

Mailprobleme richtig melden

Anleitung für MitarbeiterInnen
Stand: Juli 2019

Voraussetzungen

- Aktiver Account in UNIGRAZonline

Inhalt

Der Mailheader: Briefumschlag für E-Mails	1
Verdächtige E-Mails richtig melden unter	2
Outlook 2019 (Windows)	2
Outlook Webaccess (mit Edge)	3
Outlook 2016 (Mac OS X)	4
Mozilla Thunderbird	5

Der Mailheader: Briefumschlag für E-Mails

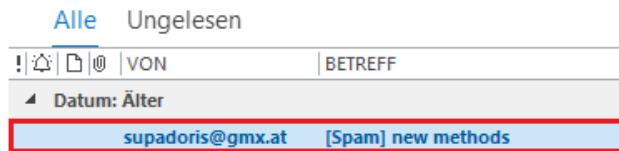
Wenn Sie empfangene E-Mails öffnen, zeigt Ihnen Ihr Mailprogramm zumeist den Inhalt der E-Mail und eine Kurzinformation über den/die AbsenderIn. Um bei Missbrauch (Spam, Viren, Phishing etc.) jedoch die tatsächliche Herkunft einer E-Mail feststellen zu können, ist es für die uniIT notwendig, den „Full E-Mail Header“ (vgl. Briefumschlag) der betreffenden E-Mail zur Hand zu haben. Denn nur mit diesen Angaben können wir Informationen wie zum Beispiel die IP-Adresse des Absenders/der Absenderin und somit möglicherweise auch dessen/deren wahre Herkunft herausfinden.

Da der für uns so wichtige E-Mail-Kopf bei jeder „normalen“ Weiterleitung der E-Mail gekürzt wird, befolgen Sie bitte die nachfolgenden Hinweise, um uns den betreffenden Datenkopf vollständig zukommen zu lassen.

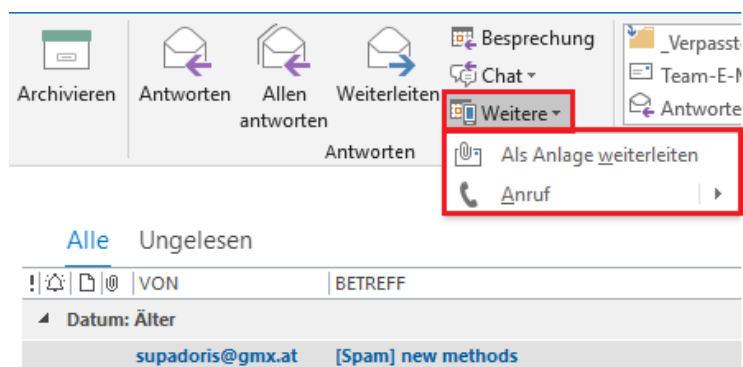
Verdächtige E-Mails richtig melden unter ...

Outlook 2019 (Windows)

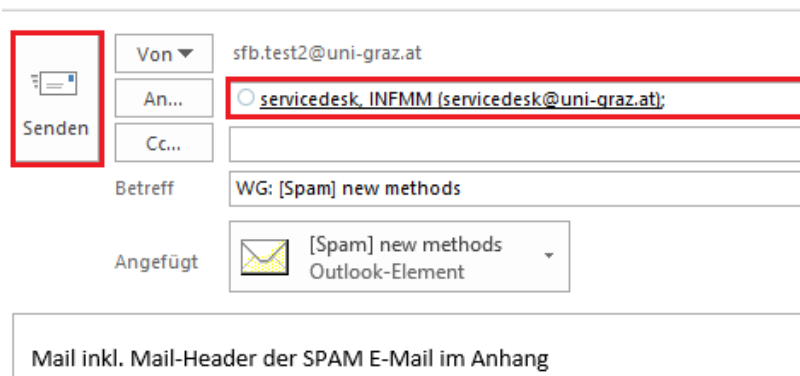
1. Klicken Sie mit einem Doppelklick Sie die verdächtige E-Mail aus, welche Sie der uniIT übermitteln möchten.



