

KT-MAIL 2.5

Komfortable und sichere Kommunikation per E-Mail

Mit KT-Mail haben Sie eine Lösung erworben, mit der Sie Ihren E-Mail-Verkehr komfortabel und sicher abwickeln können. KT-Mail bietet Ihnen:

- **elektronische Erreichbarkeit:**
Sie können mit derzeit ca. xx Millionen Teilnehmern weltweit schnell und kostengünstig korrespondieren. Dabei haben Sie die Möglichkeit, neben Nachrichten auch Dokumente oder Programme zu versenden und zu empfangen. Auf Wunsch erledigt KT-Mail für Sie das Abholen und Wegbringen Ihrer Post automatisch zu den von Ihnen festgelegten Zeiten.
- **Versenden von Nachrichten an einen Verteilerkreis:**
Im Gegensatz zur Brief- und Faxversendung kosten E-Mails an einen Verteilerkreis nur wenige Cents für die Verbindungszeit und sind im Nu in Auftrag gegeben. Dies macht Rundinfos per E-Mail äußerst attraktiv. Beachten Sie jedoch, dass Sie nur Verteilerkreise anschreiben dürfen, deren Teilnehmer zugestimmt haben, daß Sie sie per E-Mail informieren.
- **eine komfortable Abwicklung und Archivierung Ihrer E-Mails:**
Wenn Sie das KMS im Einsatz haben, dann pflegen Sie die E-Mail-Adresse direkt in Ihrer zentralen Kundendatenbank, legen den E-Mail-Schriftverkehr bei der jeweiligen Adresse ab, wo auch die normalen Briefe zu dem Adressaten liegen, und nutzen die Wiedervorlage, um offene Vorgänge nicht aus den Augen zu verlieren. Bei Bedarf nutzen Sie für Rund-Mails die komfortablen Selektionsmöglichkeiten des KMS, lassen die E-Mails mit persönlichen Anreden anfertigen und tragen den Versand ins Kundenprotokoll ein. So sind alle Kundenvorgänge zentral gespeichert und jederzeit nachvollziehbar.
- **eine hohe Sicherheit beim Empfangen von E-Mails:**
Auch wenn Ihnen einmal eine E-Mail mit einem Virus zugesandt wird, kann dieser nicht von alleine wirksam werden. Natürlich dürfen Sie auch mit KT-MAIL empfangene Dokumente nach der Verbindung nicht ungeprüft mit anderen Programmen öffnen. Aber mit ein bißchen Vorsicht können Sie von den Vorzügen des Internets profitieren, ohne sich den möglichen Gefahren auszuliefern. (Bitte beachten Sie dazu auch den Anhang "Gefahren aus dem Internet".)
- **die Möglichkeit einer 100 % sicheren Internet-Verbindung:**
Wenn Sie jegliche Möglichkeiten einer unerwünschten Fernsteuerung Ihres PCs von außen ausschalten wollen, bietet Ihnen KT-MAIL eine Direkt-Verbindung zum Internet über die Modemschnittstelle. So erfüllen Sie die höchsten Sicherheitsansprüche beim Datenaustausch mit dem Internet.
- **eine automatische Ver- und Entschlüsselung von E-Mails:** Wenn Sie das Modul KT-Mail/Krypto einsetzen, können Sie eine automatische Verschlüsselung mit ausgewählten Geschäftspartnern einstellen. KT-MAIL sorgt dann bei der Versendung automatisch für eine Verschlüsselung und entschlüsselt beim Empfang stillschweigend die zugesandten Texte. So dürfen Sie auch vertrauliche Daten per E-Mail verschicken und erfüllen die damit verbundenen Auflagen Ihrer Geschäftspartner bzw. genießen die Vorteile einer gewissen Privatsphäre auch bei den über das Internet gesandten Daten.

- **einen automatischen Nachtgleich mit Ihren Außenstellen:**

Wenn Sie KMS-Abgleich einsetzen, profitieren Sie von der Programmierbarkeit von KT-Mail. Bei Bedarf lassen Sie Ihre KMS-Datenbestände mit Ihren Außenstellen über Nacht automatisch abgleichen. So weichen Ihre Datenbestände nie mehr als 1 Tag voneinander ab.

In den nachfolgenden Kapiteln erfahren Sie, wie Sie die Funktionalität von KT-MAIL im Alltag nutzen.

Wenn Sie das Kundenmanagementsystem KMS im Einsatz haben, können Sie KT-MAIL - wie das KMS auch - über die Taste [F11] bedienen. Wir empfehlen Ihnen, das gesamte Kapitel 1 vollständig durchzuarbeiten, da Sie dort neben der Bedienung auch viele praktische Tipps im Zusammenhang mit der Kunden- und Korrespondenzverwaltung des KMS finden. Für einen Schnelleinstieg können Sie jedoch auch nur die Abschnitte **a** ("Schreiben und Versenden einer E-Mail"), **b** ("Ablegen von E-Mails unter einer Adresse") und **f** ("Bearbeiten eingegangener E-Mails") durchlesen.

Falls Sie das KMS nicht im Einsatz haben, finden Sie in Kapitel 2 beschrieben, wie Sie KT-MAIL auch direkt aufrufen können.

Bitte beachten Sie im Anschluß auch den Anhang "Gefahren aus dem Internet". Denn nur wenn Sie die Gefahren kennen, können Sie sich sicher vor ihnen schützen.

Inhalt dieser Broschüre:

Kapitel 1: Die Bedienung von KT-Mail (mit KMS)	3
a) Schreiben und Versenden einer E-Mail	3
b) Ablegen von E-Mails unter einer Adresse	5
c) E-Mail-Versand an mehrere Empfänger	7
d) Versenden von E-Mail-Anlagen	10
e) Stornieren eines Versandauftrags	11
f) Bearbeiten eingegangener E-Mails	12
g) Die E-Mail-Antwortfunktion	14
h) Bearbeiten eingegangener E-Mail-Anlagen	16
i) Wechselnde Absenderkennungen	17
j) Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle	18
Kapitel 2: Übersicht über die Befehle von KT-MAIL (ohne KMS)	20
Anhang: Gefahren aus dem Internet	22

Die Bedienung von KT-MAIL (mit KMS)

In den letzten Jahren ist E-Mail zu einem der beliebtesten Kommunikationsmedien geworden. Täglich gehen einige Millionen E-Mails rund um die Welt. Was macht E-Mail so attraktiv? Hier einige Aspekte, von denen Sie profitieren:

- E-Mails sind schnell. Die "Postlaufzeit" von E-Mail liegt weltweit zwischen 15 Minuten und 2 Stunden! (Beachten Sie jedoch, daß der Empfänger in der Regel nicht über den Eingang informiert wird, sondern seine E-Mails im Internet liegen bleiben, bis er das nächste Mal in sein Postfach schaut.)
- Der Empfänger kann bei Bedarf auch von unterwegs aus auf sein Postfach zugreifen, um seine E-Mails abzuholen oder E-Mails zu verschicken. So sind Sie per E-Mail rund um die Welt zu jedem Zeitpunkt erreichbar.
- E-Mails werden recht formlos geschrieben und sind daher meist schneller verfaßt als Briefe.
- E-Mails sind im Gegensatz zu anderer schriftlicher Kommunikation für den Empfänger bearbeitbar. So lassen sich E-Mails z.B. ganz schnell beantworten, indem Sie die erhaltene E-Mail direkt mit Ihren Antworten versehen.
- Bei Bedarf lassen sich Dokumente, Bilder, Softwareprogramme u.ä. einer E-Mail beifügen und erreichen den Empfänger weit schneller, als ein Brief mit einer Diskette bzw. CD-ROM.
- E-Mails sind kostengünstig. Im Gegensatz zu einem Fax werden sie zuerst einmal nur in den Postausgang gestellt, um dann beim nächsten Postaustausch mit dem Internet mitgenommen zu werden. So kann die gesamte E-Mail-Tagespost bei Bedarf mit nur einer einzigen Telefonverbindung meist zum Ortstarif versandt werden.

In den nächsten Abschnitten erfahren Sie, wie Sie diese Vorteile in Ihrem Alltag mit KT-MAIL nutzen können.

a) Schreiben und Versenden einer E-Mail

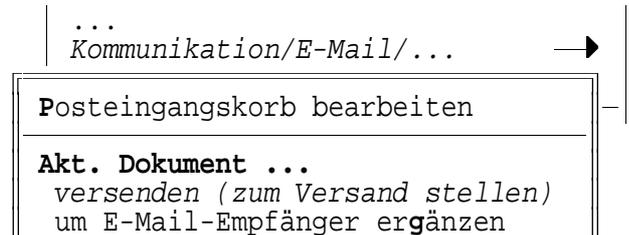
Lassen Sie uns eine E-Mail schreiben. Schaffen Sie sich dazu ein leeres Textfenster (z.B. über [F12]->"Datei"->"Neuanlage" oder [F12]->"Fenster"->"Neues Fenster öffnen").

Schreiben Sie in dieses Fenster Ihre Nachricht. Vermeiden Sie im Text Silbentrennungen, da viele E-Mail-Programme ihren eigenen Textumbruch vornehmen und mit Silbentrennungen nicht rechnen:

—•—1—•—2—•—3—•—4—•—5—•—6—•	
Sehr geehrter Herr Mustermann,	1
	2
vielen Dank für die Zusendung Ihrer Information zu Ihrem neuen	3
DIN-A3-Laserdrucker. Ist dieser Drucker auch in Farbe erhältlich	4
und wenn ja, zu welchem Preis?	5
	6
Mit freundlichen Grüßen	7
Hans Pfiffig	8
	*

Stellen Sie diese Nachricht zum Versand. Wählen Sie dazu die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument versenden":(*)

Schreiben und Versenden einer E-Mail



Eine E-Mail-Nachricht wird von KT-MAIL um folgende Angaben ergänzt: a) den Empfänger, b) einen Betreff für die E-Mail, der beim Empfänger erscheint, bevor er die Mail öffnet und c) dem Versanddatum, das automatisch hinzugefügt wird, wenn Sie Ihre Post über eine Verbindung ins Internet hochladen.

Geben Sie jetzt den gewünschten Empfänger an:

Empfänger ('?'=Suche '*'=Verteiler): **em@mustermann.de**

Alternativ können Sie auch das Zeichen "?" eingeben und in Ihrer Datenbank nach dem Empfänger suchen. Die E-Mail-Adresse wird aus der Datenbank übernommen, unabhängig davon, in welchem Feld Sie die E-Mail-Adresse eingegeben haben.

Geben Sie anschließend den Betreff für Ihre E-Mail an:

Betreff ("Subject"): **Anfrage DIN-A3-Farblaser**

Ihre E-Mail steht nun versandfertig im Ausgangskorb und Sie erhalten die Meldung:

Text in KT-MAIL-Postausgang gestellt!

