

Email Quarantine

Brugervejledning

Brugervejledning til Email Quarantine

Dokumentversion: fase 0

Juridiske oplysninger

Copyright 2016 Symantec Corporation. Alle rettigheder forbeholdes.

Symantec, Symantecs logo og Checkmarks logo er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Symantec Corporation eller søsterselskaber i USA og andre lande. Andre navne kan være varemærker tilhørende deres respektive ejere.

Produktet, som beskrives i dette dokument, distribueres i henhold til en række licenser, som begrænser dets anvendelse samt muligheden for kopiering, distribution og dekompile/Reverse Engineering af produktet. Intet i dette dokument må på nogen måde gengives uden forudgående skriftlig tilladelse fra Symantec Corporation og dennes eventuelle licensgivere.

DOKUMENTATIONEN LEVERES "SOM BESET", OG VI PÅTAGER OS INTET ANSVAR MED HENSYN TIL UDTRYKKELIGE ELLER UNDERFORSTÅEDE BETINGELSER, ERKLÆRINGER OG GARANTIER – HERUNDER ALLE UNDERFORSTÅEDE GARANTIER FOR SALGBARHED, EGNETHED TIL SÆRLIGE FORMÅL OG IKKEKRÆNKELSE AF RETTIGHEDER – MEDMINDRE SÅDANNE ANSVARSFRASKRIVELSER ANSES FOR JURIDISK UGYLDIGE. SYMANTEC CORPORATION KAN IKKE STILLES TIL ANSVAR FOR UFORUDSIGELIG SKADE ELLER SKADE, SOM FØLGER AF INSTALLATIONEN, FUNKTIONALITETEN ELLER BRUGEN AF DENNE DOKUMENTATION. OPLYSNINGERNE I DENNE DOKUMENTATION KAN ÆNDRES UDEN VARSEL.

Denne licenssoftware og dokumentation betragtes som kommerciel computersoftware som defineret i FAR 12.212, og den er omfattet af de begrænsede rettigheder, som er defineret i FAR Section 52.227-19 "Commercial Computer Software - Restricted Rights" og DFARS 227.7202, og "Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation", som finder anvendelse, samt alle efterfølgende bestemmelser, hvad enten de er leveret af Symantec som lokale eller værtsbaserede tjenester. Amerikanske offentlige myndigheders brug, ændring, genudgivelse, visning eller offentliggørelse af den licenserede software og dokumentationen må kun ske i overensstemmelse med betingelserne i denne aftale.

Symantec Corporation
350 Ellis Street
Mountain View, CA 94043, USA

<http://www.symantec.com/da/dk/>

Teknisk support

Hvis du har brug for hjælp mht. et område af sikkerhedstjenesterne, der ikke dækkes af onlinehjælpen eller administratorvejledningerne, skal du kontakte din it-administrator eller supportteamet. Du kan finde kontaktoplysninger til supportteamet ved at klikke på **Support > Kontakt os** i portalen.

Indhold

Teknisk support	3	
Kapitel 1	Grundlæggende oplysninger om Symantec™ Email Quarantine	6
	Hvad er karantæneportalen?	6
	Sådan logger du på	7
	Navigation i portalen	8
	Ændring af sprog	8
	Filtrering af de mail i karantæne, som skal vises	9
	Visning af spammail	9
	Sådan søger du efter en mail	9
	Valg af mail	10
	Frigivelse af mail	10
	Sletning af mail	12
Kapitel 2	Godkend Bloker	13
	Administration af lister over godkendte og blokerede afsendere og domæner	13
	Visning af godkendte og blokerede afsendere eller domæner	14
	Tilføjelse af godkendte eller blokerede afsendere eller domæner	15
	Sletning af godkendte eller blokerede afsendere eller domæner	16
	Anmodning om godkendelse af en afsender	16
Kapitel 3	Indstillinger	18
	Ændring af adgangskoden	18
	Indstilling af hyppigheden af beskeder	19
	Tilføjelse af aliasser	19

Kapitel 4	Administrer aliasser (kun portaladministratorer)	21
	Tilføjelse af aliasser (for administratorer)	21
Kapitel 5	Administrer kontogrupper (kun portaladministratorer)	23
	Kontogrupper	23
Kapitel 6	Administrer konti (kun portaladministratorer)	25
	Oprettelse af konti for brugere af karantænefunktionen	25
Kapitel 7	Administrer mailskabeloner (kun portaladministratorer)	27
	Sådan bliver brugerne af karantænefunktionen informeret vha. skabeloner	27
Kapitel 8	Fejlfinding	29
	Jeg har ikke modtaget en mail om registrering og login	29
	Systemet har ikke sendt mig nogen meddelelse om nulstilling af adgangskode	30
	Jeg har frigivet en mail, men har ikke modtaget den i min indbakke	30

Grundlæggende oplysninger om Symantec™ Email Quarantine

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Hvad er karantæneportalen?](#)
- [Sådan logger du på](#)
- [Navigering i portalen](#)
- [Ændring af sprog](#)
- [Filtrering af de mail i karantæne, som skal vises](#)
- [Visning af spammail](#)
- [Sådan søger du efter en mail](#)
- [Valg af mail](#)
- [Frigivelse af mail](#)
- [Sletning af mail](#)

Hvad er karantæneportalen?

