

# Email Quarantine

Manuale dell'utente

# Manuale dell'utente di Email Quarantine

Versione della documentazione: Fase 0

## Informativa legale

Copyright 2016 Symantec Corporation. Tutti i diritti riservati.

Symantec, il logo Symantec e il logo del segno di spunta sono marchi o marchi registrati di Symantec Corporation o di sue società affiliate negli Stati Uniti e altri Paesi. Altri nomi possono essere marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Il prodotto descritto in questo documento è distribuito sulla base di licenze che ne limitano l'utilizzo, la copia, la distribuzione, la decompilazione e la decodifica. Non è consentito riprodurre alcuna parte del presente documento, in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, senza la previa autorizzazione scritta di Symantec Corporation e dei suoi licenziatari, se presenti.

LA PRESENTE DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA COSÌ COM'È E VIENE NEGATA QUALSIASI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, COMPRESA ANCHE E NON SOLO LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO O NON VIOLAZIONE DI DIRITTI ALTRUI NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE. SYMANTEC CORPORATION NON POTRÀ ESSERE RITENUTA RESPONSABILE PER DANNI ACCIDENTALI O INDIRETTI COLLEGATI ALLA FORNITURA, ALLE PRESTAZIONI O ALL'USO DELLA PRESENTE DOCUMENTAZIONE. LE INFORMAZIONI CONTENUTE NELLA PRESENTE DOCUMENTAZIONE SONO SOGGETTE A MODIFICA SENZA PREAVVISO.

Il Software e la Documentazione concessi in licenza sono ritenuti software commerciale per computer secondo le definizioni riportate nel FAR 12.212 e sono soggetti alle limitazioni di legge definite nel FAR Sezione 52.227-19 "Commercial Computer Software - Restricted Rights" e DFARS 227.7202 e successivi "Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation", per quanto applicabili, e nei regolamenti successivi, a prescindere dal fatto che siano forniti da Symantec come servizi in sede o host. Qualsiasi utilizzo, modifica, versione riprodotta, esecuzione, dimostrazione o divulgazione del Software in licenza e della Documentazione da parte del Governo degli Stati Uniti potrà avvenire solo in conformità alle disposizioni del presente Contratto.

Symantec Corporation  
350 Ellis Street  
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com>

# Supporto tecnico

Se si necessita di assistenza su aspetti dei servizi di sicurezza non trattati dalla Guida in linea o dai manuali dell'amministratore, contattare l'amministratore IT o il team di supporto. Per individuare le informazioni di contatto del team di supporto nel portale, fare clic su **Supporto > Contattaci**.

# Sommario

Supporto tecnico .....	3	
Capitolo 1	Nozioni di base su Symantec Email Quarantine .....	6
	Cos'è il portale di quarantena? .....	6
	Accesso .....	7
	Navigazione nel portale .....	8
	Modifica della lingua dell'interfaccia utente .....	8
	Filtraggio delle e-mail in quarantena da visualizzare .....	9
	Visualizzazione delle e-mail di spam .....	9
	Ricerca di un'e-mail .....	9
	Selezione delle e-mail .....	10
	Sblocco delle e-mail .....	10
	Eliminazione delle e-mail .....	12
Capitolo 2	Approva Blocca .....	13
	Gestione degli elenchi di mittenti approvati e bloccati e di domini .....	13
	Visualizzazione dei mittenti o domini approvati e bloccati .....	14
	Aggiunta di un dominio o mittente approvato o bloccato .....	15
	Eliminazione dei mittenti o dei domini approvati o bloccati .....	16
	Richiesta di approvazione di un mittente .....	16
Capitolo 3	Impostazioni .....	18
	Modifica della password .....	18
	Impostazione della frequenza delle notifiche .....	19
	Aggiunta di alias .....	19
Capitolo 4	Gestione degli alias (solo amministratori del portale) .....	21
	Aggiunta di alias (per gli amministratori) .....	21
Capitolo 5	Gestione dei gruppi di account (solo amministratori del portale) .....	23
	Gruppi di account .....	23

Capitolo 6	Gestione degli account (solo amministratori del portale) .....	25
	Creazione degli account degli utenti di quarantena .....	25
Capitolo 7	Gestione dei modelli di e-mail (solo amministratori del portale) .....	27
	Invio di informazioni agli utenti della quarantena tramite modelli .....	27
Capitolo 8	Risoluzione dei problemi .....	29
	Non ho ricevuto un'e-mail in cui si chiedeva di effettuare la registrazione e l'accesso .....	29
	Il sistema rifiuta di inviare un messaggio di reimpostazione della password .....	30
	Un'e-mail è stata sbloccata ma non è ancora stata ricevuta nella posta in arrivo .....	30

# Nozioni di base su Symantec Email Quarantine

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Cos'è il portale di quarantena?](#)
- [Accesso](#)
- [Navigazione nel portale](#)
- [Modifica della lingua dell'interfaccia utente](#)
- [Filtraggio delle e-mail in quarantena da visualizzare](#)
- [Visualizzazione delle e-mail di spam](#)
- [Ricerca di un'e-mail](#)
- [Selezione delle e-mail](#)
- [Sblocco delle e-mail](#)
- [Eliminazione delle e-mail](#)

## Cos'è il portale di quarantena?

Symantec Email Quarantine archivia le e-mail che il servizio antispam sospetta siano spam o newsletter per impedire che possibile spam venga inviato alla casella della posta in arrivo. Le e-mail vengono normalmente conservate nel portale di quarantena per 14 giorni, a meno che non si scelga di eliminarle prima. Per interagire con Email Quarantine si utilizza il portale di quarantena, che consente di visualizzare, accettare ed eliminare le e-mail in quarantena, di gestire i mittenti bloccati e approvati e di specificare le impostazioni e preferenze. Gli amministratori, inoltre, utilizzano

il portale di quarantena per gestire le e-mail in quarantena per i destinatari della loro organizzazione.

