

# Email Quarantine

Användarhandbok

# Användarhandbok för Email Quarantine

Dokumentversion: fas 0

## Juridisk information

Upphovsrätt 2016 Symantec Corporation. Med ensamrätt.

Symantec, Symantecs logotyp och Checkmark-logotypen är varumärken eller registrerade varumärken som ägs av Symantec Corporation eller dess närstående företag i USA och andra länder. Andra namn kan vara varumärken som tillhör respektive ägare.

Den produkt som beskrivs i detta dokument distribueras under licenser som begränsar dess användning, kopiering, distribution och dekompilering/bakåtkompilering. Detta dokument eller delar av det får inte reproduceras i någon form för något ändamål utan uttrycklig skriftlig tillåtelse från Symantec Corporation och dess eventuella licensgivare.

DOKUMENTATIONEN TILLHANDAHÅLLS I "BEFINTLIGT SKICK" OCH SYMANTEC FRISKRIVER SIG FRÅN ALLA UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA VILLKOR, UPPGIFTER OCH GARANTIER, INKLUSIVE EVENTUELLA UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER OM KURANS OCH ÄNDAMÅLSENLIGHET ELLER ATT INTRÅNG INTE SKETT I UTMOSTÅENDE PARTERS RÄTTIGHETER, SÅ LÅNGT DETTA MEDGES AV GÄLLANDE LAGSTIFTNING. SYMANTEC CORPORATION SKALL INTE HÅLLAS ANSVARIGT FÖR OFÖRUTSEDDA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR I SAMBAND MED UTRUSTNINGENS PRESTANDA ELLER ANVÄNDNINGEN AV DENNA DOKUMENTATION. INFORMATIONEN I DENNA DOKUMENTATION KAN KOMMA ATT ÄNDRAS UTAN FÖREGÅENDE MEDDELANDE.

Den licensierade programvaran och dokumentationen betraktas som kommersiell datorprogramvara i enlighet med FAR 12.212 och är föremål för begränsade rättigheter i enlighet med FAR avsnitt 52.227-19 "Commercial Computer Software - Restricted Rights" (begränsade rättigheter för kommersiell datorprogramvara) samt DFARS 227.7202 och de följande punkterna Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation (kommersiell programvara och dokumentation för kommersiell programvara), efter tillämplighet, samt i eventuella efterföljande regler från Symantec i samband med lokala eller värdbaserade tjänster. All användning, modifiering, reproduktion, publicering, framförande, visning eller yppande av den licensierade programvaran och dokumentationen av statliga myndigheter i USA måste ske i enlighet med villkoren i detta avtal.

Symantec Corporation  
350 Ellis Street,  
Mountain View, CA 94043

<http://www.symantec.com>

# Teknisk support

Om du behöver hjälp med någon del av säkerhetstjänsterna som inte tas upp i hjälp- eller administratörshandböckerna på nätet, kan du ta kontakt med din IT-administratör eller den tekniska supporten. Klicka på **Support > Kontakta oss** för att hitta kontaktuppgifterna till teknisk support.

# Innehåll

Teknisk support .....	3	
Kapitel 1	Grundläggande för Symantec Email	
	Quarantine .....	6
	Vad är karantänportalen? .....	6
	Logga in .....	7
	Navigera i portalen .....	8
	Ändra språk för visning .....	8
	Filtrera vilka e-postmeddelanden i karantän som ska visas .....	9
	Visa skräppostmeddelanden .....	9
	Söka efter ett e-postmeddelande .....	9
	Välja e-postmeddelanden .....	10
	Frisläppa e-postmeddelanden .....	10
	Ta bort e-postmeddelanden .....	12
Kapitel 2	Godkänn Blockera .....	13
	Hantera listorna över godkända och blockerade avsändare och domäner .....	13
	Visa godkända och blockerade avsändare eller domäner .....	14
	Lägga till en godkänd eller blockerad avsändare eller domän .....	15
	Ta bort godkända eller blockerade avsändare eller domäner .....	16
	Begära att en avsändare ska godkännas .....	16
Kapitel 3	Inställningar .....	18
	Ändra lösenord .....	18
	Ställa in meddelandeintervall .....	19
	Lägga till alias .....	19
Kapitel 4	Hantera alias (endast för portaladministratörer) .....	21
	Lägga till alias (för administratörer) .....	21

Kapitel 5	Hantera kontogrupper (endast för portaladministratörer) .....	23
	Kontogrupper .....	23
Kapitel 6	Hantera konton (endast för portaladministratörer) .....	25
	Skapa konton för karantänanvändare .....	25
Kapitel 7	Hantera e-postmallar (endast för portaladministratörer) .....	27
	Skicka information till karantänanvändare med hjälp av mallar .....	27
Kapitel 8	Felsökning .....	29
	Jag har inte fått e-postmeddelandet om att registrera mig och logga in .....	29
	Systemet skickar inget meddelande till mig om återställning av lösenord. ....	30
	Jag har frisläppt ett e-postmeddelande men inte fått det i min inkorg. ....	30

