



Das 4Ws Netdesign eMail-Kompendium

von Thomas Winterhalter

1. Auflage, September 2006

Vorwort:

Es hat viel Arbeit gemacht, dieses Essay zusammenzustellen – und aus dem ursprünglich geplanten Essay wurde schnell ein kleines Buch.

Trotzdem stellen wir es **kostenlos** zur freien Verfügung. Sie können dieses Essay beliebig verwenden, ausdrucken und weitergeben.

Über eine kleine Spende als Anerkennung unserer Arbeit freuen wir uns aber natürlich sehr.

Unsere Bankdaten:

4Ws Netdesign GbR
Sparkasse Hochschwarzwald
BLZ: 680 510 04
Konto: 5 22 666 7
Stichwort: eMail aber richtig

oder über Paypal:

paypal@webinside.de

Inhaltsverzeichnis

Für wen dieses Essay gedacht ist.....	8
Voraussetzungen.....	9
Hinweise zu den Online-Links.....	9
1.1. Die eMail Adresse.....	10
1.2. Wie erhalten sie eine eigene eMail Adresse?.....	11
1.3. Grundlegende Bestandteile einer eMail.....	11
1.3.1. Der Empfänger (To).....	12
1.3.2. Exkurs: Woher kennen Sie die eMail Adresse des Empfängers?	12
1.3.3. Kopien verschicken - Cc.....	13
1.3.4 BCC.....	13
1.3.5 Der Betreff (subject).....	15
1.3.6 Der Text (body).....	15
1.3.7 Anhänge (Attachments).....	15
Bsp.: Dateien als Anhänge in Outlook Express einfügen.....	16
1.4 Grundlegende Praxistipps.....	16
1.4.1 Wie kann ich eMails empfangen oder schreiben?	16
1.4.2. eMails beantworten (reply).....	17
1.4.2.1. eMails an alle Empfänger beantworten (reply to all).....	17
1.4.3. eMails weiterleiten (forward).....	17
1.4.4 Verwalten von eMail Adressen in einem Adressbuch.....	17
1.4.5 Ordnung und Übersicht durch die Verteilung von eMails auf Unterordner.....	18
Bsp.: Ordner in Outlook Express.....	19
2.1. Die 20 goldenen Regeln für eMail	20
2.1.1. Geben Sie eMails immer einen aussagekräftigen Betreff	20
2.1.2. Achten Sie in eMails auf Grammatik , Rechtschreibung und vor allem guten Stil.....	20
2.1.3. Zu viel Humor kann gefährlich werden	21
2.1.4. Unterschreiben Sie eMails immer mit vollständigem Namen....	21
2.1.5. Verschicken Sie nicht ohne Rücksprache große Dateianhänge.	22
2.1.6. Vorsicht bei der Auswahl von verschickten Dateien.....	22
Texte	22
Bilder.....	23
2.1.7. Vorsicht beim Abruf von Dateianhängen.....	23
2.1.8. Vorsicht bei HTML-eMails	23
2.1.9. Bitten Sie um Rückantwort	24
2.1.10. Achtung bei Datumsangaben in eMails	24

2.1.11. Versenden Sie keine sensiblen Daten per eMail	25
2.1.12. Kettenbriefe.....	25
2.1.13. Hängen sie an Ihre eMails eine Signatur an.....	25
2.1.14. Lesen sie immer erst alle eMails, bevor Sie antworten.....	26
2.1.15. Informieren Sie den Absender, wenn die Beantwortung seiner Fragen länger dauert!.....	26
2.1.16. Setzen Sie Auto-Responder nur sinnvoll ein.....	27
2.1.17. Wahl der eigenen eMail-Adresse - Rollen anstatt Benutzer!...	27
2.1.18. Überlegen Sie gut, wem Sie Ihre eMail-Adressen anvertrauen	28
Soll ich meine eMail-Adresse auf meiner eigenen Homepage dann überhaupt angeben?.....	29
2.1.19. Beschränken Sie Ihre Zeilenlänge.....	30
Hinweise zum Zitieren (siehe auch nächster Punkt).....	30
2.1.20. Zitieren beim Beantworten von eMails.....	31
2.2 Weitere Tipps und Tricks rund um eMail.....	32
2.2.1 Verwendung mehrerer eMail-Adressen	32
2.2.2 Verwendung eines eigenen Domainnamen für eMail-Adressen..	32
Warum ist das sinnvoll?.....	33
2.2.2.1. Vorsicht bei Umlaut-Domainnamen.....	34
2.2.3 Verwendung von Filtern.....	34
Wie funktionieren diese Filterregeln?.....	35
2.2.4 Automatische Weiterleitung von eMails.....	36
2.2.5 Auto-Responder.....	36
2.2.6 eMail Verteiler.....	36
2.2.7 Catch-all Funktion.....	37
2.2.8 Archivierung von eMails.....	38
2.2.8.1. Sicherung von Outlook Express eMail Daten.....	38
2.2.8.2. Sicherung von Thunderbird eMail Dateien.....	39
2.2.8.3. Sicherung von Adressbüchern, Filterregeln und sonstigen Einstellungen.....	40
2.2.8.4. Sicherung von eMails als „reine“ Textdateien.....	40
2.2.8.5. Sicherung mit spezieller Software.....	41
2.2.9. Dauerhaftes Speichern von eMails auf dem Server.....	41
2.3 eMoticons ("Smilies")	42
3.1. eMail-Adressen.....	44
3.2. Mail Client (MUA - Mail User Agent)	44
3.3. MTA - Mail Transfer Agent.....	44
3.4. MDA - Mail Delivery Agent.....	45
3.5. Protokolle.....	45

3.5.1. Das POP3-Protokoll.....	45
3.5.2. Das SMTP-Protokoll.....	47
3.5.3. Das IMAP-Protokoll.....	48
3.6. POP3-Server.....	48
3.7. SMTP-Server.....	49
3.8. IMAP-Server.....	49
3.9. MIME-eMails.....	50
3.9. Authentifizierung.....	51
3.9.1. POP-before-SMTP.....	51
3.9.2. SMTP mit Benutzerkennung.....	51
3.10. eMail Header.....	52
3.11. eMail Body.....	52
3.12. Geschichtliche Hintergrund.....	53
3.13. Bekannte Probleme.....	54
4.1. Verschlüsselung.....	55
4.2. Digitale Signatur.....	56
4.2.1. Signaturgesetz.....	57
4.3. Vorsicht! Gefälschter Absender!.....	57
4.4 Wie schütze ich mich vor Werbemüll - Spam Filter und Co.....	57
4.4.1 Robinsonliste.....	58
4.4.2. Anti-Spamprogramme.....	58
4.4.3. Im Vorfeld Spam vorbeugen.....	59
4.5 Viren in eMails.....	59
4.5.1 Der Virus steckt im Anhang	59
4.5.2. Viren fälschen eMail-Absender-Adressen.....	60
4.5.3. Viren fälschen eMail-Texte.....	60
4.5.4. Viren gaukeln technische Probleme vor.....	61
4.5.5. Es gibt keine Software-Updates per eMail.....	61
4.5.6. Installieren Sie genau 1 Antivirenprogramm.....	62
4.5.7. Verwenden Sie nicht Microsoft Outlook Express.....	62
4.6. Was tun, wenn es trotz aller Vorsichtsmassnahmen doch einmal zu einem Virenbefall gekommen ist?.....	63
4.7. Phising eMails.....	64
5.1. Gängige eMail-Programme	66
5.1.1. Microsoft Outlook Express	66
5.1.2. Microsoft Outlook.....	67
5.1.3. Mozilla Thunderbird.....	67
5.2. Einrichten eines eMail-Programms.....	69
5.3. Freemail Anbieter	69
5.4. Webmail Interfaces.....	69

5.5. Kontaktformulare.....	70
5.6. eMail zu Fax.....	70
5.7. SMS Benachrichtigungen beim eMail-Empfang.....	71
6.1. Spielt die Groß- und Kleinschreibung bei eMail-Adressen eine Rolle?	72
6.2. Muss mein Computer die ganze Zeit an sein, damit ich eMails empfangen kann?	72
6.3. Kann ich eMail schreiben, auch ohne im Internet zu sein?	72
6.4. Gibt es ein "Telefonbuch" für eMail-Adressen?.....	73
6.5. Wieso kann ich eine angehängte Datei nicht öffnen?	73
6.6. Ich erhalte immer wieder eMails von einem Mailer Daemon - was sind das für eMails?.....	73
6.7. Ich kann eine eMail mit einem großen Datei Anhang nicht versenden, warum?.....	74
6.8. Was bedeutet "Quota"?.....	74
6.9. Ein Unbekannter verwendet meine eMail-Adresse als Absender- beispielsweise um Werbemüll zu versenden. Was kann ich dagegen tun?.....	75
6.10. Darf ich eMails einfach ein Dritte weiterleiten?.....	75
6.11. Kann ich irgendwie erfahren, ob meine eMail angekommen ist?75	
6.12. Muss ich für den Versand einer eMail Gebühren bezahlen? Oder eine Briefmarke kaufen?	75
6.13. Meine eMail kam nicht an? Warum nicht? -oder- An mich wurde eine eMail verschickt, die aber nie ankam. An was kann das liegen?..	76
6.14. Heißt es „das eMail“ oder „die eMail“ ?.....	77
6.15. Was sind POP-Server und SMTP-Server?.....	77
6.16. Bei einem Klick auf den eMail-Link auf einer Homepage öffnet sich kein eMail-Programm.....	77
6.17. Wie lange dauert es, bis eine eMail ankommt?.....	78
6.18. Was tun wenn es trotzdem mal nicht klappt?.....	79
Noch Fragen?.....	79
Zu guter Letzt.....	80
Pretty good Privacy.....	81
Anti-Viren-Programme.....	81
Spamfilter-Programme.....	82
Spamihilator.....	82

Einführung

eMail hat sich als ein wichtiges Kommunikationsmedium in den letzten Jahren rasant verbreitet. In dieser Zeit haben wir in unserer Internetagentur festgestellt, dass ein großer Bedarf an Informationen zu diesem Thema vorhanden ist. Daher haben wir uns nun bemüht, die wichtigsten und interessantesten Punkte und Gedanken zu diesem Medium zusammenzufassen.

Herausgekommen ist eine sehr umfangreiche Sammlung von Informationen, Hintergründen, Tipps und Tricks. Der Übersichtlichkeit halber haben wir dieses Essay daher in sechs große Bereiche gegliedert:

1. Grundlagen

Hier wird die eMail Technik ganz allgemein erklärt und eingeführt. Ein erfahrener eMail-Anwender kann dieses Kapitel leicht überspringen.

2. Tipps und Tricks

Lernen Sie praktische und nützliche Hinweise zum Einsatz von eMails kennen.

3. Technische Grundlagen

Im dritten Kapitel widmen wir uns anschließend der Technik, die hinter eMail steckt - dies ist ein wirklich technisches Kapitel, das nur gelesen werden sollte, wenn Sie sich dafür wirklich interessieren, ansonsten werden Sie sich zu Tode langweilen.....

4. Sicherheit

Wie sicher sind eMails? Wie schütze ich mich vor Spam und Viren eMails? Wo liegen Gefahren? Dieses Kapitel sollte ein Muss bei Ihrer Lektüre sein!

5. eMail-Programme und Co.

Wie kann ich meine eMails am besten bearbeiten, welches Programm ist am geeignetsten für mich?

6. FAQs - Häufig gestellte Fragen

Die uns am häufigsten gestellten Fragen rund um das Thema „eMail“ und die Antworten dazu.

Je nach Wissensstand können Sie die für Sie interessantesten Themen und Artikel auswählen und lesen und die anderen überspringen. Die einzelnen Kapitel sind nicht voneinander abhängig, lediglich wenn Sie ein Anfänger in Sachen eMails sind, empfehlen wir Ihnen unbedingt Kapitel 1 zu lesen, bevor Sie Ihr Wissen in einem der anderen Kapitel vertiefen.

Wir hoffen, diese Informationen sind für Sie nützlich und interessant. Wir waren sehr bemüht, alle relevanten Informationen zu sammeln und für Sie aufzubereiten. Unser Dank gilt dabei auch allen, die uns mit Tipps, Hinweisen oder Anregungen für dieses Essay versorgt haben. Gerne lesen wir von Ihnen ein kleines Feedback - natürlich per eMail - oder nehmen auch Anregungen und Wünsche auf, die wir in einer späteren Version dieses Essays gerne einarbeiten werden. Ein besonderer Dank noch den Programmierern der Spracherkennungssoftware, mit deren Hilfe dieses komplette Essay diktiert wurde.

Für wen dieses Essay gedacht ist

Dieses Essay ist hauptsächlich als Praxisbuch für den Anwender von eMail gedacht, der bereits eine eigene eMail-Adresse besitzt und eMail einsetzt und nun Tipps und Tricks, Hintergründe und viele nützliche Anwendungsmöglichkeiten kennenlernen möchte.

Voraussetzungen

Ganz aufgeregt rief morgens eine alte Dame von 81 Jahren bei einer Computer-Hotline an. Ihr neuer Computer ließe sich nicht einschalten. Nachdem klar war, dass die Stromversorgung funktionierte, erkundigte sich der Hotline-Mitarbeiter, was passiere, wenn die Frau den Startknopf drücke. "Ich habe immer wieder auf das Fußpedal getreten. Aber es tat sich nichts." Fußpedal? Es stellte sich heraus, dass es sich dabei um die Maus für den Rechner handelte.

Um dieses Essay lesen und verstehen zu können, sollten Sie bereits einfache Computerkenntnisse besitzen. Das heißt, Sie sollten schon einmal mit einem Computer gearbeitet haben und grundlegendes Wissen, wie beispielsweise über die Bedienung der Tastatur, der Mouse etc. besitzen. Es ist von Vorteil, wenn Sie schon einmal mit Internet und eMail gearbeitet haben, ein oberflächliches Wissen reicht aber völlig aus, tiefer gehende Kenntnisse sind nicht von Nöten. Wenn Sie eMail in der Praxis einsetzen möchten, benötigen Sie auf jeden Fall einen beliebigen Internetzugang. Darauf, wie Sie diese erhalten und/oder einrichten, geht dieses Essay allerdings nicht ein. Dies würde leider den Rahmen sprengen.

Hinweise zu den Online-Links

Zu den einzelnen Bereichen haben wir Ihnen oftmals nützliche Internetlinks zusammengestellt, die weiterführende Informationen zur Verfügung stellen.

Die Online-Links wurden sorgfältig ausgesucht und getestet. Im Internet ändern sich Links und Seiteninhalte aber schnell – daher kann es immer passieren, dass ein angegebener Link nicht mehr funktioniert. Bitte informieren Sie uns in dem Fall, damit wir unser Essay anpassen können.

1. Grundlagen

*"Stimmt es, daß die Arbeit am Computer dumm macht?" - "Sie haben nichts zu befürchten. Computer können einen wahnsinnig machen, aber nicht dumm."
(Egmont Kakarot-Handtke)*

Bei eMail handelt es sich um den mit am meisten genutzten Dienst im Internet. Die Abkürzung eMail steht für „electronic mail“ („elektronische Post“). Dank eMail müssen Sie Ihre Briefe nicht mehr mit Papier und Bleistift schreiben, sondern können Ihre Nachrichten auf einem Computer tippen. Die Übertragung Ihrer Nachricht zum Empfänger oder sogar zu mehreren Empfängern gleichzeitig erfolgt dann über die Leitungen des Internets. Neben Texten können Sie mit eMails auch Bilder, Grafiken, Videos, Klänge, Programme oder eine beliebige Kombination daraus verschicken (siehe Punkt „Anhänge“). Innerhalb kürzester Zeit, in der Regel wenige Sekunden bis Minuten, kann so eine Nachricht an jeden beliebigen Punkt der Erde gesendet werden - einzige Voraussetzung: auch der Empfänger muss über eMail verfügen. [1]

1.1. Die eMail Adresse

Jeder Nutzer, der am eMail Verkehr teilnehmen möchte, benötigt zunächst eine eMail-Adresse. Eine eMail-Adresse besteht immer aus zwei Teilen: eine beliebige Folge von Buchstaben und Zahlen und einigen wenigen, erlaubten Sonderzeichen (Bindestrich, Unterstrich) gefolgt von dem bekannten "At" (@) - im deutschen oft auch als Klammeraffe bezeichnet, wieder gefolgt von Buchstaben und Punkten, die irgendwie einer Internetadresse sehr ähnlich sehen. (Tatsächlich haben beide Punkte sehr viel miteinander zu tun. Wer sich für genaue Informationen interessiert, sei auf die technischen Hintergründe in Kapitel 3 verwiesen.)

Beispiel: Hans.Maier@Firma.de

1.2. Wie erhalten sie eine eigene eMail Adresse?

eMail Adressen erhalten Sie in der Regel immer von Ihrem Internetzugangsanbieter (z.B. T-Online, AOL, Freenet). Fragen Sie hier einfach einmal nach!

Alternativ können Sie sich auch eine kostenlose eMail-Adresse bei einem der zahlreichen Freemail Anbieter erstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie auch Kapitel fünf.

Wenn Sie einen eigenen Domain-Namen besitzen – beispielsweise für ihre eigene Homepage wie wie z.B. www.hansmeyer.de – ist es auch hier technisch möglich, beliebig viele eigene eMail-Adressen einzurichten. Diese haben dann die Form:

info@hansmeyer.de

statt dem „info“ können Sie auch beliebige andere Kombination von Buchstaben, Zahlen,- Bindestrich, Punkt und Unterstrich verwenden. Weitere Beispiele:

xyz@hansmeyer.de
familie.mueller@hansmeyer.de
buero@hansmeyer.de

Eine technische Beschränkung , wie viele eMail-Adressen Sie auf diese Art und Weise einrichten können, existiert tatsächlich nicht. In der Praxis reglementieren die Internet-Anbieter aber die maximale Anzahl der möglichen eMail-Adressen sehr häufig. Erkundigen Sie sich einfach bei Ihrem Internet Anbieter, wie viele eMail-Adressen Sie bei bei Ihm einrichten können. Hierzu finden Sie weitere Informationen in Kapitel 2.2.2.

