

Five – die fünf Mail-Sünden

Staatsanwalt Steve Messing hat seine helle Freude: Die fünf Mail-Todsünden sind dem Angeklagten leicht nachzuweisen.

● Ein Schauerstück von Gaby Salvisberg

Reporter mit *Fistelstimme*: «Im Gerichtssaal findet soeben das Kreuzverhör statt, und Steve Messing nimmt den Angeklagten John Cruelstuff, Angestellter der Firma BigTricks, gnadenlos in die Zange.»

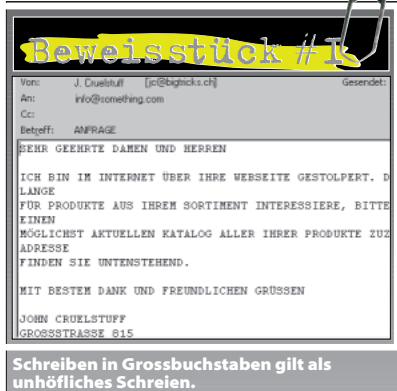
Staatsanwalt Messing: «Angeklagter! Ich zeige Ihnen hier den Ausdruck einer E-Mail, die Sie am 23. September letzten Jahres verschickt haben. Erkennen Sie den Wortlaut wieder? Stammt er aus Ihrer Tastatur?»

Der Angeklagte Cruelstuff: «Ja, diese Mail habe ich letzten Herbst versandt.»

Messing: «Was fällt Ihnen an dieser Mail auf? Ich sage es Ihnen. Der gesamte Mail-Text ist ausschliesslich in Grossbuchstaben geschrieben. Hat etwa Ihre CapsLock-Taste geklemmt, Angeklagter?»

Cruelstuff (ahnungslos): «Nein, meine Tastatur war völlig in Ordnung.»

Messing: «Sie wussten also nicht, dass dauerndes Grossschreiben in einer E-Mail als unhöfliches Schreien gilt? (Laut:) WIE WÄRE ES, WENN ICH NUR NOCH SCHREIEN WÜRDE? So viel zum ersten Anklagepunkt, dem des Schreiens in einer E-Mail. Dem Gericht lege ich Beweisstück Nummer 1 vor.»



Messing: «Gehen wir zum nächsten Punkt, in der Anklageschrift als «Beilagen-Gigantismus» bezeichnet. Hierzu lege ich dem Gericht die Beweisstücke Nummer 2a und 2b vor. Wie Sie unschwer erkennen, enthält diese Mail eine Beilage im Word-Format. Ich speichere jetzt diese Word-Datei auf meiner Festplatte. Und nun rufe ich mit der rechten Maustaste die Eigenschaften auf. Sehen Sie jetzt, was ich meine? Die Datei ist über sieben Megabytes gross!»

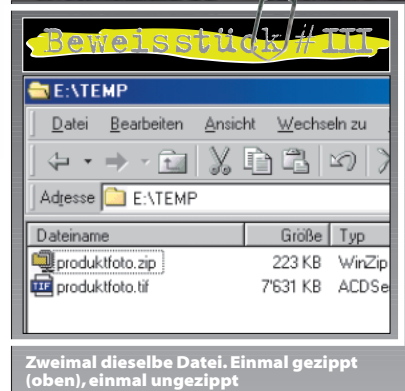
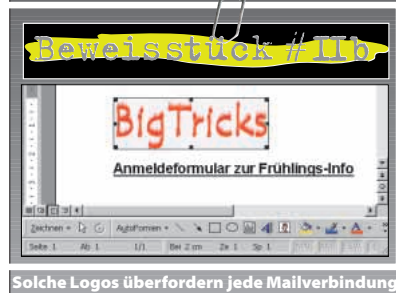
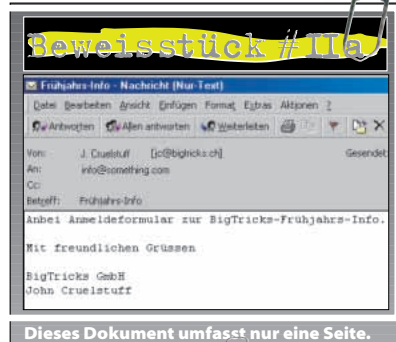
(Betroffenes Raunen der Geschworenen und der Zuschauer)

Messing: «Eine so riesengrosse Word-Datei müsste dann also mindestens eine hundertseitige Abhandlung sein, nicht wahr? Ha! Sie werden staunen. Ich doppelklicke sie und voilà: Es ist das Anmeldeformular der Firma BigTricks, für die John Cruelstuff arbeitet. Und es ist gerade mal eine einzige Seite kurz.»

