

Email Quarantine

Руководство пользователя

Руководство пользователя Email Quarantine

Версия документации: этап 0

Юридическая информация

Symantec Corporation, 2016. Все права защищены.

Symantec, логотип Symantec и логотип с галочкой являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками Symantec Corporation или ее дочерних компаний в США и других странах. Другие наименования являются товарными знаками соответствующих владельцев.

Продукт, описанный в настоящем документе, распространяется на условиях лицензии, ограничивающей его использование, копирование, распространение, а также декомпиляцию или получение исходного кода. Запрещается полное или частичное воспроизведение настоящего документа любыми способами без предварительного письменного разрешения компании Symantec Corporation и ее лицензиаров, при наличии таковых.

ДАННАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ В ТОМ ВИДЕ, В КОТОРОМ ОНА СУЩЕСТВУЕТ НА ДАННЫЙ МОМЕНТ ("КАК ЕСТЬ"), С ОТКАЗОМ ОТ КАКИХ-ЛИБО УСЛОВИЙ, ПРЕДСТАВЛЕНИЙ И ГАРАНТИЙ, ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫЕ ГАРАНТИИ КОММЕРЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ЦЕЛИ, СОБЛЮДЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ПРОТИВОРЕЧАЩИХ ДЕЙСТВУЮЩЕМУ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ. SYMANTEC CORPORATION НЕ МОЖЕТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СЛУЧАЙНОЕ ИЛИ НАМЕРЕННОЕ ПРИЧИНЕНИЕ УБЫТКОВ В СВЯЗИ С РАБОТОЙ ПРОДУКТА ИЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭТОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ. ИНФОРМАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯСЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ, МОЖЕТ ИЗМЕНЯТЬСЯ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ.

Лицензионное программное обеспечение и документация рассматриваются как коммерческое компьютерное программное обеспечение в соответствии с определением, данным в документе FAR 12.212, и подпадают под ограничение прав на использование в соответствии с разделами FAR 52.227-19 Commercial Computer Software - Restricted Rights и DFARS 227.7202 "Коммерческое программное обеспечение для компьютеров и документация по коммерческому программному обеспечению для компьютеров", в зависимости от применимых требований, а также иные нормативные акты, предоставленные компанией Symantec в соответствии с вышеуказанными или размещенными службами. Любое использование, видоизменение, воспроизведение, представление и распространение лицензируемого программного обеспечения и документации правительством США должно осуществляться исключительно в соответствии с условиями данного соглашения.

Symantec Corporation
350 Ellis Street
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com>

Техническая поддержка

Если вам нужна информация по службам безопасности, которую вы не нашли в электронной справке или руководствах администратора, обратитесь к вашему ИТ-администратору или в службу технической поддержки. Чтобы найти контактные данные службы технической поддержки на портале, выберите пункт меню **Поддержка > Контакты**.

Оглавление

Техническая поддержка	3	
Глава 1	Symantec Email Quarantine: основные сведения	6
	Что такое портал карантина?	6
	Вход в систему	7
	Элементы навигации портала	8
	Изменение языка отображения	9
	Фильтрация сообщений, помещенных в карантин	9
	Просмотр сообщений спама	10
	Поиск сообщений	10
	Выбор сообщений	11
	Разблокировка сообщений	11
	Удаление сообщений	13
Глава 2	Утвердить Заблокировать	14
	Управление списками утвержденных и заблокированных отправителей и доменов	14
	Просмотр списков разрешенных и заблокированных отправителей или доменов	15
	Добавление утвержденного или заблокированного отправителя или домена	16
	Удаление утвержденных или заблокированных отправителей или доменов	18
	Запрос на добавление отправителя в список утвержденных	18
Глава 3	Параметры	20
	Изменение пароля	20
	Настройка периодичности отправки уведомлений	21
	Добавление псевдонимов	21

Глава 4	Управление псевдонимами (только для администраторов портала)	23
	Добавление псевдонимов (для администраторов)	23
Глава 5	Управление группами учетных записей (только для администраторов портала)	25
	Группы учетных записей	25
Глава 6	Управление учетными записями (только для администраторов портала)	27
	Создание учетных записей пользователей карантина	27
Глава 7	Управление шаблонами электронной почты (только для администраторов портала)	29
	Отправка уведомлений пользователям карантина с помощью шаблонов	29
Глава 8	Устранение неполадок	31
	Мне не пришло сообщение с запросом на регистрацию и вход	31
	Система отказывается присылать мне сообщение для сброса пароля	32
	После разблокировки сообщение не поступило в папку входящих	32

Symantec Email Quarantine: основные сведения

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Что такое портал карантина?](#)
- [Вход в систему](#)
- [Элементы навигации портала](#)
- [Изменение языка отображения](#)
- [Фильтрация сообщений, помещенных в карантин](#)
- [Просмотр сообщений спама](#)
- [Поиск сообщений](#)
- [Выбор сообщений](#)
- [Разблокировка сообщений](#)
- [Удаление сообщений](#)

Что такое портал карантина?

