschung aus der Quarantäne erfolgt automatisch nach 31 Tagen.
Wenn Sie eine der E-Mail Nachrichten in ihr Postfach zugestellt haben möchten, klicken Sie auf „Freigeben“ unterhalb der entsprechenden E-Mail.

Wenn Sie eine der E-Mail Nachrichten in ihr Postfach zugestellt haben und den Absender in Ihre persönliche Erlaubtliste aufnehmen möchten, klicken Sie auf „Freigeben und Absender in Erlaubtliste“ unterhalb der entsprechenden E-Mail.

Auflistung der neu quarantänisierten E-Mails

16/11/2022 15:49:04
Absender: [@gmx.net](#)
Betreff: Test Nr. 5 16.11.2022
[Löschen](#) | [Freigeben](#) | [Freigeben und Absender in Erlaubtliste](#)

16/11/2022 15:48:39
Absender: [@gmx.net](#)
Betreff: Test Nr. 4 16.11.2022
[Löschen](#) | [Freigeben](#) | [Freigeben und Absender in Erlaubtliste](#)

Für weitere Informationen können Sie sich auch gerne an dem [Quarantäneverzeichnis](#) anmelden.
Hinweis: Dataport rät davon ab, diese Benachrichtigung weiterzuleiten!

Unterhalb der jeweiligen E-Mail gibt es drei Optionen:

- “Löschen“ – die E-Mail wird aus der Quarantäne gelöscht – siehe auch Punkt 3.2.3,
- “Freigeben“ – die E-Mail wird aus der Quarantäne in Ihr Persönliches Postfach zugestellt – siehe auch Punkt 3.2.1
- “Freigeben und Absender in Erlaubt-Liste“ - die E-Mail wird aus der Quarantäne in Ihr persönliches Postfach zugestellt und zusätzlich wird der Absender der E-Mail in ihre persönliche Erlaubt-Liste eingetragen – siehe auch Punkt 3.2.2

Durch Klicken auf eine der drei Optionen wird diese ausgeführt.

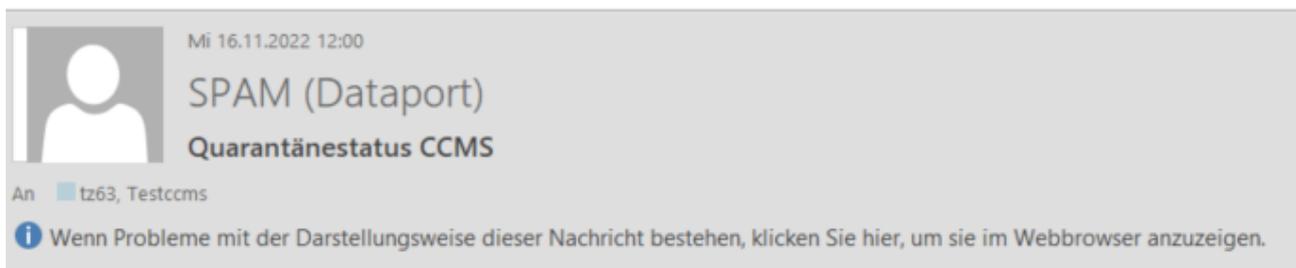
Nach Freigabe der E-Mail erfolgt eine erneute Prüfung der freigegebenen E-Mail auf Schadcode. Schauen Sie bitte gegebenenfalls in dem Junk-E-Mail Ordner Ihres Postfaches nach, ob die freigegebene E-Mail dorthin verschoben wurde.

Ganz unten in der Quarantänestatusmail gibt es zusätzlich die Möglichkeit, sich über den Link "Quarantäneverzeichnis" direkt an der persönlichen Quarantäne anzumelden:

Für weitere Informationen können Sie sich auch gerne an dem [Quarantäneverzeichnis](#) anmelden.

