

Email Quarantine

Guide de l'utilisateur

Guide de l'utilisateur Email Quarantine

Version de la documentation : Phase 0

Mentions légales

Copyright © 2016 Symantec Corporation. Tous droits réservés.

Symantec, le logo Symantec et le logo Checkmark sont des marques commerciales ou des marques déposées de Symantec Corporation ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

Le produit décrit dans ce document est distribué dans le cadre de licences restreignant son utilisation, sa copie, sa distribution et sa décompilation (reverse engineering). Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit sans autorisation écrite préalable de Symantec Corporation et de ses concédants de licence éventuels.

LA DOCUMENTATION EST FOURNIE "EN L'ÉTAT" ET TOUTES AUTRES CONDITIONS, DÉCLARATIONS ET GARANTIES EXPRESSES OU TACITES, NOTAMMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE VALEUR MARCHANDE OU ADÉQUATION À UNE FIN PARTICULIÈRE OU DE NON-VIOLATION, SONT EXCLUES, SOUS RÉSERVE QUE CES EXCLUSIONS DE RESPONSABILITÉ NE SOIENT PAS LÉGALEMENT TENUES POUR NULLES. SYMANTEC CORPORATION N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES CONSÉCUTIFS OU INDIRECTS LIÉS À LA MISE À DISPOSITION, À LA PERFORMANCE OU À L'UTILISATION DE CETTE DOCUMENTATION. LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CETTE DOCUMENTATION SONT SUJETTES À MODIFICATIONS SANS PRÉAVIS.

Le Logiciel sous licence et sa documentation sont considérés comme un logiciel informatique commercial conformément aux définitions de la section FAR 12.212 et soumis à des droits restreints tels que définis dans la section FAR 52.227-19 "Commercial Computer Software - Restricted Rights" et DFARS 227.7202, et seq. "Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation", tels qu'applicables, et à tous règlements qui les remplaceraient, fournis par Symantec en tant que services sur site ou hébergés. Toute utilisation, modification, reproduction, publication, exécution, présentation ou communication du Logiciel sous licence et de la documentation par le gouvernement des États-Unis ne peut se faire que conformément aux conditions du présent contrat.

Symantec Corporation
350 Ellis Street
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com/fr/fr/>

Support technique

Si vous avez besoin d'aide sur un aspect des services de sécurité non couvert par l'aide en ligne ou les guides d'administrateur, contactez votre administrateur système ou votre équipe de support. Retrouvez les coordonnées de votre équipe de support dans le portail en cliquant sur **Support > Nous contacter**.

Table des matières

Support technique	3	
Chapitre 1	Principes de Symantec Email Quarantine	6
	Qu'est-ce que le portail de quarantaine ?	6
	Connexion	7
	Navigation dans le portail	8
	Modification de la langue d'affichage	9
	Filtrage des messages électroniques en quarantaine à afficher	9
	Affichage de vos messages de type spam	10
	Recherche d'un message électronique	10
	Sélection de messages électroniques	11
	Libération des messages électroniques	11
	Suppression de messages électroniques	13
Chapitre 2	Approuver Bloquer	14
	Gestion de vos listes d'expéditeurs et de domaines approuvés et bloqués	14
	Affichage de vos expéditeurs ou domaines approuvés et bloqués	15
	Ajout d'un expéditeur ou domaine approuvé ou bloqué	16
	Suppression des expéditeurs ou domaines approuvés ou bloqués	17
	Demande d'approbation d'un expéditeur	18
Chapitre 3	Paramètres	19
	Modification de votre mot de passe	19
	Définition de la fréquence des notifications	20
	Ajout d'alias	20
Chapitre 4	Gérer les alias (administrateurs du portail uniquement)	22
	Ajout d'alias (pour les administrateurs)	22

Chapitre 5	Gérer les groupes de comptes (administrateurs du portail uniquement)	24
	Groupes de comptes	24
Chapitre 6	Gérer les comptes (administrateurs du portail uniquement)	26
	Création de comptes d'utilisateurs de quarantaine	26
Chapitre 7	Gérer les modèles de message électronique (administrateurs du portail uniquement)	28
	Tenir au courant les utilisateurs de quarantaine à l'aide de modèles	28
Chapitre 8	Dépannage	30
	Je n'ai pas reçu de message me demandant de m'inscrire et de me connecter.	30
	Le système refuse de m'envoyer un message de réinitialisation de mot de passe	31
	J'ai renvoyé un message électronique mais ne l'ai pas reçu dans ma boîte de réception	31

Principes de Symantec Email Quarantine

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Qu'est-ce que le portail de quarantaine ?](#)
- [Connexion](#)
- [Navigation dans le portail](#)
- [Modification de la langue d'affichage](#)
- [Filtrage des messages électroniques en quarantaine à afficher](#)
- [Affichage de vos messages de type spam](#)
- [Recherche d'un message électronique](#)
- [Sélection de messages électroniques](#)
- [Libération des messages électroniques](#)
- [Suppression de messages électroniques](#)

Qu'est-ce que le portail de quarantaine ?

Symantec Email Quarantine stocke les messages électroniques soupçonnés par le service AntiSpam d'être des spams ou des newsletters afin d'empêcher ces messages potentiellement indésirables d'atteindre votre boîte de réception. Les messages électroniques sont conservés dans le portail de quarantaine pendant 14 jours, à moins que vous ne choisissiez de les supprimer plus tôt. Vous interagissez avec Email Quarantine à l'aide du portail de quarantaine, qui vous permet d'afficher, d'accepter et de supprimer les messages électroniques mis en

quarantaine, de gérer les expéditeurs bloqués et approuvés et de spécifier une gamme de paramètres et de préférences. Les administrateurs utilisent également le portail de quarantaine pour gérer les messages électroniques mis en quarantaine pour les destinataires de messages électroniques de leur organisation.