Symantec Email Quarantine хранит сообщения электронной почты, отмеченные службой защиты от спама как спам или новости, что позволяет очистить ваш ящик входящей электронной почты от спама. Сообщения обычно хранятся на портале карантина в течение 14 дней, если только они не были удалены ранее.

Работа с Email Quarantine осуществляется через портал карантина, с помощью которого можно просматривать, принимать или удалять сообщения, помещенные в карантин, управлять списками утвержденных и заблокированных отправителей, а также настраивать различные параметры и уведомления. На портале карантина администраторы могут управлять сообщениями, помещенными в карантин, для пользователей организации.

- В зависимости от настроек портала карантина пользователи могут регулярно получать уведомления о письмах, направленных в портал карантина.
- Пользователь может войти в портал карантина и просмотреть сведения (дату и отправителя) о любом сообщении спама, поступившем на его адрес. В зависимости от политики безопасности организации можно просмотреть темы сообщений и часть текста сообщений. При этом просмотр вложений или встроенных изображений не поддерживается.
- Нежелательные сообщения можно удалить, а нужные сообщения разблокировать и перенаправить в обычный ящик входящей электронной почты. Эти сообщения можно переместить прямо из сводных уведомлений.
- Если электронная почта приходит на несколько адресов, то в портале карантина можно добавить псевдонимы. Все сообщения, распознанные как спам, будут поступать в одну учетную запись портала карантина.

Вход в систему

При наличии URL-адреса, имени пользователя и пароля вы можете войти в портал карантина. URL-адрес, имя пользователя и пароль могут быть получены в приветственном сообщении или путем регистрации на портале карантина. Сразу же после входа в систему может быть выдан запрос на изменение пароля.

Как войти в портал карантина

- 1 Перейдите по URL-адресу в приветственном сообщении или сводном уведомлении.
- 2 Введите имя пользователя и пароль.
- 3 Нажмите кнопку **Вход в систему**.

Будет показана домашняя страница портала карантина.

Примечание: При первом входе в систему может открыться страница "Создать учетную запись". Нажмите кнопку **Получить пароль**. Ваш пароль будет отправлен на электронный адрес, указанный при входе в систему. В зависимости от политики безопасности организации может потребоваться регулярная смена пароля. В организации могут быть установлены определенные ограничения на характеристики используемых паролей.

Элементы навигации портала

В левой области экрана расположено меню навигации портала карантина, содержащее значки для перемещения между рабочими областями. В целях более удобного просмотра страниц портала на мобильных устройствах это меню по умолчанию свернуто.

Как отобразить меню

- 1 В левом верхнем углу домашней страницы портала нажмите значок в виде трех горизонтальных полос слева от логотипа портала карантина. В левой области страницы будет показано меню портала.
- 2 В зависимости от требуемой задачи нажмите соответствующий значок: **Домашняя страница**, **Утвердить/Заблокировать**, **Параметры**, **Управление псевдонимами**, **Управление группами учетных записей**, **Управление учетными записями** или **Управление шаблонами электронной почты**.

Примечание: В зависимости от политики карантина организации, пользователям Email Quarantine могут быть доступны только следующие страницы портала: **Домашняя страница**, **Утвердить/Заблокировать**, **Параметры**. В этом случае оставшиеся четыре страницы (**Управление псевдонимами**, **Управление группами учетных записей**, **Управление учетными записями** и **Управление шаблонами электронной почты**) будут видны только администраторам Email Quarantine.

Изменение языка отображения

Язык интерфейса портала карантина можно изменить.

Как изменить язык отображения

- 1 В правом верхнем углу домашней страницы портала нажмите на имя пользователя, чтобы просмотреть список поддерживаемых языков, а также ссылки для вызова справки и выхода из системы.

На мобильных устройствах имя пользователя отображается на боковой панели навигации вместе со значками навигации.
- 2 Выберите требуемый язык в раскрывающемся списке. После этого содержимое портала карантина будет отображаться на выбранном языке.

Примечание: С помощью элементов управления на странице Шаблоны администраторы могут выбрать язык уведомлений, отправляемых из Email Quarantine.

Фильтрация сообщений, помещенных в карантин

На домашней странице портала карантина отображается список сообщений, помещенных в карантин. Элементы управления просмотром сообщений:

- **Фильтр** : нажмите на стрелку, чтобы выбрать **Все домены** или определенный домен, для которого требуется просмотреть сообщения, помещенные в карантин. Администраторам также доступна функция **Общие сведения**, которая позволяет просмотреть собственные сообщения, помещенные в карантин.
- **Сообщения** : для просмотра всех типов сообщений, помещенных в карантин, нажмите значок **Всего**. Для просмотра только спама или только новостей нажмите значок **Спам** или **Новости** соответственно.

