

Parallels[®] Plesk Control Panel

Guide de l'utilisateur de messagerie de Parallels Plesk Control Panel 8.6 pour Linux/UNIX

Notice de Copyright

ISBN : N/D

Parallels

660 SW 39th Street

Suite 205

Renton, Washington 98057

USA

Tél. : +1 (425) 282 6400

Fax : +1 (425) 282 6444

Copyright 1999-2008,

Parallels, Inc.

Tous droits réservés.

La distribution de ce manuel ou tout dérivé sous quelque forme que ce soit est interdit à moins que vous n'obteniez la permission écrite du détenteur des droits d'auteur.

Mode d'hébergement breveté, protégé par les brevets américains 7,328,225; 7,325,017; 7,293,033; 7,099,948; 7,076,633.

En attente d'obtention de brevets aux E.U.

Les noms de produits et de services mentionnés ci-après sont les marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Sommaire

Préface	5
Conventions typographiques.....	5
Feedback.....	6
A propos de ce guide	6
Démarrer	7
Ouvrir une session de votre panneau de contrôle	8
Vous familiariser avec votre panneau de contrôle	8
Configurer la langue et le thème de votre panneau de contrôle	11
Changer votre mot de passe	12
Si vous avez oublié votre mot de passe.....	12
Créer un compte global	12
Créer un compte global	14
Connecter vos comptes locaux à votre compte global.....	14
Basculer entre les comptes	15
Modifier le mot de passe du compte global.....	15
Déconnecter des comptes locaux de votre compte global.....	16
Configurer une boîte aux lettres	17
Supprimer le service Boîte aux lettres	18
Protéger votre boîte aux lettres contre les spams	19
Configurer le filtre anti-spams	20
Augmenter la précision de détection des spams	22
Vider la base de données du filtre anti-spams	23
Mettre le filtre anti-spams hors service.....	23
Protéger votre boîte aux lettres contre les virus	24
Activer la protection anti-virus	24
Désactiver la protection anti-virus	24
Configurer votre programme de messagerie pour qu'il récupère les e-mails dans votre boîte aux lettres	25
Accéder à votre messagerie depuis un navigateur Web	27

Configurer une redirection d'e-mails 28

- Utiliser un service de redirection avec votre boîte aux lettres 28
- Transformer votre compte de messagerie en compte de redirection sans boîte aux lettres 29
- Désactiver la redirection d'e-mails 29

Configurer une liste de diffusion 30

- Abonner des utilisateurs à votre liste de diffusion 30
- Désabonner des utilisateurs de votre liste de diffusion 31
- Désactiver le service Liste de diffusion 31

Configurer une réponse automatique 32

- Désactiver des répondeurs automatiques 34
- Supprimer le template d'un répondeur automatique dont vous n'avez plus besoin 34

Surveiller les connexions à votre panneau de contrôle 35

Se servir du Help Desk pour demander de l'aide à votre fournisseur de services 36

- Envoyer un rapport pour signaler un problème à votre fournisseur 36
- Poster un commentaire en réponse à un rapport vous signalant un problème 37
- Fermer un ticket quand votre problème est résolu 37

Préface

Dans cette section :

Conventions typographiques	5
Feedback	6

Conventions typographiques

Avant de vous servir de ce guide, il est essentiel que vous compreniez les conventions typographiques qui y sont utilisées.

Les types de formatage suivants utilisés dans le texte indiquent des informations particulières.

Convention de formatage	Type d'informations	Exemple
Special Bold	Éléments que vous devez sélectionner, comme des options de menus, des boutons de commande ou des éléments d'une liste.	Allez sur l'onglet Système .
	Titres de chapitres, de sections et de sous-sections.	Consultez le chapitre Administration de base .
<i>Italique</i>	Utilisé pour souligner l'importance d'un point, introduire un terme ou signaler la chaîne de remplacement d'une ligne de commande qu'il faut remplacer par un vrai nom ou une valeur réelle.	Ce système prend en charge ce que l'on appelle la recherche de <i>caractères génériques</i> .
Monospace	Les noms des commandes, fichiers et répertoires.	Le fichier de licence est situé dans le répertoire http://docs/common/licenses .

Préformaté	Réponse apparaissant à l'écran de votre ordinateur pendant vos sessions en ligne de commande ; code source en XML, C++, ou tout autre langage de programmation.	<pre># ls -al /files total 14470</pre>
Gras préformaté	Ce que vous saisissez, contrastant avec le résultat s'affichant à l'écran de votre ordinateur.	<pre># cd /root/rpms/php</pre>
MAJUSCULES	Noms des touches sur le clavier.	MAJ, CTRL, ALT
TOUCHE+TOUCHE	Combinaisons de touches sur lesquelles l'utilisateur doit appuyer sur l'un des boutons et le maintenir enfoncé puis appuyer sur l'autre bouton.	CTRL+P, ALT+F4

Feedback

A propos de ce guide

Vous avez trouvé une erreur dans ce guide ? Vous avez des idées ou des suggestions dont vous voulez nous faire part pour améliorer ce guide ? Veuillez adresser vos commentaires à l'aide du formulaire en ligne <http://www.parallels.com/en/support/usersdoc/>. Quand vous nous signalez une erreur, merci de préciser le titre du guide, du chapitre et de la section, ainsi que la partie du texte dans laquelle vous avez relevé une erreur.

Ce guide s'adresse aux utilisateurs qui ont souscrit au service d'hébergement de messagerie et qui ont accès au panneau de contrôle de Plesk pour gérer leurs comptes de messagerie.

CHAPITRE 1

Démarrer

Dans ce chapitre :

Ouvrir une session de votre panneau de contrôle	8
Vous familiariser avec votre panneau de contrôle	8
Configurer la langue et le thème de votre panneau de contrôle.....	11
Changer votre mot de passe	12
Si vous avez oublié votre mot de passe	12

Ouvrir une session de votre panneau de contrôle

➤ *Pour ouvrir une session de votre panneau de contrôle Plesk, procédez comme suit :*

- 1 Ouvrez votre navigateur web puis tapez l'URL que votre fournisseur vous a donnée dans la barre d'adresse.
- 2 Appuyez sur la touche ENTREE.
L'écran de login de Plesk apparaîtra.
- 3 Saisissez votre adresse mail dans le champ **Login** puis tapez le mot de passe que votre fournisseur vous a donné dans le champ **Mot de passe**.
- 4 Si c'est la première fois que vous vous connectez, choisissez la langue de votre panneau de contrôle dans la liste déroulante **Langue d'interface**.