1.3. Grundlegende Bestandteile einer eMail

Eine eMail besteht immer aus den gleichen Bestandteilen, die wir Ihnen im Folgenden kurz erläutern. Diesen Bestandteilen begegnen Sie insbesondere immer wieder, wenn Sie selbst eine eMail schreiben oder eine eMail empfangen.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

1.3.1. Der Empfänger (To)

Wenn Sie eine eMail schreiben, müssen Sie natürlich angeben, wer diese eMail empfangen soll. Zu einer vollständigen eMail gehört also immer die Angabe eines „Empfängers“. In jedem eMail-Programm müssen Sie daher eine eMail-Adresse als Empfänger angeben. Es ist auch möglich, eine eMail gleichzeitig an beliebig viele Empfänger zu versenden. Alle eMail-Programme erlauben die Eingabe mehrerer eMail-Adressen als Empfänger.

1.3.2. Exkurs: Woher kennen Sie die eMail Adresse des Empfängers?

Leider gibt es kein „Telefonbuch“ für eMail Adressen, daher erhalten Sie eMail Adressen auf dem gleichen Weg wie „normale“ Adressen auch. Beispiele: der Empfänger teilt Ihnen seine eMail-Adresse telefonisch mit, Sie lesen die eMail Adresse in der Zeitung oder auf einem Prospekt, hören Sie im Radio, sehen sie im Fernsehen und so weiter.

Zwei Besonderheiten sollten hier noch erwähnt werden: eMail Adressen können auch direkt auf Internet-Seiten stehen, klicken Sie diese dann an, öffnet sich in der Regel direkt Ihr eMail-Programm mit der entsprechenden eMail-Adresse als Empfänger (Hinweis: öffnet sich Ihr eMail-Programm nicht, hat dies nichts mit der Internetseite zu tun, sondern Ihr Computer bzw. ihr eMail-Programm ist nicht korrekt eingestellt).

Wenn Sie selbst eine eMail erhalten, erhalten Sie gleichzeitig auch immer die eMail Adresse des Absenders. So ist es in diesem Fall also immer möglich, einem Absender direkt zu antworten, die nötige eMail-Adresse ist automatisch bekannt.

1.3.3. Kopien verschicken - Cc

Cc steht als Abkürzung für „Carbon Copy“ - zu deutsch in etwa Kohlepapierdurchschlag. Natürlich wird man in eMails Kohlepapier lang suchen müssen, die Bezeichnung stammt noch aus den guten alten Schreibmaschinenzeiten... In eMails steht Cc für weitere Empfänger, die diese eMail als Kopie erhalten sollen. Es handelt sich dabei um eine logische Trennung von den normalen Empfängern. Tatsächlich ist es auch problemlos möglich, eine eMail an beliebig viele Direktempfänger zu versenden. Verschickt man eine eMail als Cc, signalisiert man damit dem Cc-Empfänger, dass diese eMail für ihn beispielsweise nur zur Kenntnis mitgesandt wurde.

Rein technisch macht es also keinen Unterschied, ob man mehrere Empfänger als Direktempfänger (To) erfasst oder diese Cc setzt, die eMail kommt bei allen genau gleich an.

Ebenso wie Sie beliebig viele direkte eMail-Empfänger erfassen können, ist es auch möglich, beliebig viele Kopie-Empfänger zu erfassen.

1.3.4 BCC

Die Abkürzung BCC steht für „blind Carbon Copy“. Hier gibt es einen wichtigen Unterschied zum zu vorher beschriebenen CC Empfänger: ein Empfänger, der eine eMail als BCC erhält, erhält diese eMail ebenso wie alle anderen Empfänger. Die direkten Empfänger und die Kopie Empfänger sehen allerdings nicht, wenn jemand eine eMail zusätzlich als BCC erhält.

Somit ist es möglich, eine eMail gleichzeitig jemandem zu senden, ohne dass die anderen Empfänger davon etwas mitbekommen.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie BCC funktioniert, können Sie eine eMail auch einfach zweimal nacheinander getrennt jeweils mit einem anderen Empfänger abschicken – das hat den gleichen Effekt.

Beispiele:

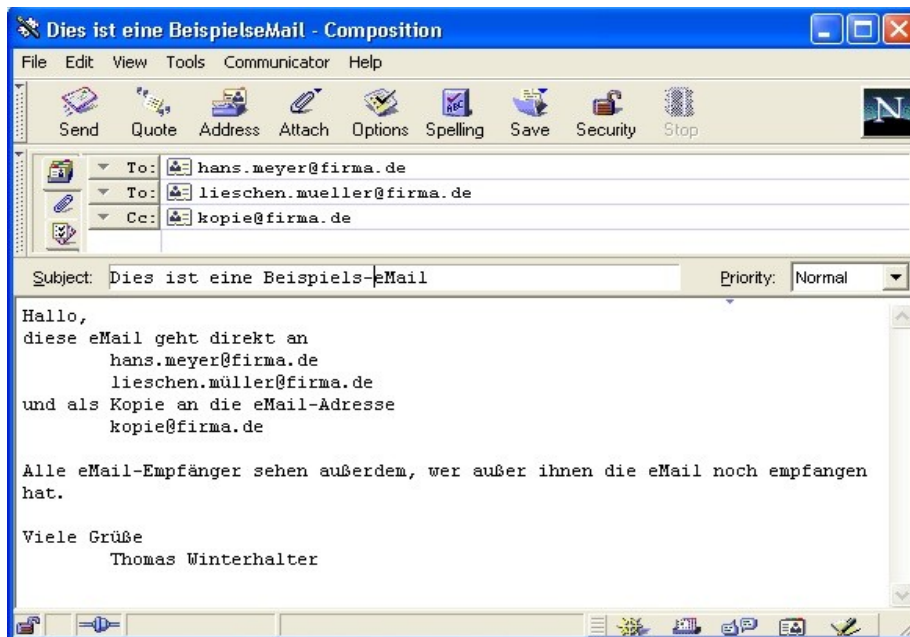


Abbildung: Beispiel für eine eMail mit 3 Empfängern (2 direkte Empfänger, erkennbar am „To“, 1 Kопierempfänger, erkennbar am Cc)

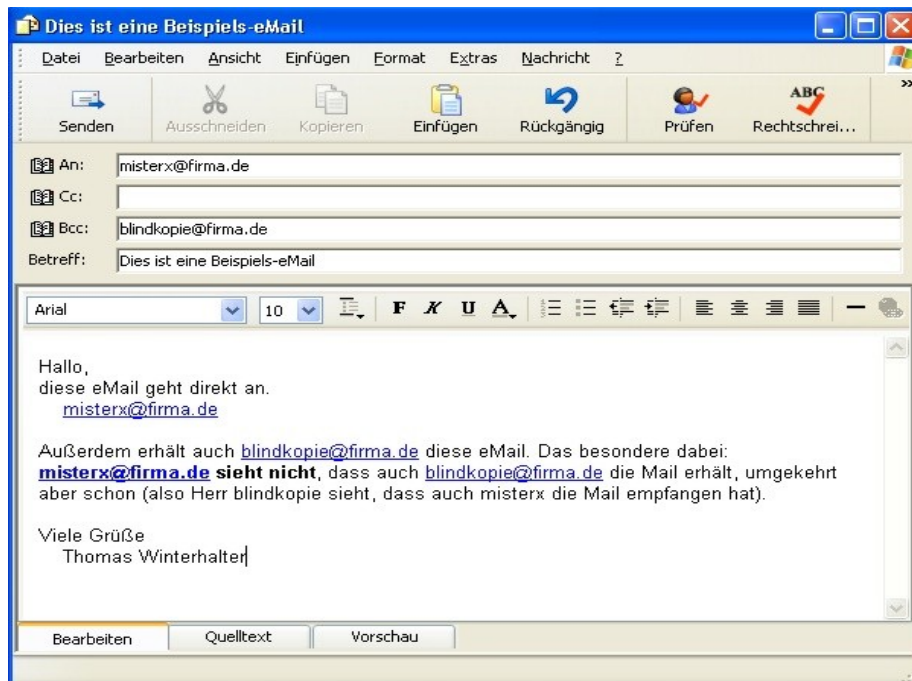


Abbildung: Beispiel für eine eMail mit 2 Empfängern (1 direkter Empfänger, erkennbar am „An“, 1 Blind-Kопierempfänger, erkennbar am Bcc)

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

1.3.5 Der Betreff (subject)

Ein weiterer Bestandteil, der immer zu einer eMail gehört, ist der sog. Betreff (auf Englisch „Subject“). Der Betreff sollte ähnlich wie der Betreff in einem schriftlichen Brief kurz den Inhalt der eMail charakterisieren und zusammenfassen. Da der Betreff meist das erste sein wird, was der Empfänger von Ihrer eMail sehen wird, sollten Sie unbedingt jeder eMail einen aussagekräftigen Betreff geben.

1.3.6 Der Text (body)

Der Text ist der eigentliche Inhalt Ihrer eMail. Hier stehen wie in einem Brief oder auf einer Postkarte alle interessanten Informationen in Form eines Textes.

Moderne eMail-Programme ermöglichen es auch, diesen Text zu formatieren, das heißt beispielsweise Textteile fett zu machen, Grafiken einzufügen, andere Schriftarten zu verwenden, Hintergründe zu ändern und so weiter.

Um es vorwegzunehmen: dies ist nicht unbedingt ratsam! Warum, das erfahren Sie in Kapitel 2!

1.3.7 Anhänge (Attachments)

Es ist möglich, mit einer eMail beliebig viele, normale Dateien mit zu versenden, beispielsweise Ihre Urlaubsbilder, Word-Dateien etc.

So können Sie eMails nutzen, um leicht Information an ihren Gesprächspartner zuzusenden, Freunden Ihre Urlaubsbilder zu senden, Angebote zu verschicken und vieles mehr.

Beachten Sie zum Versand von Anhängen aber auch unbedingt die Hinweise und Tipps, die Sie in Kapitel 2 finden.

Bsp.: Dateien als Anhänge in Outlook Express einfügen

1. Klicken Sie ganz oben im Menue auf „Einfügen“ (wichtig: nicht auf das Symbol „Einfügen“, das sich dicht darunter in der Symbolleiste befindet, sondern wirklich ganz oben).
2. Klicken Sie auf „Dateianlage“
3. Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie nun eine oder mehrere Dateien auswählen können. Wählen Sie die Datei aus und klicken Sie auf „Einfügen“.
4. Diesen Vorgang können Sie bei Bedarf beliebig oft wiederholen.

1.4 Grundlegende Praxistipps

Nachdem wir nun erfahren haben, wie eine eMail aufgebaut ist, widmen wir uns nun weiteren grundlegenden Möglichkeiten, die Ihnen das Medium „eMail“ bietet.

1.4.1 Wie kann ich eMails empfangen oder schreiben?

Um eMails zu empfangen, benötigen Sie auf jeden Fall die folgenden drei Dinge:

1. eine Internetverbindung
2. eine eigene eMail-Adresse
3. ein eMail-Programm oder ein so genanntes Webmailinterface

Wie Sie Ihre eigene eMail-Adresse erhalten können, haben wir bereits kurz in Kapitel 1 angeschnitten, Tipps und Informationen zu gängigen eMail-Programmen finden Sie in Kapitel 5.

Bitte entschuldigen Sie, dass wir hier nicht näher auf die Einrichtung dieser drei Dinge eingehen. Wie bereits im Vorwort angedeutet, richtet sich dieses Essay an Nutzer, die bereits erste Erfahrungen mit eMails gemacht haben und daher in der Regel einen Internet-Zugang und eine eMail-Adresse besitzen.

1.4.2. eMails beantworten (reply)

Wenn Sie eine eMail erhalten haben, haben sie automatisch auch immer die eMail-Adresse des Absenders erhalten. In jedem eMail-Programm haben Sie daher die Möglichkeit, direkt auf eine erhaltene eMail zu antworten. So kann sich ein Dialog per eMail entwickeln. Es ist dabei üblich, die ursprüngliche Mail wieder mit zurückzuschicken (man spricht in diesem Zusammenhang auch von „ursprüngliche Mail Zitieren“), damit Ihr Korrespondenzpartner den Überblick über die bereits ausgetauschten Informationen erhält.

1.4.2.1. eMails an alle Empfänger beantworten (reply to all)

Wenn Sie eine eMail erhalten haben, die gleichzeitig auch noch an andere Empfänger versandt wurde (weitere Details hierzu haben wir zu Beginn von Kapitel 1 erfahren), haben Sie auch die Möglichkeit, eine Antwort-eMail nicht nur an den eigentlichen Absender, sondern gleichzeitig an alle Empfänger der eMail zu senden.

1.4.3. eMails weiterleiten (forward)

Wenn Sie eine eMail empfangen haben, bieten Ihnen fast alle eMail-Programme die Möglichkeit, diese eMail an einen oder mehrere Empfänger weiterzuleiten. So können Sie beispielsweise eine interessante Informationen direkt an einen Kollegen weiterleiten.

1.4.4 Verwalten von eMail Adressen in einem Adressbuch

Natürlich wäre es sehr umständlich, wenn Sie sich die eMail Adressen ihrer Freunde, Geschäftspartner und Bekannten alle auswendig merken müssten.

In eMail-Programmen finden Sie daher die Möglichkeit, Ihre Kontaktdaten in einem Adressbuch zu verwalten.

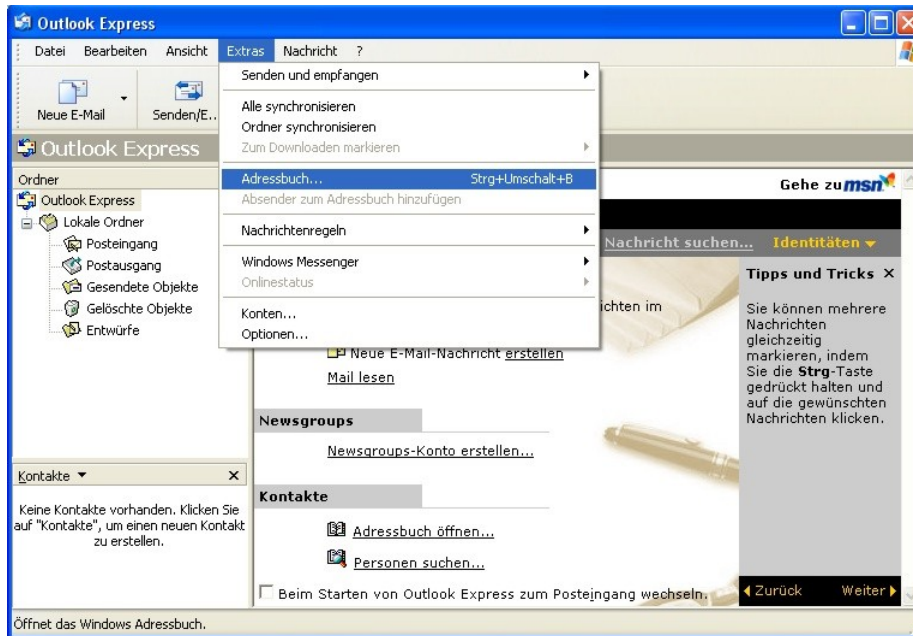


Abbildung: So finden Sie das Adressbuch in Microsoft Outlook Express

1.4.5 Ordnung und Übersicht durch die Verteilung von eMails auf Unterordner

Tagtäglich erreichen uns oft zig eMails und schnell verliert man die Übersicht bei einer endlosen Liste von unstrukturierten eMails. eMail-Programme bieten daher die Möglichkeit, ihre eMails mit beliebig vielen Unterordner zu sortieren.

In der Regel sind mindestens drei Ordner bereits vorhanden:

1. der Posteingang (Inbox)
hier erscheinen neue abgeholt eMails
2. ein Entwurfs-Ordner (Draft)
hier werden eMails abgelegt, die momentan von Ihnen noch bearbeitet werden aber noch nicht versandt wurden
3. ein Papierkorb (Trash)
hier erscheinen eMails, nachdem sie von Ihnen gelöscht wurden (es darf Sie nicht irritieren, dass eMails, nachdem Sie diese

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

gelöscht haben, nicht wirklich verschwunden sind. Es handelt sich dabei um eine zusätzliche Sicherungsfunktionen. Sollten Sie beispielsweise eine eMail aus Versehen löschen, können Sie diese mit Hilfe des Papierkorbs ganz einfach wiederherstellen)

Je nach verwendetem eMail-Programm stehen als Standard auch noch weitere Ordner zur Verfügung, beispielsweise ein Ordner in dem Sie Vorlagen für neue eMails abspeichern können.

Zusätzlich zu diesen vorhandenen Standardordnern können Sie nun auch beliebig viele eigene Ordner anlegen, z.B. einen Ordner „Privates“ oder einen Ordner „Geschäftliches“. Nun können Sie Ihre eMails beliebig in Ihre Ordner verschieben und so leicht die Übersicht über alle ihre gesammelten eMails bewahren.

Durch die Verwendung von Filterregeln ist es möglich, eMails auch automatisch auf bestimmte Ordner verteilen zu lassen (siehe Kapitel 2.2.3.)

Bsp.: Ordner in Outlook Express

1. Klicken Sie oben im Menue auf „**Datei**“
2. Klicken Sie auf „**Neu**“ - es fährt ein weiteres Untermenue aus
3. Klicken Sie auf „**Ordner**“ - nun können Sie einen Namen für den neuen Ordner eingeben und auswählen, an welcher Stelle der neue Ordner als Unterordner eingerichtet werden soll.



Eine Mail verschieben Sie wie folgt in einen beliebigen anderen Ordner: Klicken Sie mit der linken Maustaste auf die gewünschte eMail und halten Sie die Maustaste gedrückt. Ziehen Sie nun die Maus (bei ständig gedrückter Maustaste) auf den gewünschten neuen Ordner. Wenn Sie über dem Zielordner sind, lassen Sie einfach die Maustaste los, die Mail wird dann hierhin verschoben (dieses Verfahren nennt sich übrigens Drag-and-Drop, auf deutsch in etwa „ziehen-und-fallen-lassen“).

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

2. Tipps und Tricks

*„Lesen Sie schnell, denn nichts ist beständiger als
der Wandel im Internet!“
(Anita Berres)*

2.1. Die 20 goldenen Regeln für eMail

Wenn Sie eMails in der Praxis einsetzen, sollten Sie die folgenden 20 grundlegenden Regeln genau studieren und sich möglichst immer daran halten!

2.1.1. Geben Sie eMails immer einen aussagekräftigen Betreff

Es ist leider eine weit verbreitete Unsitte, eMails ohne jeglichen Betreff zu versenden. Dies kann aus folgendem Grund zu einem großen Problem führen: es ist leider sehr wahrscheinlich, dass Ihre eMail ohne Betreff den Empfänger erst gar nicht erreicht. In der Regel werden eMails ohne Betreff von diversen Spamfiltern ausgefiltert oder sogar gelöscht.

