

Anwenderanleitung

E-Mail-Postfach in cleanDesk einrichten

SMTP-Einstellungen, Testmail, App-Passwörter und Anbieterübersicht für Deutschland, Österreich und die Schweiz

Hinweis: Diese Anleitung beschreibt die Einrichtung des E-Mail-Postausgangs in cleanDesk über SMTP. Sie erklärt die Felder in cleanDesk, die Testmail-Funktion, typische Fehlermeldungen und die Besonderheiten bei App-Passwörtern. Die Anbieterübersicht ist bewusst ausführlich, weil E-Mail-Anbieter ihre Sicherheitsvorgaben regelmäßig ändern können.

Dokumenttyp	Anwenderanleitung / Support-Anleitung
Produkt	AbamSoft cleanDesk
Thema	Einrichtung des E-Mail-Postausgangs über SMTP
Stand	17.06.2026
Zielgruppe	Anwender, Selbstständige, kleinere Betriebe, Administratoren und betreuende IT-Dienstleister
Darstellung	Ohne Anbieter-Screenshots; anhand der cleanDesk-Felder und offizieller Providerdaten nachvollziehbar

Wichtig: Die konkrete Fehlermeldung der cleanDesk-Testmail ist bei Problemen immer maßgeblich. Die Meldung zeigt in vielen Fällen direkt, ob die Anmeldung, das Passwort, die Verschlüsselung, der SMTP-Server oder die Absenderadresse abgelehnt wurde.

Inhaltsübersicht

1. Zweck und Grundprinzip der E-Mail-Einrichtung
2. Welche Daten vor der Einrichtung benötigt werden
3. Die E-Mail-Felder in cleanDesk
4. Einrichtung Schritt für Schritt
5. Passwortarten: normales Passwort, Passwort für E-Mail-Programme und App-Passwort
6. Anbieter mit App-Passwort oder Sonderpasswort im Detail
7. Anbieterübersicht Deutschland
8. Anbieterübersicht Österreich
9. Anbieterübersicht Schweiz
10. International häufig genutzte Anbieter im DACH-Raum
11. Fehlerbehebung mit der cleanDesk-Testmail
12. Abschlusscheckliste und Quellenhinweise

Hinweis: Diese Inhaltsübersicht ist als klare, manuelle Übersicht angelegt. Sie ist für Anwender gedacht, die gezielt zu Einrichtung, App-Passwort oder Anbieterübersicht springen möchten.

1. Zweck und Grundprinzip der E-Mail-Einrichtung

cleanDesk kann Belege und Nachrichten direkt über ein vorhandenes E-Mail-Postfach versenden. Dazu wird in cleanDesk der Postausgangsserver des jeweiligen E-Mail-Anbieters eingetragen. Der Versand erfolgt über SMTP.

cleanDesk richtet damit keinen neuen E-Mail-Anbieter ein und legt kein neues Postfach an. Es verwendet die Zugangsdaten eines vorhandenen Postfachs, ähnlich wie ein klassisches E-Mail-Programm.

Kurz gesagt: In cleanDesk wird meistens die vollständige E-Mail-Adresse als Benutzer eingetragen. Das Passwort ist je nach Anbieter entweder das normale Postfachpasswort, ein separates Passwort für E-Mail-Programme oder ein App-Passwort. Bei App-Passwörtern bleibt der Benutzer die E-Mail-Adresse; nur das einzutragende Passwort ist ein anderes.

Der häufigste Fehler entsteht nicht durch den SMTP-Server selbst, sondern durch ein falsches Passwort oder eine nicht freigegebene Anmeldung externer Programme. Besonders Gmail, AOL, Yahoo, Apple iCloud, Telekom/T-Online, Swisscom/Bluewin, Microsoft 365 und einige sicherheitsorientierte Anbieter benötigen zusätzliche Aufmerksamkeit.

2. Welche Daten vor der Einrichtung benötigt werden

- die E-Mail-Adresse, die aus cleanDesk als Absender verwendet werden soll
- den Benutzernamen für den SMTP-Server, in der Regel die vollständige E-Mail-Adresse
- das richtige Passwort für externe Programme: normales Postfachpasswort, App-Passwort oder Passwort für E-Mail-Programme
- den Postausgangsserver des Anbieters, zum Beispiel smtp.ionos.de oder securesmtp.t-online.de
- den passenden Port, in der Praxis meistens 587 oder 465
- das passende Protokoll in cleanDesk: TLS oder SSL
- gegebenenfalls die Freigabe für POP3/IMAP/SMTP, externe Programme oder SMTP-Authentifizierung beim Anbieter
- bei Firmenkonten gegebenenfalls die Freigabe durch den Administrator oder den IT-Dienstleister

Praxis-Tipp: Wenn der Anbieter beide Varianten anbietet, ist Port 587 mit TLS/STARTTLS häufig die modernere Standardvariante. Port 465 mit SSL ist bei vielen Hostinganbietern weiterhin sehr verbreitet. Entscheidend ist: Port und Protokoll müssen zusammenpassen.