Gleichzeitig wird eine .EP-Zeile (= **e**lektronische **P**ost) mit dem Empfänger und dem Betreff sowie je nach Konfiguration auch ein Versandvermerk mit dem Zeitpunkt des Versandauftrags im Text eingefügt.^(*)

```
.EP em@mustermann.de {Anfrage DIN-A3-Farblaser}
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:26 an em@mustermann.de
```

Beim nächsten Postaustausch mit dem Internet - einem sogenannten Postlauf - wird Ihre Mail abgeschickt.

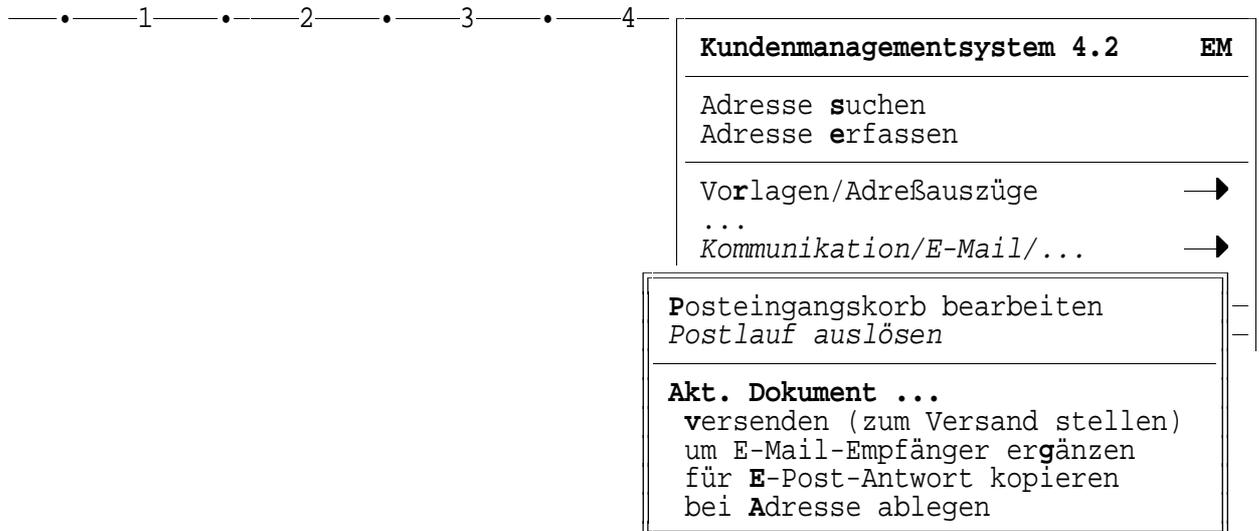
Falls Sie den Postlauf nicht zeitgesteuert, sondern manuell vornehmen, können Sie jetzt direkt einen Postlauf auslösen. Wählen Sie dazu die Menüfolge [F11]->"Kommunikation"->"Postlauf auslösen".^(*)

* Mit dem KMS können Sie interne wie externe Mitteilungen über dieselben Menüfunktionen versenden. Existiert ein Hauspost-Adreßbuch, lautet der obige Menüpunkt "versenden (Hauspost/E-Mail)". Beim Auslösen des Menüpunkts befinden Sie sich in diesem Fall zuerst in Ihrem Postbuch, wo Sie über den Eintrag "externe E-Mail versenden" den Versand der Nachricht per E-Mail auslösen können.

* Ob der Versandauftrag im Text protokolliert wird, hängt von den Einstellungen der Variablen KMSMode ab - siehe Startmakro KMSSTART bzw. Installationsbroschüre zu KT-MAIL, Kapitel Konfiguration.)

* Erscheint bei Ihnen stattdessen der Menüpunkt "**Zusätzlichen Postlauf auslösen**", verfügen Sie über einen zeitgesteuerten Postlauf und können über diesen Menüpunkt in eiligen

Schreiben und Versenden einer E-Mail



Ihre E-Mail ist damit auf den Weg gebracht. Gleichzeitig wurde Ihre Eingangspost abgeholt.

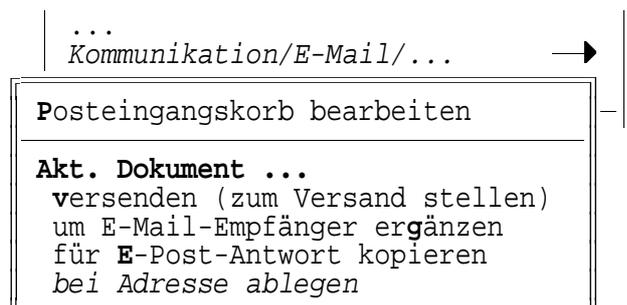
Schauen wir uns nun an, wie Sie die versandte E-Mail für Ihre Unterlagen archivieren können.

b) Ablegen von E-Mails unter einer Adresse

E-Mails können Sie wie normale Dokumente abspeichern und wieder aufrufen (siehe [F12]->"Datei"->"Sichern unter" bzw. [F12]->"Datei"->"Laden").

Damit Sie Ihre Ein- und Ausgangspost leicht wiederfinden, empfehlen wir Ihnen, die E-Mails direkt bei der Adresse abzulegen, wo sich auch die normale Korrespondenz zu der Adresse befindet.

Wählen Sie dazu die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument bei Adresse ablegen":



Geben Sie die gewünschte Adresse an und bestätigen Sie die Rückfrage mit der Taste [↵]:

Dokument bei dieser Adresse ablegen? (J/N) **J**

Fällen einen Postlauf außer der Reihe erwirken. Erscheint bei Ihnen gar kein entsprechender Menüpunkt, dann wird der Postlauf bei Ihnen zentral von einem bestimmten PC aus manuell geregelt und eine softwaremäßige Steuerungsmöglichkeit von Ihrem Platz aus wurde nicht speziell vorgesehen. Vgl. auch KT-Mail-Installationsbroschüre, Kapitel "Installation", Abschnitt 3, "Einrichten des Post austausches".

Ablegen von E-Mails unter einer Adresse

Geben Sie an, unter welchem Anfangsbuchstaben Sie dieses Dokument speichern möchten (z.B. "P" für Post) und vervollständigen Sie die Dateinotiz, die Ihnen später hilft, das Dokument in der Korrespondenzanzeige schnell wiederzufinden. Abschließend erhalten Sie die Meldung:

Dokument als Korrespondenzdatei abgelegt!

Über die Menüfolge [F11]->"Korrespondenz anzeigen" sehen Sie die abgelegte Korrespondenz mit der Dateinotiz. Über [F11]->"Zurück zur Adresse" befinden Sie sich in der Karteikarte der zugehörigen Adresse.

Tipp: Anlegen von E-Mails ausgehend von der Adresse

In Abschnitt a haben wir eine E-Mail in einem leeren Textfenster geschrieben, die E-Mail-Adresse eingegeben bzw. aus der Datenbank heraussuchen lassen und diese E-Mail in Abschnitt b nachträglich bei der Adresse abgelegt.

Diese Arbeitsschritte können Sie vereinfachen, wenn Sie die E-Mail gleich unter der Adresse anlegen. Rufen Sie dazu den gewünschten Empfänger auf, tragen Sie, falls nötig, die E-Mail-Adresse in die Karteikarte ein, drücken Sie anschließend die Menüfolge [F11]->"Neues Schreiben verfassen" und wählen Sie die Vorlage für E-Mails. Die E-Mail wird damit direkt bei der Adresse angelegt und die E-Mail-Adresse bereits in die ".EP"-Zeile am Beginn des Dokuments eingefügt (ggf. als verdeckter Punktbefehl - siehe [F12]->"Einstellen"->"Verborgene Punktzeilen"). Sie müssen damit nur noch die Nachricht an den Empfänger schreiben und die E-Mail über [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument versenden" mit einem Betreffvermerk in den Postausgangskorb stellen.

Ein weiterer Vorteil stets über Vorlagen zu arbeiten besteht darin, daß Sie in eine Vorlage bereits einen E-Mail-Fuß hineinnehmen können, aus dem der Empfänger Ihre Adresse und Ihre Telefon- bzw. Faxnummer entnehmen kann. Ein E-Mail-Fuß könnte folgendermaßen aussehen:

```
-----
Redtenbacher Software, Römerstr. 11/1, D-71272 Renningen
Tel.: 07159/17046, Fax: 07159/17047, Mail: post@redtenbacher.de
-----
```

Den E-Mail-Fuß können Sie auch als Baustein speichern (s. [F11]->" Bausteine abrufen/aufzeichnen" oder über [F12]->"Einfügen"->"Bausteine"). Dann ist er in jedem Text bei Bedarf abrufbar.

Tipp: Zusammenfassen mehrerer E-Mails zu einem Dokument

Wenn Sie viele E-Mails schreiben und nicht für jede Ein- und Ausgangs-E-Mail ein eigenes Dokument bei der Kundenadresse anlegen möchten, können Sie E-Mails auch in einem Dokument sammeln.

Dazu verwenden Sie wieder die Funktion zur Ablage von Dokumenten über [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument bei Adresse ablegen".

Wenn Sie nach dem Dokumententyp gefragt werden, geben Sie statt eines Buchstabens das Zeichen "*" an:

Gewünschter Dokumententyp (z.B. 'P' für Post; '*'=an vorh. Dok. anfügen): *

Ablegen von E-Mails unter einer Adresse

Anschließend wählen Sie das Dokument, an das Sie Ihre E-Mail anhängen möchten.

c) E-Mail-Versand an mehrere Empfänger

Im Gegensatz zu Serienbriefen oder Rundfaxen lassen sich E-Mails an mehrere Empfänger schnell und äußerst kostengünstig versenden. Kurze Nachrichten können quasi für 1 Telefon-einheit an eine große Anzahl von Empfängern gesandt werden.

KT-Mail bietet Ihnen je nach Anwendung drei verschiedene Arten, E-Mails an mehrere Empfänger zu senden:

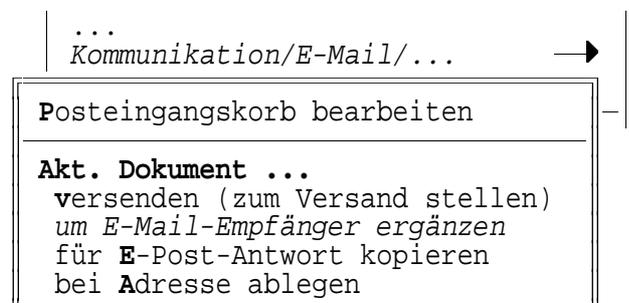
1. Mehrfachversendung über To-/Cc- und Bcc-Zeilen^(*)
 Sie kommunizieren in einem Team und möchten, daß die einzelnen Mitglieder über die Kommunikationen der anderen informiert sind. In diesem Fall verwenden Sie die "To"- und "Cc"-Option, bei der für alle Empfänger ersichtlich ist, an wen die Nachricht gegangen ist.
2. Mehrfachversendung über feste Verteiler
 Sie versenden Informationen an feststehende Verteiler, wobei Sie nicht möchten, daß jedem Empfänger alle Adressaten bekannt sind. In diesem Fall nutzen Sie die Verteilerfunktion von KT-MAIL.
3. Versendung von Serien-E-Mails
 Sie möchten eine Serien-E-Mail versenden, um z.B. alle Kunden, deren E-Mail-Adresse Sie haben, über Ihre neue Adresse zu informieren. Bei dieser Variante können Sie die E-Mail mit persönlichen Anreden schreiben, die Sie direkt aus Ihrer Datenbank einmischen lassen. Für die Selektion der Adressen stehen Ihnen die komfortablen KMS-Funktionen zur Verfügung. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, die Versendung im Kundenprotokoll eintragen zu lassen.

