

Astuces sur l'utilisation du Gestionnaire de Spam de CGNET/MessageLabs

Lorsque votre organisation passera sous la protection anti-spam et anti-virus de CGNET basée sur MessageLabs, vous commencerez à recevoir des e-mails provenant de spammanager@spammanager-3.messagelabs.com, qui contiennent une liste des messages e-mails qui ont été ségrégués (mis de côté) comme étant de possible spam. Ces messages contiendront un lien pointant vers le système du Gestionnaire de Spam.

1. Apprendre à utiliser le nouveau système ; comment avoir de l'aide

Lorsqu'un spam est reçu pour la première fois pour vous, un message de bienvenue vous est envoyé à votre adresse e-mail. Ce message contient l'adresse URL vous permettant de vous enregistrer dans le Gestionnaire de Spam. En cliquant sur l'URL contenue dans votre message de bienvenue, la page d'enregistrement du Gestionnaire de Spam s'ouvre avec votre adresse e-mail déjà entrée. Cliquez sur « M'envoyer un mot de passe ». Un message de confirmation vous est envoyé, contenant votre mot de passe initial et un lien vers la page de connexion. Suivez le lien et connectez-vous dans le Gestionnaire de Spam ; après quoi il vous sera demandé de changer le mot de passe initial à un de votre propre choix. Les messages subséquents venant du Gestionnaire de Spam contiendront le lien vers ce service (Gestionnaire de Spam), et une liste de messages e-mails mis en quarantaine pour vous depuis le dernier message. Les rapports du Gestionnaire de Spam sont envoyés quotidiennement si un spam a été bloqué pour vous au cours d'un jour donné.

Les instructions de base sur l'utilisation du Gestionnaire de Spam vous sont données ci-dessous. Mais si vous avez besoin de plus d'assistance, des explications plus détaillées sont contenues dans un manuel intitulé « Manuel d'Utilisateur du Gestionnaire de Spam » que vous pouvez télécharger à partir de http://images.messagelabs.com/guides/en-us/content/pdf/antispam_spammanageruserguide_french.pdf

Voir la section 9 ci-dessous pour les liens vers les manuels en Anglais et en Espagnol.

2. Lecture et récupération de votre courrier mis en quarantaine

L'onglet Récapitulatif du Gestionnaire de Spam vous permet de voir tous les messages qui vous ont été envoyés et soupçonnés d'être indésirables que MessageLabs a mis en quarantaine. Vous pouvez immédiatement vérifier et vous assurer qu'aucun bon message n'a été ainsi traité en examinant le nom de l'expéditeur et l'objet du message. Si vous pensez qu'un message pourrait être quelque chose que vous voulez avoir, vous pouvez en avoir un aperçu en cliquant sur le nom de son expéditeur. Une page web s'ouvrira contenant le message, et vous pourrez « renvoyer » ce dernier dans votre Boîte Réception ou le supprimer pour de bon. Vous pouvez aussi renvoyer ou supprimer un message en cliquant sur la petite boîte qui se trouve à sa gauche, et en cliquant soit Relâcher ou Supprimer ensuite. Les messages renvoyés restent dans la liste mise en quarantaine, mais sont marqués d'une « flèche retour » pour indiquer qu'ils ont été renvoyés. Les messages restent en quarantaine pendant 14 jours (à moins d'avoir été supprimés par vous), après quoi ils sont effacés de la liste.

3. Gestion de vos Listes d'Expéditeurs Approuvés et Bloqués

Afin de vous assurer que MessageLabs ne va pas encore mettre en quarantaine du courrier provenant d'un expéditeur, vous pouvez approuver l'expéditeur et/ou son domaine de messagerie au moment où vous renvoyez un message mis en quarantaine. L'expéditeur et/ou son domaine de messagerie seront ajoutés à votre liste d'Expéditeurs Approuvés. Si vous approuvez le domaine de la

messagerie de l'expéditeur, alors vous autorisez la réception du courrier provenant de n'importe qui se trouvant dans ce domaine.

