

Häufige Fragen zum Öffnen verschlüsselter E-Mails von Berge & Meer

1) Warum versendet Berge & Meer verschlüsselte E-Mails?

Aufgrund der EU-Datenschutzgrundverordnung gelten in Europa erhöhte Anforderungen an die Sicherheit des Datenverkehrs und den Schutz von personenbezogenen Daten. Daher werden, zum Schutz Ihrer persönlichen Daten, unsere E-Mails an Sie qualifiziert geschützt. In allen Fällen, in denen wir personenbezogene Daten per E-Mail übermitteln, wird der Inhalt ab dem 25.05.2018 durch eine einfach zu handhabende Verschlüsselung gesichert.

2) Welche E-Mails bekomme ich?

Sie erhalten immer zwei E-Mails:

1. Eine E-Mail mit einer verschlüsselten PDF-Datei. Absender ist Ihr Ansprechpartner bei Berge & Meer.
2. Eine Passwort-E-Mail mit dem Kennwort, das Sie zum Entschlüsseln der ersten Mail benötigen. Absender ist: secure.mail@berge-meer.de

Häufige Fragen zu möglichen Problemen:

1) Mein Kennwort ist falsch? Woran kann das liegen?

- a) Sie haben ein zusätzliches Leerzeichen kopiert.

Sie haben das Kennwort zum Entschlüsseln aus der Passwort-E-Mail kopiert. Bei diesem Vorgang wurde möglicherweise ein Leerzeichen mitkopiert. Das Leerzeichen wird beim Einfügen als zusätzliches Zeichen des Kennwortes erkannt. Dies ist allerdings kein Bestandteil des Kennwortes und somit erhalten Sie die Meldung, dass Sie ein falsches Passwort eingegeben haben. In der folgenden Abbildung sehen Sie ein solches Beispiel:

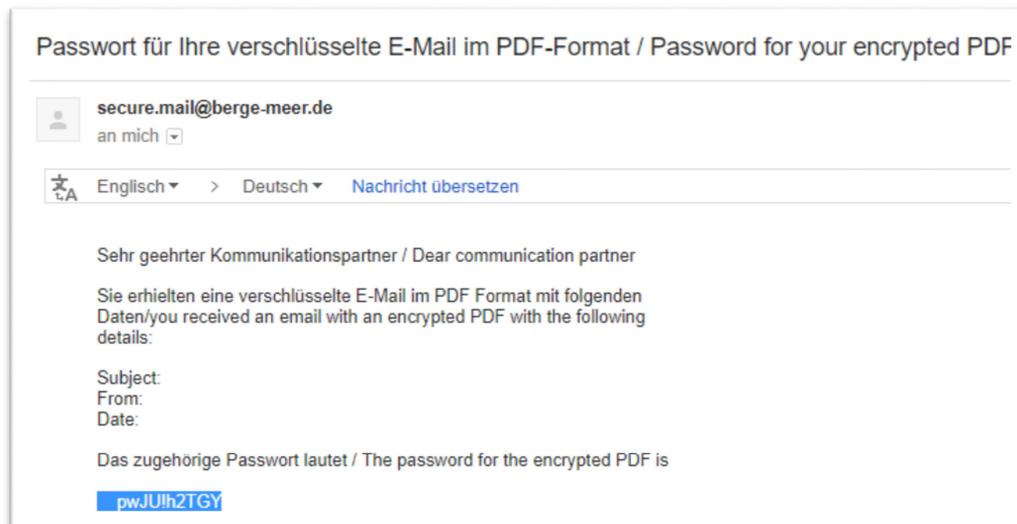


Abbildung 1: Beispielbild für zusätzliches Leerzeichen

- b) Das Kennwort wurde zwischenzeitlich von Berge & Meer geändert.

In der Regel wird für eine verschlüsselte E-Mail immer dasselbe Kennwort verwendet. Sollte dieses dennoch falsch sein, überprüfen Sie die letzte erhaltene Passwort E-Mail. Möglicherweise wurde hier ein neues Kennwort vergeben. Kopieren Sie das Kennwort und verwenden Sie es für die Passwort Eingabe.

2) Ich habe nur eine Mail erhalten. Wo finde ich die dazugehörige zweite Mail?

