

Whitelist, Blacklist, Spamlist

Poslední aktualizace 28 ledna, 2025

Máte některý z těchto problémů?

- Nedostal jsem e-mail.
- Dostávám spoustu nevyžádané pošty.
- Dostávám nevyžádané e-maily.
- E-mail byl doručen pozdě.

V takovém případě pokračujte ve čtení tohoto článku. Ukážeme vám několik tipů, jak snadno z vaší strany podniknout první kroky k vyřešení tohoto problému.

Na začátek si představíme základní pojmy, se kterými se setkáte i ve správě domény, a to v části **E-mail – Nastavení e-mailu**. Jedná se o Whitelist, Blacklist, Greylisting, Spamfilter, DKIM.

Whitelist – slouží k povolení doručení e-mailu příjemci do vaší schránky, pokud zpráva obsahuje symboly označující SPAM.

Blacklist – funguje na principu blokování příjmu e-mailů od určitého příjemce.

Spamfilter – pro ochranu vašich schránek před spamem doporučujeme mít spamfilter ve stavu Zapnuto, který zachytí příchozí spam přímo na serveru

Úroveň filtrování spamu můžete upravit v případě, že vám výchozí nastavení nevyhovuje.

- **Nízká** – jedná se o nejméně přísné filtrování příchozích zpráv. Doporučujeme nastavit pouze v případě, že používáte vlastní spamfiltr na úrovni poštovního klienta.
- **Střední** – výchozí a námi doporučené nastavení.
- **Vysoká** – nejprísnejší filtrování příchozích zpráv do schránky.

Greylisting – je velmi účinný nástroj pro zvýšení ochrany vašich e-mailových účtů před spamem. pokud se vaše e-maily zpožďují, zkuste tuto funkci dočasně vypnout.

DKIM – slouží ke zvýšení důvěryhodnosti e-mailů odesílaných z vašich e-mailových účtů. Pomáhá také odhalit podvržené zprávy. Odeslaná zpráva je podepsána serverem SMTP soukromou značkou odesílatele. Tento záznam generuje poskytovatel e-mailových služeb.

Nyní přejdeme k jednotlivým problémům, které mohou nastat, ale které můžete pomoci těchto funkcí minimalizovat nebo dokonce odstranit.

Nepřišel vám e-mail od zákazníka?

Důvodů, proč se tak mohlo stát, je více, ale my se budeme zabývat tím nejčastěji řešeným. A tím je označení zprávy jako SPAM.

Ptáte se, na základě čeho jsou e-maily označovány serverem jako spam? Těch ukazatelů je více, ale nejčastěji je server odesílatele na globálních blacklistech, nesouhlasí záznam SPF domény, zpráva obsahuje odkaz, který je označen jako potenciálně phishingový, a tak dále.

Pokud e-mail nebyl doručen do vaší schránky, pravděpodobně obsahoval takovou kombinaci spamových symbolů, a proto byl buď vyřazen, nebo byl serverem pouze označen jako SPAM a umístěn do složky určené pro zpracování spamu. Toto nastavení zpracování SPAMu najdete v administraci domény v části **E-maily – E-mailová schránka – Upravit**.

Měli byste mít nastaveno ukládání spamu na hodnotu – JUNK. Pokud je spam uložen v této složce, najdete e-mail po přihlášení na webmail.dot.sk ve složce **Junk** (doporučujeme mít nastaveno zpracování spamu na JUNK).

Pokud již máte spam uložen v této složce a e-mail se v ní nenachází, přidejte požadovaného odesílatele do whitelistu domény, abyste serveru pomohli s jeho kategorizací a tedy s určením, zda se jedná o spam. Pokud však ani po zařazení příjemce na whitelist e-mail nepříjde do vaší schránky, kontaktujte naši zákaznickou podporu, kde ihned v žádosti **uved'te, čeho se e-mail týkal, a tedy odkud, kam byl odeslán a přesný den, čas**.

Proč se e-maily ukládají do složky SPAM?

Určitě se vám stalo, že některé e-maily, zejména reklamní, byly serverem automaticky uloženy do složky nevyžádané pošty/SPAM. Důvodem je především to, že tyto zprávy byly několika zákazníky označeny jako SPAM, čímž odesílatel získal špatnou pověst. To může být samozřejmě výhoda, protože vás to ušetří zbytečného množství nevyžádaných e-mailů.

Ale co když jsou vaše správné e-maily označeny jako SPAM? Nejčastějším důvodem je chybějící záznam SPF a DKIM, který ověřuje doménu a signalizuje serverům, že se jedná o bezpečnou doménu. Pokud však tyto záznamy máte zapsané a přesto tento problém registrujete, zde je třeba zkontrolovat hlavičku konkrétního e-mailu, který je již ve složce SPAM, a zjistit, proč je právě tato zpráva ve SPAMu.

Chodí vám do schránky hodně nevyžádané pošty?

Můžete proti tomu bojovat úpravou nastavení – úrovní filtrování nevyžádané pošty, označováním zpráv jako nevyžádané, zařazováním na černou listinu nebo používáním filtrů. Můžete však také pomoci serveru toto množství eliminovat tím, že v poštovním klientovi označíte nevyžádané e-maily jako SPAM. E-mailové zprávy označené uživateli v poštovních klientech jako SPAM jsou penalizovány několika algoritmy na základě jejich vyhodnocení a mohou být pak úspěšněji označeny jako nevyžádaná pošta.

Pokud se jedná o konkrétního odesílatele, můžete jeho adresu přidat do černé listiny v administraci.

Pokud dostáváte nevyžádanou poštu od různých příjemců, ale mají stejný předmět nebo tělo, můžete použít filtry určené k tomuto účelu, kde můžete zprávy odstranit nebo přesunout do požadované složky ihned po příchodu na server podle specifik zprávy.

Další možností je upravit úroveň filtrování spamu, která se nachází přímo v nastavení e-mailu. Na výběr máte tři možnosti, a to nízkou, střední a vysokou. Popis jednotlivých úrovní naleznete dříve v tomto článku.