- A seconda di come è stato configurato il portale di quarantena, si potrebbero ricevere regolarmente notifiche di riepilogo delle e-mail inviate al portale di quarantena.
- È possibile accedere al portale di quarantena per vedere la data e il mittente delle e-mail identificate come spam. Se la politica di sicurezza della organizzazione lo consente, è possibile vedere l'oggetto e l'anteprima delle e-mail. La funzione di anteprima non consente di vedere gli allegati e le immagini incorporate.
- È possibile eliminare le e-mail indesiderate o rilasciare quelle desiderate nella posta in arrivo. In alcune circostanze è possibile sbloccare le e-mail direttamente dalle notifiche di riepilogo.
- Se si ricevono e-mail a più di un indirizzo, è possibile aggiungere degli alias al portale di quarantena. Tutte le e-mail che sono identificate come spam arrivano così allo stesso account del portale di quarantena.

## Accesso

Se si possiede l'URL, il nome utente e la password per il portale di quarantena, è possibile accedere. L'URL, il nome utente e la password possono essere contenuti nel messaggio di benvenuto che si è ricevuto oppure è possibile registrarsi nel portale di quarantena. È possibile che venga richiesto di cambiare la password non appena si accede.

### Per accedere al portale di quarantena

- 1 Fare clic sull'URL nel messaggio di benvenuto o nella notifica di riepilogo.
- 2 Inserire nome utente e password.
- 3 Fare clic sul pulsante di **accesso**.

La home page del portale di quarantena viene visualizzata.

---

**Nota:** Quando accedete per la prima volta, è possibile che venga mostrata la pagina Nuovo account. Fare clic sul pulsante **Invia una password**. La password sarà inviata all'indirizzo e-mail utilizzato per accedere. A seconda della politica di sicurezza dell'organizzazione, è possibile che venga chiesto di cambiare la password a intervalli regolari. L'organizzazione può specificare restrizioni sul tipo di password da utilizzare.

---

## Navigazione nel portale

Il menu del portale di quarantena, situato lungo il lato sinistro della schermata, visualizza le icone che è possibile utilizzare per muoversi tra le aree del portale in cui eseguire le varie attività. È minimizzato per impostazione predefinita, per facilitare la visualizzazione delle pagine del portale agli utenti dei dispositivi mobili.

### Per visualizzare il menu

- 1 Nell'angolo superiore sinistro della home page del portale, fare clic sulle tre barre orizzontali a sinistra del logo del portale di quarantena. Il menu compare sul lato sinistro della pagina.
- 2 Fare clic sull'icona appropriata nel menu per visualizzare la pagina del portale desiderata: **Pagina iniziale**, **Approva|Blocca**, **Impostazioni**, **Gestisci alias**, **Gestisci gruppi di account**, **Gestisci account** o **Gestisci modelli e-mail**.

---

**Nota:** Se le politiche di quarantena dell'organizzazione lo permettono, gli utenti di Email Quarantine possono consultare e utilizzare solo le prime tre pagine del portale: **Pagina iniziale**, **Approva|Blocca** e **Impostazioni**. Le altre quattro pagine ( **Gestisci alias**, **Gestisci gruppi di account**, **Gestisci account** e **Gestisci modelli e-mail** ) sono visibili solo agli amministratori della quarantena dell'e-mail.

---

## Modifica della lingua dell'interfaccia utente

È possibile cambiare la lingua visualizzata nel portale di quarantena.

### Per cambiare la lingua dell'interfaccia utente

- 1 Nell'angolo superiore destro della home page del portale di quarantena, fare clic sul nome utente per visualizzare l'elenco delle lingue che il portale supporta (assieme ai collegamenti per visualizzare la guida e uscire).  
  
Per gli utenti di dispositivi mobili, il nome utente viene visualizzato nella finestra laterale di navigazione, assieme alle icone da utilizzare per accedere ad altre pagine del portale di quarantena.
- 2 Selezionare la lingua desiderata dall'elenco a discesa. Tutto il contenuto del portale di quarantena viene ora visualizzato nella lingua selezionata.

---

**Nota:** Gli amministratori utilizzano comandi nella pagina dei modelli per specificare la lingua delle notifiche ricevute da Email Quarantine.

---



## Filtraggio delle e-mail in quarantena da visualizzare

La home page del portale di quarantena visualizza un elenco delle e-mail in quarantena. Per scegliere quali e-mail visualizzare nell'elenco, selezionare:

- **Filtro** : fare clic sulla freccia per scegliere **Tutti i domini** o un dominio specifico di cui visualizzare le e-mail in quarantena. Gli amministratori possono anche scegliere **Riepilogo** per visualizzare le proprie e-mail in quarantena.
- **E-mail** : fare clic su **Totale** per visualizzare sia lo spam che le newsletter, o fare clic sulle icone di **Spam** e **Newsletter** per visualizzare i rispettivi tipi di e-mail in quarantena.
- **Cronologia** : fare clic sull'icona di 14 giorni, 7 giorni o 1 giorno per selezionare per quanto tempo visualizzare le e-mail in quarantena.