Durch Spam- oder Virenfilter kann es dazu führen, dass eine der beiden E-Mails abgefangen und separat in einem dafür vorhergesehen Ordner in Ihrem E-Mailprogramm oder E-Mail Webdienst gespeichert wird. Schauen Sie in Ihrem Spam-Ordner nach oder wenden Sie sich an Ihre lokale IT-Abteilung.

3) Wie öffne ich den Anhang der verschlüsselten Mail?

Wir empfehlen die Verwendung von Adobe Acrobat Reader zum Öffnen der verschlüsselten PDF-Dateianhänge. Bitte verwenden Sie nicht die Browser-Vorschau zur Anzeige der PDF-Datei.

Beim Öffnen der PDF-Datei in Adobe Acrobat kommt folgende Kennwortabfrage (Abb. 2). Hier muss das Kennwort aus der Passwort-E-Mail eingetragen werden.

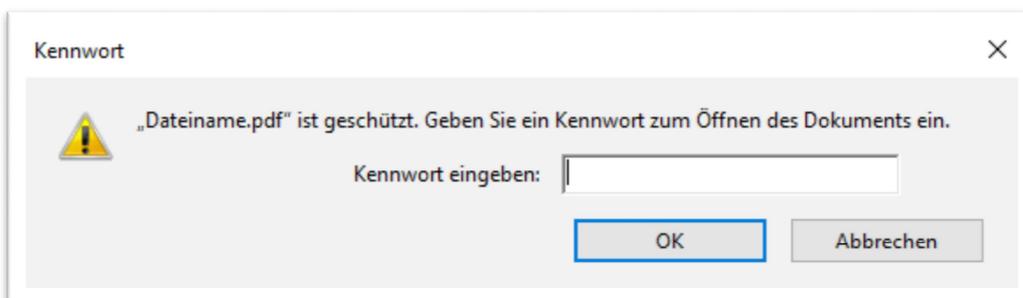


Abbildung 2: Kennwortabfrage im Adobe Acrobat Reader

In Abbildung 3 sehen Sie ein Beispiel einer entschlüsselten E-Mail. Den Anhang öffnen Sie mit einem Doppelklick auf den blauen Hyperlink (hier mit rot markiert „Anhang.pdf“). Alternativ klicken Sie links in der Leiste auf das Büroklammer-Symbol. Auf der linken Seite öffnet sich daraufhin ein kleines Anlagenfenster (siehe Abbildung 4). Hier sehen Sie alle Anhänge mit Dateinamen. Wählen Sie die Datei(en) aus, die Sie öffnen möchten.

Wir empfehlen diese Vorgehensweise, da fremde Datei-Endungen wie .csv, .docx, .xlsx etc. sonst nicht geöffnet oder heruntergeladen werden können.



Abbildung 3: Bild von entschlüsselter E-Mail

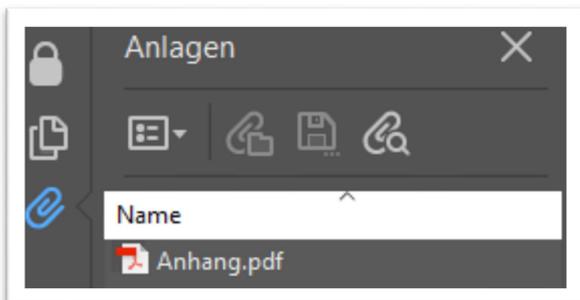


Abbildung 4: Anlagenfenster im Adobe Acrobat Reader

4) Wie kann ich den Adobe Acrobat Reader installieren, falls ich diesen noch nicht besitze?

Download für **Computer & Notebooks** unter: <https://get.adobe.com/de/reader/>

Hier finden Sie **Anleitungen für die Installation** unter **Windows** für die Browser Internet Explorer, Google Chrome und Mozilla Firefox: <https://helpx.adobe.com/de/acrobat/kb/install-reader-dc-windows.html>

Hier finden Sie **Anleitungen für die Installation** unter **Mac OS** für die Browser Mozilla Firefox, Safari und Google Chrome: <https://helpx.adobe.com/de/acrobat/kb/install-reader-dc-mac-os.html>

5) Ich habe die E-Mail entschlüsselt, kann aber leider nicht den Anhang öffnen.