3. Die E-Mail-Felder in cleanDesk

Die Einrichtung erfolgt in cleanDesk im Bereich der E-Mail-Einstellungen. In der linken Navigation ist dafür der Bereich E-Mail Provider (SMTP) vorgesehen. Dort werden die Login-Informationen des Postfachs und die technischen Angaben des SMTP-Servers eingetragen.

Abbildung: cleanDesk-Einstellungen für den E-Mail-Provider mit Login-Informationen, SMTP-Server, Port, Protokoll und Testmail-Funktion.

Feld	Bedeutung
E-Mail oder Benutzer	Meist die vollständige E-Mail-Adresse, z. B. info@firma.de. Einige Hostinganbieter verwenden einen abweichenden Kontonamen, der im Kundenmenü angezeigt wird.
Passwort	Das für SMTP gültige Kennwort. Bei Gmail, AOL, Yahoo und iCloud ist dies häufig ein App-Passwort. Bei Telekom/T-Online und Bluewin kann es ein separates Passwort für E-Mail-Programme sein.
Daten für den E-Mail-Provider abrufen	Hilfsfunktion zum Abrufen bekannter SMTP-Daten. Wenn keine Daten vorhanden sind oder der Anbieter eigene Domainserver verwendet, müssen die Angaben manuell eingetragen werden.
Postausgang (SMTP)	Servename des Anbieters, z. B. smtp.gmail.com, smtp.ionos.de, smtp.strato.de oder securesmtp.t-online.de.
Port	Typisch sind 587 für TLS/STARTTLS oder 465 für SSL. Port 25 sollte für normale Anwender in der Regel nicht verwendet werden, da er häufig blockiert oder nur für spezielle Relay-Szenarien vorgesehen ist.

Feld	Bedeutung
Protokoll	In cleanDesk TLS bei Port 587 und SSL bei Port 465 wählen. Eine falsche Kombination führt häufig zu Verbindungs-, TLS- oder Zertifikatsfehlern.
Testmail senden	Prüft die eingetragenen Daten. Die ausgegebene Fehlermeldung ist für die weitere Fehlerbehebung besonders wichtig und sollte vollständig kopiert oder notiert werden.

4. Einrichtung Schritt für Schritt

1. Öffnen Sie in cleanDesk die Einstellungen für den E-Mail-Provider bzw. den SMTP-Versand.
2. Tragen Sie im Feld E-Mail oder Benutzer die vollständige E-Mail-Adresse ein, sofern Ihr Anbieter keinen abweichenden Benutzernamen vorgibt.
3. Tragen Sie im Feld Passwort das für externe Programme gültige Passwort ein. Verwenden Sie bei App-Passwort-Anbietern nicht das normale Webmail-Passwort.
4. Tragen Sie unter Postausgang (SMTP) den SMTP-Server des Anbieters ein.
5. Tragen Sie den passenden Port ein: typischerweise 587 für TLS oder 465 für SSL.
6. Wählen Sie in cleanDesk das passende Protokoll: TLS bei Port 587 oder SSL bei Port 465.
7. Senden Sie über Testmail senden eine Testmail.
8. Wenn die Testmail erfolgreich gesendet wurde, ist das Postfach für den Versand aus cleanDesk eingerichtet.
9. Wenn die Testmail fehlschlägt, lesen Sie die Fehlermeldung genau und prüfen Sie anhand des Kapitels Fehlerbehebung die Ursache.

Wichtiger Prüfpunkt: Bei vielen Anbietern muss die Absenderadresse mit dem angemeldeten Postfach übereinstimmen oder beim Anbieter als Alias freigegeben sein. Wird in cleanDesk eine andere Absenderadresse verwendet als die Adresse, mit der sich cleanDesk beim SMTP-Server anmeldet, kann der Anbieter den Versand ablehnen.

5. Passwortarten: normales Passwort, Passwort für E-Mail-Programme und App-Passwort

Dieser Abschnitt ist für die Praxis besonders wichtig. Bei vielen Supportfällen sind SMTP-Server, Port und Protokoll korrekt, aber das falsche Passwort wurde verwendet.

Passwortart	Typische Anbieter	Bedeutung für cleanDesk
Normales E-Mail-Passwort	STRATO, IONOS, WEB.DE, GMX, freenet, viele Hostinganbieter	Das normale Postfachpasswort wird in cleanDesk eingetragen. Bei GMX/WEB.DE muss der Zugriff per POP3/IMAP bzw. externem Programm zusätzlich freigegeben sein.
Passwort für E-Mail-Programme	Telekom/T-Online, Swisscom/Bluewin	Nicht das Kundenportal- oder Web-Login-Passwort verwenden, sondern das beim Anbieter getrennt verwaltete Passwort für E-Mail-Programme bzw. E-Mail-Passwort.
App-Passwort	Gmail, AOL, Yahoo, Apple iCloud, mailbox.org bei 2FA	Das App-Passwort wird im Kundenkonto des Anbieters erzeugt und in cleanDesk in das Feld Passwort eingetragen. Der Benutzer bleibt die vollständige E-Mail-Adresse.
OAuth2 / Moderne Authentifizierung	Outlook.com, Microsoft 365, teilweise Google Workspace	Wenn der Anbieter ausschließlich OAuth2 erlaubt und keine klassische SMTP-Anmeldung oder kein App-Passwort zulässt, kann cleanDesk mit den klassischen SMTP-Feldern nicht direkt senden.
Kein klassischer SMTP-Zugang	Tuta/Tutanota, Proton Mail ohne Bridge/SMTP-Token	In diesen Fällen sollte ein SMTP-fähiges Postfach oder ein vom Anbieter unterstützter Bridge-/Token-Zugang verwendet werden.