Es erscheint dann der Anmeldebildschirm – siehe Punkt 3.1

Die E-Mail lässt sich auch in einem Webbrowser anzeigen, dazu klicken Sie bitte oben in der E-Mail auf den Text „Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen“:



3 Quarantäneverzeichnis

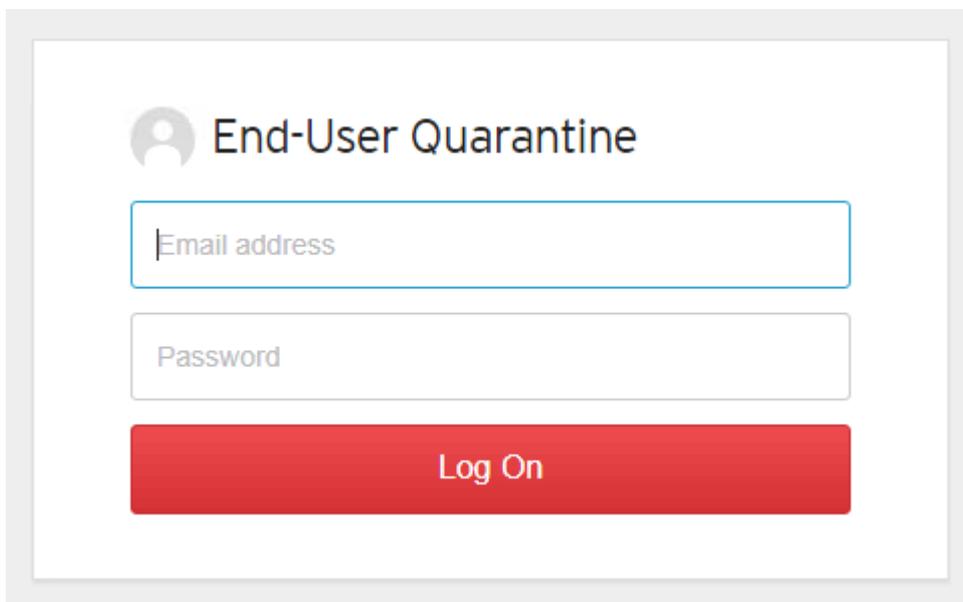
Eine Gesamtübersicht ihrer Nachrichten in der Quarantäne und der Mailadressen in ihrer Erlaubt-Liste erhalten sie in ihrem persönlichen Quarantäneverzeichnis. Der Hersteller Trend Micro stellt die Webseite derzeit nur in Englisch zur Verfügung, die nachstehende Anleitung führt sie in Deutsch durch die Menüstruktur.

3.1 Anmeldung am Quarantäneverzeichnis

Öffnen Sie einen Browser, z.B. den Edge und geben Sie dort

<https://antispam.ondataport.de:4459>

ein, dann erscheint folgender Anmeldebildschirm:



Melden Sie sich hier nun mit Ihrer **E-Mailadresse und Ihrem Nutzerkennwort** bei Ihrem persönlichen Trend Micro Spam-Quarantäneverzeichnis an.

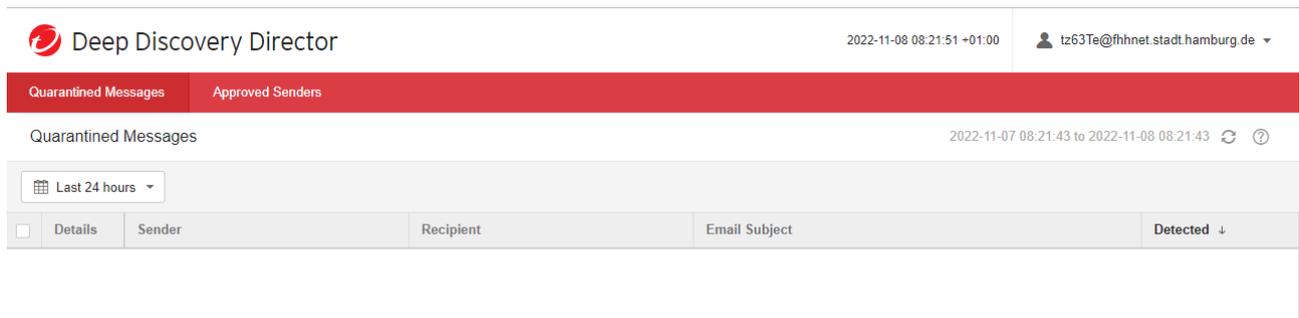
Wenn es sich um ein Funktionspostfach handelt, ist eine Anmeldung hierüber nicht möglich. Bitte nutzen Sie in diesem Fall, wie unter Punkt 2 beschrieben, die Links in der Quarantänestatus E-Mail.