(Die Geschworenen beugen sich ungläubig vor, ganz im Banne des Staatsanwalts.)

Messing: «Und wissen Sie, was diese Datei so immens gross macht? Dieses kleine Firmen-Logo hier oben rechts. Wieso, Angeklagter, haben Sie die Bild-Datei nicht zuerst verkleinert? Wissen Sie, wie lange es dauert, ein Dokument von sieben einhalb Megabytes zu übertragen? Mit einem Notebook über eine langsame Handy-Verbindung hätte das über eineinhalb Stunden gedauert, nur wegen dieses läppischen Logos. Und sogar mit ISDN dauert es immer noch rund 20 Minuten. Angeklagter, haben Sie dazu eine Erklärung?»

Cruelstuff: «Äh, unsere Grafiker haben uns dieses Logo so gegeben. Und ich habe es ja im Dokument verkleinert...»



Messing: «Optisch verkleinert, mein Lieber, nur optisch! Übermittelt wird das Bild in voller Grösse, wenn Sie es nicht in Grösse und Auflösung verkleinern. Und keine Woche später mussten die Opfer Ihres Horror-Mails gleich nochmals dran glauben: Sie bekamen von Ihnen das Bild eines Ihrer Produkte, in einer Super-Auflösung, bestens für den Druck geeignet. Dem Gericht vorgelegt als Beweisstück Nummer 3. Aber, Angeklagter, warum haben Sie das Bild nicht gezippt?»

Internet

E-Mail-Knigge



Die Verhandlung: Der Horror-Mailer Cruelstuff (mitte) findet keine Gnade bei der Richterin. Staatsanwalt Messing (oben links) triumphiert.

ILLUSTRATION: FREDERIK KOOPMAN

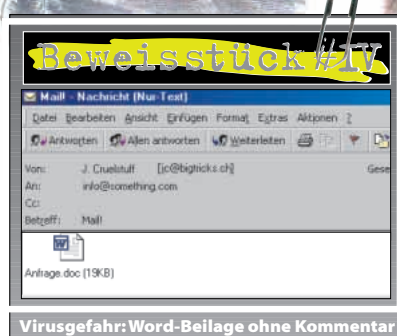
Gerade hochauflösende TIF-Bilder lassen sich durch Zippen auf einen Bruchteil ihrer ursprünglichen Grösse verkleinern!»

Cruelstuff: «Ähm..., ich habs vergessen.»

Messing: «Na gut. Ihr Personalchef Chris Allsaint ist ja ebenfalls angeklagt. Denn er hat es offenbar versäumt, seine Mitarbeiter anständig einzuarbeiten, und hat diese ausserdem nur mangelhaft instruiert. Und das bringt uns gleich zum nächsten Anklagepunkt, den «Komplett unnötigen Beilagen». Haben Sie in der zweiten Hälfte des Monats März diesen Jahres zahlreiche E-Mails versandt, mit einem ganzen PC-Spiel als Beilage?»

Cruelstuff (wieder etwas selbstsicherer): «Ja, in der Tat. Aber gegen ein wenig Spass ist doch nichts einzuwenden?»

Messing: «Natürlich nicht! War es aber nötig, ein Dutzend Mails mit dem Sumpfhuhn-Spiel als Beilage zu versenden? Hätte es denn nicht gereicht, Ihren Freunden einfach den Link zu schicken, von wo diese das Game herunterladen können? Zwölf Mails à 4,5 Megabytes sind 54 Megabytes, die Sie überflüssigerweise verschickt haben. Und Sie wissen ja nicht einmal, ob Ihre Freunde das Spiel überhaupt haben wollten! Und drei Wochen vorher haben Sie Ihre Mail anstatt in Ihrem Mail-Programm einfach in Word ge-



schrieben. Und dann die Datei verschickt. Trifft dies zu?»

Cruelstuff (kämpferisch): «Ja, das trifft zu. Aber da waren keine Bilder drin!»

Messing: (lauter): «Ich rede nicht von den Bildern. Wissen Sie, was der Empfänger erhalten hat? Eine leere Mail mit einer Word-Beilage, ohne Anhaltspunkte über deren Inhalt. Wissen Sie auch, was der Empfänger tun musste?»

Cruelstuff (verunsichert): «Nein. Was denn?»