- En fonction de la configuration du portail de quarantaine, vous pouvez recevoir des notifications régulières récapitulant les messages électroniques envoyés dans le portail de quarantaine.
- Vous pouvez vous connecter au portail de quarantaine et consulter la date et l'expéditeur des messages électroniques détectés comme spam. Selon la politique de sécurité de votre organisation, vous pouvez être en mesure de consulter l'objet et de prévisualiser le texte des messages électroniques. La fonction d'aperçu ne vous permet pas de consulter les pièces jointes ou les images intégrées.
- Vous pouvez supprimer les messages électroniques indésirables ou libérer les messages électroniques souhaités vers votre boîte de réception normale. Vous pouvez être en mesure de libérer des messages électroniques directement depuis vos notifications récapitulatives.
- Si vous recevez un message électronique sur plusieurs adresses, vous pouvez ajouter les alias au portail de quarantaine. Tous les messages électroniques identifiés comme spam arriveront dans le même compte de portail de quarantaine.

Connexion

Si vous avez une URL, un nom d'utilisateur et un mot de passe pour le portail de quarantaine, vous pouvez vous connecter. L'URL, le nom d'utilisateur et le mot de passe peuvent être contenus dans le message de bienvenue qui vous est envoyé. Vous pouvez également les avoir enregistrés dans le portail de quarantaine. Vous pouvez être invité à modifier votre mot de passe dès que vous vous connectez.

Pour se connecter au portail de quarantaine

- 1 Cliquez sur l'URL dans votre message de bienvenue ou notification récapitulative.
- 2 Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur le bouton **Connexion**.

La page d'accueil du portail de quarantaine s'affiche.

Remarque : Quand vous vous connectez pour la première fois, la page Nouveau compte est susceptible de s'afficher. Cliquez sur le bouton **M'envoyer un mot de passe**. Votre mot de passe sera envoyé à l'adresse électronique utilisée pour vous connecter. En fonction de la politique de sécurité de votre organisation, il peut vous être demandé de modifier votre mot de passe régulièrement. Il se peut que votre entreprise ait établi des restrictions relatives au type de mot de passe que vous pouvez utiliser.

Navigation dans le portail

Le menu du portail de quarantaine, situé sur le côté gauche de l'écran, affiche des icônes que vous pouvez utiliser pour vous déplacer entre les zones du portail où vous effectuez différentes tâches. Il est réduit par défaut, pour faciliter l'affichage des pages du portail pour les utilisateurs d'appareils mobiles.

Pour afficher le menu

- 1 Dans l'angle supérieur gauche de la page d'accueil du portail, cliquez sur les trois barres horizontales à gauche du logo du portail de quarantaine. Le menu apparaît du côté gauche de la page.
- 2 Cliquez sur l'icône appropriée dans le menu pour afficher la page du portail souhaitée : **Accueil**, **Approuver|Bloquer**, **Paramètres**, **Gérer les alias**, **Gérer les groupes de comptes**, **Gérer les comptes** ou **Gérer les modèles de message électronique**.

Remarque : Si les politiques de quarantaine de leur organisation le permettent, les utilisateurs d'Email Quarantine ne peuvent afficher et utiliser que les trois premières pages du portail : **Accueil**, **Approuver|Bloquer** et **Paramètres**. Les quatre autres pages (**Gérer les alias**, **Gérer les groupes de comptes**, **Gérer les comptes** et **Gérer les modèles de message électronique**) sont visibles uniquement par les administrateurs Email Quarantine.

Modification de la langue d'affichage

Vous pouvez modifier la langue d'affichage du portail de quarantaine.

Pour modifier la langue d'affichage

- 1 Dans l'angle supérieur droit de la page d'accueil du portail de quarantaine, cliquez sur votre nom d'utilisateur pour afficher la liste des langues prises en charge par le portail (avec des liens pour afficher l'aide et se déconnecter).

Pour des utilisateurs mobiles, le nom d'utilisateur est affiché dans le volet latéral de navigation, avec des icônes que vous utilisez pour accéder à d'autres pages du portail de quarantaine.

- 2 Sélectionnez la langue souhaitée dans la liste déroulante. Tout le contenu du portail de quarantaine est maintenant affiché dans la langue sélectionnée.

Remarque : Les administrateurs utilisent des contrôles sur la page des modèles pour spécifier la langue des notifications que vous recevez de la Quarantaine d'e-mail.

Filtrage des messages électroniques en quarantaine à afficher

La page d'accueil du portail de quarantaine affiche une liste de messages électroniques en quarantaine. Vous contrôlez les messages électroniques affichés dans la liste en sélectionnant :

- **Filtrer** : cliquez sur la flèche pour choisir **Tous les domaines** ou un domaine spécifique pour lequel afficher les messages électroniques en quarantaine. Les administrateurs peuvent également choisir **Mon résumé** pour afficher leurs propres messages électroniques en quarantaine.
- **Messages électroniques** : cliquez sur **Total** pour afficher les spams et les newsletters ou cliquez sur les icônes **Spam** ou **Newsletters** pour afficher les types respectifs de messages électroniques en quarantaine.
- **Chronologie** : cliquez sur l'icône de 14 jours, 7 jours ou 1 jour pour sélectionner la quantité de temps pour laquelle afficher les messages électroniques en quarantaine.

