

# Email Quarantine

Handleiding

# Handleiding voor Email Quarantine

Documentatieversie: fase 0

## Wettelijke kennisgeving

Copyright 2016 Symantec Corporation. Alle rechten voorbehouden.

Symantec, het Symantec-logo en het keurmerkviñkje zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Symantec Corporation of zijn aangesloten ondernemingen in de Verenigde Staten en andere landen. Andere namen kunnen handelsmerken zijn van de respectieve eigenaars.

Het product dat in dit document wordt beschreven, wordt onder licentie verstrekt. Deze licentie beperkt het gebruik, het kopieerrecht, de distributie en de decompilatie/reverse engineering van dit product. Geen enkel deel van dit document mag worden gereproduceerd in enige vorm op enige wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Symantec Corporation en haar eventuele licentiegevers.

DE DOCUMENTATIE WORDT GELEVERD 'ZOALS DEZE IS' EN ALLE EXPLICIETE OF IMPLICIETE VOORWAARDEN, REPRESENTATIES EN GARANTIES, WAARONDER IMPLICIETE GARANTIES VAN VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL OF NIET-SCHENDING WORDEN AFGEWEEZEN, TENZIJ DERGELIJKE DISCLAIMERS NIET WETTELIJK ZIJN TOEGESTAAN. SYMANTEC CORPORATION IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE IN VERBAND MET DE VERSTREKKING, PRESTATIES OF HET GEBRUIK VAN DEZE DOCUMENTATIE. DE INFORMATIE IN DEZE DOCUMENTATIE KAN ZONDER VOORAFGAANDE KENNISGEVING WORDEN GEWIJZIGD.

De Gelicentieerde Software en Documentatie worden beschouwd als commerciële computersoftware zoals gedefinieerd in FAR 12.212 en zijn onderhevig aan beperkte rechten zoals gedefinieerd in FAR Sectie 52.227-19 'Commercial Computer Software - Restricted Rights' en DFARS 227.7202, e.v. 'Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation,' al naar gelang van toepassing, en eventuele verdere voorschriften, ongeacht of die door Symantec zijn geleverd op locatie of als hosted services. Het gebruiken, wijzigen, uitgeven van een reproductie, uitvoeren, weergeven of openbaar maken van de Gelicentieerde Software en Documentatie door de Amerikaanse regering zal uitsluitend gebeuren conform de voorwaarden in deze Overeenkomst.

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

<http://www.symantec.com>

# Technische ondersteuning

Indien u hulp nodig hebt met een onderdeel van de beveiligingservices dat niet wordt behandeld in de online Help of de beheerdershandleidingen, neem dan contact op met uw IT-beheerder of met het ondersteuningsteam. Klik op **Ondersteuning > Contact** om de contactgegevens van uw ondersteuningsteam in het portaal te vinden.

# Inhoudsopgave

Technische ondersteuning .....	3	
Hoofdstuk 1	Basisprincipes van Symantec Email	
	Quarantine .....	6
	Wat is Quarantineportal? .....	6
	Aanmelden .....	7
	Navigeren in de portal .....	8
	De weergavetaal wijzigen .....	8
	De in quarantaine geplaatste e-mails die u wilt weergeven, filteren .....	9
	Uw spamberichten bekijken .....	9
	Een e-mail zoeken .....	10
	E-mails selecteren .....	10
	E-mails vrijgeven .....	10
	E-mails verwijderen .....	12
Hoofdstuk 2	Goedkeuren Blokkeren .....	13
	Uw lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders en domeinen beheren .....	13
	Uw goedgekeurde en geblokkeerde afzenders of domeinen weergeven .....	14
	Goedgekeurde of geblokkeerde afzenders of domeinen toevoegen .....	15
	Goedgekeurde of geblokkeerde afzenders of domeinen verwijderen .....	16
	Goedgekeuring van afzenders aanvragen .....	17
Hoofdstuk 3	Instellingen .....	18
	Uw wachtwoord wijzigen .....	18
	Frequentie van meldingen instellen .....	19
	Aliassen toevoegen .....	19
Hoofdstuk 4	Aliassen beheren (alleen Portal-beheerders) .....	21
	Aliassen toevoegen (voor beheerders) .....	21

Hoofdstuk 5	Accountgroepen beheren (alleen Portal-beheerders) .....	23
	Accountgroepen .....	23
Hoofdstuk 6	Accounts beheren (alleen Portal-beheerders) .....	25
	Accounts voor quarantainegebruikers maken .....	25
Hoofdstuk 7	E-mailsjablonen beheren (alleen Portal-beheerders) .....	27
	Quarantainegebruikers op de hoogte houden via sjablonen .....	27
Hoofdstuk 8	Problemen oplossen .....	29
	Ik heb geen e-mail ontvangen met het verzoek om me te registreren en aan te melden. ....	29
	Ik krijg geen bericht toegestuurd om mijn wachtwoord opnieuw in te stellen. ....	30
	Ik heb een e-mail vrijgegeven maar deze is niet in mijn mailbox binnengekomen. ....	30

# Basisprincipes van Symantec Email Quarantine

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Wat is Quarantaineportal?](#)
- [Aanmelden](#)
- [Navigeren in de portal](#)
- [De weergavetaal wijzigen](#)
- [De in quarantaine geplaatste e-mails die u wilt weergeven, filteren](#)
- [Uw spamberichten bekijken](#)
- [Een e-mail zoeken](#)
- [E-mails selecteren](#)
- [E-mails vrijgeven](#)
- [E-mails verwijderen](#)

## Wat is Quarantaineportal?

Email Quarantine van Symantec slaat e-mails op die als mogelijke spam of nieuwsbrieven worden aangemerkt door de antispamservice, om te voorkomen dat mogelijke spam uw gewone mailbox bereikt. E-mails worden 14 dagen lang bewaard in Quarantaineportal (tenzij u ze eerder verwijdert). U communiceert met Email Quarantine via Quarantaineportal, waarmee u e-mail in quarantaine kunt bekijken, accepteren en verwijderen, geblokkeerde en toegestane afzenders kunt beheren en instellingen en voorkeuren kunt opgeven. Beheerders gebruiken

Quarantaineportal bovendien om e-mail in quarantaine te beheren voor de e-mailontvangers van hun organisatie.