Med Symantec Email Quarantine gemmes mail, som AntiSpam-tjenesten mistænker for at være spam eller nyhedsbreve, hvilket forhindrer muligt spam i at finde frem til din almindelige indbakke. Mailene opbevares i karantæneportalen i 14 dage, medmindre du vælger at slette dem før. Du bruger Email Quarantine via

karantæneportalen, hvor du kan se, acceptere og slette de mail, som er sat i karantæne, administrere blokerede og tilladte afsendere samt angive indstillinger og præferencer. Administratorer bruger også karantæneportalen til at administrere mail, der er sat i karantæne, til organisationens mailmodtagere.

- Afhængigt af karantæneportalens konfiguration modtager du muligvis regelmæssige oversigtsmeddelelser om de mail, der sendes til karantæneportalen.
- Du kan logge på karantæneportalen for at få vist dato og afsender for de mail, der bliver registreret som spam. Du kan muligvis få vist emnelinjen og en eksempelvisning af teksten i mailene (afhænger af virksomhedens sikkerhedspolitik). Vedhæftede filer og integrerede billeder vises ikke i eksempelvisningen.
- Du kan slette uønskede mail eller frigive ønskede mail til din normale indbakke. Du kan muligvis frigive mail direkte fra dine oversigtsmeddelelser.
- Hvis du modtager mail på mere end én adresse, kan du føje aliaser til karantæneportalen. Alle de mail, der identificeres som spam, sendes derefter til samme konto på karantæneportalen.

Sådan logger du på

Du kan logge på, hvis du har en URL-adresse, et brugernavn og en adgangskode til karantæneportalen. URL-adressen, brugernavnet og adgangskoden findes muligvis i den velkomstmeddelelse, der blev sendt til dig, eller du kan have foretaget en registrering på karantæneportalen. Du bliver muligvis bedt om at ændre adgangskoden, så snart du logger på.

Sådan logger du på karantæneportalen

- 1 Klik på URL-adressen i velkomstmeddelelsen eller i oversigtsmeddelelsen.
- 2 Indtast brugernavn og adgangskode.
- 3 Klik på knappen **Login**.

Startsiden til karantæneportalen vises.

Bemærk! Første gang du logger på, bliver du muligvis præsenteret for siden Ny konto. Klik på knappen **Send mig en adgangskode**. Din adgangskode bliver sendt til den mailadresse, som du brugte til at logge på med. Du bliver muligvis bedt om at ændre adgangskoden regelmæssigt, afhængigt af virksomhedens sikkerhedspolitik. Virksomheden kan have angivet begrænsninger for, hvilken type adgangskode du må bruge.

Navigering i portalen

Menuen i karantæneportalen, som findes i venstre side af skærmen, indeholder ikoner, som du kan bruge til at gå til de forskellige områder på portalen, hvor du udfører de forskellige opgaver. Som standard er den minimeret, så det er lettere for brugere af mobilenheder at se portalsiderne.

Sådan vises menuen

- 1 I det øverste venstre hjørne af portalens startside skal du klikke på de tre vandrette linjer til venstre for karantæneportalens logo. Menuen vises i venstre side af siden.
- 2 Klik på det ønskede ikon i menuen for at gå til den tilsvarende portalside: **Startside**, **Godkend|Bloker**, **Indstillinger**, **Administrer aliasser**, **Administrer kontogrupper**, **Administrer konti** eller **Administrer mailskabeloner**.

Bemærk! Hvis det er tilladt ifølge virksomhedens karantænepolitikker, kan brugerne af Email Quarantine se og bruge de første tre portalsider: **Startside**, **Godkend|Bloker** og **Indstillinger**. De sidste fire sider (**Administrer aliasser**, **Administrer kontogrupper**, **Administrer konti** og **Administrer mailskabeloner**) kan kun ses af karantæneadministratorene.

Ændring af sprog

Du kan ændre sproget for karantæneportalen.

Sådan ændres sproget

- 1 Klik på dit brugernavn i det øverste højre hjørne af karantæneportalen, så vises der en liste over de sprog, som understøttes på portalen (sammen med link til at få vist hjælpen og logge af).

For brugere af mobilenheder vises brugernavnet i sidepanelet til navigation sammen med de ikoner, der bruges til at gå til andre sider på karantæneportalen.

- 2 Vælg det ønskede sprog på rullelisten. Nu vises alt indhold på karantæneportalen på det valgte sprog.

Bemærk! Administratorene bruger funktionerne på siden med skabeloner til at vælge sproget for de beskeder, du modtager fra Email Quarantine.

Filtrering af de mail i karantæne, som skal vises

På startside af karantæneportalen vises der en liste over de mail, som er sæt i karantæne. Du kan styre, hvilke mail der vises på listen, ved at vælge:

- **Filter** : Klik på pilen for at vælge **Alle domæner** eller et bestemt domæne, der skal vises mail i karantæne for. Administratorer kan også vælge **Min oversigt** for at få vist deres egne mail i karantæne.
- **Mail** : Klik på **I alt** for at få viste både spam og nyhedsbreve, eller klik på enten ikonet for **Spam** eller **Nyhedsbreve** for at få vist en af disse typer af mail i karantæne.
- **Tidslinje** : Klik på ikonet for 14 dage, 7 dage eller 1 dag for at vælge det tidsrum, der skal vises mail i karantæne for.