Si vous avez déjà défini la langue d'interface et l'avez déjà sauvegardée dans vos préférences d'interface, ne désactivez pas la valeur **Config. p. défaut de l'utilisateur**.

- 5 Cliquez sur **Entrer**.

Votre page d'accueil s'ouvrira, donnant accès aux fonctions de gestion dont votre compte de messagerie bénéficie.

Vous familiariser avec votre panneau de contrôle

Vous trouverez dans cette section une description des éléments situés sur votre page d'accueil, ainsi qu'un aperçu des actions que vous pouvez exécuter sur votre compte de messagerie et les services auxquels vous pouvez souscrire. Quand vous voulez réaliser une action spécifique, nous vous suggérons de vous reporter au sommaire pour savoir rapidement où trouver les instructions nécessaires.

Votre compte de messagerie peut servir de :

- Boîte aux lettres standard : vous pouvez la protéger contre les spams et les virus, et envoyer/recevoir des e-mails grâce à un client de messagerie installé sur votre ordinateur (via les protocoles SMTP, POP3 et IMAP) et accéder à votre messagerie via une interface Web.
- Compte de redirection : utilisez-la pour transférer des e-mails à un ou plusieurs destinataires.
- Mettez en place une notification d'absence pour signaler que vous n'êtes pas joignable et que vous ne pourrez pas consulter vos e-mails.
- Préparez des répondeurs automatiques qui s'activeront sous certaines conditions.
- Utilisez toutes les combinaisons de services de messagerie possibles : une boîte aux lettres qui conservera vos e-mails et en enverra une copie à d'autres adresses.

Regardons maintenant votre page d'accueil.

Parallels Plesk Control Panel Discover Parallels Virtuozzo Containers [Log out](#) **Parallels**

mail@test.example.com

General

System

Help & Support

Tools

- Preferences
- Permissions
- Mailbox
- Redirect
- Mail Group
- Groups
- Autoresponders
- MyPlesk.com
- Spam Filter
- Antivirus
- WebMail

Info

Control panel access	On	Mailbox	On
Redirect	Off	Autoresponders	Off
Mail group	Off	SpamAssassin	On
Antivirus (Dr. Web)	incoming and outgoing mail		

Mail aliases

No Mail aliases

© Copyright 1999-2006, Parallels All rights reserved

Le volet de navigation se trouve à gauche. Elle contient les raccourcis suivants :

- **Accueil.** Cliquez sur ce raccourci pour vous rendre à l'écran principal d'où vous démarrez votre session du panneau de contrôle.
- **Sessions.** Cliquez sur ce raccourci pour voir la liste des utilisateurs qui sont actuellement connectés à votre panneau de contrôle et pour pouvoir mettre fin à leur session. Il est possible d'ouvrir des sessions simultanées du panneau de contrôle et si vous partagez les tâches de gestion de votre compte de messagerie avec quelqu'un d'autre, vous pouvez voir si cet utilisateur est connecté au panneau de contrôle, depuis combien de temps il/elle a ouvert la session et combien de temps l'utilisateur a été inactif dans le panneau de contrôle.
- **Compte global.** Ce raccourci apparaît dans votre Plesk Control Panel lorsque les fonctions SSO sont activées sur le serveur d'hébergement. La technologie SSO vous permet de vous connecter à différents produits Parallels à l'aide d'un seul mot de passe et login général. Ce raccourci sert à changer les paramètres de login globaux.
- **Déconnexion.** Cliquez sur ce raccourci pour fermer la session du panneau de contrôle quand vous avez fini de travailler.
- **Help Desk.** C'est ici que vous pouvez signaler vos problèmes à votre hébergeur.
- **Aide.** Cliquez sur ce raccourci pour obtenir de l'aide en ligne.

En dessous de l'icône **Aide**, il y a une zone d'astuces/aide en ligne qui vous présente de brèves descriptions des opérations que vous pouvez exécuter sur les écrans du panneau de contrôle. Quand vous placez le pointeur de la souris sur une icône ou sur un autre élément du panneau de contrôle, une note d'aide contextuelle donne des informations complémentaires.

L'espace de travail principal se trouve à votre droite. La section **Infos** présente les informations sur les services utilisés actuellement sur votre compte de messagerie. Une icône en couleur indique que le service est activé, et une icône grisée indique que le service n'est pas activé. Les icônes de la section **Info** correspondent aux icônes cliquables de la section **Outils**. Ainsi, par exemple, si vous avez besoin de configurer une réponse automatique, vous pouvez cliquer sur l'icône **Répondeurs automatiques** à la section **Info** ou sur l'icône **Répondeurs automatiques** à la section **Outils**.

Vous trouverez à la section **Outils** les raccourcis pour les fonctionnalités suivantes :

- **Préférences.** Modifier le mot de passe qui vous permet d'accéder au panneau de contrôle et à votre boîte aux lettres. Choisissez la langue d'interface et le thème (skin) que vous voulez.
- **Droits.** Voir quelles actions votre fournisseur de services vous a autorisé à réaliser.
- **Boîte aux lettres.** Désactivez la fonction Boîte aux lettres si vous n'avez pas besoin d'une boîte aux lettres sur ce compte. Cela peut être le cas par exemple si vous utilisez cette adresse mail comme compte de redirection et ne voulez pas que le système de messagerie laisse de copies des messages transférés sur le serveur. Activez ou désactivez le filtrage anti-spams côté serveur (mis à disposition par le logiciel SpamAssassin).
- **Redirection.** Configurer une redirection d'e-mails vers une autre adresse mail.
- **Groupe de messagerie.** Configurer une redirection d'e-mails vers plusieurs adresses mail. Vous pouvez vous servir de cette fonctionnalité pour une liste de diffusion simple.

- **Groupes.** Voir les listes de diffusion auxquelles vous êtes abonné.
- **Répondeurs automatiques.** Configurer des répondeurs automatiques.
- **Filtre anti-spams.** Mettez en place le filtrage anti-spams pour votre boîte aux lettres et améliorez la précision du filtre anti-spams en procédant à son apprentissage à l'aide des e-mails existant dans votre boîte aux lettres.
- **Dr.Web.** Configurer la protection anti-virus pour votre boîte aux lettres.
- **Web mail.** Lire vos e-mails et écrire de nouveaux messages avec Horde, une application web mail.

Le groupe **Alias de messagerie** situé en bas de l'écran indique les adresses mails supplémentaires associées à votre compte de messagerie : vous pouvez avoir un nombre d'adresses mails alternatives qui redirigeront vers votre compte de messagerie. Vous pouvez utiliser ces alias de messagerie comme adresses mail éphémères.