- **Временная шкала** : нажмите значок, соответствующий периоду 14 дней, 7 дней или 1 день, чтобы выбрать период времени для просмотра сообщений, помещенных в карантин.

Просмотр сообщений спама

После входа в портал карантина можно просмотреть сообщения спама. Для каждого сообщения отображаются сведения об отправителе и дата. В зависимости от политики безопасности организации можно просмотреть темы сообщений.

Примечание: Если учетная запись портала карантина содержит спам, полученный для нескольких почтовых адресов, т. е. если для учетной записи портала карантина заданы псевдонимы, то адрес, на который пришло сообщение, отображается в столбце Получатель.

Как отсортировать список

- ◆ Нажмите на заголовок столбца, по которому требуется выполнить сортировку. В заголовке столбца появится стрелка, показывающая направление сортировки.

Как задать число записей на странице

- ◆ Откройте раскрывающийся список **Сообщений на странице** и выберите необходимое для отображения число сообщений.

Поиск сообщений

В портале карантина предусмотрен поиск сообщений по отправителю и по теме. В зависимости от политики безопасности организации можно просмотреть темы сообщений. В этом случае в портале карантина можно найти сообщения, указав интересующую строку темы.

Как найти сообщение

- 1 Введите в поле поиска ключевое слово (или его часть), чтобы задать тему или имя отправителя сообщения. Не используйте для поиска подстановочные знаки. Например, если указать в поле поиска звездочку (*), будут найдены только почтовые сообщения, содержащие звездочку (*) в строке темы или имени отправителя.
- 2 Нажмите кнопку **Поиск**. Будут показаны сообщения, содержащие указанное ключевое слово.

Выбор сообщений

Если требуется удалить или разблокировать сообщения, их можно выделить по отдельности или постранично.

Как выбрать отдельное сообщение

- ◆ Найдите нужное сообщение и установите флажок слева от него.

Как выбрать все сообщения на странице

- ◆ Установите флажок в верхней части списка слева от столбца **Отправитель**. Будут выбраны все сообщения, находящиеся на этой странице.

В зависимости от политики безопасности организации можно прочитать текст, содержащийся в сообщении электронной почты. Если это разрешено, выполните следующие действия:

Как просмотреть содержимое сообщения

- ◆ Найдите необходимое сообщение и нажмите на имя отправителя. Отобразится выбранное сообщение. Можно прочитать сообщение, а затем разблокировать его, удалить или оставить как есть.

Разблокировка сообщений

После разблокировки сообщение поступает в папку входящих сообщений пользователя. Сообщение не исчезает из системы портала карантина. Сообщения можно разблокировать по отдельности или постранично.

Примечание: Если пользователь является владельцем группы учетных записей или учетной записи с псевдонимами и разблокирует почтовое сообщение для одного из своих псевдонимов или одной из записей, входящих в группу, то это сообщение поступит не в папку входящей почты пользователя, а по первоначальному адресу получателя.

Внимание! Если политика безопасности организации запрещает просмотр темы или содержимого сообщений электронной почты в портале карантина, то прочитать такие сообщения можно, только разблокировав их для передачи в папку входящих сообщений. Рекомендуется проявлять осторожность при разблокировке сообщений с потенциально опасным содержимым. После их разблокировки и передачи в папку входящих сообщений вся ответственность за них возлагается на пользователя.

Как разблокировать сообщение в портале карантина

- ◆ Выполните одно из следующих действий:
 - Установите флажок слева от сообщения и нажмите кнопку **Разблокировать** в верхней части списка.
 - Если в организации разрешен предварительный просмотр сообщений, то откройте сообщение, которое требуется разблокировать. Для этого выберите сведения об отправителе и нажмите кнопку **Разблокировать** над сообщением.

После этого отобразится подтверждение **Сообщение разблокировано**. Можно будет запросить внесение отправителя в список разрешенных отправителей для данного пользователя или организации.

Как разблокировать несколько сообщений в портале карантина

- 1 Установите флажок слева от сообщений и нажмите кнопку **Разблокировать** в верхней части списка.
Для первого из выбранных сообщений отобразится подтверждение **Сообщение разблокировано**.
- 2 Нажмите кнопку **Продолжить**.
После этого отобразится следующее подтверждение **Сообщение разблокировано**.
- 3 Продолжайте выполнять эти действия, пока все сообщения не будут разблокированы.

Примечание: В зависимости от политики безопасности организации, вместе с каждым подтверждением **Сообщение разблокировано** можно также запросить разрешение на внесение адреса отправителя в список утвержденных отправителей для данного пользователя или организации.

Как разблокировать сообщение из активного сводного уведомления

Если в организации настроена рассылка активных сводных уведомлений, такие уведомления будут содержать ссылки для разблокировки спам-сообщений, не требуя входа в систему портала карантина.