- Al naargelang de manier waarop Quarantaineportal is ingesteld, ontvangt u regelmatig overzichtsmeldingen van e-mails die naar Quarantaineportal zijn doorgestuurd.
- U kunt zich aanmelden bij Quarantaineportal, en de datum en afzender zien van de e-mails die als spam zijn gedetecteerd. Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie kunt u mogelijk het onderwerp en de tekst van de e-mails zien. Met de voorbeeldweergave kunt u geen bijlagen of ingesloten afbeeldingen weergeven.
- U kunt ongewenste e-mails verwijderen of gewenste e-mails vrijgeven en naar uw normale mailbox sturen. U kunt wellicht e-mails rechtstreeks uit uw overzichtsmeldingen vrijgeven.
- Wanneer u e-mails op meer dan een adres ontvangt, kunt u aliassen aan Quarantaineportal toevoegen. Alle e-mails die als spam worden geïdentificeerd, worden dan aan dezelfde Quarantaineportal-account bezorgd.

## Aanmelden

Als u een URL, gebruikersnaam en wachtwoord voor Quarantaineportal heeft, kunt u zich aanmelden. U kunt de URL, de gebruikersnaam en het wachtwoord vinden in het welkomstbericht dat u heeft ontvangen, of u heeft zich mogelijk geregistreerd in Quarantaineportal. U wordt misschien gevraagd om uw wachtwoord te wijzigen zodra u zich aanmeldt.

### Aanmelden bij Quarantaineportal

- 1 Klik op de URL in uw welkomstbericht of overzichtsmelding.
- 2 Voer uw gebruikersnaam en wachtwoord in.
- 3 Klik op de knop **Aanmelden**.

De Quarantaineportal-startpagina wordt weergegeven.

---

**Opmerking:** Wanneer u zich voor het eerst aanmeldt, ziet u mogelijk de pagina Nieuwe account. Klik op de knop **Mij een wachtwoord sturen**. Het wachtwoord wordt verstuurd naar het e-mailadres dat u gebruikt om u aan te melden. Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie wordt u wellicht geregeld gevraagd uw wachtwoord te wijzigen. Uw organisatie kan beperkingen hebben ingesteld voor het type wachtwoord dat u mag gebruiken.

---

## Navigeren in de portal

In het menu van Quarantaineportal, aan de linkerkant van het scherm, worden pictogrammen weergegeven die u kunt gebruiken om te navigeren tussen secties in de portal waar u verschillende taken uitvoert. Het is standaard geminimaliseerd, zodat mobiele gebruikers de portalpagina's gemakkelijker kunnen weergeven.

### Het menu weergeven

- 1 Klik in de linkerbovenhoek van de portalstartpagina op de drie horizontale balkjes links van het Quarantaineportal-logo. Het menu wordt aan de linkerkant van de pagina weergegeven.
- 2 Klik op het toepasselijke pictogram in het menu om de gewenste portalpagina weer te geven: **Startpagina**, **Goedkeuren|Blokkeren**, **Instellingen**, **Aliassen beheren**, **Accountgroepen beheren**, **Accounts beheren** of **E-mailsjablonen beheren**.

---

**Opmerking:** Mits het quarantainebeleid van hun organisatie dit toestaat, kunnen gebruikers van Email Quarantine alleen de eerste drie portalpagina's zien en gebruiken: **Startpagina**, **Goedkeuren | Blokkeren** en **Instellingen**. De overige vier pagina's ( **Aliassen beheren**, **Accountgroepen beheren**, **Accounts beheren** en **E-mailsjablonen beheren** ) zijn alleen zichtbaar voor e-mailquarantainebeheerders.

---

## De weergavetaal wijzigen

U kunt de taal van de Quarantaineportal-weergave wijzigen.

### De weergavetaal wijzigen

- 1 In de rechterbovenhoek van de Quarantaineportal-startpagina klikt u op uw gebruikersnaam om de lijst met talen weer te geven die de portal ondersteunt (samen met links om de Help weer te geven en om u af te melden).  
  
Voor mobiele gebruikers wordt de gebruikersnaam weergegeven in het navigatievenster aan de zijkant, samen met pictogrammen om andere Quarantaineportal-pagina's te openen.
- 2 Selecteer de gewenste taal in de vervolgkeuzelijst. Alle inhoud van Quarantaineportal wordt nu weergegeven in de geselecteerde taal.

---

**Opmerking:** Beheerders gebruiken besturingselementen op de pagina Sjablonen om de taal op te geven van de meldingen die u ontvangt van E-mailquarantaine.

---



## De in quarantaine geplaatste e-mails die u wilt weergeven, filteren

Op de Startpagina van Quarantaineportal wordt een lijst met in quarantaine geplaatste e-mails weergegeven. U bepaalt welke e-mails worden weergegeven in de lijst door het volgende te selecteren:

- **Filter** : klik op het pijltje om **Alle domeinen** of een specifiek domein te kiezen waarvoor in quarantaine geplaatste e-mails moeten worden weergegeven. Beheerders kunnen bovendien **Mijn overzicht** kiezen om hun eigen in quarantaine geplaatste e-mails weer te geven.
- **E-mails** : klik op **Totaal** om zowel spam als nieuwsbrieven weer te geven, of klik op de pictogrammen **Spam** of **Nieuwsbrieven** om de respectieve typen in quarantaine geplaatste e-mails weer te geven.
- **Tijdslijn** : klik op het pictogram voor 14 dagen, 7 dagen of 1 dag om de periode te selecteren waarvoor in quarantaine geplaatste e-mails moeten worden weergegeven.