Als Benutzer wird in Trend Micro nun Ihr persönliches Quarantäneverzeichnis (Quarantined Messages) mit allen Ihren als Spam erkannten E-Mails angezeigt.

Wichtige Sicherheitshinweise:

Abmeldung bei Inaktivität: Nach 30 Minuten wird die Trend Micro Sitzung automatisch beendet. Wenn Sie fortfahren möchten, müssen Sie sich erneut anmelden.

3.2 Quarantäneverzeichnis (Quarantined Messages)

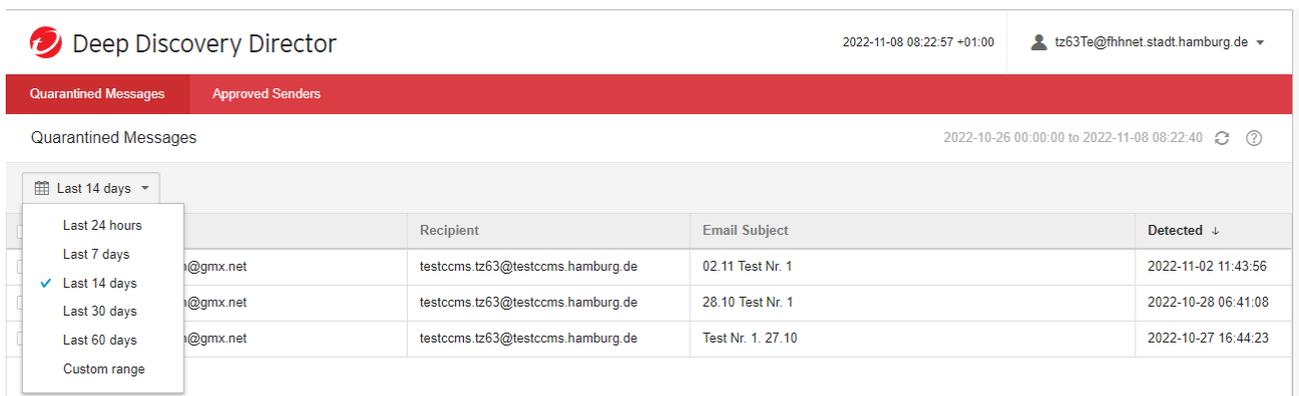


Auf der Seite „**Quarantined Messages**“ (Quarantänisierte E-Mails) können Sie E-Mails, die als möglicher SPAM identifiziert wurden, überprüfen und bei Bedarf den SPAM-Verdacht aufheben.

Die E-Mails sind nach Absender (Sender), Empfänger (Recipient) und Betreff (Email Subject) aufgelistet.