Из соображений безопасности разблокировать сообщение из активного сводного уведомления можно только один раз. Таким образом не допускается ситуация, когда злоумышленник разблокирует сообщение несколько раз, тем самым выполняя атаку типа "отказ в обслуживании" (DoS). Если пользователю необходимо повторно разблокировать сообщение, он может сделать это в

портале карантина. Кроме того, это может сделать за него администратор карантина.

В уведомлении о спаме нажмите ссылку рядом с сообщением, которое требуется разблокировать. Будет показано подтверждение разблокировки сообщения.

Разблокировать сообщение невозможно в следующих случаях.

- Сообщение уже было разблокировано в портале карантина.
- Сообщение было удалено из системы портала карантина самим пользователем или администратором карантина.
- Истек срок хранения сообщения. Спам-сообщения хранятся в течение 14 дней.

Удаление сообщений

В зависимости от политики безопасности организации можно удалять сообщения. При удалении сообщение стирается из системы портала карантина. Сообщения можно удалять по отдельности, постранично или все сразу.

Если политика безопасности организации позволяет удалять сообщения:

Как удалить сообщение

- ◆ Установите флажок слева от сообщения и нажмите **Удалить** в верхней части списка или откройте сообщение, которое требуется удалить. Для этого выберите сведения об отправителе и нажмите кнопку **Удалить** над сообщением.

Как удалить сообщения постранично

- 1 Установите флажок слева от заголовка столбца **Сообщение от**. Будут выбраны все сообщения, находящиеся на этой странице.
- 2 Нажмите **Удалить** в верхней части списка.

Утвердить|Заблокировать

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Управление списками утвержденных и заблокированных отправителей и доменов](#)
- [Запрос на добавление отправителя в список утвержденных](#)

Управление списками утвержденных и заблокированных отправителей и доменов

Примечание: В зависимости от настроек почтовой службы организации у пользователя может не быть доступа к управлению списками утвержденных и заблокированных отправителей. В этом случае вкладки **Утвержденные отправители** и **Заблокированные отправители** не отображаются на портале карантина.

В зависимости от настроек почтовой службы в организации пользователю может быть предоставлено право самостоятельно создавать списки утвержденных и заблокированных отправителей, чтобы, например, получать сообщения с адреса, входящего в список заблокированных для всей компании.

- Список утвержденных отправителей — это перечень имен доменов или почтовых адресов, с которых пользователь хочет получать электронную почту, даже если эти отправители заблокированы с помощью общих списков или других методов выявления спама.
- Список заблокированных отправителей — это перечень имен доменов или почтовых адресов, с которых пользователь не хочет получать электронную почту, даже если такие сообщения обычно не перехватываются сканерами спама.

В организации могут существовать свои списки утвержденных и заблокированных отправителей. При наличии у пользователя права вести собственные списки администратор, отвечающий за электронную почту, должен указать, какой список имеет приоритет — общий или пользовательский. В случае получения спама или, наоборот, потери нужных сообщений, обратитесь к администратору, отвечающему за электронную почту.

Записи в перечне утвержденных и заблокированных отправителей могут быть полными адресами или именами доменов, например petr.sergeev@domain.com или domain.com.

Максимальное число записей в персональных списках утвержденных и заблокированных отправителей — 3 000 для каждого.

Примечание: Имя собственного домена не следует помещать в свой список утвержденных отправителей, т. к. при этом пользователь может пострадать от спама, рассылаемого источником, маскирующимся под данный домен.

Операции блокировки и утверждения сообщений и доменов осуществляются главным образом на странице **Утвердить|Заблокировать**. Однако эти функции также доступны на **домашней** странице.

Просмотр списков разрешенных и заблокированных отправителей или доменов

Как просматривать списки разрешенных и заблокированных отправителей или доменов:

- Перейдите на страницу **Утвердить|Заблокировать** в меню портала карантина слева и выберите необходимую вкладку **Утвердить** или **Заблокировать**.
Отобразятся записи, входящие в список, в т. ч. имя отправителя или домена, описание, уровень утверждения и дата создания записи, а также информация о том, содержит ли запись полный адрес электронной почты или имя домена.
Записи можно сортировать, выбирая заголовок соответствующего столбца и изменяя число строк на странице с помощью списка **Сообщений на странице**.

Найти нужную запись можно следующим образом:

- Выполнить поиск конкретного отправителя.

Примечание: Можно использовать частичное соответствие — вводить полный почтовый адрес или домен не обязательно. Подстановочные знаки в этом поле поиска применять нельзя. Например, если указать в поле поиска символ подстановки (*), будут найдены только почтовые сообщения, содержащие символ (*) в строке темы или имени отправителя

- Выполнить поиск отправителей, добавленных в список утвержденных или заблокированных отправителей, за определенный период.
- Прокрутить страницы списка.

