

Whitelist, Blacklist, Spamlist

Last updated 26 septembra, 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**.

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, neseďí 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 Spamu.

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 ukladajú 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.

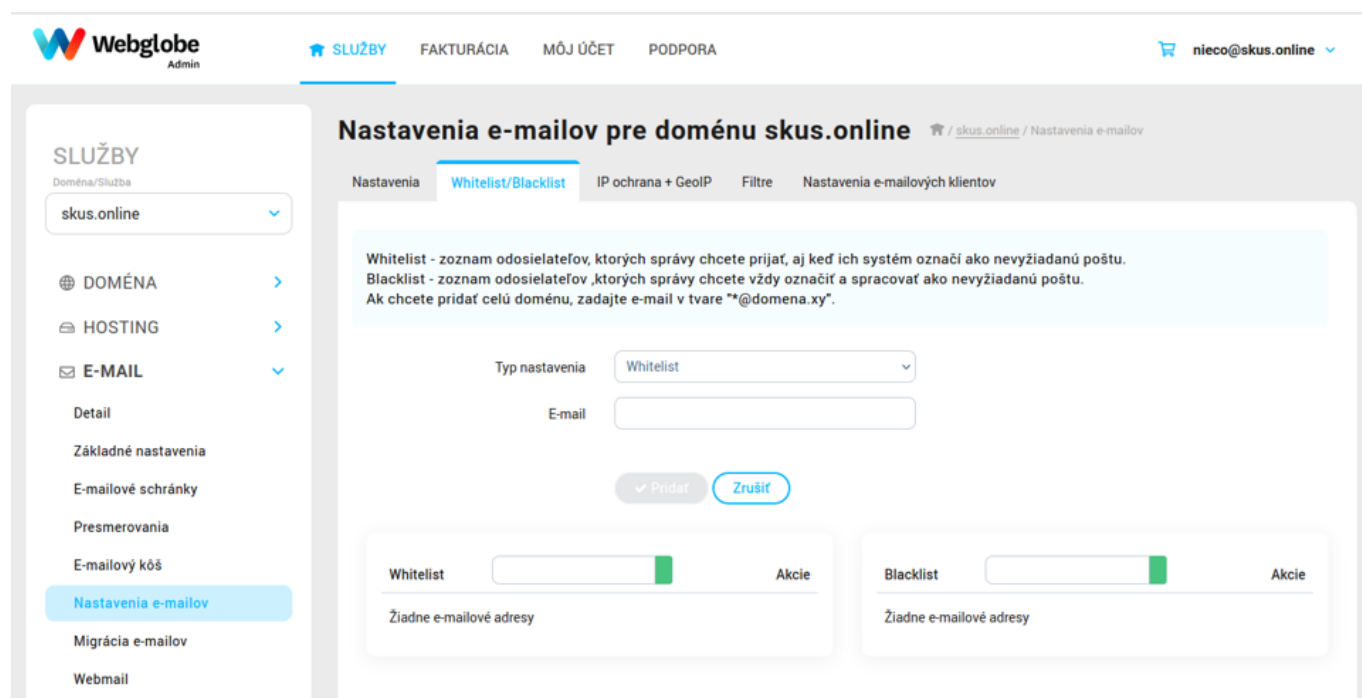
Samozrejme, môže to byť výhoda, pretože sa tak uchránite pred zbytočným množstvom nevyžiadanych e-mailov. Ale čo v prípade, že Vaše korektné emaily sú označované ako SPAM?

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 nevyžiadanych, 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 algoritmi penalizované a následne môžu byť úspešnejšie označované ako nevyžiadané.

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



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.