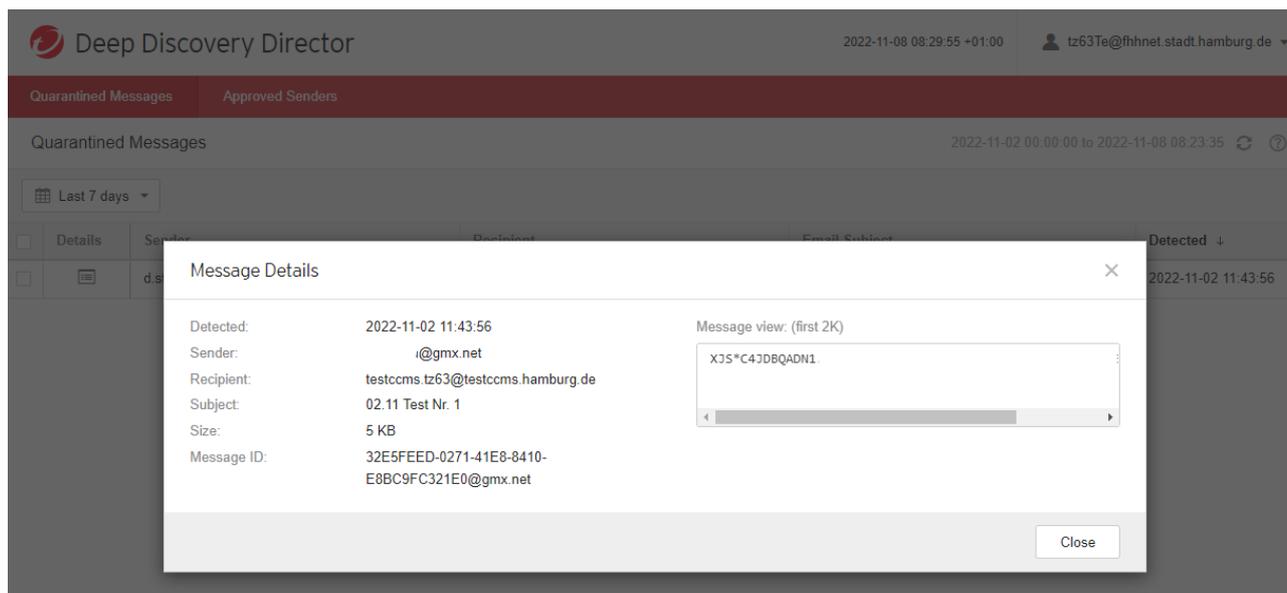
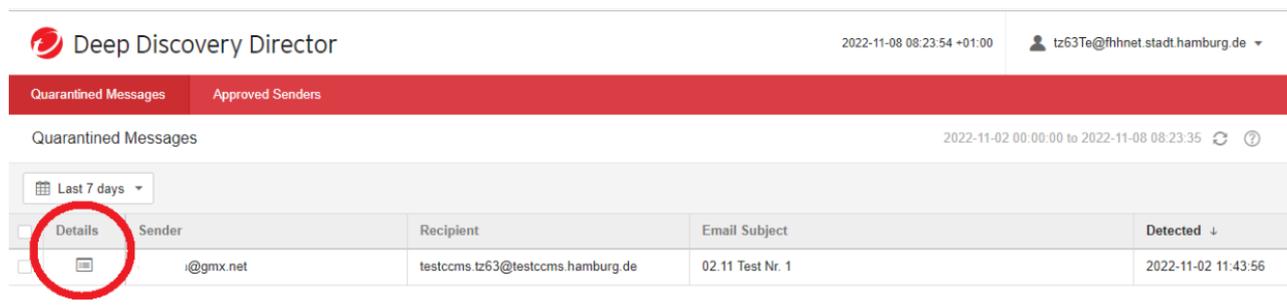
Die Reihenfolge der Spalten lässt sich per Mauszeiger anpassen / verschieben.

Durch Anklicken einer Spalte (Absender (Sender), Empfänger (Recipient) und Betreff (Email Subject)) lässt sich die Sortierreihenfolge aufsteigend oder absteigend ändern.



Standardmäßig werden hier die quarantänisierten E-Mails der letzten 24 Stunden angezeigt. Dies lässt sich durch Anklicken des Drop-Down Menüs (Dreieck mit der Spitze nach unten) auf andere Zeiträume ändern.

Durch Klicken auf das Symbol in der Spalte „Details“ können Sie sich weitere Informationen und eine Vorschau des Inhaltes der E-Mail anzeigen lassen:



Die weiteren Optionen werden erst sichtbar, nachdem sie den Haken vor den entsprechenden E-Mails gesetzt haben.

Die Anzeige stellt die E-Mail nur im Textformat dar. Eventuelle Hintergrundgrafiken oder Briefpapier werden hierbei ebenso wenig angezeigt, wie Sounds oder Ähnliches.