Vous pouvez visionner votre liste courante d'Expéditeurs Approuvés en cliquant sur l'onglet « Expéditeurs Approuvés » dans le Gestionnaire de Spam. Si vous voulez ajouter des utilisateurs ou des domaines spécifiques manuellement, cliquez sur le bouton « Ajouter une Entrée » et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran. De même, si vous voulez supprimer des noms de la liste des Expéditeurs Approuvés, cliquez sur la boîte à gauche de chaque nom à supprimer et cliquez ensuite sur le bouton Supprimer. Si vous voulez modifier une entrée existante, cliquez sur le nom de l'expéditeur et une page « Modifier une Entrée » s'affiche.

Les mêmes options sont disponibles sous l'onglet « Expéditeurs Bloqués » pour gérer votre liste d'expéditeurs bloqués, excepté la non existence de la possibilité d'ajouter à la liste des Expéditeurs Bloqués au moment de renvoyer un message, puisque dans ce cas vous ne renverrez pas de message.

4. Que se passe-t-il si vous ignorez les messages e-mails?

La Quarantaine Spam de CGNET/MessageLabs est très réputée de bonne précision pour ne pas retenir du courrier qui n'est pas du spam. Quand vous visionnez la liste des messages mis en quarantaine, vous y trouverez très rarement un bon message. Il se peut que vous décidiez d'ignorer les e-mails contenant les listes des messages mis en quarantaine. Cependant, après 14 jours, les messages les plus anciens dans la liste de la Quarantaine seront automatiquement supprimés pour de bon, vous rendant incapables de les récupérer de nouveau.

5. Comment changer la fréquence de réception des Listes des e-mails mis en quarantaine?

Les listes des messages mis en quarantaine vous sont normalement envoyées quotidiennement. Vous pouvez cependant contrôler cette fréquence, allant de quotidiennement à jamais, en passant par beaucoup d'autres options. Pour ce faire, sélectionnez « Alertes » sous l'onglet Options pour changer l'intervalle de Quarantaine de Spam. L'intervalle par défaut est « Chaque jour » (quotidiennement). Assurez-vous que vous avez coché « Envoyer les alertes des messages spam nouvellement reçus » lorsque vous changez quelque chose et cliquez sur « Enregistrer » pour sauvegarder vos modifications.

6. Comment accéder au site du Gestionnaire de Spam avec une URL?

Si vous vous trouvez dans une situation où vous pensez qu'un important message a été mis en quarantaine, vous pouvez vous connecter directement dans le Gestionnaire de Spam avec votre adresse e-mail et votre mot de passe, au lien suivant : <https://spammanager-3.messagelabs.com>. Vous pouvez vous servir du lien « Mot de Passe Oublié » pour retrouver votre mot de passe, si nécessaire.

7. Autres changements que vous pourriez effectuer

L'onglet Options du Gestionnaire de Spam vous donne la possibilité de changer votre mot de passe. Sélectionnez « Changer le mot de passe » sous l'onglet Options pour changer votre mot de passe et suivre les instructions qui s'affichent à l'écran. Le système requiert que vous changiez de mot de passe tous les 90 jours, et forcera le changement si vous atteignez ce délai sans le faire.

Si vous souhaitez changer la langue d'affichage du Gestionnaire de Spam, sélectionnez la langue désirée dans le menu défilant se trouvant en haut à droite de l'écran du Gestionnaire de Spam.

8. Alerter MessageLabs à propos des messages spam non filtrés et de bons messages retenus

Si vous voudrez aider à combattre la propagation de spam, vous pouvez rapporter tout message spam. Créez un message à junk@cgnet.com, et placez le(s) message(s) spam dans ce nouveau message de façon qu'il(s) apparaît(aissent) comme des pièces jointes. Envoyez ensuite ce message. De même, s'il arrivait qu'un bon message soit mis en quarantaine par erreur, vous pouvez procéder de la

même manière que précédemment pour l'envoyer, après l'avoir renvoyé dans votre boîte de réception, à notjunk@cnet.com.

9. Liens vers les manuels de l'utilisateur en d'autres langues

Anglais: http://images.message-labs.com/guides/en-us/content/pdf/antispam_spammanageruserguide.pdf

Espagnol: http://images.message-labs.com/guides/en-us/content/pdf/antispam_spammanageruserguide_spanish.pdf

Si, après avoir consulté le manuel, vous avez encore besoin d'assistance, veuillez nous contacter à support@cnet.com ou nous appeler au +1 650 833 6000 à tout moment.