Visning af spammail

Når du logger på karantæneportalen, vises de spammail, som du har modtaget. Afsenderen og datoen vises for hver mail. Du kan muligvis få vist emnet for mailene (afhænger af organisationens sikkerhedspolitik).

Bemærk! Hvis din konto til karantæneportalen indeholder spam fra mere end én mailadresse (hvis du har angivet alias-mailadresser for din konto til karantæneportalen), vises den adresse, som mailen blev sendt til, i kolonnen Modtager.

Sådan sorteres listen

- ◆ Klik på overskriften for den kolonne, der skal sorteres efter. Pilen, der vises i kolonneoverskriften, angiver sorteringsretningen.

Sådan defineres det antal elementer, der vises på en side

- ◆ Klik på rullelisten **Meddelelser pr. side**, og vælg det antal mail, der skal vises på siden.

Sådan søger du efter en mail

Du kan søge efter en mail fra en bestemt afsender eller med et bestemt emne i karantæneportalen. Du kan muligvis få vist mailenes emnelinje (afhænger af organisationens sikkerhedspolitik). I så fald kan du på karantæneportalen søge efter en mail, der indeholder en bestemt tekst i emnelinjen.

Sådan søger du efter en mail

- 1 Gå til søgefeltet, og indtast det søgeord (eller en del af et søgeord), der skal identificere emnelinjen eller afsenderen af en mail. Søgefeltet understøtter ikke jokertegn. Hvis du f.eks. søger efter *, finder du kun mail, der indeholder symbolet * i emnelinjen eller i afsenderens navn.
- 2 Klik på **Søg**. Mail, som indeholder det angivne søgeord, vises.

Valg af mail

Når du vil slette eller frigive mail, kan du vælge dem enkeltvis, eller du kan vælge en side ad gangen.

Sådan vælges mail enkeltvis

- ◆ Find den ønskede mail, og markér afkrydsningsfeltet til venstre for den.

Sådan vælges en side med mail

- ◆ Markér afkrydsningsfeltet øverst på listen til venstre for kolonnen **Afsender**. Alle mail på siden vælges.

Du kan muligvis få vist tekstholdet af en mail (afhænger af organisationens sikkerhedspolitik). I dette tilfælde skal du gøre følgende:

Sådan vises indholdet af en mail

- ◆ Find den mail, der skal gennemses, og klik på afsenderens navn. Mailen vises. Læs indholdet af mailen, og beslut om den skal frigives, slettes eller ingen af delene.

Frigivelse af mail

Når du frigiver en mail, sendes den til din indbakke. Mailen kan stadig ses i karantæneportalen. Mail kan frigives enkeltvis, eller du kan vælge en side af gangen.

Bemærk! Hvis du har en kontogruppe eller en konto med aliaser, og du frigiver en mail for et af aliaserne eller en af medlemskontiene, frigives den pågældende mail til den oprindeligt tiltænkte modtagers indbakke og ikke til din egen indbakke.

Forsigtig! Hvis organisationens sikkerhedspolitik har blokeret visningen af emnet eller indholdet i mail i karantæneportalen, kan du kun læse mailene ved at frigive dem til din indbakke. Vær forsigtig med at frigive mail med potentielt upassende indhold. Når du har frigivet mail til din indbakke, er de dit ansvar.

Sådan frigiver du en mail fra karantæneportalen

- ◆ Gør ét af følgende:
 - Markér afkrydsningsfeltet til venstre for den mail, som skal frigives, og klik på knappen **Frigiv** øverst på listen.
 - Hvis virksomhedens sikkerhedspolitik tillader visning af mail, kan du også åbne den mail, som skal frigives, ved at klikke på afsenderoplysningerne og derefter klikke på knappen **Frigiv** øverst i mailen.

Bekræftelsesmeddelelsen **Mail frigivet** vises. Du kan anmode om, at afsenderen føjes til virksomhedens eller din egen liste over godkendte afsendere.

Sådan frigiver du flere mail fra karantæneportalen

- 1 Markér afkrydsningsfelterne til venstre for de pågældende mail, du vil frigive, og klik på **Frigiv** øverst på listen.

Bekræftelsesmeddelelsen **Mail frigivet** vises for den første af de valgte mail.

- 2 Klik på **Fortsæt**.

Den næste bekræftelsesmeddelelse, **Mail frigivet**, vises.

- 3 Fortsæt på denne måde, indtil alle mail er frigivet.

Bemærk! Du kan muligvis ved hver bekræftelse for **Meddelelse frigivet** anmode om, at afsenderen føjes til organisationens eller din egen liste over godkendte afsendere (afhænger af organisationens sikkerhedspolitik).

Sådan frigives en mail fra en aktiv oversigtsmeddelelse

Dine oversigtsmeddelelser vil indeholde link til frigivelse af spammail uden at logge på karantæneportalen, hvis virksomheden har konfigureret aktive oversigtsmeddelelser.