Typischer Fehler: Bei App-Passwort-Anbietern wird häufig versehentlich das normale Webmail-Passwort eingetragen. In cleanDesk muss dann aber das beim Anbieter erzeugte App-Passwort stehen. Die E-Mail-Adresse als Benutzer bleibt unverändert.

6. Anbieter mit App-Passwort oder Sonderpasswort im Detail

Bei den folgenden Anbietern ist besonders wichtig, wo das App-Passwort bzw. das Sonderpasswort erstellt wird. Dieses Passwort wird anschließend in cleanDesk in das Feld Passwort eingetragen. Der Benutzer bleibt in der Regel die vollständige E-Mail-Adresse.

Anbieter	Wo wird das Passwort erstellt?	Wichtig für cleanDesk
Gmail / Google	https://myaccount.google.com/apppasswords	Google-Konto öffnen, Zwei-Faktor-Authentifizierung aktivieren und dort ein App-Passwort für cleanDesk bzw. ein E-Mail-Programm erzeugen.
AOL	https://login.aol.com/myaccount/security/	AOL Account Security Page öffnen und dort Generate app password bzw. Generate and manage app passwords verwenden.
Yahoo	https://login.yahoo.com/account/security?.lang=de-DE&.intl=de&.src=yhelp	Yahoo-Kontosicherheit öffnen und dort ein App-Passwort für ein E-Mail-Programm erzeugen.
Telekom / T-Online	Kundencenter: Profil verwalten → Login-Daten → Weitere Passwörter E-Mail Center: Zahnrad → Alle Einstellungen anzeigen → Passwörter → Passwort für E-Mail-Programme	Kein App-Passwort im Google-/AOL-Sinn, sondern das separate Passwort für E-Mail-Programme verwenden.

Wichtig: Ein App-Passwort ist nicht das normale Passwort, mit dem man sich im Browser beim E-Mail-Postfach anmeldet. In cleanDesk wird als Benutzer weiterhin die E-Mail-Adresse eingetragen; nur im Feld Passwort wird das vom Anbieter erzeugte App-Passwort bzw. Sonderpasswort verwendet.

6.1 Gmail / Google Workspace

Bei Gmail darf in cleanDesk häufig nicht das normale Google-Passwort verwendet werden. Wenn das Google-Konto mit Zwei-Faktor-Authentifizierung geschützt ist und eine Anwendung kein modernes Google-Anmeldeverfahren nutzt, wird ein App-Passwort erzeugt. Dieses App-Passwort wird anschließend in cleanDesk in das Feld Passwort eingetragen.

Direktlink: App-Passwörter können bei Google über diese Seite geöffnet werden:
<https://myaccount.google.com/apppasswords>

1. Melden Sie sich im Browser beim Google-Konto an, zu dem die Gmail-Adresse gehört.
2. Aktivieren Sie die Zwei-Faktor-Authentifizierung, sofern sie noch nicht aktiviert ist. Ohne diese Voraussetzung steht die App-Passwort-Funktion häufig nicht zur Verfügung.
3. Öffnen Sie die Seite <https://myaccount.google.com/apppasswords> oder den Bereich Sicherheit im Google-Konto.
4. Erzeugen Sie ein neues App-Passwort für eine E-Mail-Anwendung bzw. für cleanDesk.
5. Kopieren Sie das erzeugte App-Passwort. Es wird in der Regel nur einmal angezeigt und sollte sofort in cleanDesk eingetragen oder sicher zwischengespeichert werden.
6. Tragen Sie in cleanDesk als Benutzer die vollständige Gmail-Adresse ein.
7. Tragen Sie in cleanDesk als Passwort das App-Passwort ein, nicht das normale Google-Passwort.
8. Verwenden Sie als SMTP-Server smtp.gmail.com, Port 587 und TLS.
9. Senden Sie eine Testmail.

Google Workspace: Bei Firmenkonten mit Google Workspace kann der Administrator App-Passwörter, SMTP oder den Zugriff durch Drittanbieter zusätzlich beschränken. Wenn kein App-Passwort erzeugt werden kann, muss die Google-Workspace-Administration die Sicherheitseinstellungen prüfen.

6.2 AOL

AOL kann für externe Programme ein App-Passwort verlangen. Das normale AOL-Passwort, mit dem man sich online am Postfach anmeldet, ist dann nicht das richtige Passwort für cleanDesk.