Exemple : vous avez une adresse mail primaire votre.nom@exemple.com et un alias de messagerie éphémère pseudo@exemple.com, qui pointe vers votre boîte aux lettres à l'adresse primaire votre.nom@exemple.com. Quand vous vous inscrivez sur un forum par exemple, vous indiquez votre alias de messagerie pseudo@exemple.com, qui sera utilisé pour vous contacter et que les autres utilisateurs pourront voir. Dès que vous commencez à recevoir des mails non sollicités, demandez à votre administrateur de serveur ou à votre fournisseur de supprimer cet alias et en créer une nouvelle : ainsi, vous stoppez les spams sans perdre votre adresse mail primaire, votre.nom@exemple.com.

Remarque : Vous ne pouvez pas créer et supprimer des alias de messagerie depuis votre panneau de contrôle. Adressez-vous à votre fournisseur ou à l'administrateur du serveur si vous avez besoin d'un alias de messagerie.

Configurer la langue et le thème de votre panneau de contrôle

- **Pour choisir la langue d'interface et le thème visuel (skin) de votre panneau de contrôle :**
 - 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Préférences** à la section **Outils**.
 - 2 Choisissez la langue d'interface et le skin que vous voulez dans les listes déroulantes respectives.
 - 3 Si le texte des icônes et des boutons d'interface est trop long et dépasse dans votre panneau de contrôle, vous pouvez limiter le nombre de signes que peut contenir le titre des boutons. Pour cela, tapez la valeur souhaitée dans la zone de saisie **Longueur du texte du bouton**.
 - 4 Pour ne plus autoriser les sessions simultanées dans votre panneau de contrôle, décochez la case **Autoriser les sessions multiples**.

- 5 Pour éviter les erreurs qui peuvent se produire quand vous essayez d'exécuter une opération à l'écran alors que les scripts de l'interface ne sont pas encore totalement chargés, ne désactivez pas l'option **Empêcher les utilisateurs de travailler dans le panneau de contrôle jusqu'à ce que les écrans de l'interface soient complètement chargés..**
- 6 Cliquez sur **OK**.

Changer votre mot de passe

- *Pour modifier votre mot de passe qui vous permet d'accéder au panneau de contrôle et à votre boîte aux lettres (si vous en avez une) :*
 - 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Préférences** à la section **Outils**.
 - 2 Saisissez le nouveau mot de passe dans les zones de saisie **Nouveau mot de passe** et **Confirmer le mot de passe**.
 - 3 Cliquez sur **OK**.

Si vous avez oublié votre mot de passe

- *Si vous avez oublié votre mot de passe :*
 - 1 Tapez l'URL de votre panneau de contrôle Plesk dans la barre d'adresse de votre navigateur Web. Exemple : <https://domaine.com:8443>.
 - 2 Appuyez sur la touche **ENTREE**.
L'écran de login de Plesk apparaîtra.
 - 3 Cliquez sur le lien **Oublié le mot de passe ?**.
 - 4 Tapez votre adresse mail dans les zones de saisie **Login** et **E-mail**.
 - 5 Cliquez sur **OK**.

Créer un compte global

Vous recevrez votre mot de passe par e-mail à votre adresse.

Un Compte global est une fonction de la technologie SSO (Single Sign-On) qui vous permet de vous connecter aux différents produits Parallels en utilisant un même login et mot de passe global. Si vous avez plusieurs comptes dans Plesk, Control Panel, vous pouvez les connecter à un compte global puis passer d'un compte à l'autre sans entrer de mot de passe à chaque fois. Vous pouvez également connecter tous vos comptes les autres produits Parallels à votre compte global et passer de l'un à l'autre sans avoir à entrer d'identifiants d'accès.

➤ **Pour activer la prise en charge de SSO pour votre serveur, procédez comme suit :**

Dans Plesk Control Panel pour Linux/Unix

- 1 Découvrez l'adresse IP du serveur SSO que vous utiliserez. Il peut être fourni par votre société d'hébergement ou vous pouvez configurer le serveur SSO sur toute machine accessible sur Internet, y compris votre serveur Plesk Control Panel. Pour les instructions relatives à l'installation, reportez-vous au Guide d'installation de Plesk Control Panel.
- 2 Enregistrez votre serveur avec le serveur SSO : exécutez la commande

```
<plesk_installation_directory>/admin/sbin/sso -server https://idp-master.example.com:11443.
```
- 3 Activez la fonction SSO : exécutez la commande

```
<plesk_installation_directory>/admin/sbin/sso -e.
```

➤ *Dans Plesk Control Panel pour Windows*

- 1 Découvrez l'adresse IP du serveur SSO que vous utiliserez. Il peut être fourni par votre société d'hébergement ou vous pouvez configurer le serveur SSO sur toute machine accessible sur Internet, y compris votre serveur Plesk Control Panel. Pour les instructions relatives à l'installation, reportez-vous au Guide d'installation de Plesk Control Panel.
- 2 Enregistrez votre serveur avec le serveur SSO : exécutez la commande `<plesk_installation_directory>\sso.exe -server https://idp-master.example.com:11443`.
- 3 Activez la fonction SSO : exécutez la commande

```
<plesk_installation_directory>\sso.exe -e.
```

Dans cette section :

Créer un compte global	14
Connecter vos comptes locaux à votre compte global	14
Basculer entre les comptes	15
Modifier le mot de passe du compte global	15
Déconnecter des comptes locaux de votre compte global	16

Créer un compte global

Une fois le compte global créé et les comptes locaux connectés à ce compte, vous pourrez choisir à partir de n'importe quel compte connecté à votre compte global de vous connecter sous votre compte global.

➤ *Pour créer un compte global, procédez comme suit :*

- 1 Ouvrez une session dans Plesk, allez dans **Compte global** puis cliquez sur **Connecter au compte global**.
- 2 Sélectionnez **Créer un nouveau compte global** et attribuez le login et le mot de passe pour votre compte global.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Votre compte global est maintenant actif. Vous pouvez le connecter à d'autres comptes. Reportez-vous à la section **Connecter vos comptes locaux à votre compte global** (à la page 14) pour en savoir plus.

Connecter vos comptes locaux à votre compte global

➤ *Pour connecter un compte local Plesk à votre compte global, procédez comme suit :*

- 1 Connectez-vous à Plesk sous le compte local auquel vous souhaitez le connecter.
- 2 Allez dans **Compte global** puis cliquez **Connecter au compte global**.
- 3 Assurez-vous que l'option **Utiliser un compte global existant** est cochée et donnez le login et le mot de passe du compte global auquel vous voulez le connecter.
- 4 Cliquez sur **OK**.

