



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 unilT übermitteln möchten.

| Alle | Ungelesen | |
|----------|------------------|--------------------|
| ! \$ B 0 | VON | BETREFF |
| ▲ Datum: | Älter | |
| | supadoris@gmx.at | [Spam] new methods |

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

| Archivieren | Antworten | Allen antworte | Weiterleiten n | ा हा स्व हिंदी (र कि (| esprechu Chat - Veitere - | ng | Verpasst ⊡ Team-E-N ♀ Antworte |
|-------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|---|-------------|--------------------------------------|
| | | | Antworten | 0- | Als Anla | ge <u>w</u> | eiterleiten |
| | | | | 6 | <u>A</u> nruf | | • |
| Alle | Ungelese | n | | | | | |
| 11年1日回 | VON | | BETREFF | | | | |
| A Datum: | Älter | | | | | | |
| | supadoris@g | jmx.at | [Spam] new | meth | ods | | |

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.

| | Von 🔻 | sfb.test2@uni-graz.at |
|--------|----------|---|
| 1_1 | An | <u>servicedesk</u> , INFMM (servicedesk@uni-graz.at); |
| Senden | Сс | |
| | Betreff | WG: [Spam] new methods |
| | Angefügt | [Spam] new methods Outlook-Element |

Mail inkl. Mail-Header der SPAM E-Mail im Anhang





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*.

| Received: from | EX13MS04.pe | ers.ad.uni-gra | z.at | ~ |
|-----------------|-----------------|---------------------------|------------------------|------|
| (2002:8f32:dc2 | ::8f32:dc2) by | | | |
| EX13MS03.pe | rs.ad.uni-graz. | at (2002:8f32 | :dc1::8f32:dc1) | with |
| Microsoft SMT | P | | | |
| Server (TLS) id | 1 15.0.1178.4 v | ia Mailbox Tr | ansport; Thu, 9 | Jun |
| 2016 12:56:06 | | | | |
| +0200 | | | | |
| Received: from | EX13MS04.pe | ers.ad.uni-gra | z.at | |
| (2002:8f32:dc2 | :::8f32:dc2) by | | | _ |
| EX13MS04.pe | rs.ad.uni-graz. | at (2002:8f32 | :dc2::8f32:dc2) | with |
| Microsoft SMT | Р | | | _ |
| Server (TLS) id | 15.0.1178.4; 1 | ⁻ hu, 9 Jun 20 | 16 12 <u>:56:02 +0</u> | 200 |
| Received: from | 1 ex07htca02.p | ers.ad.uni-gr | az.at | |
| (2002:8f32:d50 |)::8f32:d50) by | | | _ |
| EX13MS04.pe | rs.ad.uni-graz. | at (2002:8f32 | :dc2::8f32:dc2) | with |
| Microsoft SMI | P | | | _ |

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** <u>servicedesk@uni-graz.at</u> ein oder suchen Sie im *Verzeichnis* nach dem Servicedesk. Anschließend klicken Sie auf *Senden*.

| ™ SENDEN 🗙 VE | ERWERF | EN 🛈 | EINFÜ | IGEN | 🍠 AF | PS | ••• | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|---|--|---|--|---|---|---|---|---|---|
| An: servicedesk | | | | | | | | | | | | | | |
| Cc: Servi | / icede cedesk@ | e sk , IN @uni-gr | FMM az.at | (serv | viced | esk | | | | | | | | |
| Betre 🔎 Kontal | kte und | Verzeic | hnis du | irchsud | :hen | | | | | | | | | |
| Calibri | | • 1 | 2 👻 | F | к | U | E | 12 | ≡ŧ | ÷E | aly | Α | R | ≣ |
| Server (TLS) id 15 +0200 Received: from EX EX13MS04.pers.a Server (TLS) id 15 Received: from ex EX13MS04.pers.a Server (TLS) id 15 +0200 | .0.117 (13MS) (1 | 9142.at '8.4 via graz.at '8.4; Th a02.pe graz.at '8.4 via | s.ad.u : (200 : (200 : u, 9 . : rs.ad. : (200 : Fron | uni-gr 2:8f3 lun 2(uni-g 2:8f3 tend | az.at (2:dc2 2:dc2 016 12 raz.at 2:dc2 Trans | (2002 :::8f32 2:56:0 (200 :::8f32 port; | ::8f32 2:dc2 2:4c2 2:8f3 2:8f3 2:dc2 Thu, |) Jun 2 2:dc2:) with 200 2:d5() with 9 Jun | 2016 :8f32 Micr)::8f3 Micr 2016 | 12:56 :dc2) osoft 2:d50 osoft 5 12:5 | :06 by SMTI) by SMTI 6:02 | Þ | | |