Des Weiteren ist der Betreff das erste, was der Empfänger von Ihrer eMail zu sehen bekommen. Es ist also nützlich und höflich, mit einem aussagekräftigen Betreff den Empfänger direkt mitzuteilen, um was es in der eMail eigentlich geht.

In allen eMail-Programmen dient der Betreff in der Regel auch dazu, eine Übersicht über die vorhandenen eMails anzuzeigen. Auch hier ist es also wichtig, dass man sofort über einen gut formulierten Betreff einen leichten Zugang zu der hinterlegten Mail findet.

2.1.2. Achten Sie in eMails auf Grammatik , Rechtschreibung und vor allem guten Stil

eMails sind eine neue Form der Kommunikation - in der Regel wird man sie irgendwo zwischen formal schriftlichen Briefen und einem Telefonanruf ansiedeln. eMails sind sehr oft kurz gehalten oder auch Antworten in einem bereits erfolgten Schriftwechsel. Hierdurch macht

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

sich oft die Vorstellung breit, dass eMails nur einen flüchtigen Charakter aufweisen und man sich nicht die Mühe machen müsste, eMails sorgfältig aufzusetzen.

Oftmals wimmelt es in eMails leider von Rechtschreib- und/oder Grammatik Fehlern. Dies ist kein guter Stil! Auch wenn es etwas länger dauert, sollten Sie sich unbedingt die Zeit nehmen, Ihre eMails grammatikalisch und orthographisch korrekt aufzunehmen.

2.1.3. Zu viel Humor kann gefährlich werden

In einem Gespräch ist Ironie, Sarkasmus oder Zynismus in der Regel leicht zu erkennen. In eMails hingegen fehlt der erklärende Unterton, ein Augenzwinkern oder eine sonstige Andeutung wie ein Satz evtl. gemeint ist. Seien Sie daher vorsichtig! Was Sie unter Umständen als harmlosen Scherz gedacht hatten, könnte ansonsten von Ihrem Gesprächspartner gänzlich missverstanden werden!

2.1.4. Unterschreiben Sie eMails immer mit vollständigem Namen

Das Internet ist ein anonymes Medium. Um so wichtiger ist es, dass Sie bei einem Kontakt via eMail immer darauf bedacht sind, ihren vollständigen Namen - ja noch besser Ihre vollständige Adresse anzugeben. Ganz wichtig! Kürzen Sie nicht Ihren Vornamen ab! Insbesondere wenn Ihr Kunde zum ersten Mal auf diesem Wege Kontakt mit ihnen hat, weiß er unter Umständen nicht, ob er es mit einem Mann oder einer Frau zu tun hat. Wurde die eMail zum Beispiel mit Ch. Mayer unterschrieben, wird ein Erstkontakt in der Regel nicht wissen, ob es nun mit Christian Maier oder Christiane Maier zu tun hat. auch hier gilt: machen Sie es Ihren Kunden so einfach wie möglich! Ihre Kunden werden es Ihnen danken.

Natürlich ist es ein Unterschied, ob sie zum ersten Mal mit einem Kunden in Kontakt stehen, oder ob es sich eventuell um einen guten alten Bekannten handelt.

2.1.5. Verschicken Sie nicht ohne Rücksprache große Dateianhänge.

Mittlerweile haben zwar viele Internet-Nutzer einen schnellen Internet-Zugang, beispielsweise einen DSL-Zugang, aber trotzdem haben schätzungsweise noch immer 50 bis 70 Prozent (Stand: Herbst 2006) der Internetnutzer nur einen langsamen Internet-Zugang, zum Beispiel via Modem oder ISDN. Leicht kann daher ein zu großer Dateianhang einen Internetzugang für bis zu mehrere Stunden lahm legen! Schicken Sie daher nur große Dateianhänge, wenn Sie genau wissen dass Ihr Korrespondenzpartner einen schnellen Internet-Zugang hat. Im Zweifelsfall halten sie immer zunächst Rücksprache, ob ein Anhang für einen Empfänger zu groß ist, bevor Sie diesen versenden.

2.1.6. Vorsicht bei der Auswahl von verschickten Dateien

Bedenken Sie auch, dass der Empfänger unter Umständen das von Ihnen versandte Dateiformat nicht öffnen kann. Nicht auf jedem Computer und auf jedem Betriebssystem sind die gleichen Programme vorhanden. Auch hier gilt: verwenden Sie Standardformate, zum Beispiel das PDF-Format oder JPEG Bilder! Sollte dies nicht möglich sein, halten sie vor Versand unbedingt Rücksprache mit ihrem eMail-Partner, um lästige Kompatibilitäts-Schwierigkeiten zu vermeiden. Im folgenden eine Empfehlung, welche Dateiformate in der Regel keinerlei Probleme verursachen:

Texte

- .txt- Dateien - hierbei handelt es sich um reine Textdateien ohne jegliche Formatierungen wie zum Beispiel Feld oder kursiv, die sich in der Regel auf jedem Computer und mit jedem Betriebssystem öffnen lassen. der Nachteil dieses Formats ist die fehlende Formatierung.
- .rtf- Dateien - beim sog. Rich Text Format sind eine Vielzahl von Formatierungen möglich, beispielsweise Schriftarten , Schriftgrößen, Fett, kursiv
- .pdf- Dateien - in den letzten Jahren hat sich vermehrt das von Adobe entwickelte PDF- Format durchgesetzt. Es handelt sich dabei im

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Prinzip um ein reines Druck, bzw. Archivierungsformat. das heißt, sie erstellen beispielsweise eine Datei ganz normal in Word oder einem anderen Programm

Bilder

.JPEG-Dateien oder .TIFF-Dateien – erkennbar an den Datei-Endungen .jpg - .jpeg - .tif - .tiff – Insbesondere das JPG-Format ist z.B. das Format, das von den meisten Digitalkameras verwendet wird.

Das heißt übrigens nicht , dass Sie generell nur noch diese Formate verwenden sollten! Das heißt nur, dass Sie im Zweifelsfall Ihr eigenes Datei-Format (beispielsweise eine Worddatei, mit der Sie arbeiten) zunächst umwandeln sollten, bevor Sie diese per eMail verschicken.

2.1.7. Vorsicht beim Abruf von Dateianhängen

Beim Abrufen von Dateianhängen (Attachments) ist äußerste Vorsicht geboten! In Dateianhängen können sich leicht Computerviren und andere Schädlinge verbergen! Ausführliche Informationen hierzu finden Sie im Kapitel 4.

2.1.8. Vorsicht bei HTML-eMails

Viele eMail-Programme bieten mittlerweile die Möglichkeit, anstatt reines Textes auch formatierte eMails zu erstellen, das heißt zum Beispiel eMails, in denen bestimmte Passagen fett, kursiv, in einer anderen Farbe oder anderen Schriftart gesetzt wurden.

Auf den ersten Blick eine feine Sache. Aber es ist Vorsicht geboten! Leider unterstützen nicht alle Internet Programme die korrekte Darstellung derartig formatierter eMails. Was bei Ihnen vielleicht wunderbar formatiert erscheint, ist für den Empfänger vielleicht nur Datenmüll. Wenn Sie also wirklich sicher gehen wollen, dass ihre eMail genauso ankommt wie sie Sie verschickt haben, verzichten sie auf Formatierungen, auf das direkte Einfügen von Bildern und Grafiken in

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

die eMail, und beschränken Sie sich auf eine reine Text-eMail. diese sieht vielleicht nicht so schick aus, aber sie haben die Gewissheit, dass der Empfänger sie auch wirklich lesen und verstehen kann.

Ein weiteres Problem ist, dass die Sicherheit in HTML-eMails geringer ist, als in reinen Text-eMails. Leichter können sich hier bestimmte Formen von Internetviren oder anderen Schädlingen einnisten. Viele Empfänger haben daher unter Umständen auch aus diesem Gründen die Anzeige von HTML-eMails deaktiviert.

2.1.9. Bitten Sie um Rückantwort

Da immer mehr Internet Anbieter Filterprogramme einsetzen, um beispielsweise Werbemüll aus eMails entfernen oder Computerviren zu blockieren, passiert es leider immer häufiger, dass auch „normale“ eMails ihren Empfänger nicht erreichen. Insbesondere bei wichtigen eMails, wie Aufträgen, Buchungen, Geschäftsabsprachen, Terminabsprachen oder ähnlichem empfiehlt es sich daher immer, den Empfänger um eine kurze, formlose Rückantwort zu bitten. So erhalten Sie einfach die Sicherheit, dass ihre eMail auch tatsächlich angekommen ist.

2.1.10. Achtung bei Datumsangaben in eMails

Seien Sie vorsichtig, wenn sie beispielsweise von „Morgen“, „gestern“ oder ähnlichen sprechen. Sie wissen nicht genau, wann eine eMail bei ihrem Empfänger ankommt. Es könnte ja beispielsweise sein, dass der Empfänger seine Mailbox erst einige Tage später überprüft. Hier kann es leicht zu Missverständnissen kommen, wenn bei der Zeitangaben kein konkretes Datum genannt wird. Es empfiehlt sich anstatt von morgen besser immer das konkrete Datum zu schreiben oder dieses zumindest in Klammern zu ergänzen.

Schlecht:

„Wir treffen uns dann morgen um 14.00 Uhr“

Besser:

„Wir treffen uns dann am 17. April um 14.00 Uhr“ oder

„Wir treffen uns dann morgen (17. April) um 14.00 Uhr“

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

2.1.11. Versenden Sie keine sensiblen Daten per eMail

Der Versand per eMail ist nicht sicher. Sie sollten daher auf keinen Fall sensible Daten wie beispielsweise Kreditkartennummern, Passwörter oder ähnliches per eMail versenden. Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in Kapitel 4.

2.1.12. Kettenbriefe

Sicher landet auch in Ihrem Postkasten immer mal wieder ein zu Herzen gehender Hilferuf oder eine ganz aktuelle Virenmeldung mit der Bitte um dringende Weiterleitung an alle Ihre Freunde und Bekannten, meist geht es um Leben und Tod und Sie wollen natürlich helfen.

Wenn Sie eine solche eMail erreicht - und meist kommt sie von einer Ihnen (gut) bekannten Person, die nämlich mit der besten Absicht diesen Hilferuf bereits an alle eigenen Kontakte weitergeleitet hat - schauen Sie, bitte, immer zuerst auf der stets aktuellen Seite Hoax-Info-Service nach, ob es sich nicht um einen sog. Hoax handelt. Ein Hoax ist eine Falschmeldung, die nur dazu dient, sich möglichst weit im Netz zu verbreiten und allein durch diese unzähligen Weiterleitungen den allgemeinen Datenverkehr lahm zu legen. Das einzig Gute, was Sie also auf solche erfundenen Hilferufe tun können, ist, sie zu ignorieren und zu löschen und eben keinesfalls weiterzuleiten.

Online-Links

- <http://www.hoax-info.de/>

2.1.13. Hängen sie an Ihre eMails eine Signatur an

Als Signatur wird in den meisten eMail-Programm in der Regel ein kleiner Text bezeichnet, der automatisch an all Ihre eMails angehängt wird. In diese Signatur sollten Sie immer Ihre vollständige Anschrift

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

und weitere Kontaktdaten, beispielsweise Telefonnummer, Faxnummer etc. angeben.

Nicht zu verwechseln ist die hier beschriebene Signatur übrigens mit der sog. digitalen Signatur. Diese Signatur dient nur dem automatischen Anhängen von Kontaktdaten an Ihre Mail – eine elektronische oder auch digitale Signatur dient der rechtskräftigen Unterschrift unter einer eMail.

2.1.14. Lesen sie immer erst alle eMails, bevor Sie antworten

Dieser Tipp klingt zunächst sicher trivial, in der Praxis ist es aber oft so, dass man zu ein und demselben Thema mehrere eMails erhält. Manchmal hat ein Absender einfach einen Teil seiner Nachricht vergessen, manchmal schickt er direkt noch einen Korrekturwunsch hinterher.

Aus Erfahrung kann ich sagen, dass dies sehr häufig passiert, was sicher oft auch im flüchtigen Umgang mit eMails begründet liegt. Oftmals können Sie sich also Arbeit sparen, wenn sie erst einmal alle neuen eMails sichten und erst dann an das Abarbeiten der gleichen gehen.

2.1.15. Informieren Sie den Absender, wenn die Beantwortung seiner Fragen länger dauert!

eMail hat den Ruf als schnelle Kommunikationsform. Insbesondere im Geschäftsbereich wird erwartet, dass eMails in kürzester Zeit beantwortet werden. Ob diese Erwartungen immer sinnvoll und angebracht ist, sei dahingestellt, will man sich aber keinen Wettbewerbsnachteil einhandeln, führt kein Weg daran vorbei, sich anzupassen.

Antworten Sie auf geschäftliche eMails daher immer so schnell wie möglich. Sollte eine ausführliche Antwort oder das Bearbeiten der Wünsche in der eMail einmal nicht sofort möglich sein, empfiehlt es sich, den Absender möglichst umgehend zu informieren, dass die Beantwortung seiner Fragen oder Wünsche noch länger dauern wird.

2.1.16. Setzen Sie Auto-Responder nur sinnvoll ein

Auto-Responder sind kleine Programme, die bei ankommenden eMails automatisch eine Antwort-eMail verschicken. Dies kann nützlich sein, wenn man beispielsweise eine längere Zeit nicht im Büro ist, weil man z.B. im Urlaub ist, und man so den Absender einer eMail schnell und direkt informieren kann, dass seine eMail erst nach dem Urlaub gelesen und bearbeitet wird.

In der Praxis werden Auto-Responder aber oft auch eingesetzt, um jede (!) eMail automatisch zu beantworten (Beispiel: „vielen Dank, wir haben Ihre Nachricht erhalten und werden uns so schnell wie möglich bei Ihnen melden.“). Dies ist nicht unbedingt empfehlenswert! Sie verursachen damit dem Absender einen unnötigen Arbeitsaufwand, der eine völlig aussageleere eMail von ihnen erhält, die er trotzdem erst einmal lesen und bearbeiten muss. Besser ist es, den Absender eine angepasste, persönliche eMail zu schicken, die konkret auf seine eMail-eingeht - und sei es auch nur, um zu informieren, wie lange in etwa die Bearbeitung seiner Wünsche dauern wird (siehe auch vorheriger Punkt).

Auto-Responder können Sie auf unterschiedliche Art und Weise einrichten. Manchmal können sie dies direkt in Ihrem eMail-Programm (Ihr eMail-Programm benötigt in diesem Fall dann aber eine permanente Verbindung zum Internet), meist können sie dies auch bei den Einstellungen für Ihre Mailbox auf Ihrem Server einrichten – fragen Sie am besten den Verwalter ihrer eMail-Adressen um Rat.

Da die Verwaltung dieser Auto-Responder von Fall zu Fall sehr unterschiedlich ist, können wir hier leider nicht detaillierter darauf eingehen.

2.1.17. Wahl der eigenen eMail-Adresse - Rollen anstatt Benutzer!

Diese Regel bezieht sich ausdrücklich wieder auf das Geschäftsleben. Warum, werden sie gleich sehen. Stellen Sie sich vor ist, Sie arbeiten

in einer Firma mit Hunderten Mitarbeitern. Jeder Mitarbeiter hat seine eigene eMail-Adresse:

lieschen.mueller@firma.de
hans.hubertus.hinterbaur@firma.de
fidelitas.florentine.freiburger@firma.de

Dies ist schön und gut, da so natürlich jeder Mitarbeiter direkt erreichbar ist. Im Alltag kann dies aber tatsächlich zu Problemen führen. Stellen Sie sich einfach folgendes Szenario vor: Lieschen Müller kündigt, weil sie in eine andere Stadt ziehen möchte. An ihre Stelle tritt Frau Meyer. Aber was passiert nun mit eMails, die an die alte Adresse von Lieschen Müller gehen? Natürlich kann man diese technisch zur neuen Adresse von Frau Meyer umleiten. Aber früher oder später verursacht dieses Vorgehen mit Sicherheit Chaos.

Verteilen Sie daher zusätzlich zu persönlichen eMail Adressen funktionale Rollen-eMail-Adressen, die dann auch nach außen hin weitergegeben und publiziert werden. Beispiel:

support@firma.de
rechnungsabteilung@firma.de

So vermeiden Sie auf Dauer Probleme auf Grund von beispielsweise Personal-Fluktuationen.

Für Ihre private eMail-Adresse spielt diese Thematik aber natürlich keine Rolle.

2.1.18. Überlegen Sie gut, wem Sie Ihre eMail-Adressen anvertrauen

Das klingt erst einmal irritierend, aber dahinter steckt eine einfache Logik: bei Gästebüchern im Internet, Foren-Einträgen, Bestellungen in Internet-Shops wird früher oder später immer nach Ihrer eMail-Adresse gefragt.

Insbesondere bei Gästebüchern, Foren etc. erscheint dann Ihre eMail-Adresse auf einer Internetseite. Nun gibt es spezielle Suchmaschinen, die nichts anderes tun, als solche eMail-Adressen zu sammeln, um

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

dann später Werbe-eMails an die gefundenen Adressen zu schicken.

Je seltener Sie also Ihre eMail-Adresse angeben, desto weniger Werbemüll werden Sie erhalten.

Achten Sie insbesondere bei Bestellungen in Shops auch darauf, dass Sie angebotene regelmässige Newsletter NICHT bestellen (Häckchen wegmachen, bei Punkten wie z.B. „Bitte schicken Sie mir regelmässig Informationen“)

Wenn Sie an zweifelhaften Stellen aber nicht umhin kommen, eine eMail-Adresse anzugeben, verwenden Sie einfach mehrere eMail-Adressen:

Unter <http://www.gmx.de/> können Sie sich z.B. eine zweite, kostenlose eMail-Adresse erstellen, die Sie für so etwas verwenden können und die dann quasi als Zweitadresse den Müll für Sie im Vorfeld schon abfängt.

Soll ich meine eMail-Adresse auf meiner eigenen Homepage dann überhaupt angeben?

Nun das ist zwiespältig. Natürlich steigt mit jeder Veröffentlichung Ihrer eMail-Adresse, die Gefahr in die Spam-Mühlen zu geraten, aber andererseits müssen Sie für Ihre Kunden natürlich erreichbar sein, was sicher für Sie wichtiger ist.