Répéter les étapes 1 à 4 pour les autres comptes locaux, si nécessaire.

➤ *Pour connecter un compte dans un autre produit, qui prend en charge la fonction SSO, à votre compte global, procédez comme suit :*

- 1 Dans le logiciel qui prend en charge la fonction SSO, connectez-vous sous le compte auquel vous voulez le connecter.
- 2 Suivez les instructions concernant la connexion à un compte global dans la documentation du logiciel en question. Assurez-vous de donner les identifiants de connexion pour votre compte global existant lorsque l'on vous y invite.

Répéter les étapes 1 à 2 pour les autres comptes ou produits, si nécessaire.

Remarque. Différents produits peuvent utiliser différents noms pour la fonction Compte global comme Identité fédérée ou Login global. Pour en savoir plus, reportez-vous à la documentation des produits.

Une fois que vous vous êtes connecté à tous les comptes requis, vous pouvez vous connecter à tout moment sous votre compte global, et ce dans n'importe quel produit où un compte local est connecté à votre compte global. S'affichera alors la liste des comptes locaux connectés à votre compte global à chacune de vos connexions sous ce compte. Ainsi, vous pourrez choisir quel compte vous souhaitez utiliser à cet instant précis. Vous pouvez passer d'un compte à l'autre à votre guise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section **Basculer entre les comptes** (à la page 15).

Basculer entre les comptes

- **Pour passer d'un compte à l'autre, procédez comme suit :**
- 1 Cliquez sur **Changer l'utilisateur** dans l'angle droit supérieur.
- 2 Sélectionnez le compte vers lequel vous voulez basculer :
 - Choisissez le compte local requis à partir de la liste des comptes connectés à votre compte global
 - ou
 - Sélectionnez **Indiquez les identifiants de connexion d'un autre compte** puis indiquez le login et le mot de passe d'un compte global qui n'est pas connecté à votre compte global ou à un autre compte global. Vous pouvez également indiquer la langue de votre panneau de contrôle à partir du menu **Langue de l'interface**. Si vous avez déjà défini la langue d'interface de votre compte et l'avez déjà sauvegardée dans ses préférences d'interface, ne désactivez pas la valeur **Par défaut**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Modifier le mot de passe du compte global

- **Pour modifier le mot de passe de votre compte global, procédez comme suit :**
- 1 Connectez-vous à Plesk sous votre compte global ou tout compte local qui lui est associé.
- 2 Allez dans **Compte global** puis cliquez sur **Modifier le mot de passe**.
- 3 Saisissez vos mots de passe ancien et nouveau puis cliquez sur **OK**.

Déconnecter des comptes locaux de votre compte global

➤ *Pour déconnecter un compte local Plesk de votre compte global, procédez comme suit :*

- 1 Connectez-vous à Plesk sous le compte local duquel vous souhaitez le déconnecter.
- 2 Allez dans **Compte global** puis cliquez **Déconnecter du compte global**.
- 3 Confirmez la déconnexion puis cliquez sur **OK**.

Répéter les étapes 1 à 3 pour les autres comptes locaux, si nécessaire.

Configurer une boîte aux lettres

Votre hébergeur a probablement déjà configuré une boîte aux lettres sur votre compte. Si vous voulez utiliser votre compte de messagerie comme redirection d'e-mail ou liste de diffusion, nous vous conseillons de désactiver le service de boîte aux lettres : une boîte aux lettres conserve tous les messages entrants et les messages ne sont pas automatiquement supprimés après avoir été transférés. Donc, si vous optez pour la configuration "boîte aux lettres + redirection d'e-mails" sur votre compte, veillez à vider la boîte aux lettres de temps en temps.

➤ **Pour configurer une boîte aux lettres :**

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Boîte aux lettres** à la section **Outils**.
- 2 Cochez la case **Boîte aux lettres**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Votre boîte aux lettres est créée maintenant.

Pour recevoir et envoyer des e-mails avec votre boîte aux lettres, configurez le programme de messagerie que vous voulez sur votre ordinateur (voir Configurer votre programme de messagerie pour qu'il récupère les e-mails dans votre boîte aux lettres), ou utilisez une interface Web mail basée sur un navigateur (voir Accéder à votre messagerie depuis un navigateur Web (à la page 27)). Les identifiants pour accéder à votre boîte aux lettres sont votre adresse mail et le mot de passe que vous utilisez pour vous connecter à votre panneau de contrôle.

Pour modifier votre mot de passe, reportez-vous à la section Modifier votre mot de passe.

Pour configurer votre filtre anti-spams, reportez-vous à la section Protéger votre boîte aux lettres contre les spams.

Pour configurer votre protection anti-virus, reportez-vous à la section Protéger votre boîte aux lettres contre les virus.

Pour configurer une redirection d'e-mail qui transfèrera les e-mails vers une autre adresse mail, allez à la section Configurer une redirection d'e-mail.

Pour configurer une redirection d'e-mail vers plusieurs destinataires ou pour utiliser votre compte de messagerie comme une liste de diffusion, consultez la section Configurer une liste de diffusion.

Pour configurer une réponse automatique, telle que "en vacances" ou "absent", consultez la section Configurer une réponse automatique (à la page 32).

Supprimer le service Boîte aux lettres

- *Pour arrêter le service Boîte aux lettres de votre compte et supprimer tous les messages de votre boîte aux lettres :*
 - 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Boîte aux lettres** à la section **Outils**.
 - 2 Décochez la case **Boîte aux lettres**.
 - 3 Cliquez sur **OK**.

Protéger votre boîte aux lettres contre les spams

Dans ce chapitre :

Configurer le filtre anti-spams.....	20
Augmenter la précision de détection des spams	22
Vider la base de données du filtre anti-spams.....	23
Mettre le filtre anti-spams hors service	23

Configurer le filtre anti-spams

➤ **Pour activer le filtre anti-spams :**

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Filtre anti-spams**.
- 2 Configurez les paramètres suivants selon vos besoins :

- **Indice qu'un e-mail doit avoir pour être qualifié de spam.** Ce paramètre règle la sensibilité du filtre anti-spams. SpamAssassin exécute différents tests sur le contenu et la ligne Objet de chaque e-mail. A la fin des tests, chaque message obtient un nombre de points. Plus le nombre est élevé, plus il est probable que l'e-mail est un spam. Un message contenant le texte "VIAGRA AU MEILLEUR PRIX !!!" dans la ligne Objet et dans le corps du message totalise par exemple 8,3 points. Par défaut, la sensibilité du filtre est fixée de telle sorte que tous les messages qui totalisent 7 points voire plus sont classés en spams.

