

12. Häufige Fragen (FAQ)

Häufige Fragen (FAQ)

Ich sehe Souvera Shield gar nicht in meiner Nextcloud-Navigation

Dein Administrator hat dich noch nicht in die Gruppe `souvera-users` aufgenommen. Bitte kontaktiere ihn/sie und bitte um Freischaltung.

Was passiert, wenn ich eine legitime E-Mail versehentlich lösche?

Aktuell gilt: **Gelöscht ist gelöscht** – es gibt (noch) keinen Papierkorb. Eine Bin/Trash-Funktion mit 7-tägigem Soft-Delete ist auf der Roadmap.

Warum kann ich Viren-Mails nicht freigeben?

Aus Sicherheitsgründen. Sollte eine als Virus markierte E-Mail wirklich sauber sein, wende dich an deinen Administrator – er kann direkt im PMG prüfen und ggf. manuell freigeben.

Wie lange werden Mails in Quarantäne aufbewahrt?

Standardmäßig **7 Tage**, danach löscht der PMG automatisch. Der Wert kann pro Quarantäne-Typ vom Admin abweichend eingestellt werden.

Ich bekomme keine Benachrichtigungen mehr

Prüfe:

1. Läuft der Nextcloud-Cron alle 5 Minuten? (Admin-Frage)
2. Ist deine E-Mail-Adresse in deinem Nextcloud-Profil korrekt hinterlegt?
3. Sind Souvera-Shield-Benachrichtigungen in deinen Nextcloud-Notification- Einstellungen aktiviert?

Kann ich Absender permanent freigeben?

Ja – füge sie über **Whitelist** hinzu. Dann werden E-Mails von diesem Absender in Zukunft **nicht mehr** in Quarantäne landen.

📷 :camera_with_flash: Screenshot-Platzhalter

Whitelist-Seite in Souvera Shield mit einer Tabelle bestehender Whitelist-Einträge und einem Eingabefeld oben zum Hinzufügen einer neuen Domain oder Adresse.

Wo gibt es weitere Hilfe?

- Diese Doku lesen ☐☐
- Interne Chat-Support-Kanäle deines Unternehmens
- Bug melden über Nextcloud → Einstellungen → Support

Revision #1

Created 3 July 2026 06:25:02 by Philip Grassegger

Updated 3 July 2026 06:25:02 by Philip Grassegger