Natürlich kann man statt direkten eMail-Adressen auch Kontaktformulare verwenden, allerdings kommt spätestens beim Impressum der Punkt, wo der Gesetzgeber vorschreibt, dass die eMail-Adresse des Verantwortlichen veröffentlicht werden muss. Mindestens einmal steht also Ihre eMail-Adresse auf Ihrer Homepage.

Es wird immer wieder behauptet, dass es „tolle“ Tricks gäbe, eMail-Adressen zu verschlüsseln, wenn diese auf der Homepage stehen, damit keine „bösen“ Suchmaschinen sich ihrer bemächtigen können. Diese Tricks sind aber allesamt Augenschwänke, da es natürlich klar ist, dass die eMail-Adressen ja „irgendwie“ ausgelesen werden können **müssen**, ansonsten wären sie ja nutzlos.

Das einzige, was tatsächlich nützt, ist, die eMail-Adresse in Form einer Grafik einzubinden, anstatt eines „echten“ Textes. Dies muss

allerdings damit verbunden sein, dass man diese eMail-Adresse dann überhaupt **nicht** mehr anklicken, sondern nur ansehen kann (was natürlich äußerst kundenfeindlich ist - um Ihnen eine eMail zu schreiben, müsste der Kunde die eMail-Adresse nämlich dann schlichtweg von Hand abschreiben).

2.1.19. Beschränken Sie Ihre Zeilenlänge

Die meisten eMail-Programme ermöglichen es, die maximale Zeichenlänge anzugeben, nach der automatisch eine neue Zeile beginnen soll. Diese Möglichkeit sollten Sie unbedingt nutzen. Warum? Zum einen verschönert diese Option schlichtweg die Darstellung Ihrer eMail beim Empfänger, wenn dessen eMail-Programm nicht automatisch Zeilenumbrüche am Bildschirmrand durchführt (was insbesondere bei älteren eMail-Programmen noch der Fall ist) – zum anderen erleichtern Sie aber auch das mehrmaliger Zitieren der ursprünglichen eMail, ohne dass es zu unschönen Zeilenumbrüchen kommt.

Hinweise zum Zitieren (siehe auch nächster Punkt)

Viele eMail-Programme kennzeichnen beim Antworten auf eine eMail den ursprünglichen Text, in dem sie ein besonderes Zeichen (meist „>“) vor jede Zeile einfügen.

Bei der Antwort der Antwort der Antwort.... kommen so leicht mehrere dieser Zeichen zusammen.

Beispiel:

> > > > das ist eine Zeile aus der ursprünglichen eMail

Wäre die Zeilenlänge in der ursprünglichen eMail nicht automatisch beschränkt gewesen, könnte so leicht Folgendes passieren:

> > > > das ist eine Beispielszeile aus der ursprünglichen eMail, deren Zeilenlänge zu lang war und die deswegen nun unschön

> > > > über mehrere Zeilen dargestellt wird

2.1.20. Zitieren beim Beantworten von eMails

Wenn Sie eMails beantworten, sollten Sie den ursprünglichen Text immer mit zurückschicken – man spricht dabei vom „Zitieren“. Dies erleichtert Ihrem Gesprächspartner insbesondere in einem Dialog, in welchem mehrere eMails hin und her gewechselt werden, den Überblick zu behalten. Dies ist insbesondere um so wichtiger, wenn sie vielleicht gar nicht mit einem konkreten Dialogpartner korrespondieren, sondern beispielsweise mit einem Support Dienst oder einer Hotline kommunizieren, wo unter Umständen mehrere Mitarbeiter mit Ihnen in Kontakt stehen.

Sie sollten die originalen eMail Texte immer **unter** Ihren neuen Text stellen. Auch wenn es chronologisch natürlich korrekter wäre, einen Dialog immer weiter nach unten zu erweitern, ist dies für ihren Korrespondenzpartner sehr unvorteilhaft: so muss er zunächst mühsam die Stelle suchen, an welcher Sie Ihre Antwort angehängt haben, und hierfür den ganzen bisherigen Dialog durcharbeiten.

Auch das Mischen von Original eMail und Antwort sollte möglichst aus den gleichen Gründen unterbleiben.

Wenn Sie eine eMail also beantworten, schreiben Sie Ihren neuen Text ganz an den Anfang! Auch so entsteht eine korrekte chronologisch Sortierung, nur eben absteigend sortiert (die neuesten Informationen zuerst) und sie erleichtern Ihrem Korrespondenzpartner die Arbeit.

2.2 Weitere Tipps und Tricks rund um eMail

2.2.1 Verwendung mehrerer eMail-Adressen

Es ist problemlos möglich, dass Sie nicht nur eine eMail-Adresse, sondern beliebig viele verwenden. Warum sollten sie das tun? Wäre es nicht viel einfacher nur eine einzige eMail-Adresse zu haben und zu verwenden? Dies scheint vielleicht auf den ersten Blick so zu sein, in der Praxis ergeben sich aber durch die Verwendung verschiedener eMail-Adressen viele Vorteile.

Klassischer Weise bietet es sich immer an, mindestens drei eMail-Adressen zu haben: eine geschäftliche, eine private und eine sog. Junk eMail-Adresse. Ihre geschäftliche eMail-Adresse geben Sie an Ihre Geschäftspartner weiter, Ihre private hingegen nur an Ihre Freunde. Im später folgenden Punkt „Verwendung von Filtern“, werden Sie sehen, wo der genaue Vorteil liegt. Die Junk eMail-Adresse verwenden Sie hingegen in Fällen, in denen Sie eine eMail-Adresse angeben müssen, ihre eigene eMail-Adresse aber eigentlich nicht preisgeben wollen. Beispiel hierfür: Sie möchten eine Nachricht in einem Online-Gästebuch hinterlassen.

2.2.2 Verwendung eines eigenen Domainnamen für eMail-Adressen

Wenn sie einen eigenen Domain-Namen, beispielsweise für ihre eigene Homepage besitzen, ist es auch möglich, diesen Domain-Namen für eMail-Adressen zu nutzen. Beispiel:

www.andreas-hammer.de

Die eigenen eMail-Adressen haben dann die Form:

info@andreas-hammer.de

statt dem „info“ können Sie auch beliebige andere Kombination von Buchstaben, Zahlen,- Bindestrich, Punkt und Unterstrich verwenden.

Weitere Beispiele:

xyz@andreas-hammer.de
familie.mueller@andreas-hammer.de
buero@andreas-hammer.de

Eine technische Beschränkung, wie viele eMail-Adressen Sie auf diese Art und Weise einrichten können, existiert tatsächlich nicht. In der Praxis reglementieren die Internet-Anbieter aber die maximale Anzahl der möglichen eMail-Adressen sehr häufig. Erkundigen Sie sich einfach bei Ihrem Internet Anbieter, wie viele eMail-Adressen Sie bei ihm einrichten können.

Wenn Sie keinen eigenen Domain-Namen besitzen, ist es sogar möglich, sich einen Domain-Namen zu reservieren und ausschließlich für eigene eMail-Adressen zu verwenden. Die Preise hierfür sind mittlerweile dermassen gering, das dies ohne Probleme und großen finanziellen Aufwand möglich ist.

Warum ist das sinnvoll?

Nun, ein Domain-Name, den Sie reserviert haben, der gehört Ihnen prinzipiell erst einmal ein Leben lang. Prinzipiell? Selbstverständlich ist es natürlich auch möglich, einen Domain-Namen auch wieder zu kündigen. Wenn Sie sich nun für diesen Domain-Namen eine oder mehrere eMail-Adressen eingerichtet haben, bleiben die ebenso lange bestehen wie Ihr Domain-Name!

Dies ist nicht der Fall, wenn Sie z.B. die eMail Adresse, die Sie von Ihrem Internet Anbieter erhalten haben, verwenden. Beispiel: Sie arbeiten mehrere Jahre mit T-Online zusammen, haben dadurch die eMail-Adresse andreas.hammer@t-online.de, entschließen sich nun aber eines Tages zum Konkurrenten AOL zu wechseln. In diesem Fall können Sie die eMail Adresse nicht einfach mitnehmen. Sie erhalten eine neue eMail Adresse andreas.hammer@aol.com – nun haben Sie aber natürlich ein Problem!

Ihre alte eMail-Adresse ist bei all ihren Geschäftspartnern, ihren Freunden und Bekannten verbreitet und funktioniert nun von heute auf morgen nicht mehr. Eine derartige Situation wird immer zu ihrem Nachteil sein, da so natürlich Kontakte verloren gehen.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Umgehen Sie dies mit ihrem eigenen Domain-Namen! Die Kosten hierfür sind in den letzten Jahren stark gesunken und damit sind solche Domain-Namen mittlerweile für jedermann erschwinglich geworden.

2.2.2.1. Vorsicht bei Umlaut-Domainnamen

Seit kurzem ist es auch möglich, deutsche Umlaute wie beispielsweise "ü" oder „ä“ in Domain-Name zu verwenden. Beispiel:

`www.müller.de`

Sie sollten dies aber trotzdem möglichst vermeiden und einen Domain-Namen ohne Umlaute wählen! Warum? Ganz einfach: das Internet ist ein internationales Medium und versuchen Sie beispielsweise auf einer englischen oder französischen Tastatur einmal ein „ü“ zu finden. Anzunehmen, dass man nur eMails aus dem deutschsprachigen Raum erhält, ist heutzutage sicher nicht mehr zeitgemäß – und spätestens, wenn Sie einmal im Urlaub in einem Internetcafé gesessen sind und gerne einem Lieben zu Hause eine Mail an `info@hans-müller.de` versucht haben zu schicken, werden Sie erkannt haben, dass die neuen Umlautdomains kritisch zu betrachten sind.

2.2.3 Verwendung von Filtern

Viele eMail-Programme ermöglichen es, eMails automatisch vorzusortieren. So können Sie sich beispielsweise eine Ablage, ein Ordner, "privates" einrichten und über Regeln bestimmen, welche eMails automatisch in diesen Ordner verschoben werden sollen. Dies können Sie beispielsweise abhängig von der Absenderadresse einrichten.

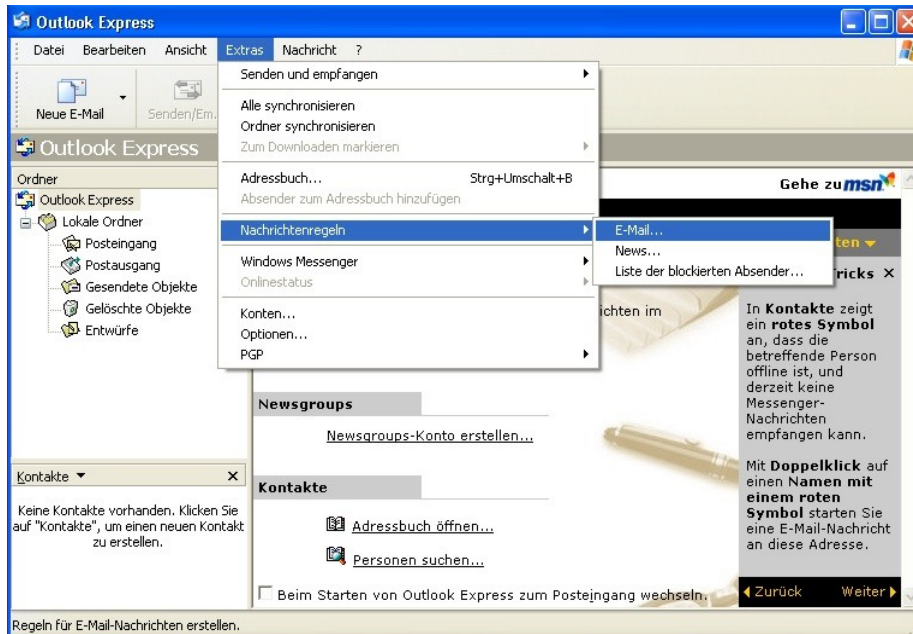


Abbildung: So finden Sie die Filterregeln in Microsoft Outlook Express

Wie funktionieren diese Filterregeln?

Eine Filterregel hat immer folgende Form:

„Wenn die einkommende eMail folgende Bedingung(en) erfüllt, mach mit ihr irgendwas!“

Was ist damit gemeint? Drei weitere Beispiele erleichtern sicher das Verständnis:

„Wenn der Absender der eingehenden eMail meinefreundin@xyz.de lautet, verschiebe die eMail bitte in den Ordner Privates!“

„Wenn irgendwo in der eingehenden eMail das Wort >>Viagra<< auftaucht, lösche diese eMail!“

„Wenn der Betreff der eingehenden eMail das Wort >>Angebotsanfrage<< erhält, verschiebe die eMail bitte in den Ordner Zu-erledigen!“

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

2.2.4 Automatische Weiterleitung von eMails

Es ist technisch möglich, eMails an eine bestimmte eMail Adresse automatisch an eine andere eMail Adresse weiterzuleiten. Dies ist beispielsweise sinnvoll, wenn Sie eine neue eMail Adresse verwenden möchten, damit eMails an die alte eMail-Adresse nicht verloren gehen sondern weiterhin korrekt an Sie zugestellt werden können. Bei einer Weiterleitung wird eine eMail also erst gar nicht in der alten Mailbox abgelegt, sondern direkt an die neue Mailbox weitergeleitet. Diese Form der Weiterleitung ist nicht mit der Kapitel 1 beschriebenen, „manuellen“ Form der Weiterleitung zu verwechseln. Diese automatische Weiterleitung erfolgt völlig automatisch im Internet ohne ihr Zutun.

Es ist auch möglich, beliebige Weiterleitungsketten zu schalten:
Beispiel: eMails A wird an eMail B weitergeleitet von dort automatisch an eMails C und von dort automatisch an eMails D.

2.2.5 Auto-Responder

Auto-Responder ermöglichen es, dass auf eMails an eine bestimmte eMail Adresse automatisch eine Antwort eMail versandt wird. Dies kann sehr nützlich sein, wenn Sie beispielweise einmal nicht in der Lage sind, eMails zu bearbeiten weil sie vielleicht gerade zwei Wochen im Urlaub sind. In diesem Beispiel könnten Sie automatisch als Antwort auf eingehende eMails mitteilen lassen, ab wann sie wieder zu erreichen sind.

Sie sollten aber Auto-Responder auf keinen Fall verwenden, um jede eMail direkt beantworten zu lassen.

2.2.6 eMail Verteiler

Die Technik ermöglicht es, eMails an eine bestimmte eMail Adresse automatisch an beliebig viele eMail-Adressen zu verteilen. Beispiel: die

eMail Adresse `Abteilungsleiter@Firma.de` wird als eMail-Verteiler eingerichtet. Alle eMails, die an diese Adresse versandt werden, werden in unserem Beispiel automatisch an alle Abteilungsleiter der Firma weitergeleitet.

Sie können übrigens an einer eMail-Adresse nicht erkennen, ob ihre eMail und direkt in einer Mailbox gelandet, ob Sie evtl. weitergeleitet wird oder ob sie vielleicht sogar über ein eMail-Verteiler an mehrere Empfänger verteilt wird.

2.2.7 Catch-all Funktion

Die Möglichkeit , Catch-all Funktion zu verwenden, bietet sich nur dem Anwender, der einen eigenen Domainnamen für seine eMail-Adressen verwendet!

Das Prinzip ist dabei folgendes:

Alle eMail-Adressen an „irgendetwas“@Ihre-Domain.de werden automatisch überwacht und ankommende eMails gesammelt und dann an eine bestimmte eMail-Adresse weitergeleitet. Statt den „irgendetwas“ kann natürlich wirklich alles stehen.

Beispiele:

`vb456t4@ihre-domain.de`
`gfgfdg@ihre-domain.de`

Der Vorteil: keine eMails an Ihre Domainadresse gehen verloren – auch bei z.B. evtl. Tippfehlern nicht.

Der große, wirklich große Nachteil: diese Catch-All-Funktionen sind ein El Dorado für den Empfang von Werbe- und Spam-eMails. Oftmals raten die Versender derartiger eMails nämlich schlichtweg die eMail-Adressen ihrer „Opfer“. Ist eine Catch-All-Funktion aktiviert, ist daher leider der Empfang von sehr vielen Spammails quasi vorprogrammiert.

Daher sollte man auf diese Funktionalität verzichten, so viele schöne, praktische Vorteile diese auch ursprünglich bot.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

2.2.8 Archivierung von eMails

Sie sollten sich auf keinen Fall darauf verlassen, dass Ihre eMails in Ihrem eMail-Programm sicher aufbewahrt sind. Leicht kann durch einen Programmfehler, durch ein Hardware-Defekt oder schlichtweg durch ein Missgeschick eine oder alle Ihrer eMails aus Ihrem eMail-Programm gelöscht werden!

Im folgenden beschreiben wir, wie Sie für die häufigsten Programme Ihre Daten sichern können! Wichtig! Wir übernehmen keinerlei Garantie oder Haftung für die Anleitung. Wenn Sie sicher gehen wollen, ob es wirklich funktioniert, probieren Sie am besten aus (zuerst Sichern, dann die Daten löschen, dann Wiedereinspielen – natürlich sollten Sie möglichst noch keine wichtigen eMails in Ihrem Programm haben, wenn sie dieses Vorgehen so ausprobieren!).

Online-Links

- <http://www.bsi-fuer-buerger.de/daten/>

2.2.8.1. Sicherung von Outlook Express eMail Daten

Gehen Sie folgendermaßen vor, um eine Sicherungskopie Ihres Outlook Express eMail-Kontos zu erstellen:

1. Klicken Sie im Menü **Extras** auf **Konten**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **eMail** auf das eMail-Konto, das Sie exportieren wollen, und klicken Sie anschließend auf **Exportieren**.
3. Wählen Sie im Feld **Speichern in** den Ordner "eMail-Sicherung" auf Ihrem Desktop aus, und klicken Sie anschließend auf **Speichern**.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes eMail-Konto, das Sie exportieren wollen.
5. Klicken Sie auf **Schließen**.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Wenn Sie die Daten später im Fall des Falles aus der Sicherung wiederherstellen möchten, geht dies wie folgt: Gehen Sie folgendermaßen vor, um Ihre Outlook Express eMail-Nachrichten aus dem Sicherungsordner zu importieren:

1. Zeigen Sie im Menü **Datei** auf **Importieren**, und klicken Sie anschließend auf **Nachrichten**.
2. Klicken Sie im Feld **Auswählen einer eMail-Anwendung zum Importieren** auf **Microsoft Outlook Express 5** oder **Microsoft Outlook Express 6**, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
3. Klicken Sie auf **eMail aus einer OE5-Ordnerstruktur importieren** oder **eMail aus einer OE6-Ordnerstruktur importieren**, und klicken Sie anschließend auf **OK**.
4. Klicken Sie auf **Durchsuchen** und anschließend auf den Ordner "eMail-Sicherung" auf Ihrem Desktop.
5. Klicken Sie auf **OK** und anschließend auf **Weiter**.
6. Klicken Sie auf **Alle Ordner**, auf **Weiter** und anschließend auf **Fertig stellen**.