Si vous recevez beaucoup de spams avec la configuration actuelle, essayez d'augmenter la sensibilité du filtre : saisissez une valeur inférieure dans le champ **Indice qu'un message doit avoir pour être qualifié de spam** ; par exemple, 6.

Si vous constatez l'absence de vos e-mails parce que votre filtre anti-spams considère que ce sont des messages non sollicités, essayez de réduire la sensibilité du filtre : saisissez une valeur plus importante dans le champ **Indice qu'un message doit avoir pour être qualifié de spam**.

Remarque : Pour optimiser davantage la précision du filtre anti-spams, vous pouvez vouloir préparer votre filtre anti-spams aux e-mails que vous recevez (cf. les instructions concernant l'optimisation de la précision de la détection de spams dans la prochaine section).

- **Que faire des spams ?** Si vous êtes sûr que votre filtre anti-spams est précis, vous pouvez le configurer pour qu'il supprime automatiquement tous les messages entrants reconnus comme spams. Pour ce faire, activez l'option **Supprimer**. Si vous voulez filtrer les e-mails avec le logiciel installé sur votre ordinateur local, activez l'option **Marquer comme spam et garder dans la boîte aux lettres** puis précisez comment le filtre anti-spams doit marquer les e-mails reconnus comme étant des spams. Les en-têtes "X-Spam-Flag: YES" et "X-Spam-Status: Yes" sont ajoutés par défaut à la source du message, et si vous le souhaitez, le filtre anti-spams ajoutera également un texte spécifique au début de la ligne Objet. Pour ajouter une combinaison spécifique de caractères ou de mots à l'objet du message, saisissez-la dans le champ **Insérer le texte suivant en tête de la ligne Objet de chaque e-mail reconnu comme spam**. Si vous ne voulez pas que le filtre anti-spams modifie l'objet de l'e-mail, ne cochez pas cette case. Si vous voulez inclure le nombre de points obtenus par les e-mails dans la ligne Objet, tapez `_SCORE_` dans cette case.
- 3 Si vous ne voulez pas recevoir les e-mails venant de domaines ou d'individus spécifiques, cliquez sur l'onglet **Liste noire**, puis ajoutez les entrées respectives à la liste noire du filtre anti-spams :

- Pour ajouter des entrées à la liste noire, cliquez sur **Ajouter des adresses**. Si une liste d'entrées est sauvegardée dans un fichier, cliquez sur **Parcourir** pour indiquer son emplacement puis cliquez sur **OK**. Le cas échéant, activez l'option **A partir de la liste** puis tapez les adresses mail dans le champ **Adresses mail**. Mettez une adresse par ligne, ou séparez les adresses par une virgule, un point virgule ou un espace. Vous pouvez utiliser un astérisque (*) pour remplacer un certain nombre de lettres et un point d'interrogation (?) pour remplacer une seule lettre. Par exemple : address@spammers.net, user?@spammers.net, *@spammers.net. Si vous indiquez *@spammers.net, tout le domaine de messagerie spammers.net sera bloqué. Pour sauvegarder les entrées que vous avez ajoutées, cliquez sur **OK**, confirmez l'ajout puis cliquez de nouveau sur **OK**.
 - Pour retirer des entrées de la liste noire, sélectionnez les entrées sur l'onglet **Liste noire** puis cliquez sur **✗ Supprimer la sélection**. Confirmez la suppression puis cliquez sur **OK**.
 - Pour retirer des entrées prédéfinies par votre fournisseur, sélectionnez une entrée puis cliquez sur **Désactiver la sélection**. Cette entrée ne sera pas retirée de la liste mais le filtre anti-spams la sautera et cette règle sera laissée de côté. Si vous décidez de réutiliser cette entrée, sélectionnez-la puis cliquez sur **Désactiver la sélection**.
- 4** Si vous voulez être sûr que vous ne manquerez aucun e-mails venant d'expéditeurs spécifiques, cliquez sur l'onglet **Liste blanche**, puis ajoutez les adresses mail ou des domaines entiers à la liste blanche du filtre anti-spams :
- Pour ajouter des entrées à la liste blanche, cliquez sur **Ajouter des adresses**. Si une liste d'entrées est sauvegardée dans un fichier, cliquez sur **Parcourir** pour indiquer son emplacement puis cliquez sur **OK**. Le cas échéant, activez l'option **A partir de la liste** puis tapez les adresses mail dans le champ **Adresses mail**. Mettez une adresse par ligne, ou séparez les adresses par une virgule, un point virgule ou un espace. Vous pouvez utiliser un astérisque (*) pour remplacer un certain nombre de lettres et un point d'interrogation (?) pour remplacer une seule lettre. Par exemple : address@mycompany.com, user?@mycompany.com, *@mycompany.com. Si vous définissez *@mycompany.com, toutes les adresses mail du domaine de messagerie mycompany.com seront ajoutées à la liste blanche. Pour sauvegarder les entrées que vous avez ajoutées, cliquez sur **OK**, confirmez l'ajout puis cliquez de nouveau sur **OK**.
 - Pour retirer des entrées de la liste blanche, sélectionnez les entrées sur l'onglet **Liste blanche** puis cliquez sur **✗ Supprimer la sélection**. Confirmez la suppression puis cliquez sur **OK**.
 - Pour retirer des entrées prédéfinies par votre fournisseur, sélectionnez une entrée puis cliquez sur **Désactiver la sélection**. Cette entrée ne sera pas retirée de la liste mais le filtre anti-spams la sautera et cette règle sera laissée de côté. Si vous décidez de réutiliser cette entrée, sélectionnez-la puis cliquez sur **Désactiver la sélection**.
- 5** Une fois le paramétrage du filtre anti-spams terminé, cliquez sur l'icône **Activer le filtre anti-spams** puis cliquez sur **OK**.





Augmenter la précision de détection des spams

Vous pouvez augmenter la précision de détection des spams en procédant à l'apprentissage du filtre anti-spams à l'aide des e-mails existant dans votre boîte aux lettres.

➤ **Pour augmenter la précision de détection des spams :**

1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Filtre anti-spams** à la section **Outils**.

2 Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.

Tous les e-mails existant dans votre boîte aux lettres apparaissent à l'écran. Chaque message est accompagné d'une icône dans la colonne de gauche qui indique si un message est reconnu comme spam - , non-spam - , ou pas reconnu du tout - . Si vous avez déjà fait l'apprentissage de votre filtre anti-spams sur un message et que les résultats ont été sauvegardés dans la base de données du filtre, une icône  apparaît dans la colonne de droite.