Affichage de vos messages de type spam

Quand vous vous connectez au portail de quarantaine, vous pouvez consulter les messages de type spam qui vous ont été envoyés. L'expéditeur et la date sont affichés pour chaque message électronique. Selon la politique de sécurité de votre organisation, vous pouvez être en mesure de consulter l'objet du message électronique.

Remarque : Si votre compte de portail de quarantaine contient des spams de plus d'une adresse électronique (c'est-à-dire, si vous avez un alias d'adresses électroniques défini pour votre compte de portail de quarantaine), l'adresse à laquelle chaque message électronique a été envoyé est affichée dans la colonne Destinataire.

Pour trier la liste

- ◆ Cliquez sur l'en-tête de la colonne à trier. Une flèche figure dans l'en-tête de colonne pour indiquer le sens du tri.

Pour définir le nombre d'entrées affichées sur une page

- ◆ Cliquez sur la liste déroulante **Messages électroniques par page** et sélectionnez le nombre de messages électroniques à afficher sur la page.

Recherche d'un message électronique

Vous pouvez rechercher un message électronique d'un expéditeur spécifique ou avec un objet spécifique dans le portail de quarantaine. Selon la politique de sécurité de votre organisation, vous pouvez être en mesure d'afficher la ligne d'objet des messages électroniques. Si tel est le cas, vous pouvez rechercher un message électronique avec un objet comportant un texte spécifique dans le portail de quarantaine.

Pour rechercher un message électronique

- 1 Dans la zone de recherche, saisissez un mot-clé (ou une partie d'un mot-clé) pour identifier l'objet ou l'expéditeur du message électronique. Vous ne pouvez pas utiliser de caractères génériques dans le champ de recherche. Par exemple, si vous recherchez *, vous ne trouverez que les messages électroniques qui contiennent le symbole * dans l'objet ou le nom de l'expéditeur.
- 2 Cliquez sur **Rechercher**. Des messages électroniques contenant le mot-clé sont affichés.

Sélection de messages électroniques

Si vous souhaitez supprimer ou libérer vos messages électroniques, vous pouvez les sélectionner individuellement ou une page à la fois.

Pour sélectionner un message individuel

- ◆ Recherchez le message électronique et cochez la case située à sa gauche.

Pour sélectionner des messages électroniques une page à la fois

- ◆ Sélectionnez la case à cocher en haut de la liste, à gauche de la colonne **Expéditeur**. Tous les messages électroniques de la page sont sélectionnés.

Selon la politique de sécurité de votre organisation, vous pouvez être en mesure d'afficher le contenu texte d'un message électronique. Si tel est le cas :

Pour afficher le contenu d'un message électronique

- ◆ Recherchez le message électronique à afficher et cliquez sur le nom d'expéditeur. Le message électronique s'affiche. Vous pouvez afficher le contenu du message électronique et décider de le libérer, de le supprimer ou de ne rien faire.

Libération des messages électroniques

Quand vous libérez un message électronique, il est envoyé dans votre boîte de réception. Le message électronique reste visible dans le portail de quarantaine. Les messages électroniques peuvent être libérés individuellement ou une page à la fois.

Remarque : Si vous possédez un groupe de comptes ou un compte avec des alias et que vous libérez un message électronique pour l'un de vos alias ou comptes de membre, le message électronique est envoyé dans la boîte de réception du destinataire d'origine plutôt que dans votre boîte de réception.

Attention : Si la politique de sécurité de votre organisation vous empêche d'afficher l'objet ou le contenu des messages électroniques dans le portail de quarantaine, la seule façon de lire ces messages électroniques est de les libérer dans votre boîte de réception. Soyez prudent lorsque vous libérez des messages électroniques au contenu potentiellement inapproprié. Une fois que vous les avez publiés et reçus dans votre boîte de réception, ils deviennent votre responsabilité.

Pour libérer un courrier électronique du portail de quarantaine

- ◆ Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Sélectionnez la case à cocher sur la gauche du message électronique à renvoyer et cliquez sur le bouton **Renvoyer** en haut de la liste.
 - Si la politique de sécurité de votre organisation vous permet de prévisualiser le message électronique, ouvrez le message à renvoyer en cliquant sur les détails de l'expéditeur et cliquez sur le bouton **Renvoyer** en haut du message.

Un message de confirmation **Messages renvoyés** est affiché. Vous pouvez être autorisé à demander l'ajout de l'expéditeur à votre liste d'expéditeurs approuvés ou à celle de votre entreprise.

Pour libérer plusieurs messages électroniques du portail de quarantaine

- 1 Sélectionnez les cases à cocher sur la gauche des messages électroniques pour les renvoyer et cliquez sur **Renvoyer** en haut de la liste.

Un message de confirmation **Message transmis** est affiché pour le premier message sélectionné.

- 2 Cliquez sur **Continuer**.

Le message de confirmation **Messages renvoyés** suivant est affiché.

- 3 Continuez de cette manière jusqu'à ce que tous les messages électroniques soient libérés.

Remarque : Selon la politique de sécurité de votre organisation, à chaque message de confirmation **Messages renvoyés**, vous pouvez demander que l'expéditeur soit ajouté à votre propre liste d'expéditeurs approuvés ou à celle de votre organisation.

Pour libérer un message depuis une notification récapitulative active

Si votre organisation a configuré des notifications récapitulatives actives, vos notifications récapitulatives contiennent des liens pour renvoyer les messages de type spam sans vous connecter au portail de quarantaine.

Par mesure de sécurité, vous ne pouvez renvoyer qu'une seule fois un message électronique à partir d'une notification récapitulative active. Cela empêche qu'un utilisateur malveillant ne libère un message électronique plusieurs fois pour lancer une attaque de déni de service. Si vous devez à nouveau libérer le message électronique, vous pouvez le faire à partir du portail de quarantaine. Vous pouvez également demander à votre administrateur de quarantaine de le libérer pour vous.

