

B Questions fréquentes

Des réponses simples et directes aux interrogations les plus fréquentes.

Espace de gestion

Qu'est-ce que l'espace de gestion ?

Une zone privative à laquelle vous accédez avec votre navigateur Internet. Vous pouvez y consulter votre quarantaine et paramétrer MailCleaner en fonction de vos besoins spécifiques.

Comment accéder à l'espace de gestion ?

L'adresse a usuellement la forme *https://mailcleaner.monentreprise.com* (remplacez *monentreprise.com* par votre propre nom de domaine). En cas de doute, demandez l'adresse à votre administrateur de messagerie.

Où puis-je trouver mon nom d'utilisateur et mon mot de passe ?

Pour une adresse donnée filtrée par MailCleaner, votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont ceux que vous utilisez pour cette adresse dans votre logiciel de messagerie habituel.

Spams et quarantaine

Qu'est-ce que la quarantaine ?

Une zone d'isolation située hors de votre messagerie qui bloque les messages identifiés comme des spams.

Messages bloqués en quarantaine

Un message légitime a été bloqué par erreur en quarantaine. Que dois-je faire ?

Vous devez le libérer pour l'autoriser à atteindre votre messagerie puis effectuer une *demande d'ajustement du filtre* depuis la quarantaine.

Pourquoi MailCleaner bloque-t-il un message qui aurait dû me parvenir ?

Parce que le message en question a transité par un serveur d'envoi dont la réputation est provisoirement douteuse (il a peut-être été utilisé comme relais de spams par des pirates) et/ou comporte un formatage spécifique qui a déclenché une règle de spam. Il ne s'agit donc pas d'une erreur de MailCleaner, mais d'une réaction prudente du filtre face à des caractéristiques spécifiques d'un message, lesquelles peuvent ne pas être discernables à travers la simple lecture du contenu.

Comment libérer un message ?

Cliquez sur l'icône identifiée par une flèche, située sur la ligne correspondante du message, dans un rapport de quarantaine ou au sein de l'espace de gestion.

J'ai libéré un message, mais il apparaît toujours dans la quarantaine. Est-ce normal ?

Un message libéré demeure dans la quarantaine afin que vous puissiez éventuellement le libérer à nouveau. Il apparaît toutefois en italique afin de vous indiquer qu'il a déjà été libéré.

Comment ne plus recevoir de rapports de quarantaine ?

Vous pouvez modifier la périodicité des rapports ou supprimer leur envoi dans la section *Configuration* de l'espace de gestion. Pour consulter votre quarantaine, il vous sera alors à chaque fois nécessaire d'accéder à l'espace de gestion.

Spams non retenus**Un spam n'a pas été filtré. Que dois-je faire ?**

Vous devez effectuer une *demande d'ajustement du filtre* depuis votre messagerie, afin que les règles de filtrage soient renforcées.

Pourquoi MailCleaner laisse-t-il passer des spams ?

Certains spams passent entre les mailles du filet parce qu'aucune analyse mathématique n'a su mettre en évidence une différence avec un message légitime. C'est la raison pour laquelle vous devez impérativement déclarer cette erreur au *centre d'analyse* afin que certaines règles puissent être renforcées. A noter qu'en cas de doute, MailCleaner achemine le message, **car il est moins grave pour vous de recevoir un spam que d'être privé d'un message légitime.**

Ajustements du filtre**Qu'est-ce qu'un ajustement du filtre ?**

Une action volontaire de votre part, consécutive au blocage d'un message légitime dans la quarantaine ou à l'arrivée d'un spam dans votre boîte. Dans le premier cas, l'ajustement du filtre permet à MailCleaner d'être plus tolérant avec un expéditeur particulier. Dans le second, MailCleaner sera rendu plus agressif.

Que se passe-t-il lors d'une demande d'ajustement de filtre ?

Une copie du message est envoyée au *centre d'analyse* de MailCleaner. Après examen, une correction du filtre est éventuellement effectuée par les ingénieurs. Les mesures prises par le *centre d'analyse* vous sont communiquées dans un délai d'un jour ouvrable.

Virus et messages dangereux**Comment MailCleaner traite-t-il les virus ?**

Les virus sont éradiqués. Aucune notification ne vous est transmise.

Qu'est-ce qu'un contenu dangereux ?

Des informations que votre administrateur de messagerie a préventivement voulu filtrer, par exemple des scripts exécutables (.exe) en pièces jointes ou des liens vers des sites Internet suspects. Un message qui en contient est acheminé expurgé des éléments dangereux. Ils sont remplacés par une notice qui vous indique comment demander à votre administrateur de vous faire parvenir le message dans son intégralité.

Comment reconnaître un message avec contenu dangereux ?

Il comporte un mot clé dans son objet – usuellement « {CONTENU DANGEREUX} » – et des instructions de libération en pièce jointe.

Comment demander à mon administrateur de me faire suivre les contenus dangereux ?

Suivez les instructions attachées en pièce jointe. Vous devez indiquer à votre administrateur l'identifiant numérique du message bloqué. Si votre administrateur juge que les pièces jointes posent véritablement un danger, ce qui est vrai la plupart du temps, il peut refuser de vous les transmettre.