3 Faire l'apprentissage du filtre anti-spams.

La plupart du temps, vous pouvez dire si un message est un spam simplement en regardant sa ligne **Objet** et le nom de l'expéditeur. Si ceux-ci ne vous donnent aucun indice, essayez de regarder dans le corps du message en utilisant votre client de messagerie ou l'interface webmail (**Accueil > Webmail**).

- Pour marquer un message comme étant un spam, cochez la case correspondante puis cliquez sur '**C'est un spam !**'.
- Pour marquer un message comme n'étant pas un spam, cochez la case correspondante puis cliquez sur '**Ceci n'est pas un spam**'.
- Pour supprimer toute information sur un message donné de la base de données du filtre anti-spams, cochez la case correspondante puis cliquez sur '**Ne pas en tenir compte**'.

4 Une fois l'apprentissage terminé, vous pouvez supprimer les spams de votre boîte aux lettres à l'aide de votre programme de messagerie ou de l'interface Webmail Horde IMP.

Vider la base de données du filtre anti-spams

Si par inadvertance vous avez appris à votre filtre anti-spams à reconnaître un grand nombre de spams comme n'en étant pas ou vice versa, les résultats de votre filtre seront vraisemblablement incorrects. Dans ce cas, videz la base de données du filtre anti-spams puis recommencez l'apprentissage.

➤ *Pour vider la base de données du filtre anti-spams :*

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Filtre anti-spams** à la section **Outils**.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
- 3 Cliquez sur le bouton **Vider**.

Mettre le filtre anti-spams hors service

➤ *Pour désactiver le filtre anti-spams :*

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Filtre anti-spams** à la section **Outils**.
- 2 Cliquez sur **Désactiver le filtre anti-spams** puis cliquez sur **OK**.

Protéger votre boîte aux lettres contre les virus

Pour protéger votre système contre les virus, n'ouvrez pas les pièces jointes douteuses, activez la protection anti-virus côté serveur, si votre hébergeur fournit ce service, et assurez-vous qu'un pare-feu et qu'un anti-virus sont installés sur votre PC. Gardez également votre système d'exploitation à jour et installez les hotfix et les rustines au bon moment.

Dans ce chapitre :

Activer la protection anti-virus	24
Désactiver la protection anti-virus.....	24

Activer la protection anti-virus

➤ *Pour activer la protection anti-virus, procédez comme suit :*

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur l'icône **Anti-virus** dans le groupe **Outils**.
- 2 Choisissez le mode d'analyse des e-mails que vous voulez. Vous pouvez activer l'analyse pour les mails entrants, sortants ou les deux.

Remarque : Si vous utilisez Kaspersky Antivirus sur le serveur, vous pouvez donc utiliser l'icône **Paramètres d'analyse** pour adapter ces paramètres. Pour afficher les informations relatives aux paramètres d'analyses, cliquez sur le raccourci **Aide** dans le panneau de navigation.

- 3 Cliquez sur **OK**.

Désactiver la protection anti-virus

➤ *Pour désactiver la protection anti-virus, procédez comme suit :*

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur l'icône **Anti-virus** dans le groupe **Outils**.
- 2 Sélectionnez l'option **Ne pas rechercher les virus** puis cliquez sur **OK**.

Configurer votre programme de messagerie pour qu'il récupère les e-mails dans votre boîte aux lettres

➤ *Pour configurer Microsoft Outlook Express :*

- 1 Ouvrez Microsoft Outlook Express.
- 2 Allez dans **Outils > Comptes de messagerie**.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Messagerie** pour ouvrir la liste de vos comptes de messagerie.
- 4 Cliquez sur le bouton **Ajouter >** puis sélectionnez l'option **Messagerie ...**.
- 5 Saisissez votre nom tel que vous voulez qu'il apparaisse dans tous les messages que vous enverrez, puis cliquez sur **Suivant >**.
- 6 Tapez votre adresse mail puis cliquez sur **Suivant >**.
- 7 Choisissez le protocole de votre serveur de réception d'e-mails.
- 8 Indiquez le nom de domaine de messagerie comme le serveur de messagerie entrant et sortant (par exemple : mail.votre-domaine.com) puis cliquez sur **Suivant >**.
- 9 Tapez votre adresse mail dans le champ **Nom du compte** (par exemple : votre.nom@votre-domaine.com).
- 10 Saisissez votre mot de passe.
- 11 Ne décochez pas la case **Retenir le mot de passe** si vous ne voulez pas que le système vous demande votre mot de passe chaque fois que votre programme de messagerie se connecte au serveur de messagerie pour vérifier s'il y a de nouveaux messages, puis cliquez sur **Suivant >**.
- 12 Pour achever la configuration de votre programme de messagerie, cliquez sur **Terminer**.

➤ *Pour configurer Mozilla Thunderbird :*

- 1 Ouvrez Mozilla Thunderbird.
- 2 Allez sur **Outils > Paramètres du compte ...**
- 3 Cliquez sur **Ajouter un compte**. L'assistant de création de comptes s'ouvrira.
- 4 Ne désactivez pas l'option **Compte de messagerie** et cliquez sur **Suivant >**.

- 5 Saisissez votre nom tel que vous voulez qu'il apparaisse dans tous les messages que vous enverrez.
- 6 Saisissez votre adresse mail.
Exemple : votre.nom@votre-domaine.com. Cliquez sur **Suivant >**.
- 7 Choisissez le protocole de votre serveur de réception d'e-mails.
- 8 Indiquez le nom de domaine de messagerie comme le serveur de messagerie entrant et sortant (par exemple : mail.votre-domaine.com) puis cliquez sur **Suivant>**.
- 9 Dans le champ Boîte de réception Nom d'utilisateur, tapez l'adresse mail complète (votre.nom@votre-domaine.com par exemple) puis cliquez sur **Suivant >**.
- 10 Saisissez l'appellation par laquelle vous souhaitez faire référence à ce compte (Compte de travail par exemple) puis cliquez sur **Suivant >**.
- 11 Vérifiez les données que vous avez saisies puis cliquez sur **Terminer**.
- 12 Cliquez sur **OK** pour fermer l'assistant Paramètres du compte.

Accéder à votre messagerie depuis un navigateur Web

Vous pouvez lire vos e-mails depuis tout ordinateur connecté à Internet et doté d'un navigateur Web ou depuis un téléphone portable équipé de WAP ou encore d'un ordinateur portable (PDA).