2.2.8.2. Sicherung von Thunderbird eMail Dateien

eMail Dateien in Thunderbird lassen sich ebenfalls sichern und wiederherstellen. Als Standard schreibt dieses Programm alle nötigen Dateien in genau ein einziges Verzeichnis. Um seine eMails zu sichern, reicht es, dieses Verzeichnis in regelmäßigen Abständen an einen sicheren Ort zu kopieren.

Wo finden Sie dieses Verzeichnis?

Windows 95/98/ME

C:\Windows\Anwendungsdaten\Thunderbird\Profiles\[Zufallszeichenfolge].[Profilname]\

Windows NT 4.0

C:\Winnt\Profiles\%USER%\Anwendungsdaten\Thunderbird\Profiles\[Zufallszeichenfolge].[Profilname]\

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Windows XP / 2000

%USERPROFILE%\Anwendungsdaten\Thunderbird\Profiles\[Zufallszeichenfolge].[Profilname]\

2.2.8.3. Sicherung von Adressbüchern, Filterregeln und sonstigen Einstellungen

Bitte beachten Sie auch, dass weitere Daten in Ihrem eMail- Programm wie beispielsweise die Sammlung ihrer Adressen je nach verwendetem Programm separat gesichert werden müssen. Wie genau, das entnehmen Sie bitte der dem Programm beigefügten Hilfe-Information.

2.2.8.4. Sicherung von eMails als „reine“ Textdateien

Ein sehr einfacher dafür aber um so sicherer Weg ist es, seine eMails als „reine“ Textdateien zu sichern.

Speichern Sie dafür einfach jede eMail außerhalb des Mailprogramms und achten Sie dabei, dass Sie die Mail wirklich nur als Text-Datei speichern (lässt sich in jedem eMail-Programm einstellen).

Dies ist auf der einen Seite der konservativste Weg, der sicher auch mit einem gewissen Aufwand verbunden ist – zum anderen aber wahrscheinlich der sicherste Weg. Textdateien haben sich seit Anbeginn des Computerzeitalters nahezu unverändert gehalten und sind eines der ganz wenigen Dateiformate, die man deswegen jederzeit problemlos wieder öffnen kann und von dem man dies vor allem auch in Zukunft erwarten kann.

Tipp für die Archivierung:

Wenn Sie das Datum einer eMail in folgender Form voranstellen, erreichen Sie auf Ihrer Festplatte automatisch eine chronologische Sortierung:

2006-10-31-Titel-der-eMail.txt

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

2.2.8.5. Sicherung mit spezieller Software

Es gibt auch spezielle Software, die für Sie die Sicherung Ihrer eMail-Daten übernehmen können. Wenn es funktioniert, ist das im Alltag natürlich bedeutend einfacher als alles von Hand zu machen (wir empfehlen aber unbedingt auch mit entsprechender Software erst einen oder mehrere Testläufe durchzuführen, bevor Sie der Software wirklich die Datensicherung anvertrauen).

Online-Links

- <http://www.priotecs.com/> (für Outlook Express)
- <http://backup.jasnapaka.com/> (für Thunderbird)

2.2.9. Dauerhaftes Speichern von eMails auf dem Server

Es ist möglich, eine Kopie Ihrer eMail immer zentral auf Ihrem Server im Internet zu belassen. Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten: der Einsatz eines „echten“ IMAP-Servers (die genau für das hier beschriebene Vorgehen konzipiert wurden!) aber auch den Einsatz eines einfachen POP3 eMail-Fachs.

Im zweiten Fall müssen Sie Ihr eMail-Programm entsprechend einstellen. In den meisten Fällen gibt es eine Option „Kopie der eMail auf dem Server belassen“. Meistens können Sie auch einstellen, dass die eMails auf Server nach einem bestimmten Zeitraum automatisch gelöscht werden oder das eMails auf dem Server auch gelöscht werden wenn sie lokal in Ihrem eMail-Programm gelöscht werden.

Bitte beachten Sie , dass insbesondere bei POP3 eMail Fächern in der Regel immer nur ein beschränkter Speicherplatz auf dem Server zur Verfügung steht. Sie sollten die Möglichkeit eine Kopie der eMail auf den Server zu belassen daher mit Vorsicht gebrauchen. Ansonsten wird die eMail Fach sehr schnell an seine Kapazitätsgrenzen stoßen und Sie können dann keine neue eMails empfangen. Bei IMAP Fächern steht in der Regel ein deutlich größerer Speicherplatz zur Verfügung , aber auch hier gibt es im Normalfall Obergrenzen.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

2.3 eMoticons ("Smilies")



*„Humor ist der Schwimmgürtel
auf dem Strom des Lebens“
Wilhelm Raabe (dt. Dichter)*

Vielleicht haben Sie in eMails oder auf Internet-Seiten auch schon mal eine seltsame Kombination von Semikolons, Doppelpunkten, Bindestrichen und Klammern gesehen und sich gefragt, was das eigentlich bedeuten soll.

Emoticons sind für die Teilnehmer an der Internetkommunikation eine wichtige Methode, ihre Gefühlslage deutlich zu machen. Die Internetkommunikation läuft im Gegensatz zur direkten Kommunikation (englisch: Face-to-Face Communication) ohne sichtbares Gegenüber, dessen Gesten, Mimik und Stimmausdruck gedeutet werden könnte. Jede Kommunikation vermittelt neben dem Wortinhalt auch Einstellung zum Gegenüber, Aussagen über die Wahrhaftigkeit und Bedeutung der Aussage und den emotionalen Zustand des Sprechers.

Auch die soziale Rolle des Sprechers (Geschlecht, ungefähres Alter, Hautfarbe, Kleidung, Frisur, etc.) geben Anhaltspunkte über die Bedeutung des Sprachinhalts. So ist zum Beispiel eine ironische Aussage oft allein am Wortinhalt nicht zu verstehen. Um den Bedeutungskontext der Aussagen zu verdeutlichen, helfen Emoticons. Anders als bei anderen Formen der textbasierten Kommunikation, wie dem Brief, treffen sich im Internet oft Unbekannte. Dies macht es noch schwieriger, den Bedeutungskontext zu entschlüsseln. Die Emoticons sollen hierbei helfen, die Zahl der Missverständnisse zu reduzieren.[8]

Beispiele:

:~)	lachendes Gesicht, Ausdruck von Freude [alternativ: :~)]
:-(trauriges Gesicht, Ausdruck von Ärger oder Enttäuschung [alternativ: :(]
;-)	zwinkern, bedeutet in etwa "Nimm's nicht so ernst!" [alternativ: ;)]
:-p	Zunge rausstrecken [alternativ: :p :P]
^^	Augen zukneifen bzw. Augenbrauen hochziehen, Allzweck-Emoticon mit vielen unterschiedlichen Bedeutungen [wie z.B. Freude (ggf. sarkastisch)] (Sicht von vorne)
oO	Verwundert, ungläubig [alternativ: Oo O.o o.O o_O O_o O_O] (Sicht von vorne: zwei Augen)
-_-	Niedergeschlagen, enttäuscht, lustlos, müde [alternativ: =_= -.-]
xD	Smiley für totlachen oder zumindest starkes Lachen
:-D	Lautes, fröhliches, freundliches Lachen

3. Technische Grundlagen

*„Der Mensch ist immer noch der außergewöhnlichste Computer von allen.“
(John F. Kennedy, amerikanischer Präsident)*

eMail ist der mit am meisten genutzte Dienst im Internet. Aber wie funktioniert eMail eigentlich? Was steckt dahinter?

3.1. eMail-Adressen

Grundlage von eMails sind natürlich die eMail Adressen. Ähnlich wie Telefonnummern kann jeder eMail-Adresse weltweit genau nur einmal vergeben werden.

Eine eMail Adresse besteht dabei immer aus zwei Teilen : dem local-part und dem host-part getrennt von einem „@“ (im deutschen oft auch als „Klammeraffe“ bezeichnet – eigentlich aber als das englische „at“ gesprochen).

3.2. Mail Client (MUA - Mail User Agent)

Als eMail-Programm, Mail User Agent (MUA) (dt. etwa Post-Benutzer-Programm) oder auch kurz Mail-Client, bezeichnet man ein Programm, mit dem eMails gelesen, geschrieben und versendet werden, also z.B. Outlook Express oder Mozilla Thunderbird.

3.3. MTA - Mail Transfer Agent

Ein Mail Transfer Agent (MTA) (*auch: Mail Transport Agent*) ist ein Programm, das den Transport und die Verteilung von eMail-Nachrichten erledigt.

Vereinfacht kann man sich dies wie folgt vorstellen: wenn Sie eine eMail verschicken , besteht hier keine direkte Leitung von Ihrem Computer zur Mailbox des Empfängers. Die eMail wird stattdessen über mehrere Zwischenstationen geleitet. Auf jeder dieser

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Zwischenstationen „sitzt“ nun ein MTA, der eMails annimmt und sie dann an die nächste Station weiterreicht.

3.4. MDA - Mail Delivery Agent

Ein Mail Delivery Agent (MDA) ist eine Software, die eingehende eMails annimmt und sie nach bestimmten Kriterien unter den Empfängermailboxen verteilt (wenn der Account auf dem lokalen Computer vorhanden ist) oder zurück zum SMTP-Server schickt (wenn der Account auf einem anderen Computer ist).

3.5. Protokolle

Protokolle sind die "Sprache" des Internets und damit auch die Sprache der eMails. Keine Sorge! Sie müssen jetzt nicht irgendeine kryptische, komplizierte Sprache lernen - wir sind hier nur bei den technischen Grundlagen. Wenn es Sie nicht interessiert, überspringen Sie diesen Bereich. Sie werden in der Praxis damit nie konfrontiert werden - dies läuft alles ohne Ihr Zutun intern und im Hintergrund ab, da durch diese Protokolle Ihre drei Kollegen MUA, MTA, MDA kommunizieren.....

3.5.1. Das POP3-Protokoll

POP3 (Post Office Protocol Version 3) ist ein Übertragungsprotokoll, über welches ein eMail-Programm (der im Fachjargon "Client" genannt wird) eMails von einem eMail-Server abholen kann. Es wird im RFC 1939 beschrieben. POP3 ist ein ASCII-Protokoll, wobei die Steuerung der Datenübertragung durch Kommandos geschieht, die standardmäßig an den Port 110 geschickt werden. POP3 ist in der Funktionalität sehr beschränkt und erlaubt nur das Abholen und Löschen von eMails am eMail-Server. Für weitere Funktionalitäten wie hierarchische Mailboxen direkt am Mailserver, Zugriff auf mehrere Mailboxen während einer Sitzung, Vorselektion der eMails, usw. müssen Protokolle wie IMAP verwendet werden. [2]

Vereinfacht gesagt, macht POP3 folgendes: das eMail-Programm, der Client, klopft am eMail-Server an der Haustür 110. Der Server antwortet erst einmal durch die Türsprechanlage: "Hallo, hier ist der Server. Wer ist denn da?". Der Client identifiziert sich mit Hilfe seines Passworts. Der Server öffnet die Tür und lässt den Client auf einen kurzen Besuch hinein. Es entspannt sich ein munterer Dialog:

> Client: "Sag mal Server, sind da neue Nachrichten für mich?"
> Server: "Ja da sind tatsächlich einige neue Briefe für Dich!"
> Client: "Oh, toll, na dann gib mal her!"
> Server: "OK, moment dauert ne Sekunde, das sind doch einige, ich mach Dir Deine Kopie davon...."
(es dauert nun ein bisschen, je nachdem wie fix Client und Server miteinander sprechen können.....)
> Client: "Danke, hab jetzt die Kopie aller Nachrichten, Du kannst die Originale nun bei Dir löschen".
> Server: "OK, Deine Nachrichten sind abgeholt und bei mir nun gelöscht".

Danach folgt noch ein höfliches Händeschütteln und der Client verlässt den Server wieder und der macht die Tür wieder zu und setzt sich zu einer gemütlichen Tasse Tee und wartet auf den nächsten Besuch des Clients.

Und jetzt das ganze in "echtem" POP3-Dialog:

```
S: (wartet auf Verbindungen auf TCP Port 110)
C: (öffnet Verbindung)
S: +OK example.com POP3-Server
C: USER wiki@example.com
S: +OK Please enter password
C: PASS passwort_im_klartext
S: +OK mailbox locked and ready
C: STAT
S: +OK 1 236
C: LIST
S: +OK mailbox has 1 messages (236 octets)
S: 1 236
S: .
C: RETR 1
```

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

```
S: +OK message follows
S: Date: Mon, 18 Oct 2004 04:11:45 +0200
S: From: Someone <someone@example.com>
S: To: wiki@example.com
S: Subject: testmail
S: Content-Type: text/plain; charset=us-ascii; format=flowed
S: Content-Transfer-Encoding: 7bit
S:
S: Dies ist eine testmail
S:
S: .
C: DELE 1
S: +OK message marked for delete
C: QUIT
S: +OK bye

S: (schließt Verbindung) [2]
```

3.5.2. Das SMTP-Protokoll

Das Simple Mail Transfer Protocol SMTP (zu deutsch etwa Einfaches eMail-Übertragungsverfahren) ist ein Protokoll der Internetprotokollfamilie, das zum Austausch von eMails in Computer-Netzwerken dient. Es wird dabei vorrangig zum Einspeisen und zum Weiterleiten von eMails verwendet, zum Abholen von Nachrichten kommen spezialisierte Protokolle, zum Beispiel das POP3-Protokoll oder das IMAP-Protokoll, zum Einsatz. SMTP Server nehmen traditionell Verbindungen auf Port 25 ("smtp") entgegen, neuere Server auch auf Port 587 ("submission").

Ein Benutzer wird üblicherweise von der Abarbeitung des SMTP-Protokolls nichts mitbekommen, da dies sein Mailprogramm, der sogenannte Mail User Agent (MUA), im Hintergrund erledigt. Dieses Programm verbindet sich zu einem SMTP-Server, dem Mail Submission Agent (MSA), der die Mail über weitere SMTP-Server, sogenannten Mail Transfer Agents (MTA), zum Ziel transportiert. Da SMTP als Protokoll zum Transport von lokal erstellten Mails zwischen Servern konzipiert wurde, übernahm dabei ursprünglich ein einzelner Server

auf Port 25 ("smtp") die Rolle von MSA und MTA. Der dedizierte Port 587 ("submission") für MSAs wurde erst 1998 eingeführt, um den unterschiedlichen Anforderungen beider Aufgaben gerecht zu werden: Ein MSA akzeptiert ausdrücklich nur Nachrichten berechtigter Nutzer und bereitet sie vor der Einspeisung in das Mailsystem gegebenenfalls standardkonform auf. Wegen der nahen Verwandtschaft beider Dienste wird die Funktionalität von MSA und MTA üblicherweise immer noch von nur einem Programm, das dann auf beiden Ports Verbindungen annimmt, bereitgestellt. [3]

3.5.3. Das IMAP-Protokoll

Die Abkürzung IMAP steht für Internet Message Access Protocol. Das IMAP-Protokoll erlaubt den Zugriff auf und die Verwaltung von empfangenen eMails. Im Gegensatz zum weiter verbreiteten POP3-Protokoll verbleiben die Mails in der Regel auf dem Mailserver, und werden nur bei Bedarf auf den Client-Rechner übertragen.

IMAP wurde mit dem Ziel entworfen, den Zugriff auf Mailboxen und Nachrichten so bereitzustellen, als wenn diese sich auf dem lokalen Rechner befänden.

Eine grundsätzliche Beschreibung des IMAP-Protokolls findet sich in RFC 3501. Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl von optionalen Erweiterungen des Protokolls, die in eigenen RFCs und Drafts beschrieben sind. [4]

3.6. POP3-Server

Wichtiger Hinweis: oftmals geht man von der irrigen Annahme aus, dass ein Server ein Computer sei. Tatsächlich ist ein Server aber nur ein Programm, das auf einem Computer abläuft. Dies gilt für alle Typen von Server (der Server ist übrigens nicht mit dem Surfer zu verwechseln, auch wenn die Aussprache nahe zu identisch ist. Als Surfer bezeichnet man einfach ein Internet-Nutzer!)

Ein POP3-Server ist ein spezielles Programm, das eMails an ein oder

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

mehrere Postfächer annimmt. Dem Begriff POP3-Server begegnet man sehr oft in eMail-Programmen, da man dort den POP3-Server immer zuerst einstellen muß, bevor man eMails empfangen kann.

3.7. SMTP-Server

Ein SMTP Server Programm entspricht gleichsam dem zuvor beschriebenen MTA. Vereinfacht ausgedrückt: der SMTP Server ist der Briefkasten, in den Sie Ihre eMails einwerfen, damit sie „irgendwie“ zum Empfänger kommen.

Auch diesen Servertyp muss man immer in seinem eMail-Programm einmalig einrichten, bevor man tatsächlich eMails verschicken kann.

3.8. IMAP-Server

Bei Verwendung eines IMAP-Servers für Ihr eMail-Fach bietet einige Vorteile, setzt aber zum sinnvollen Einsatz immer einen schnellen Internetzugang voraus (ohne DSL sollten Sie an IMAP nicht mal denken, auch wenn es rein technisch auch mit jeden beliebigen Internetzugang wie Modem oder ISDN genutzt werden kann) und verlangt auch genügend große Ressourcen auf dem Internetserver, auf dem Sie Ihr IMAP-eMail-Fach einrichten (deutlich größer als ein „normales“ POP3-Fach, schon bei mittelgroßem eMail-Aufkommen sollte das Fach einige Gigabyte an Speicherplatz bieten).

Auch ein IMAP-Server ist wieder ein spezielles Programm, das Ihre Mailbox(en) im Internet verwaltet – die Daten aber eben über das IMAP-Protokoll übermittelt und nach der im folgenden beschriebenen Philosophie verwaltet.

Im Gegensatz zum POP-Protokoll wird die Mail auf dem Mail-Server belassen und lediglich die Übersicht (u.a. Absender, Betreff, Datum) vom Mail-Client lokal angezeigt. Briefe können selektiv heruntergeladen, bearbeitet und in Ordner zentral (oder lokal) abgelegt werden.