Dans votre message électronique de notification de spam, cliquez sur le lien en regard du message que vous souhaitez renvoyer. Le renvoi du message électronique est confirmé.

Un message électronique ne peut pas être libéré dans les cas suivants :

- Le message électronique a déjà été libéré dans le portail de quarantaine.
- Le message électronique a déjà été supprimé du portail de quarantaine, par vous ou par un administrateur de quarantaine.
- Le message a expiré. Les spams sont sauvegardés pendant 14 jours.

Suppression de messages électroniques

Selon la politique de sécurité de votre organisation, vous pouvez être en mesure de supprimer des messages électroniques. Quand vous supprimez un message électronique, il est supprimé du portail de quarantaine. Les messages électroniques peuvent être supprimés individuellement, une page à la fois ou tous en même temps.

Si la politique de sécurité de votre organisation vous autorise à supprimer les messages électroniques :

Pour supprimer un message électronique

- ◆ Cochez la case à gauche du message électronique à supprimer et cliquez sur le bouton **Supprimer** en haut de la liste, ou ouvrez le message à supprimer en cliquant sur les détails de l'expéditeur et cliquez sur le bouton **Supprimer** en haut du message électronique.

Pour supprimer une page de messages électroniques

- 1 Cochez la case à gauche de l'en-tête **Message électronique de**. Tous les messages électroniques de la page sont sélectionnés.
- 2 Cliquez sur **Supprimer** en haut de la liste.

Approuver|Bloquer

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Gestion de vos listes d'expéditeurs et de domaines approuvés et bloqués](#)
- [Demande d'approbation d'un expéditeur](#)

Gestion de vos listes d'expéditeurs et de domaines approuvés et bloqués

Remarque : Selon la configuration des services de messagerie de votre organisation, vous pouvez ne pas être autorisé à gérer vos propres listes d'expéditeurs approuvés et bloqués. Dans ce cas, les onglets **Expéditeurs approuvés** et **Expéditeurs bloqués** du portail de quarantaine ne s'affichent pas.

Selon la configuration des services de messagerie de votre organisation, vous pouvez être autorisé à définir des listes personnelles d'expéditeurs approuvés et bloqués afin de pouvoir, par exemple, recevoir des messages électroniques d'une adresse qui se trouve sur la liste des expéditeurs bloqués de l'entreprise.

- Une liste d'expéditeurs approuvés est une liste de noms de domaine ou d'adresses électroniques dont vous souhaitez recevoir des messages électroniques, même si ces expéditeurs peuvent être bloqués par des listes rouges publiques ou d'entreprise ou par d'autres méthodes de détection des spams.
- Une liste d'expéditeurs bloqués est une liste de noms de domaine ou d'adresses électroniques dont vous souhaitez bloquer les messages électroniques, si ces messages électroniques ne sont généralement pas interceptés comme spam par les analyseurs du service AntiSpam.

Votre entreprise peut disposer de listes d'expéditeurs approuvés et bloqués. Si vous pouvez gérer vos propres listes, l'administrateur des services de messagerie aura spécifié si les listes de l'entreprise surpassent vos listes personnelles ou vice versa. Si vous pensez que du spam atteint votre boîte de réception ou que du courrier légitime est bloqué, contactez votre administrateur des services de messagerie.

Les entrées sur les listes d'expéditeurs approuvés et bloqués peuvent être des adresses électroniques complètes ou des domaines, par exemple, `jsmith@domaine.com` ou `domaine.com`.

Vous pouvez ajouter un maximum de 3 000 entrées dans chacune de vos listes personnelles d'expéditeurs approuvés et bloqués.

Remarque : Vous ne devez pas mettre votre propre nom de domaine dans votre propre liste d'expéditeurs approuvés. Vous pourriez être vulnérable aux spams provenant de sources prétendant être sur votre domaine.

Le blocage et l'approbation des messages électroniques et domaines se font principalement par le biais de la page **Approuver|Bloquer**. Cependant, vous pouvez également approuver et bloquer des messages électroniques et des domaines depuis la page d' **accueil**.

Affichage de vos expéditeurs ou domaines approuvés et bloqués

Pour afficher vos expéditeurs ou domaines approuvés et bloqués :

- Accédez à la page **Approuver|Bloquer** dans le menu de gauche du portail de quarantaine et cliquez sur l'onglet **Approuver** ou **Bloquer**.

Les entrées de la liste s'affichent, y compris le nom de l'expéditeur ou de domaine, si l'entrée est une adresse électronique complète ou un domaine complet, la description de l'entrée, le niveau d'approbation et la date d'ajout de l'entrée.

Vous pouvez trier la liste en cliquant sur l'en-tête de colonne et modifier le nombre d'éléments affichés sur une seule page à l'aide de la liste déroulante **Messages par page**.

Vous pouvez trouver une entrée comme suit :

- Recherche d'un expéditeur donné

Remarque : Vous pouvez avoir recours à une correspondance partielle : vous n'avez pas à entrer l'adresse électronique ou le domaine complet. Vous ne pouvez pas utiliser de caractères génériques dans ce champ de recherche. Saisir le caractère générique "*" ne permet que de trouver les adresses électroniques contenant ce même caractère dans le champ des expéditeurs.

- Recherche d'expéditeurs ajoutés à la liste des expéditeurs approuvés ou bloqués entre deux dates.
- Défilement des pages de la liste

Pour afficher à nouveau toutes les entrées après une recherche :

- Dans l'onglet **Approuver** ou **Bloquer** (le cas échéant), cliquez sur le bouton **Réinitialiser la recherche**.