# Grundläggande för Symantec Email Quarantine

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Vad är karantänportalen?](#)
- [Logga in](#)
- [Navigera i portalen](#)
- [Ändra språk för visning](#)
- [Filtrera vilka e-postmeddelanden i karantän som ska visas](#)
- [Visa skräppostmeddelanden](#)
- [Söka efter ett e-postmeddelande](#)
- [Välja e-postmeddelanden](#)
- [Frisläppa e-postmeddelanden](#)
- [Ta bort e-postmeddelanden](#)

## Vad är karantänportalen?

I Symantec Email Quarantine lagras de e-postmeddelanden som identifierats som skräppost eller nyhetsbrev av tjänsten för skräppostskydd. På så sätt slipper du skräpposten i inkorgen. E-postmeddelanden sparas i karantänportalen i 14 dagar om du inte väljer att ta bort dem tidigare. Interagera med Email Quarantine via karantänportalen genom att visa, godkänna eller ta bort meddelanden som satts i karantän. Du kan även hantera godkända och blockerade avsändare samt ange

olika inställningar. Administratörer kan använda karantänportalen för att hantera e-postmeddelanden i karantän som har skickats till organisationens e-postmottagare.

- Beroende på hur karantänportalen har konfigurerats får du regelbundna sammanfattningar av e-postmeddelanden som har omdirigerats till karantänportalen.
- Logga in i karantänportalen för att visa datum och avsändare för e-post som har bedömts som skräppost. Ämnesraden och förhandsgranska texten i e-postmeddelandet visas (beroende på din organisations säkerhetspolicy). Men du ser inte bilagor eller inbäddade bilder i förhandsgranskningen.
- Du kan ta bort oönskad e-post och frisläppa önskad e-post till din vanliga inkorg. Du kan frisläppa e-post direkt från sammanfattningen av meddelanden.
- Om du får e-post till flera adresser kan du lägga till ett eller flera alias i karantänportalen. Alla e-postmeddelanden som identifieras som skräppost samlas då i samma karantänportalskonto.

## Logga in

Du kan logga in på karantänportalen om du har en webbadress, ett användarnamn och ett lösenord. Webbadressen, användarnamnet och lösenordet kan finnas i välkomstmeddelandet som skickades till dig, eller också fick du dem när du registrerade dig i karantänportalen. Du kan bli ombedd att ändra lösenordet så fort du loggar in.

### Så här loggar du in på karantänportalen

- 1 Klicka på URL-adressen i ditt välkomstmeddelande eller sammanfattningsmeddelande.
- 2 Ange ditt användarnamn och lösenord.
- 3 Klicka på knappen **Inloggning**.  
Karantänportalens hemsida visas.

---

**Obs!** Det kan hända att sidan Nytt konto visas när du loggar in första gången. Klicka på knappen **Skicka ett lösenord till mig**. Ditt lösenord skickas till den e-postadress som du använde när du loggade in. Du kan bli ombedd att ändra ditt lösenord regelbundet, beroende på säkerhetspolicy i din organisation. Din organisation kan ha specificerat begränsningar för vilken typ av lösenord som får användas.

---

## Navigera i portalen

I karantänportalens meny på vänster sida av skärmen finns ikoner som kan flyttas mellan olika områden i portalen där olika uppgifter kan utföras. Den är som standard förminskad för att göra det enklare att visa portalsidorna i mobila enheter.

Så här gör du för att visa meny

- 1 På portalens hemsida klickar du på de tre horisontella staplarna som visas till vänster om logotypen för karantänportalens meny. Menyn visas till vänster på sidan.
- 2 Klicka på motsvarande menyikon för att visa önskad portalsida: **Hem**, **Godkänn|Blockera**, **Inställningar**, **Hantera alias**, **Hantera kontogrupper**, **Hantera konton** eller **Hantera e-postmallar**.

---

**Obs!** Email Quarantine-användare kan, om organisationens karantänpolicyer tillåter det, bara se och använda de tre första portalsidorna **Hem**, **Godkänn|Blockera** och **Inställningar**. De återstående fyra sidorna ( **Hantera alias**, **Hantera kontogrupper**, **Hantera konton** och **Hantera e-postmallar** ) visas endast för administratörer av e-postkarantänen.

---

## Ändra språk för visning

Du kan ändra visningsspråket i karantänportalens meny.

Så här ändrar du visningsspråk:

- 1 Klicka på ditt användarnamn i det högra hörnet av karantänportalens hemsida för att visa listan över de språk som stöds i portalen (samt länkar till hjälp och för utloggning).  
  
I mobila enheter visas användarnamnet i navigeringspanelen på sidan, tillsammans med de ikoner som används för att få åtkomst till andra sidor i karantänportalens meny.
- 2 Välj önskat språk i listrutan. Allt innehåll i karantänportalens meny visas nu på det valda språket.

---

**Obs!** Administratörer kan använda reglagen på sidan Mallar för att välja språk för de meddelanden du får från e-postkarantänen.