➤ *Pour accéder à votre boîte aux lettres via le webmail :*

- 1 Ouvrez un navigateur Web (ou un navigateur WAP si vous travaillez depuis un appareil portable) et entrez l'URL : <http://webmail.votre-domaine.com>, où votre-domaine.com est le nom de votre domaine. Appuyez sur la touche ENTREE. L'écran Login du WebMail s'affiche.
- 2 Saisissez le nom d'utilisateur que vous avez indiqué lors de la création de votre boîte aux lettres puis cliquez sur **Connexion**.

Configurer une redirection d'e-mails

Dans ce chapitre :

Utiliser un service de redirection avec votre boîte aux lettres	28
Transformer votre compte de messagerie en compte de redirection sans boîte aux lettres	29
Désactiver la redirection d'e-mails	29

Utiliser un service de redirection avec votre boîte aux lettres

Pour associer un service de redirection d'e-mails à votre compte de messagerie (les messages seront analysés par l'anti-virus et le filtre anti-spams, stockés dans votre boîte aux lettres et une copie sera transmise à l'adresse indiquée) :

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Boîte aux lettres** à la section **Outils**.
- 2 Vérifiez que la case **Boîte aux lettres** est bien cochée.
Sans boîte aux lettres, vous ne pourrez pas appliquer l'anti-virus ni le filtrage anti-spams.
- 3 Cliquez sur **OK**.
- 4 Cliquez sur **Rediriger** à la section **Outils**.
- 5 Cochez la case **Redirection**.
- 6 Tapez l'adresse mail à laquelle vous voulez transférer les e-mails.
- 7 Cliquez sur **OK**.

Remarque : Vous devrez certainement vider les contenus de la boîte aux lettres de temps en temps : les messages ne sont pas supprimés automatiquement après leur transfert.

Transformer votre compte de messagerie en compte de redirection sans boîte aux lettres

- *Pour transformer votre compte de messagerie en compte de redirection qui redirigera les messages sans les garder sur le serveur :*
- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Boîte aux lettres** à la section **Outils**.
- 2 Vérifiez que la case **Boîte aux lettres** n'est pas cochée.
- 3 Cliquez sur **OK**.
- 4 Cliquez sur **Rediriger** à la section **Outils**.
- 5 Cochez la case **Redirection**.
- 6 Tapez l'adresse mail à laquelle vous voulez transférer les e-mails.
- 7 Cliquez sur **OK**.

Désactiver la redirection d'e-mails

- *Pour désactiver le service Redirection d'e-mails :*
- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Rediriger** à la section **Outils**.
- 2 Décochez la case **Rediriger** puis cliquez sur **OK**.

Configurer une liste de diffusion

- *Pour utiliser votre compte de messagerie en tant que liste de diffusion :*
- 1 Sur votre page d'accueil, allez sur **Groupe de messagerie** puis cliquez sur **Nouv. membre**.
- 2 Saisissez l'adresse mail requise.
- 3 Cliquez sur **OK**.
- 4 Répétez les étapes 2 à 4 pour ajouter autant d'adresses mail qu'il vous faut.
- 5 Cliquez sur **Activer** dans le groupe **Outils**.

Dans ce chapitre :

Abonner des utilisateurs à votre liste de diffusion.....	30
Désabonner des utilisateurs de votre liste de diffusion	31
Désactiver le service Liste de diffusion.....	31

Abonner des utilisateurs à votre liste de diffusion

- *Pour abonner des utilisateurs à la liste de diffusion :*
- 1 Sur votre page d'accueil, allez sur **Groupe de messagerie** et cliquez sur **Nouv. membre**.
- 2 Saisissez l'adresse mail requise.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Désabonner des utilisateurs de votre liste de diffusion

- *Pour désabonner des utilisateurs de la liste de diffusion :*
- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Groupe de messagerie** à la section **Outils**.
- 2 Cochez la case correspondant à l'adresse mail que vous voulez retirer de la liste des abonnés.
- 3 Cliquez sur **✗ Supprimer la sélection**. Confirmez l'action puis cliquez sur **OK**.

Désactiver le service Liste de diffusion


- *Pour désactiver le service Liste de diffusion :*
- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Groupe de messagerie** à la section **Outils**.
- 2 Cliquez sur **Désactiver** dans le groupe **Outils**.

Configurer une réponse automatique

Si vous partez en vacances et ne pouvez pas lire vos e-mails pendant un certain temps, vous voudrez peut-être laisser une notification d'absence qui sera automatiquement envoyée à vos correspondants quand ils vous enverront un e-mail. Vous pouvez le faire grâce à un outil qui gère les réponses automatiques, également appelé répondeur automatique. En-dehors des notifications d'absence, les sociétés peuvent utiliser les répondeurs automatiques pour signaler aux clients que leurs commandes ou demandes d'assistance technique ont bien été reçues et seront bientôt traitées. Les répondeurs automatiques peuvent contenir des messages prédéfinis au format de texte brut ou HTML, et il est également possible d'y joindre des fichiers.

Pour configurer une réponse automatique pour votre boîte aux lettres, procédez comme suit :

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Répondeurs automatiques** à la section **Outils**.
- 2 Si vous ne voulez pas joindre de fichier à la réponse automatique, passez à l'étape 3. Pour joindre un fichier à la réponse automatique, procédez comme suit :
 1. Cliquez sur **Pièces jointes** à la section **Outils**.
 2. Cliquez sur **Parcourir** pour donner l'emplacement du fichier, et après l'avoir sélectionné, cliquez sur **Envoyer le fichier**.

Le fichier sera ajouté au pool de pièces jointes et vous pourrez par la suite l'attacher à divers répondeurs automatiques.
 3. Quand vous avez terminé, cliquez sur  **Niv. supérieur** et passez à l'étape suivante.
- 3 Cliquez sur **Nouv. répondeur auto.** à la section **Outils**.
- 4 Pour configurer la réponse automatique, procédez comme suit :
 1. Tapez le nom de ce répondeur automatique dans le champ **Nom du répondeur automatique**.

Par exemple : 'Notification d'absence'.
 2. Si vous voulez que vos e-mails entrants soient transférés à une autre adresse mail quand vous êtes absent, spécifiez une adresse mail dans le champ **Si un répondeur automatique est activé, transférer le message d'origine à l'adresse mail indiquée**.