Nachstehend gehen wir auf die einzelnen Mehrfach-Versendungsarten ein.

Zu 1: Mehrfachversendung über To-/Cc- und Bcc-Zeilen

Schreiben Sie in diesem Fall Ihre E-Mail-Nachricht wie für eine Einzel-E-Mail. Dabei können Sie in einem leeren Textfenster beginnen oder aber die E-Mail auch einer Adresse bzw. einem Projekt zuordnen (falls Sie z.B. eine Datenbank für Projekte führen).

Fügen Sie anschließend die Empfänger ein. Dazu steht Ihnen die Funktion [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument um E-Mail-Empfänger ergänzen" zur Verfügung:



* Die Begriffe "To", "Cc" und "Bcc" kommen aus dem Englischen. "To" bedeutet "an", "Cc" ist die Abkürzung für "Carbon copy" und bedeutet "Durchschlag" und "Bcc" ist die Abkürzung von "Blind carbon copy" und bedeutet etwa "inoffizieller Durchschlag".

E-Mail-Versand an mehrere Empfänger

Mit jedem Aufruf der Funktion können Sie einen weiteren Empfänger eingeben bzw. vom KMS heraussuchen lassen. Der erste Empfänger wird wie bei Einzel-E-Mails über die ".EP"-Zeile eingefügt:

```
.EP fritz@mustermann.de
```

Kommen weitere Empfänger hinzu, wird die erste Angabe der ".EP"-Zeile durch das Zeichen "@" ersetzt und die Empfänger in der E-Mail über "To"- und "Cc"-Zeilen in den E-Mail-Text (direkt unterhalb der ".EP"-Zeile) eingefügt:

```
.EP @ {?:}
To:   birke@waldwiesen.de
Cc:   schick@schick.de
      fritz@mustermann.de
      kurz@ideen-gmbh.de
```

Unter "To:" sollte der Empfänger stehen, der von der Nachricht direkt betroffen ist. Unter "Cc:" führen Sie all diejenigen Empfänger auf, die die Nachricht lediglich zur Kenntnis nehmen sollen.

Den von KT-MAIL eingefügten Empfängerblock dürfen Sie beliebig ändern. So können Sie die Zeichenfolge "To:" durch "Cc:" überschreiben und die 2. "Cc"-Angabe löschen, wenn die E-Mail lediglich als Info gedacht ist und nicht speziell einen Empfänger betrifft:

```
.EP @ {?:}
Cc:   birke@waldwiesen.de
      schick@schick.de
      fritz@mustermann.de
      kurz@ideen-gmbh.de
```

Genauso können Sie auch mehrere Empfänger in den "To"-Block aufnehmen:

```
.EP @ {?:}
To:   birke@waldwiesen.de
      schick@schick.de
Cc:   fritz@mustermann.de
      kurz@ideen-gmbh.de
```

Empfänger, die die E-Mail erhalten, aber als Empfänger nicht aufgeführt werden sollen, verankern Sie über einen "Bcc"-Eintrag:

```
.EP @ {?:}
To:   birke@waldwiesen.de
Cc:   schick@schick.de
      fritz@mustermann.de
Bcc:  kurz@ideen-gmbh.de
```

Wenn das Versandprotokoll bei Ihnen eingeschaltet ist, erhalten Sie nach dem Auslösen der Versendung über die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument versenden" entsprechende viele Einträge als Bestätigung Ihres Versandauftrags:

```
.EP @ Test
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an fritz@mustermann.de
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an schick@schick.de
```

E-Mail-Versand an mehrere Empfänger

```
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an birke@waldwiesen.de
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an kurz@ideen-gmbh.de
To:   birke@waldwiesen.de
Cc:   schick@schick.de
      fritz@mustermann.de
Bcc:  kurz@ideen-gmbh.de
```

Tipp: Speichern Sie Empfängerblöcke als Bausteine, wenn Sie öfter den gleichen Verteilerkreis benötigen (Menüfolge [F12]->"Einfügen"->"Bausteine").

Zu 2: Mehrfachversendung über feste Verteiler

Bei dieser Mehrfachversendungsart legen Sie eine Liste mit den Empfängern an (z.B. über [F12]->"Datei"->"Neuanlage"). Die Empfänger schreiben Sie untereinander. Bei Bedarf können Sie neben der E-Mail-Adresse den Namen des Empfängers vermerken:

```
——•——1——•——2——•——3——•——4——•——5——•——6——•
birke@waldwiesen.de           (Hans Birke)
schick@schick.de
fritz@mustermann.de
kurz@ideen-gmbh.de           (Eva Kurz)
```

Speichern Sie diese Liste unter einem beliebigen Namen (z.B. "VB.LST" für "Vertriebsbeauftragte"). Dieser Verteiler steht Ihnen nun jederzeit für die Versendung einer Nachricht zur Verfügung.

Um eine Nachricht an diesen Verteiler zu senden, geben Sie beim Versenden der E-Mail statt einer E-Mail-Adresse das Zeichen "*" ein:

```
Empfänger ('?'=Suche '*'=Verteiler): *_____
```

KT-Mail fragt Sie anschließend nach dem Namen des Verteilers:

```
Dateiname der Verteilerliste: VB.LST_____
```

KT-Mail verankert Ihren Verteiler in der ".EP"-Zeile und fügt bei Bedarf auch die Protokollzeilen ein:

```
.EP {* VB.LST} {Termin Vertriebsleitermeeting}
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an fritz@mustermann.de
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an schick@schick.de
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an birke@waldwiesen.de
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an kurz@ideen-gmbh.de
```

Bei dieser Versendungsart erhalten alle angegebenen Empfänger die Nachricht, erfahren jedoch nicht, an welche Empfänger die Nachricht außerdem noch ging.

Zu 3: Versendung von Serien-E-Mails

Für diese Versendungsart gehen Sie genau gleich vor, wie bei der Erstellung von Serienbriefen (siehe KMS-Bedienungsanleitung).

E-Mail-Versand an mehrere Empfänger

Sie beginnen also mit einer Selektion (Menüfolge [F11]->"Vorlagen/Adreßauszüge"->"Adreßauszug erstellen") und legen anschließend Ihre Serien-E-Mail an (Menüfolge [F11]->"Vorlagen/Adreßauszüge"->"Zu den (Brief-) Vorlagen"). Wenn Sie Ihre E-Mail-Vorlage wählen, werden Sie nach dem Namen der Selektionsdatei gefragt.

In der E-Mail-Nachricht dürfen Sie beliebige Variablen aus Ihrer Datenbank verwenden, z.B. um eine persönliche Anrede zu erreichen:

```

-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----
.DW 66 5 2 5 N 1 7 1 1000 N 1 1 @ HP4/P1/+ SELEKT.DAT
.EP {?:@A15@}

```

Sehr geehrt@A4@,

Wenn Sie die Versendung in Auftrag geben, erkennt KT-MAIL die Einstellung der Serienversendung über die Druckwertezeile ".DW" und Sie erhalten zur Sicherheit die Rückfrage:

Datei als Serienmail versenden? (J/N) J

Bei dieser Versendungsart erhalten alle angegebenen Empfänger die Nachricht. Dabei werden Adreßvariablen in der Nachricht durch die Inhalte aus der Datenbank ergänzt.

Wie bei Verteilerdateien erfahren die Empfänger nicht, an wen die E-Mail außerdem versandt wurde. So eignet sich diese Form ausgezeichnet, um wichtige Mitteilungen an einen bestimmten Kundenkreis zu senden. (Vorsicht jedoch mit allgemeiner Werbung oder Überhäufung mit Infomaterial, da dies bei Empfängern nicht beliebt und - wenn noch kein geschäftlicher Kontakt besteht - auch nicht erlaubt ist.)

 Tipp: Eintragen einer Versendung ins Kundenprotokoll

Tragen Sie die Versendung gleich ins Kundenprotokoll ein. So ist für Sie später jederzeit nachvollziehbar, wer die E-Mail erhalten hat. (Menüfolge [F11]->"Vorlagen/Adreßauszüge"->"Aus-sendung bei Adressen vermerken" - siehe auch KMS-Bedienungsanleitung.)

 d) Versenden von E-Mail-Anlagen

Neben Nachrichten können Sie per E-Mail auch andere Dateien wie z.B. Zeichnungen, Photos oder auch Programmdateien versenden. Beachten Sie in diesem Fall, daß der Empfänger ein Programm zum Lesen dieser Dateien zur Verfügung haben muß. Halten sie ggf. Rücksprache, welche Dateiformate er öffnen kann (gängige Formate, für die es kostenlose Viewer gibt [z.B. auf der CD-ROM der Zeitschrift PC-Welt oder zum Download im Internet], sind beispielsweise PDF, JPG, GIF, DOC, RTF, XLS oder PPT).

Eine E-Mail-Anlage fügen Sie Ihrer Nachricht über den Befehl ".HA" (= hole Anlage) gefolgt von dem Namen der einzufügenden Datei hinzu:

```

-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----
Sehr geehrter Herr Mustermann,

```

```

in der Anlage erhalten Sie unsere Konstruktionszeichnung im
PDF-Format. Bitte fertigen Sie die PUMPE nach diesen
Spezifikationen an.
.HA F:\CAD\KONZEICH\PDF\PUMPE.PDF

```

Mit freundlichen Grüßen

Versenden von E-Mail-Anlagen

Es dürfen beliebig viele solcher ".HA"-Befehle in einer E-Mail verankert werden. Dabei spielt es keine Rolle, an welcher Stelle Sie den ".HA"-Befehl einfügen. Sie können also alle Anlagen beispielsweise am Textende aufführen oder jeweils an der Stelle plazieren, wo Sie in Ihrem Dokument Bezug darauf nehmen. Im letzteren Fall haben Sie den Vorteil, daß Sie gleich beim Korrekturlesen Ihrer Nachricht sehen, ob Sie auch das entsprechende Dokument eingefügt haben.