---



# Filtrera vilka e-postmeddelanden i karantän som ska visas

Karantänportalens hemsida visar en lista över e-post i karantän. Du kan välja vilka e-postmeddelanden som ska visas genom att välja:

- **Filtrera** : klicka på pilen för att välja **Alla domäner**, eller på en specifik domän att visa dess e-postmeddelanden i karantän. Administratörer kan även välja **Min sammanfattning** för att visa sina e-postmeddelanden i karantän.
- **E-post** : klicka på **Totalt** för att visa både skräppost och nyhetsbrev eller klicka på ikonerna **Skräppost** eller **Nyhetsbrev** för att visa respektive typ av e-postmeddelanden i karantän.
- **Tidslinje** : klicka på ikonerna för 14 dagar, 7 dagar eller 1 dag för att välja hur länge e-postmeddelanden i karantän ska visas.

## Visa skräppostmeddelanden

När du loggar in i karantänportalen kan du se de skräppostmeddelanden du har fått. Avsändare och datum visas för varje e-postmeddelande. Du kan eventuellt se ämnet för e-postmeddelandet, beroende på säkerhetspolicy i din organisation.

---

**Obs!** Om karantänportalkontot innehåller skräppost från mer än en e-postadress (d v s om du har konfigurerat en aliasadress i karantänportalkotot) visas den adress som e-posten skickades till i kolumnen Mottagare.

---

Så här sorterar du listan

- ◆ Klicka på rubriken för den kolumn du vill sortera efter. En pil som anger sorteringsordningen visas i kolumnrubriken.

Så här definierar du hur många poster som ska visas på sidan

- ◆ Klicka på listrutan **Meddelanden per sida** och välj det antal e-postmeddelanden som du vill visa på sidan.

## Söka efter ett e-postmeddelande

Du kan söka efter e-post från specifika avsändare eller med ett visst ämne i karantänportalen. Du kan eventuellt se ämnesraden för e-postmeddelandet, beroende på säkerhetspolicy i din organisation. Om ämnesraden visas kan du söka efter e-post med specifik text i karantänportalen.

### Så här söker du efter ett e-postmeddelande

- 1 Skriv ett nyckelord (eller delar av det) i sökrutan för att identifiera e-postmeddelandets ämnesrad eller avsändare. Det går inte att använda jokertecken i sökfältet. Om du exempelvis söker efter \* visas endast e-post som innehåller symbolen \* i ämnesraden eller i avsändarens namn.
- 2 Klicka på **Sök**. E-postmeddelanden som innehåller de angivna nyckelorden visas.

## Välja e-postmeddelanden

När du vill ta bort eller frisläppa dina e-postmeddelanden kan du antingen välja enskilda meddelanden eller en sida i taget.

### Så här väljer du ett enskilt meddelande

- ◆ Sök efter meddelandet och markera kryssrutan till vänster om det.

### Så här väljer du en sida i taget

- ◆ Markera kryssrutan högst upp i listan till vänster om kolumnen **Avsändare**. Alla e-postmeddelanden på sidan markeras.

Du kan eventuellt se innehållet i e-postmeddelandet, beroende på säkerhetspolicy i din organisation. Om så är fallet:

### Så här visar du innehållet i ett e-postmeddelande

- ◆ Sök efter meddelandet och klicka på avsändarens namn. Meddelandet visas. Du kan visa innehållet i e-postmeddelandet och avgöra om det ska frisläppas eller tas bort eller ingetdera.

## Frisläppa e-postmeddelanden

När du frisläpper ett e-postmeddelande skickas det till din inkorg. E-postmeddelandet är fortfarande synligt i karantänportalen. E-postmeddelanden kan frisläppas individuellt eller en sida i taget.

---

**Obs!** Om du äger en kontogrupp eller ett konto med alias och frisläpper ett e-postmeddelande för ett av dina alias eller medlemskonton, så frisläpps meddelandet till den ursprungliga mottagarens inkorg och inte till din inkorg.

---

---

**Varning:** Om säkerhetspolicyn i din organisation hindrar dig från att visa ämnet eller innehållet i meddelanden i karantänportalen, kan du endast göra det genom att frisläppa dem till din inkorg för e-post. Var försiktig när du frisläpper e-postmeddelanden med potentiellt olämpligt innehåll. När du har frisläppt dem och mottagit dem i din inkorg är det du som ansvarar för dem.

---

### Så här frisläpper du e-post från karantänportalen

- ◆ Gör något av följande:
  - Markera kryssrutorna till vänster om e-postmeddelandet som du vill frisläppa och klicka på **Frisläpp** högst upp i listan.
  - Om säkerhetspolicyn i din organisation tillåter förhandsgranskning av meddelanden så kan du öppna det genom att klicka på avsändaruppgifterna och sedan på **Frisläpp** högst upp i det meddelande som du vill frisläppa.

Bekräftelsemeddelandet **Meddelandet har frisläppts** visas. Du kan eventuellt begära att avsändaren läggs till i din eller organisationens lista över godkända avsändare.

### Så här frisläpper du flera e-postmeddelanden från karantänportalen

- 1 Markera kryssrutorna till vänster om e-postmeddelanden som ska frisläppas och klicka på **Frisläpp** högst upp eller längst ned i listan.