## Uw spamberichten bekijken

Wanneer u zich aanmeldt bij Quarantaineportal kunt u de naar u verzonden spamberichten bekijken. De afzender en datum worden voor ieder bericht weergegeven. Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie kunt u mogelijk het onderwerp van e-mails zien.

---

**Opmerking:** Als uw Quarantaineportal-account spam van meerdere e-mailadressen bevat (dat wil zeggen als u een alias-e-mailadres voor uw Quarantaineportal-account heeft ingesteld), wordt het doeladres van elke e-mail in de kolom Ontvanger weergegeven.

---

### De lijst sorteren

- ◆ Klik op de kop van de kolom waarop u wilt sorteren. In de kolomkop wordt een pijl weergegeven ter aanduiding van de sorteervolgorde.

### Definiëren hoeveel vermeldingen u per pagina wilt weergeven

- ◆ Klik op de vervolgkeuzelijst **Berichten per pagina** en selecteer het aantal e-mails dat moet worden weergegeven op de pagina.

## Een e-mail zoeken

U kunt in Quarantineportal zoeken naar een e-mail van een specifieke afzender of met een specifiek onderwerp. Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie kunt u mogelijk de onderwerpregel van e-mails bekijken. Is dit het geval, dan kunt u Quarantineportal doorzoeken op een e-mail met specifieke tekst in het onderwerp.

### Een e-mail zoeken

- 1 Typ een sleutelwoord (of een deel ervan) in het zoekvak om de onderwerpregel of de afzender van de e-mail aan te duiden. U kunt geen jokertekens in het zoekveld gebruiken. Als u bijvoorbeeld zoekt naar \*, vindt u alleen e-mails met een sterretje (\*) in de onderwerpregel of de afzendernaam.
- 2 Klik op **Zoeken**. E-mails met het sleutelwoord worden weergegeven.

## E-mails selecteren

Wanneer u uw e-mails wilt verwijderen of vrijgeven, kunt u kiezen uit twee selectiemethoden: elk bericht afzonderlijk selecteren, of een hele pagina met berichten tegelijk.

### Een afzonderlijk bericht selecteren

- ◆ Zoek de e-mail en schakel het bijbehorende selectievakje in.

### Alle e-mails op een pagina selecteren

- ◆ Schakel het selectievakje boven aan de lijst, links van de kolom **Afzender** in. Alle e-mails op de pagina worden geselecteerd.

Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie kunt u mogelijk de berichttekst van een e-mail bekijken. Wanneer dit het geval is:

### De inhoud van een e-mail weergeven

- ◆ Zoek de gewenste e-mail en klik op de naam van de afzender. De e-mail wordt weergegeven. U kunt de inhoud van de e-mail bekijken en bepalen of u deze wilt vrijgeven, verwijderen of laten staan.

## E-mails vrijgeven

Wanneer u een e-mail vrijgeeft, wordt deze naar uw mailbox verzonden. De e-mail blijft zichtbaar in Quarantineportal. U kunt e-mails een voor een of met één pagina tegelijk vrijgeven.

---

**Opmerking:** Als u de eigenaar van een accountgroep of van een account met aliassen bent en een e-mail voor een van uw aliassen of lidaccounts vrijgeeft, wordt het e-mailbericht niet naar uw eigen mailbox maar naar die van de oorspronkelijke geadresseerde gestuurd.

---

---

**Let op:** Als het beveiligingsbeleid van uw organisatie u belet het onderwerp of de inhoud van e-mails in Quarantaineportal weer te geven, kunt u deze e-mails alleen lezen door ze naar uw mailbox vrij te geven. Pas op bij het vrijgeven van e-mails met mogelijk ongepaste inhoud. Wanneer u deze eenmaal heeft vrijgegeven en in uw mailbox heeft ontvangen, bent u er verantwoordelijk voor.

---

### Een e-mailbericht vrijgeven uit Quarantaineportal

- ◆ Voer een van de volgende handelingen uit:
  - Schakel het selectievakje links van de gewenste e-mail in en klik op de knop **Vrijgeven** boven aan de lijst.
  - Als het beveiligingsbeleid van uw organisatie u toestaat de e-mails vooraf te bekijken, opent u de gewenste e-mail door op de afzenderdetails te klikken en vervolgens op de knop **Vrijgeven** boven aan de e-mail.

U ziet het bevestigingsbericht **Bericht vrijgegeven**. U kunt mogelijk verzoeken dat de afzender wordt toegevoegd aan de bedrijfslijst of uw eigen lijst met goedgekeurde afzenders.

### Meerdere e-mails vrijgeven uit Quarantaineportal

- 1 Schakel de selectievakjes links van de gewenste e-mails in en klik op **Vrijgeven** boven of onder aan de lijst.  
  
Het bevestigingsbericht **Bericht vrijgegeven** wordt weergegeven voor het eerste geselecteerde bericht.
- 2 Klik op **Doorgaan**.  
  
Het volgende bevestigingsbericht **Bericht vrijgegeven** wordt weergegeven.
- 3 Ga op deze manier door tot alle e-mails zijn vrijgegeven.

---

**Opmerking:** Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie kunt u, bij ieder bevestigingsbericht **Bericht vrijgegeven**, verzoeken dat de afzender wordt toegevoegd aan de bedrijfslijst of uw eigen lijst met goedgekeurde afzenders.

---

## Een e-mail van een actieve overzichtsmelding vrijgeven

Als uw organisatie actieve overzichtsmeldingen heeft ingesteld, bevatten uw overzichtsmeldingen links om de spammails vrij te geven zonder u aan te melden bij Quarantaineportal.