Um die ".HA"-Befehle einzufügen, stellt Ihnen das KMS eine praktische Funktion zur Verfügung, die Sie folgendermaßen nutzen:

1. Wechseln Sie in das Verzeichnis, wo Ihre Dokumente liegen.
(Bringen Sie dazu den Cursor mit der Taste [Pos1] in die Befehlszeile und geben Sie den Befehl "LADE" ein. In der oberen linken Ecke des Bildschirms erkennen Sie stets, auf welchem Laufwerk und in welchem Verzeichnis Sie sich befinden. Möchten Sie das Laufwerk wechseln, tippen Sie einfach den Laufwerksbuchstaben gefolgt von einem Doppelpunkt ein, während Sie die Liste der Dateien vor sich haben. Komforttext schaltet die Anzeige daraufhin auf das angegebene Laufwerk. Über den obersten Eintrag "zum übergeordneten Verzeichnis" können Sie in der Baumstruktur der Verzeichnisse nach oben wechseln. Stellen Sie den Balken dagegen auf ein Verzeichnis, wechselt Komforttext beim Drücken der Taste [←] in dieses Verzeichnis hinein.)
2. Markieren Sie in dem entsprechenden Verzeichnis alle Dokumente, die Sie Ihrer E-Mail hinzufügen möchten, mit der Plustaste. Die Dateien werden mit einem Dreieck vor dem Namen gekennzeichnet. Versehentlich gesetzte Markierungen löschen Sie über die Minustaste.
3. Wählen Sie nun die Menüfolge [F11]->"Markierte Dateien als E-Mail-Anlage einfügen" und plazieren Sie in Ihrem Dokument den Cursor auf die Stelle, wo Sie den Hinweis auf das Einfügen der Dateianlagen stehen haben möchten. Die ".HA"-Befehle werden daraufhin eingefügt.

Wenn Sie Dateien verschicken möchten, die Sie direkt unter der Adresse angelegt haben, so wechseln Sie mit [F11]->"Zur Korrespondenzanzeige" zur Übersicht über alle bei Ihrem Kunden abgelegten Dokumente und verfahren anschließend wie oben beschrieben. Dateien, die über andere Programme erstellt wurden, werden automatisch entsprechend eingefügt.

Beim Versenden einer Nachricht mit Dateianlagen bestätigt Ihnen KT-MAIL die Versendung der Dateianlagen durch eine Meldung folgender Art:

Text + 1 Dateianlage in KT-MAIL-Postausgang gestellt!

e) Stornieren eines Versandauftrags

E-Mails, die im Versandausgangskorb liegen, können Sie bei Bedarf noch stornieren. Wählen Sie dazu die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail/..."->"Postausgangskorb einsehen":

```

C:\KTSERVER\OUTMAIL\????AR.*
-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----
..          <Zum übergeordneten Verzeichnis>
BHDRAR.001      68  30.04.03  10:09
BHDRAR.002      68  30.04.03  12:17
BMSGAR.001     1332  20.03.03  14:48
BMSGAR.002     2083  05.01.03  13:29

```

Stornieren eines Versandauftrags

```
POSTAR.001      47  30.04.03  10:09
POSTAR.002      547 30.04.03  10:14
```

In den Dateien, die mit dem Wort POST beginnen, befinden sich Ihre E-Mail-Nachrichten. Über die Taste **[F2]** können Sie Einblick in den Beginn der Nachricht nehmen. Wenn es sich um die zu löschende Nachricht handelt, bestätigen Sie den Löschvorgang, andernfalls brechen Sie ihn ab und schauen in die nächste POST-Datei mit der Taste **[F2]** hinein.

Enthielt die zu löschende Nachricht auch Dateianlagen, so sind diese ebenfalls aus dem Postausgangskorb zu entfernen.

Für 1 Dateianlage gibt es im Postausgangskorb jeweils 2 Dateien: Ein Deckblatt "BHDR" (= Binary-Header) mit den Empfängerdaten und die eigentliche Anlage BMSG (= Binary-Message), deren Inhalt aus einer Kopie der von Ihnen eingefügten Datei besteht. Diese Datei ist nicht unbedingt von Komforttext lesbar (z.B. wenn es sich um ein Bild oder ein Programm handelt).

Wenn Sie eine Anlage löschen möchten, suchen Sie sie mit Hilfe der Taste **[F2]** in den "BHDR"-Dateien und löschen dann sowohl die BHDR-Datei als auch die namensgleiche "BMSG"-Datei. (Falls ein direktes Löschen der BMSG-Datei nicht möglich ist, markieren Sie die Datei mit der Plustaste und löschen sie über **[F12]->"Kopieren/Schieben/Löschen"->"Markierte Dateien löschen"**.)

Hinweis: Falls ein Versand in Ihren E-Mails protokolliert wird, sollten Sie - falls Sie die E-Mail bereits archiviert haben - den Versandvermerk am Beginn der E-Mail herauslöschen, da die Nachricht ja letztlich durch Ihr Löschen nicht zum Versand gekommen ist:

```
.EP {* VB.LST} {Termin Vertriebsleitermeeting}
.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:46 an fritz@mustermann.de
```

Abschnitt f: Bearbeiten eingegangener E-Mails

Im Abschnitt a, "Schreiben und Versenden einer E-Mail" wurde bereits auf den Postlauf eingegangen, bei dem Ihre E-Mails aus dem Postausgangskorb versandt und Eingangs-E-Mails abgeholt werden.

Wenn Sie Eingangs-E-Mails bekommen, so werden Sie vom KMS mit einer entsprechenden Meldung darauf aufmerksam gemacht:

```
——•——1——•——2——•——3——
```

Nachricht: (Beenden mit [Esc])

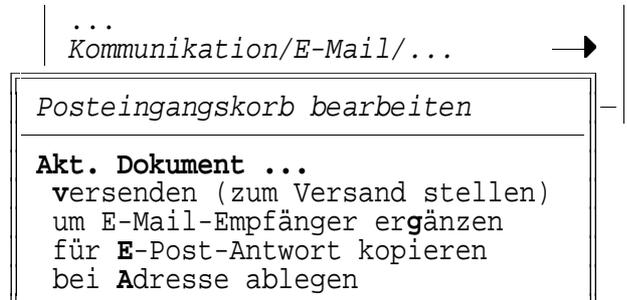
Elektronische Post von ...

Gleichzeitig erhalten Sie bei jedem Neustart des KMS einen Hinweis auf Ihre im Eingangskorb liegenden und von Ihnen noch nicht gesichteten E-Mails:

```
Posteingang enthält elektronische Post für AR! - Weiter mit ←|
——•——1——•——2——•——3——•——4——•——5——•——6——•
.. <Zum übergeordneten Verzeichnis>
POSTMAIL.001 14204 27.04.03 15:43 E-Mail von Mueller@t-online.de
POSTMAIL.002 1871 28.04.03 15:44 E-Mail von <em@mustermann.de>
POSTMAIL.003 1555 02.05.03 11:46 E-Mail von "Hans Pfiffig", Angebot
```

Bearbeiten eingegangener E-Mails

Um Ihre Eingangspost abzuholen, wählen Sie die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Posteingangskorb bearbeiten":



Sie befinden sich anschließend in der Liste aller für Sie eingegangenen E-Mails. Sobald Sie eine E-Mail über die Taste [↵] öffnen, wird sie automatisch aus dem Posteingangskorb herausgenommen und auf dem Bildschirm angezeigt.

Im Vorspann der E-Mail sehen Sie am **Date**-Eintrag (date [engl.] = Datum), wann die E-Mail abgeschickt wurde (z.B.: Date: Wed, 1 Jan 2003 12:45:27 -0400). Die Uhrzeit wird in der Zeitzone des Absenders bzw. seines Providers angegeben. Wenn Sie die Uhrzeit auf mitteleuropäische Zeit umrechnen möchten, ziehen Sie den hinter der Uhrzeit angegebenen Zeitonenwert von der Uhrzeit ab und addieren anschließend 1 (bzw. bei Sommerzeit 2) Stunden hinzu (im obigen Beispiel: 12:45:27-(-04:00)+1 = 17:45:27).

Die Zeile "**From:** ..." gibt den Absender an, wobei die Internet-Adresse in der Regel in spitzen Klammern steht.

Die Zeile "**Subj:** ..." (subject [engl.] = Betreff, Thema) gibt den Betreff-Vermerk an, den der Absender für seine E-Mail-Nachricht festgelegt hat.

Die beiden Zeilen "**Sender:** ..." und "**Received:** ..." sind in der Regel nicht von Bedeutung, und werden nur benötigt, wenn der Weg, den diese E-Mail im Internet zurückgelegt hat, einmal nachverfolgt werden müsste.

Die "**To**"-Zeile gibt schließlich den gewünschten Empfänger an und sollte mit Ihrer E-Mail-Adresse übereinstimmen.

Je nach Bedarf können Sie mit Ihrer E-Mail nun folgendermaßen verfahren:

→ Sie drucken die E-Mail.

Stellen Sie dazu - falls die E-Mail-Zeilen sehr breit laufen - einen Schriftartbefehl ein (z.B. [F12]->"Einstellen"->"Schriften"->"12 Zeichen pro Zoll").

Falls Sie eine E-Mail bekommen haben, bei der jeder Absatz in einer ganz langen Zeile steht, rufen Sie den Hilfsmakro "UMMAIL" auf. Er kürzt die Zeilen auf eine Länge von 75 Zeichen. Bringen Sie zur Eingabe des Befehls den Cursor in die oberste Bildschirmzeile (Taste [Pos1] bzw. Positionierung des Cursor über die Maus vornehmen) und geben Sie dort den Befehl "ma ummail" ein.

→ Sie legen die E-Mail ab.

Nutzen Sie dazu die Menüfolge [F11]->"Kommunikation" ->"Akt. Dokument bei Adresse ablegen" - siehe auch Abschnitt b, "Ablegen von E-Mails unter einer Adresse". Oder Sie sichern Ihre E-Mail als ein normales Dokument (Menüfolge [F12]->"Datei"->"Sichern unter").

 Bearbeiten eingegangener E-Mails
→ Sie beantworten die E-Mail.

Dazu steht Ihnen eine praktische Funktion über [F11]->"Kommunikation"->"Akt. Dokument für E-Post-Antwort kopieren" zur Verfügung. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Hinweise in Abschnitt g, "Die E-Mail-Antwortfunktion".

→ Sie verwerfen die E-Mail.

Falls es sich um keine wichtige Nachricht handelt, verwerfen Sie das Dokument über [F11]->"Dokument schließen ohne Sichern".