Как повторно просмотреть все записи после поиска:

- Выберите нужную вкладку **Утвердить** или **Заблокировать** и нажмите кнопку **Очистить поле поиска**.

Добавление утвержденного или заблокированного отправителя или домена

Существует несколько способов добавления записей в личные списки утвержденных и заблокированных отправителей.

- Записи можно добавлять вручную на вкладках **Утвердить** и **Заблокировать**.
- На **домашней** странице можно выбрать сообщение и нажать значок **Утвердить** и **Заблокировать** или кнопки **Утвердить домен** и **Заблокировать домен**, чтобы разрешить или заблокировать отправителя сообщений или домен.
- При разблокировке спама и перенаправлении письма в ящик входящей электронной почты можно разрешить получение сообщений от данного отправителя. Можно также разрешить получение сообщений с домена отправителя, и в этом случае служба защиты от спама не будет задерживать все письма с этого домена.
- Администратор карантина в портале карантина может добавлять, изменять и удалять записи от имени пользователя.

Как добавить разрешенного или заблокированного отправителя или домен

- 1 Перейдите на страницу **Утвердить|Заблокировать** в меню портала карантина слева и выберите необходимую вкладку **Утвердить** или **Заблокировать** (по необходимости).
- 2 Нажмите **Добавить**. Появится окно **Добавить домен или отправителя**.
- 3 Введите адрес электронной почты или имя домена отправителя и описание (требуется), а затем нажмите кнопку **Отправить**.

Новая запись появится в списке.

Адрес должен быть полным и включать правильное имя домена, например petr.sergeev@example.com. Неполные адреса, такие как petr.sergeev@example, недопустимы. Имя домена должно быть полным, например example.com, или являться именем домена первого уровня, например .com или .uk. Допустимо также указывать имена поддоменов, такие как name.domain.com. Неполные имена без указания домена первого уровня, например sumantec или webcam, недопустимы. Кроме того, в имени домена нельзя использовать звездочку (*) в качестве подстановочного знака.

Как добавить утвержденного отправителя на домашней странице

- ◆ Получив сообщение с пометкой "спам" с адреса, который требуется добавить в персональный список утвержденных отправителей, выберите данное сообщение и нажмите кнопку **Утвердить отправителя/Утвердить домен**.

Адрес электронной почты или домен отправителя будет добавлен в ваш персональный список утвержденных отправителей, и выбранное сообщение электронной почты будет выпущено из карантина.

Как добавить заблокированного отправителя на домашней странице

- ◆ Получив сообщение с пометкой "спам" с адреса, который требуется добавить в персональный список заблокированных отправителей, выберите данное сообщение и нажмите кнопку **Заблокировать отправителя/Заблокировать домен**.

Адрес электронной почты или домен отправителя будет добавлен в ваш персональный список заблокированных отправителей, и выбранное сообщение электронной почты будет удалено.

Удаление утвержденных или заблокированных отправителей или доменов

Примечание: При удалении записей из списков утвержденных и заблокированных отправителей подтверждение не требуется.

Как удалить выбранных утвержденных или заблокированных отправителей или домены

- 1 Перейдите на страницу **Утвердить|Заблокировать** в меню портала карантина слева и выберите необходимую вкладку **Утвердить** или **Заблокировать**.
- 2 Найдите требуемые записи и установите флажки слева от них.
- 3 Выберите **Удалить**.

Как удалить всех утвержденных или заблокированных отправителей или домены

- 1 Перейдите на страницу **Утвердить|Заблокировать** в меню портала карантина слева и выберите необходимую вкладку **Утвердить** или **Заблокировать** (по необходимости).
- 2 Установите флажок в заголовке левого столбца. При этом выделяются все записи.
- 3 Щелкните **Удалить**.

Запрос на добавление отправителя в список утвержденных

Если сообщения, приходящие с определенного почтового адреса, постоянно попадают в спам, но не являются таковыми, можно запросить разрешение на внесение соответствующего отправителя в список утвержденных для организации отправителей. Почтовые сообщения от отправителей из этого списка направляются в обход сканеров спама.

Примечание: Администратор, отвечающий за электронную почту, может не предоставлять пользователям возможность выполнять запрос о добавлении отправителя в список утвержденных. С другой стороны, он может предоставить им право вести собственные списки утвержденных и заблокированных отправителей. В этом случае можно самостоятельно добавить пользователя в какой-либо из своих списков.

Как запросить добавление отправителя в список разрешенных

- 1 Перейдите на **домашнюю** страницу или страницу **Утвердить|Заблокировать**.
- 2 Выберите сообщение от нужного отправителя и нажмите кнопку **Разблокировать**.
- 3 В подтверждении **Сообщение разблокировано** нажмите **Утвердить отправителя**. Администратору электронной почты будет направлено сообщение с запросом на внесение отправителя в список разрешенных. Администратор решит, вносить ли в список адрес этого отправителя.