Af sikkerhedshensyn kan du kun frigive en mail én gang fra en aktiv oversigtsunderretning. Derved hindres ondsindede brugere i at frigive en mail flere gange med det formål at starte et DOS-angreb (denial of service). Hvis du har brug for at frigive mailen igen, kan du gøre det fra karantæneportalen. Du kan også bede din karantæneadministrator om at frigive den for dig.

Klik på linket ud for den mail, du ønsker at frigive, i underretningen om spam. Frigivelsen af mailen er bekræftet.

En mail kan ikke frigives i følgende situationer:

- Mailen er allerede blevet frigivet i karantæneportalen.
- Mailen er allerede blevet slettet i karantæneportalen, af dig selv eller af en karantæneadministrator.

- Mailen er udløbet. Spammail gemmes i 14 dage.

Sletning af mail

Du kan muligvis slette mail (afhænger af organisationens sikkerhedspolitik). Når du sletter en mail, fjernes den fra karantæneportalen. Mail kan slettes enkeltvis, en side ad gangen eller alle på én gang.

Hvis organisationens sikkerhedspolitik tillader, at du kan slette mail:

Sådan slettes en mail

- ◆ Du kan vælge at slette mailen ved at markere afkrydsningsfeltet til venstre for den og klikke på **Slet** øverst på listen, eller også kan du klikke på afsenderoplysningerne for at åbne den mail, der skal slettes, og derefter klikke på **Slet** øverst i mailen.

Sådan slettes en side med mail

- 1 Markér afkrydsningsfeltet til venstre for overskriften **Mail fra**. Alle mail på siden vælges.
- 2 Klik på **Slet** øverst på listen.

Godkend|Bloker

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Administration af lister over godkendte og blokerede afsendere og domæner](#)
- [Anmodning om godkendelse af en afsender](#)

Administration af lister over godkendte og blokerede afsendere og domæner

Bemærk! Du kan muligvis ikke administrere dine egne lister over godkendte og blokerede afsendere (afhænger af konfigurationen af organisationens mailtjenester). I så fald vises fanerne **Godkendte afsendere** og **Blokerede afsendere** ikke i karantæneportalen.

Du kan muligvis definere dine egne lister over godkendte og blokerede afsendere, så du f.eks. kan modtage mail fra en adresse på organisationens liste over blokerede afsendere (afhænger af konfigurationen af organisationens mailtjenester).

- En liste over godkendte afsendere er en liste over domænenavne eller mailadresser, som du ønsker at modtage mail fra, selvom de pågældende afsendere er angivet som blokeret på en offentlig liste eller på organisationens liste eller blokeres af andre metoder til spamregistrering.
- En liste over blokerede afsendere er en liste over domænenavne eller mailadresser, som du ikke ønsker at modtage mail fra i tilfælde, hvor de pågældende mail ikke registreres som spam af Antispam-scannerne.

Organisationen har muligvis konfigureret lister over godkendte og blokerede afsendere. Hvis du kan administrere dine egne lister, har administratoren af mailtjenesterne angivet, om organisationens lister skal tilsidesætte dine personlige

lister eller omvendt. Hvis du er i tvivl om, hvorvidt du modtager uønskede mail, eller om ønskede mail når frem til dig, skal du kontakte administratoren af mailtjenesterne.

Elementerne på listerne over godkendte og blokerede afsendere kan bestå af hele mailadresser eller domænenavne, f.eks. ajensen@domaene.dk eller domaene.dk.

Der kan maksimalt være 3.000 elementer på hver af dine personlige lister over godkendte og blokerede afsendere.

Bemærk! Du skal ikke føje dit eget domænenavn til din egen liste over godkendte afsendere, da dette kan gøre dig sårbar over for spam fra kilder, der foregiver at være på dit domæne.

Siden **Godkend|Bloker** er det primære område til at blokere eller godkende mailadresser og domæner. Men du kan også godkende og blokere mailadresser og domæner fra siden **Start**.

Visning af godkendte og blokerede afsendere eller domæner

Sådan vises godkendte og blokerede afsendere eller domæner:

- Gå til siden **Godkend|Bloker** vha. menuen i venstre side af karantæneportalen, og klik på fanen **Godkend** eller **Bloker**.
De eksisterende elementer på listen vises, herunder afsenderens navn eller domænenavnet, om elementet er en komplet mailadresse eller et domænenavn, beskrivelse af elementet, godkendelsesniveauet og datoen, hvor elementet blev tilføjet.
Du kan sortere listen ved at klikke på kolonneoverskriften og ændre det antal elementer, der skal vises på en enkelt side, vha. rullelisten **Meddelelser pr. side**.

Du kan finde et element ved at:

- Søge efter en specifik afsender.

Bemærk! Du kan anvende delvis matchning – det er ikke nødvendigt at indtaste hele mailadressen eller domænet. Du kan ikke anvende jokertegn i dette søgefelt. Hvis du indtaster en *, findes kun e-mails, der indeholder symbolet * i afsenderfeltet

- Du kan søge efter afsendere, der er føjet til listen over godkendte eller blokerede afsendere inden for et bestemt datointerval.
- Rulning gennem listens sider.

Sådan vises alle elementer igen efter en søgning:

- Gå til fanen **Godkend** eller **Bloker** (efter behov), og klik på knappen **Ryd søgning**.

