

# 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 Analysezentrams 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 freigegeben – S. 7*

*Eine Anpassung des Filters verlangen – S. 8*

## Verwaltung der falschen Negativmeldungen

---

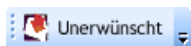
Wenn ein Spam durch die Maschen des Netzes fällt und den Weg in Ihr Postfach findet (falsche Negativmeldung), so bedeutet dies, dass der Unterschied zu einem erwünschten E-Mail sehr gering ist. In diesem Fall nimmt MailCleaner die Zustellung in der Annahme vor, dass es weniger gravierend ist, ein Spam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