Direktlink: Die AOL-Kontosicherheit kann über diese Seite geöffnet werden:
<https://login.aol.com/myaccount/security/>

1. Melden Sie sich auf der AOL Account Security Page an.
2. Klicken Sie auf Generate app password oder Generate and manage app passwords.
3. Klicken Sie auf Get Started.
4. Geben Sie als App-Name beispielsweise cleanDesk oder E-Mail-Programm ein.
5. Klicken Sie auf Generate password.
6. Kopieren Sie das erzeugte Einmal-/App-Passwort. Es wird für die Anmeldung in cleanDesk bzw. im Drittanbieterprogramm verwendet.
7. Klicken Sie auf Done.
8. Tragen Sie in cleanDesk als Benutzer die vollständige AOL-Adresse ein.
9. Tragen Sie als Passwort das erzeugte App-Passwort ein, nicht das normale AOL-Webmail-Passwort.
10. Verwenden Sie smtp.aol.com, Port 465 und SSL. Wenn Ihr AOL-Konto Port 587 unterstützt, kann alternativ 587 mit TLS getestet werden.
11. Senden Sie eine Testmail.

6.3 Yahoo

Auch Yahoo verwendet für externe E-Mail-Programme häufig App-Passwörter. Besonders bei aktivierter Zwei-Schritt-Bestätigung muss ein solches App-Passwort erzeugt und in cleanDesk verwendet werden.

Direktlink: Die Yahoo-Kontosicherheit kann über diese Seite geöffnet werden:
<https://login.yahoo.com/account/security?.lang=de-DE&.intl=de&.src=yhelp>

1. Melden Sie sich bei Yahoo mit dem betroffenen E-Mail-Konto an.
2. Öffnen Sie die Kontosicherheit über <https://login.yahoo.com/account/security?.lang=de-DE&.intl=de&.src=yhelp>.
3. Suchen Sie den Bereich für App-Passwörter bzw. Passwörter für E-Mail-Programme.
4. Erzeugen Sie ein App-Passwort für ein E-Mail-Programm bzw. für cleanDesk.
5. Kopieren Sie das erzeugte App-Passwort und bewahren Sie es nur so lange auf, bis es in cleanDesk eingetragen wurde.
6. Tragen Sie in cleanDesk als Benutzer die vollständige Yahoo-Adresse ein.
7. Tragen Sie in cleanDesk als Passwort das erzeugte App-Passwort ein, nicht das normale Yahoo-Webmail-Passwort.
8. Verwenden Sie smtp.mail.yahoo.com, Port 465 mit SSL oder Port 587 mit TLS.
9. Senden Sie eine Testmail.

6.4 Apple iCloud

Für iCloud-Mail muss bei externen Programmen in der Regel ein app-spezifisches Passwort verwendet werden. App-spezifische Passwörter setzen bei Apple eine entsprechende Kontosicherheit voraus und werden im Apple-Account erzeugt.

1. Melden Sie sich bei Ihrer Apple-ID bzw. Ihrem Apple Account an.
2. Öffnen Sie den Bereich Anmeldung und Sicherheit.
3. Erzeugen Sie ein app-spezifisches Passwort.
4. Tragen Sie in cleanDesk als Benutzer die vollständige iCloud-Adresse ein.
5. Tragen Sie als Passwort das app-spezifische Passwort ein.
6. Verwenden Sie smtp.mail.me.com, Port 587 und TLS.
7. Senden Sie eine Testmail.

6.5 Telekom/T-Online: Passwort für E-Mail-Programme

Bei Telekom/T-Online wird in cleanDesk nicht zwingend das Passwort verwendet, mit dem man sich im Kundencenter oder im Browser beim E-Mail-Center anmeldet. Für E-Mail-Programme gibt es ein separates Passwort für E-Mail-Programme. Dieses Passwort wird in cleanDesk in das Feld Passwort eingetragen.

Weg	Menüpfad	Bedeutung
Im Kundencenter	Profil verwalten → Login-Daten → Weitere Passwörter	Dort kann das Passwort für E-Mail-Programme geändert oder neu vergeben werden.
Im E-Mail Center	Zahnrad (Einstellungen) → Alle Einstellungen anzeigen → Passwörter → Passwort für E-Mail-Programme	Dort kann das Passwort für E-Mail-Programme ebenfalls verwaltet werden.

1. Öffnen Sie das Telekom-Kundencenter oder das Telekom E-Mail Center.
2. Navigieren Sie zu einem der oben genannten Menüpfade.
3. Vergeben Sie ein neues Passwort für E-Mail-Programme oder ändern Sie das bestehende Passwort.
4. Tragen Sie in cleanDesk als Benutzer die vollständige E-Mail-Adresse ein.
5. Tragen Sie in cleanDesk als Passwort genau dieses Passwort für E-Mail-Programme ein.
6. Verwenden Sie als SMTP-Server `securesmtp.t-online.de`, Port 465 mit SSL oder Port 587 mit TLS.
7. Senden Sie eine Testmail.

Wichtig: Wenn das Passwort für E-Mail-Programme bei der Telekom geändert wird, muss es anschließend auch in cleanDesk aktualisiert werden. Das normale Telekom-/Kundencenter-Passwort ist für den SMTP-Versand aus cleanDesk in diesem Fall nicht ausreichend.