Bekräftelsemeddelandet **Meddelandet har frisläppts** visas för det först markerade meddelandet.

- 2 Klicka på **Fortsätt**.

Bekräftelsemeddelandet **Meddelandet har frisläppts** visas för nästa meddelande.

- 3 Upprepa detta tills alla meddelanden har frisläppts.

---

**Obs!** Du kan eventuellt begära att avsändaren läggs till i din eller organisationens lista över godkända avsändare för varje gång bekräftelsen **Meddelandet har frisläppts** visas, beroende på säkerhetspolicyn i din organisation.

---

### Så här frisläpper du ett meddelande från en aktiv sammanfattning

Om organisationen har konfigurerat aktiva sammanfattningsmeddelanden, innehåller dessa meddelanden länkar för att frisläppa skräppost utan att logga in på karantänportalen.

Av säkerhetsskäl kan du endast frisläppa ett e-postmeddelande en gång från en aktiv sammanfattning. Tanken är att förhindra illasinnade användare från att frisläppa

e-postmeddelanden flera gånger och utföra en DOS-attack (Denial of Service). Om du behöver frisläppa meddelandet igen kan du göra det via karantänportalen. Du kan också be karantänadministratören att frisläppa det.

Klicka på länken bredvid e-postmeddelandet som du vill frisläppa. Länken finns i meddelandet om skräppost. Frisläppningen av meddelandet bekräftas.

E-post kan inte frisläppas under följande omständigheter:

- Meddelandet har redan frisläppts via karantänportalen.
- Du eller karantänadministratören har redan tagit bort meddelandet från karantänportalen.
- E-postmeddelandet har slutat att gälla. Skräppostmeddelanden sparas i 14 dagar.

## Ta bort e-postmeddelanden

Du kan eventuellt ta bort e-postmeddelanden, beroende på säkerhetspolicyn i din organisation. När du tar bort ett meddelande så tas det bort från karantänportalen. E-postmeddelandena kan tas bort individuellt, en sida i taget eller alla på en gång.

Om säkerhetspolicyn i din organisation medger att du tar bort e-postmeddelanden:

### Så här tar du bort ett e-postmeddelande

- ◆ Markera antingen kryssrutan till vänster om e-postmeddelandet som du vill ta bort och klicka på **Ta bort** högst upp i listan, eller öppna det genom att klicka på avsändaruppgifterna. Klicka sedan på **Ta bort** högst upp i meddelandet.

### Så här tar du bort en sida med e-postmeddelanden

- 1 Markera kryssrutan till vänster om avsändarrubriken **E-post från**. Alla e-postmeddelanden på sidan markeras.
- 2 Klicka på **Ta bort** högst upp i listan.

# Godkänn|Blockera

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Hantera listorna över godkända och blockerade avsändare och domäner](#)
- [Begära att en avsändare ska godkännas](#)

## Hantera listorna över godkända och blockerade avsändare och domäner

---

**Obs!** Eventuellt kan du inte hantera din egen lista över godkända och blockerade avsändare, beroende på konfigurationen av e-posttjänsterna i din organisation. I så fall visas inte flikarna **Godkända avsändare** och **Blockerade avsändare** i karantänportalen.

---

Eventuellt kan du definiera en egen lista över godkända och blockerade avsändare så att du exempelvis kan ta emot e-post från en adress i företagets lista över blockerade avsändare, beroende på konfigurationen av e-posttjänsterna i din organisation.

- En lista över godkända avsändare är en lista över domännamn eller e-postadresser som du vill ta emot meddelanden från, även om dessa avsändare annars kan vara blockerade i generella listor eller företagets listor, eller enligt någon annan metod för identifiering av skräppost.
- En lista över blockerade avsändare är en lista över domännamn eller e-postadresser som du vill blockera meddelanden från, om inte ett sådant meddelande fångas upp som skräppost i sökningar med Anti-Spam-tjänsten.

Din organisation kan ha egna listor över avsändare som är godkända respektive blockerade av företaget. Om du har möjlighet att hantera egna listor så har e-postadministratören angett huruvida företagets listor ska vara överordnade dina

listor eller tvärtom. Om du har andra frågor om oönskad e-post som passerar kontrollen, eller önskad e-post som stoppas i kontrollen, så kontaktar du e-postadministratören.

Posterna i listorna över godkända eller blockerade avsändare kan antingen vara fullständiga e-postadresser eller domäner, exempelvis jandersson@domän.com eller domän.com.

Maximalt antal poster i dina listor över godkända respektive blockerade avsändare är 3,000 per lista.

---

**Obs!** Du bör inte ange ditt eget domännamn i din lista över godkända avsändare. Det kan leda till att du blir sårbar för skräppost från källor som utger sig för att finnas i din domän.

---

Den primära sidan för att godkänna eller blockera e-post eller domäner är **Godkänn|Blockera**. Du kan även godkänna eller blockera e-post och domäner via **hemsidan**.