Messing: «Ganz einfach, als vorsichtiger Mensch musste er die Datei zuerst speichern, nach Viren scannen und erst dann öffnen. Und wie sah der

Inhalt aus? Läppische vier Sätze über einen bevorstehenden Kinobesuch! Sie haben sich in Bezug auf überflüssige Mail-Beilagen gleich doppelt schuldig gemacht, wie das Beweisstück Nummer 4 eindeutig belegt. – Nun aber zum nächsten Punkt auf meiner langen Liste. Sind Sie ein leichtgläubiger Mensch, Mister Cruelstuff?»

Cruelstuff: «Nein, eigentlich nicht besonders. Warum?»

Messing: «Wieso haben Sie dann den Unsinn mit dem angeblich kranken Kind namens Brian geglaubt? Sie haben diesen so genannten Hoax um die Weihnachtszeit letzten Jahres an mindestens dreissig Ihrer bedauernswerten Bekannten weitergeleitet, mit der Bitte um Weitersendung. Können Sie mir sagen, warum?»

Cruelstuff: «Na, um Weihnachten sind doch die Leute bereit, Gutes zu tun, und ich hatte Mitleid mit dem Jungen. Dass er nicht existiert, wusste ich nicht.»

Messing: «Was hat Ihnen den Beweis geliefert, dass er existiert? Wenn ich mit diesem Kugelschreiber auf einen Zettel das Wort «Gold» schreibe, rennen Sie dann damit los, um ihn beim Pfandleiher zu versetzen? Sie sind doch schon länger für Ihren Technologie-Arbeitgeber tätig. Wurde Ihnen das Hoax-Problem denn nicht erklärt? Jede Mail, in der darum gebeten wird, ▶

E-Mail-Knigge

► sie an möglichst viele Leute weiterzuleiten, ist ein Scherz. War Ihnen das nicht bewusst?»

Cruelstuff: «Ich dachte, diese Hoaxes betreffen nur Virenwarnungen!»

Messing: «Falsch! Aber da wir schon bei Junk-Mails sind, kommen wir gleich noch zum schwersten Anklagepunkt. Sie haben bei einem Adresshändler Tausende von Adressen eingekauft und an diese im Februar Werbemails verschickt. Ich nehme an, Sie sind daraufhin fast in Reklamationen erstickt.»

Cruelstuff: «Doch, es waren recht viele. Unser Provider hat uns vorübergehend den Zugang gekappt, bis wir ihm versicherten, keine weiteren derartigen Mails mehr zu versenden.»

Messing: «Recht hatte er, Ihr Web-Anbieter. Die meisten Empfänger haben nie eingewilligt, Werbung zu erhalten. Was Sie getan haben, nennt sich Spam und ist nicht nur verpönt, sondern in manchen Ländern sogar ausdrücklich verboten. Geschworene, ich ersuche Sie, diesen Mann schuldig zu sprechen, fünf der schwersten Mail-Sünden begangen zu haben.»

Richterin: «Staatsanwalt Messing, sind Sie nun fertig?»

Messing: «Ja, Euer Ehren.»



Richterin: «Der Verteidiger hat das letzte Wort.»

Anwalt Goodspell: «Mein Mandant konnte das Ausmass der ihm vorgeworfenen Delikte nicht abschätzen, da ihm wichtiges Know-how nicht zugänglich gemacht wurde. Ich bitte die Geschworenen, dies bei der Urteilsfindung zu berücksichtigen.»

Richterin: «Wir nehmen dies zur Kenntnis. Die Geschworenen ziehen sich jetzt zur Beratung zurück.»

Reporter mit Fistelstimme: «Nun werden für den Angeklagten John Cruelstuff bange Minuten verstreichen. Wird er schuldig gesprochen? Welches

Strafmass hat er zu erwarten? In der Zwischenzeit werden wir seinen Personalchef befragen. Mister Allsaint, wie stehen Sie zu den Vorwürfen, die Ihrem Mitarbeiter zur Last gelegt werden?»

Chris Allsaint: «Kein Kommentar.»

Reporter mit Fistelstimme: «Mister Allsaint, bitte nur ein paar Worte. Es geht ja auch um die öffentliche Meinung über die Firma, deren oberem Kader Sie angehören.»

Allsaint: «Falls unser Mitarbeiter hier ein paar Fehler gemacht hat, dann nur, weil er, ähm, nicht wusste, was er tat.»

Reporter mit Fistelstimme: «Wieso wusste er diese Dinge nicht? Kann es sein, dass Sie Ihre Belegschaft nicht genügend informieren?»

