

Whitelist, Blacklist, Spamlist

Last updated November 14, 2024

Evidujete jeden z týchto problémov?

- nebol mi doručený e-mail
- chodí mi veľa Spamů
- prichádzajú mi e-maily do Spamů
- e-mail bol doručený s oneskorením

V takom prípade pokračujte v čítaní tohto článku. Ukážeme si pár tipov, ako jednoducho je možné z Vašej strany spraviť prvé kroky k **vyriešeniu tohto problému**.

Na začiatok si predstavíme základné pojmy, s ktorými sa stretávate aj vo Vašej [administrácii](#) domén v časti E-maily – Nastavenia emailov. Ide o **Whitelist, Blacklist, Greylisting, Spamfilter, DKIM**.

The screenshot shows the 'Nastavenia e-mailov pre doménu skus.online' page in the Webglobe Admin interface. The sidebar on the left contains a search bar for 'skus.online' and a list of services: DOMÉNA, HOSTING, E-MAIL (selected), Detail, Základné nastavenia, E-mailové schránky, Presmerovania, E-mailový kôš, Nastavenia e-mailov (highlighted), Migrácia e-mailov, Webmail, SSL CERTIFIKÁT, and POZNÁMKY. The main content area has tabs for 'Nastavenia', 'Whitelist/Blacklist', 'IP ochrana + GeoIP', 'Filtre', and 'Nastavenia e-mailových klientov'. The 'Nastavenia' tab is active, showing a message 'Vykonané zmeny sa prejavia do 20 minút.' and sections for: 'Výber poskytovateľa elektronickej pošty (e-mailu)' with radio buttons for 'Webglobe - Yegon (v cene služby)', 'Vypnúť spracovanie pošty pre túto doménu', and 'Iný poskytovateľ'; 'Nastavenie filtrovania SPAMU' with a 'Spamfilter' toggle set to 'ZAP' and a 'Úroveň filtrovania (pre doménu)' dropdown set to 'Nízka'; 'Nastavenie filtrovania vírusov' with checkboxes for 'Antivirus', 'Blokovať príjem rizikových súborov v emailoch (src, vbs, bat, lnk, pif, exe, com, cpl, scr)' (checked), and 'Prijímať správy o nedoručení e-mailov (Delivery Failure)'; and 'Podpisovanie e-mailových správ pomocou DKIM' with a dropdown set to 'Zapnuté' and a 'Zobraziť verejný kľúč' button. At the bottom are 'Uložiť' and 'Zrušiť' buttons.

Whitelist – slúži na povolenie adresátov doručiť e-mail do Vašej schránky, v prípade, že správa obsahuje symboly indikujúce SPAM

Blacklist – funguje na princípe blokovania prijímania emailov od konkrétneho adresáta

Spamfilter – aby ste chránili Vaše e-mailové schránky od spamov, odporúčame mať spamfilter v stave Zapnutý, ktorý zachytí prichádzajúci spam už priamo na serveri

Úroveň filtrovania spamu, si môžete upraviť v prípade, že Vám predvolené nastavenia nevyhovujú

- **Nízka** – ide o najmenej prísne filtrovanie prichádzajúcich sa správ. Odporúčame nastaviť len vtedy, ak používate vlastný spamfilter na úrovni poštového klienta
- **Stredná** – prednastavené a nami odporúčané nastavenie
- **Vysoká** – najprísnejšie filtrovanie prichádzajúcich správ do e-mailovej schránky

Greylisting – je veľmi účinný nástroj na zvýšenie ochrany emailových účtov pred nevyžiadanou poštou (SPAM). ak Vám chodia emaily s oneskorením, skúste si túto funkciu dočasne vypnúť.

DKIM – slúži pre zvýšenie dôveryhodnosti emailov, ktoré sú odosielané z Vašich

emailových schránok. Taktiež napomáha k odhaleniu podvrhnutých správ. Odoslaná správa je SMTP serverom podpísaná privátnym kľúčom odosielateľa. Tento záznam Vám vygeneruje Váš poskytovateľ e-mailových služieb.

Teraz prejdeme k jednotlivým problémom, ktoré môžu nastať, no na základe týchto funkcií ich viete minimalizovať, ba priam úplne odstrániť.

Nebol Vám doručený email od zákazníka?

Existuje viac dôvodov, prečo sa toto mohlo stať, no my si spomenieme ten najčastejšie riešený. A tým je označenie správy za SPAM.

Pýtate sa na základe čoho sú emaily označené serverom ako spam-ové? Týchto ukazovateľov je viac, no najčastejšie sa server odosielateľa nachádza na svetových blacklistoch, nesedí SPF záznam domény, správa obsahuje odkaz, ktorý je označený ako potencionálne phishingový a pod.

V prípade, že Vám e-mail nebol doručený do schránky, pravdepodobne obsahoval takú kombináciu spam symbolov, a teda bol buď zahodený alebo serverom len označený ako SPAM a uložený do zložky určenej na spracovanie Spamů.