2. Wählen Sie in der Registerkarte Start die Aktion Weitere » Als Anlage weiterleiten.



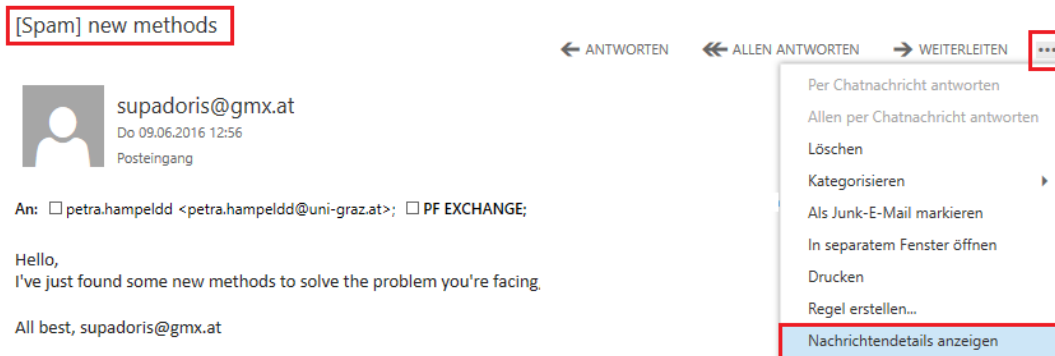
3. Ein neues Fenster öffnet sich. Tragen Sie nun die E-Mail-Adresse des Servicedesk ein: servicedesk@uni-graz.at oder suchen Sie die Adresse über das Globale Adressbuch. Klicken Sie anschließend auf Senden.



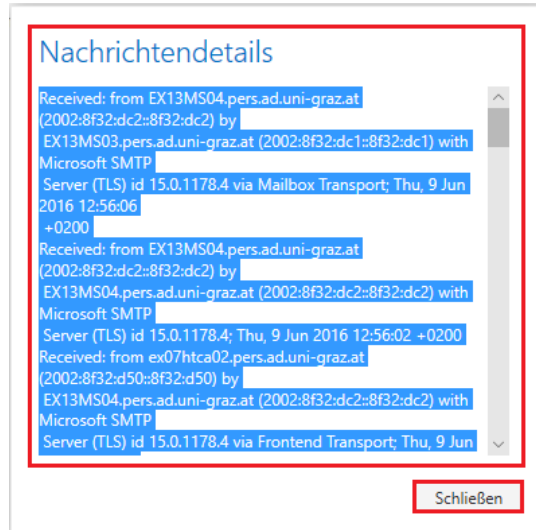
Outlook Webaccess (mit Edge)

Die Option **Weiterleiten als Anhang** steht im Webaccess nicht zur Verfügung. Falls Sie nur Webaccess nutzen und uns die verdächtige Nachricht melden möchten, leiten Sie bitte die Nachricht über die Funktion **Weiterleiten** an den Servicedesk weiter und fügen die sogenannten Nachrichtendetails mittels **copy & paste** (STRG+C & STRG+V) hinzu.

1. Wählen Sie die *verdächtige Nachricht* aus. In der E-Mail klicken Sie *rechts auf das Symbol mit den drei Punkte* und wählen aus dem **Kontextmenü** „**Nachrichtendetails anzeigen**“ aus.



2. Es öffnet sich ein neues **Fenster**. Klicken Sie mit der *rechten Maustaste* in das Fenster und wählen Sie „*Kopieren*“. Alternativ können Sie die **Tastenkombination STRG+C** anwenden. Anschließend klicken Sie auf **Schließen**.

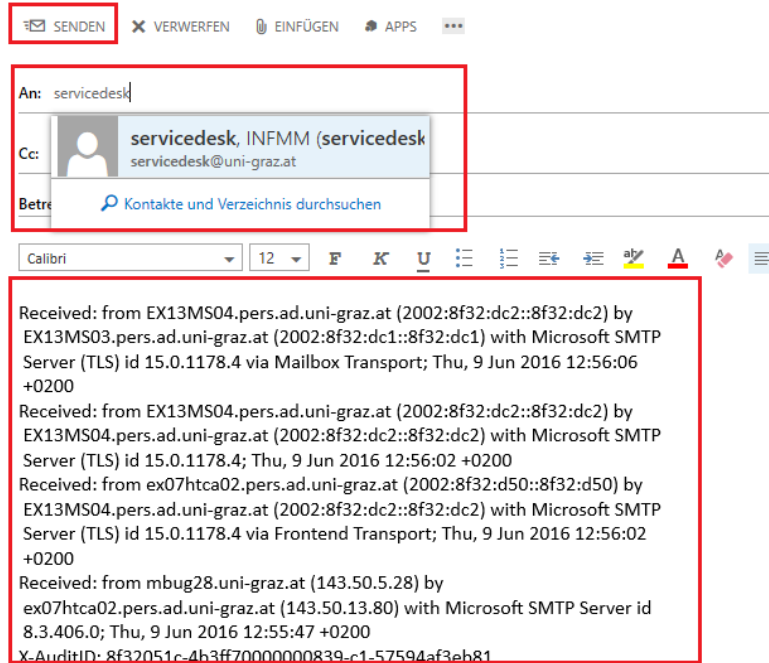


3. Klicken Sie in der verdächtigen Nachricht auf **Weiterleiten**, um die E-Mail an den Servicedesk weiterzuleiten.



4. Es öffnet sich ein **neues Fenster**. Fügen Sie die *kopierten Nachrichtendetails als Text* ein. Klicken Sie dafür mit der *rechten Maustaste in das Textfeld* und wählen Sie „*Einfügen*“. Alternativ können Sie auch die **Tastenkombination STRG+V** anwenden.