## Visualizzazione delle e-mail di spam

Quando si accede al portale di quarantena è possibile vedere le e-mail di spam ricevute. Il mittente e la data sono indicati per ogni e-mail. A seconda della politica di sicurezza della organizzazione, può essere visibile l'oggetto delle e-mail.

---

**Nota:** Se il proprio account del portale di quarantena contiene spam proveniente da più indirizzi e-mail (ossia, se per il portale di quarantena è stato configurato un indirizzo e-mail alias), nella colonna Destinatario è riportato l'indirizzo e-mail al quale è stata spedita ciascuna e-mail.

---

### Per ordinare l'elenco

- ◆ Fare clic sull'intestazione della colonna che si desidera ordinare. Una freccia viene visualizzata nell'intestazione della colonna per indicare la direzione dell'ordinamento.

### Per definire il numero di voci visualizzate in ogni pagina

- ◆ Fare clic sull'elenco a discesa **Messaggi per pagina** e selezionare il numero di e-mail da visualizzare nella pagina.

## Ricerca di un'e-mail

È possibile cercare il messaggio da un mittente specifico o con un oggetto specifico nel portale di quarantena. A seconda della politica di sicurezza della organizzazione, può essere visibile l'oggetto delle e-mail. In questo caso, nel portale di quarantena è possibile cercare un'e-mail con un testo specifico nell'oggetto.

### Per cercare un'e-mail

- 1 Digitare una parola chiave (per intero o in parte) nel campo di ricerca per individuare la riga dell'oggetto o il mittente dell'e-mail. Non è possibile utilizzare caratteri jolly nel campo di ricerca. Ad esempio, cercando il simbolo \*, verranno trovate soltanto le e-mail che lo contengono nella riga dell'oggetto o nel nome del mittente.
- 2 Fare clic su **Cerca**. Vengono visualizzate le e-mail che contengono la parola chiave.

## Selezione delle e-mail

Quando si desidera eliminare o sbloccare le e-mail, è possibile selezionarle individualmente o pagina per pagina.

### Per selezionare un singolo messaggio

- ◆ Individuare l'e-mail e selezionare la casella di controllo alla sua sinistra.

### Per selezionare le e-mail una pagina alla volta

- ◆ Selezionare la casella di controllo nella parte superiore dell'elenco, a sinistra della colonna **Mittente**. Vengono selezionate tutte le e-mail presenti nella pagina.

Se la politica di sicurezza dell'organizzazione lo consente, è possibile visualizzare il contenuto del testo delle e-mail. Se lo consente:

### Per visualizzare il contenuto di un'e-mail

- ◆ Individuare l'e-mail da visualizzare e fare clic sul nome del mittente. L'e-mail viene visualizzata. È possibile vedere il contenuto dell'e-mail e decidere se sbloccarla, eliminarla o non eseguire alcuna di queste due azioni.

## Sblocco delle e-mail

Quando si sblocca un'e-mail, viene inviata nelle e-mail in arrivo. L'e-mail rimane visibile nel portale di quarantena. Le e-mail possono essere sbloccate singolarmente o una pagina alla volta.

---

**Nota:** Se si possiede un gruppo di account o un account con alias e si sblocca un'e-mail per uno degli alias o degli account di un membro, l'e-mail viene collocata nella posta in arrivo del destinatario originale anziché nella propria.

---

---

**Attenzione:** Se la politica di sicurezza dell'organizzazione impedisce la visualizzazione dell'oggetto o del contenuto delle e-mail nel portale di quarantena, l'unico modo di leggere tali e-mail consiste nello sbloccarle nella propria casella di posta in arrivo. Prestare attenzione quando si sbloccano le e-mail con contenuto potenzialmente inappropriato. Una volta sbloccate e ricevute nella posta in arrivo, la responsabilità di messaggi spetta all'utente.

---

### Per sbloccare un'e-mail dal portale di quarantena

- ◆ Effettuare una delle seguenti operazioni:
  - Selezionare la casella di controllo a sinistra dell'e-mail da sbloccare e fare clic sul pulsante **Sblocca** nella parte superiore dell'elenco.
  - Se la politica di sicurezza della organizzazione consente di consultare in anteprima le e-mail, aprire l'e-mail da sbloccare facendo clic sui dettagli del mittente e fare clic sul pulsante **Sblocca** nella parte superiore dell'e-mail.

Viene visualizzato il messaggio di conferma **Messaggio sbloccato**. È possibile richiedere che il mittente venga aggiunto all'elenco di mittenti approvati dell'organizzazione o personale.

### Per sbloccare più e-mail dal portale di quarantena

- 1 Selezionare le caselle di controllo a sinistra delle e-mail da sbloccare e fare clic su **Sblocca** nella parte superiore dell'elenco.

Viene visualizzato un messaggio di conferma **Messaggio sbloccato** per il primo messaggio selezionato.

- 2 Fare clic su **Continua**.

Viene quindi visualizzato il messaggio di conferma successivo, **Messaggio sbloccato**.

- 3 Continuare in questo modo finché tutte le e-mail non sono state sbloccate.

---

**Nota:** A seconda della politica di sicurezza della organizzazione, per ogni messaggio di conferma **Messaggio sbloccato**, potrebbe essere possibile richiedere che il mittente venga aggiunto all'elenco di mittenti approvati dell'organizzazione o personale.