Параметры

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Изменение пароля](#)
- [Настройка периодичности отправки уведомлений](#)
- [Добавление псевдонимов](#)

Изменение пароля

По соображениям безопасности необходимо периодически менять свой пароль. В зависимости от политики безопасности организации изменение пароля может принудительно осуществляться порталом карантина.

Как изменить пароль

- 1 Нажмите значок **Параметры** в меню слева.
- 2 Перейдите на вкладку **Изменить пароль**.
- 3 Введите прежний пароль.
- 4 Введите новый пароль.
- 5 Подтвердите новый пароль, повторно введя его в поле **Повторить новый пароль**.
- 6 Нажмите **Изменить**. Появится подтверждение изменения пароля.

Примечание: Портал карантина может требовать, чтобы в пароле использовались цифровые и другие небуквенные символы, а также устанавливать ряд других ограничений, относящихся к паролю. Такие ограничения нацелены на обеспечение защиты паролей и затруднение их подбора или взлома. Подробные сведения можно получить в разделе политики безопасности организации, посвященном паролям.

Настройка периодичности отправки уведомлений

Если функция отправки уведомлений в организации включена, пользователь периодически будет получать электронные уведомления о любом спаме, сохраняемом порталом карантина. В каждом уведомлении перечисляются только те письма, которые были получены порталом карантина с момента предыдущего уведомления.

В зависимости от настроек портала карантина, установленных администратором карантина, пользователь может изменять частоту получения уведомлений. Если ссылка **Уведомления** отображается на странице **Параметры**, можно изменить периодичность получения этих уведомлений.

Примечание: Для запуска отправки уведомлений пользователю необходимо зарегистрироваться и запросить пароль.

Как изменить частоту уведомлений

- 1 Нажмите значок **Параметры** в меню слева.
- 2 Перейдите на вкладку **Периодичность отправки уведомлений**.
- 3 Установите флажок **Включить уведомления**.
- 4 Выберите день недели и интервал времени в часах в раскрывающемся списке **Периодичность отправки уведомлений**.
- 5 Выберите время в раскрывающемся списке **Время отправки уведомлений**.
- 6 Нажмите кнопку **Сохранить**.

Добавление псевдонимов

Если в организации у пользователя есть несколько почтовых адресов (например, petr.sergeev@example.com и psergeev@example.com), их можно объединить как псевдонимы в единую учетную запись портала карантина. Комбинирование псевдонимов означает, что для портала карантина необходимо установить только один набор учетных данных (электронный адрес и пароль), и весь спам будет отображаться вместе.

Примечание: Можно использовать только те почтовые адреса, которые зарегистрированы в организации как псевдонимы. Если для учетной записи заданы псевдонимы, то на портале карантина на вкладке **Обзор** будут отображаться сведения как об отправителях, так и о получателях сообщений, являющихся спамом.

Как добавить псевдоним

- 1 Нажмите значок **Параметры** в меню слева.
- 2 Перейдите на вкладку **Управление псевдонимами**.
- 3 В поле **Введите почтовый адрес** укажите дополнительный почтовый адрес, управление которым будет выполняться с помощью этой учетной записи.
- 4 Нажмите **Добавить**. Отобразится сообщение с подтверждением. На другой адрес этой учетной записи будет направлено сообщение с подтверждением использования данного почтового адреса в качестве псевдонима. Для того чтобы подтвердить создание псевдонима, перейдите по ссылке, указанной в этом сообщении. Пока это не сделано, псевдоним будет отображаться в портале карантина как непроверенный.

Управление псевдонимами (только для администраторов портала)

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Добавление псевдонимов \(для администраторов\)](#)

Добавление псевдонимов (для администраторов)

На странице **Управление псевдонимами** администраторы портала карантина могут просматривать, добавлять и редактировать псевдонимы для пользователей карантина. Если в организации у пользователя есть несколько почтовых адресов, их можно объединить как псевдонимы в единую учетную запись портала карантина. Страница "Управление псевдонимами" доступна только администраторам портала. В зависимости от политики безопасности организации пользователям может быть предоставлен доступ к функциям настройки псевдонимов на вкладке **Управление псевдонимами** страницы **Параметры**.

Как добавить или заменить псевдонимы для пользователя карантина

- 1 Нажмите значок **Управление псевдонимами** в меню слева.
- 2 В поле **Владелец** введите адрес электронной почты пользователя, для которого необходимо добавить псевдонимы.