Om veiligheidsredenen kunt u een e-mailbericht slechts eenmaal vrijgeven vanuit een actieve overzichtsmelding. Hierdoor wordt verhinderd dat malafide gebruikers een e-mailbericht meermaals vrijgeven om een DOS-aanval (Denial of Service) uit te voeren. Als u de e-mail opnieuw wilt vrijgeven, kunt u dit doen vanuit Quarantaineportal. U kunt ook uw quarantainebeheerder vragen dit voor u te doen.

Klik in uw spambericht op de link naast de e-mail die u wilt vrijgeven. De vrijgave van de e-mail wordt bevestigd.

In de volgende omstandigheden kan een e-mail niet worden vrijgegeven:

- De e-mail is al vrijgegeven in Quarantaineportal.
- De e-mail is al verwijderd uit Quarantaineportal, door uzelf of een quarantainebeheerder.
- De e-mail is verlopen. Spamberichten worden 14 dagen bewaard.

## E-mails verwijderen

Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie kunt u mogelijk e-mails verwijderen. Als u een e-mail verwijdert, wordt deze verwijderd uit Quarantaineportal. U kunt e-mails een voor een, met één pagina tegelijk of allemaal tegelijk verwijderen.

Als het beveiligingsbeleid van uw organisatie u toestaat e-mails te verwijderen:

### Een e-mail verwijderen

- ◆ Schakel het selectievakje links van de gewenste e-mail in en klik op **Verwijderen** boven aan de lijst om dit te doen, of open de e-mail die u wilt verwijderen door op de afzenderdetails te klikken en vervolgens **Verwijderen** boven aan de e-mail.

### Een pagina met e-mails verwijderen

- 1 Schakel het selectievakje links van de kop **Mail van** in. Alle e-mails op de pagina worden geselecteerd.
- 2 Klik op **Verwijderen** boven aan de lijst.

# Goedkeuren|Blokkeren

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Uw lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders en domeinen beheren](#)
- [Goedkeuring van afzenders aanvragen](#)

## Uw lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders en domeinen beheren

---

**Opmerking:** Afhankelijk van de manier waarop de e-mailservices in uw organisatie zijn geconfigureerd, bent u mogelijk niet bevoegd uw eigen lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders te beheren. Als dit het geval is, zijn de tabbladen **Goedgekeurde afzenders** en **Geblokkeerde afzenders** niet zichtbaar in Quarantaineportal.

---

Afhankelijk van de manier waarop de e-mailservices in uw organisatie zijn geconfigureerd, kunt u mogelijk persoonlijke lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders definiëren, zodat u bijvoorbeeld e-mails kunt ontvangen van een adres op de bedrijfslijst met geblokkeerde afzenders.

- Een lijst met goedgekeurde afzenders is een lijst met domeinnamen of e-mailadressen waarvan u e-mail wilt ontvangen, zelfs als deze afzenders normaal gesproken worden geweerd door een openbare of bedrijfslijst met geblokkeerde afzenders of door andere spamdetectiemethoden.
- Een lijst met geblokkeerde afzenders is een lijst met domeinnamen of e-mailadressen waarvan u e-mail wilt weren, als dergelijke e-mail doorgaans niet als spam wordt onderschept door de antispamscanner.

Voor uw organisatie zijn mogelijk bedrijfslijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders ingesteld. Als u uw eigen lijsten kunt beheren, heeft de beheerder van

e-mailservices opgegeven welke lijst in geval van conflicten prioriteit heeft: de bedrijfslijst of uw persoonlijke lijst. Als u vragen heeft over het risico dat ongewenste e-mail wordt doorgelaten of dat gewenste e-mail wordt geblokkeerd, neemt u contact op met de beheerder van e-mailservices.

Vermeldingen in de lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders kunnen volledige e-mailadressen of domeinen zijn, bijvoorbeeld `jsmits@domein.nl` of `domein.nl`.

Het maximumaantal vermeldingen in uw persoonlijke lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders is 3000 per lijst.

---

**Opmerking:** Zet uw eigen domeinnaam niet in de lijst met goedgekeurde afzenders. Als u dit doet, loopt u het risico spam te ontvangen van bronnen die zich voordoen als uw domein.

---

De pagina **Goedkeuren|Blokkeren** is het primaire gebied dat u gebruikt om e-mails en domeinen te blokkeren of goed te keuren. U kunt echter ook e-mails en domeinen goedkeuren en blokkeren via de **Startpagina**.

## Uw goedgekeurde en geblokkeerde afzenders of domeinen weergeven

### Uw goedgekeurde en geblokkeerde afzenders of domeinen weergeven:

- Navigeer naar de pagina **Goedkeuren|Blokkeren** in het linkermenu van Quarantaineportal en klik op de tab **Goedkeuren** of **Blokkeren**. De bestaande vermeldingen in de lijst worden weergegeven, samen met de afzender of domeinnaam, of het een volledig e-mailadres dan wel een domein betreft, de beschrijving van de vermelding, het goedkeuringsniveau en de datum waarop de vermelding is toegevoegd. U kunt de lijst sorteren door op de kolomkop te klikken, en het aantal items per pagina wijzigen via de lijst **Berichten per pagina**.

### U kunt op de volgende manieren een vermelding zoeken:

- Zoeken naar een specifieke afzender.

---

**Opmerking:** In plaats van het volledige e-mailadres of domein in te voeren kunt u zoeken naar een gedeeltelijke overeenkomst. U kunt geen jokertekens gebruiken in dit zoekveld. Wanneer u het jokerteken \* invoert, wordt alleen gezocht naar e-mails met een sterretje (\*) in het afzenderveld.

---

- Zoeken naar afzenders die tussen twee datums aan de lijst met goedgekeurde of geblokkeerde afzenders zijn toegevoegd.
- De pagina's van de lijst doorbladeren.

### **Alle vermeldingen opnieuw weergeven na een zoekactie:**

- Klik op het tabblad **Goedkeuren** of **Blokkeren** (al naargelang de situatie) op **Zoekopdracht wissen**.