---

### Per sbloccare un messaggio da una notifica riepilogativa attiva

Se l'organizzazione ha configurato le notifiche riepilogative attive, queste notifiche contengono i collegamenti per sbloccare le e-mail contenenti spam senza accedere al portale di quarantena.

Per motivi di sicurezza, è possibile sbloccare un'e-mail solo una volta da una notifica riepilogativa attiva. Impedisce a un utente malintenzionato di sbloccare un'e-mail più volte per lanciare un attacco Denial of Service (DOS). Se è necessario sbloccare di nuovo l'e-mail, è possibile farlo dal portale di quarantena. È anche possibile chiedere all'amministratore di quarantena di sbloccarla a proprio nome.

Nell'e-mail di notifica dello spam, fare clic sul collegamento accanto all'e-mail che si desidera sbloccare. Lo sblocco dell'e-mail viene confermato

Un'e-mail non può essere sbloccata nelle seguenti circostanze:

- L'e-mail è già stata sbloccata nel portale di quarantena.
- L'e-mail è già stata eliminata dal portale di quarantena, dall'utente o da un amministratore di quarantena.
- L'e-mail è scaduta. Le e-mail contenenti spam vengono salvate per 14 giorni.

## Eliminazione delle e-mail

A seconda della politica di sicurezza della organizzazione, può essere consentito eliminare le e-mail. Quando si elimina un'e-mail, viene rimossa dal portale di quarantena. Le e-mail possono essere eliminate singolarmente, pagina per pagina, o tutte insieme.

Se la politica di sicurezza della organizzazione consente la cancellazione delle e-mail:

### Per eliminare un'e-mail

- ◆ Selezionare la casella di controllo a sinistra dell'e-mail da eliminare e fare clic su **Elimina** in cima all'elenco oppure aprire l'e-mail da eliminare facendo clic sui dettagli del mittente, quindi fare clic su **Elimina** nella parte superiore dell'e-mail.

### Per eliminare una pagina di e-mail

- 1 Selezionare la casella di controllo a sinistra dell'intestazione **E-mail da**. Vengono selezionate tutte le e-mail presenti nella pagina.
- 2 Fare clic su **Elimina** nella parte superiore dell'elenco.

# Approva|Blocca

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Gestione degli elenchi di mittenti approvati e bloccati e di domini](#)
- [Richiesta di approvazione di un mittente](#)

## Gestione degli elenchi di mittenti approvati e bloccati e di domini

---

**Nota:** A seconda della configurazione dei servizi di e-mail dell'organizzazione, è possibile che l'utente non sia autorizzato a gestire i propri elenchi di mittenti approvati e bloccati. In questo caso le schede **Mittenti approvati** e **Mittenti bloccati** non sono visibili nel portale di quarantena.

---

In base alla configurazione dei servizi di e-mail dell'organizzazione, potrebbe essere possibile definire elenchi personali di mittenti approvati e bloccati in modo che sia possibile, ad esempio, ricevere e-mail da un indirizzo incluso nell'elenco dei mittenti bloccati dell'organizzazione.

- Un elenco di mittenti approvati è una lista di nomi di dominio o indirizzi e-mail dai quali si desidera ricevere messaggi, anche nel caso in cui questi mittenti vengano bloccati da elenchi di blocco pubblici o aziendali o da altri metodi di rilevamento dello spam.
- Un elenco di mittenti bloccati è una lista di nomi di dominio o indirizzi e-mail dai quali non si desidera ricevere messaggi nel caso in cui tali messaggi non vengano identificati come spam dai rilevatori del servizio antispyam.

L'organizzazione può disporre di elenchi di mittenti approvati e bloccati configurati. Se è possibile gestire i propri elenchi, l'amministratore dei servizi di e-mail ha specificato se gli elenchi aziendali sostituiscono gli elenchi personali o vice versa.

Se si teme che della posta indesiderata venga comunque recapitata o che della posta desiderata venga invece bloccata, contattare l'amministratore dei servizi di e-mail.

Le voci degli elenchi di mittenti approvati e bloccati possono essere indirizzi e-mail o domini completi, ad esempio mrossi@dominio.it o dominio.it.

Il numero massimo di voci per ogni elenco personale di mittenti approvati e bloccati è 3.000.

---

**Nota:** Non aggiungere il nome del proprio dominio all'elenco personale di mittenti approvati. Facendolo, si rischia di ricevere spam da fonti che fingono di appartenere al proprio dominio.

---

La pagina **Approva|Blocca** è l'area principale utilizzata per bloccare o approvare le e-mail e i domini. Tuttavia, è possibile approvare e bloccare le e-mail e i domini anche dalla **home page**.

## Visualizzazione dei mittenti o domini approvati e bloccati

### Per visualizzare i mittenti o i domini approvati e bloccati:

- Andare alla pagina **Approva|Blocca** nel menu a sinistra del portale di quarantena e fare clic sulla scheda **Approva** o **Blocca**.  
Vengono visualizzate le voci esistenti nell'elenco, inclusi il mittente o il dominio, se la voce è un indirizzo e-mail completo o un dominio, la descrizione della voce, il livello di approvazione e la data in cui è stata aggiunta la voce.  
È possibile ordinare l'elenco facendo clic sull'intestazione della colonna desiderata e cambiare il numero di voci visualizzate in una singola pagina utilizzando l'elenco a discesa **Messaggi per pagina**.

### È possibile individuare una voce:

- Cercando un mittente specifico.

