

E-Mail als Anlage - Übermittlung von E-Mails an das Supportsystem

Kurzbeschreibung: Das Übermitteln von E-Mails zur Überprüfung, z. B. auf Schadsoftware oder Formatierungsprobleme, ist ein häufiger Vorgang. Ein einfaches Weiterleiten reicht dafür nicht aus – die Original-E-Mail muss stattdessen unverfälscht als Anlage übermittelt werden.

Für wen relevant?

- Alle Mitarbeiter/Kunden, die dem Support eine verdächtige oder auffällige E-Mail zur Prüfung zukommen lassen möchten (z. B. bei Verdacht auf Schadsoftware oder Phishing).

Kurze Erklärung – Warum nicht einfach weiterleiten?

- Beim normalen **Weiterleiten** einer E-Mail werden die „Hintergrundinformationen“ (z. B. Header-Daten) der Original-Mail verändert.
- Dadurch gehen wichtige Informationen verloren, die für die Analyse auf Probleme oder Auffälligkeiten nötig sind.
- Deshalb muss die zu prüfende E-Mail stattdessen **als Anlage** übermittelt werden.

Hinweis Diese Beschreibung bezieht sich auf Microsoft Outlook. Bei anderen E-Mail-Clients bitte deren Handbuch bzw. Funktionen nutzen, um eine unverfälschte Übermittlung sicherzustellen.

Möglichkeit 1: Per Drag & Drop

Empfehlenswert, wenn Sie den Betreff frei formulieren möchten, bevor die Original-Mail angehängt wird, oder wenn Sie mehrere E-Mails gesammelt in einer Nachricht übermitteln wollen.

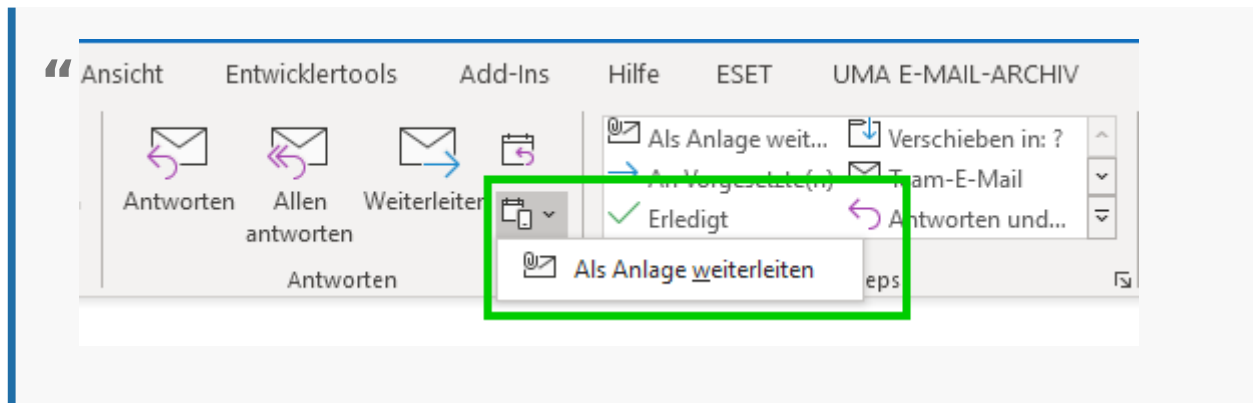
1. Erstellen Sie eine leere E-Mail an unser Supportsystem.
2. Erstellen Sie einen eindeutigen Betreff, bevorzugt nach folgendem Schema:
 - *Firma Musterhaus / Herr Mustermann / PC04 / E-Mail-Eingang / vermutete Schadsoftware*
3. Kopieren Sie die zu übermittelnde E-Mail per [Drag & Drop](#) aus Ihrem Posteingang in die neu erstellte E-Mail an uns. Sie wird dadurch **als Anlage** angefügt.
4. Fügen Sie eine umfassende Beschreibung mit allen relevanten Informationen als E-Mail-Inhalt bei.

5. Senden Sie die E-Mail ab.

Möglichkeit 2: Über "Als Anlage weiterleiten"

Empfehlenswert für den schnellsten Weg im Alltag, da der Anhang automatisch erfolgt und Sie sich nur noch um Betreff und Beschreibung kümmern müssen.

1. Markieren Sie die zu übermittelnde E-Mail in Ihrem Posteingang durch einfaches Anklicken.
2. Wählen Sie in Ihrem Menü den Punkt „**Als Anlage weiterleiten**“ aus.



3. Es öffnet sich automatisch eine neue E-Mail, die zu übermittelnde E-Mail ist bereits als Anlage angefügt.
4. Erstellen Sie einen eindeutigen Betreff, bevorzugt nach folgendem Schema:
 - *Firma Musterhaus / Herr Mustermann / PC04 / E-Mail-Eingang / vermutete Schadsoftware*
5. Fügen Sie eine umfassende Beschreibung mit allen relevanten Informationen als E-Mail-Inhalt bei.
6. Senden Sie die E-Mail ab.

Tipp Ein eindeutiger, einheitlich aufgebauter Betreff (Firma / Ansprechpartner / Gerät / Thema / Vermutung) hilft dem Support-Team, die Anfrage schneller zuzuordnen und zu bearbeiten.

Kurze Checkliste

- E-Mail **als Anlage** übermittelt (nicht einfach weitergeleitet)?
- Betreff eindeutig nach Schema *Firma / Ansprechpartner / Gerät / Thema / Vermutung* aufgebaut?
- Umfassende Beschreibung mit relevanten Informationen im E-Mail-Inhalt ergänzt?
- Bei Nutzung eines anderen E-Mail-Clients als Outlook: unverfälschte Übermittlung über dessen Funktionen sichergestellt?

FAQ – kurz & knapp

- Warum reicht ein normales Weiterleiten nicht aus?

- Beim Weiterleiten werden Header-/Hintergrundinformationen der Original-Mail verändert, wodurch wichtige Analysedaten verloren gehen.
- Welche der beiden Möglichkeiten soll ich nutzen?
 - Beide führen zum gleichen Ergebnis – die kurze Einordnung dazu finden Sie jeweils direkt unter „Möglichkeit 1" bzw. „Möglichkeit 2" oben.
- Ich nutze kein Outlook – was tun?
 - Nutzen Sie das Handbuch bzw. die Funktionen Ihres E-Mail-Clients, um die betroffene E-Mail unverfälscht als Anlage zu übermitteln.

Fußzeile Bei der Erstellung von BranchXStack-Inhalten kann auch KI zum Einsatz kommen. Alle Inhalte werden jedoch redaktionell von Menschen geprüft und bei Bedarf überarbeitet.

Shortlink: <https://csg.gmbh/faq-e-mail-als-anlage>

Created 2026-07-22 12:49:35 UTC by CSGJRAdmin

Updated 2026-07-22 12:51:02 UTC by CSGJRAdmin