Tilføjelse af godkendte eller blokerede afsendere eller domæner

Der kan føjes elementer til dine personlige lister over godkendte og blokerede afsendere på forskellige måder:

- Elementerne kan manuelt føjes til dine lister over godkendte og blokerede afsendere under fanerne **Godkend** og **Bloker**.
- På siden **Start** kan du vælge en meddelelse og bruge mailikonerne **Godkend** og **Bloker** eller knapperne **Godkend domæne** og **Bloker domæne** til at godkende eller blokere meddelelsens afsender eller domæne.
- Når du frigiver en spammail til din indbakke, får du mulighed for at godkende afsenderen af spammailen. Du kan også godkende afsenderens domæne, så alle mail, der sendes fra det pågældende domæne, omgår AntiSpam-tjenesten.
- Karantæneadministratoren for karantæneportalen kan tilføje, redigere og slette elementer på dine vegne.

Sådan tilføjes godkendte eller blokerede afsendere eller domæner

- 1 Gå til siden **Godkend|Bloker** vha. menuen i venstre side af karantæneportalen, og klik så enten på fanen **Godkend** eller **Bloker**.
- 2 Klik på **Tilføj**. Dialogboksen **Tilføj domæne eller afsender** vises.
- 3 Indtast mailadressen eller domænenavnet for afsenderen samt en beskrivelse (skal angives), og klik så på **Send**.

Det nye element vises på listen.

Mailadressen skal være den fulde adresse med et gyldigt domænenavn, f.eks. ajensen@eksempel.dk. En delvis mailadresse, f.eks. jensen@eksempel, er ikke gyldig. Domænenavnet skal være det fulde navn, f.eks. eksempel.dk, eller det øverste niveau af domænet, f.eks. .com eller .dk. Underdomæner, f.eks. navn.domaene.dk, er også gyldige. Et delvist domænenavn uden det øverste niveau af domænet, f.eks. symantec eller webcam, er ikke gyldigt. Jokertegnet * må heller ikke forekomme i et domænenavn.

Sådan tilføjer du en godkendt afsender fra hjemmesiden

- ◆ Når du modtager en mail, der identificeres som spam, fra en afsender, som du vil føje til din egen liste over godkendte afsendere, skal du vælge mailen og klikke på **Godkend afsender/Godkend domæne**.

Afsenderens mailadresse eller domæne føjes til din personlige liste over godkendte afsendere, og den valgte mailadresse frigives fra karantænen.

Sådan tilføjer du en blokeret afsender fra hjemmesiden

- ◆ Når du modtager en mail, der identificeres som spam, fra en afsender, som du vil føje til din egen liste over blokerede afsendere, skal du vælge mailen og klikke på **Bloker afsender/Bloker domæne**.

Afsenderens mailadresse eller domæne føjes til din personlige liste over blokerede afsendere, og den valgte mailadresse slettes.

Sletning af godkendte eller blokerede afsendere eller domæner

Bemærk! Du bliver ikke bedt om at bekræfte en sletning, når der slettes elementer på listerne over godkendte og blokerede afsendere.

Sådan slettes valgte godkendte eller blokerede afsendere eller domæner

- 1 Gå til siden **Godkend|Bloker** vha. menuen i venstre side af karantæneportalen, og klik så enten på fanen **Godkend** eller **Bloker**.
- 2 Find de ønskede elementer, og markér afkrydsningsfelterne til venstre for elementerne.
- 3 Klik på **Slet**.

Sådan slettes alle godkendte eller blokerede afsendere eller domæner

- 1 Gå til siden **Godkend|Bloker** vha. menuen i venstre side af karantæneportalen, og klik så enten på fanen **Godkend** eller **Bloker**.
- 2 Markér afkrydsningsfeltet i overskriften i den venstre kolonne. Alle elementer vælges.
- 3 Klik på **Slet**.

Anmodning om godkendelse af en afsender

Hvis du ønsker at modtage mail fra en bestemt afsender, hvis mail regelmæssigt identificeres som spam, kan du anmode om, at afsenderen føjes til organisationens

liste over godkendte afsendere. Mail fra afsendere på listen over godkendte afsendere ignoreres af Antispam-scannerne.

Bemærk! Administratoren af mailtjenesterne kan muligvis have angivet, at du ikke har mulighed for at anmode om, at en afsender føjes til listen over godkendte afsendere. Det kan dog også være, at administratoren af mailtjenesterne har angivet, at du selv må administrere dine egne personlige lister over godkendte og blokerede afsendere. I så fald kan du selv føje en afsender til listen.

Sådan anmodes der om godkendelse af en afsender

- 1 Gå til **Startside** eller siden **Godkend|Bloker**.
- 2 Vælg en mail fra den pågældende afsender, og klik på **Frigiv**.
- 3 Klik på **Godkend afsender**, når bekræftelsen **Mail frigivet** vises. Der sendes derefter en mail til administratoren af mailtjenesterne, der anmoder om, at afsenderen føjes til virksomhedens liste over godkendte afsendere. Administratoren bestemmer, om afsenderen tilføjes.

Indstillinger

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Ændring af adgangskoden](#)
- [Indstilling af hyppigheden af beskeder](#)
- [Tilføjelse af aliasser](#)

Ændring af adgangskoden

Af sikkerhedsmæssige årsager skal du ændre adgangskoden regelmæssigt. Afhængigt af virksomhedens sikkerhedspolitik kan det blive krævet i karantæneportalen, at du ændrer adgangskoden.