Ajout d'un expéditeur ou domaine approuvé ou bloqué

Des entrées peuvent être ajoutées à vos listes personnelles d'expéditeurs approuvés et bloqués de plusieurs manières :

- Vous pouvez ajouter des entrées à vos listes d'expéditeurs approuvés et bloqués manuellement dans les onglets **Approuver** et **Bloquer**.
- Sur la page d' **accueil**, vous pouvez sélectionner un message et utiliser les icônes **Approuver** et **Bloquer** du message électronique ou les boutons **Approuver le domaine** et **Bloquer le domaine** pour approuver ou bloquer l'expéditeur du message ou son domaine.
- Lorsque vous renvoyez un message de spam à votre boîte de réception, vous pouvez approuver l'expéditeur de ce message. Vous pouvez également approuver le domaine de l'expéditeur afin que les messages provenant de ce domaine ne soient pas traités par le service AntiSpam.
- Votre administrateur de quarantaine du portail de quarantaine peut ajouter, modifier et supprimer des entrées à votre place.

Pour ajouter un expéditeur ou domaine approuvé ou bloqué

- 1 Accédez à la page **Approuver|Bloquer** dans le menu de gauche du portail de quarantaine et cliquez sur l'onglet **Approuver** ou **Bloquer**, selon le cas.
- 2 Cliquez sur **Ajouter**. La boîte de dialogue d' **ajout de domaine ou d'expéditeur** s'affiche.
- 3 Entrez l'adresse électronique ou le nom de domaine de l'expéditeur, la description (obligatoire), puis cliquez sur **Envoyer**.

La nouvelle entrée est intégrée à la liste.

Une adresse électronique doit être une adresse complète avec un nom de domaine valide, par exemple broberts@shopping.com. Les adresses électroniques partielles, telles que broberts@shopping, ne sont pas valides. Un nom de domaine peut être un nom complet, tel qu'exemple.com, ou un domaine de premier niveau, tel que .com ou .uk. Les sous-domaines, tels que nom.domaine.com, sont également valides. Les domaines partiels sans domaine de premier niveau, par exemple symantec ou webcam, ne sont pas valides. Le caractère générique * n'est pas valide dans un nom de domaine.

Pour ajouter un expéditeur approuvé de la page d'accueil

- ◆ Quand vous recevez un message électronique identifié comme spam de la part d'un expéditeur que vous souhaitez ajouter à votre liste personnelle d'expéditeurs approuvés, sélectionnez le message électronique et cliquez sur le bouton **Approuver l'expéditeur/Approuver le domaine**.

L'adresse électronique ou le domaine de l'expéditeur est ajoutée à vos expéditeurs approuvés personnels les répertorient et le message électronique sélectionné est publié de la quarantaine.

Pour ajouter un expéditeur bloqué de la page d'accueil

- ◆ Quand vous recevez un message électronique identifié comme spam de la part d'un expéditeur que vous souhaitez ajouter à votre liste personnelle d'expéditeurs bloqués, sélectionner le message électronique et cliquer sur **Bloquer l'expéditeur/Bloquer le domaine**.

L'adresse électronique ou le domaine de l'expéditeur est ajout(e) à votre liste des expéditeurs bloqués personnelle et le message électronique sélectionné est supprimé.

Suppression des expéditeurs ou domaines approuvés ou bloqués

Remarque : Aucun message de confirmation ne s'affiche lorsque vous supprimez des entrées des listes d'expéditeurs approuvés et bloqués.

Pour supprimer des expéditeurs ou domaines approuvés ou bloqués sélectionnés

- 1 Accédez à la page **Approuver|Bloquer** dans le menu de gauche du portail de quarantaine et cliquez sur l'onglet **Approuver** ou **Bloquer**, selon le cas.
- 2 Trouvez les entrées souhaitées et sélectionnez les cases situées à leur gauche.
- 3 Cliquez sur **Supprimer**.

Pour supprimer tous les expéditeurs ou domaines approuvés ou bloqués

- 1 Accédez à la page **Approuver|Bloquer** dans le menu de gauche du portail de quarantaine et cliquez sur l'onglet **Approuver** ou **Bloquer**, selon le cas.
- 2 Sélectionnez la case à cocher dans l'en-tête de la colonne de gauche. Toutes les entrées sont sélectionnées.
- 3 Cliquez sur **Supprimer**.

Demande d'approbation d'un expéditeur

Si les messages électroniques d'un expéditeur donné sont régulièrement considérés à tort comme du spam, mais que vous souhaitez toujours recevoir les messages électroniques, vous pouvez demander l'ajout de cet expéditeur à la liste d'expéditeurs approuvés de votre organisation. Les messages électroniques des expéditeurs sur la liste des expéditeurs approuvés contournent le filtrage antispam.

Remarque : Votre administrateur des services de messagerie peut avoir décidé de ne pas vous proposer l'option de demande d'ajout d'expéditeurs à la liste approuvée. Il peut en revanche vous autoriser à gérer vos propres listes d'expéditeurs approuvés et bloqués. Dans ce cas, vous pouvez ajouter un expéditeur à votre liste vous-même.

Pour demander l'approbation d'un expéditeur :

- 1 Accédez à la page d' **accueil** ou la page **Approuver|Bloquer**.
- 2 Sélectionnez un message électronique de l'expéditeur en question et cliquez sur le bouton **Renvoyer**.
- 3 Dans la confirmation de **message renvoyé**, cliquez sur **Approuver l'expéditeur**. Un message demandant l'ajout de l'expéditeur à la liste d'expéditeurs approuvés de l'organisation est envoyé à votre administrateur de services de messagerie électronique. Ce dernier choisira d'ajouter ou non l'expéditeur à la liste.