→ Sie stellen den Vorgang vorerst in die Wiedervorlage

Legen Sie dazu die E-Mail zuerst unter der Adresse bzw. dort ab, wo Sie sie archivieren möchten (Menüfolge [F11]->"Kommunikation" ->"Akt. Dokument bei Adresse ablegen" bzw. [F12]->"Datei"->"Sichern unter"). Stellen Sie sie dann in Ihre Wiedervorlage (Menüfolge [F11]->"Wiedervorlage/Termine"->"Akt. Datei zur Wiedervorlage"). Setzen Sie ein Datum und geben Sie eine Notiz ein, die den Handlungsbedarf beschreibt (z.B. "Anfrage von Herrn Müller beantworten").

Tipp: Dateien im Posteingangskorb nur ansehen, nicht herausnehmen

Wenn Sie unbearbeitete Dokumente lieber in Ihrem Postkorb stehen lassen möchten, können Sie sie dort (statt sie mit [↵] zu öffnen und damit herauszunehmen) auch nur über die Taste [F2] ansehen. Wenn es sich um unerwünschte Werbung handelt, können Sie die E-Mail damit gleich löschen. Im anderen Fall brechen Sie den Löschvorgang ab und die E-Mail bleibt im Posteingangskorb. (Falls der Tastenmakro zum Ansehen von Dokumenten bei Ihnen installiert ist, können Sie statt der Taste [F2] auch die Tastenkombination [Strg+A] verwenden. Sie zeigt nicht nur den Beginn eines Dokuments, sondern erlaubt Ihnen auch, darin zu blättern).

Abschnitt g: Die E-Mail-Antwortfunktion

Um eine E-Mail zu beantworten, haben Sie 2 Möglichkeiten: Sie können entweder einen normalen Antwortbrief schreiben und diesen, wie in Abschnitt a beschrieben, absenden. Oder Sie verwenden das vereinfachte Antwortverfahren, das sich im Internet eingebürgert hat.

Beim "vereinfachten" Verfahren werden diejenigen Passagen des Originalbriefs, auf die Bezug genommen wird, mit ">" markiert und die entsprechenden Antworten/Kommentare direkt darunter geschrieben:

```

  —•—1—•—2—•—3—•—4—•—5—•—6—•
  >Ich hoffe, daß Sie mittlerweile die Bauzeichnungen
  >des Architekten erhalten haben, und schlage folgende
  Ja, sie sind gestern angekommen.

  >Vorgehensweise vor: ...
  Einverstanden.

  - Fritz Mustermann
  
```

Über die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument für E-Post-Antwort kopieren" fertigt KT-MAIL Ihnen eine Kopie der eingegangenen E-Mail an, bei der vorerst einmal alle Zeilen übernommen und eingerückt wurden. Gleichzeitig wurde eine ".EP"-Zeile mit dem Absender als neuen Empfänger angefertigt:

Die E-Mail-Antwortfunktion

```

-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----
.EP {?:Hans@pfiffig.de} {?:Anfrage}

>Date: Mon, 28 Apr 2003 03:18:21 +0200
>From: "Hans Pfiffig" <Hans@pfiffig.de>
>Subj: Anfrage
>
>Sender: hans@pfiffig.de
>Received: from kiste (kiste.burn.this.net [195.254.75.12]) by server.w...
>To: Emil Mustermann <post@mustermann.de>
>
>Sehr geehrter Herr Mustermann,
>
>können Sie uns Unterlagen zu Ihrem neuen DIN-A3-Laserdrucker
>zusenden?
>
>Ist er auch als Farbdrucker erhältlich und wenn ja, zu welchem
>Preis?
>
>Mit freundlichen Grüßen
>Hans Pfiffig

```

Nun können Sie mit der Taste **[F2]** die Kopfzeilen mit dem Datum, dem "From"-Vermerk (from [engl.] = von), dem Subject (= Betreff), dem Sender sowie die lange "Received"-Zeile (received [engl.] = erhalten) und die "To"-Zeile löschen. Auch vom Text lassen Sie nur die Zeilen stehen, auf die Sie Bezug nehmen wollen. (Falls Sie einmal zu viel gelöscht haben, steht Ihnen das Original der zu beantwortenden E-Mail jederzeit im Fenster davor zur Verfügung - siehe **[F12]**->"Fenster"->"Wechsel zum vorigen Fenster".)

Nun können Sie - ausgerückt - Ihre Antworten einfügen. Schaffen Sie sich dazu über die Taste **[F1]** den nötigen Platz:

```

-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----
.EP {?:Hans@pfiffig.de} {?:Anfrage}

Sehr geehrter Herr Pfiffig,

vielen Dank für Ihre Anfrage vom 28.04.03.

>können Sie uns Unterlagen zu Ihrem neuen DIN-A3-Laserdrucker
>zusenden?

In der Anlage erhalten Sie die Datei LASER.PDF, mit einer
ausführlichen Beschreibung zu diesem neuen Drucker.
.HA F:\DRUCKER\LASER.PDF

>Ist er auch als Farbdrucker erhältlich und wenn ja, zu welchem
>Preis?

Im Herbst wird auch ein Farbdrucker dieses Modells verfügbar sein.
Sobald uns der Preis bekannt ist, werden wir Sie informieren.

Mit freundlichen Grüßen
Emil Mustermann

```

Setzen Sie nun noch Ihren E-Mail-Fuß unter die E-Mail, falls Sie ihn als Baustein gespeichert haben (Menüfolge **[F12]**->"Einfügen"->"Bausteine"). So hat der Empfänger für Rückfragen gleich Ihre Adresse und Telefonnummern parat.

Die E-Mail-Antwortfunktion

Stellen Sie anschließend die E-Mail zum Versand (Menüfolge [F11]-> "Kommunikation/E-Mail"->"Akt. Dokument versenden"). Bestätigen Sie den Empfänger und passen Sie den übernommenen Betreff an (z.B. "Re: Anfrage").

Legen Sie Ihre E-Mail anschließend bei der Adresse ab und stellen Sie sie bei Bedarf auch in Ihre Wiedervorlage, wenn noch, wie bei unserem Beispiel, ein Handlungsbedarf zu einem späteren Zeitpunkt besteht.

Abschnitt h: Bearbeiten eingegangener E-Mail-Anlagen

Erhalten Sie mit einer E-Mail Dateianlagen, so werden sie von KT-MAIL automatisch von der Hauptnachricht getrennt und in ein separates Verzeichnis gestellt. Dort sollten sie von einem Virenschanner geprüft werden, bevor Sie sie mit einem anderen Programm öffnen.

Wenn Sie das Filtermodul zu KT-MAIL einsetzen, werden Anlagen automatisch sortiert nach unbedenklichen und potentiell bedenklichen Anlagen. Die ersteren finden Sie im Verzeichnis \KTSERVER\ANLAGEN, die letzteren im Verzeichnis \KTSERVER\BINARY. Ohne dem Filtermodul befinden sich alle Dateien im Verzeichnis \KTSERVER\BINARY und Sie sollten Sorge tragen, welche Dateien Sie öffnen dürfen. (Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch den Anhang "Gefahren aus dem Internet".)

Dateien, die Ihnen zugesandt wurden können Sie direkt der E-Mail-Nachricht entnehmen. Hier werden am Schluß der Nachricht alle Anlagen aufgeführt:

```

-----1-----2-----3-----4-----5-----6-----
Date: Mon, 28 Apr 2003 03:18:21 +0200
From: "Hans Pfiffig" <Hans@pfiffig.de>
Subj: Druckvorlagen für Probedruck
...

```

In der Anlage senden wir Ihnen einige typische Beispieldateien, die über den Laserdrucker auszugeben wären.

mfg Hans Pfiffig

```

===== "buch.prn" =====
...Die nachstehende Datei wurde im Verzeichnis C:\KTSERVER\BINARY abgelegt:
.HA C:\KTSERVER\binary\buch.prn
===== "bild.prn" =====
.HA C:\KTSERVER\binary\bild.prn

```

Je nach Konfiguration können Sie über die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"E-Mail-Binary-Verzeichnis anzeigen" Einblick in Ihr Binary-Verzeichnis nehmen. Beachten Sie jedoch, daß Sie nur Textdateien direkt mit Komforttext öffnen können. Um Bilder u.ä. zu öffnen, starten Sie ein entsprechendes Programm und greifen von dort aus auf das BINARY-Verzeichnis zu. Unter Windows können Sie auch den Explorer starten und das Dokument über einen Doppelklick öffnen oder eine Verknüpfung auf das Anlagen- bzw. Binary-Verzeichnis auf dem Desktop einrichten, um von dort aus die Dokumente durch einen Doppelklick zu öffnen.^(*)

* Aus Sicherheitsgründen kann es sein, daß Ihnen kein direkter Zugriff auf das Verzeichnis \KTSERVER\BINARY gewährt wurde. Fragen Sie in diesem Fall bei Ihrem Netzadministrator nach der Freigabe der benötigten Dateien.

Bearbeiten eingegangener E-Mail-Anlagen

Tipp: Legen Sie Anlagen direkt bei der zugehörigen Adresse ab

Wenn Sie KMS-Archiv im Einsatz haben, können Sie zugesandte Anlagen bei Bedarf leicht unter einer Adresse ablegen. Wechseln Sie dazu über die Menüfolge [F11]->"Kommunikation/E-Mail"->"E-Mail-Binary/Anlagen-Verzeichnis anzeigen" in das Verzeichnis \KTSERVER\ANLAGEN bzw. \KTSERVER\BINARY, markieren Sie dort alle Anlagen, die bei einer Adresse abgelegt werden sollen und wählen Sie anschließend die Menüfolge [F11]->"Markierte Dateien bei Adresse ablegen". Danach können Sie die Anlagen über die Korrespondenzanzeige direkt aus Komforttext heraus öffnen.

Abschnitt i: Wechselnde Absenderkennungen

E-Mail-Nachrichten erhalten beim Versand automatisch eine Absenderkennung (siehe KT-Mail Installationsbroschüre, Kap. Konfiguration, "Ändern der Absenderkennung").

In der Absenderkennung steht in der Regel die E-Mail-Adresse in spitzen Klammern sowie bei Bedarf ein erläuternder Text. Beispiele für Absenderkennungen sind:

```
From: <birke@waldwiesen.de> (Hans Birke)
From: Hans Birke <birke@waldwiesen.de>
From: Hans Birke, Vertriebsleiter <birke@waldwiesen.de>
```

Diese Absenderkennungen lassen sich bei Bedarf für einzelne E-Mails auch ändern, z.B. wenn Sie mit verschiedenen Postfächern arbeiten und bei jeder E-Mail entscheiden, welches Postfach Sie als Absender angeben möchten, oder wenn Sie lediglich Ihre Funktion wechseln wollen (d.h. einmal wie im obigen Beispiel als Vertriebsleiter und dann wiederum nur unter Ihrem Namen auftreten möchten).