- 3 В поле **Псевдонимы** введите дополнительный адрес электронной почты, управление которым будет выполняться с помощью этой учетной записи. Также можно указать список псевдонимов для замены текущих значений.
- 4 Для добавления новых псевдонимов в имеющийся список псевдонимов для пользователя нажмите **Добавить** ; для замены имеющегося списка псевдонимов нажмите **Заменить**. Отобразится сообщение с подтверждением. На другой адрес владельца учетной записи будет направлено сообщение с подтверждением использования данного почтового адреса в качестве псевдонима. Для того чтобы подтвердить создание псевдонима, перейдите по ссылке, указанной в этом сообщении. Пока это не сделано, псевдоним будет отображаться в портале карантина как непроверенный.

На странице **Управление псевдонимами** будут показаны электронные адреса всех владельцев вместе со связанными псевдонимами. Можно выполнить поиск по владельцу или по псевдониму. Псевдонимы владельцев можно удалять по отдельности или группами, для этого необходимо установить флажки в правой области страницы и нажать значок **Удалить**.

Как выполнить поиск псевдонимов пользователя карантина

- 1 Нажмите значок **Управление псевдонимами** в меню слева.
- 2 В поле **Владелец** введите адрес электронной почты пользователя, для которого необходимо просмотреть псевдонимы. Затем нажмите значок увеличительного стекла, чтобы выполнить поиск.
- 3 Будет показан полный список псевдонимов владельца учетной записи, включая состояние каждого псевдонима (активно или ожидает подтверждения).

Управление группами учетных записей (только для администраторов портала)

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Группы учетных записей](#)

Группы учетных записей

Администратор карантина в портале карантина может задать перенаправление спама, поступающего в отдельные учетные записи в системе портала, владельцу так называемой "группы учетных записей". С помощью группы учетных записей спам, поступающий на несколько адресов электронной почты, можно просматривать из одной учетной записи портала карантина. При этом обработка электронной почты будет выполняться в соответствии с настройками индивидуальных учетных записей, а пользователи в группе смогут так же просматривать и обрабатывать спам, приходящий на их собственные адреса.

Как добавить группу учетных записей

- 1 Нажмите значок **Управление группами учетных записей** в меню слева.
- 2 В поле **Владелец** введите адрес электронной почты пользователя, которого необходимо назначить владельцем группы учетных записей.
- 3 В поле **Группы учетных записей** введите электронные адреса пользователей, которых необходимо назначить группе, и нажмите кнопку **Добавить**.

После создания группы учетных записей владельцу будет отправлено соответствующее уведомление вместе с запросом подтверждения. Пользователи, входящие в группу, сохраняют возможность обрабатывать полученный спам и изменять настройки своих учетных записей. Если пользователь является владельцем группы учетных записей, то сообщения электронной почты, отображаемые в портале карантина для такой группы, могут иметь отличные от его собственного адреса электронной почты настройки безопасности. Это может повлиять на возможность просмотра пользователем строки темы, предварительного просмотра или удаления таких сообщений.

Администратор может выполнять поиск и просматривать сведения о владельцах учетных записей и связанных группах, а также удалять выбранных владельцев или участников групп. Для того чтобы найти владельца или участника группы, введите его электронный адрес в соответствующем поле и нажмите знак вопроса (?), чтобы начать поиск. Для удаления участников группы установите флажок в правой области страницы и нажмите значок **Удалить**.

Управление учетными записями (только для администраторов портала)

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Создание учетных записей пользователей карантина](#)

Создание учетных записей пользователей карантина

На странице **Управление учетными записями** портала карантина можно вручную создавать учетные записи в системе Spam Quarantine. В поле **Учетные записи** можно ввести или вставить до 300 адресов в одной операции. Также можно указать, требуется ли отправлять приветственное сообщение новым пользователям и включать уведомления для учетных записей, созданных при обнаружении спама. Учетные записи можно создавать только внутри домена, администратором которого вы являетесь.

Как добавить учетные записи пользователей карантина

- 1 Нажмите значок **Управление группами учетных записей** в меню слева.
- 2 В поле **Учетные записи** введите или вставьте адреса электронной почты пользователей. В одной операции можно ввести до 300 адресов.

- 3 Отметьте соответствующий переключатель, чтобы при создании учетной записи отправлялось приветственное сообщение и были разрешены уведомления для новых учетных записей.
- 4 Нажмите **Добавить учетную запись**. Обработка большого числа адресов может занять определенное время.

Как просмотреть сведения об учетной записи пользователя карантина

Примечание: Укажите критерии поиска учетной записи в зависимости от области поиска. Например, для просмотра всех учетных записей, созданных вручную, достаточно выбрать метод создания **Вручную**.

- 1 Нажмите значок **Управление группами учетных записей** в меню слева.
- 2 В поле "Владелец" введите адрес электронной почты пользователя, для которого необходимо просмотреть сведения.
- 3 Выберите домен пользователя в раскрывающемся списке.
- 4 Укажите метод создания учетной записи (**вручную** или **другим образом**).
- 5 Нажмите знак вопроса (?), чтобы начать поиск.