---

**Nota:** È possibile utilizzare la corrispondenza parziale, ossia non è necessario immettere l'indirizzo e-mail o il dominio completo. Non è possibile utilizzare caratteri jolly nel campo di ricerca. Se si immette il carattere jolly \*, vengono trovate solamente le e-mail che contengono il simbolo \* stesso nel campo del mittente.

---

- Cercando i mittenti aggiunti all'elenco di mittenti approvati o bloccati nell'intervallo compreso tra due date.

- Scorrendo le pagine dell'elenco.

### Per visualizzare di nuovo tutte le voci dopo una ricerca:

- Nella scheda **Blocca** o **Approva**, fare clic su **Cancella ricerca**.

## Aggiunta di un dominio o mittente approvato o bloccato

È possibile aggiungere voci agli elenchi di mittenti approvati o bloccati in vari modi:

- È possibile aggiungere manualmente delle voci all'elenco dei mittenti approvati e bloccati nelle schede **Approva** e **Blocca**.
- Nella **home page** è possibile selezionare un messaggio e utilizzare le icone **Approva e-mail** e **Blocca e-mail** o i pulsanti **Approva dominio** e **Blocca dominio** per approvare o bloccare il mittente o il dominio del messaggio.
- Quando si sblocca un messaggio spam nella posta in arrivo, è possibile approvare il mittente del messaggio spam in questo frangente. È anche possibile approvare il dominio del mittente, in modo che tutte le e-mail inviate dal dominio verranno escluse dal servizio antispam.
- L'amministratore di quarantena del portale di quarantena può aggiungere, modificare ed eliminare le voci per conto degli utenti.

### Per aggiungere un mittente o un dominio approvato o bloccato

- 1 Andare alla pagina **Approva|Blocca** nel menu a sinistra del portale di quarantena e fare clic sulla scheda **Approva** o **Blocca**.
- 2 Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Aggiungi dominio o mittente**.
- 3 Fornire l'indirizzo e-mail o il nome dominio del mittente, la descrizione (richiesta) e poi fare clic su **Invia**.

La nuova voce viene visualizzata nell'elenco.

Un indirizzo e-mail deve essere completo e avere un nome di dominio valido, ad esempio broberts@shopping.com. Gli indirizzi e-mail parziali, come broberts@shopping, non sono validi. Un nome di dominio può essere un nome completo, come esempio.com, o un dominio di primo livello, come .com o .it. Anche i sottodomini, come nome.dominio.com, sono validi. I nomi di dominio parziali senza il dominio di primo livello, ad esempio symantec o webcam, non sono validi. Il carattere jolly \* non è valido in un nome di dominio.

**Per aggiungere un mittente approvato dalla home page**

- ◆ Quando si riceve un'e-mail identificata come spam da un mittente che si desidera aggiungere all'elenco personale dei mittenti approvati, selezionare l'e-mail e fare clic su **Approva mittente/Approva dominio**.

L'indirizzo e-mail o il dominio del mittente si aggiunge ai mittenti approvati personali elenca e l'e-mail selezionata è rilasciata da quarantena.

**Per aggiungere un mittente bloccato dalla home page**

- ◆ Quando si riceve un'e-mail identificata come spam da un mittente che desiderate aggiungere all'elenco personale dei mittenti bloccati, selezionare l'e-mail e fare clic su **Blocca mittente/Blocca dominio**.

L'indirizzo e-mail o il dominio del mittente si aggiunge all'elenco mittenti bloccati personale e l'e-mail selezionata si elimina.

## Eliminazione dei mittenti o dei domini approvati o bloccati

---

**Nota:** Non viene chiesto di confermare l'eliminazione delle voci dagli elenchi di mittenti approvati o bloccati.

---

**Per eliminare i mittenti o i domini approvati o bloccati selezionati**

- 1 Andare alla pagina **Approva|Blocca** nel menu a sinistra del portale di quarantena e fare clic sulla scheda **Approva** o **Blocca**.
- 2 Individuare le voci desiderate e selezionare le caselle di controllo alla loro sinistra.
- 3 Fare clic su **Elimina**.

**Per eliminare tutti i mittenti o i domini approvati o bloccati**

- 1 Andare alla pagina **Approva|Blocca** nel menu a sinistra del portale di quarantena e fare clic sulla scheda **Approva** o **Blocca**.
- 2 Selezionare la casella di controllo nell'intestazione della colonna sinistra. Tutte le voci vengono selezionate.
- 3 Fare clic su **Elimina**.

## Richiesta di approvazione di un mittente

Se le e-mail provenienti da un mittente particolare vengono regolarmente identificate come spam ma si desidera riceverle ugualmente, è possibile chiedere che il mittente venga aggiunto all'elenco dei mittenti approvati dell'organizzazione. Le e-mail



provenienti dai mittenti presenti nell'elenco di mittenti approvati non vengono sottoposte alla scansione del servizio antispam.

---

**Nota:** L'amministratore dei servizi e-mail potrebbe avere deciso di non offrire la funzione per richiedere l'aggiunta di un mittente all'elenco di mittenti approvati. In alternativa, l'amministratore dei servizi di e-mail può avere attivato la gestione degli elenchi personali di mittenti approvati e bloccati da parte dell'utente stesso. In questo caso, è possibile aggiungere un mittente all'elenco senza l'intervento dell'amministratore.