6.6 Swisscom Bluewin

Bei Swisscom/Bluewin ist ebenfalls zu beachten, dass das Bluewin-E-Mail-Passwort nicht zwingend identisch mit dem allgemeinen Swisscom-Login sein muss. Wird das Bluewin-E-Mail-Passwort geändert, muss es anschließend auch in cleanDesk aktualisiert werden.

7. Anbieterübersicht Deutschland

Die folgenden Übersichten nennen die in Deutschland besonders häufig vorkommenden Freemail-, Provider- und Hosting-Postfächer. Bei Hostingpaketen und eigenen Domains kann der exakte Servername kundenspezifisch sein. In diesem Fall ist immer der im Kundenmenü bzw. in der Anbieterhilfe angezeigte Server maßgeblich.

7.1 Freemail und große E-Mail-Anbieter Deutschland

Anbieter	Eintragung in cleanDesk	Besonderheiten
GMX	SMTP: mail.gmx.net Port/Protokoll: 587/TLS (STARTTLS) oder 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	POP3/IMAP-Zugriff in den GMX-Einstellungen aktivieren. Absenderadresse sollte zum Postfach gehören.
WEB.DE	SMTP: smtp.web.de Port/Protokoll: 587/TLS (STARTTLS) oder 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	POP3/IMAP-Zugriff in den WEB.DE-Einstellungen aktivieren. Absenderadresse sollte zum Postfach gehören.
Telekom / T-Online	SMTP: securesmtp.t-online.de Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: Passwort für E-Mail-Programme	Nicht das normale Telekom-Login-Passwort verwenden. Das Passwort für E-Mail-Programme muss im Telekom-Konto verwaltet werden.
freenet	SMTP: mx.freenet.de Port/Protokoll: 587/TLS oder 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	SMTP-Authentifizierung aktivieren. Bei Problemen zuerst Port 587/TLS testen.
Vodafone / Arcor / Kabelmail	SMTP: smtp.vodafonemail.de Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-/IMAP-Passwort	Arcor ist in Vodafone übergegangen. Bei Altadressen Zugangsdaten im Vodafone-Portal prüfen.
mail.de	SMTP: smtp.mail.de Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Port 587 mit STARTTLS oder Port 465 mit SSL/TLS verwenden.
mailbox.org	SMTP: smtp.mailbox.org Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: Mailbox-Passwort oder App-Passwort	Bei aktivierter Zwei-Faktor-Authentifizierung das App-Passwort für Mailprogramme verwenden.
Posteo	SMTP: posteo.de Port/Protokoll: 587/TLS oder 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: Postfachpasswort bzw. ggf. Geräte-/App-Passwort	Anbieterhilfe prüfen. Bei zusätzlicher Kontosicherheit kann ein spezielles Geräte- oder App-Passwort erforderlich sein.
Tuta / Tutanota	Kein klassischer SMTP-Zugang für normale externe Mailprogramme.	Direkter SMTP-Versand aus cleanDesk ist in der Regel nicht möglich. Alternatives SMTP-fähiges Postfach verwenden.

7.2 Hostinganbieter Deutschland

Anbieter	Eintragung in cleanDesk	Besonderheiten
STRATO	SMTP: smtp.strato.de Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Benutzername ist die vollständige E-Mail-Adresse. Keine App-Passwort-Besonderheit. Authentifizierungsmethode Passwort/normal verwenden.
IONOS	SMTP: smtp.ionos.de Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Jedes Postfach hat ein eigenes Passwort. Wenn Port 465 im Netzwerk blockiert ist, Port 587 mit TLS/STARTTLS testen.
ALL-INKL	SMTP: <Ihr-Login>.kasserver.com Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Servername ist kundenspezifisch, z. B. w0123456.kasserver.com. Im KAS/Kundenmenü prüfen.
Hetzner	SMTP: mail.your-server.de oder kundenspezifischer Server Port/Protokoll: 587/TLS empfohlen oder 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Servername exakt aus der Hetzner-Konsole bzw. dem Hostingpaket verwenden.
DomainFactory	SMTP: sslout.df.eu Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: E-Mail-Adresse oder angezeigter Benutzername Passwort: E-Mail-Passwort	Für verschlüsselten Postausgang sslout.df.eu verwenden. Benutzername kann je nach Konto abweichen.
Host Europe	SMTP: im KIS angezeigter SMTP-Server Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: E-Mail-Kontoname oder vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Serverdaten im KIS prüfen. Bei neueren Paketen können Servernamen wie wpxxxxx.mailout.server-he.de verwendet werden.
Alfahosting	SMTP: Server laut Kundencenter Port/Protokoll: 465/SSL oder laut Kundencenter Benutzer: E-Mail-Kontoname oder vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Serverdaten im Kundencenter bzw. in den Serverinformationen prüfen.
dogado	SMTP: Server laut Kundenmenü Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Bei Fehlern zuerst Port 465 mit SSL/TLS testen, anschließend 587 mit STARTTLS/TLS.
goneo	SMTP: smtp.goneo.de Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Port 465 mit SSL/TLS oder alternativ Port 587 mit STARTTLS verwenden.
webgo	SMTP: sXX.goserver.host oder Server laut Kundenmenü Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Servername ist paketabhängig. Im Kundenmenü prüfen und exakt verwenden, um Zertifikatsfehler zu vermeiden.