Allsaint: «Na, hören Sie mal. Wir stellen nur Leute ein, die Computerkenntnisse ausweisen können. Wenn Cruelstuff von Dings, ähm, diesen Mails keine Ahnung hat, muss er uns in Bezug auf seine Computerkenntnisse ganz einfach belogen haben.»

Reporter mit Fistelstimme: «Belogen? Verfügte Ihre Firma denn vor fünf Jahren, als Cruelstuff eingestellt wurde, schon über E-Mail?»

Allsaint: «Nein, erst seit, äh... Kein Kommentar!»

(Der Reporter kämpft sich durch die vor dem Gerichtssaal wartende Menge.)

Reporter mit Fistelstimme: «Wie ich soeben vernommen habe, sind die Geschworenen mit ihrer Beratung an ein Ziel gekommen.»

Richterin: «Sind die Geschworenen zu einem Urteil gekommen?»

(Der Sprecher der Jury überreicht dem Gerichtsdiener einen Zettel, der gleich an die Richterin weiterwandert.)

Richterin: «Angeklagter, erheben Sie sich. Das Gericht befindet den Angeklagten John Cruelstuff für schuldig in allen fünf Mail-Anklagepunkten. Diese wären:

1. Schreien in Form von Grossbuchstaben
2. Beilagen-Gigantismus
3. Versenden von überflüssigen Beilagen
4. Weiterleiten von Hoaxes
5. Versenden von unverlangter Werbe-Mail.»

Richterin: «Das Strafmass sieht wie folgt aus. Der Angeklagte wird dazu verurteilt, an einem zweitägigen Internet-Kurs teilzunehmen. Als mildernder Umstand wird das fahrlässige Verhalten des Arbeitsgebers angerechnet. Im Sinne einer präventiven Massnahme darf der Angeklagte daher einmal im Monat während der Arbeitszeit den PCTip lesen. Mit diesen Informationen sollten ihm in Zukunft keine derartigen Fehler mehr passieren.»

(Neidisches Gemurmel aus den Zuschauerbänken)

Richterin: «Ich bitte um Ruhe im Gerichtssaal! Sämtliche Kosten gehen zu Lasten der Firma Big-Tricks. Dieser Firma wird ebenfalls auferlegt, die Angestellten, die einen Test zum Thema E-Mail nicht bestehen, im richtigen Gebrauch dieses Kommunikations-Mediums zu unterweisen. Die Verhandlung ist geschlossen.»

Die häufigsten Fehler in E-Mails

Die fünf Mailsünden – und wie Sie sie vermeiden können

FALSCH: Ständiges GROSSschreiben wird in Mails, Chatrooms und Diskussionsforen als unhöfliches Schreien bezeichnet.

RICHTIG: Verwenden Sie die herkömmliche gemischte Schreibweise. Möchten Sie sich das Tippen erleichtern, stellen Sie lieber auf ständige Kleinschrift um.

FALSCH: Zu grosse Attachments (Mail-Beilagen) brummen sowohl dem Absender als auch dem Empfänger eine längere Online-Zeit auf.

RICHTIG: Beugen Sie zu grossen Logos in Word-Dokumenten vor: Bevor Sie ein Logo einfügen, erstellen Sie eine Kopie davon und öffnen die Datei in Ihrem Bildbearbeitungsprogramm. Suchen Sie nach einer Option wie BILDGRÖSSE. In Paintshop Pro finden Sie dies im Menü BILD/BILDGRÖSSE. Stellen Sie die «tatsächliche Druckgrösse» so um, damit sie etwa jener entspricht, die das Logo im Dokument haben soll. Soll die Datei beim Empfänger nur am Bildschirm angezeigt werden, reicht eine Auflösung von 72 dpi. Speichern Sie die Datei einmal als GIF und einmal als JPG und prüfen Sie die Ergebnisse auf die Dateigrösse hin. Fügen Sie dann die kleinere Datei ein.

Und so zippen Sie eine Datei vor dem Mail-Versand: Installieren Sie das Programm WinZip, das Sie beim PCTip herunterladen können.

<http://www.pctip.ch/download/dl/14123.asp>
Markieren Sie im Windows Explorer die Datei, die Sie zippen möchten, und klicken Sie mit der rechten Maustaste drauf. Wählen Sie im Kontextmenü den Punkt ADD TO DATEINAME.ZIP, wobei anstatt «dateiname» der richtige Name Ihres Files erscheint. WinZip erstellt im selben Ordner sofort eine gezippte Fassung der Datei. Diese können Sie nun verschicken.