3. Si vous voulez que ce répondeur automatique réagisse à tout e-mail entrant, à la section **Conditions**, ne désélectionnez pas l'option **Toujours répondre**. Si vous voulez que le répondeur automatique ne réagisse qu'aux e-mails qui contiennent des mots spécifiques dans le corps du message ou dans la ligne **Objet**, sélectionnez l'option appropriée puis tapez la combinaison de mots dans la zone de saisie.
 4. Par défaut, la ligne **Objet** du message entrant sera insérée dans l'e-mail de réponse automatique. Pour utiliser un objet personnalisé, tapez-le dans la zone de saisie **Objet de l'e-mail de réponse**.
 5. Comme vos correspondants pourraient ne pas réaliser que le message qu'ils ont reçu était une réponse automatique, ils pourraient vouloir répondre à votre réponse automatique. Vous devez donc indiquer votre adresse mail pour la ligne **Renvoyer à** sinon leurs messages seront expédiés à l'adresse du répondeur automatique.
 6. Spécifiez le format du message de la réponse automatique (**texte brut** ou **HTML**) ainsi que le codage des caractères (recommandé : **UTF-8**). Si vous utilisez des marqueurs HTML dans votre mail de réponse automatique, vous devez sélectionner l'option **HTML**.
 7. Tapez votre message dans le champ **Répondre avec ce texte**.
 8. Joignez vos fichiers, en cas de besoin. Pour ce faire, cliquez sur le bouton **Nouvelle pièce jointe**, cochez la case correspondant au fichier que vous avez préalablement envoyé dans le pool de pièces jointes puis cliquez sur **OK**. Pour détacher une pièce jointe d'un répondeur automatique, cochez sa case puis cliquez sur **✗ Supprimer la sélection**.
 9. Pour limiter le nombre de réponses automatiques par jour pour une même adresse mail, saisissez le nombre voulu dans les zones de saisie pertinentes à la section **Limites**.

Le paramétrage par défaut est pas plus de dix réponses par jour maximum à une même adresse mail.
 10. Pour diminuer la charge du serveur de messagerie, vous voudrez peut-être limiter le nombre d'adresses uniques que le répondeur automatique doit retenir. Pour ce faire, saisissez le nombre voulu dans le champ **Stocker jusqu'à**.
- 5 Cliquez sur **OK**.
 - 6 Cliquez sur **Activer** dans le groupe **Outils**.

Dans ce chapitre :

Désactiver des répondeurs automatiques	34
Supprimer le template d'un répondeur automatique dont vous n'avez plus besoin	34

Désactiver des répondeurs automatiques

➤ *Pour désactiver la réponse automatique :*

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Répondeurs automatiques** à la section **Outils**.
- 2 Cliquez sur **Désactiver**.

Le répondeur automatique est maintenant hors service. Ses paramètres sont sauvegardés dans le panneau de contrôle en tant que template pouvant être réutilisé. La prochaine fois que vous aurez besoin d'utiliser ce répondeur automatique, répétez alors la procédure ci-dessus, et pour finir, cliquez sur **Activer**.



Supprimer le template d'un répondeur automatique dont vous n'avez plus besoin

➤ *Pour supprimer le fichier de configuration d'un répondeur automatique dont vous n'avez plus besoin :*

- 1 Sur votre page d'accueil, cliquez sur **Répondeurs automatiques** à la section **Outils**.
- 2 Cochez la case correspondant au nom de la configuration puis cliquez sur **✗ Supprimer la sélection**. Confirmez la suppression puis cliquez sur **OK**.

Surveiller les connexions à votre panneau de contrôle

Pour savoir qui est connecté à votre panneau de contrôle actuellement :

- 1 Cliquez sur le raccourci **Sessions** dans le volet de navigation. Toutes les sessions, la vôtre comprise, seront présentées avec les détails suivants :
 - **Type.** Type de l'utilisateur du panneau de contrôle qui a ouvert la session :  pour le propriétaire d'une boîte aux lettres.
 - **Login.** Nom d'utilisateur avec lequel l'utilisateur s'est connecté.
 - **Adresse IP.** Adresse IP à partir de laquelle on accède au panneau de contrôle.
 - **Heure de connexion.** La date et l'heure auxquelles l'utilisateur s'est connecté au panneau de contrôle.
 - **Période d'inactivité.** Période pendant laquelle l'utilisateur n'a exécuté aucune action dans le panneau de contrôle alors qu'il y était connecté.
- 2 Pour actualiser la liste des sessions d'utilisateurs, cliquez sur **Rafraichir**.
- 3 Pour mettre fin à la session d'un utilisateur, cochez la case adéquate, cliquez sur  **Supprimer la sélection** puis confirmer la suppression et cliquez sur **OK**.

Se servir du Help Desk pour demander de l'aide à votre fournisseur de services

Si le Help Desk est intégré au panneau de contrôle dans le pack livré par votre fournisseur de services, alors vous pouvez vous en servir pour signaler vos problèmes au service Assistance Technique de votre fournisseur.

Dans ce chapitre :

Envoyer un rapport pour signaler un problème à votre fournisseur.....	36
Poster un commentaire en réponse à un rapport vous signalant un problème...	37
Fermer un ticket quand votre problème est résolu.....	37

Envoyer un rapport pour signaler un problème à votre fournisseur

➤ *Pour signaler un problème à votre fournisseur :*

- 1 Allez sur **Help Desk** et cliquez sur **Nouv. ticket** à la section **Outils**.
- 2 Saisissez le sujet du ticket, choisissez la catégorie dont relève le problème, puis décrivez-le.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Le ticket est alors soumis au système et envoyé à votre fournisseur. Quand le problème sera résolu, vous serez notifié par e-mail.

Poster un commentaire en réponse à un rapport vous signalant un problème

- *Pour poster un commentaire en réponse à un rapport vous signalant un problème :*
 - 1 Allez sur **Help Desk**, trouvez où se trouve le ticket dont vous avez besoin puis cliquez sur son sujet ou sur son identifiant.
 - 2 Activez l'option **Commenter un ticket** dans la liste déroulante **Événement du ticket** et, si nécessaire, tapez votre commentaire dans la zone de saisie **Nouv. commentaire**.
 - 3 Cliquez sur **OK**.

Fermer un ticket quand votre problème est résolu

- *Pour fermer un ticket :*
 - 1 Allez sur **Help Desk**, trouvez où se trouve le ticket dont vous avez besoin puis cliquez sur son sujet ou sur son identifiant.
 - 2 Activez l'option **Fermer le ticket** dans la liste déroulante **Événement du ticket** et, si nécessaire, tapez votre commentaire dans la zone de saisie **Nouv. commentaire**.
 - 3 Cliquez sur **OK**.