## Visa godkända och blockerade avsändare eller domäner

### Så här visar du godkända och blockerade avsändare eller domäner:

- Gå till sidan **Godkänn|Blockera** i den vänstra menyn i karantänportalen och klicka på den tillämpliga fliken, **Godkänn** eller **Blockera**.  
Befintliga poster i din lista, inklusive avsändarnamn och domännamn, visas oavsett om posten innehåller en fullständig e-postadress eller en domän, en beskrivning eller godkännandenivå. Du kan även visa det datum om posten lades till.  
Sortera listan genom att klicka på kolumnrubriken och ändra hur många poster som ska visas på en enskild sida via listan **Meddelanden per sida**.

### Du kan söka efter en post på följande sätt:

- Söka efter en specifik avsändare.

---

**Obs!** Du kan använda delvis matchning – du behöver inte ange den fullständiga e-postadressen eller domänen. Det går inte att använda jokertecken i det här sökfältet. Om du söker med jokertecknet \* så hittar du endast e-postmeddelanden med symbolen \* i avsändarfältet

---

- Söka efter avsändare som har lagts till i listan över godkända eller blockerade avsändare mellan två datum.
- Bläddra mellan sidorna i listan.

### Så här visar du alla poster igen efter en sökning:

- Klicka på **Rensa sökning** på fliken **Godkänn** eller **Blockera**.

## Lägga till en godkänd eller blockerad avsändare eller domän

Poster i dina listor över godkända och blockerade avsändare kan läggas till på flera sätt:

- Lägg till poster i listorna över godkända eller blockerade avsändare manuellt på flikarna **Godkänn** och **Blockera**.
- Välj ett meddelande på **hemsidan** och använd e-postikonerna för att **godkänna** och **blockera**, eller knapparna **Godkänn domän** och **Blockera domän** för att godkänna eller blockera avsändaren eller domänen.
- När du frisläpper ett skräppostmeddelande till din inkorg kan du samtidigt godkänna skräppostmeddelandets avsändare. Du kan också godkänna avsändarens domän, så att alla e-postmeddelanden som skickas från den domänen förbigås av tjänsten för skräppostskydd.
- Karantänportalens administratör kan lägga till, redigera och ta bort poster för din räkning.

### Så här lägger du till en godkänd eller blockerad avsändare eller domän

- 1 Gå till sidan **Godkänn|Blockera** i den vänstra menyn i karantänportalen och klicka på den tillämpliga fliken, **Godkänn** eller **Blockera**.
- 2 Klicka på **Lägg till**. Dialogrutan **Lägg till domän eller avsändare** visas.
- 3 Ange e-postadressen eller domännamnet för avsändaren samt en beskrivning (obligatoriskt). Klicka sedan på **Skicka**.

Den nya posten visas i listan.

E-postadressen måste vara en fullständig adress med ett giltigt domännamn, exempelvis `bgustafsson@shopping.com`. En del av en e-postadress, exempelvis `bgustafsson@shopping`, är inte giltigt. Ett domännamn kan vara ett fullständigt namn som exempelvis `com`, eller en toppdomän som `.com` eller `.uk`. Underdomäner som `namn.domän.com` är också giltiga. Delar av domännamn utan toppdomänen, exempelvis `symantec` eller `webcam`, är inte giltiga. Jokertecknet `*` är inte heller tillåtet i ett domännamn.

#### Så här lägger du till en godkänd avsändare från hemsidan.

- ◆ Om du får ett e-postmeddelande som identifieras som skräppost från en avsändare, och vill lägga till adressen i din egen lista över godkända avsändare, markerar du meddelandet och klickar på **Godkänn avsändare/Godkänn domän**.

Avsändarens e-postadress eller domän läggs till i din lista över godkända avsändare, och den markerade e-posten släpps från karantän.

#### Så här lägger du till en blockerad avsändare från hemsidan.

- ◆ Om du får ett e-postmeddelande som identifieras som skräppost från en avsändare, och vill lägga till adressen i din egen lista över blockerade avsändare, markerar du meddelandet och klickar på **Blockera avsändare/Blockera domän**.

Avsändarens e-postadress eller domän läggs till i din lista över blockerade avsändare, och den markerade e-posten tas bort.

## Ta bort godkända eller blockerade avsändare eller domäner

---

**Obs!** Du ombeds inte att bekräfta borttagning när du tar bort poster från listorna över godkända eller blockerade avsändare.

---

#### Så här tar du bort markerade godkända eller blockerade avsändare eller domäner

- 1 Gå till sidan **Godkänn|Blockera** i den vänstra menyn i karantänportalen och klicka på den tillämpliga fliken, **Godkänn** eller **Blockera**.
- 2 Sök efter de aktuella posterna och markera kryssrutorna till vänster om dem.
- 3 Klicka på **Ta bort**.

#### Så här tar du bort alla godkända eller blockerade avsändare eller domäner

- 1 Gå till sidan **Godkänn|Blockera** i den vänstra menyn i karantänportalen och klicka på den tillämpliga fliken, **Godkänn** eller **Blockera**.
- 2 Markera kryssrutan i rubriken för den vänstra kolumnen. Alla poster markeras.
- 3 Klicka på **Ta bort**.