Anbieter	Eintragung in cleanDesk	Besonderheiten
netcup	SMTP: mail.<eigene-domain> oder Server laut CCP Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Server- und Benutzerangaben im netcup CCP bzw. Hosting-Panel prüfen.
Mittwald	SMTP: Server laut Kundencenter Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Bei Agenturservern und neueren Hostingpaketen können abweichende Servernamen gelten.
manitu	SMTP: Server laut Kundenmenü Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Serverdaten und Benutzername im Kundenmenü prüfen. Eigene Domainserver können abweichen.

8. Anbieterübersicht Österreich

Anbieter	Eintragung in cleanDesk	Besonderheiten
A1	SMTP: securemail.a1.net Port/Protokoll: 587/TLS (STARTTLS) Benutzer: vollständige A1-E-Mail-Adresse Passwort: A1-E-Mail-Passwort	SMTP-Authentifizierung aktivieren, besonders in fremden Netzwerken.
Magenta Österreich	SMTP: mail.mymagenta.at Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Für Privatkunden- und Altadressen wie @chello.at oder @inode.at. Bei Business-Produkten abweichende Serverdaten möglich.
Magenta Business	SMTP: mail.mymagenta.business Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Business-Zugangsdaten und Server laut Magenta-Business-Dokumentation prüfen.
World4You	SMTP: smtp.world4you.com Port/Protokoll: 587/TLS (STARTTLS) Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	STARTTLS auf Port 587 verwenden. Bei Exchange-Produkten ebenfalls smtp.world4you.com prüfen.
easyname	SMTP: smtp.easyname.com oder CloudPit-Server Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Bei CloudPit-Produkten kann der Servername abweichen, z. B. smtp.<server>.easyname.systems.
Domaintechnik	SMTP: im Control Panel abrufen Port/Protokoll: 587/TLS (STARTTLS) oder 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Servernamen werden im Control Panel bzw. E-Mailmanager angezeigt. Benutzername ist die vollständige E-Mail-Adresse.
HostProfis	SMTP: Server laut Kundenmenü Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Serverdaten im Kundenbereich prüfen. Häufig werden eigene Domain- oder Hostnamen verwendet.
easyname / CloudPit Sonderfall	SMTP: smtp.whXX.easyname.systems oder angezeigter Server Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Bei CloudPit immer die im Administrationsbereich angezeigten Serverdaten verwenden.

9. Anbieterübersicht Schweiz

Anbieter	Eintragung in cleanDesk	Besonderheiten
Swisscom / Bluewin	SMTP: smtpauths.bluewin.ch Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige Bluewin-Adresse Passwort: Bluewin-E-Mail-Passwort	E-Mail-Passwort ist nicht zwingend identisch mit dem Swisscom-Login. Im My-Swisscom-Konto verwalten.
Hostpoint	SMTP: asmtplib.mail.hostpoint.ch Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	SMTP-Auth muss aktiviert sein. Benutzer ist die vollständige E-Mail-Adresse.
Infomaniak	SMTP: mail.infomaniak.com Port/Protokoll: 587/TLS empfohlen oder 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Port 587 mit STARTTLS ist die empfohlene Standardvariante; Port 465 ist eine Kompatibilitätsvariante.
Proton Mail	Direkt mit normalem Proton-Passwort nicht klassisch nutzbar. Je nach Tarif Proton Mail Bridge oder SMTP-Token verwenden.	Ohne Bridge/SMTP-Token ist direkter SMTP-Versand aus cleanDesk in der Regel nicht möglich.
green.ch	SMTP: smtp.servicehoster.ch Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Für ConsumerMail/SurfMail können andere Daten gelten. Im Control Panel bzw. Anbieterbereich prüfen.
METANET	SMTP: Servername aus Kundencenter Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Korrekte Serveradresse ist wichtig, sonst können Zertifikatswarnungen auftreten.
cyon	SMTP: mail.cyon.ch Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Serverdaten in my.cyon prüfen. Port 465 mit SSL/TLS ist die übliche Einstellung.
Hoststar	SMTP: login-<Server>.hoststar.ch oder Server laut Kundenbereich Port/Protokoll: 465/SSL Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Servername ist paketabhängig. Im Kundenbereich prüfen.
Sunrise / UPC Mail	SMTP: Server laut Sunrise/UPC-Hilfe Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Altadressen und migrierte Konten können abweichende Serverdaten haben. Anbieterhilfe prüfen.

10. International häufig genutzte Anbieter im DACH-Raum

Die folgenden Anbieter sind keine rein deutschen, österreichischen oder schweizerischen Anbieter, werden aber in Deutschland, Österreich und der Schweiz sehr häufig als E-Mail-Postfächer verwendet. Sie sind deshalb für cleanDesk-Supportfälle besonders relevant.