Paramètres

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Modification de votre mot de passe](#)
- [Définition de la fréquence des notifications](#)
- [Ajout d'alias](#)

Modification de votre mot de passe

Par mesure de sécurité, il est souhaitable de modifier régulièrement votre mot de passe. Selon la politique de sécurité de votre organisation, le portail de quarantaine peut vous obliger à modifier votre mot de passe.

Pour modifier votre mot de passe

- 1 Cliquez sur l'icône **Paramètres** dans le menu de gauche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Modifier le mot de passe**.
- 3 Entrez votre ancien mot de passe.
- 4 Entrez votre nouveau mot de passe.
- 5 Confirmez votre nouveau mot de passe en l'entrant à nouveau dans la zone de texte **Confirmer le nouveau mot de passe**.
- 6 Cliquez sur **Modifier**. La confirmation de la modification est affichée.

Remarque : Le portail de quarantaine peut appliquer l'utilisation de caractères numériques et d'autres caractères non alphabétiques dans votre mot de passe et d'autres contraintes liées au mot de passe peuvent être en place. Ces contraintes permettent de s'assurer que les mots de passe sont sécurisés et ne sont pas faciles à deviner ou pirater. Pour les détails complets, consultez la section sur les mots de passe de la politique d'utilisation acceptable de votre organisation.

Définition de la fréquence des notifications

Si l'installation de notification a été activée par votre organisation, vous recevrez une notification par message électronique périodique de n'importe quel spam retenu par le portail de quarantaine. Chaque notification récapitulative répertorie uniquement les messages électroniques reçus par le portail de quarantaine depuis la notification précédente.

Selon la configuration du portail de quarantaine par votre administrateur de quarantaine, vous pourrez peut-être modifier la fréquence de réception des notifications. Si le lien **Notifications** est affiché sur la page **Paramètres**, vous pouvez modifier la fréquence de ces notifications.

Remarque : Pour déclencher l'envoi de notifications, il est possible que vous deviez vous inscrire et demander un mot de passe.

Pour modifier la fréquence des notifications

- 1 Cliquez sur l'icône **Paramètres** dans le menu de gauche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Fréquence des notifications**.
- 3 Sélectionnez la case à cocher **Activer les notifications**.
- 4 Sélectionnez un jour de la semaine ou une plage horaire dans la liste déroulante **Fréquence des notifications**.
- 5 Sélectionnez une heure dans la liste déroulante **Heure d'envoi des notifications**.
- 6 Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajout d'alias

Si vous disposez de plusieurs adresses électroniques au sein de votre organisation (par exemple, john.smith@exemple.com et jsmith@exemple.com), vous pouvez les combiner dans un alias sous un seul compte du portail de quarantaine. La combinaison d'alias signifie que vous n'avez besoin que d'un jeu d'identifiants (adresse électronique et mot de passe) pour afficher tout le spam dans le portail de quarantaine.

Remarque : Vous pouvez uniquement utiliser des adresses électroniques enregistrées comme alias par votre organisation. Si vous avez défini des alias pour votre compte, la page **récapitulative** du portail de quarantaine affiche l'expéditeur et le destinataire de vos messages de type spam.

Pour ajouter un alias

- 1 Cliquez sur l'icône **Paramètres** dans le menu de gauche.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Gérer les alias**.
- 3 Dans la zone **Entrer une adresse électronique**, saisissez une adresse électronique supplémentaire qui doit être gérée par ce compte.
- 4 Cliquez sur **Ajouter**. Un message de confirmation s'affiche. Une notification par message électronique est envoyée à votre autre adresse électronique, demandant la confirmation que cette adresse électronique doit devenir un alias. Cliquez sur l'URL dans le message électronique afin de confirmer la création de cet alias. Sans cette confirmation, l'alias sera marqué comme en attente dans le portail de quarantaine.

Gérer les alias (administrateurs du portail uniquement)

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Ajout d'alias \(pour les administrateurs\)](#)

Ajout d'alias (pour les administrateurs)

Les administrateurs du portail de quarantaine utilisent la page **Gérer les alias** pour afficher, ajouter et modifier des alias pour les utilisateurs de quarantaine d'une organisation. Si vos utilisateurs ont plusieurs adresses électroniques dans votre organisation, vous pouvez les combiner dans des alias sous un seul compte de portail de quarantaine. Seuls les administrateurs peuvent afficher ou accéder à la page Gérer les alias. Si la politique de sécurité de votre organisation le permet, les utilisateurs individuels peuvent gérer leurs propres alias à l'aide de l'onglet **Gérer les alias** de la page **Paramètres** du portail de quarantaine.

Pour ajouter ou remplacer les alias pour un utilisateur de quarantaine

- 1 Cliquez sur l'icône **Gérer les alias** dans le menu de gauche.
- 2 Dans la zone **Détenteur**, entrez l'adresse électronique de l'utilisateur dont vous souhaitez ajouter les alias.

- 3 Dans la zone **Alias**, entrez les adresses électroniques supplémentaires qui doivent être gérées par ce compte. Vous pouvez également entrer une liste d'alias qui remplacera les alias existants de l'utilisateur.
- 4 Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter de nouveaux alias à la liste des alias existants pour l'utilisateur ou cliquez sur le bouton **Remplacer** pour remplacer la liste existante par les alias entrés ici. Un message de confirmation s'affiche. Une notification par message électronique est envoyée à l'autre adresse électronique du propriétaire, demandant la confirmation que cette adresse électronique doit devenir un alias. Cliquez sur l'URL dans le message électronique afin de confirmer la création de cet alias. Sans cette confirmation, l'alias sera marqué comme en attente dans le portail de quarantaine.