---

#### **Per richiedere l'approvazione di un mittente**

- 1 Andare alla **pagina iniziale** o alla pagina **Approva|Blocca**.
- 2 Selezionare un'e-mail dal mittente desiderato e fare clic su **Sblocca**.
- 3 Nella conferma **Messaggio sbloccato**, fare clic su **Approva mittente**.  
 All'amministratore dei servizi e-mail viene inviata un'e-mail che richiede l'aggiunta del mittente all'elenco dei mittenti approvati dell'organizzazione. Il mittente viene aggiunto a discrezione dell'amministratore.

# Impostazioni

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Modifica della password](#)
- [Impostazione della frequenza delle notifiche](#)
- [Aggiunta di alias](#)

## Modifica della password

Per motivi di sicurezza è necessario cambiare la password a intervalli regolari. A seconda della politica di sicurezza dell'organizzazione, la modifica della password potrebbe essere imposta dal portale di quarantena.

**Per modificare la password**

- 1 Fare clic sull'icona **Impostazioni** nel menu a sinistra.
- 2 Fare clic sulla scheda **Cambia password**.
- 3 Immettere la vecchia password.
- 4 Immettere la nuova password.
- 5 Confermare la nuova password immettendola di nuovo nella casella **Ripeti nuova password**.
- 6 Fare clic su **Modifica**. Viene visualizzata la conferma della modifica.

---

**Nota:** Il portale di quarantena può imporre l'uso di caratteri numerici e non alfabetici e altri vincoli relativi alla password. Questi vincoli servono a rendere le password più sicure e difficili da indovinare o compromettere. Per i dettagli completi, fare riferimento alla sezione sulle password della politica di utilizzo accettabile dell'organizzazione.

---

## Impostazione della frequenza delle notifiche

Se la funzione di notifica è stata attivata dalla organizzazione, si riceveranno periodicamente delle e-mail di notifica sullo spam contenuto nel portale di quarantena. Ogni notifica riepilogativa elenca solo le e-mail ricevute dal portale di quarantena dopo la notifica precedente.

A seconda di come l'amministratore di quarantena ha configurato il portale di quarantena potrebbe essere possibile modificare la frequenza con cui si ricevono le notifiche. Se il collegamento **Notifiche** viene visualizzato nella pagina **Impostazioni**, è possibile cambiare la frequenza delle notifiche.

---

**Nota:** Per attivare l'invio delle notifiche, potrebbe essere necessario eseguire la registrazione e chiedere una password.

---

### Per cambiare la frequenza delle notifiche

- 1 Fare clic sull'icona **Impostazioni** nel menu a sinistra.
- 2 Fare clic sulla scheda **Frequenza notifica**.
- 3 Selezionare la casella di controllo **Attiva notifica**.
- 4 Selezionare un giorno della settimana o un intervallo di ore nell'elenco a discesa **Frequenza notifica**.
- 5 Selezionare un orario nell'elenco a discesa **Ora di invio delle notifiche**.
- 6 Fare clic su **Salva**.

## Aggiunta di alias

Se si dispone di più indirizzi e-mail all'interno dell'organizzazione (ad esempio, paolo.rossi@esempio.com e prossio@esempio.com), è possibile combinarli sotto forma di alias in un unico account del portale di quarantena. Combinando gli alias si utilizza un solo set di dati di accesso (indirizzo e-mail e password) per visualizzare tutto lo spam insieme nel portale di quarantena.

---

**Nota:** È possibile utilizzare solo gli indirizzi e-mail che sono stati registrati dall'organizzazione come alias. Se sono stati configurati alias per l'account, la pagina **Riepilogo** del portale di quarantena visualizza sia il mittente che il destinatario delle e-mail di spam.

---

### Per aggiungere un alias

- 1 Fare clic sull'icona **Impostazioni** nel menu a sinistra.
- 2 Fare clic sulla scheda **Gestisci alias**.
- 3 Nel riquadro **Immettere un indirizzo di posta elettronica**, digitare l'indirizzo e-mail aggiuntivo gestito da questo account.
- 4 Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzato un messaggio di conferma. Una notifica e-mail viene inviata all'altro indirizzo e-mail, per richiedere la conferma che questo indirizzo e-mail deve diventare un alias. Fare clic sull'URL nell'e-mail per confermare la creazione dell'alias. Finché non lo si fa, l'alias risulta in attesa nel portale di quarantena.

# Gestione degli alias (solo amministratori del portale)

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Aggiunta di alias \(per gli amministratori\)](#)

## Aggiunta di alias (per gli amministratori)

Gli amministratori del portale di quarantena utilizzano la pagina **Gestisci alias** per visualizzare, aggiungere e modificare gli alias degli utenti della quarantena dell'organizzazione. Se gli utenti dispongono di più indirizzi e-mail all'interno dell'organizzazione, è possibile combinarli sotto forma di alias in un unico account del portale di quarantena. Soltanto gli amministratori possono visualizzare o accedere alla pagina di gestione degli alias. Se la politica di sicurezza della organizzazione lo consente, i singoli utenti possono gestire il proprio alias utilizzando la scheda **Gestisci alias** della pagina **Impostazioni** del portale di quarantena.

### Per aggiungere o sostituire gli alias di un utente di quarantena

- 1 Fare clic sull'icona **Gestisci alias** nel menu a sinistra.
- 2 Nella casella **Proprietario**, fornire l'indirizzo e-mail dell'utente di cui si desidera aggiungere gli alias.