Sådan ændres adgangskoden

- 1 Klik på ikonet for **Indstillinger** i menuen i venstre side.
- 2 Klik på fanen **Skift adgangskode**.
- 3 Indtast din gamle adgangskode.
- 4 Indtast din nye adgangskode.
- 5 Bekræft den nye adgangskode ved at indtaste den igen i feltet **Gentag ny adgangskode**.
- 6 Klik på **Rediger**. Der vises en bekræftelse af ændringen.

Bemærk! Karantæneportalen kan kræve, at din adgangskode indeholder numeriske og andre ikke-alfabetiske tegn, og der kan også være andre adgangskoderelaterede begrænsninger. Begrænsningerne sikrer, at adgangskoderne er sikre og svære at gætte eller bryde. Du kan finde flere oplysninger i afsnittet om adgangskoder i organisationens politik for acceptabel brug.

Indstilling af hyppigheden af beskeder

Hvis din organisation har aktiveret meddelelsesfunktionen, vil du med jævne mellemrum modtage mail om spam, der er gemt på karantæneportalen. Oversigtsmeddelelsen viser kun de mail, der er modtaget på karantæneportalen siden sidste meddelelse.

Afhængigt af, hvordan karantæneportalen er blevet konfigureret af din karantæneadministrator, kan du muligvis ændre, hvor ofte du modtager meddelelser. Hvis linket **Meddelelser** vises på siden **Indstillinger**, kan du angive meddelelsesfrekvensen.

Bemærk! Du skal muligvis registrere dig og anmode om en adgangskode, for at underretningerne kan sendes.

Sådan ændrer du hyppigheden af underretninger

- 1 Klik på ikonet for **Indstillinger** i menuen i venstre side.
- 2 Klik på fanen **Hyppighed af besked**.
- 3 Vælg afkrydsningsfeltet **Aktivér besked**.
- 4 Vælg en ugedag eller et timeinterval i rullelisten **Hyppighed af besked**.
- 5 Vælg et tidspunkt i rullelisten **Afsendelsestidspunkt for beskeder**.
- 6 Klik på **Gem**.

Tilføjelse af aliasser

Hvis du har flere mailadresser i organisationen (f.eks. anders.jensen@eksempel.dk og ajensen@eksempel.dk), kan du kombinere disse som aliasser under én enkelt konto på karantæneportalen. Ved kombination af mailalias behøver du kun ét login (mailadresse og adgangskode) til karantæneportalen, og alle spammail vises samlet.

Bemærk! Aliasser kan kun være mailadresser, der er blevet registreret af virksomheden. Hvis du har angivet aliasser for din konto, vises både afsenderen og modtageren af dine spammail på siden **Oversigt** på karantæneportalen.

Sådan tilføjes et alias

- 1 Klik på ikonet for **Indstillinger** i menuen i venstre side.
- 2 Klik på fanen **Administrer aliasser**.

- 3 Gå til feltet **Angiv mailadresse**, og indtast den ekstra mailadresse, der skal administreres af denne konto.
- 4 Klik på **Tilføj**. Der vises en bekræftelsesmeddelelse. Der sendes en mail til din anden mailadresse, hvor du skal bekræfte, at den pågældende mailadresse skal gøres til et alias. Klik på URL-adressen i mailen for at bekræfte oprettelsen af aliaset. Aliaset vises i venteposition i karantæneportalen, indtil du har bekræftet.

Administrer aliasser (kun portaladministratorer)

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Tilføjelse af aliasser \(for administratorer\)](#)

Tilføjelse af aliasser (for administratorer)

Administratorer af karantæneportalen bruger siden **Administrer aliasser** til at se, tilføje og redigere aliasser for virksomhedens brugere af karantænefunktionen. Hvis dine brugere har flere mailadresser i organisationen, kan disse samles som aliasser i en enkelt konto på karantæneportalen. Siden Administrer aliasser kan kun ses og åbnes af administratorer. Hvis det er tilladt ifølge virksomhedens sikkerhedspolitik, kan de enkelte brugere administrere deres egne aliasser via fanen **Administrer aliasser** på siden **Indstillinger** på karantæneportalen.

Sådan tilføjes eller erstattes aliasser for en bruger af karantænefunktionen

- 1 Klik på ikonet for **Administrer aliasser** i menuen i venstre side.
- 2 Indtast mailadressen på den bruger, som du vil tilføje aliasser for, i feltet **Ejer**.
- 3 I feltet **Aliasser** skal du indtaste de ekstra mailadresser, der skal administreres af denne konto. Du kan også indtaste en liste over aliasser, som skal erstatte brugerens eksisterende aliasser.
- 4 Klik på **Tilføj** for at tilføje nye aliasser til den eksisterende liste over aliasser for brugeren, eller klik på **Erstat** for at erstatte den eksisterende liste med de aliasser, du har indtastet her. Der vises en bekræftelsesmeddelelse. Der sendes en mail til ejerens anden mailadresse, hvor vedkommende skal bekræfte, at den pågældende mailadresse skal gøres til et alias. Klik på URL-adressen i mailen for at bekræfte oprettelsen af aliasset. Aliasset vises i venteposition i karantæneportalen, indtil du har bekræftet.