Toto nastavenie spracovanie SPAMu nájdete v administrácii domény v časti E-mail > E-mailové schránky > Upraviť pri konkrétnej schránke.

Ukladanie spamu by ste mali mať nastavené – do **JUNK**. Ak sa Vám spam ukladá do tohto priečinka, e-mail nájdete po prihlásení sa do webmail.webglobe.sk alebo roundcube.sk v zložke **Nevyžiadaná pošta** (odporúčame mať nastavené spracovanie spamu do JUNKu).

Ak už máte **spam ukladaný do tohto priečinka** a email sa v ňom nenachádza, **pridajte si** požadovaného odosielateľa na **Whitelist domény**, ktorý pomôže serveru pri kategorizovaní, a teda určovaní či ide o vyžiadaný email. Avšak, ak ani po whitelistovaní adresáta Vám e-mail nepríde do schránky, obráťte sa na našu zákaznícku podporu na info@webglobe.sk, kde hneď v požiadavke prosím **uvedte, o aký email išlo, a teda odkiaľ, kam bol posielaný a presný deň, čas**.

Prečo sú emaily ukladané do SPAM priečinka?

Už sa určite aj Vám stalo, že niektoré emaily, najmä tie reklamné, boli serverom automaticky ukladané do priečinka nevyžiadaná pošta/SPAM. Je to hlavne z toho dôvodu,

že tieto správy boli označené viacerými zákazníkmi ako SPAM, a tak odosielateľ získal zlú reputáciu.

Samozrejme, môže to byť výhoda, pretože sa tak uchránite pred zbytočným množstvom nevyžiadaných e-mailov. Ale čo v prípade, že Vaše korektné emaily sú označované ako SPAM?

Najčastejší dôvod je chýbajúci SPF a DKIM záznam, ktorý overuje doménu a dáva signál serverom, že sa jedná o bezpečnú doménu. Ak, však máte tieto záznamy zapísané a aj napriek tomu evidujete tento problém, tu je potrebné na preverenie poslať hlavičku konkrétneho e-mailu, ktorý sa nachádza už v SPAM zložke a zistiť, prečo je práve daná správa v SPAMe. Ako zobrazíte hlavičku emailu, zistíte v tomto [článku](#). Následne ju odošlite prosím na našu podporu, kde Vám s vyriešením pomôžeme.

Prichádza Vám do Inboxu veľa nevyžiadanej pošty?

Dá sa proti tomu bojovať s úpravou nastavení – úrovne filtrovania spamu, označovaním správ ako nevyžiadaných, blacklistom, prípadne cez filtre. No pomôžete serveru eliminovať toto množstvo aj tým, že budete spamové emaily označovať v poštovom klientovi ako SPAM. E-mailové správy označené používateľmi ako SPAM v poštových klientoch sú na základe vyhodnotenia viacerými algoritmami penalizované a následne môžu byť úspešnejšie označované ako nevyžiadané.

Ak sa jedná o konkrétneho odosielateľa, tak môžete jeho adresu pridať na Blacklist v administrácii.

The screenshot displays the 'Nastavenia e-mailov pre doménu skus.online' page in the Webglobe Admin interface. The sidebar on the left contains a 'SLUŽBY' section with a dropdown for 'skus.online' and a list of services including 'DOMÉNA', 'HOSTING', 'E-MAIL', 'Detail', 'Základné nastavenia', 'E-mailové schránky', 'Presmerovania', 'E-mailový kôš', 'Nastavenia e-mailov' (highlighted), 'Migrácia e-mailov', and 'Webmail'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Nastavenia / skus.online / Nastavenia e-mailov'. Below this, there are tabs for 'Nastavenia', 'Whitelist/Blacklist' (active), 'IP ochrana + GeolP', 'Filtre', and 'Nastavenia e-mailových klientov'. A light blue box contains instructions: 'Whitelist - zoznam odosielateľov, ktorých správy chcete prijať, aj keď ich systém označí ako nevyžiadajú poшту. Blacklist - zoznam odosielateľov, ktorých správy chcete vždy označiť a spracovať ako nevyžiadajú poшту. Ak chcete pridať celú doménu, zadajte e-mail v tvare *@domena.xy'. Below this is a form with 'Typ nastavenia' set to 'Whitelist' and an empty 'E-mail' field. There are 'Pridať' and 'Zrušiť' buttons. At the bottom, there are two sections: 'Whitelist' and 'Blacklist', each with a progress bar and an 'Akcie' button. Both sections currently show 'Žiadne e-mailové adresy'.

V prípade, že Vám chodí nevyžiadaná pošta od rôznych adresátov, no majú rovnaký predmet, či telo emailu, môžete využiť na to určené filtre, kde viete podľa konkrétnych špecifik správy hneď po príchode na server zmazať alebo presunúť do požadovanej zložky.

Ďalšou možnosťou je úprava úrovne filtrovania spamu, ktorá sa nachádza hneď v nastaveniach emailov. Máte tri voliteľné možnosti, a to nízku, strednú a vysokú. Popis jednotlivých úrovní nájdete vyššie v tomto článku.