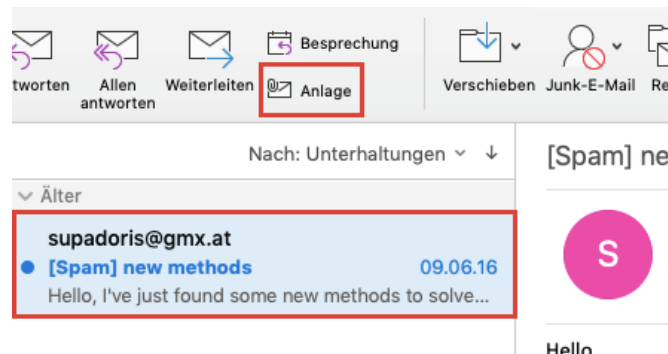
Als Empfänger tragen Sie den *ServiceDesk* ein. Tippen Sie entweder die **E-Mail-Adresse servicedesk@uni-graz.at** ein oder suchen Sie im *Verzeichnis* nach dem ServiceDesk. Anschließend klicken Sie auf *Senden*.



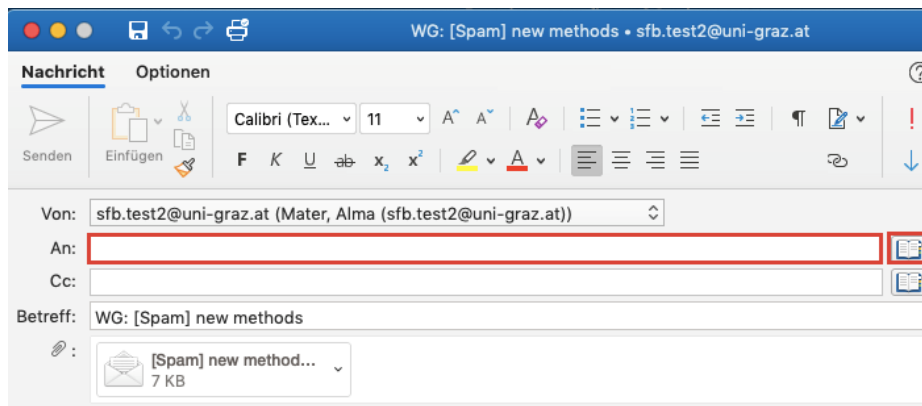
Anmerkung: Optional können Sie die Nachrichtendetails in einen Texteditor kopieren, abspeichern, und der weiterzuleitenden Nachricht als Anhang hinzufügen.

Outlook 2016 (Mac OS X)

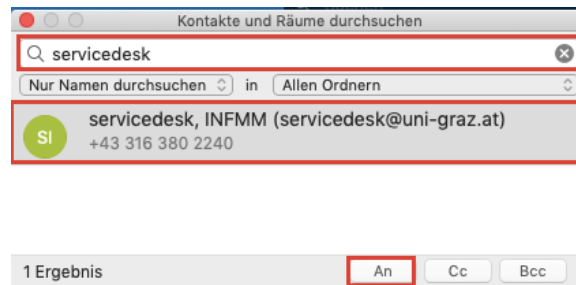
1. Wählen Sie die *verdächtige E-Mail* aus, welche Sie der uniIT übermitteln möchten. Klicken Sie auf das Symbol „Anlage“. Ein neues Fenster öffnet sich.



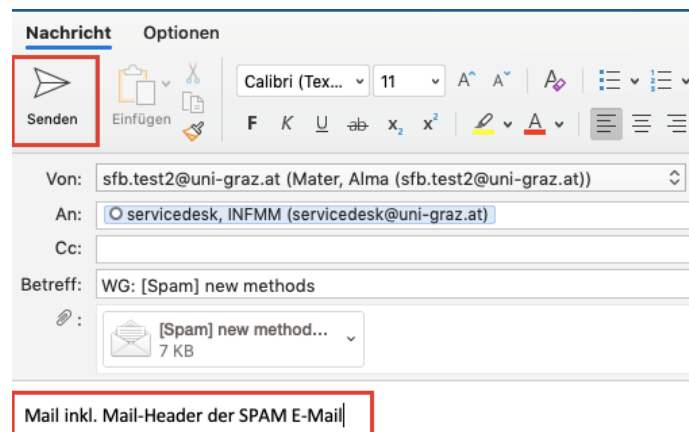
2. Tragen Sie nun die *E-Mail-Adresse des ServiceDesk* ein: servicedesk@uni-graz.at oder klicken Sie rechts auf das Symbol „Adressbuch“ und suchen Sie die Adresse über das Globale Adressbuch.