På siden **Administrer aliasser** vises mailadresserne for alle ejere og deres tilknyttede aliasser. Du kan søge efter ejer eller alias. Du kan også slette ejeres aliasser enkeltvist eller i grupper ved at markere afkrydsningsfelterne i højre side af siden og så klikke på ikonet for **Slet**.

Sådan søger du efter aliaserne for en bruger af karantænefunktionen

- 1 Klik på ikonet for **Administrer aliasser** i menuen i venstre side.
- 2 Indtast mailadressen på en ejer, hvis aliasser du vil have vist, i feltet **Ejer**, og klik på ikonet, som forestiller et forstørrelsesglas for at starte søgningen.
- 3 Der vises en liste over alle den pågældende ejers tilknyttede aliasser samt oplysninger om, hvorvidt aliasset er aktivt eller i venteposition.

Administrer kontogrupper (kun portaladministratorer)

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Kontogrupper](#)

Kontogrupper

En karantæneadministrator for karantæneportalen kan indstille spam for bestemte konti på karantæneportalen til at blive sendt til ejeren af en "kontogruppe". En kontogruppe gør det muligt at gennemse spam for flere mailadresser på en enkelt konto på karantæneportalen. Indstillingerne for de enkelte konti gælder fortsat for disse personers mail, og brugerne i gruppen kan fortsat få vist og administrere deres egen spam.

Sådan tilføjes en kontogruppe

- 1 Klik på ikonet for **Administrer kontogrupper** i menuen i venstre side.
- 2 Indtast mailadressen på en bruger, som du vil have skal være ejer af en kontogruppe, i feltet **Ejer**.
- 3 Indtast mailadresserne på de brugere, du vil knytte til gruppen, i feltet **Kontogrupper**, og klik på **Tilføj**.

Når brugere er blevet angivet som ejer af en kontogruppe, modtager de en underretningsmail med information om dette og anmodning om bekræftelse herpå. Brugere af de enkelte mailadresser i en kontogruppe kan fortsat administrere deres egne spam- og kontoindstillinger. Hvis en bruger er ejer af en kontogruppe, kan mail i karantæneportalen for den pågældende gruppe være underlagt sikkerhedsindstillinger, der er forskellige fra ejerens egen mail – indstillingerne kan have indflydelse på, om vedkommende kan få vist emnelinjen i de pågældende mail, om de kan åbne en eksempelvisning, og om de kan slette en mail.

Du kan søge efter og få vist oplysninger om kontoejere og deres grupper samt slette enkelte ejere eller gruppemedlemmer. Du finder en ejer eller et gruppemedlem ved at angive mailadressen for ejeren eller gruppemedlemmet i det relevante felt og klikke på det ikon, som forestiller et spørgsmålstegn (?) for at starte søgningen. Gruppemedlemmer kan slettes ved at markere afkrydsningsfeltet i højre side af siden og så klikke på ikonet for **Slet**.

Administrer konti (kun portaladministratorer)

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Oprettelse af konti for brugere af karantænefunktionen](#)

Oprettelse af konti for brugere af karantænefunktionen

Konti i systemet spamkarantæne kan oprettes manuelt på siden **Administrer konti** på karantæneportalen. Du kan indtaste eller indsætte op til 300 adresser i feltet **Konti** i et enkelt trin samt angive, om der skal sendes en velkomstmeddelelse til brugeren, når kontoen er oprettet, og hvorvidt der skal aktiveres underretninger for de oprettede konti, når der er modtaget spam på kontiene. Du kan kun oprette konti inden for det domæne, som du administrerer.

Sådan tilføjes konti for brugere af karantænefunktionen

- 1 Klik på ikonet for **Administrer kontogrupper** i menuen i venstre side.
- 2 Indtast eller indsæt brugernes mailadresser i feltet **Konti**. Du kan angive op til 300 adresser på én gang.
- 3 Vælg de relevante afkrydsningsfelter, hvis der skal sendes en velkomstbesked, når kontoen er oprettet, og hvis underretninger skal aktiveres for de oprettede konti.
- 4 Klik på **Tilføj konto**. Hvis du har tilføjet et stort antal adresser, skal du regne med, at behandlingen tager lidt tid.

Sådan vises kontooplysningerne for en bruger af karantænefunktionen

Bemærk! Du kan angive nogen eller alle søgekriterier, alt afhængigt af hvor bred søgningen skal være. For eksempel vises alle de konti, som er oprettet manuelt, hvis du kun angiver **Manuel** som oprettelsesmetode.

- 1 Klik på ikonet for **Administrer kontogrupper** i menuen i venstre side.
- 2 Indtast mailadressen på den bruger, hvis oplysninger du vil have vist.
- 3 Vælg brugerens domæne fra rullelisten.
- 4 Angiv oprettelsesmetoden for kontoen (**Manuel** eller **Vilkårlig måde**).
- 5 Klik på ikonet, som forestiller et spørgsmålstegn (?), for at starte søgningen.

Sådan slettes en brugers karantænekonto

Bemærk! Når du sletter en konto, skal du være opmærksom på, at der sker en permanent sletning af alle spammail samt eventuelle kontoindstillinger, der er angivet af brugeren. Det er bedste praksis at informere den pågældende bruger om kontosletningen, så der ikke opstår forvirring.