Alternativ können Sie die nachfolgenden Optionen auch für alle E-Mails auswählen, in dem Sie die Auswahlbox neben „Details“ anhängen.

Deep Discovery Director 2022-11-08 08:39:44 +01:00 tz63Te@fhnet.stadt.hamburg.de

Quarantined Messages Approved Senders

Quarantined Messages 2022-10-26 00:00:00 to 2022-11-08 08:35:21

Release Release and Approve Sender Delete 3 selected Last 14 days

<input checked="" type="checkbox"/>	Details	Sender	Recipient	Email Subject	Detected ↓
<input checked="" type="checkbox"/>		@gmx.net	testccms.tz63@testccms.hamburg.de	02.11 Test Nr. 1	2022-11-02 11:43:56
<input checked="" type="checkbox"/>		@gmx.net	testccms.tz63@testccms.hamburg.de	28.10 Test Nr. 1	2022-10-28 06:41:08
<input checked="" type="checkbox"/>		@gmx.net	testccms.tz63@testccms.hamburg.de	Test Nr. 1. 27.10	2022-10-27 16:44:23

Danach haben sie dann folgende Handlungsmöglichkeiten:

3.2.1 E-Mail freigeben (Release)

Mit dieser Option werden die ausgewählten E-Mails aus der Quarantäne entfernt und an Ihren Posteingang gesendet.

Setzen Sie hierfür den Haken in der Box vor der E-Mail, für die Sie den Spamverdacht aufheben wollen und klicken Sie auf die Auswahlfläche „Release“ (**Freigeben**).

Deep Discovery Director 2022-11-08 08:44:02 +01:00 tz63Te@fhnet.stadt.hamburg.de

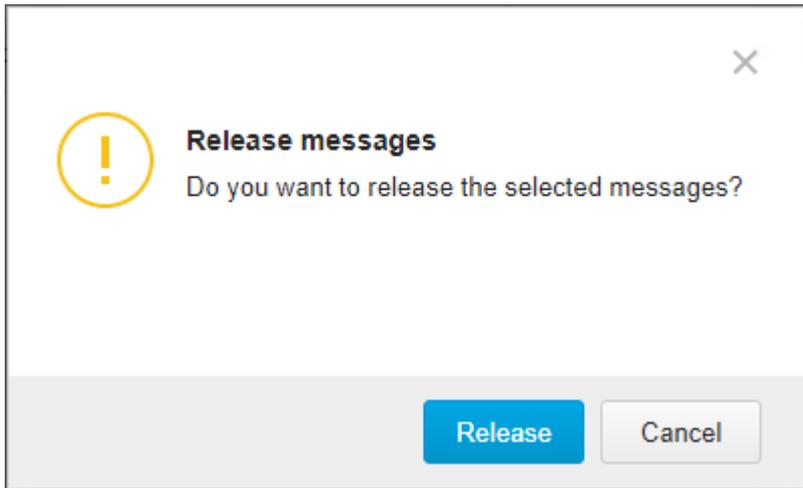
Quarantined Messages Approved Senders

Quarantined Messages 2022-11-02 00:00:00 to 2022-11-08 08:43:43

Release Release and Approve Sender Delete 1 selected Last 7 days

<input checked="" type="checkbox"/>	Details	Sender	Recipient	Email Subject	Detected ↓
<input checked="" type="checkbox"/>		@gmx.net	testccms.tz63@testccms.hamburg.de	02.11 Test Nr. 1	2022-11-02 11:43:56

Nach Bestätigung der Abfrage:



Nachrichten freigeben

Möchten Sie die ausgewählten Nachrichten freigeben?

Release = Bestätigen

Cancel = Abbrechen

Wird die E-Mail aus der Quarantäne freigegeben und sollte im Anschluss in Ihrem Postfach eingehen.

Nach Freigabe der E-Mail erfolgt eine erneute Prüfung der freigegebenen E-Mail auf Schadcode.

