

# MILJÖBILDER

Nr 1 juni 2014, Årgång 15

---

## **Varning för användning av Microsofts Hotmail- och Outlook-user.**

**En sådan user kan blockeras när som helst utan förvarning. Orsaken till detta är ett system som Microsoft infört för bekräftelse av usern, ett system som uppges ha införts för att höja internetsäkerheten men som alltså minskar säkerheten och försvårar eller hindrar användningen av Hotmail- och Outlookuser.**

**Orsaken är att såväl Microsofts programvara som backupsystem är undermåligt utformade. Ber du supporten om hjälp möts du av en okunnig och ofta fientlig inställning där den enda hjälpen är kopior av "Läs mer..." Detta även om du haft usern kanske i tio år och skött den exemplariskt. Microsofts Hotmail- och Outlook-user kan därför inte användas för seriös verksamhet där krav på tillgänglighet och korrekt funktion ställs. Bakom Microsofts uttryck "Kanske är vi överbeskyddande..." döljer sig en pekoral, alltså en omedveten löjeväckande verksamhet...**

## **Microsofts säkerhetssystem står i strid med deras egen policy om hur en seriös användare ska behandlas.**

Följande "oskrivna regler" har utarbetats bl a av Microsoft. Liknande regler finns också inom säkerhetssystemen inom bankvärlden:

### **Lösenord**

lösenord ska bestå av 6 till 8 tecken varav minst ett numeriskt

### **Förbjudna lösenord**

förbjudna lösenord typ abcdef12 får ej tillåtas. Lista över dessa ska hållas uppdaterad.

### **Max 3 inloggningsförsök...**

vid inloggning tillåts högst 3 felaktiga försök. Därefter ska inloggningsförsök blockeras i 30 minuter

### **Alternativ mailadress och/eller mobilnummer**

användarna rekommenderas att ha minst en alternativ mailadress och/eller mobilnummer dit en kod kan skickas om användare glömt sitt lösenord. Vid registrering bör minst en av dessa alternativ testas t ex inom ett dygn. Några ytterligare krav på att användaren testat dessa alternativ får ej göras

2(8)

såvida inte skäl för detta finns. Generella krav på test av alternativen t ex en gång per halvår tillför aldrig någonting annat än misstro. Däremot bör användaren bli påmind om att kontrollera att hans alternativa adresser stämmer t ex någon gång per år.

### **Seriös användare får aldrig medvetet blockeras**

en användare som kommer ihåg sitt usernamn och lösenord och i övrigt följer de användarregler som han godkänt får aldrig medvetet blockeras

### **Följande felfunktioner har noterats. Nedanstående val görs i en rullgardinsmeny:**

\*kod föreslås sändas till user som användaren inte har eller har haft

\*kod sänds inte till korrekt angiven user, den uteblir p.g.a. fel i Microsofts funktion

\*kod sänds ej till korrekt angivet mobilnummer, den uteblir p.g.a. fel i Microsofts funktion

\*endast ett eller två val finns i rullgardinsmenyn varav ett är "Jag har inte kvar dem..."

\*om man väljer "Jag har inte kvar dem..." händer ofta ingenting annat än att usern förblir låst och oanvändbar. Låsningen kan försvinna efter några dygn.

### **Dessa felfunktioner vägrar Microsofts support att över huvud taget notera .**

Den enda info de lämnar till användaren är det som står i "Läs mer..." Ofta kopierar man texten därifrån. Man är ofta t.o.m. så arrogant så att man kopierar in text som avser rullgardinsalternativ som inte finns i den aktuella users val.

Även supporten i USA ger samma undermåliga besked. Däremot så bekräftar systemförvaltningen både i Sverige och USA att dessa felfunktioner existerar och inte nog med det. Man medger gärna att Microsoft har stora problem med det införda säkerhetssystemet som ofta upplevs som kränkande av användarna. Det blir knappast bättre av att usern blir låst. Den fientliga och okunniga inställning som supportpersonalen har är liksom lök på laxen. De bryr sig inte...

### **Sammanfattning av mina erfarenheter...**

#### **Uppmanas skicka en kod till en user jag inte har...**

Jag har använt en Hotmailuser utan problem så gott som dagligen i över 10 år – tills nu. När jag, för några veckor sedan, loggade in som vanligt fick jag upp ett meddelande: "Kanske är vi överbeskyddande..." Detta meddelande hindrade mej från att komma åt mina mail om jag inte "verifierar kontot

3(8)

med en säkerhetskod". Meddelandet frågar vart säkerhetskoden ska skickas och föreslår att den ska skickas till en user SOM JAG INTE HAR OCH ALDRIG HAFT! Som enda alternativ finns ett rullgardinsval "Jag har inte kvar dem". Som ett annat alternativ kan man hoppa över denna "verifiering" i 7 dagar men därefter uppges det vara obligatoriskt.