## Goedgekeurde of geblokkeerde afzenders of domeinen toevoegen

Vermeldingen kunnen op verschillende manieren aan uw persoonlijke lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders worden toegevoegd:

- U kunt vermeldingen handmatig aan uw lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders toevoegen op de tabbladen **Goedkeuren** en **Blokkeren**.
- U kunt op de **Startpagina** een bericht selecteren en de pictogrammen **Goedkeuren** en **Blokkeren** voor e-mail of de knoppen **Domein goedkeuren** en **Domein blokkeren** gebruiken om de afzender of het domein van het bericht goed te keuren of te blokkeren.
- Wanneer u een spambericht vrijgeeft aan uw mailbox, kunt u tegelijk de afzender van het bericht goedkeuren. U kunt ook het domein van de afzender goedkeuren, zodat e-mails die vanuit dat domein worden verzonden, voortaan niet meer door de antispamservice worden gecontroleerd
- Uw quarantainebeheerder voor Quarantaineportal kan vermeldingen namens u toevoegen, bewerken en verwijderen.

### Goedgekeurde of geblokkeerde afzenders of domeinen toevoegen

- 1 Navigeer naar de pagina **Goedkeuren|Blokkeren** in het linkermenu van Quarantaineportal en klik op de tab **Goedkeuren** of **Blokkeren**.
- 2 Klik op **Toevoegen**. Het dialoogvenster **Domein toevoegen/Afzender toevoegen** wordt weergegeven.
- 3 Voer het e-mailadres of de domeinnaam van de afzender en de beschrijving (vereist) in en klik op **Verzenden**.

De nieuwe vermelding wordt in de lijst weergegeven.

Een e-mailadres moet het volledige adres met een geldige domeinnaam zijn, zoals broelands@winkelen.nl. Gedeeltelijke e-mailadressen, zoals broelands@winkelen, zijn niet geldig. Een domeinnaam kan een volledige naam zijn, zoals voorbeeld.nl, of een domein van het hoogste niveau, zoals .nl of .com. Subdomeinen, zoals naam.domein.nl, zijn ook toegestaan. Gedeeltelijke domeinnamen zonder het domein op het hoogste niveau, bijvoorbeeld symantec of webcam, zijn ongeldig. Domeinnamen met het jokerteken \* zijn ook ongeldig.

#### Een goedgekeurde afzender toevoegen via de startpagina

- ◆ Wanneer u een als spam aangeduide e-mail ontvangt van een afzender die u aan uw persoonlijke lijst met goedgekeurde afzenders wilt toevoegen, selecteert u de e-mail en klikt u op **Afzender goedkeuren/Domein goedkeuren**.

Het e-mailadres of domein van de afzender wordt toegevoegd aan uw persoonlijke lijst met goedgekeurde afzenders en de geselecteerde e-mail wordt vrijgegeven uit de quarantaine.

#### Een geblokkeerde afzender toevoegen via de startpagina

- ◆ Wanneer u een als spam aangeduide e-mail ontvangt van een afzender die u aan uw persoonlijke lijst met geblokkeerde afzenders wilt toevoegen, selecteert u de e-mail en klikt u op **Afzender blokkeren/Domein blokkeren**.

Het e-mailadres of domein van de afzender wordt toegevoegd aan uw persoonlijke lijst met geblokkeerde afzenders en de geselecteerde e-mail wordt verwijderd.

## Goedgekeurde of geblokkeerde afzenders of domeinen verwijderen

---

**Opmerking:** Wanneer u vermeldingen uit de lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders verwijdert, wordt u niet om bevestiging gevraagd.

---



**Geselecteerde goedgekeurde of geblokkeerde afzenders of domeinen verwijderen**

- 1 Navigeer naar de pagina **Goedkeuren|Blokkeren** in het linkermenu van Quarantaineportal en klik op de tab **Goedkeuren** of **Blokkeren**.
- 2 Zoek de gewenste vermeldingen en schakel de desbetreffende selectievakjes in.
- 3 Klik op **Verwijderen**.

**Alle goedgekeurde of geblokkeerde afzenders of domeinen verwijderen**

- 1 Navigeer naar de pagina **Goedkeuren|Blokkeren** in het linkermenu van Quarantaineportal en klik op de tab **Goedkeuren** of **Blokkeren**.
- 2 Schakel het selectievakje in de kop van de linkerkolom in. Alle vermeldingen worden geselecteerd.
- 3 Klik op **Verwijderen**.

## Goedkeuring van afzenders aanvragen

Als e-mail van een bepaalde afzender regelmatig als spam wordt aangeduid maar u wilt de e-mail wel ontvangen, kunt u een aanvraag indienen om de afzender aan de lijst met goedgekeurde afzenders van uw organisatie toe te voegen. Op e-mail van afzenders in de lijst met goedgekeurde afzenders wordt geen antispamcontrole uitgevoerd.

---

**Opmerking:** Misschien kunt u geen goedkeuring van een afzender aanvragen omdat de beheerder van e-mailservices u deze functie niet ter beschikking heeft gesteld. Het is ook mogelijk dat de beheerder u de bevoegdheid heeft verleend om uw eigen lijsten met goedgekeurde en geblokkeerde afzenders te beheren. In dat geval kunt u zelf een afzender aan uw lijst toevoegen.

---

**Goedkeuring van een afzender aanvragen**

- 1 Navigeer naar de **Startpagina** of de pagina **Goedkeuren|Blokkeren**.
- 2 Selecteer een e-mail van de gewenste afzender en klik op **Vrijgeven**.
- 3 Klik in het bevestigingsbericht **Bericht vrijgegeven** op **Afzender goedkeuren**. Er wordt een e-mail naar de beheerder van e-mailservices gestuurd met het verzoek de afzender aan de lijst met goedgekeurde afzenders van uw organisatie toe te voegen. De beheerder beslist of de afzender wordt toegevoegd.