Schauen Sie bitte gegebenenfalls in dem Junk-E-Mail Ordner Ihres Postfaches nach, ob die freigegebene E-Mail dorthin verschoben wurde.

Hinweis:

Wird eine in der Quarantäne befindliche E-Mail an eine Verteilerliste freigegeben, wird diese E-Mail an alle Mitglieder der Verteilerliste zugestellt!

Nach Freigabe der E-Mail erfolgt eine erneute Prüfung der freigegebenen E-Mail auf Schadcode.

Wird eine in der Quarantäne befindliche E-Mail an eine Verteilerliste gelöscht, wird diese E-Mail für alle Mitglieder der Verteilerliste unwiderruflich gelöscht!

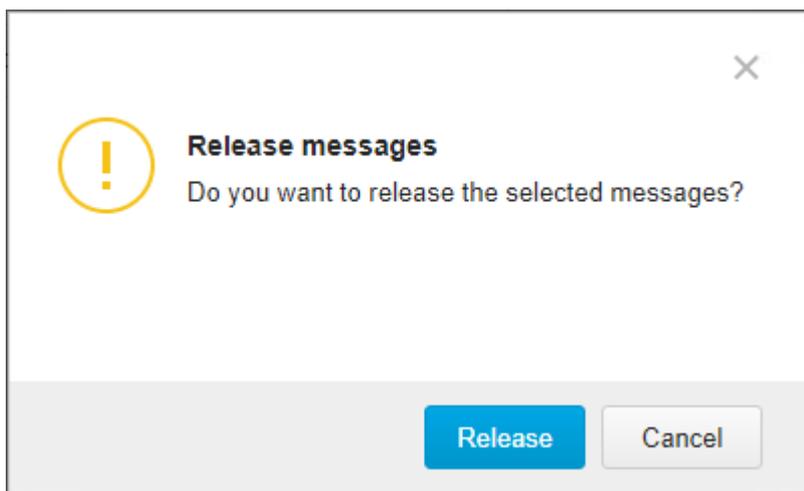
3.2.2 E-Mail freigeben und Absender in die Erlaubt-Liste eintragen (Release and Approve Sender)

Mit dieser Option werden die ausgewählten E-Mails aus der Quarantäne freigegeben und an Ihren Posteingang gesendet. Außerdem werden die Absender Ihrer persönlichen Erlaubt-Liste hinzugefügt.

Setzen Sie den Haken in der Box vor der E-Mail, für die Sie den Spamverdacht aufheben wollen und klicken Sie die Auswahlfläche „**Release and Approve Sender**“ (**Freigeben und Absender in die Erlaubt-Liste**).

The screenshot shows the 'Deep Discovery Director' interface. At the top, there is a header with the logo, the name 'Deep Discovery Director', the date '2022-11-08 08:44:02 +01:00', and the user 'tz63Te@fhnet.stadt.hamburg.de'. Below the header, there are two tabs: 'Quarantined Messages' (selected) and 'Approved Senders'. Under the 'Quarantined Messages' tab, there is a sub-header 'Quarantined Messages' with a date range '2022-11-02 00:00:00 to 2022-11-08 08:43:43' and refresh/help icons. Below this is a toolbar with buttons for 'Release', 'Release and Approve Sender' (highlighted with a red box), and 'Delete'. There is also a '1 selected' indicator and a 'Last 7 days' filter. Below the toolbar is a table with columns: 'Details', 'Sender', 'Recipient', 'Email Subject', and 'Detected'. The table contains one row with a checked checkbox in the 'Details' column, a sender '@gmx.net', a recipient 'testccms.tz63@testccms.hamburg.de', an email subject '02.11 Test Nr. 1', and a detected time '2022-11-02 11:43:56'.

Nach Bestätigung der Abfrage:



Nachrichten freigeben

Möchten Sie die ausgewählten Nachrichten freigeben?

Release = Bestätigen

Cancel = Abbrechen

Wird die E-Mail aus der Quarantäne freigegeben und sollte im Anschluss in Ihrem Postfach eingehen. Der Absender wird automatisch in ihrer Erlaubt-Liste (Approved Senders) der Spamquarantäne hinzugefügt.