FALSCH: Manche Beilagen sind überflüssig. Besonders Empfänger grosser Dateien ärgern sich über lange Downloadzeiten von Files, die sie am Ende vielleicht sowieso löschen. Zudem muss jede Beilage nach Viren gescannt werden.

RICHTIG: Legen Sie keine Word-Dateien bei, wenn Sie den Text auch direkt in die Mail schreiben könnten. Stellen Sie eine Datei auf ein gemeinsames Netzlaufwerk oder ins Web und verschicken Sie stattdessen den Link, von wo sich der Empfänger die Datei dann holen kann, wenn er Zeit hat.

FALSCH: Das gutgläubige Weiterleiten von falschen Virenwarnungen und anderen Schauer- oder Mitleidsmärchen verunsichert viele Benutzer, ausserdem werden damit viele Mailserver unnötig belastet.

RICHTIG: Leiten Sie solche Mails niemals weiter. Die Aufforderung, eine Mail weiterzuleiten, sollte bei Ihnen genau das Gegenteil bewirken.

FALSCH: Das Senden von Werbe-Mails an Personen, die mit Ihrer Firma noch nie etwas zu tun hatten, wird «spammen» genannt. Die meisten Spammer versuchen, Ihre wahre Identität zu verbergen, und geben als eigene Kontaktadresse nur ein dubioses Postfach, eine Mail-Adresse oder eine Webseite an.

RICHTIG: Kunden seriöser Firmen sollen sich freiwillig in eine Newsletter-Liste eintragen können, mit der Möglichkeit, die Informationen später auch wieder abbestellen zu können. Geben Sie niemals die Adressen anderer Leute zu Werbe- oder Profitzwecken weiter.

Der Klick zu noch mehr Wissen – mit Ihrem PCtipp-Abo

Sichern Sie sich jetzt die besten Tipps und Tricks rund um den PC. Zu einem unschlagbar günstigen Preis jeden Monat in Ihrem Briefkasten.

KLICKEN SIE HIER

AUCH SO KÖNNEN SIE GANZ EINFACH ABONNIEREN:

Bestellen Sie Ihr Abo übers Internet www.pctipp.ch/abo. Oder füllen Sie den Talon aus und senden Sie ihn an: PCtipp-Leserservice, Postfach, CH-9026 St. Gallen, Fax +41 71 314 04 08.

- Ja, ich möchte den PCtipp kennenlernen und bestelle ein Jahresabonnement Schweiz: **12 Ausgaben plus ein Sonderheft (Wert Fr. 5.90) für nur Fr. 49.–** (statt Fr. 56.30 am Kiosk).
Ausland: Fr. 64.– (Westeuropa, B-Post), Fr. 81.– (sonstige Länder, Luftpost) P010413
- Ich profitiere doppelt und bestelle ein **2-Jahres-Abo** für nur Fr. 86.– (statt Fr. 112.60 am Kiosk). 2-Jahres-Abo im Ausland nicht erhältlich.

Herr/Frau (Zutreffendes unterstreichen)

Vorname/Name

Firma

Strasse/Nr.

PLZ/Ort

Land



URHEBERRECHTS-HINWEIS

Der Artikel in diesem PDF-Dokument stammt aus dem PCtipp, der grössten Schweizer Computer-Zeitschrift. Der Inhalt ist urheberrechtlich geschützt. Die Urheberrechte liegen bei der **IDG Communications AG**. Nachdruck, Verbreitung und elektronische Wiedergabe, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

Stand: Juni 2008

Preise für die Schweiz inkl. 2,4% MwSt.

WAS SIE NICHT DÜRFEN:

- Sie dürfen dieses PDF-Dokument nicht für kommerzielle Zwecke einsetzen.
- Sie dürfen dieses Dokument nicht verändern.
- Sie dürfen dieses Dokument weder gedruckt noch elektronisch in grossen Mengen an Dritte verteilen.
- Sie dürfen dieses Dokument nicht selbst als Download anbieten, jedoch einen Link darauf setzen.

WAS SIE DÜRFEN:

- Sie dürfen dieses Dokument ausdrucken und bei Bedarf an einzelne Dritte weitergeben.
- Sie dürfen dieses Dokument in elektronischer Form an einzelne Dritte weitergeben.

Dieses PDF-Dokument stellen wir Ihnen gratis zur Verfügung. Mit einem Abo des PCtipp leisten Sie einen Beitrag, der dieses Gratisangebot weiterhin ermöglicht.