# Instellingen

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Uw wachtwoord wijzigen](#)
- [Frequentie van meldingen instellen](#)
- [Aliassen toevoegen](#)

## Uw wachtwoord wijzigen

Om veiligheidsredenen moet u uw wachtwoord regelmatig wijzigen. Afhankelijk van het beveiligingsbeleid van uw organisatie wordt u hiertoe mogelijk verplicht door Quarantaineportal.

### Uw wachtwoord wijzigen

- 1 Klik op het pictogram **Instellingen** in het linkermenu.
- 2 Klik op de tab **Wachtwoord wijzigen**.
- 3 Voer uw oude wachtwoord in.
- 4 Voer uw nieuwe wachtwoord in.
- 5 Bevestig uw nieuwe wachtwoord door het opnieuw in te voeren in het vak **Herhaal het nieuwe wachtwoord**.
- 6 Klik op **Wijzigen**. De wijziging wordt bevestigd.

---

**Opmerking:** Quarantaineportal kan het gebruik van numerieke en andere niet-alfabetische tekens in uw wachtwoord afdwingen; mogelijk gelden nog meer beperkingen met betrekking tot wachtwoorden. Deze beperkingen zijn bedoeld om de veiligheid van wachtwoorden te garanderen en te zorgen dat ze niet gemakkelijk kunnen worden gekraakt of geraden. Raadpleeg voor meer informatie de wachtwoordsectie van het beleid van uw organisatie met betrekking tot acceptabel gebruik.

---

## Frequentie van meldingen instellen

Als de meldingsfunctie door uw organisatie is ingeschakeld, wordt u van tijd tot tijd via e-mail op de hoogte gesteld van de spam die in Quarantaineportal wordt bewaard. Elke overzichtsmelding bevat een overzicht van de e-mails die sinds de vorige melding bij Quarantaineportal zijn binnengekomen.

Afhankelijk van de manier waarop Quarantaineportal door de quarantainebeheerder is ingesteld, kunt u wellicht de frequentie van de meldingen wijzigen. Dit is mogelijk als de link **Meldingen** op de pagina **Instellingen** wordt weergegeven.

---

**Opmerking:** Als u de verzending van meldingen wilt activeren, moet u zich mogelijk registreren en een wachtwoord aanvragen.

---

### De frequentie van meldingen wijzigen

- 1 Klik op het pictogram **Instellingen** in het linkermenu.
- 2 Klik op de tab **Frequentie van meldingen**.
- 3 Schakel het selectievakje **Melding inschakelen** in.
- 4 Selecteer een dag van de week of tijdspanne in de vervolgkeuzelijst **Frequentie van meldingen**.
- 5 Selecteer een tijd in de vervolgkeuzelijst **Tijd verzonden meldingen**.
- 6 Klik op **Opslaan**.

## Aliassen toevoegen

Als u binnen uw organisatie verschillende e-mailadressen heeft (bijvoorbeeld jan.smits@voorbeeld.nl en jsmits@voorbeeld.nl), kunt u deze als aliaassen combineren onder één Quarantaineportal-account. Wanneer u aliaassen combineert, heeft u slechts één set aanmeldingsgegevens (e-mailadres en wachtwoord) voor Quarantaineportal nodig en worden al uw spamberichten samen weergegeven.

---

**Opmerking:** U kunt alleen e-mailadressen gebruiken die door uw organisatie als aliassen zijn geregistreerd. Als u aliassen voor uw account heeft ingesteld, ziet u op het tabblad **Overzicht** in Quarantaineportal zowel de afzender als de ontvanger van uw spammails.

---

#### Een alias toevoegen

- 1 Klik op het pictogram **Instellingen** in het linkermenu.
- 2 Klik op de tab **Aliassen beheren**.
- 3 Voer in het vak **Een e-mailadres invoeren** het extra e-mailadres in dat u door deze account wilt laten beheren.
- 4 Klik op **Toevoegen**. Een bevestigingsbericht wordt weergegeven. Er wordt een e-mailmelding naar uw andere e-mailadres gestuurd waarin om bevestiging voor de aliastoewijzing wordt gevraagd. Klik op de URL in de e-mail om te bevestigen dat u de alias wilt maken. Tot u op de URL heeft geklikt, wordt de alias weergegeven als In behandeling in Quarantaineportal.

# Aliassen beheren (alleen Portal-beheerders)

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Aliassen toevoegen \(voor beheerders\)](#)

## Aliassen toevoegen (voor beheerders)

Quarantaineportal-beheerders gebruiken de pagina **Aliassen beheren** om aliaassen weer te geven, toe te voegen en te bewerken voor de quarantainegebruikers van een organisatie. Als gebruikers binnen uw organisatie verschillende e-mailadressen hebben, kunt u deze als aliaassen combineren onder één Quarantaineportal-account. Alleen beheerders kunnen de pagina Aliassen beheren bekijken of gebruiken. Als het beveiligingsbeleid van uw organisatie dit toestaat, kunnen individuele gebruikers hun eigen aliaassen beheren via het tabblad **Aliassen beheren** van de pagina **Instellingen** van de Quarantaineportal.

### Aliassen toevoegen of vervangen voor een quarantainegebruiker

- 1 Klik op het pictogram **Aliassen beheren** in het linkermenu.
- 2 Voer in het vak **Eigenaar** het e-mailadres in van de gebruiker wiens aliaassen u wilt toevoegen.

- 3 Voer in het vak **Aliassen** de extra e-mailadressen in die u door deze account wilt laten beheren. U kunt ook een lijst met aliassen invoeren die de bestaande aliassen van de gebruiker vervangen.
- 4 Klik op **Toevoegen** om nieuwe aliassen toe te voegen aan de bestaande lijst met aliassen voor de gebruiker, of klik op **Vervangen** om de bestaande lijst te vervangen door de aliassen die u hier invoert. Een bevestigingsbericht wordt weergegeven. Er wordt een e-mailmelding naar het andere e-mailadres van de eigenaar gestuurd waarin om bevestiging voor de aliastoeewijzing wordt gevraagd. Klik op de URL in de e-mail om te bevestigen dat u de alias wilt maken. Tot u op de URL heeft geklikt, wordt de alias weergegeven als In behandeling in Quarantaineportal.