- 1 Klik på ikonet for **Administrer kontogrupper** i menuen i venstre side.
- 2 Angiv et eller flere søgekriterier for at finde den ønskede konto.
- 3 Marker afkrydsningsfeltet til højre for kontoen, og klik på ikonet for **Slet**.

Administrer mailskabeloner (kun portaladministratorer)

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Sådan bliver brugerne af karantænefunktionen informeret vha. skabeloner](#)

Sådan bliver brugerne af karantænefunktionen informeret vha. skabeloner

Administratorerne kan bruge skabeloner til en række rutinemæssige typer af kommunikation. Du kan vælge, få vist og tilpasse skabeloner til:

- Første gang (bruger)
- Sæt bruger på hvidliste
- Sæt domæne på hvidliste
- Beskeder
- Nulstilling af adgangskode
- Brugsrapport
- Aliasbekræftelse
- Aliasbekræftelse af Master
- Aliasbekræftelse af Slave
- Forudindstillet alias
- Ny konto

Du kan angive det domæne, hvis brugere vil modtage disse former for kommunikation. Du kan også angive de nationale indstillinger for de pågældende

brugere. Der er en liste over pladsholdere til skabelonerne og definitioner af dem, som kan være en hjælp til at tilpasse skabelonen til brugernes behov.

Med redigeringsfunktionen til skabeloner får du et formateret miljø til at indtaste din tekst i. Du kan også se og arbejde direkte i HTML-kilden.

Sådan sendes en skabelonbaseret mail

- 1 Klik på ikonet for **Administrer mailskabeloner** i menuen i venstre side.
- 2 Angiv domænet for den valgte bruger, vælg den ønskede skabelon fra rullelisten, vælg brugerens nationale indstillinger, og klik på **Hent skabelon**.
Redigeringsfunktionen til skabeloner vises.
- 3 Rediger de varierende felter i skabelonen med specifikke oplysninger om den valgte bruger. Hvis du er usikker på, hvilke oplysninger et felt skal indeholde, kan du se listen **Pladsholder for mail** til højre for redigeringsfunktionen til skabeloner.
- 4 Når du er færdig med at redigere skabelonens felter, skal du klikke på **Eksempel** for at se, hvordan den færdige mail vil se ud.
- 5 Hvis du er tilfreds med, hvordan mailen ser ud, skal du klikke på **Anvend** og så vælge, om dine ændringer skal anvendes til det angivne domæne, alle domæner eller udvalgte domæner.
- 6 Klik på **Anvend ændringer** for at gemme ændringerne.

Fejlfinding

Dette kapitel indeholder følgende emner:

- [Jeg har ikke modtaget en mail om registrering og login](#)
- [Systemet har ikke sendt mig nogen meddelelse om nulstilling af adgangskode](#)
- [Jeg har frigivet en mail, men har ikke modtaget den i min indbakke](#)

Jeg har ikke modtaget en mail om registrering og login

Der kan være to årsager til, at du endnu ikke har modtaget oplysninger om registrering eller login:

- Du har ikke modtaget nogen spammail.
- Din karantæneadministrator har besluttet at administrere din spam på en anden måde end ved at oprette en særskilt konto til dig på karantæneportalen.

Gør følgende for at kontrollere, om der er oprettet en konto for dig:

1. Gå til login-siden.
2. Klik på linket **Glem adgangskode?**.
3. Indtast din mailadresse.
4. Klik på **Anmod om nulstilling af adgangskode**.

Hvis du modtager fejlmeddelelsen **Ugyldig mailadresse**, findes der ingen konto til karantæneportalen. Hvis du mener, at du bør have en konto, skal du kontakte din karantæneadministrator.

Hvis du modtager en meddelelse om nulstilling af adgangskoden (sendes til din indbakke), skal du klikke på linket i meddelelsen for at angive din adgangskode. Når du logger på karantæneportalen, vises de mail, der er blevet sat i karantæne

for dig. Hvis der ikke er videresendt spam til karantæneportalen, vises meddelelsen **Der er på nuværende tidspunkt ingen spammail i karantænesystemet.**

Systemet har ikke sendt mig nogen meddelelse om nulstilling af adgangskode

Der er ikke oprettet en konto til dig på karantæneportalen, hvis du modtager fejlmeddelelsen **Ugyldig mailadresse**, når du anmoder om at nulstille en adgangskode. Dette kan have to årsager:

- Du har ikke modtaget nogen spammail.
- Din karantæneadministrator har besluttet at administrere din spam på en anden måde end ved at oprette en særskilt konto til dig på karantæneportalen.

Hvis du mener, at du bør have en konto på karantæneportalen, skal du kontakte din karantæneadministrator.

Jeg har frigivet en mail, men har ikke modtaget den i min indbakke

Hvor lang tid, det tager for en mail at nå din indbakke, afhænger af flere forskellige faktorer, der ligger uden for Antispam-tjenesten, f.eks. internetforsinkelser. Vent et par timer, og forsøg derefter at frigive mailen igen. Hvis den stadig ikke modtages i indbakken, skal du kontakte karantæneadministratoren.