Nach Freigabe der E-Mail erfolgt eine erneute Prüfung der freigegebenen E-Mail auf Schadcode.

Schauen Sie bitte gegebenenfalls in dem Junk-E-Mail Ordner Ihres Postfaches nach, ob die freigegebene E-Mail dorthin verschoben wurde.

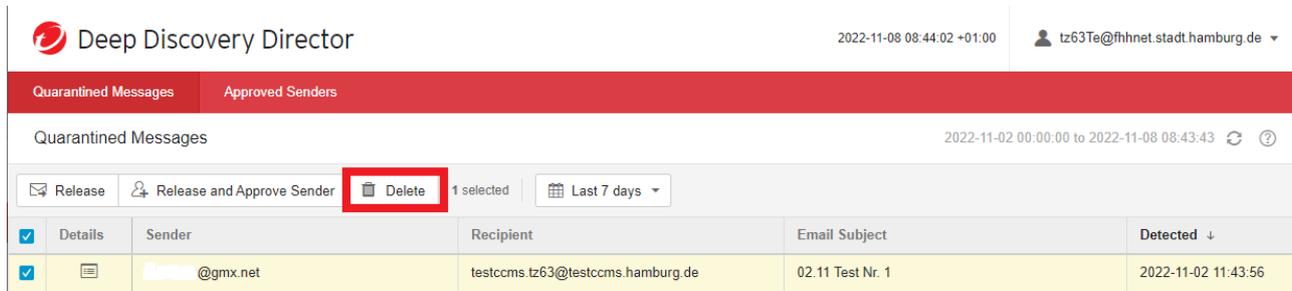
Weitere Informationen zur Erlaubt-Liste siehe Punkt 3.3

3.2.3 E-Mails aus der Quarantäne löschen (Delete)

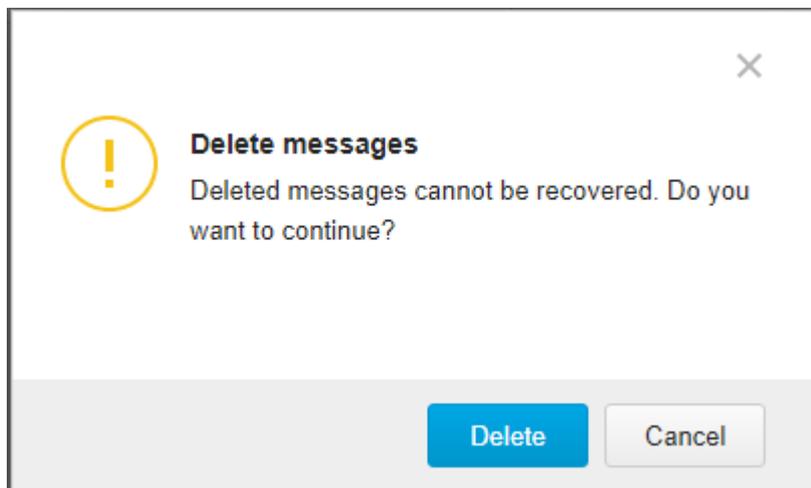
Bitte mit Vorsicht verwenden!

Mit einem Klick auf **Delete (Löschen)** werden alle ausgewählten E-Mails unwiderruflich gelöscht.

Wenn sie eine E-Mail aus der Quarantäne endgültig löschen wollen, setzen Sie den Haken in der Box vor der E-Mail, die sie löschen wollen und klicken Sie die Auswahlfläche „**Delete**“ (**Löschen**).



Nach Bestätigung der Abfrage:



E-Mails Löschen

Gelöschte E-Mails können nicht wiederhergestellt werden. Möchten Sie fortfahren?

Delete = Löschen

Cancel = Abbrechen

Die E-Mail wird **endgültig** aus ihrem Quarantäneverzeichnis gelöscht und ist danach nicht wiederherstellbar.

Die E-Mails in der Quarantäne werden nach 31 Tagen automatisch vom System gelöscht.