- 3 Nella casella **Alias**, immettere altri indirizzi e-mail che saranno gestiti da questo account. È anche possibile fornire un elenco di alias da sostituire a quelli attuali dell'utente.
- 4 Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere i nuovi alias all'elenco esistente degli alias dell'utente o fare clic su **Sostituisci** per sostituire l'elenco esistente con gli alias inseriti qui. Viene visualizzato un messaggio di conferma. Una notifica e-mail viene inviata all'altro indirizzo e-mail del proprietario, per richiedere la conferma che questo indirizzo e-mail deve diventare un alias. Fare clic sull'URL nell'e-mail per confermare la creazione dell'alias. Finché non lo si fa, l'alias risulta in attesa nel portale di quarantena.

La pagina **Gestisci alias** visualizza gli indirizzi e-mail di tutti i proprietari e i rispettivi alias associati. È possibile cercare in base al proprietario o all'alias. È anche possibile eliminare gli alias dei proprietari individualmente o in gruppi selezionando le caselle sul lato destro della pagina e facendo clic sull'icona **Elimina**.

#### **Per cercare gli alias di un utente della quarantina**

- 1 Fare clic sull'icona **Gestisci alias** nel menu a sinistra.
- 2 Nella casella **Proprietario**, fornire l'indirizzo e-mail del proprietario di cui si desidera visualizzare l'alias e fare clic sull'icona della lente d'ingrandimento per avviare la ricerca.
- 3 Viene visualizzato l'elenco di tutti gli alias associati a quel proprietario assieme a informazioni che indicano se l'alias è attivo o in sospeso.

# Gestione dei gruppi di account (solo amministratori del portale)

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Gruppi di account](#)

## Gruppi di account

L'amministratore di quarantena del portale di quarantena può fare in modo che lo spam relativo a diversi account del portale di quarantena venga inviato al proprietario di un "gruppo di account". La configurazione di un gruppo di account consente la visualizzazione dello spam di più indirizzi e-mail da un solo account del portale di quarantena. Le impostazioni dei singoli account restano valide per le rispettive e-mail e gli utenti nel gruppo possono comunque visualizzare e gestire direttamente lo spam.

### Per aggiungere un gruppo di account

- 1 Fare clic sull'icona **Gestisci gruppi di account** nel menu a sinistra.
- 2 Nella casella **Proprietario**, fornire l'indirizzo e-mail dell'utente che si desidera assegnare come proprietario di un gruppo di account.
- 3 Nella casella **Gruppi di account**, immettere gli indirizzi e-mail degli utenti da assegnare al gruppo e fare clic sul pulsante **Aggiungi**.

Quando un utente è stato configurato come proprietario di un gruppo di account, riceve un'e-mail di notifica in cui si richiede la sua conferma. Gli utenti dei singoli indirizzi e-mail di un gruppo di account possono continuare a gestire le proprie impostazioni di account e dello spam. Se un utente è proprietario di un gruppo di

account, le e-mail visualizzate nel portale di quarantena per quel gruppo possono avere impostazioni di sicurezza diverse da quelle dall'e-mail del proprietario, il quale potrebbe quindi non essere in grado di vederne l'oggetto, visualizzarne l'anteprima o eliminarle.

È possibile cercare e visualizzare le informazioni sui proprietari degli account e i loro gruppi, nonché eliminare i singoli proprietari o i membri del gruppo. Per trovare un proprietario o un membro del gruppo, immettere l'indirizzo e-mail del proprietario o del membro del gruppo nella casella appropriata e fare clic sull'icona del punto interrogativo ( ? ) per avviare la ricerca. Per eliminare i membri del gruppo, selezionare la casella di controllo sul lato destro della pagina e fare clic sull'icona **Elimina**.



# Gestione degli account (solo amministratori del portale)

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Creazione degli account degli utenti di quarantena](#)

## Creazione degli account degli utenti di quarantena

Nella pagina **Gestisci account** del portale di quarantena è possibile creare manualmente gli account del sistema di quarantena dello spam. È possibile digitare o incollare nella casella **Account** fino a 300 indirizzi in un singolo passaggio. È anche possibile specificare se inviare un messaggio di benvenuto all'utente quando viene creato l'account e se attivare i messaggi di notifica per gli account creati quando viene ricevuto dello spam. È possibile creare solo account di un dominio per il quale si ha il ruolo di amministratore.

### Per aggiungere account di utenti di quarantena

- 1 Fare clic sull'icona **Gestisci gruppi di account** nel menu a sinistra.
- 2 Nella casella **Account**, digitare o incollare gli indirizzi e-mail degli utenti. È possibile immettere fino a 300 indirizzi contemporaneamente.
- 3 Selezionare la casella di controllo appropriata per inviare un messaggio di benvenuto quando viene creato l'account e attivare i messaggi di notifica per gli account creati.
- 4 Fare clic su **Aggiungi account**. Se si aggiungono molti indirizzi, l'elaborazione richiede un certo tempo.

### Per visualizzare le informazioni degli account degli utenti di quarantena

---

**Nota:** È possibile specificare alcuni o tutti i criteri di ricerca, a seconda di quanto si desidera restringere la ricerca. Ad esempio, specificando solo **Manuale** come metodo di creazione vengono visualizzati tutti gli account creati manualmente.

---

- 1 Fare clic sull'icona **Gestisci gruppi di account** nel menu a sinistra.
- 2 Immettere l'indirizzo e-mail dell'utente di cui si desidera visualizzare le informazioni.
- 3 Selezionare il dominio dell'utente dalla casella di riepilogo.
- 4 Specificare il metodo di creazione dell'account ( **manuale o qualunque** ).
- 5 Fare clic sul punto interrogativo ( ? ) per iniziare la ricerca.