La page **Gérer les alias** affiche les adresses électroniques de tous les propriétaires (détenteurs) et leurs alias associés. Vous pouvez rechercher par propriétaire ou par alias. Vous pouvez également supprimer les alias de propriétaires individuellement ou en groupes. Pour cela, sélectionnez les cases à cocher sur la droite de la page et cliquez sur l'icône **Supprimer**.

Pour rechercher les alias d'un utilisateur de quarantaine

- 1 Cliquez sur l'icône **Gérer les alias** dans le menu de gauche.
- 2 Dans la zone **Détenteur**, entrez l'adresse électronique d'un propriétaire dont vous souhaitez afficher les alias et cliquez sur l'icône de loupe pour lancer la recherche.
- 3 Une liste de tous les alias associés à ce propriétaire est affichée, avec des informations indiquant si l'alias est actif ou en attente.

Gérer les groupes de comptes (administrateurs du portail uniquement)

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Groupes de comptes](#)

Groupes de comptes

Un administrateur de quarantaine du portail de quarantaine peut assigner le spam pour des comptes individuels du portail de quarantaine pour qu'il soit envoyé au propriétaire d'un "groupe de comptes". La configuration d'un groupe de comptes permet d'afficher les spams de plusieurs adresses électroniques par l'intermédiaire d'un seul compte d'accès au portail de quarantaine. Les paramètres des comptes individuels s'appliquent toujours aux messages électroniques de ces individus et les utilisateurs dans le groupe peuvent toujours afficher et gérer leurs spams eux-mêmes.

Pour ajouter un groupe de comptes

- 1 Cliquez sur l'icône **Gérer les groupes de comptes** dans le menu de gauche.
- 2 Dans la zone de texte **Détenteur**, entrez l'adresse électronique d'un utilisateur que vous souhaitez définir comme propriétaire d'un groupe de comptes.
- 3 Dans la zone **Groupes de comptes**, entrez les adresses électroniques des utilisateurs que vous souhaitez assigner au groupe et cliquez sur le bouton **Ajouter**.

Quand ils ont été définis comme propriétaire d'un groupe de comptes, les utilisateurs reçoivent un message électronique de notification les en informant et demandant

confirmation. Les utilisateurs des adresses électroniques individuelles d'un groupe de comptes peuvent toujours gérer leurs propres spams et paramètres de compte. Si un utilisateur possède un groupe de comptes, les messages électroniques affichés dans le portail de quarantaine pour ce groupe peuvent avoir des paramètres de sécurité différents du message électronique du propriétaire. Cela peut affecter s'ils voient l'objet de ces messages électroniques et s'ils peuvent les prévisualiser ou les supprimer.

Vous pouvez rechercher et afficher des informations sur les propriétaires de compte et leurs groupes, ainsi que supprimer des propriétaires ou des membres de groupe individuels. Pour trouver un propriétaire ou un membre de groupe, entrez l'adresse électronique du membre de groupe ou détenteur dans la zone de texte appropriée et cliquez sur l'icône de point d'interrogation (?) pour lancer la recherche. Pour supprimer des membres de groupe, sélectionnez la case à cocher sur la droite de la page et cliquez sur l'icône **Supprimer**.

Gérer les comptes (administrateurs du portail uniquement)

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Création de comptes d'utilisateurs de quarantaine](#)

Création de comptes d'utilisateurs de quarantaine

Les comptes dans le système Spam Quarantine peuvent être créés manuellement sur la page **Gérer les comptes** du portail de quarantaine. Vous pouvez saisir ou coller jusqu'à 300 adresses simultanément dans la zone **Comptes**, et également spécifier si un message de bienvenue doit être envoyé à l'utilisateur quand le compte est créé et si les messages de notification doivent être activés pour les comptes créés en cas de réception de spam. Vous pouvez uniquement créer des comptes dans un domaine que vous gérez.

Pour ajouter des comptes utilisateur de quarantaine

- 1 Cliquez sur l'icône **Gérer les groupes de comptes** dans le menu de gauche.
- 2 Dans la zone **Comptes**, saisissez ou collez les adresses électroniques des utilisateurs. Vous pouvez entrer jusqu'à 300 adresses à la fois.
- 3 Sélectionnez la case à cocher appropriée pour envoyer un message de bienvenue lors de la création d'un compte et pour activer les messages de notification pour les comptes créés.
- 4 Cliquez sur **Ajouter des comptes**. Si vous avez ajouté un grand nombre d'adresses, attendez-vous à ce que le traitement prenne du temps.

Pour afficher les informations de compte des utilisateurs de quarantaine

Remarque : Vous pouvez spécifier un ou tous les critères de recherche, selon que vous souhaitez que votre recherche soit large ou précise. Par exemple, si vous spécifiez uniquement **Manuel** comme mode de création, tous les comptes créés manuellement sont affichés.

- 1 Cliquez sur l'icône **Gérer les groupes de comptes** dans le menu de gauche.
- 2 Entrez l'adresse électronique de l'utilisateur dont vous souhaitez afficher les informations.
- 3 Sélectionnez le domaine de l'utilisateur dans la liste déroulante.
- 4 Spécifiez le mode de création du compte (**Manuel** ou **Toutes les méthodes**).
- 5 Cliquez sur l'icône de point d'interrogation (?) pour démarrer la recherche.

Pour supprimer le compte de quarantaine d'un utilisateur

Remarque : Quand vous supprimez un compte, soyez conscient que cela supprime complètement tous les spams retenus ainsi que tous les paramètres de compte spécifiés par l'utilisateur. Il est recommandé d'informer l'utilisateur au sujet de la suppression du compte afin d'éviter toute confusion.