### **Ringer till Teknisk support**

Jag hoppar över detta krav och ringer till Teknisk Support som kan bekräfta att någon user med det namnet ej finns angiven i min kontoinfo. Läser igenom Outlooks regelverk "Läs mer" och skickar därefter ett felmeddelande som mail till Hotmailsupporten. Får ett svar som egentligen inte är något svar på mitt problem utan en kopia på "Läs mer". Där står bl a att jag kan välja att använda andra alternativ i rullgardinsmenyn t ex att få koden skickad som SMS till mitt mobilnummer som jag sedan tidigare angivit i min kontoinfo. Här skulle jag också kunna välja bland de olika uppgifter som jag angivit i min kontoinfo MEN DET GÅR INTE. DE ENDA ALTERNATIV SOM FINNS ÄR ATT SKICKA KODEN TILL EN USER SOM JAG INTE HAR OCH "Jag har inte kvar dem". Skickar fler felmeddelande till supporten men samma kopior av "Läs mer" upprepas som ett mantra och ingen sätter sig in i mitt problem.

### **Blir utestängd från min user i 8 dagar...**

När jag hoppat över "verifieringskravet" 7 gånger hindras jag från att komma åt mina mail. Provar då att använda min "Återställningskod" som består av 5 x 5 tecken men det funkar inte. Får ingen effekt eller röd text med "Tekniskt fel, försök senare" Men efter några dagar försöker jag istället att klicka på rullgardinsmenyn "Jag har inte kvar dem" men det funkar inte heller. Blir på detta sätt utestängd från min mail i 8 dagar. När jag därefter loggar in så får jag plötsligt tillgång till min user och till 36 nya mail. Skönt, tänker jag, nu har Microsoft tagit sitt förnuft tillfånga. Men nej. Nästa dag kommer samma vansinniga krav på verifiering genom att skicka en kod till en user som jag inte har. Enda alternativet är fortfarande "Jag har inte kvar dem".

### **Får info "off the record" om att skicka mail till VD...**

Under tiden har jag fått en info "off the record" adresserad till min tidning Miljöbilder. Jag uppmanas av denna person att inse att Supporten varken har vilja eller kompetens att lösa mitt problem eftersom min user är korrupt. Jag uppmanas istället att skicka ett mail till VD för Microsoft i Sverige och beskriva problemet med supporten. Han upplyser mej också om att jag då snabbt kommer att få ett svar. Jag skickar ett mail till VD för Microsoft i Sverige och beskriver problemet. Han svarar direkt och lovar att koppla in en person på problemet så att mitt problem kan lösas under veckan. Får, dagen efter, ett mail från en person som "hanterar eskalerade missnöjen

4(8)

och frågor för Microsoft i Sverige". Hon lovar att en person kommer att höra av sig till mej inom 24 timmar. Hon ger mej också ett ärendenummer. Men veckan förflyter utan att någon hör av sig.

När jag loggar in så får jag upp samma vansinniga alternativ att skicka en kod till en user som jag inte har alternativt "Jag har inte kvar dem"

Jag väljer det alternativet igen och nu funkar det(?). Efter att ha svarat på en massa meddelande så får jag besked om att min user kommer att frisläppas om 30 dagar. Under tiden ska jag ha tillgång till mina mail och det kanske jag kommer att ha. Vad som kommer att hända under tiden och efter 30 dagar känns dock väldigt osäkert. Den blockering jag blivit utsatt för förorsakade mej vissa problem eftersom jag hade en del annonser som hade min Hotmailadress som enda kontaktväg.

### **Jag har haft min Hotmailuser i över 10 år utan problem fram till nu...**

Jag har alltså haft min user i över 10 år utan problem. Men efter att Microsoft infört denna dåligt fungerande verifieringsfunktion så blockerades min user... Detta innebär att jag nu vet att man inte kan lita på Microsoft. Verifieringsfunktionen är kass, supporten är kass, VD:n är kass och personen som "hanterar eskalerade missnöjen och frågor för Microsoft i Sverige" är kass...

Varför sätter man en verifieringsfunktion som istället för att skydda usern blockerar den? Förmodar att verifieringsfunktionen har lika hög kvalitet som Windows XP, 7 och 8. De uppges av tidningen IDG ha över 100 säkerhetshål var...