### Per eliminare l'account di quarantena di un utente

---

**Nota:** L'eliminazione di un account comporta la rimozione di tutto lo spam bloccato dal sistema e di tutte le impostazioni dell'account effettuate dall'utente. Per evitare confusione, si consiglia di informare l'utente interessato dell'eliminazione dell'account.

---

- 1 Fare clic sull'icona **Gestisci gruppi di account** nel menu a sinistra.
- 2 Specificare uno o più criteri di ricerca per individuare l'account desiderato.
- 3 Selezionare la casella di controllo sul lato destro dell'account e fare clic sull'icona **Elimina**.

# Gestione dei modelli di e-mail (solo amministratori del portale)

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Invio di informazioni agli utenti della quarantena tramite modelli](#)

## Invio di informazioni agli utenti della quarantena tramite modelli

Gli amministratori possono utilizzare i modelli per vari tipi di comunicazioni agli utenti. È possibile selezionare, visualizzare e personalizzare i modelli per:

- Prima volta (utente)
- Utente di lista bianca
- Dominio di lista bianca
- Notifiche
- Reimpostazione della password
- Report sull'utilizzo
- Conferma dell'alias
- Conferma dell'alias master
- Conferma dell'alias slave
- Alias preimpostato

- Nuovo account

È possibile specificare il dominio i cui utenti riceveranno la comunicazione. È possibile specificare anche la lingua degli utenti di destinazione. Un elenco dei segnaposti del modello con le rispettive definizioni aiuta a determinare come personalizzare il modello per soddisfare le esigenze degli utenti.

L'editor dei modelli fornisce un ambiente formattato da utilizzare per immettere il testo. È possibile anche visualizzare e lavorare direttamente nel codice HTML.

#### Per inviare a una notifica e-mail basata su un modello

- 1 Fare clic sull'icona **Gestisci modelli e-mail** nel menu a sinistra.
- 2 Specificare il dominio dell'utente di destinazione, selezionare il modello desiderato dall'elenco a discesa, selezionare la lingua dell'utente di destinazione e fare clic su **Ottieni modello**.

Viene visualizzato l'editor dei modelli.

- 3 Modificare i campi variabili del modello per includere informazioni specifiche sull'utente di destinazione. Se non si è certi del contenuto del campo, consultare l'elenco **Segnaposto e-mail** a destra dell'editor dei modelli.
- 4 Quando si è finito di modificare i campi variabili del modello, fare clic su **Anteprima** per vedere l'aspetto dell'e-mail completa.
- 5 Se si è soddisfatti dell'aspetto dell'e-mail, fare clic su **Applica** e scegliere se applicare le modifiche al dominio specificato, a tutti i domini o ai domini selezionati.
- 6 Fare clic su **Applica modifiche** per salvare le modifiche.

# Risoluzione dei problemi

Il capitolo contiene i seguenti argomenti:

- [Non ho ricevuto un'e-mail in cui si chiedeva di effettuare la registrazione e l'accesso](#)
- [Il sistema rifiuta di inviare un messaggio di reimpostazione della password](#)
- [Un'e-mail è stata sbloccata ma non è ancora stata ricevuta nella posta in arrivo](#)

## Non ho ricevuto un'e-mail in cui si chiedeva di effettuare la registrazione e l'accesso

Se non si sono ancora ricevuti i dettagli della registrazione o dell'accesso, ci sono due probabili ragioni:

- Non si è ricevuto alcun messaggio di spam
- Aniché creare un singolo account del portale di quarantena, l'amministratore di quarantena può avere deciso di gestire lo spam in modo diverso.

Tuttavia, se si desidera verificare la creazione di un account, procedere nel seguente modo:

1. Andare alla pagina di accesso.
2. Fare clic sul collegamento **Password dimenticata**.
3. Immettere il proprio indirizzo e-mail.
4. Fare clic su **Richiedi reimpostazione password**.

Se si riceve il messaggio di errore **Indirizzo e-mail non valido**, non si dispone di un account di Email Quarantine. Se si ritiene di disporre di un account, contattare l'amministratore di quarantena.

Se si riceve un messaggio per la una reimpostazione della password (inviato nella propria posta in arrivo), fare clic sul collegamento incluso per reimpostare la password. Quando si accede al portale di quarantena è possibile vedere le e-mail messe in quarantena automaticamente. Se nessuno spam è stato reindirizzato al portale di quarantena, viene visualizzato il messaggio **Nessun messaggio nel sistema di quarantena**.

## Il sistema rifiuta di inviare un messaggio di reimpostazione della password

Se si riceve il messaggio di errore **Indirizzo e-mail non valido** quando si richiede la reimpostazione della password, significa che non è stato creato un account del portale di quarantena per questo utente. Ci sono due ragioni probabili:

- Non si è ricevuto alcun messaggio di spam
- Anziché creare un singolo account del portale di quarantena, l'amministratore di quarantena può avere deciso di gestire lo spam in modo diverso.

Se si ritiene di disporre di un account del portale di quarantena, contattare l'amministratore di quarantena.

## Un'e-mail è stata sbloccata ma non è ancora stata ricevuta nella posta in arrivo

Il tempo necessario affinché un'e-mail raggiunga la posta in arrivo dipende da vari fattori che sono indipendenti dal servizio di antispam, ad esempio ritardi dovuti a Internet. Attendere due ore, quindi sbloccare di nuovo l'e-mail. Se non arriva ancora nella posta in arrivo, contattare l'amministratore di quarantena.