- 1 Cliquez sur l'icône **Gérer les groupes de comptes** dans le menu de gauche.
- 2 Spécifiez un ou plusieurs critères de recherche pour localiser le compte souhaité.
- 3 Sélectionnez la case à cocher sur la droite du compte et cliquez sur l'icône **Supprimer**.

Gérer les modèles de message électronique (administrateurs du portail uniquement)

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Tenir au courant les utilisateurs de quarantaine à l'aide de modèles](#)

Tenir au courant les utilisateurs de quarantaine à l'aide de modèles

Les administrateurs peuvent utiliser des modèles pour une grande variété de types de communications utilisateur de routine. Vous pouvez sélectionner, afficher et personnaliser des modèles pour :

- Première fois (utilisateur)
- Utilisateur de liste blanche
- Domaine de liste blanche
- Notifications
- Réinitialisation du mot de passe
- Rapport d'utilisation
- Alias confirmé
- Alias confirmé pour adresse principale

- Alias confirmé pour adresse secondaire
- Alias prédéfini
- Nouveau compte

Vous pouvez spécifier le domaine des utilisateurs qui recevront la communication. Vous pouvez également spécifier les paramètres régionaux des utilisateurs ciblés. Une liste des espaces réservés de modèle et de leurs définitions vous permet de déterminer comment personnaliser le modèle pour répondre aux besoins de vos utilisateurs.

L'éditeur de modèle fournit un environnement formaté que vous pouvez utiliser pour entrer votre texte. Vous pouvez également afficher et travailler directement dans la source HTML.

Pour envoyer une notification par message électronique basée sur un modèle

- 1 Cliquez sur l'icône **Gérer les modèles de message électronique** dans le menu de gauche.
- 2 Spécifiez le domaine de l'utilisateur ciblé, sélectionnez le modèle souhaité dans la liste déroulante, sélectionnez les paramètres régionaux de l'utilisateur ciblé et cliquez sur **Obtenir un modèle**.
L'éditeur de modèle apparaît.
- 3 Modifiez les champs de variable dans le modèle pour inclure des informations spécifiques sur l'utilisateur ciblé. Si vous n'êtes pas sûr de ce que le champ doit contenir, consultez la liste **Espaces réservés de message électronique** sur la droite de l'éditeur de modèles.
- 4 Quand vous avez fini de modifier les champs de variable du modèle, cliquez sur le bouton **Prévisualiser** pour voir à quoi ressemble le message électronique final.
- 5 Si vous êtes satisfait de l'aspect du message électronique, cliquez sur le bouton **Appliquer** et choisissez d'appliquer vos modifications au domaine spécifié, à tous les domaines ou aux domaines sélectionnés.
- 6 Cliquez sur **Appliquer les modifications** pour enregistrer vos modifications.

Dépannage

Ce chapitre traite des sujets suivants :

- [Je n'ai pas reçu de message me demandant de m'inscrire et de me connecter.](#)
- [Le système refuse de m'envoyer un message de réinitialisation de mot de passe](#)
- [J'ai renvoyé un message électronique mais ne l'ai pas reçu dans ma boîte de réception](#)

Je n'ai pas reçu de message me demandant de m'inscrire et de me connecter.

Si vous n'avez pas encore reçu de détails d'enregistrement ou de connexion, il y a deux raisons probables :

- Vous n'avez reçu aucun spam.
- Au lieu de créer un compte de portail de quarantaine individuel pour vous, votre administrateur de quarantaine a décidé de gérer vos spams autrement.

Cependant, si vous souhaitez vérifier si un compte a été créé pour vous :

1. Accédez à la page de connexion.
2. Cliquez sur le lien **Vous avez oublié votre mot de passe ?**.
3. Entrez votre adresse électronique.
4. Cliquez sur **Demander à réinitialiser le mot de passe**.

Si le message d'erreur **Adresse électronique non valide** s'affiche, cela signifie que vous ne disposez d'aucun compte d'accès au portail de quarantaine. Si vous pensez avoir déjà un compte, contactez votre administrateur de quarantaine.

Si vous recevez un message de réinitialisation de mot de passe (envoyé à votre boîte de réception), cliquez sur le lien intégré pour définir votre mot de passe. Quand

vous vous connectez au portail de quarantaine, vous pouvez voir les messages électroniques mis en quarantaine pour vous. Si aucun spam n'a été transféré sur le portail de quarantaine, le message **Vous n'avez actuellement aucun spam dans le système de quarantaine** s'affiche.

Le système refuse de m'envoyer un message de réinitialisation de mot de passe

Si vous recevez le message d'erreur **Adresse électronique non valide** lorsque vous demandez une réinitialisation de mot de passe, aucun compte de portail de quarantaine n'a été créé pour vous. Il y a deux raisons probables :

- Vous n'avez reçu aucun spam.
- Au lieu de créer un compte de portail de quarantaine individuel pour vous, votre administrateur de quarantaine a décidé de gérer vos spams autrement.

Si vous pensez que vous devriez avoir un compte de portail de quarantaine, contactez votre administrateur de quarantaine.

J'ai renvoyé un message électronique mais ne l'ai pas reçu dans ma boîte de réception

Le temps nécessaire pour qu'un message électronique atteigne votre boîte de réception dépend d'un grand nombre de facteurs qui sont indépendants du service antispam, tel que des retards d'Internet. Attendez deux heures et renvoyez à nouveau le message électronique. Si vous ne le recevez toujours pas dans votre boîte de réception, contactez votre administrateur de quarantaine.