## Begära att en avsändare ska godkännas

Om e-post från en viss avsändare regelbundet identifieras som skräppost, men du fortfarande vill ta emot meddelandena, kan du begära att denna avsändare läggs



till i organisationens lista över godkända avsändare. E-post från avsändare i den godkända listan förbigås vid Anti-Spam-sökningar.

---

**Obs!** Administratören av e-posttjänsten kan ha beslutat att inte ge dig möjlighet att lägga till avsändare i en godkänd lista. Alternativt kan administratören tillåta dig att hantera egna listor över godkända och blockerade avsändare. I så fall kan du själv lägga till avsändare i listan.

---

#### Så här begär du att en avsändare ska godkännas

- 1 Navigera till **hemsidan** eller till sidan **Godkänn|Blockera**.
- 2 Välj ett meddelande från avsändaren och klicka på **Frisläpp**.
- 3 I bekräftelsen **Meddelandet har frisläppts** klickar du på **Godkänn avsändare**. Ett meddelande med begäran om att avsändaren ska läggas till i organisationens lista över godkända avsändare skickas till e-postadministratören. Avsändaren läggs till efter bedömning av administratören.

# Inställningar

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Ändra lösenord](#)
- [Ställa in meddelandeintervall](#)
- [Lägga till alias](#)

## Ändra lösenord

Av säkerhetsskäl bör du byta lösenord med jämna mellanrum. Beroende på din organisations säkerhetspolicy, kan du bli ombedd av karantänportalen att byta lösenord.

### Så här ändrar du lösenord

- 1 Klicka på ikonen **Inställningar** i den vänstra menyn.
- 2 Klicka på fliken **Ändra lösenord**.
- 3 Ange ditt gamla lösenord.
- 4 Ange det nya lösenordet.
- 5 Bekräfta det nya lösenordet genom att ange det igen i fältet **Upprepa nytt lösenord**.
- 6 Klicka på **Ändra**. Bekräftelse av ändringen visas.

---

**Obs!** Karantänportalen kan uppmana dig att använda både siffror och andra tecken i ditt lösenord, och andra lösenordsrestriktioner kan också förekomma.

Restriktionerna ser till att lösenorden är säkra och inte alltför lätta att gissa eller knäcka. Fullständig information finns i avsnittet om lösenord i din organisations policy för godtagbar användning.

---

## Ställa in meddelandeintervall

Om meddelandefunktionen har aktiverats i din organisation så får du regelbundet e-postmeddelanden om skräppost som kvarhålls i karantänportalen. I varje sådan sammanfattning visar endast de meddelanden som karantänportalen har mottagit sedan det föregående meddelandet.

Du kan eventuellt ändra hur ofta du får dessa meddelanden, beroende på hur karantänportalen har konfigurerats av administratören. Om länken **Meddelanden** visas på sidan **Inställningar** kan du ändra hur ofta meddelandena ska visas.

---

**Obs!** Du måste eventuellt registrera dig och begära ett lösenord för att aktivera sändningen av meddelanden.

---

### Så här ändrar du intervall för meddelanden

- 1 Klicka på ikonen **Inställningar** i den vänstra menyn.
- 2 Klicka på fliken **Meddelandeintervall**.
- 3 Markera kryssrutan **Aktivera meddelanden**.
- 4 Välj veckodag eller timintervall i listrutan **Meddelandeintervall**.
- 5 Välj tid i listrutan **Tid för sändning av meddelanden**.
- 6 Klicka på **Spara**.

## Lägga till alias

Om du har flera e-postadresser i din organisation (t ex johan.andersson@exempel.com och jandersson@exempel.com) så kan du kombinera dessa som alias i samma karantänportalkonto. Genom att kombinera alias kan all skräppost visas med samma inloggningsuppgifter (e-postadress och lösenord) för karantänportalen.

---

**Obs!** Du kan endast använda e-postadresser som har registrerats som alias i din organisation. Om du har konfigurerat alias för ditt konto visas både avsändare och mottagare av skräppostmeddelandena på **sammanfattningssidan** i karantänportalen.

---

### Så här lägger du till ett alias

- 1 Klicka på ikonen **Inställningar** i den vänstra menyn.
- 2 Klicka på fliken **Hantera alias**.

- 3 Ange ytterligare e-postadresser som ska hanteras i detta konto i rutan **Ange en e-postadress**.
- 4 Klicka på **Lägg till**. Ett bekräftelsemeddelande visas. Ett e-postmeddelande skickas till din andra e-postadress med en begäran om bekräftelse av att denna e-postadress ska användas som alias. Klicka på webbadressen i meddelandet för att bekräfta att ett alias ska skapas. Innan du har gjort detta visas ditt alias som väntande i karantänportalen.

# Hantera alias (endast för portaladministratörer)

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Lägga till alias \(för administratörer\)](#)

## Lägga till alias (för administratörer)

På sidan **Hantera alias** kan administratörerna i karantänportalen visa, lägga till och redigera alias för organisationens karantänanvändare. Om dina användare har flera e-postadresser inom organisationen kan dessa kombineras som alias i ett enda karantänportalkonto. Endast administratörer har åtkomst till och kan visa sidan Hantera alias. Om organisationens säkerhetspolicy tillåter det kan användarna hantera sina egna alias via fliken **Hantera alias** på karantänportalens **sida för inställningar**.