Um eine Absenderkennung temporär zu ändern, schreiben Sie einen "**From**"- Eintrag (from [engl.] = von) direkt in Ihre E-Mail. Fügen Sie dazu eine Leerzeile (Taste [F1]) am Beginn Ihrer E-Mail ein (vor der ersten Leer- bzw. Textzeile). Dahinter können Sie die gewünschte Absenderkennung, die für diese E-Mail verwendet werden soll, vermerken:

```

  1 2 3 4 5 6 7
From: Emil Mustermann, Anwenderunterstützung <support@mustermann.de>
Sehr geehrter Herr Pfiffig,
...

```

Möchten Sie, daß der Empfänger seine Antwort an eine andere Adresse richtet, als die, die Sie in der From-Zeile vermerkt haben (bzw. die, die als Standardabsender von KT-MAIL eingefügt wird) können Sie am Beginn der E-Mail eine Zeile einfügen, die mit der Zeichenfolge "**Reply to:**" ([engl.] = "Antwort an") beginnt:

```

  1 2 3 4 5 6 7
From:      Emil Mustermann <em@mustermann.de>
Reply to:  <support@mustermann.de>
...

```

Wechselnde Absenderkennungen

Hinweis: Einige wenige Provider wie z.B. t-online erlauben nicht den Versand über ein bestimmtes Postfach mit einer davon abweichenden Absenderkennung. T-online korrigiert eine abweichende Angabe stillschweigend. In solch einem Fall können Sie also nur den Text zur E-Mail-Adresse variieren, nicht dagegen die E-Mail-Adresse in spitzen Klammern.

Tipp: Schreiben Sie zum Test eine E-Mail an sich selbst

Wenn Sie ausprobieren möchten, wie eine E-Mail mit diesen Einträgen bei einem Empfänger ankommt, können Sie jederzeit auch Test-E-Mails an sich selbst schreiben. Geben Sie dazu beim Versand Ihre eigene E-Mail-Adresse an und lösen Sie bei Bedarf anschließend einen Postlauf aus (bzw. warten Sie, bis der nächste Postlauf ausgelöst wird).

Tipp: Schnelles Wechseln der Absenderkennung

Wenn Sie häufig mit unterschiedlichen Absenderkennungen arbeiten, lohnt es sich, alle benötigten "From:"-Zeilen gleich in die E-Mailvorlage aufzunehmen. Wenn Sie sie mit 3 Punkten am Zeilenanfang auskommentieren, sind sie nicht aktiv und werden auch nicht an den Empfänger mitgesandt. Sobald Sie aber eine dieser Absenderkennungen benötigen, brauchen Sie nur in der entsprechenden Zeile die führenden 3 Punkte zu löschen, um sie zu aktivieren:

```

.—•.—1.—•.—2.—•.—3.—•.—4.—•.—5.—•.—6.—•.—7.—
...From: Emil Mustermann, Anwenderunterstützung <support@mustermann.de>
...From: Emil Mustermann <em@mustermann.de>
...From: Emil Mustermann, Qualitätssicherung <em@mustermann.de>
...

```

Abschnitt j: Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

Beim Versand einer E-Mail wird - je nach Konfiguration - eine Versandzeile in Ihre E-Mail eingefügt:

```

.—> E-Mail zum Versand gestellt am 29.04.03 um 15:26 an em@mustermann.de

```

Dieser Eintrag protokolliert nur Ihren *Versandauftrag*. Ob und wann das Dokument tatsächlich ins Internet abgeschickt wurde, können Sie Ihrer E-Mail nicht direkt ansehen.

In der Regel ist dies jedoch kein Problem, solange der Postlauf einwandfrei funktioniert und ab und an eine Verbindung ins Internet erhält.

Kommt dagegen trotz mehrfacher Versuche keine Verbindung mit dem Internet zustande, so können Sie Einblick in das Versandprotokoll von KT-MAIL nehmen.

KT-MAIL schneidet jeden Verbindungsaufbau ausführlich mit. Auf Wunsch können Sie diese Mitschnitte auch archivieren lassen, dann haben Sie nicht nur auf das letzte, sondern auf sämtliche Protokolle Zugriff (siehe KT-MAIL Installationsbroschüre, Kap. Konfiguration, "Archivierung der Verbindungsprotokolle").

Das jeweils letzte Protokoll rufen Sie über den Befehl "**MA KTMSETUP**" ab (Eingabe über die Befehlszeile von Komforttext). Dabei wird entweder die Datei MAIL.LOG geladen, wenn bei Ihnen keine Archivierung der Protokolle aktiv ist, oder eine Datei, die das Datum des letzten Postlaufs beinhaltet (im Format "jjmmtt" gefolgt von einem Buchstaben, der angibt, um den

Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

wievielten Postlauf dieses Tages es sich handelt). Der Name 030430C.LOG steht z.B. für den dritten Postlauf am 30.04.03.

Ein Protokoll ist etwa folgendermaßen aufgebaut:

```
MAILPPP (Version 2.4.3) - 25.4.2003 9:58
Automatisches Versenden/Empfangen von SMTP/POP3-Mail und Abrufen von WWW-Seiten
(C) Copyright 2002 Redtenbacher Software, D-71272 Renningen
```

```
Initialisieren des Modems ... →Verbindungsaufbau
Anwählen des Providers (Tel. 30,019256112) ...
Aufbau einer TCP-Verbindung mit 'smtp.lund1.com' →Anmeldung für Versand
220 mrelayng.kundenserver.de ESMTP Thu, 24 Apr 2003 21:37:15 +0200
HELO 62.134.101.104
250 mrelayng.kundenserver.de Hello 62.134.101.104 [62.134.101.104]
AUTH PLAIN *****
235 Authentication succeeded
```

```
Einlesen der Versanddaten aus 'outhdr.001': →Versand der 1. Mail
From: Redtenbacher Software <post@redtenbacher.de>
Subject: Update zum Makro POSTLAUF
To: sulzberger@csi.com
Upload von Datei 'outmsg.001':
..... - 13984 Bytes, 2796 CPS
```

```
Abbau der TCP-Verbindung ... OK →Abmeldung für Versand
Aufbau einer TCP-Verbindung mit 'pop.puretec.de' →Anmeldung für Empfang
+OK POP3 server ready
USER pt1234567-1
+OK
PASS *****
+OK
Wartende Mails: 10 (mit insgesamt 573248 Bytes)
```

```
Download von Mail Nr. 1 (8408 Bytes) in Datei 'inmsg.001': →Empfang 1. Mail
From: HeroicStories <heroicstories-admin@lyris.net>
Subject: HeroicStories #403: The Dedicated Teachers
Transfer des Inhalts ..... - 8408 Bytes, 4204 CPS
```

```
Download von Mail Nr. 2 (19658 Bytes) in Datei 'inmsg.002': →Empfang 2. Mail
From: German News <germnews@mathematik.uni-ulm.de>
Subject: Do, 24.04.2003 18:00 MESZ
Transfer des Inhalts ..... - 19658 Bytes, 4914 CPS
```

...

```
Abbau der TCP-Verbindung ... OK →Abmeldung für Empfang
Zurücksetzen des Modems nach 143 s ... Fertig! →Verbindungsabbau
```

An den Zeilen "Einlesen der Versanddaten aus 'outhdr.001':" und "Download von Mail Nr. 1 (8408 Bytes) in Datei 'inmsg.001':" erkennen Sie das Abholen und Versenden Ihrer einzelnen E-Mails. Dabei sehen Sie neben dem Empfänger bzw. dem Sender auch den Betreff ("Subject"), die Größe in Zeichen (z.B. 3245 Bytes) und die Übertragungsgeschwindigkeit (4914 CPS = Zeichen pro Sekunde).

Kann KT-MAIL im Moment keine Verbindung zu Ihrem Provider herstellen, so sehen Sie das an der Meldung "Aufbau ... gescheitert!":

Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

```
MAILPPP (Version 2.4.3) - 5.11.2002 14:59
Automatisches Versenden/Empfangen von SMTP/POP3-Mail und Abrufen von WWW-Seiten
(C) Copyright 2002 Redtenbacher Software, D-71272 Renningen
```

```
Initialisieren des Modems ...
Anwählen des Providers (Tel. 30,01925 6311) ...
Aufbau einer TCP-Verbindung mit 'smtp.lund1.com' ... P gescheitert!
Zurücksetzen des Modems nach 23 s ...
```

Hat KT-Mail bereits Probleme, überhaupt bis zum Wählen zu bekommen, dann sieht Ihr Protokoll etwa folgendermaßen aus und Sie sollten in diesem Fall prüfen, ob vielleicht eines der Kabel zum Modem oder zur Telefonleitung ausgesteckt oder Ihr Modem abgeschaltet wurde:

```
MAILPPP (Version 2.4.3) - 5.11.2002 14:59
Automatisches Versenden/Empfangen von SMTP/POP3-Mail und Abrufen von WWW-Seiten
(C) Copyright 2002 Redtenbacher Software, D-71272 Renningen
```

```
Initialisieren des Modems ...
Zurücksetzen des Modems nach 23 s ...
```

Sollten Sie einmal keine Verbindung zum Internet bekommen, probieren Sie es bitte zu einem späteren Zeitpunkt erneut. Es kann einmal vorkommen, daß alle Leitungen besetzt sind oder im Moment kein Zugriff auf den Provider möglich ist, da er intern Änderungen an seiner Infrastruktur vornimmt. Sollten die Probleme trotz wiederholten Versuchen bestehen bleiben, wenden Sie sich bitte an Ihren EDV-Betreuer.

Übersicht über die Befehle von KT-MAIL (ohne KMS)

Alle Funktionen von KT-MAIL lassen sich auch über Befehle in der Befehlszeile von Komforttext direkt aufrufen.