### **Så här kan en felrapportering se ut:**

#### **FRÅGA**

**Jag ombeds registrera en hotmailuser som jag ej har och aldrig haft... Kan ej registrera den user jag har... Microsoft svarar inte inom 24 timmar...**

Hej,

När jag loggar in på min hotmail-user blir jag uppmanad att registrera en user som jag inte har eller har haft. Har anmält detta till Microsoft som skickat bekräftelsemail men inte tycks veta vad 24 timmar innebär. Kolla mitt svar till Microsoft här:

\*\*\* [E-postadressen är borttagen på grund av sekretess](#) \*\*\* När jag skrivit in lösenordet får jag upp följande i ett nytt fönster:

Kanske är vi överbeskyddade...

...men vi måste se till att du kan ta emot en säkerhetskod, om du skulle förlora åtkomst till kontot. Läs mer.

**Vart ska vi skicka koden?**

5(8)

**Skicka e-post till \*\*\* E-postadressen är borttagen på grund av sekretess \*\*\*,**

Varför blandar ni in en, för mej okänd user? Jag har inte och har aldrig haft usern \*\*\* E-postadressen är borttagen på grund av sekretess \*\*\*!!!

Ert agerande är att jämställa med olaga intrång i min internetregistrering!

Enligt ert mail så ska ni lämna ett svar inom 24 timmar vilket ni alltså inte har gjort.

Ska jag polisanmäla er för olaga intrång eller hur ska jag göra?

Ni verkar ju ljuga och är inte heller kontaktbara!!!

SKULLE NI VILJA VARA SÅ VÄNLIGA ATT ÅTERSTÄLLA MIN USER\*\*\* E-postadressen är borttagen på grund av sekretess \*\*\*

OCH LÄMNA MEJ IFRED. DET NI SKRIVER OM ÖVERBESKYDDANDE ÄR INTE SANT. DET NI SYSSLAR MED ÄR TRAKASSERIER AV SKÖTSAMMA INTERNETANVÄNDARE!

Hälsningar

Harald (efternamn borttaget)

### **SVAR**

Hejsan Harald,

Välkommen till Outlook.com support forumet!

Mitt namn är Michelle och jag jobbar som forum moderator här.

Jag förstår att du fått felmeddelandet "Kalla oss överbeskyddande..."

Som en ny säkerhetsfunktion ber vi dig att bekräfta eller uppdatera din säkerhetsinformation.

Informationen du blir tillfrågad om används endast för ett syfte: om du förlorar tillgången till ditt konto kan du snabbt återfå det. Dessutom gör dessa åtgärder det mycket svårare för en obehörig att ta över ditt konto. För mer information angående hur informationen används kan du gå till Microsofts officiella sekretesspolicy.

Om du är utelåst från ditt konto är det för att du har hoppat över att bekräfta ditt konto i 7 dagar. Allt du behöver göra för att få tillgång till ditt konto är att bekräfta din säkerhetsinformation, och därefter kommer du att ha tillgång till ditt konto igen.

För att uppdatera din säkerhetsinformation väljer du det säkerhetsbevis du vill få koden skickad till, därefter klickar du på "Nästa". Fyll i koden du tog emot för att bekräfta säkerhetsbeviset. Om koden inte fungerar kan du försöka med ett annat säkerhetsbevis eller alternativet att få ett telefonsamtal.

Om du inte har tillgång till din säkerhetsinformation eller inte tog emot säkerhetskoden för att bekräfta informationen måste du markera all säkerhetsinformation som förlorad genom att välja alternativet "Jag har inte tillgång till dessa längre". Du kommer då att kunna lägga till ett nytt säkerhetsbevis för ditt konto. För att ändra säkerhetsinformation genom att markera säkerhetsbevisen som förlorade, vänligen läs den här artikeln och följ stegen:

Ingen tillgång till säkerhetsinformationen på kontot, vad gör jag?

Efter att du har ändrat säkerhetsinformationen för ditt konto genom att markera säkerhetsbevisen som

6(8)

förlorade kommer det att ta 30 dagar innan informationen uppdateras. Under den här tiden kommer du att ha tillgång till ditt konto, men du kommer inte ha tillgång till sidorna med känslig information. Jag beklagar om detta orsakar besvär för dig, men den här väntetiden hjälper till att förhindra obehöriga från att uppdatera säkerhetsinformationen och få tillgång till ditt konto utan att du vet om det. För mer information om varför du behöver lägga till säkerhetsinformation, se denna artikel:

### Lägga till säkerhetsinformation

Jag hoppas att denna information varit hjälpsam och att du förstår varför du har fått detta felmeddelande.