Så här lägger du till eller ersätter alias för karantänanvändare

- 1 Klicka på ikonen **Hantera alias** i den vänstra menyn.
- 2 I rutan **Ägare** anger du e-postadressen för den användare vars alias du vill lägga till.

- 3 I rutan **Alias** anger du ytterligare e-postadresser som ska hanteras i det här kontot. Du kan även ange en lista över de alias som ersätter användarens befintliga alias.
- 4 Klicka på **Lägg till** för att lägga till nya alias i den befintliga listan över användarens alias, eller klicka på **Ersätt** för att ersätta den befintliga listan med angivna alias. Ett bekräftelsemeddelande visas. Ett e-postmeddelande skickas till ägarens andra e-postadress med en begäran om bekräftelse av att denna e-postadress ska användas som alias. Klicka på webbadressen i meddelandet för att bekräfta att ett alias ska skapas. Innan du har gjort detta visas ditt alias som väntande i karantänportalen.

På sidan **Hantera alias** visas e-postadresserna till samtliga ägare och deras kopplade alias. Du kan söka efter ägare eller alias. Du kan ta bort alias för ägare individuellt eller i grupp genom att markera rutorna till höger på sidan och sedan klicka på ikonerna **Ta bort**.

**Så här söker du efter alias för en karantänanvändare:**

- 1 Klicka på ikonerna **Hantera alias** i den vänstra menyn.
- 2 I rutan **Ägare** anger du e-postadressen för den användare vars alias du vill visa. Klicka på förstoringsglasen för att starta sökningen.
- 3 En lista över alias kopplade till ägaren visas tillsammans med information om de är aktiva eller väntande.

# Hantera kontogrupper (endast för portaladministratörer)

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Kontogrupper](#)

## Kontogrupper

Karantänadministratören kan ange att skräppost för enskilda karantänportalkonton ska skickas till ägaren av en kontogrupp. Med en kontogrupp kan du visa skräppost för flera e-postadresser via ett karantänportalskonto. Inställningarna för de enskilda kontona gäller fortfarande för kontonas meddelanden, och användarna i gruppen kan fortfarande visa och hantera sin egen skräppost.

### Så här lägger du till en kontogrupp

- 1 Klicka på ikonen **Hantera kontogrupper** i den vänstra menyn.
- 2 I rutan **Ägare** anger du e-postadressen för användaren som ska vara kontogruppens ägare.
- 3 I rutan **Kontogrupper** anger du e-postadresserna för de användare som ska läggas till i gruppen. Klicka sedan på **Lägg till**.

När användare har konfigurerats som ägare av en kontogrupp meddelas de via e-post. De får även en bekräftelsebegäran. Användarna med de enskilda e-postadresserna i en kontogrupp kan fortfarande hantera sin egen skräppost och sina kontoinställningar. Om en användare äger en kontogrupp är det möjligt att den e-post som visas i karantänportalen för gruppen har andra säkerhetsinställningar

än ägarens e-post. Detta kan påverka om ämnesraden för dessa meddelanden visas eller inte, och om de kan förhandsgranskas eller tas bort.

Du kan söka efter och visa information om kontoägare och deras grupper, samt ta bort individuella ägare och gruppmedlemmar. Om du vill söka efter en specifik ägare eller gruppmedlem anger du personens e-postadress i lämplig ruta och startar sedan sökningen genom att klicka på frågetecknet ( ? ). Ta bort gruppmedlemmar genom att markera kryssrutan till höger på sidan och klicka på ikonen **Ta bort**.



# Hantera konton (endast för portaladministratörer)

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Skapa konton för karantänanvändare](#)

## Skapa konton för karantänanvändare

Du kan skapa konton manuellt i systemet för skräppostkarantän på sidan **Hantera konton** i karantänportalen. Upp till 300 adresser kan anges eller klistras in i rutan **Konton** i ett enda steg. Du kan även välja att skicka ett välkomstmeddelande när kontot har skapats samt välja om aviseringarna gällande skräppost ska aktiveras för skapade konton. Du kan endast skapa konton inom domäner som du administrerar.

### Så här lägger du till konton för karantänanvändare

- 1 Klicka på ikonen **Hantera kontogrupper** i den vänstra menyn.
- 2 Ange eller klistra in användarens e-postadress i rutan **Konton**. Du kan ange upp till 300 adresser på samma gång.
- 3 Markera lämplig kryssruta för att skicka ett välkomstmeddelande när ett konto skapas och aktivera meddelanden för konton som skapats.
- 4 Klicka på **Lägg till konto**. Bearbetningen av ett större antal adresser kan ta en stund.

### Så här visar du karantänanvändarens kontoinformation

---

**Obs!** Sök efter specifika eller samtliga kriterier, beroende på hur pass bred sökning du vill ha. Om du till exempel anger **manuell** som metod för att skapa konto, visas endast de som skapats manuellt.