Gelegentlich kommt es zu folgender Fehlermeldung. Diese erscheint, wenn Adobe Acrobat nicht die Berechtigungen hat, den Anhang über externe Anwendungsprogramme zu öffnen. Fehlt diese Berechtigung, erscheint diese Fehlermeldung bei jeder Dateieröffnung, die nicht .pdf lautet.

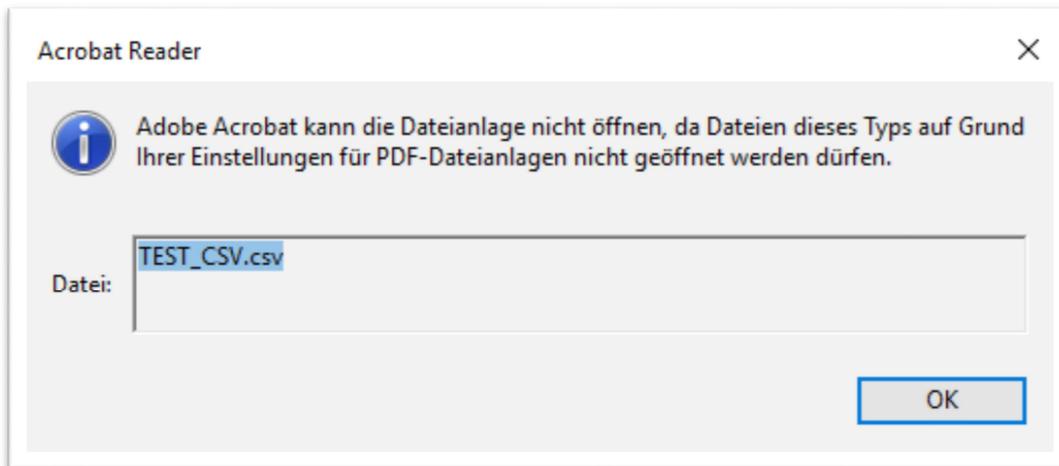


Abbildung 5: Fehlermeldung von Adobe

In Abbildung 6 finden Sie die Einstellung, mit welcher Sie die oben genannte Fehlermeldung beheben. Die Einstellungen öffnen Sie in Adobe oben in der Menüleiste unter **Bearbeiten > Einstellungen**. Wenn Sie das Einstellungsfenster geöffnet haben, wählen Sie in der linken Leiste mit den Kategorien die Kategorie „Berechtigungen“ aus. Hier muss bei „PDF-Dateianlagen“ der Haken gesetzt werden, damit Sie Ihrem Adobe Acrobat Reader erlauben, Dateien mit anderen Dateierendungen (bsp. Csv, .txt, .docsx usw.) über externe Anwendungsprogramme zu öffnen. Haben Sie keine Berechtigung, diesen Haken zu setzen, wenden Sie sich bitte an Ihre lokale IT-Abteilung.