Om du har ytterligare frågor eller problemet kvarstår tveka inte att kontakta oss igen!

Med vänlig hälsning,

Michelle

### **FÖLJDFRÅGA**

[Kariknallen](#) besvarat den mars 15, 2014,

Hej Michelle, Ditt svar beskriver kanske hur det är tänkt att fungera men det funkar inte så! När jag fick meddelandet "Kanske är vi överbeskyddande" innehöll det uppgiften att skicka en kod till en mailuser som jag inte har. **DETTA ÄR GIVETVIS FEL AV MICROSOFT MEN DET SVARAR DU INTE PÅ!** De alternativ som fanns var att ta emot kod i en user som jag inte har och så "Jag har inte kvar dem". Detta trots att jag har en annan mailuser angiven i min kontoinfo samt ett mobilnummer. **DETTA ÄR GIVETVIS FEL AV MICROSOFT MEN DET SVARAR DU INTE PÅ!** När jag hoppat över detta vansinne

\*\*\*\* gånger försöker jag logga in med engångskod i ett SMS till min mobil. Jag får inget SMS. **DETTA ÄR GIVETVIS FEL AV MICROSOFT MEN DET SVARAR DU INTE PÅ!**

Försöker på olika sätt att komma åt min user med den säkerhetsinfo som jag angett i min kontoinfo kopplad till min user men det går inte. Har kontaktat Microsofts support ang. detta ett tiotal gånger men har bara fått kopior från "Läs mer" som beskriver hur det ska fungera **MEN DET FUNKAR INTE SÅ!** Klickar då på "Jag har inte kvar dem" men då får jag röd text med tekniskt fel. Försöker igen nästa dag och kommer då direkt in på min user som visar sig ha 39 nya mail. Hoppas att avstängningen nu är upphävd men nej. Nästa dag får jag upp ert förslag om att skicka en kod till en user som jag inte har och aldrig haft! Klickar då igen på "Jag har inte kvar dem" och då lyckas jag få en kod till en mailuser **SOM JAG HAR** och kan komma åt mina mail. Det Microsofts "överbeskyddande" har visat sig vara är ett meningslöst "överförmynderi" med handläggare som inte bryr sig om vad det står i felrapporterna. Den enda "hjälp" jag fått är en kränkande behandling med kopior av sådant jag redan läst 5011 gånger. Kan du Michelle visa mej någon sorts säkerhetsinformation som visar att du arbetar med Microsofts support? Jag misstänker att du, obehörigt, kommit åt en supportuser! Eller också är Microsofts support något som är att jämföra med Windows 7:s och 8:s säkerhetshål som nu är uppe i över 100 st. Jag vill ha en ursäkt för den kränkande och okunniga behandling jag blivit utsatt för av Microsofts support. Oavsett detta så kommer jag att skriva om detta meningslösa dravel som Microsoft kallar överbeskyddande – i min tidning MILJÖBILDER. Hälsningar Harald

### **Kompletterande Fråga**

Hej igen...

...fortsättning...

...jag glömde informera om att jag även försökte att använda "Återställningskod" som är en 5 x 5 - ställig kod. Om det funkade? Gissa!

Hälsningar

Harald

**<Slut på kompletterande fråga**

7(8)

Under tiden som jag har denna meningslösa kontakt med Microsofts support har jag fått info "off the record" till min tidning MILJÖBILDER från en person på Microsoft som följt mitt ärende. Jag blir uppmanad att sända ett mail till VD:n för Microsoft i Sverige och beskriva kortfattat vad som hänt. "Problemet är att supporten inte fångar upp de verkliga problem som inrapporteras för de tror att alla problem beror på dumma användare!"

Jag skickade följande mail till VD för Microsoft i Sverige:

### **"Angående blockerad hotmailuser**

Hej,

Jag har haft en hotmailuser som jag använt så gott som dagligen i över 10 år. Nu har det blivit problem och supporten påstår att detta beror på mej och att jag ska klicka bort alla säkerhetslänkarna och vänta i 30 dagar innan usern återställs. Detta vägrar jag eftersom jag fått info om att det är personer på supporten som skrivit in felaktigheter bl a att säkerhetskoden ska skrivas in i en user som jag aldrig haft. Det mobilnummer som jag

skrivit in har supporten ändrat så att jag inte kan få något SMS med kod för återställning av usern. En Microsofttekniker som jag haft kontakt med "off the record" har följt mitt ärende och han tycker att jag ska driva mitt ärende eftersom han vet att jag har rätt. Han säger vidare att problemet med mailsupporten är att de inte vill fånga upp uppkomna problem utan skyller det mesta på användarna.