---

- 1 Klicka på ikonen **Hantera kontogrupper** i den vänstra menyn.
- 2 Ange e-postadressen för den användare vars information du vill visa.
- 3 Välj användarens domän i listrutan.
- 4 Ange metod för att skapa kontot ( **manuellt** eller **valfri metod** ).
- 5 Klicka på frågetecknet ( ? ) för att starta sökningen.

#### **Så här tar du bort en användares karantänkonto**

---

**Obs!** Observera att om du tar bort ett konto så tas all skräppost samt alla kontoinställningar bort. Vi rekommenderar att du informerar användaren om borttagning av kontot för att undvika missförstånd.

---

- 1 Klicka på ikonen **Hantera kontogrupper** i den vänstra menyn.
- 2 Ange ett eller flera sökkriterier för att hitta det önskade kontot.
- 3 Markera kryssrutan till höger om kontot och klicka på ikonen **Ta bort**.

# Hantera e-postmallar (endast för portaladministratörer)

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Skicka information till karantänanvändare med hjälp av mallar](#)

## Skicka information till karantänanvändare med hjälp av mallar

Mallar kan användas av administratörer för vanligt förekommande typer av användarkommunikation. Du kan välja, visa och anpassa mallar för:

- Första gången (användare)
- Vitlista användare
- Vitlista domän
- Meddelanden
- Lösenordsåterställning
- Användningsrapport
- Bekräfta alias
- Alias har bekräftats för master
- Alias har bekräftats för slave
- Förinställt alias

- Nytt konto

Du kan ange domänen för de användare som mottar kommunikationen. Du kan även välja språk för målanvändarna. Med hjälp av en lista över mallplatshållare och deras definitioner blir det lättare att välja den mall som passar för dina användare.

Mallredigeraren består av en formaterad miljö som användas för att ange text. Du kan även visa texten och arbeta direkt i HTML-källan.

**Så här skickar du ett mallbaserat meddelande via e-post**

- 1 Klicka på ikonen **Hantera e-postmallar** i den vänstra menyn.
- 2 Ange domän för målanvändaren och välj önskad mall i listrutan. Välj sedan språk för målanvändaren och klicka på **Hämta mall**.  
Mallredigeraren visas.
- 3 Redigera variabelfälten i mallen så att de innehåller specifik information om målanvändaren. Information om vad som ska anges i fältet finns i listan **Platshållare för e-post** till höger om mallredigeraren.
- 4 När du är klar med redigeringen av mallens variabelfält klickar du på **Förhandsgranska** för att visa det färdiga e-postmeddelandet.
- 5 Om du är nöjd med utseendet klickar du på **Tillämpa** och väljer sedan om du vill tillämpa ändringarna på den specifika domänen, alla domäner eller valda domäner.
- 6 Spara ändringarna genom att klicka på **Tillämpa ändringar**.

# Felsökning

Kapitlet innehåller följande avsnitt:

- [Jag har inte fått e-postmeddelandet om att registrera mig och logga in](#)
- [Systemet skickar inget meddelande till mig om återställning av lösenord.](#)
- [Jag har frisläppt ett e-postmeddelande men inte fått det i min inkorg.](#)

## Jag har inte fått e-postmeddelandet om att registrera mig och logga in

Om du inte redan har fått information om registrering eller inloggning kan det bero på två saker:

- Du har inte fått någon skräppost.
- I stället för att ge dig ett enskilt karantänportalkonto har karantänadministratören beslutat att hantera din skräppost på annat sätt.

Så här kan du se om ett konto har skapats för dig:

1. Gå till inloggningssidan.
2. Klicka på länken **Har du glömt lösenordet?**
3. Ange din e-postadress.
4. Klicka på **Begär återställning av lösenordet.**

Om du får felmeddelandet **Ogiltig e-postadress** så har du inget Email Quarantine-konto. Kontakta karantänadministratören om du anser att du bör ha ett sådant kontot.

Om du får ett meddelande om återställning av lösenordet (skickas till din e-postinkorg) klickar du på den inbäddade länken för att ange ditt lösenord. De e-postmeddelanden som har satts i karantän visas när du loggar in i

karantänportalen. Om ingen skräppost har omdirigerats till karantänportalen visas meddelandet **Du har för närvarande ingen skräppost** i karantänsystemet.

## Systemet skickar inget meddelande till mig om återställning av lösenord.

Om du får felmeddelandet **Ogiltig e-postadress** när du begär återställning av ett lösenord, har inget karantänportalkonto skapats för dig. Det finns två troliga orsaker:

- Du har inte fått någon skräppost.
- I stället för att ge dig ett enskilt karantänportalkonto har karantänadministratören beslutat att hantera din skräppost på annat sätt.

Om du anser att du bör ha ett karantänportalkonto så kontaktar du karantänadministratören.

## Jag har frisläppt ett e-postmeddelande men inte fått det i min inkorg.

Tiden det tar för ett meddelande att nå din inkorg beror på flera faktorer som är oberoende av Anti-Spam-tjänsten, som fördröjningar på internet. Vänta två timmar och frisläpp sedan meddelandet på nytt. Om det fortfarande inte kommer till din inkorg kontaktar du karantänadministratören.