Lediglich das Adressbuch, sofern benötigt, muss lokal auf dem Rechner vorhanden sein. Die Bearbeitung selbst kann auf einem beliebigen

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Rechner am Netz erfolgen. Allerdings muss das verwendete Mail-Programm IMAP-fähig sein, was inzwischen für alle Programme zutrifft. Bei der Mail-Bearbeitung über einen Modem/ISDN-Zugang muss allerdings permanent eine Netzverbindung bestehen, was gegebenenfalls zu erhöhten Kosten führen kann.

Vorteile von IMAP gegenüber POP

- Selektives Löschen von Mail
- Zentrale Ordner, auf die von jedem PC zugegriffen werden kann
- Zugriff auf Ordner, die auf dem Server (zentral) angelegt sind, etwa ein Spam-Ordner oder die "Shared Folders"

3.9. MIME-eMails

Als das Internet in den Anfängen war, bestand eine eMail meistens aus lesbaren englischen Textnachrichten. Wenn denn einmal binäre Dateien verschickt werden sollten, so mussten diese vom Benutzer unter Unix in 7-Bit-ASCII umgewandelt und dann verschickt werden. Der Standard des RFC 822 kann viele der heute anzutreffenden Daten nicht kodieren:

- Binärdaten (zum Beispiel Audiodaten, Bilder, Video, Datenbanken)
- Nachrichten in Sprachen mit Umlauten und Akzenten (Deutsch, Französisch)
- Nachrichten in nicht lateinischen Sprachen (Hebräisch, Russisch) oder sogar Sprachen ohne klassisches Alphabet (Chinesisch, Japanisch)

Um Abhilfe zu schaffen, wurde MIME im RFC 1341 und RFC 1521 vorgeschlagen. Um ASCII-fremde Nachrichten zu kodieren, werden fünf Nachrichten-Header definiert und die Binärdateien nach base64-Encoding umgesetzt. Für Nachrichten, die fast nur aus ASCII-Zeichen bestehen, wäre dies aber zu großer Overhead, so dass Quoted Printing Encoding eingesetzt wird. Dies definiert lediglich alle Zeichen über 127 durch zwei hexadezimale Zeichen. Dieses Kodierungsverfahren entdecken wir oft in URLs, welche von Formularen erzeugt werden, etwa <http://www.google.de/search?q=r%FCssel>.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

3.9. Authentifizierung

Für den Empfang von eMails ist immer eine Kombination aus Benutzername und Passwort nötig. Das Problem dabei ist aber, dass sowohl Benutzername als auch Passwort unverschlüsselt übertragen werden, d.h. theoretisch können auf dem Weg von Ihrem Computer zu Ihrer Mailbox Ihre Zugangsdaten abgefangen und dann später mißbraucht werden.

3.9.1. POP-before-SMTP

Ursprünglich war der Versand von eMails ohne jegliche Authentifizierung möglich. Durch das Aufkommen der Werbemüllproblematik und den damit verbundenen Mißbrauch, war dieses Verfahren so aber nicht mehr haltbar, da es zu einer permanenten Überlastung der Mailserver führte und auch „ehrliche“ Mailserver in Mißkredit brachte (da jeder über jeden beliebigen Mailserver Mails verschicken konnte).

Es musste also Abhilfe geschaffen werden. Eine der ersten Authentifizierungsmethode für das Versenden von eMails war daher das sogenannte POP before SMTP. Bei diesem Verfahren müssen (!) Sie zuerst eMails abholen (dies erfolgt ja passwortgeschützt) und erst danach können Sie eMails versenden.

Dieses Verfahren ist aber aus bestimmten Gründen (z.B. dem Einsatz von Load-Balancing-Servern oder Proxies) nicht 100%ig altertauglich und auch keine absolute Absicherung. Daher verwendet man heutzutage eher die im folgenden beschriebene Authentifizierung.

3.9.2. SMTP mit Benutzererkennung

Heutzutage ist es gängig, dass man für den Versand von eMails ebenfalls einen Benutzernamen und ein Passwort benötigt. Diese müssen ebenfalls entsprechend im eMail-Programm eingerichtet werden.

3.10. eMail Header

Dass eine eMail-Adresse immer aus zwei Bestandteilen besteht, haben wir ja bereits erfahren. Aber auch die eMail selbst besteht technisch betrachtet immer aus zwei Teilen. Aus zwei Teilen? Haben wir nicht im ersten Kapitel gelesen dass eine eMail aus vielen Teilen besteht wie beispielsweise Betreff, Anhang, Empfänger?

Lassen Sie sich nicht irritieren! Denken Sie immer daran: wir sind gerade im technischen Kapitel! Und rein technisch betrachtet wird eine eMail tatsächlich in 2 Teile gesplittet versandt.

Auf der einen Seite gibt es die eMail-Header – hier steht z.B. der Empfänger der eMail, der Empfänger und der Weg, den die eMail durch das Internet genommen hat.

3.11. eMail Body

Der Body einer eMail ist durch eine Leerzeile vom Header getrennt und enthält die zu übertragenden Informationen in einem oder mehreren Teilen.

Eine eMail darf gemäß RFC 2822 nur Zeichen des 7-Bit ASCII-Zeichensatzes enthalten. Sollen andere Zeichen oder Daten wie zum Beispiel Bilder übertragen werden, müssen diese zuvor passend kodiert werden. Geregelt wird das durch RFC 2045 ff (siehe auch MIME und base64). Aktuelle Mail-Clients kodieren Text und Dateianhänge (vgl. unten) bei Bedarf automatisch.

Neben dem klassischen Klartext werden teilweise Nachrichten auch als HTML-Datei versandt – teils ungewollt und unbewusst durch die Voreinstellung des Mail-Clients, teils bewusst, um Schriftauszeichnungen verwenden zu können. Viele Empfänger lehnen HTML-Mail allerdings ab, da diese bei Verwendung von Javascript oder Nutzung anderer Ressourcen ein Sicherheitsrisiko darstellen. Zudem ist die Interpretation des HTML-Codes stark von der Benutzerumgebung des Empfängers abhängig, wodurch optische Effekte oder Formatierungen häufig nicht so dargestellt werden, wie dies vom Absender gedacht war.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

3.12. Geschichtliche Hintergrund

Vor dem Aufkommen von eMail wurden Nachrichten als Brief oder Telegramm, später als Fernschreiben und Telefax übermittelt. Ende der 1960er Jahre begann dann der Siegeszug der eMail - sie war eine der ersten Anwendungen, welche die Möglichkeiten des ARPANETs, dem Vorgänger des heutigen Internets, nutzte. Die Einführung von eMail wurde nicht gezielt geplant, sondern eroberte das Netzwerk auf Grund des Benutzerverhaltens. Dies überraschte die ARPANET-Initiatoren, denn noch 1967 hatte Lawrence Roberts, der spätere Leiter von IPTO gesagt, die Möglichkeit des Austausches von Botschaften unter den Netzwerkteilnehmern sei „not an important motivation for a network of scientific computers“ (dt.: „kein wichtiger Beweggrund, ein Netzwerk wissenschaftlicher Rechner aufzubauen“). Bereits 1971 überstieg das Gesamtvolumen des elektronischen Mailverkehrs das Datenvolumen, das über Telnet und FTP (zwei andere wichtige Bereiche des damaligen und heutigen Internets) abgewickelt wurde.

Als Erfinder der elektronischen Post gilt der Computertechniker Ray Tomlinson. Erste Tests erfolgten 1971, und gegen Ende (November od. Dezember) 1971 hatten die von ihm entwickelten Programme (SNDMSG/READMAIL) Premiere. Der damals beim privaten Forschungsunternehmen BBN (Bolt, Beranek and Newman) in Cambridge, Massachusetts, mit dem Aufbau des ARPANET beschäftigte Erfinder kann aber nach eigenen Angaben nicht mehr genau sagen, was der Inhalt der ersten Botschaft war. Die erste Buchstabenreihe einer amerikanischen Computertastatur „QWERTYUIOP“ sei aber sehr wahrscheinlich.

Parallel zum Internet entwickelten sich zu Beginn der 1980er Jahre in den meisten Netzwerken andere Systeme, mit denen sich Nachrichten ähnlich wie eMails übertragen ließen. Dazu gehörten unter anderem Mailbox-Systeme, X.25, Novell und BTX. Diese Systeme wurden Mitte der 1990er durch die Verbreitung des Internet allerdings stark bzw. völlig verdrängt.

In Deutschland wurden am 2. August 1984 die angeblich ersten

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Internet-eMails empfangen und gesendet: Der Karlsruher Internetpionier Werner Zorn beantwortete den offiziellen Willkommensgruß des US-amerikanischen CSNet, einer herstellerübergreifenden Plattform zur elektronischen Kommunikation von Wissenschaftlern.

Heute (2006) werden eMails vorwiegend per SMTP über das Internet und in lokalen Netzen übertragen, lediglich X.400, ein offener, weltweiter Standard, wird daneben noch ernsthaft benutzt. [2]

3.13. Bekannte Probleme

Die komplette eMail Technik , die auch heute noch im Einsatz ist, fußt beinahe vollständig auf Entwicklungen und Techniken aus den siebziger und achtziger Jahren.

Insbesondere SMTP bereitet den Anwendern und Systemverwaltern einiges an Kopfzerbrechen. So müssen sie sich mit dem Versand von gefälschten eMails herumschlagen (Mail-Spoofing), zudem ist unerbetene kommerzielle Werbung (Unsolicited Commercial eMail, kurz UCE) und UBE (Unsolicited Bulk eMail), besser bekannt als Spam, ein wirtschaftlich negativer Faktor (da Kosten für den Datentransfer entstehen und natürlich ein gigantischer Zeitverlust, der für die Trennung der Spreu vom Weizen investiert werden muss).

Das Ursprungs-SMTP wird mit diesen Problemen nicht fertig, da der Einsatz für ein überschaubares Netz gedacht war, dessen Teilnehmer sich kennen. Viele SMTP-Server sind so brav, dass sie eine eMail von jedem beliebigen Absender zu jedem beliebigen Adressaten schicken. Auch andere Probleme sind noch nicht gelöst. Dazu gehören zum Beispiel eine Einlieferungsbestätigung (Proof of Submission). Zwar lässt sendmail das Senden von Empfangsbestätigungen mit einem speziellen Return-Receipt-To-Feld zu, doch dieses ist bisher nicht offiziell im RFC 822 standardisiert.[10]

4. Sicherheit in eMails

*„Innerhalb der Computergemeinschaft lebt man nach der Grundregel, die Gegenwart sei ein Programmfehler, der in der nächsten Ausgabe behoben sein wird.“
(Clifford Stoll, amerikanischer Astrophysiker und Computer- Pionier)*

Tagtäglich werden zig Millionen eMails rund um den Globus verschickt. auch in Deutschland verwendet ein Großteil der Bevölkerung mittlerweile eMail. Aber wie ist es eigentlich um die Sicherheit bestellt?

Die Sicherheit in eMails ist vergleichbar zu Postkarten. Wie auch bei einer Postkarte kann jede Station auf dem Weg zum Empfänger den Inhalt theoretisch lesen. Es empfiehlt sich da daher, auf keinen Fall sensible oder persönliche Daten in einer eMail zu senden. Dies gilt insbesondere für Kreditkartennummern, Passwörter und ähnliche Daten.

4.1. Verschlüsselung

Abhilfe schaffen kann hier der Einsatz sogenannter Verschlüsselungsprogramme. Diese funktionieren vereinfacht gesagt wie folgt: der Absender verschlüsselt den Text seiner eMail mit einem dem Empfänger bekannten Code. Nur, wer sich im Besitz eines gültigen Codes befindet, ist in der Lage, den eigentlichen Inhalt der eMail zu lesen. Mehr Informationen hierzu finden Sie auch im Anhang 1.

Verschlüsseln lässt sich prinzipiell alles, was in eine digitale Form gebracht werden kann:

- Telefongespräche
- Faxe
- Computerdateien
- elektronische Post
- jede Datei auf Ihrer Festplatte usw.

Wenn Sie Ihre eMail verschlüsseln, können Sie sicher sein, dass nur Sie und der Empfänger den Mailinhalt tatsächlich lesen können.

Die gängigen eMail-Programme haben leider keine direkte Möglichkeit zur Verschlüsselung eingebaut. Hierzu werden immer noch zusätzliche Programme benötigt, wie sie auch im Anhang 1 beschrieben werden.

4.2. Digitale Signatur

Aber nicht nur die Verschlüsselung der eMail an sich ist wichtig, eigentlich wäre es ideal, wenn auch der Absender einer Nachricht einwandfrei und juristisch eindeutig identifiziert werden könnte. Hier kommt die sogenannte „Digitale Signatur“ ins Spiel.

Elektronische Netze, insbesondere das Internet, ermöglichen es, Informationen über weite Strecken in kurzer Zeit auszutauschen. Dies umfasst auch rechtlich relevante Dokumente, wie z.B. Angebote, Bestellungen oder Rechnungen im E-Business oder Anträge und Bescheide im E-Government.

Dabei werden an die übertragenen Informationen zwei wesentliche Anforderungen gestellt: Erstens muss der Empfänger der Daten zweifelsfrei feststellen können, wer der Absender ist (Authentizität und Nichtabstreitbarkeit) und zweitens muss ausgeschlossen werden, dass die Daten durch die Beteiligten, oder durch Dritte unbemerkt manipuliert oder verfälscht werden können (Integrität).

Beide Anforderungen können durch den Einsatz der **elektronischen Signatur** erfüllt werden: Mit Hilfe von kryptographischen Verfahren macht die elektronische Signatur jede Manipulation oder Verfälschung an den Originaldaten für den Empfänger sofort erkennbar. Durch eine sichere Zuordnung der eingesetzten kryptographischen Schlüssel zum Kommunikationspartner lässt sich außerdem der Urheber einer signierten Nachricht zweifelsfrei feststellen. Weiterhin können elektronische Signaturen auch eingesetzt werden, um einen Zeitpunkt festzuhalten, zu dem die Daten in einer bestimmten Form vorgelegen haben (**Zeitstempel**). Diese Funktionen sind vor allem wichtig, wenn die elektronisch getätigten Transaktionen rechtlich verbindlich und damit beweisbar sein sollen.

Für sichere Rechtsgeschäfte im Internet wären digitale Signaturen also eigentlich unverzichtbar. Jetzt kommt aber leider das große „Aber“.

Elektronische Signaturen schützen nicht davor, dass Unbefugte Einblick in Daten erhalten. Bei vertraulichen Daten ist deshalb zusätzlich zur elektronischen Signatur eine Verschlüsselung erforderlich.

4.2.1. Signaturgesetz

In Deutschland wird der Einsatz von digitalen Signaturen im sogenannten Signaturgesetz geregelt.

Online-Links

- http://www.gesetze-im-internet.de/sigg_2001/index.html

4.3. Vorsicht! Gefälschter Absender!

Ach, diese eMail kommt ja von einem Freund, die kann ich bedenkenlos öffnen... Dies ist leider eine gänzlich falsche Einschätzung! Leider ist es durchaus problemlos (!) möglich, den Absender einer eMail zu fälschen. Seien Sie also stets auf der Hut!

4.4 Wie schütze ich mich vor Werbemüll - Spam Filter und Co.

Zunehmend verstopft immer mehr Werbemüll die eMail Boxen. Dies ist nicht nur lästig, sondern kann tatsächlich auch zu einer finanziellen Mehrbelastungen werden, da ja auch Zeit und Arbeit investiert werden muss, um die Spreu vom Weizen zu trennen. Kann man da nichts dagegen machen? Um es vorwegzunehmen, eine 100-prozentige Lösung ist leider nicht in Sicht - dennoch gibt es viele Möglichkeiten und Wege, wie man dem Werbemüll begegnen kann und sich das Leben ein ganzes Stück erleichtern kann.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

4.4.1 Robinsonliste

Unter www.robinsonliste.de können Sie sich in die sogenannte Robinsonliste eintragen. Diese schützt Sie immerhin vor seriösen Werbeversendern, die Sie dann nicht mehr belästigen - so nimmt die Werbeflut wenigstens ein bisschen ab. Ein bisschen? Auf eMails hat die Robinsonliste aus eigener Erfahrung nur einen minimalsten Einfluß, da die meisten Spam-Mails aus dem Ausland oder von Anbietern, die sich nicht um die Robinsonliste kümmern, stammen.

Was aus eigener Erfahrung aber sehr gut hilft: tragen Sie sich in die Robinsonliste gegen Telefonwerbung ein (auf der gleichen Seite, rechts auf "Robinsonliste Telefon" klicken).

Online-Links

- <http://www.robinsonliste.de/>

4.4.2. Anti-Spamprogramme

Es gibt Programme, die Spam-eMails erkennen und aussortieren können. Je nach verwendetem Verfahren, arbeiten diese mehr oder weniger zuverlässig.

Wir empfehlen das Programm Spamihilator, kostenlos erhältlich im Internet. Dieses setzen wir seit geraumer Zeit mit großem Erfolg in unserer Firma ein (erkennt nach unserer Schätzung 95-98% aller eMails korrekt).

Online-Links

- <http://www.spamihilator.com/>

Desweiteren ist es oft möglich, direkt für Ihre eMail-Adresse auf dem Server einen Online-Spamfilter zu aktivieren, der bereits auf dem Server Spammails erkennt und markiert.

4.4.3. Im Vorfeld Spam vorbeugen

Lesen Sie hierzu insbesondere den Tipp aus den 20 goldenen Regeln im Kapitel 2.1.18. („Überlegen Sie gut, wem Sie Ihre eMail-Adressen anvertrauen“).

4.5 Viren in eMails

Ein viel größeres Problem als die fehlende Datensicherheit bei der Übertragung der eMail stellt im Alltag das Auftreten von Computerviren und anderen Computerschädlingen dar.

Online-Links

- <http://www.heise.de/security/dienste/emailcheck/>

4.5.1 Der Virus steckt im Anhang

In vielen Fällen sind auch mit Viren versuchte eMails erst einmal harmlos. Die Gefahr beginnt erst, wenn man die angehängte Datei öffnet. Ganz generell gilt: öffnen Sie NIEMALS Anhänge (Attachments) mit den folgenden Endungen
.exe .com .bat .pif .scr .vbs .vba

Beispiele:

Protokoll.doc.exe
Bild1.pif
Antivirus.bat

Diese Endungen kennzeichnen Programme, die -wenn sie erst einmal gestartet sind- mit Ihrem Computer machen könnten, was sie wollen!!!! Das heisst NICHT, dass Dateien mit anderen Endungen harmlos wären, das heisst aber, dass Dateien mit diesen Endungen AUF JEDEN FALL tödlich für Ihr System sind!