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 unilT übermitteln möchten. Klicken Sie auf *das Symbol "Anlage"*. Ein neues Fenster öffnet sich.



 Tragen Sie nun die E-Mail-Adresse des Servicedesk ein: <u>servicedesk@uni-graz.at</u> 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*.

| 000 | Kontakte und Räume durchsuchen | |
|---------|--|---|
| Q ser | rvicedesk | 8 |
| Nur Na | amen durchsuchen 💲 in 🛛 Allen Ordnern | ٢ |
| SI | servicedesk, INFMM (servicedesk@uni-graz.at) +43 316 380 2240 | |
| | | |
| | | |
| 1 Fraek | hnis An Cc Bcc | |

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.





| 📥 Posteingang | | |
|--|---------------------------|-----------------------------------|
| 🖵 Abrufen 🐱 🧨 Verfassen 🗸 | 🖵 Chat 🙎 Adressbuch 🛛 Sch | alagwörter 🗸 🎖 Schnellfilter |
| √⊠ sfb.test2@uni-graz.at | S 🖸 Ungelesen 🔊 Gekennze | eichnet 🧟 Kontakt 🔊 Schlagwörter |
| Archive (12) | | |
| Aufgezeichnetterhaltungen | ՝ 🖈 🕖 Betreff | |
| RSS-Abonnements | ☆ [Spam] new methods | In a surray Tab. #ff and |
| > Synchronisierungsprobleme | | In neuem lab offnen |
| Working Set | | In neuem <u>F</u> enster offnen |
| Posteingang (* 15) | | In Themenbaum an <u>z</u> eigen |
| Postausgang | | <u>A</u> ntworten nur an Absender |
| A lunk-E-Mail (16) | | Antworten an alle |
| Gerendete Elemente | | Antwort <u>e</u> n an Liste |
| Colling Colling the Colling of the C | | <u>W</u> eiterleiten |
| Geloschte Elemente (16) | | Weiterleite <u>n</u> als > |
| Entwürfe | | Als neu <u>b</u> earbeiten |
| V Lokale Ordner | | California (|
| Papierkorb | | Madiana > |
| 🔊 Postausgang | | Markieren > |

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

| C Verfassen: Fwd: [Spam] new methods - Thunderbird | - 🗆 × |
|--|---------------------------|
| <u>D</u> atei <u>B</u> earbeiten <u>A</u> nsicht <u>E</u> infügen <u>F</u> ormat <u>O</u> ptionen E <u>x</u> tras <u>H</u> ilfe | |
| 🛿 Senden 🖌 Rechtschr. 🔽 🖴 S/MIME 🔽 🗈 Speichern 🔽 | 🛛 Anhang 🗸 |
| Von: Mater Alma <sfb.test2@uni-graz.at> sfb.test2@uni-graz.at</sfb.test2@uni-graz.at> | 1 A <u>n</u> hang 6,9 KB |
| ✓ An: servicedesk@uni-graz.at | 🏪 [Spam] nhods.eml 6,9 KB |
| Betreff: Fwd: [Spam] new methods | |
| Absatz \checkmark Variable Breite $\checkmark \blacksquare \Delta \checkmark \Delta^{*} \Delta \Delta \Delta A$ $\coloneqq 1 = 1 = = = = = = = = = = = = = = = = $ | ୟ × ©× |
| Mail inkl. Mailheader der infizierten E-Mail | |
| | |

Kontakt für Rückfragen oder nähere Informationen

servicedesk@uni-graz.at DW: 2240