3.3 Erlaubt-Liste (Approved Senders)

Unter dem Punkt „Approved Senders“ (Erlaubt-Liste) sind die Absender enthalten, die für Ihre E-Mail-Adresse nicht auf Spam überprüft und direkt ihrem Postfach zugestellt werden.

Eine Prüfung auf schädlichen Inhalt findet weiterhin statt.

Deep Discovery Director

Quarantined Messages Approved Senders Distribution List Quarantine

Approved Senders

Email messages from approved senders that do not violate policy rules are not quarantined.

Number of approved senders: 3/100

abc@gmail.com + Add

Approved senders list (3) ↑	
1. abc@gmail.com	🗑️
2. def@gmail.com	🗑️
3. ghi@gmail.com	🗑️

Save Cancel

Zugelassene Absender

E-Mail Nachrichten von zugelassenen Absendern, die nicht gegen Richtlinienregeln verstoßen, werden nicht unter Quarantäne gestellt.

Anzahl der zugelassenen Absender: 3/100

Save = Speichern

Cancel = Abbrechen

Hier lassen sich bis zu 100 Absender in die persönliche Erlaubt-Liste eintragen.

Dies kann manuell durch Eintragen in das Textfeld und klicken der Auswahlfläche „+ Add“ (Hinzufügen) erfolgen. Danach muss die Änderung über die Auswahlfläche „Save“ (Speichern) abgespeichert werden.

Eine weitere Möglichkeit besteht durch „E-Mail freigeben und Absender in die Erlaubt-Liste eintragen“ siehe Punkt 3.2.2. Außerdem erfolgen die Einträge auch über „Freigeben und Absender in Erlaub-Liste“ der Quarantänestatus E-Mail, siehe Punkt 2.

Die Einträge lassen sich durch Klicken auf das Papierkorb Symbol wieder löschen.

Durch Anklicken der Spalte „Approved Senders List“ (Erlaubt-Liste der Absender) lässt sich die Sortierreihenfolge ändern.

3.4 Abmelden vom Quarantäneverzeichnis



Das Abmelden vom Quarantäneverzeichnis erfolgt über das Drop Down Menu auf der rechten Seite (Dreieck mit der Spitze nach unten), wo der Benutzername steht. Bitte wählen sie „Log off“ (Abmelden).

Aus Sicherheitsgründen werden Sie automatisch nach 30 Minuten Inaktivität abgemeldet.

4 Nicht erkannte Spam E-Mails

Wie bisher gilt, dass Sie die nicht erkannten Spam E-Mails, die Ihnen direkt in Ihr Postfach zugestellt wurden, an das Postfach spam@dataport.de weiterleiten können.

Fügen Sie hierfür die eigentliche Spam E-Mail bitte als Anlage in eine neue E-Mail ein (In Outlook unter Einfügen/Element anhängen).

Diese E-Mails können durch den Hersteller zur allgemeinen Verbesserung und Verfeinerung der Spamfilter genutzt werden.

5 Bei Störungen / Fehlern / Problemen

Wie bisher gilt, melden Sie bitte alle Störungen / Probleme oder Fragen, die in Zusammenhang mit dem Quarantäneverzeichnis oder Spam E-Mails stehen, an Ihre jeweilige Hotline / Ihr UHD (User Help Desk).

Das Spam Postfach steht ausschließlich für die Meldung von nicht erkannten Spam E-Mails zur Verfügung, siehe Punkt 4.

6 Änderungsverzeichnis

Version	Änderungsdatum	Gliederungspunkt	Erläuterung der Änderung	Autor/in
0.1.0	24.10.2022	Alle	Erster Entwurf	Dennis Steffen, Stefan Ackermann
0.2.0	07.11.2022	Alle	Aktuelle Version	Dennis Steffen, Stefan Ackermann
0.3.0	16.11.2022	Alle	Gliederung des Dokumentes umgestellt	Dennis Steffen, Stefan Ackermann
1.0.0	24.11.2022	Alle	Überarbeitung der Formulierungen	Jens Voß