Anbieter	Eintragung in cleanDesk	Besonderheiten
Gmail / Google Workspace	SMTP: smtp.gmail.com Port/Protokoll: 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: App-Passwort	Für klassische SMTP-Anmeldung in cleanDesk meist App-Passwort verwenden. App-Passwort setzt bei Google die Zwei-Faktor-Authentifizierung voraus. Google-Workspace-Administratoren können SMTP oder App-Passwörter beschränken.
AOL	SMTP: smtp.aol.com Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige AOL-Adresse Passwort: App-Passwort	AOL kann für Drittanbieterprogramme ein App-Passwort verlangen. Dieses statt des normalen AOL-Passworts in cleanDesk eintragen.
Yahoo	SMTP: smtp.mail.yahoo.com Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige Yahoo-Adresse Passwort: App-Passwort	Yahoo weist für E-Mail-Programme auf App-Passwörter hin. Bei Zwei-Schritt-Bestätigung App-Passwort erzeugen.
Apple iCloud	SMTP: smtp.mail.me.com Port/Protokoll: 587/TLS Benutzer: vollständige iCloud-Adresse Passwort: app-spezifisches Passwort	App-spezifische Passwörter werden im Apple-Account erzeugt. Nicht das normale Apple-ID-Passwort in cleanDesk eintragen.
Outlook.com / Hotmail / Live	SMTP: smtp-mail.outlook.com Port/Protokoll: 587/TLS (STARTTLS) Benutzer: vollständige Microsoft-Adresse Passwort: abhängig vom Microsoft-Konto	Microsoft bevorzugt moderne Authentifizierung/OAuth2. Klassische SMTP-Anmeldung kann je nach Konto/Sicherheit nicht mehr funktionieren.
Microsoft 365 / Exchange Online	SMTP: smtp.office365.com Port/Protokoll: 587/TLS (STARTTLS) Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: abhängig von Tenant/SMTP AUTH	SMTP AUTH muss für Tenant und Postfach erlaubt sein. Bei gesperrter Basic-Authentifizierung ggf. SMTP-Relay/Connector oder anderes Versandpostfach verwenden.
one.com	SMTP: send.one.com Port/Protokoll: 465/SSL oder 587/TLS Benutzer: vollständige E-Mail-Adresse Passwort: E-Mail-Passwort	Wird auch in DACH genutzt. Exakte Serverdaten und Passwort im one.com-Kontrollpanel prüfen.

11. Fehlerbehebung mit der cleanDesk-Testmail

cleanDesk enthält die Funktion Testmail senden. Wenn der Versand nicht funktioniert, ist die ausgegebene Fehlermeldung der wichtigste Hinweis. Die folgende Tabelle ordnet typische Fehlerbilder den wahrscheinlichsten Ursachen zu.

Fehlerbild	Wahrscheinliche Ursache	Empfohlene Prüfung
Benutzername oder Passwort falsch / Authentifizierung fehlgeschlagen / 535	Falsches Passwort, App-Passwort fehlt, Passwort für E-Mail-Programme fehlt, Benutzername nicht die vollständige E-Mail-Adresse oder Konto durch Sicherheitsprüfung blockiert.	Passwortart prüfen. Bei Gmail/AOL/Yahoo/iCloud App-Passwort erzeugen. Bei Telekom/T-Online Passwort für E-Mail-Programme verwenden. Danach Testmail erneut senden.
Verbindung zum SMTP-Server nicht möglich / Timeout	Falscher Servername, Port blockiert, Firewall/Antivirus blockiert, Internetverbindung gestört oder Anbieter blockiert Verbindungen aus fremden Netzen.	Servernamen prüfen. Port 587/TLS oder 465/SSL testen. Firewall/Antivirus prüfen. Bei Firmen-, Hotel- oder Gastnetz anderes Netz testen.
SSL-/TLS-Fehler / Zertifikatsfehler	Port und Protokoll passen nicht zusammen oder der falsche Servername wurde verwendet. Bei Hostingpaketen kann ein Alias statt des echten Servernamens zu Zertifikatsfehlern führen.	Port 465 mit SSL oder Port 587 mit TLS verwenden. Exakten Servernamen aus dem Anbieterportal verwenden.
Relay access denied / Authentication required	SMTP-Authentifizierung fehlt oder Benutzer/Passwort wurden nicht akzeptiert.	SMTP-Auth beim Anbieter aktivieren, Benutzername und Passwort erneut eintragen, Testmail senden.
Sender address rejected / Absender nicht erlaubt	Die Absenderadresse passt nicht zum angemeldeten Postfach oder ist beim Anbieter nicht als Alias freigegeben.	In cleanDesk eine Absenderadresse verwenden, die zum Postfach gehört. Alternativ Alias beim Anbieter freigegeben.
Externer Zugriff nicht erlaubt	Bei GMX/WEB.DE/Yahoo oder ähnlichen Anbietern ist der Zugriff durch externe Programme noch nicht aktiviert.	Im Webmail bzw. Anbieterportal externe Programme, POP3/IMAP oder SMTP-Zugriff aktivieren.
Konto gesperrt / verdächtige Anmeldung / Sicherheitsprüfung	Der Anbieter hat die Anmeldung wegen neuem Gerät, falschen Passwörtern oder ungewöhnlichem Standort blockiert.	Im Browser beim Anbieter anmelden, Sicherheitsprüfung abschließen, ggf. App-Passwort neu erzeugen und einige Minuten warten.
Nach Passwortänderung funktioniert der Versand nicht mehr	Das Passwort wurde beim Anbieter geändert, aber cleanDesk nutzt noch das alte Passwort. Bei Google können App-Passwörter nach Änderung des Google-Passworts ungültig werden.	Neues Postfachpasswort bzw. neues App-Passwort in cleanDesk eintragen und Testmail senden.