Die Befehle von KT-Mail lauten:

- | | |
|-----------------------------|---|
| ma ktmmail | Versendet den aktuellen Text als E-Mail. Dabei wird der Empfänger und der Betreff für die E-Mail erfragt. (Mehr hierzu siehe Kapitel 1, Abschn. a, "Schreiben und Versenden einer E-Mail") |
| ma postlauf | Baut eine Verbindung zum Internet auf, um die Ausgangspost zu versenden und die Eingangspost abzuholen. Die Eingangspost wird im Textverzeichnis unter dem Namensmuster "POSTMAIL.*" abgelegt. Wurden einer E-Mail vom Absender Anlagen beigefügt, so werden diese getrennt vom Haupttext im Verzeichnis \KTSERVER\BINARY abgelegt. In der Hauptmail wird auf den Eingang der Anlagen mit dem exakten Namen der Anlage hingewiesen. |
| ma ktmmail empfänger | Assistiert beim Einfügen weiterer (To-/Cc-)Empfänger. (Mehr hierzu siehe Kapitel 1, Abschn. c, "E-Mail-Versand an mehrere Empfänger") |
| ma ktmmail * | Versendet eine E-Mail an einen Verteiler, der vom Makro KTMAIL erfragt wird. Bitte beachten Sie auch die Möglichkeit der Serienversendung über die Einstellung "Serienbrief" im Druckmenü von Komforttext und den anschließenden Befehl "ma ktmmail". (Mehr hierzu siehe |

Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

Komforttext-Dokumentation, Band 2, Kap. 3, Teil 1, Abschnitt 3, "Adreßselektion und Serienbriefe", sowie in dieser Broschüre im Kapitel 1, Abschn. c, "E-Mail-Versand an mehrere Empfänger")

- la postmail.*** Zeigt die eingegangenen E-Mails an. Mit der Taste [F2] können sie bei Bedarf gelöscht oder mit [F8] umbenannt werden.
- la \ktserver\outmail** Zeigt den aktuellen Inhalt des Postausgangskorbs mit den zur Versendung gestellten E-Mails an. Ein Versandauftrag kann hier bei Bedarf gelöscht werden. (Mehr hierzu siehe Kapitel 1, Abschn. e, "Stornieren eines Versandauftrags")
- ma ktmail antwort** Praktische Funktion zur Beantwortung von E-Mails, wenn Sie auf die Texte des Absenders Bezug nehmen möchten. Dieser Befehl kopiert eine (Eingangs-)E-Mail in ein eigenes Fenster, versieht alle Textzeilen mit dem Zitatsymbol ">", entfernt die alte .Notiz-Zeile und erstellt aus den Angaben "From:" (bzw. "Reply-To:") und "Subj:" automatisch eine .EP-Zeile am Dateianfang. So brauchen Sie für die Antwort auf diese E-Mail nur noch alle Zeilen, auf die Sie nicht Bezug nehmen möchten, mit der Taste [F2] zu löschen und Ihre Antworten oder Kommentare an passender Stelle einzufügen. (Mehr hierzu siehe Kapitel 1, Abschn. g, "Die E-Mail-Antwortfunktion")
- ma ktmsetup** Konfigurationsmakro von KT-MAIL. Über den Menüpunkt "Letztes Postlaufprotokoll laden" können Sie Einsicht in das letzte Verbindungsprotokoll von KT-MAIL mit dem Internet nehmen. (Mehr hierzu siehe Kapitel 1, Abschn. j, "Einsicht in die KT-MAIL-Versandprotokolle")

Im Text einer E-Mail können Sie Sonderzeilen mit folgenden Bedeutungen verwenden:

- .EP <E-Mail> <Subj>** In einer ".EP"-Zeile (= **e**lektronische **P**ost) können Sie die E-Mail-Adresse und den Betreff hinterlegen. Er wird von KT-Mail aufgegriffen und verwendet. Umgekehrt schreibt der Makro KTMAIL eine .EP-Zeile, aus der später jederzeit die verwendete E-Mail-Adresse und der angegebene Betreff entnommen werden kann. Beachten Sie, daß der Befehl am Beginn des Dokuments stehen muß. In Vorlagen kann als E-Mail-Angabe ein Platzhalter stehen (z.B. "@A12@"), um die E-Mail-Adresse aus einer Datenbank einmischen zu können. In diesem Fall empfiehlt sich, vor dem Platzhalter die Zeichenfolge "?:" einzufügen, damit KT-MAIL in jedem Fall die E-Mail-Adresse vor der Übernahme noch einmal rückfragt. Beispiel:

```
.EP {?:@A12@}
```
- .HA <Dateiname>** Der Hole-Anlage-Befehl ".HA" erlaubt, der E-Mail Anlagen anzuhängen. Dazu wird der Befehl ".HA" gefolgt von dem Namen der einzufügenden Datei direkt in die E-Mail geschrieben. Die Datei darf einen beliebigen Inhalt haben. Der Befehl muß in einer eigenen Zeile stehen, die am linken Rand mit der Zeichenfolge ".HA" beginnt. Nach Aufruf des Befehls "ma ktmail" und Eingabe des Empfängers und Betreffs, bestätigt Ihnen KT-MAIL den Versand der E-Mail inkl. der Anlagen. (Mehr hierzu siehe Kapitel 1, Abschn. d, "Versenden von E-Mail-Anlagen")

Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

- From:** Über diesen Eintrag kann die voreingestellte Absenderkennung verändert werden. Beachten Sie, daß dieser Eintrag vor der ersten Text- bzw. Leerzeile stehen muß, um wirksam zu sein. Beispiel:
From: Heinz Schulz, GF <hs@schulz.de
- Reply to:** Über diesen Eintrag kann eine E-Mail-Adresse, an die die Antwort erwünscht ist, angegeben werden. Dies ist nur nötig, wenn nicht die Absenderadresse als Antwortadresse verwendet werden soll (reply to [engl.] etwa "Antwort an"). Beispiel:
Reply to: emueller@t-online.de
- To:** Über diesen Eintrag können beliebig viele Empfänger für die E-Mail angegeben werden. Üblicherweise werden unter "To" ([engl.] = "an") nur die Empfänger gelistet, bei denen ein Handlungsbedarf besteht. Der To-Empfängerblock bleibt in der E-Mail für alle Empfänger sichtbar. Beispiel:
To: emueller@t-online.de
jmaier@uni-stuttgart.de
- Cc:** Über diesen Eintrag können beliebig viele Empfänger angegeben werden, die die E-Mail ebenfalls erhalten sollen. Üblicherweise werden unter "Cc" (carbon copy [engl.] = "Durchschlag") nur die Empfänger gelistet, die lediglich Kenntnis von der Nachricht nehmen sollen. Der Cc-Empfängerblock bleibt wie auch der To-Block für alle Empfänger sichtbar. Beispiel:
Cc: emueller@t-online.de
jmaier@uni-stuttgart.de
- Bcc:** Über diesen Eintrag können die Empfänger angegeben werden, die die E-Mail ebenfalls erhalten sollen, jedoch ohne, daß die anderen Empfänger davon Kenntnis bekommen. "Bcc" (blind carbon copy [engl.] etwa "inoffizieller Durchschlag"). Der Bcc-Block wird vor dem Versand der Nachricht für die anderen Empfänger aus der E-Mail gelöscht. Beispiel:
Bcc: emueller@t-online.de
jmaier@uni-stuttgart.de

Gefahren aus dem Internet

Laufend gibt es Meldungen über Viren oder neu entdeckte Sicherheitslücken im Zusammenhang mit dem Internet. Was bedeutet diese Gefahr konkret und welche Vorkehrungen können Sie treffen, um Ihr System vor diesen Gefahren zu schützen?

Im Grunde gibt es nur ganz wenige Kanäle, über die ein Angriff stattfinden kann, und diese lassen sich mit vertretbarem Aufwand vollständig schließen.

Was sind die Kanäle, über die Angriffe stattfinden können, und welche Gefahren gehen davon aus?

Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

Wenn Sie das Internet nur zum Surfen und für E-Mails benutzen (und nicht selbst einen Internet-Host betreiben), gibt es 3 mögliche Angriffskanäle:

1. Angriffe auf die Transportschicht

Hier benutzt ein Angreifer diverse Fernsteuerungsfähigkeiten Ihres PCs (z. B. über die "Winsock" oder aktivierte Dienste), um Daten zu manipulieren oder zu zerstören, Viren einzuschleusen, sich Daten von Ihrer Festplatte zu holen oder Transaktionen im Hintergrund auszulösen (z. B. eine Überweisung, wenn Ihr PC über Online-Banking verfügt).

2. Angriffe auf den Browser

Hier werden Fernsteuerungsfähigkeiten (oder Sicherheitslücken) Ihres Browsers benutzt, um beim Surfen auf infizierten/manipulierten Webseiten Zugriff auf Ihren PC (mit den gleichen Auswirkungen wie oben) zu erlangen.

3. Angriffe über E-Mails

Hier werden über E-Mails Viren eingeschleust, die Programme und Daten auf Ihrer Festplatte manipulieren oder im Hintergrund sonstige Aktionen vornehmen können. (Neuere Viren senden sich z. B. oft zur Verbreitung an alle Geschäftspartner im E-Mail-Adreßbuch des Opfers.)

Am häufigsten sind derzeit Angriffe auf den Browser und über E-Mails. Wenn Sie ein sicheres System haben möchten, müssen Sie jedoch Maßnahmen für alle 3 Kanäle treffen.

Was ist nun nötig, um diese Kanäle zu stopfen?

Zu 1: Angriffe auf die Transportschicht

Unter der Transportschicht versteht man die Programme, die die Verbindung zum Internet aufbauen und den Datentransfer regeln. Ein Angriff ist möglich, wenn diese Programme entsprechende Funktionen zur Verfügung stellen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Internetverbindung unter Windows über das Programm "Winsock" erfolgt und fernsteuerungsfähige Dienste auf dem PC existieren. Da dies für aktuelle Windows-Versionen in der Grundeinstellung zutrifft, ermöglichen diese Versionen einem geeignet ausgerüsteten Angreifer die Fernsteuerung Ihres PCs, sobald Sie eine Internetverbindung aufbauen.

Hier gibt es zwei Abhilfen:

- a) Sie vermeiden einen Internet-Zugang über die "Winsock" und verwenden nur Komponenten, die keine Fernsteuerung von außen zulassen. Dies trifft z. B. zu, wenn Sie für E-Mail die KT-MAIL-Direktverbindung über ein Modem nutzen und auf Programme verzichten, die die "Winsock" benötigen (z. B. Outlook, Internet Explorer u. ä.).
- b) Sie installieren eine "Firewall" (z. B. "Zone Alarm" oder "Agnitum Outpost") und konfigurieren diese entsprechend. (Für KT-MAIL schließen Sie dazu alle Ports mit Ausnahme von ausgehenden TCP-Verbindungen für die Ports 25 [SMTP], 80 [HTTP] und 110 [POP3] sowie den UDP-Port 53 [DNS].) Damit erreichen Sie ebenfalls einen sicheren Schutz für die Transportschicht.

Zu 2: Angriffe auf den Browser

Die Aufgabe eines Browsers ist es, Informationen aus dem Internet auf Ihrem PC darzustellen. Dazu erhält der Browser von der WWW-Seite, die Sie sich im Internet ansehen, Daten und führt diese auf Ihrem PC aus. Diese Daten können aus Texten, Bildern und auch echtem Programmcode (z. B. zur Berechnung von Bewegungen auf dem Bildschirm oder zur Auslistung von Datensätzen aus großen Datenbeständen) bestehen.

Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

Im Grunde ist ein Browser ein durch die WWW-Seite ferngesteuertes Programm, das auf Ihrem PC abläuft, während Sie surfen. Da der Browser nicht nur Befehle zur Darstellung auf Ihrem Bildschirm ausführt, sondern auch dafür konzipiert wurde, im Hintergrund auf andere Programme/Dateien Ihres PCs zugreifen zu können, besteht die Möglichkeit, den Browser von außen so fernzusteuern, daß während des Surfens noch ganz andere Dinge auf Ihrem PC unsichtbar im Hintergrund verrichtet werden.