Op de pagina **Aliassen beheren** worden de e-mailadressen weergegeven van alle eigenaars en hun aliassen. U kunt zoeken op eigenaar of op alias. U kunt aliassen van eigenaars ook afzonderlijk of in groepen verwijderen door de vakjes aan de rechterkant van de pagina te selecteren en vervolgens op het pictogram **Verwijderen** te klikken.

#### **De aliassen van een quarantainegebruiker zoeken**

- 1 Klik op het pictogram **Aliassen beheren** in het linkermenu.
- 2 Voer in het vak **Eigenaar** het e-mailadres in van een eigenaar wiens aliassen u wilt weergeven en klik op het pictogram van het vergrootglas om de zoekopdracht te starten.
- 3 Er wordt een lijst weergegeven van alle gekoppelde aliassen van die eigenaar, samen met informatie of de alias actief of in behandeling is.

# Accountgroepen beheren (alleen Portal-beheerders)

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Accountgroepen](#)

## Accountgroepen

De Quarantaineportal-quarantainebeheerder kan spam voor afzonderlijke Quarantaineportal-accounts naar de eigenaar van een accountgroep laten verzenden. Met een accountgroep kan spam voor verschillende e-mailadressen via één Quarantaineportal-account worden weergegeven. De instellingen voor de afzonderlijke accounts zijn nog steeds van kracht voor de e-mail van de respectieve personen, en de gebruikers in de groep kunnen hun spam nog steeds zelf weergeven en beheren.

### Een accountgroep toevoegen

- 1 Klik op het pictogram **Accountgroepen beheren** in het linkermenu.
- 2 Voer in het vak **Eigenaar** het e-mailadres in van een gebruiker die de eigenaar van een accountgroep moet worden.
- 3 Voer in het vak **Accountgroepen** de e-mailadressen in van de gebruikers die u aan de groep wilt toewijzen en klik op de knop **Toevoegen**.

Als gebruikers zijn ingesteld als eigenaar van een accountgroep, ontvangen ze een e-mail waarin dit wordt gemeld, met een verzoek om bevestiging. De gebruikers van de afzonderlijke e-mailadressen in een accountgroep kunnen nog steeds hun eigen spam en accountinstellingen beheren. Als een gebruiker eigenaar is van een accountgroep, hebben e-mails die in Quarantaineportal voor die groep worden weergegeven, mogelijk andere beveiligingsinstellingen dan de e-mail van de

eigenaar. Deze instellingen bepalen of hij/zij de onderwerpregel en een voorbeeld van deze e-mails kan zien, en of hij/zij ze kan verwijderen.

U kunt informatie over accounteigenaars en hun groepen zoeken en weergeven. Daarnaast kunt u individuele eigenaars of groepsleden verwijderen. Als u een eigenaar of groepslid wilt vinden, voert u het e-mailadres van de eigenaar of het groepslid in het toepasselijke vak in en klikt u op het vraagtekenpictogram ( ? ) om te beginnen met zoeken. Als u groepsleden wilt verwijderen, schakelt u het selectievakje aan de rechterkant van de pagina in en klikt u op het pictogram **Verwijderen**.



# Accounts beheren (alleen Portal-beheerders)

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Accounts voor quarantainegebruikers maken](#)

## Accounts voor quarantainegebruikers maken

Op de pagina **Accounts beheren** van Quarantaineportal kunnen handmatig accounts in het spamquarantainesysteem worden gemaakt. U kunt tot 300 adressen tegelijk in het vak **Accounts** typen of plakken, en u kunt ook opgeven of er een welkomstbericht naar de gebruiker moet worden gestuurd wanneer de account is gemaakt en of meldingsberichten moeten worden ingeschakeld voor de accounts die u heeft gemaakt wanneer er spam is ontvangen op hun accounts. U kunt alleen accounts in een door u beheerd domein maken.

### Accounts voor quarantainegebruikers toevoegen

- 1 Klik op het pictogram **Accountgroepen beheren** in het linkermenu.
- 2 Typ of plak de e-mailadressen van gebruikers in het vak **Accounts**. U kunt tot 300 adressen tegelijk toevoegen.
- 3 Selecteer het toepasselijke selectievakje om een welkomstbericht te verzenden wanneer de account is gemaakt en om meldingsberichten in te schakelen voor gemaakte accounts.
- 4 Klik op **Account toevoegen**. Als u een groot aantal adressen heeft toegevoegd, kan de verwerking een tijdje duren.

### De accountgegevens van een quarantainegebruiker weergeven

---

**Opmerking:** U kunt een of alle zoekcriteria opgeven, afhankelijk van hoe uitgebreid of specifiek uw zoekopdracht moet zijn. Als u bijvoorbeeld alleen **Handmatig** opgeeft als de aanmaakmethode, worden alle handmatig aangemaakte accounts weergegeven.

---

- 1 Klik op het pictogram **Accountgroepen beheren** in het linkermenu.
- 2 Voer het e-mailadres in van de gebruiker wiens gegevens u wilt weergeven.
- 3 Selecteer het domein van de gebruiker in de vervolgkeuzelijst.
- 4 Geef de aanmaakmethode van de account op ( **handmatig** of **willekeurig** ).
- 5 Klik op het vraagtekenpictogram ( ? ) om te beginnen met zoeken.

### De quarantaineaccount van een gebruiker verwijderen

---

**Opmerking:** Houd er bij het verwijderen van een account rekening mee dat alle spam ook wordt verwijderd, samen met eventuele accountinstellingen die door de gebruiker zijn opgegeven. Om verwarring te voorkomen is het raadzaam de gebruiker te informeren dat de account wordt verwijderd.