Andere Endungen können (!) Viren enthalten, diese Endungen enthalten nahezu sicher Viren.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

4.5.2. Viren fälschen eMail-Absender-Adressen

Achtung! Auch wenn eine eMail von einer bekannten eMail-Adresse kommt, also von einem Freund, einem Geschäftspartner oder sogar aus der eigenen Familie, auch diese eMail kann von Viren verseucht sein!

Viren können leider technisch problemlos Absendeadressen fälschen. Trauen Sie also erst einmal keiner Mail!

Dazu muss übrigens nicht einmal der Computer der "richtigen" Absendeadresse von einem Virus befallen sein. Es reicht, wenn irgendwo auf der Welt diese eMail-Adresse auf einem infizierten Computer gespeichert ist oder im Internet veröffentlicht ist.

4.5.3. Viren fälschen eMail-Texte

Viren werden immer raffinierter bei der Auswahl der eMail-Texte. Mittlerweile sind die Texte nicht mehr nur auf englisch zu finden sondern genauso oft auf deutsch, was das Erkennen einer Virenmail noch schwieriger macht. Wie erkennt man Viren trotzdem?

Oftmals handelt es ein bei genauerem Hinsehen um einen recht schwammigen Text, bei dem persönliche Anrede und üblicher Absender unterhalb des Textes fehlt. Der Text an sich gibt nicht viel her, sondern verweist kurz auf den Anhang.

Beispiele:

"Schau mal was ich gefunden habe....."

"Mist ich habe einen Virus! Schau mal im Anhang, da steht, wie Du ihn beseitigen kannst...."

Eine andere Variante ist der "Flirtfaktor":

Beispiel:

"Ich habe Deine Adresse von einer Freundin und finde Dich echt scharf....."

In eine ähnliche Richtung zielen scheinbar aus Versehen verirrte Mails mit "interessantem" Inhalt:

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Beispiel:

"OK, ich habe Dir nachgegeben und mich nackt fotografieren lassen.
Die Bilder hängen an der Mail....."

Allen Texten ist aber immer gemeinsam, dass sie versuchen, den Betrachter zu motivieren, auf den Anhang der Mail zu klicken und damit den Virus zu installieren.

4.5.4. Viren gaukeln technische Probleme vor

Eine weitere beliebte Variante bei Viren, ist das scheinbare Vortäuschen eines technischen Problems:

Beispiele:

"Mail konnte nicht zugestellt werden, mehr Infos im Attachment"

"Durch einen Hardwarefehler wurde Ihr Passwort bei unserer Bank gelöscht. Die neuen Zugangsdaten finden Sie im Anhang"

Auch hier ist die Intension der Mail meist darauf aus, den Benutzer dazu zu bekommen, den Anhang zu öffnen. Seriöse Anbieter wie Banken, eBay, Amazon, T-Online, AOL und alle anderen werden entsprechende Infos aber NIE in einem Anhang versenden, sondern -wenn überhaupt- als Klartext direkt in die Mail schreiben!
Auch Probleme beim Versenden einer eMail (und diese kann es wirklich geben) werden immer als einfacher Text ohne Anhang versandt!

4.5.5. Es gibt keine Software-Updates per eMail

Immer wieder geben sich Viren als Updates (also als neuere Programmversionen) namhafter Anbieter wie zum Beispiel Microsoft oder sogar von Antivirenprogrammen aus! Es gilt aber immer: Softwarehersteller verschicken NIEMALS (!!!) Updates per eMail. Es handelt sich bei solchen Mails in 100% der Fälle um Viren.

Besonders tückisch: Viren gaukeln vor, ein neuer unbedingt benötigter Virenschutz zu sein, der direkt von einem Anti-Viren-Programm-Hersteller verschickt wurde! Auch hier gilt immer: FINGER WEG!
Hierbei handelt es sich zu 100% um einen Virus!!!!

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

4.5.6. Installieren Sie genau 1 Antivirenprogramm

Vorsorge ist besser als Nachsorge! Installieren Sie daher auf Ihren Rechner ein sogenanntes Antivirenprogramm, das Viren meist schon erkennt, bevor sie Schaden anrichten können. Aber Achtung! Bei Antivirenprogrammen gilt NICHT, dass doppelt gemoppelt besser hält. Wenn Sie mehr als 1 Antivirenprogramm installieren, sind Sie nicht etwa besser geschützt. Meist blockieren sich diese Programme dann gegenseitig und Sie sind überhaupt nicht mehr geschützt!

Beispiele für Antivirenprogramme (auch kostenlose):

Online-Links

- <http://www.free-av.de/>
- <http://www.symantec.de/>
- <http://de.mcafee.com/>

4.5.7. Verwenden Sie nicht Microsoft Outlook Express

Outlook Express ist das eMail-Programm, das bei jedem Windows-Betriebssystem mitgeliefert wird. Warum sollte man es also nicht verwenden? Viele Beispiele sind hier in diesem Essay ja schließlich auch für Microsoft Outlook Express dokumentiert.

Um es vorwegzunehmen: wer vorsichtig ist, kann auch jederzeit Outlook Express verwenden, es kostet nichts und ist meistens schon installiert. Nur sehr, sehr vorsichtig sollten Sie dann sein!

Outlook Express ist ein bisschen wie eine Monokultur im Wald. Die große Mehrheit der PC-Benutzer hat und benutzt es. Das macht das System aber anfällig. In Outlook sind Sicherheitslücken und Programmierfehler. Die gibt es zugegebenermassen auch in anderen eMail-Programmen. Da Outlook aber weit verbreitet ist, macht es das für Programmierer von Viren attraktiv, ihre Viren genau auf

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Sicherheitsprobleme in Outlook auszurichten.

Um auf das Monokultur-Beispiel zurückzukommen: Ein Schädling reicht aus, um eine riesige Plantage auszulöschen, eine Monokultur ist nie wirklich geschützt!

Es gibt eine Vielzahl von anderen (kostenlosen !) eMail-Programmen, die oft mehr, mindestens aber genauso viel können als Outlook und nicht selten auch deutlich weniger (bekannte) Sicherheitslücken aufweisen (und für Outlook sind leider mit großem Abstand am meisten Sicherheitsprobleme bekannt).

Online-Links

- <http://www.mozilla.org/>
- <http://www.pmail.com/>
- <http://www.eudora.com/>

Auch wenn Sie alle diese Ratschläge befolgen, sind Sie leider nie 100%ig geschützt. Aber trotzdem werden Ihnen diese Hinweise helfen, Viren zu erkennen und Probleme zu vermeiden! Seien Sie immer auf der Hut!

4.6. Was tun, wenn es trotz aller Vorsichtsmassnahmen doch einmal zu einem Virenbefall gekommen ist?

Als erstes gilt: keine Panik! In den meisten Fällen lässt sich noch viel machen!

Sichern Sie soweit möglich erst einmal alle Ihre persönlichen Daten auf CD oder Diskette, dann laden Sie ein aktuelles Virenprogramm aus dem Internet und starten Sie einen Scan!

Manchmal hilft es auch, den Computer im sogenannten abgesicherten Modus zu starten. Ausführliche Infos hierzu finden Sie unter <http://www.tu-berlin.de/www/software/virus/savemode.shtml>

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Wenn es sich nicht um einen Virus, sondern um ein sogenanntes Trojanisches Pferd oder einen Dropper handeln sollte (dies sind Spezialfälle von Computerviren) hilft ein Antiviren-Programm evtl. nicht weiter. Hier kann ein spezielles Computer-Programm wie z.B. AdAware helfen.

Ausführliche Informationen zum Schutz vor Viren stellt auch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik BSI im Internet zur Verfügung.

Online-Links

- <http://www.freeav.de/>
- <http://www.tu-berlin.de/www/software/virus/savemode.shtml>
- <http://www.bsi.bund.de/av/HinweiseCV.htm>
- <http://www.lavasoft.de/> (AdAware)

4.7. Phising eMails

Immer öfters gaukeln eMails vor, von einer Bank, einem Online-Shop oder einer anderen seriösen Einrichtung zu stammen. Diese Mails informieren Sie in formellem, informativen Deutsch, dass Sie z.B. aufgrund eines Hardwarefehlers oder ähnlichem Ihr Passwort neu im Internet eingeben müssen. In der Regel wird der passende Link dazu direkt mitgeliefert.

ABER VORSICHT: dieser Link führt Sie nicht etwa zur Bank Ihres Vertrauens sondern zu gut imitierten Seiten, die auf den ersten Blick aussehen wie die Seiten Ihrer Bank. Gäben Sie hier Ihr Passwort ein, Sie würden Betrügern Tür und Tor zu Ihrem Konto öffnen!!!

Eine Bank wird Sie NIEMALS (!) per eMail (im Übrigen auch nicht per Telefon oder Fax!) auffordern, irgendwo Ihr Passwort einzugeben oder Ihr Passwort per eMail oder auf sonstige Weise preiszugeben. Derartige Aufforderungen bezeichnet man als `Phishing` und sie dienen nur dem Zweck, Ihre Konto-Zugriffsdaten auszuspionieren und Ihnen Schaden zuzufügen!

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Ignorieren Sie derartige Mails und löschen Sie diese umgehend!

Online-Links

- <http://www.securityinfo.ch/phising.html>

5. eMail-Programme und Co.

*„Wenn der Computer wirklich alles kann, dann kann er mich mal kreuzweise.“
(Manfred Schmidt)*

5.1. Gängige eMail-Programme

Um eMail zu nutzen, stehen ihnen eine Vielzahl von kostenlosen oder kostenpflichtigen Programmen zur Verfügung.

5.1.1. Microsoft Outlook Express

Outlook Express ist ein eMail-Programm, das auf fast allen Windows-Rechnern zur Verfügung steht, da es mit Windows zusammen kostenlos verteilt wird. Der Funktionsumfang von Outlook Express ist für den typischen privaten Einsatz gedacht.

Vorteile:

Kostenlos erhältlich und in der Regel auf den meisten Windows-Systemen vorinstalliert.

Nachteile:

Nur eine einfache Grundfunktionalität und leider oft Ziel von Attacken von Computerviren.

Online-Links

- http://www.microsoft.com/windows/ie_intl/de/using/howto/oe/setup.msp
- <http://www.planet-outlook.de/>

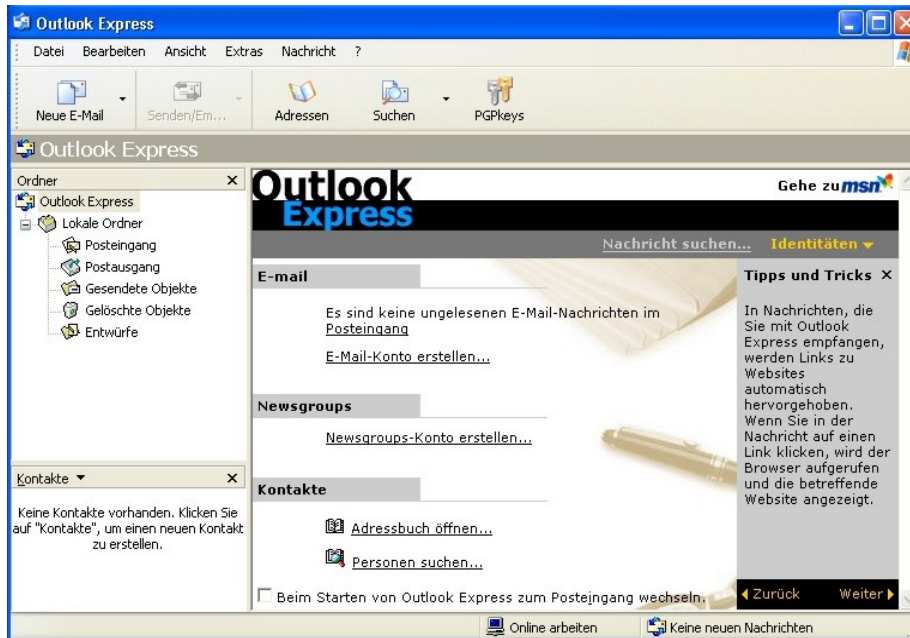


Abbildung: Screenshot Outlook Express

5.1.2. Microsoft Outlook

Outlook wird oftmals mit dem zuvor beschriebenen Outlook Express verwechselt. Tatsächlich handelt es sich dabei aber um zwei verschiedene Programme aus dem Hause Microsoft. Während Outlook Express in der Regel immer auf Windows-Rechnern kostenlos vorhanden ist, muss man Outlook, das auch eine Vielzahl mehr an Möglichkeiten und Funktionen bietet, erst kaufen.

5.1.3. Mozilla Thunderbird

Thunderbird ist eine Open-Source-eMail-Anwendung. Sie ist leicht zu bedienen, besitzt eine deutschsprachige Oberfläche und verfügt über einen exzellenten integrierten *lernenden* Filter gegen unerwünschte Werbung (SPAM).

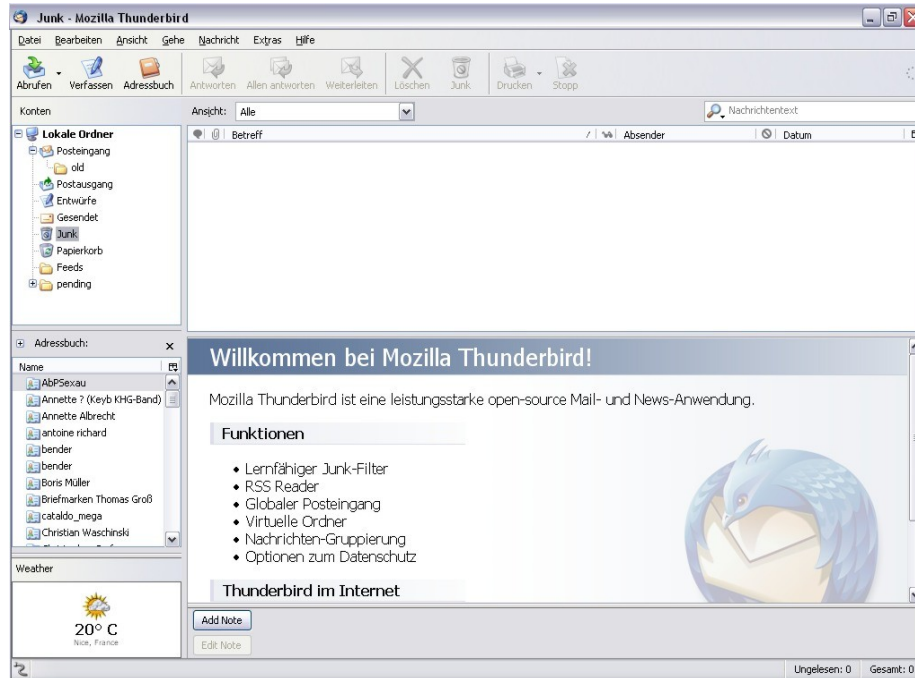


Abbildung: Screenshot Mozilla Thunderbird

Vorteile:

Kostenlos erhältlich, zahlreiche nützliche Programmiererweiterungen (PlugIns) kostenlos erhältlich. Eingebauter Anti-Spamfilter, eingebauter Schutz vor Phishing-eMails, automatische Produktaktualisierungen, umfangreich an die eigenen Bedürfnisse anpassbar.

Nachteile:

Performanceprobleme bei der Verwaltung (beobachtet ab mehreren 1000 eMails in den Ordnern).

Online-Links

- <http://www.mozilla.com/>

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

5.2. Einrichten eines eMail-Programms

Das Einrichten eines eMail Programmes erfolgt immer in mehreren Schritten:

1. das eMail-Programm muss irgendwie auf Ihrem Rechner kommen (Installation, installieren).
2. ist das Programm installiert, müssen sie ihre vorhandene eMail-Adresse oder ihre vorhandenen eMail Adressen in dem Programm als Benutzerkonten einrichten.

Danach können Sie eMail über eine vorhandene Internetverbindung nutzen.

Weitere Informationen zu diesem Thema sind in einer der kommenden Versionen dieses Essays eingeplant.

5.3. Freemail Anbieter

Völlig unabhängig von der Art ihres Internet-Zugangs gibt es im Internet Anbieter, bei denen Sie sich eine kostenlose eMail-Adresse einrichten können, die sich dann auch in der Regel immer direkt online ohne ein zusätzliches eMail-Programm nutzen lässt.

Online-Links

- <http://www.gmx.de/>
- <http://www.web.de/>

5.4. Webmail Interfaces

Mit Hilfe eines so genannten Webmail Interfaces ist es möglich, eMails in einem einfachen Internetprogramm („Browser“) ohne ein spezielles eMail-Programme zu nutzen. Dies bietet folgende Vorteile: Sie können von einem beliebigen Internet-Zugang aus ihre eMails lesen, ohne

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

dass sie ein spezielles eMail-Programm benötigen, und sie benötigen auch keine spezielle Konfiguration (Einstellung) .

Es ist auch möglich, auf ihre eMails von mehreren, unterschiedlichen Seiten zuzugreifen. In ihrem Büro nutzen sie beispielsweise ein professionelles eMail-Programm, von zu Hause aus, im Urlaub, bei Geschäftsbesuchen etc. greifen Sie auf Ihre eMails über ein Web-Mail-Interface zu. So haben sie weltweit einen einfachen Zugriff auf ihre eMails.

Ihr eMail Anbieter muss Ihnen allerdings eine entsprechende Technik zur Verfügung stellen. Fragen Sie einfach nach, ob eine derartige Möglichkeit auch für ihre eMail Adresse besteht.

5.5. Kontaktformulare

Oftmals begegnet man auf Internetseiten Kontaktformular (z.B. Bestellformulare in Online-Shops, in denen man seine Adresse eingibt). Was passiert aber eigentlich mit diesen Daten die man mit Hilfe dieser Formulare abgeschickt?

Sehr häufig werden die eingegebenen Daten automatisch in eine eMail umgewandelt und dann eine oder mehrere beliebige eMail Adressen versandt.

5.6. eMail zu Fax

Es existiert die technische Möglichkeit, eMails automatisch in Faxe umzuwandeln. Das heißt, eMails, die an eine bestimmte eMail-Adresse verschickt werden, werden nicht als eMail zugestellt, sondern automatisch in ein Fax umgewandelt, und an eine bestimmte Nummer versandt. dies hat den Vorteil, dass, wenn man beispielsweise den Computern nicht die ganze Zeit laufen hat, man dank seinem Faxgerät immer auf dem Laufenden ist, wenn eMails, bzw. dann Faxe ankommen.