Um sich dieser Gefahr auszusetzen, müssen Sie natürlich Besucher einer entsprechenden WWW-Seite im Internet sein. Da Hacker jedoch schon längst Verfahren gefunden haben, fremde WWW-Seiten im Internet zu "infizieren" (und die meisten großen Websites schon mindestens 1x "gehackt" und somit infiziert wurden!), können Sie nicht mehr davon ausgehen, daß auf einer seriösen WWW-Seite "schon nichts passieren wird".

Über Ihren Browser, der eine entsprechend manipulierte WWW-Seite darzustellen versucht, hat ein Angreifer also Zugriff auf Ihr System, und zwar auch dann, wenn bei Ihnen eine Firewall aktiv ist (da eine normale Firewall nur die Transportschicht, nicht aber den Browser überwacht).

Hier gibt es folgende Abhilfen:

- a) Eine wirklich 100%ige Sicherheit beim Surfen erreichen Sie nur, wenn Sie Ihren Arbeitsplatz-PC vom Surf-PC physisch trennen. Denn in den aktuellen Browsern werden immer wieder Sicherheitslücken bekannt, die Angriffe von außen möglich machen.

Sie können für Arbeitsplatz- und Surf-PC mit Hilfe eines entsprechenden Umschalters die gleiche Peripherie (Bildschirm, Tastatur, Maus und Drucker) nutzen. Die Zentraleinheit (Festplatte und Hauptspeicher) des Surf-PCs muß jedoch von Ihrem Arbeits-PC bzw. Ihrem PC-Netz völlig getrennt sein. Der Surf-PC dient nur dem Zugang in das WWW und soll keinerlei schützenswerte Daten enthalten. Wichtige Daten, die Sie beim Surfen entdecken, können Sie sich per E-Mail zusenden und über Ihren Arbeitsplatz-PC abholen.

- b) Wenn eine Trennung zwischen Arbeitsplatz- und Surf-PC für Sie nicht in Frage kommt, erreichen Sie zumindest einen erheblichen Sicherheitsgewinn allein dadurch, daß Sie die beiden großen Browser (Internet Explorer und Netscape) vermeiden, und statt dessen z. B. "Opera" nutzen. (Bisher sind in den offiziellen deutschen Opera-Versionen [ohne das Java-Modul, das von Sun stammt] noch keine relevanten Sicherheitslücken bekannt geworden - verglichen mit ca. 1-2 neuen Sicherheitslücken pro Monat bei Netscape und ca. 4-8 neuen Sicherheitslücken pro Monat beim MS-Internet Explorer.)

Zu 3: Angriffe über E-Mails

E-Mails können insbesondere über beigefügte Dateianlagen Viren in ein System einschleusen. Wer KT-MAIL einsetzt, hat allerdings schon 2 Gefahren ausgeschlossen:

1. Manche E-Mail-Programme (z. B. Outlook und Outlook Express) aktivieren bereits beim Empfang von E-Mails bestimmte Inhalte. Damit können Viren in das System gelangen, bevor ein Benutzer überhaupt Maßnahmen ergreifen oder eine Prüfung auf Viren vornehmen kann. **KT-MAIL aktiviert von sich aus keinerlei empfangene E-Mail-Inhalte. Die Kontrolle über die empfangenen Daten bleibt dadurch vollständig beim Anwender!**
2. Bei KT-MAIL erfahren Sie stets die korrekte Dateinamenserweiterung und können daraus erkennen, ob es sich um ein garantiert harmloses oder um ein potentiell gefährdetes Dateiformat handelt (s.u.).^(*)

 Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

Wie gehen Sie nun sicher mit den empfangenen Anlagen um?→ **Kein Doppelklick auf Anlagen!****Keine Instruktionen in E-Mails automatisch ausführen!**

Vermeiden Sie es, Anlagen über einen Doppelklick direkt aus dem Explorer heraus zu öffnen. Starten Sie statt dessen das zugehörige Programm, und öffnen Sie das Dokument über die Menüfolge "Datei"->"Öffnen". So behalten Sie die Kontrolle darüber, welches Programm die Anlage öffnet, und laufen auch nicht Gefahr, auf gefälschte Dateinamenserweiterungen hereinzufallen.

→ **Prüfen Sie die Dateinamenserweiterung und bestimmen Sie den Dateityp!**

Es gibt Anlagen, die Sie bedenkenlos öffnen dürfen, da die Formate technisch keinerlei Viren enthalten können. In der unten stehende Tabelle sehen Sie eine Aufstellung der unbedenklichen Formate.

Dann gibt es Anlagen, die zwar gefährlich werden können, jedoch völlig risikolos sind, solange Sie sie nur mit einem "Viewer" (Anzeigeprogramm) ansehen oder ausdrucken, da Viewer nur den Inhalt anzeigen, aber keine Makros und damit auch keine Viren ausführen.^(*)

Schließlich gibt es noch potentiell gefährliche Dateitypen, deren Gefahren sich nicht zuverlässig durch Viewer o. ä. umgehen lassen. Diese Dateitypen sollten Sie, wenn es sich irgendwie vermeiden läßt, nicht auf Ihrem Arbeitsplatz-PC aktivieren!

Bitten Sie ggf. den Absender einer E-Mail, Ihnen die Anlage in einem ungefährdeten Format zu schicken, oder schieben Sie die Anlage auf eine Diskette bzw. eine CD-ROM und starten Sie sie nur auf einem "Freiwild"-PC bzw. Ihrem "Surf-PC".

Wer aus Neugierde oder Jux einfach jedes nette Programm oder Spiel, das im Internet kursiert, sorglos auf seinem Arbeitsplatz-PC startet, wird bald kaum noch Ursachen für Schwierigkeiten diagnostizieren können, da die Gefahr von Viren unkalkulierbar wird.

Liste wichtiger Dateitypen:

Unbedenkliche Formate:

TXT	(ASCII-Datei, lesen z. B. mit Komforttext, ggf. Zeichen umsetzen über [F12]->"Datei"->"Import"->"von Texten"->"Windows ANSI")
JPG	(Grafikformat, lesen mit IrfanView o. ä.)
GIF	(Grafikformat, lesen mit IrfanView o. ä.)
PNG	(Grafikformat, lesen mit IrfanView o. ä.)

* In der Dateianzeige von Windows sehen Sie durch die automatische Ausblendung von Dateinamenserweiterungen nicht, ob Sie eine harmlose oder eine gefährdete Anlage erhalten haben. So konnte sich z. B. der Virus "BillGates.JPG.pif" schnell verbreiten, da er im Explorer als harmloses Bild im JPG-Format unter dem Namen "BillGates.JPG" angezeigt wurde, tatsächlich aber ein ausführbares Programm war. (Bestimmte Erweiterungen wie "PIF" werden übrigens auch dann ausgeblendet, wenn Sie die Explorer-Option "Erweiterungen bei bekannten Dateitypen ausblenden" explizit deaktiviert haben!)

* Kostenfreie Viewer für die Formate DOC, RTF, PDF, XLS und PPT finden Sie im Internet oder auf der CD-ROM, die jeder PC-WELT-Zeitschrift beiliegt. Als Grafik-Viewer empfehlen wir das Shareware-Programm IrfanView, das ebenfalls im Internet bzw. auf der genannten CD-ROM zu erhalten ist.

Einsicht in die KT-Mail-Versandprotokolle

BMP	(Grafikformat, lesen mit IrfanView o. ä.)
TIFF	(Grafikformat, lesen mit IrfanView o. ä.)
PCX	(Paintbrush-Grafikformat, lesen mit IrfanView o. ä.)
PSD	(Photoshop-Grafikformat, lesen mit IrfanView o. ä.)
DWG	(AutoCAD-Grafikformat)
CDR	(Corel-Draw-Grafikformat)

Teilweise gefährliche Formate (nur über Viewer öffnen!):

RTF	Winword-Datei, öffnen mit Word-Viewer (wenn das Filtermodul von KT-MAIL installiert wurde, werden RTF-Datei automatisch von potentiellen Gefahren befreit)
DOC	Winword-Datei, öffnen mit Word-Viewer (wenn das Filtermodul von KT-MAIL installiert wurde, werden DOC-Dateien automatisch in harmlose RTF-Dateien konvertiert)
XLS	Excel-Datei, öffnen mit Excel-Viewer
PPT/PPS	PowerPoint-Datei, öffnen mit PowerPoint-Viewer
PDF	Acrobat-Datei, öffnen mit PDF-Viewer
HTM/HTML	WWW-Seite, als E-Mail-Anlage möglichst nur mit Komforttext lesen ([F12]->"Datei"->"Import"->"von Texten"->"HTML (Internet)"); wenn das Filtermodul von KT-MAIL installiert wurde, werden HTM(L)-Dateien automatisch von "aktiven Inhalten" gesäubert und dürfen auch gefahrlos mit einem Browser geöffnet werden.

Gefährliche Dateitypen (nicht mit Doppelklick öffnen!):

WSH	(führt ein Programm aus)
VBS	(führt ein Programm aus)
GIF	(führt ein Programm aus)
EXE	(führt ein Programm aus)
COM	(führt ein Programm aus)
BAT	(führt ein Programm aus)
CNF, LNK, PIF, URL, XNK, SC?, SH?	

Hinweis zum Filter-Modul von KT-MAIL

Das Filtermodul von KT-MAIL ist eine Vorschalt-Software, die eingehende E-Mails analysiert und 3 Aktionen vornimmt:

- harmlose Bestandteile wie ASCII-Texte, echte GIF/JPG-Grafiken usw. werden unverändert in der E-Mail belassen bzw. bei Anlagen im Verzeichnis **KTSERVER\ANLAGEN** abgelegt,
- potentiell gefährliche Inhalte wie DOC-, HTML-Dateien usw., die zuverlässig "gesäubert" werden können, werden nach dem Säubern (Konversion von DOC-Dateien ins RTF-Format, Entfernen aller Script-Elemente aus HTML-Seiten usw.) im Verzeichnis **KTSERVER\ANLAGEN** abgelegt,
- alle anderen (= potentiell gefährlichen) E-Mail-Inhalte werden in ein gesondertes (Quarantäne-)Verzeichnis **KTSERVER\BINARY** abgelegt; dadurch ist sofort ersichtlich, welche Dateien harmlos und welche ggf. gefährlich sind, und der Zugriff auf das Quarantäne-Verzeichnis kann auf den Netzwerk- oder Mail-Administrator beschränkt werden.

In Netzwerken empfehlen wir den Einsatz des Filtermoduls, um einen fehlerhaften Umgang mit Dateianlagen durch unerfahrene Anwender zuverlässig auszuschließen.