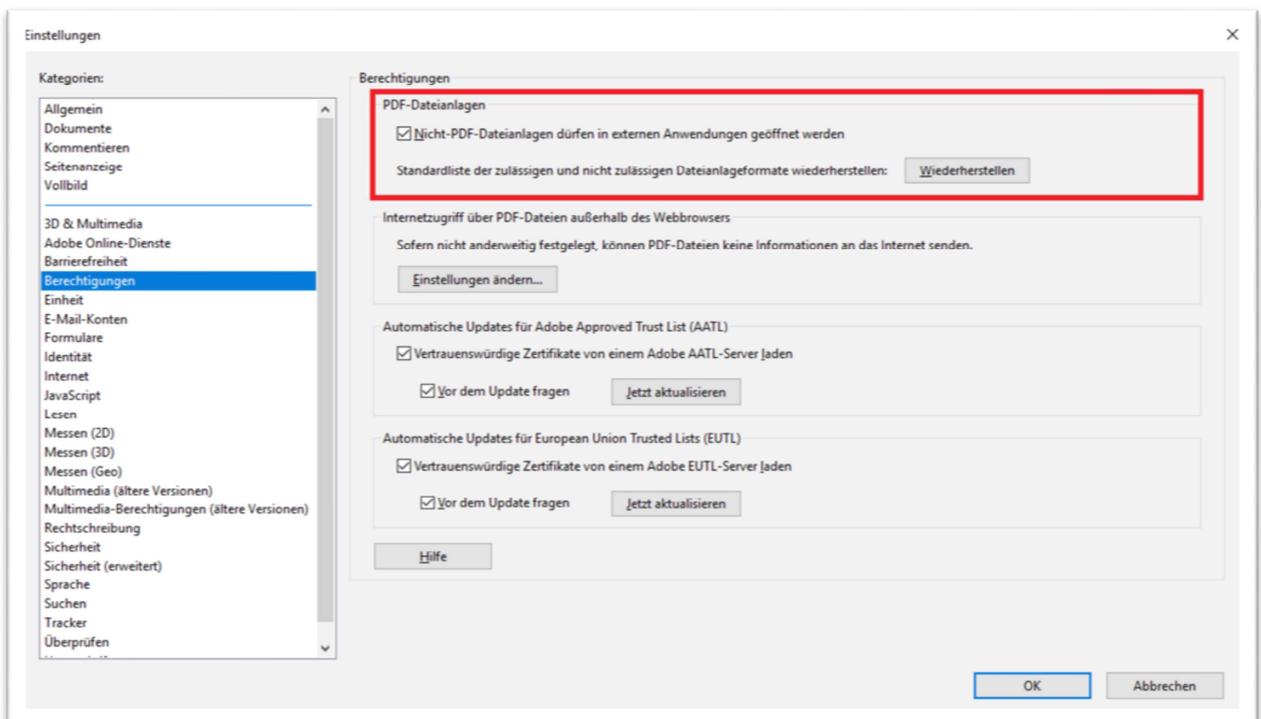


Abbildung 6: Einstellungsfenster von Adobe

6) Wie kann ich eine E-Mail von meinem iPhone drucken?

Zuerst muss geschaut werden, ob sich die aktuellste Version auf dem iOS Gerät befindet.

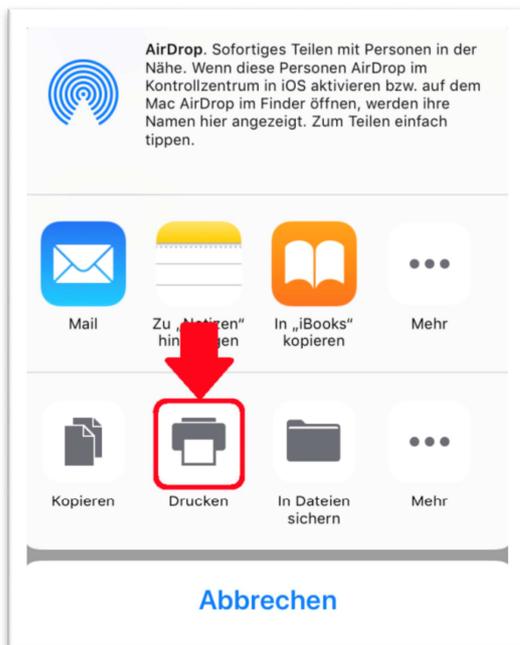
Einstellungen > Allgemein > Softwareupdate.



Nachdem Sie die E-Mail entschlüsselt haben, können Sie die E-Mail von ihrem iPhone aus drucken.

Klicken Sie dazu, wie in Abb. 7 zu sehen ist, auf das blaue Icon.

Abbildung 7: Ansicht einer entschlüsselten Mail auf dem iPhone



Durch den Klick öffnet sich ein Menü. In der unteren Reihe bietet Apple die Funktion „Drucken“ an.

Abbildung 8: Menü



Abbildung 9: Fehlermeldung bei Druck über iPhone

Wenn man vorher auf das Icon „Drucken“ klickt kommt anschließend die folgende Meldung. Hier wird noch einmal nach dem Kennwort gefragt, welches vorher auch zum Entschlüsseln der E-Mail genommen wurde.



Abbildung 10: Druckeroptionen

Wenn das Passwort erfolgreich eingegeben oder kopiert wurde, kann man noch seinen Drucker auswählen und die E-Mail ausdrucken.