Die Zustellung der einzelnen Faxe ist in der Regel mit Mehrkosten verbunden.

5.7. SMS Benachrichtigungen beim eMail-Empfang

Verschiedener Anbieter von Mailboxen bieten die Möglichkeit, Sie per SMS zu benachrichtigen, sobald eine neue eMail eingetroffen ist. Dies ist allerdings immer mit zusätzlichen Kosten verbunden, pro Benachrichtigung, also pro SMS stellt ihnen der Anbieter einen entsprechenden Betrag in Rechnung. Insbesondere, wenn Sie sehr viele eMails erhalten, können so sehr schnell hohe Kosten entstehen. Dies umso mehr, als dass Sie natürlich auch bei ungewünschten Werbe-eMails eine SMS erhalten.

Eine Benachrichtigung per SMS sollte also nur sehr vorsichtig eingerichtet werden.

6. FAQs - Häufig gestellte Fragen

*„Ich könnte mir vorstellen, dass die größte Wirkung von Computern nicht darin bestehen wird, Raketen zum Mars zu steuern, Buchhaltungssirrtümer auszuschließen oder Herztransplantationen so genau zu überwachen, dass nichts mehr schiefgehen kann. Nein, die größte Wirkung des Computers wird darin bestehen, daß er einen neuen Typus Mensch schaffen kann - einen Fragensteller.“
(John Sculley (*1939), amerik. Topmanager, Chairman Apple Computer)*

6.1. Spielt die Groß- und Kleinschreibung bei eMail-Adressen eine Rolle?

Die Antwort ist einfach: nein! Es macht beispielsweise keinen Unterschied, ob Sie eine eMail an info@4ws-netdesign.de oder INFO@4Ws-Netdesign.de schicken.

6.2. Muss mein Computer die ganze Zeit an sein, damit ich eMails empfangen kann?

Auch hier lautet die Antwort: Nein. Weder muss Ihr Computer die ganze Zeit an sein, noch müssen sie die ganze Zeit im Internet sein, um eMails empfangen zu können. eMails werden immer zunächst an ihre Mail Box gesammelt, die „irgendwo im Internet“ immer zur Verfügung steht. Erst, wenn Sie Ihre eMails abholen möchten, d.h. von dieser Mail Box auf ihren heimischen Computer übertragen möchten, müssen Sie eine Internetverbindung aufbauen, um die Nachrichten, aus dem „Zwischenlager“ abzurufen.

6.3. Kann ich eMail schreiben, auch ohne im Internet zu sein?

Insbesondere, wenn man eine längere eMail schreiben möchte und ein Internet-Zugang hat, dessen Abrechnung über die Verbindungs-Zeit

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

erfolgt, bietet es sich an, eMails offline zu schreiben, das heißt ohne eine Verbindung zum Internet, und lediglich zum Versand der eMail-kurz eine Internetverbindung aufzubauen.

Dies ist in der Regel immer möglich, wenn sie mit einem eigenen eMail-Programm arbeiten, meist aber nicht, wenn sie mit einem sog. Webmail Anbietern zusammenarbeiten (siehe Kapitel 5)

6.4. Gibt es ein "Telefonbuch" für eMail-Adressen?

Ein zentrales eMail-Adressverzeichnis gibt es leider nicht. eMail-Adressen erhalten Sie zum Beispiel per Telefon, per Fax, lesen Sie in der Zeitung oder sehen Sie auf einer Homepage - also so wie eine Postadresse auch.

Wenn Sie eine eMail erhalten, wird aber die Absenderadresse automatisch an Sie übermittelt und Sie können direkt dem Absender der eMail antworten.

6.5. Wieso kann ich eine angehängte Datei nicht öffnen?

Wahrscheinlich fehlt Ihnen das benötigte Programm, um den entsprechenden Dateityp zu öffnen. Bitten Sie den Absender, Ihnen die Datei in einem Standardformat zu zusenden oder installieren Sie das benötigte Programm auf Ihrem Computer.

Konnten sie früher Dateien dieses Typs öffnen, hat sich vermutlich ein Fehler in der Installation Ihres eMail Programms eingeschlichen. Fragen Sie in diesem Fall am besten Ihren zuständigen Systembetreuer.

6.6. Ich erhalte immer wieder eMails von einem Mailer Daemon - was sind das für eMails?

eMails vom ominösen Mailer Daemon sind in der Regel automatisch eMails, die dem Absender einer eMails signalisieren, dass bei der Zustellung seiner eMail etwas nicht geklappt hat.

6.7. Ich kann eine eMail mit einem großen Datei Anhang nicht versenden, warum?

Auch wenn es theoretisch möglich ist, eMails mit beliebig großem Dateianhang zu versenden, beschränken Internet Anbieter oftmals die maximale Dateigröße einer eMail. Es kann also passieren, dass sie eine eMail nicht versenden können, weil die angehängte Datei beziehungsweise die angehängten Dateien zu groß sind. In dem Fall wird bei Ihnen eine Fehlermeldung angezeigt oder sie erhalten nach dem Versand eine automatische eMail von einem Mailer Daemon.

Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall beim Empfänger der eMail, welche Dateigröße er maximal empfangen kann.

In seltenen Fällen kann es auch sein, dass ihr eigener Internet-Anbieter bereits beim Versand eine Größenbeschränkung für eMails vorgesehen hat. Sollte dies der Fall sein, erkundigen Sie sich bitte bei Ihrem Anbieter, ob diese Beschränkungen aufgehoben oder vergrößert werden kann.

Bei langsamer Internet-Zugängen (beispielsweise via Modem oder ISDN) mit automatischer Verbindungstrennung kann es auch passieren, dass während des Versands die Verbindung getrennt wird und deswegen die Übertragung unterbrochen wird.

6.8. Was bedeutet "Quota"?

Als Quota bezeichnet man die maximale Dateigröße, die in Ihrer eMail Box gespeichert werden kann. In der Regel hat jede eMail Box eine Größenbeschränkung, das heißt sie können vereinfacht gesagt nur eine bestimmte Anzahl von eMails empfangen, dann ist Ihre Mailbox voll (auf Englisch: „Quota exceeded“) und Sie können erst wieder eMails empfangen, wenn Sie beispielsweise Ihre eMails in Ihr eMail-Programm übertragen haben und damit wieder Speicher in Ihrer Mailbox freigegeben haben.

6.9. Ein Unbekannter verwendet meine eMail-Adresse als Absender-beispielsweise um Werbemüll zu versenden. Was kann ich dagegen tun?

Dies ist leider ein Problem, gegen das man direkt nichts unternehmen kann.

6.10. Darf ich eMails einfach an Dritte weiterleiten?

Die Antwort ist ein klares "Nein". Auch eMails unterliegen dem Urheberrecht. Das heißt, sie dürfen eMails eigentlich nur weiterleiten, wenn der Absender explizit zustimmt.

6.11. Kann ich irgendwie erfahren, ob meine eMail angekommen ist?

Leider gibt es keinen standardisierten Weg, um zu erfahren, ob eine eMail beim Empfänger auch wirklich angekommen ist. Einige eMail-Programme bieten zwar die Möglichkeit, eine Empfangsbestätigung automatisch anzufordern, dies ist aber leider kein Standard und sollte daher nicht verwendet werden, da der Einsatz derartiger Techniken in anderen eMail-Programmen leicht zu ungeschönen Fehlermeldungen führen kann.

Wenn Sie sichergehen wollen, dass eine eMail beim Empfänger auch wirklich angekommen ist, hilft tatsächlich nur ein einfacher Kniff: bitten Sie den Empfänger einfach, dass er Ihnen den Empfang der eMail kurz bestätigt!

6.12. Muss ich für den Versand einer eMail Gebühren bezahlen? Oder eine Briefmarke kaufen?

Für den Versand einer eMail entstehen im Moment keine direkten Kosten.

Kosten entstehen Ihnen nur in Form ihrer Internetgebühren, die Sie bezahlen müssen, wenn Sie während des Versendens oder Empfangens von eMails eine Verbindung zum Internet aufbauen.

Es gibt „Ideen“, in Zukunft den Versand von eMails einzeln kostenpflichtig zu machen, glücklicherweise konnte sich bis dato aber keine dieser Ideen durchsetzen.

6.13. Meine eMail kam nicht an? Warum nicht? -oder- An mich wurde eine eMail verschickt, die aber nie ankam. An was kann das liegen?

Wenn eine eMail an Sie versandt wurde und nie ankam, kann das leider sehr viele Gründe haben. Die häufigsten listen wir im Folgenden auf:

1. Tippfehler in der eMail Adresse
Erkundigen Sie sich bitte zunächst beim Absender, ob er ihre eMail Adresse wirklich korrekt geschrieben hat. Klingt trivial , ist aber tatsächlich eine der häufigsten Ursachen, warum eMails nicht ankommen.
2. Fehler in der Antwort Adresse
Ein ähnliches Problem liegt meist vor, wenn eine eMail als Antwort auf eine Ihrer eigenen eMails nicht zugestellt werden kann. In diesem Fall haben sie selbst in Ihrem eMail-Programm eventuell einen Tippfehler bei der Angabe Ihrer eigenen eMail-Adresse.
3. Fehler beim Versand
Die Ursache des Problems kann auch direkt beim Absender liegen. Beispiele: während des eMail-Versands wurde die Internetverbindung trennt (dies geschieht insbesondere manchmal bei ISDN oder Modem-Verbindungen – aber auch DSL Verbindungen werden beispielsweise nach gewissen Zeiträumen automatisch getrennt und wieder aufgebaut). Erfolgt die Trennung genaue im Augenblick des eMailsversands, kommt es zu Problemen.
4. Mailbox voll
falls Ihre Mailbox bis zum Maximum des Speicherlimits gefüllt war, als die eMail an Sie verschickt wurde, wurde die eMail

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

automatisch zurückgewiesen, mit dem Hinweis, dass ihre eMail Box momentan voll war.

5. Spamfilter

Ein Antispam-Programm hat Ihre eMail fälschlicherweise ausgefiltert.

6. Anti-Viren-Programme

Ebenso kann es (in seltenen Fällen) passieren, dass ein installiertes Anti-Viren-Programm eine eMail fälschlicherweise ausfiltert.

6.14. Heißt es „das eMail“ oder „die eMail“ ?

Da eMail eigentlich ein englisches Wort ist, das mittlerweile Einzug in die deutsche Umgangssprache gehalten hat, ist es schwer zu bestimmen, welches Geschlecht dieses Wort hat, da es im Englischen bekanntermaßen keine geschlechterspezifische Unterscheidung der Pronomen gibt.

Während sich in Deutschland vorwiegend die feminine Form durchgesetzt hat (die Mail), dominiert in Österreich und in der Schweiz das Neutrum (das Mail).

6.15. Was sind POP-Server und SMTP-Server?

Beides sind Angaben, die Sie benötigen, um Mails im Internet senden und empfangen zu können. Der POP-Server ist Ihr **persönlicher Briefkasten**: Hier liegen alle neuen eMails für Sie bereit. Der SMTP-Server ist vergleichbar mit einem **öffentlichen Briefkasten**: Hier werfen Sie Ihre Briefe ein.

Ausführliche technische Details finden Sie in Kapitel 3

6.16. Bei einem Klick auf den eMail-Link auf einer Homepage öffnet sich kein eMail-Programm

Vielleicht ist es Ihnen auch schon einmal passiert: sie Surfen im Internet, sehen einen eMail Link, klicken darauf.... und nichts passiert.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Sollte sich hier etwa ein Fehler auf der Homepage verstecken?

Nein! In aller Regel liegt das Problem bei der Konfiguration Ihres eigenen Computers bzw. genauer ihres eigenen eMail-Programms und Internet-Programms. Auf der Internetseite findet sich nämlich ein nur sehr einfacher Befehl, der etwa lautet: „wenn dieser Link angeklickt wird, beginne eine eMail an folgende eMail Adresse zu schreiben!“.

Aber was dann letztendlich wirklich passiert, wenn dieser Link angeklickt wird, darauf hat der Programmierer einer Homepage leider keinen Einfluss!

6.17. Wie lange dauert es, bis eine eMail ankommt?

In der Regel dauert es wenige Sekunden bis wenige Minuten, bis eine eMail bei ihrem Empfänger ankommt. Nicht ungewöhnlich ist aber durchaus auch eine Dauer von ein bis vier Stunden (aus eigener Erfahrung sind ungefähr fünf Prozent aller eMails so lange unterwegs). Rein technisch und in Ausnahmefällen kann eine eMail aber durchaus sogar bis zu mehreren Tagen brauchen, bis sie bei ihrem Empfänger ankommt – dies ist mittlerweile aber sehr selten und ungewöhnlich.

Wie kann es zu derartigen Verzögerungen kommen? Die Antwort ist trivial: auch im Internet kann es zu einer Art „Stau“ kommen. Eine eMail passiert zahlreiche Stationen auf dem Weg vom Absender zum Empfänger und an jeder Station kann es zu Verzögerungen kommen, beispielsweise wegen einer Überlastung der Leitungen, wegen eines technischen Problems, und so weiter.

Es kann übrigens durchaus passieren, dass sie mit nur wenigen Sekunden Abstand jeweils eine eMail an den gleichen Empfänger senden und die eine in 5 Sekunden beim Empfänger ist, die zweite Mail allerdings mehrere Stunden unterwegs ist. Dies liegt dazu an, dass die Datenströme im Internet ihre Wege permanent ändern.

Aber wie gesagt: beinahe alle eMails erreichen heute zu Tage ihren Empfänger binnen weniger Sekunden bzw. Minuten.

Bei wirklich dringenden eMails empfiehlt es sich auf jeden Fall, den Empfänger zu bitten, den Empfang der eMail zu bestätigen, damit Sie wissen, dass alles wie geplant geklappt hat.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

6.18. Was tun wenn es trotzdem mal nicht klappt?

Wenn Sie trotzdem einmal Probleme haben und nicht weiterkommen, wenden Sie sich an Ihre Agentur oder Ihren Internetanbieter. Ganz wichtig: schildern Sie dabei das Problem genau – ansonsten wird man Ihnen nicht weiterhelfen können (dieses Problem kennen wir aus eigener Erfahrung):

Vermeiden Sie aussageleose Sätze wie:

„Ich kann keine eMails mehr verschicken“ -

„Ich kann keine eMails mehr empfangen“ -

„Mein eMail-Programm funktioniert nicht mehr“.

Schildern Sie Ihr Problem stattdessen ausführlich:

„Ich arbeite mit Windows XP Home-Edition mit Outlook Express. Ich versuche eine eMail zu verschicken, sobald ich auf „Senden“ klicke, erscheint folgende Fehlermeldung.....“

Je genauer Sie Ihr Problem schildern, umso schneller wird Ihnen geholfen werden!

Probleme wird es leider immer geben, dafür ist die Technik zu komplex und schon eine kleine Ursache kann große Auswirkungen haben. Und denken Sie daran, wenn Sie sich an Ihren Kundendienst wenden: das sind auch nur Menschen und können in der Regel nicht einmal unbedingt etwas für Ihr Problem (das Problem kann auch einfach an Ihrem Computer und Ihrer Konfiguration oder in den endlosen Weiten des Internets liegen).....

Noch Fragen?

Dies sind die am häufigsten an uns gestellten Fragen. Natürlich ist uns bewusst dass es darüber hinaus noch viel mehr gibt, insbesondere auf Grund technischer Probleme. Da die Ursachen und Lösungen aber in diesen Fällen eigentlich in jedem Fall verschieden sind, können wir an dieser Stelle leider hierauf nicht sinnvoll eingehen.

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Zu guter Letzt.....

Schon während des Schreibens zeigte sich, dass es sich um ein umfangreiches, komplexes Thema handelt und das Essay wurde länger und länger.

Ebenso zeigte sich, dass dieses Essay eigentlich nie fertig werden würde. Beinahe täglich kamen neue Ideen und Fragen hinzu – und es fehlt natürlich wie immer die Zeit.

Trotzdem beschloß ich im September 2006 auf jeden Fall schon einmal die erste Version dieses Essays zu veröffentlichen, einfach aus dem Grund, dass es schon jetzt sehr viele Fragen beantwortet und Informationen liefert.

Eine zweite Version mit mehr Praxisbeispielen, erweiterten Anhängen und vor allem mehr Infos zur Spamproblematik ist schon in Arbeit und wird sicher kommen. Aber wie gesagt: die Zeit fehlt immer etwas. Bitte haben Sie daher etwas Geduld.....

Wir hoffen, all diese Informationen waren nützlich für Sie.

Anhang 1

Pretty good Privacy

Pretty Good Privacy (PGP) ist ein von Phil Zimmermann entwickeltes Verfahren zur Verschlüsselung von Daten, das auch zur Verschlüsselung von eMails verwendet werden kann.

Weitere Schlüsselworte zur Suche in Suchmaschinen:

- ▣ PGP
- ▣ GNU Privacy Guard (GnuPG)

Online-Links

- <http://www.pgpi.org/>

Anti-Viren-Programme

Zum Thema Antiviren-Programme finden Sie unter folgender Adresse sowohl Links zu Programmen und Herstellern als auch umfangreiche Informationen zum Thema Computerviren:

Online-Links

- <http://www.heise.de/security/dienste/antivirus/>

Aktuelle Tests von Antivirenprogramme finden Sie auch in folgenden Computerzeitschriften:

Online-Links

- <http://www.heise.de/ct/>
- <http://www.chip.de/>

eMail - aber richtig!

von Thomas Winterhalter
<http://www.4ws-netdesign.de/>

Spamihilator

Bei der Vorstellung von Spamfilter-Programmen beschränken wir uns hier auf ein einziges Tool: den Spamihilator.

Online-Links

- <http://www.spamihilator.com/>

Anhang 2 - Quellen

[1] <http://www.bsi-fuer-buerger.de/>

[2] <http://de.wikipedia.org/wiki/EMail>

[3] <http://de.wikipedia.org/wiki/SMTP>

[4] <http://de.wikipedia.org/wiki/IMAP>

[8] <http://de.wikipedia.org/wiki/Emoticon>

[10] Christian Ullenboom: „Java ist auch eine Insel - Programmieren für die Java 2-Plattform in der Version 5 (Tiger-Release)“, ISBN-3-89842-526-6, Galileo Computing

.....und zahlreiche weitere Quellen im Internet! Vielen Dank!