3. Geben Sie in das Suchfeld **ServiceDesk** ein, wählen Sie *Kontakt aus* und *klicken* Sie unten auf den *Button „An“*. Schließen Sie das **Fenster**.

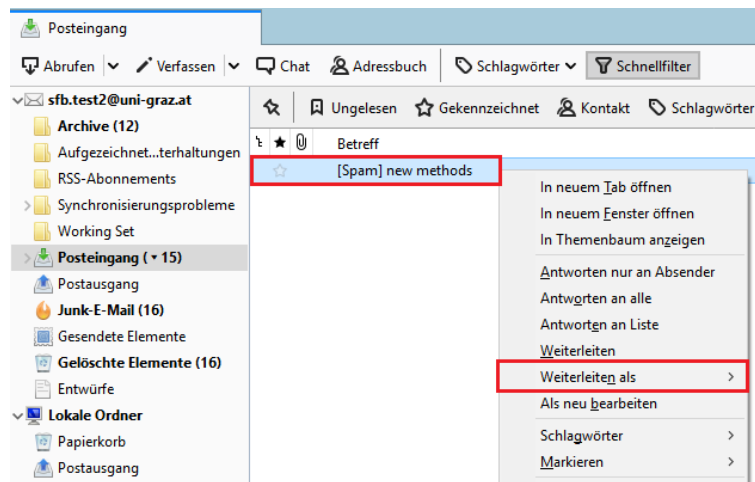


4. Tragen Sie optional noch einen **Text** ein und klicken Sie anschließend auf *Senden*.

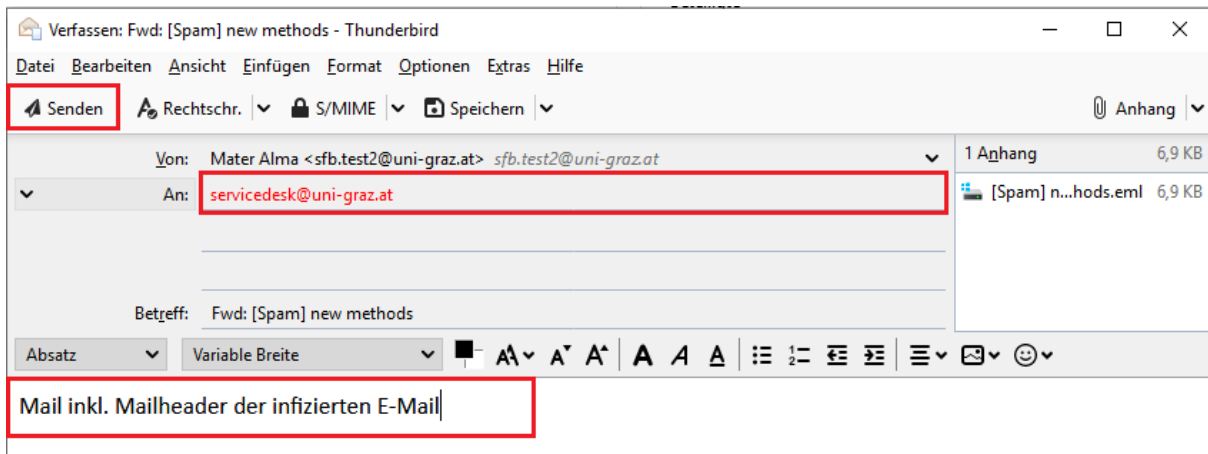


Mozilla Thunderbird

1. Wählen Sie die verdächtige E-Mail aus, welche Sie der uniIT übermitteln möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die E-Mail und wählen Sie im Kontextmenü den Punkt *Weiterleiten als... » Anhang*. Ein neues Fenster öffnet sich.



- Tragen Sie nun die *E-Mail-Adresse des Servicedesks* ein: servicedesk@uni-graz.at und geben Sie optional einen Nachrichtentext ein. Anschließend klicken Sie auf Senden.



Kontakt für Rückfragen oder nähere Informationen

servicedesk@uni-graz.at
DW: 2240