---

- 1 Klik op het pictogram **Accountgroepen beheren** in het linkermenu.
- 2 Geef een of meer zoekcriteria op om de gewenste account te vinden.
- 3 Schakel het selectievakje rechts van de account in en klik op het pictogram **Verwijderen**.

# E-mailsjablonen beheren (alleen Portal-beheerders)

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Quarantainegebruikers op de hoogte houden via sjablonen](#)

## Quarantainegebruikers op de hoogte houden via sjablonen

Beheerders kunnen sjablonen gebruiken voor routinecommunicatie met gebruikers. U kunt sjablonen selecteren, weergeven en aanpassen voor:

- Eerste keer (gebruiker)
- Gebruiker lijst met toegestane afzenders
- Domein lijst met toegestane afzenders
- Meldingen
- Wachtwoord opnieuw instellen
- Gebruiksrapport
- Alias bevestigen
- Alias bevestigde master
- Alias bevestigde slave
- Vooraf ingestelde alias
- Nieuwe account

U kunt het domein opgeven waarvan de gebruikers de communicatie zullen ontvangen. U kunt ook de landinstellingen opgeven van de betreffende gebruikers.

Met behulp van een lijst met tijdelijke aanduidingen voor sjablonen en hun definities kunt u de sjabloon aanpassen om te voldoen aan de behoeften van uw gebruikers.

De sjablooneditor biedt een ingedeelde omgeving die u kunt gebruiken om uw tekst in te voeren. U kunt ook de HTML-bron bekijken en hier rechtstreeks in werken.

### Een e-mailmelding op basis van een sjabloon verzenden

- 1 Klik op het pictogram **E-mailsjablonen beheren** in het linkermenu.
- 2 Geef het domein van de betreffende gebruiker op, selecteer de gewenste sjabloon in de vervolgkeuzelijst, selecteer de landinstelling van de gebruiker en klik op **Sjabloon ophalen**.

De sjablooneditor wordt weergegeven.

- 3 Bewerk de variabele velden in de sjabloon om specifieke informatie over de betreffende gebruiker op te nemen. Als u niet zeker weet wat een veld moet bevatten, raadpleegt u de lijst **Tijdelijke aanduiding voor e-mail** aan de rechterkant van de sjablooneditor.
- 4 Bent u klaar met het bewerken van de variabele velden van de sjabloon, klik dan op **Voorbeeld** om te zien hoe uw voltooide e-mail eruitziet.
- 5 Als u tevreden bent, klikt u op **Toepassen** en kiest u vervolgens of u uw wijzigingen wilt toepassen op het opgegeven domein, alle domeinen of geselecteerde domeinen.
- 6 Klik op **Wijzigingen toepassen** om uw wijzigingen op te slaan.

# Problemen oplossen

Dit hoofdstuk bevat de volgende onderwerpen:

- [Ik heb geen e-mail ontvangen met het verzoek om me te registreren en aan te melden.](#)
- [Ik krijg geen bericht toegestuurd om mijn wachtwoord opnieuw in te stellen.](#)
- [Ik heb een e-mail vrijgegeven maar deze is niet in mijn mailbox binnengekomen.](#)

## Ik heb geen e-mail ontvangen met het verzoek om me te registreren en aan te melden.

Voor het uitblijven van registratie- of aanmeldingsdetails zijn twee waarschijnlijke oorzaken:

- U heeft nog geen spam ontvangen.
- In plaats van een afzonderlijke Quarantaineportal-account voor u te maken, heeft de quarantainebeheerder besloten uw spam op een andere manier te beheren.

Als u echter wilt controleren of er een account voor u is gemaakt, doet u het volgende:

1. Ga naar de aanmeldingspagina.
2. Klik op de koppeling **Uw wachtwoord vergeten?**
3. Voer uw e-mailadres in.
4. Klik op **Verzoek voor wachtwoord opnieuw instellen.**

Als het foutbericht **Ongeldig e-mailadres** wordt weergegeven, heeft u geen account voor de Quarantaineportal. Als u denkt dat u een account zou moeten hebben, neemt u contact op met de quarantainebeheerder.

Als u een bericht ontvangt om uw wachtwoord opnieuw in te stellen (in uw mailbox), klikt u op de ingesloten link om uw wachtwoord in te stellen. Wanneer u zich aanmeldt bij Quarantaineportal, ziet u de e-mails die voor u in quarantaine zijn geplaatst. Als er geen spam naar Quarantaineportal is doorgestuurd, wordt het bericht **U heeft momenteel geen spam in het quarantainesysteem** weergegeven.

## Ik krijg geen bericht toegestuurd om mijn wachtwoord opnieuw in te stellen.

Als het foutbericht **Ongeldig e-mailadres** wordt weergegeven wanneer u een nieuw wachtwoord aanvraagt, is er geen Quarantaineportal-account voor u gemaakt. De waarschijnlijke oorzaken hiervan zijn:

- U heeft nog geen spam ontvangen.
- In plaats van een afzonderlijke Quarantaineportal-account voor u te maken, heeft de quarantainebeheerder besloten uw spam op een andere manier te beheren.

Als u van mening bent dat u een Quarantaineportal-account nodig heeft, neemt u contact op met de quarantainebeheerder.

## Ik heb een e-mail vrijgegeven maar deze is niet in mijn mailbox binnengekomen.

Hoe lang het duurt voordat een e-mail uw mailbox bereikt, is afhankelijk van diverse factoren die niets te maken hebben met de antispamservice, zoals internetvertragingen. Wacht twee uur en geef de e-mail vervolgens opnieuw vrij. Als het bericht hierna nog steeds niet in uw mailbox is gearriveerd, neemt u contact op met de quarantainebeheerder.