Как удалить учетную запись пользователя в карантине

Примечание: Удаление учетной записи включает в себя удаление всех сообщений спама и индивидуальных параметров пользователя. Во избежание недоразумений рекомендуется заблаговременно уведомить пользователя об удалении учетной записи.

- 1 Нажмите значок **Управление группами учетных записей** в меню слева.
- 2 Для поиска отдельной учетной записи укажите требуемые критерии поиска.
- 3 Установите флажок справа от учетной записи и нажмите значок **Удалить**.

Управление шаблонами электронной почты (только для администраторов портала)

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Отправка уведомлений пользователям карантина с помощью шаблонов](#)

Отправка уведомлений пользователям карантина с помощью шаблонов

Шаблоны позволяют упростить множество повседневных задач связи с пользователями. Шаблоны можно выбирать, просматривать и настраивать для следующих групп объектов:

- Впервые (пользователь)
- Пользователь из белого списка
- Домен из белого списка
- Уведомления
- Сброс пароля
- Отчет об использовании

- Подтверждение псевдонима
- Псевдоним подтвержден – главный адрес
- Псевдоним подтвержден – второстепенный адрес
- Стандартный псевдоним
- Новая учетная запись

Можно указать домен, пользователи которого должны получать уведомления. Также можно указать локалы целевых пользователей. С помощью списка символов-заполнителей и их определений можно настроить шаблон в соответствии с конкретными задачами.

Редактирование шаблонов осуществляется в среде расширенного форматирования текста. Кроме того, поддерживается просмотр и редактирование кода в формате HTML.

Как отправить уведомление по электронной почте на основе шаблона

- 1 Нажмите значок **Управление шаблонами электронной почты** в меню слева.
- 2 Укажите домен целевого пользователя, выберите требуемый шаблон в раскрывающемся списке и локаль целевого пользователя, затем нажмите **Получить шаблон**.
Откроется окно редактора шаблонов.
- 3 Измените поля переменных шаблона, указав необходимую информацию о целевом пользователе. В случае возникновения вопросов воспользуйтесь списком **Символы-заполнители адреса электронной почты** в правой части редактора шаблонов.
- 4 По окончании редактирования полей переменных нажмите **Предварительный просмотр**, чтобы просмотреть конечный вариант сообщения.
- 5 Если вас устраивает вид сообщения, нажмите **Применить** и выберите область применения: отдельный домен, группа доменов или все домены.
- 6 Нажмите **Применить изменения**, чтобы сохранить изменения.

Устранение неполадок

В этой главе рассмотрены следующие вопросы:

- [Мне не пришло сообщение с запросом на регистрацию и вход](#)
- [Система отказывается присылать мне сообщение для сброса пароля](#)
- [После разблокировки сообщение не поступило в папку входящих](#)

Мне не пришло сообщение с запросом на регистрацию и вход

Возможно, сведения о регистрации и учетных данных не получены по одной из следующих причин:

- Вы еще не получали спам.
- Администратор карантина решил не создавать отдельную учетную запись портала карантина, а обрабатывать спам, поступающий на ваш адрес, другим способом.

Тем не менее, если необходимо проверить, была ли создана требуемая учетная запись, выполните следующее.

1. Перейдите на страницу входа.
2. Нажмите **Забыли пароль?**.
3. Введите свой адрес электронной почты.
4. Нажмите кнопку **Запросить сброс пароля**.

Если вы получите сообщение об ошибке **Недопустимый адрес электронной почты**, это будет означать, что у вас нет учетной записи на портале карантина. Если вы считаете, что у вас должна быть учетная запись на портале карантина, свяжитесь с администратором карантина.

Если вы получили сообщение о сбросе пароля, отправленное на ваш ящик входящей почты, перейдите по ссылке, чтобы задать новый пароль. После входа в портал карантина вы увидите сообщения, помещенные в карантин. Если на портал карантина не было перенаправлено ни одного спам-сообщения, отобразится сообщение **В настоящее время в карантине нет спама**.

Система отказывается присылать мне сообщение для сброса пароля

Если при запросе сброса пароля получено сообщение об ошибке **Недопустимый адрес электронной почты**, учетная запись портала карантина для этого адреса еще не создана. Две возможные причины:

- Вы еще не получали спам.
- Администратор карантина решил не создавать отдельную учетную запись портала карантина, а обрабатывать спам, поступающий на ваш адрес, другим способом.

Если вы считаете, что у вас должна быть учетная запись в портале карантина, свяжитесь с администратором карантина.

После разблокировки сообщение не поступило в папку входящих

Время, необходимое для того, чтобы сообщение было передано в папку входящих сообщений, определяется различными факторами, которые не зависят от службы защиты от спама (например, задержками в Интернете). Подождите два часа, а затем попробуйте разблокировать сообщение еще раз. Если после этого оно так и не появится в папке входящей почты, свяжитесь с администратором карантина.