Jag kan tillägga att jag arbetat flera år med internetsäkerhetsfrågor speciellt inriktade mot bankvärlden. Det är i det sammanhanget jag kommit i kontakt med den Microsofttekniker som jag skrivit om ovan.

Bifogar ett word-dokument där jag beskriver hur Microsofts support behandlat mej.

Hälsningar

Harald "

<<<<<<<

Jag får följande svar från Jonas Persson:

"Hej Harald, någon kommer att följa upp detta med dig i veckan. Jag är ledsen att du har fått problem med Hotmail och vår support, vi skall försöka att hjälpa dig"

Får följande mail nästa dag

"Tack för din förfrågan!

Mitt namn är Silvie Holkova och hanterar eskalerade missnöjen och frågor för Microsoft i Sverige. Jag har mottagit ditt ärende av Jonas Persson.

Jag har kontaktat Microsoft account escalation support team och har registrerat ett supportärende med teamet - # 1238133579. Du kommer att bli kontaktad inom 24 timmar från teamet.

Om du har frågor eller har mer information vi bör ta del av, vänligen "svara alla/reply all" på detta mail. Önskar en fortsatt trevlig dag.

Mvh, Silvie Holkova"

Men jag får inget svar inom 24 timmar och inte heller under veckan...

Skickar en fråga och en kopia på min tidning Miljöbilder Preliminär

Får då svaret att supporten försökt nå mej men det gick inte för hon hade skrivit in fel mailadress till mej...

Om adressaten ej finns på vidstående adress v.g. återsänd tidningen med uppgift om den nya adressen.

### **Varför har man infört detta verifieringssystem?**

Om någon skulle komma över inloggningsinfon för en user så kan ju denne någon logga in på usern och ha tillgång till allt. Denne någon kan då byta lösenord och övrig kontoinfo. Den rättmätiga userägaren kan då meddela att usern kapats och får då svara på diverse frågor om vad som fanns på usern t ex mailinfo, mappar osv. så spärrar Microsoft usern osv.

Om userinnehavaren har glömt bort sitt lösenord kan man ju logga in med engångskod som skickas till det mobilnummer som man sedan tidigare skrivit in i sin kontoinfo. Men inget av detta fungerade på min user trots att jag hade skrivit in mitt mobilnummer sedan länge. Jag har f.ö. bara haft ett mobilnummer under dessa 10 år och när jag bytt telefon har jag bara flyttat SIM-kortet.

Att en user kan vara korrumpert av Microsoft självt finns tydligen inte i sinnevärlden för någon supporthandläggare. De har tydligen fått instruktionen att alla fel beror på dumma och okunniga användare. Frågan är om dessa handläggare kommit över sina supportuser på ett korrekt sätt. Det kanske skulle behövas ett verifieringssystem för att inte få in en massa slödder i Microsofts supporthandläggargstab. Dessutom behöver de säkert en intensivkurs i hur Internet fungerar samt hur man uppträder vid kontakten med användarna. Kanske skulle någon sorts charmkurs behövas.

Och kom ihåg att det här att hacka sig in i en user är väldigt ovanligt. En studie som några elever gjorde på lösenord marie5stad gav vid handen att det skulle ta mer än tusen år att gissa rätt om inloggningsförsöken spärras i 30 minuter efter tre misslyckade försök. Frågan är om Microsoft själva vet vad de sysslar med och om de läst sin egen användarpolicy.

/Harald

**Sänd gärna in synpunkter och kommentarer på innehållet i denna tidning. Har du andra idéer till innehåll så kom med tips eller skriv ihop något själv. Din identitet är skyddad av det s.k. meddelarskyddet. Tidningen förbehåller sig rätten att avkorta och redigera inkomna artiklar. Du som kritiserar i tidningen har rätt till replik. Inga artiklar honoreras.** /Redaktionen

MILJÖBILDER NR 1 juni 2014, ÅRG. 15  
Redaktör: Harald Gaunitz  
Adress: Storgatan 61 C, SE-831 33 Östersund

E-brev: rot/frukter\_yahoo/se  
(Byt ut / mot punkt och \_ mot snabela)  
Internetsida: <http://www.miljobilder.com>  
Tryck: Harald Gaunitz  
Ansvarig utgivare: Harald Gaunitz

Original framställt på PC och tryckt på laserskrivare  
Eftertryck tillåts om källan anges.  
Tidningen utkommer minst fyra gånger per år.  
Lösnummerpris 40:-  
Prenumerationspris 120:- Inbetala beloppet på plusgirokonto 124 59 17-8 och ange namn och adress på inbetalningskortet och att det gäller prenumeration.