11.1 Empfohlene Reihenfolge bei Problemen

1. Prüfen Sie zuerst, ob E-Mail-Adresse und Benutzername vollständig und korrekt geschrieben sind.
2. Prüfen Sie, ob in cleanDesk wirklich das richtige Passwort für externe Programme eingetragen wurde.
3. Prüfen Sie, ob Port und Protokoll zusammenpassen: 587 mit TLS oder 465 mit SSL.
4. Prüfen Sie, ob der Anbieter externe Programme, POP3/IMAP oder SMTP-Zugriff erlaubt.
5. Melden Sie sich im Webmail des Anbieters an und prüfen Sie, ob eine Sicherheitsmeldung, Sperre oder zusätzliche Bestätigung vorliegt.
6. Senden Sie danach in cleanDesk erneut eine Testmail.
7. Wenn weiterhin ein Fehler erscheint, notieren oder kopieren Sie die vollständige cleanDesk-Fehlermeldung. Sie enthält meist den entscheidenden Hinweis für die weitere Prüfung.

12. Abschlusscheckliste

Prüfpunkt	OK
E-Mail-Adresse als Benutzer vollständig eingetragen	☐
Passwortart geprüft: normales Passwort, App-Passwort oder Passwort für E-Mail-Programme	☐
SMTP-Server korrekt eingetragen	☐
Port und Protokoll passend gewählt	☐
Zugriff für externe Programme beim Anbieter erlaubt	☐
Absenderadresse passt zum angemeldeten Postfach oder ist als Alias freigegeben	☐
Testmail in cleanDesk erfolgreich gesendet	☐
Bei Fehler: vollständige cleanDesk-Fehlermeldung gesichert	☐

13. Quellen und Prüfgrundlage

Die Anbieterübersicht wurde aus vorhandenen cleanDesk-Supportinformationen und öffentlich verfügbaren Anbieterinformationen zusammengestellt. Bei Abweichungen ist immer die aktuell im Kundenkonto bzw. Anbieterportal angezeigte Einstellung maßgeblich.

Anbieter / Bereich	Prüfgrundlage
cleanDesk-Supportdaten	Vorhandene interne Anbieterübersicht „E-Mail Postfächer erfolgreich eingerichtet“
GMX / WEB.DE	Offizielle Hilfe zu IMAP/POP3/SMTP-Serverdaten und Freigabe externer Programme
Telekom/T-Online	Telekom-Hilfe zu Posteingangs-/Postausgangsservern und Passwort für E-Mail-Programme; Kundencenter: Profil verwalten → Login-Daten → Weitere Passwörter; E-Mail Center: Einstellungen → Alle Einstellungen anzeigen → Passwörter
STRATO / IONOS	Offizielle Hilfeseiten zu SMTP-Server, Ports und Authentifizierung
ALL-INKL / Hetzner / DomainFactory / Host Europe	Offizielle Hilfeseiten bzw. Kundenmenü/KIS-Serverdaten
Gmail / Google	App-Passwörter: https://myaccount.google.com/apppasswords ; zusätzlich Google-Hilfe zu App-Passwörtern und SMTP-Einstellungen
AOL / Yahoo / Apple iCloud	AOL: https://login.aol.com/myaccount/security/ ; Yahoo: https://login.yahoo.com/account/security?.lang=de-DE&intl=de&src=yhelp ; zusätzlich offizielle Hilfen zu App-Passwörtern und SMTP-Einstellungen
Microsoft 365 / Outlook.com	Microsoft-Dokumentation zu SMTP AUTH, Client Submission und Outlook.com-Serverdaten
A1 / Magenta / World4You / Domaintchnik	Offizielle österreichische Hilfeseiten zu SMTP-Servern und Ports
Swisscom Bluewin / Hostpoint / Infomaniak	Offizielle Schweizer Hilfeseiten zu SMTP-Servern, Ports und E-Mail-Passwörtern
green.ch / METANET / cyon	Offizielle Hilfeseiten zu SMTP-Servern, Ports und Kundenmenü-Angaben

Abgrenzung: Diese Anleitung beschreibt den SMTP-Versand aus cleanDesk. Sie ersetzt nicht die individuelle Administration eines E-Mail-Kontos, eines Microsoft-365-Tenants, einer Google-Workspace-Organisation oder eines Hostingpakets. Wenn ein Anbieter den klassischen SMTP-Zugang vollständig deaktiviert, kann cleanDesk mit den klassischen SMTP-Feldern nicht gegen diese Vorgabe arbeiten.