



Ajuda do Usuário do Personal Email Manager

Forcepoint™ Email Security

v8.4.x

©2017 Forcepoint. Forcepoint e o logotipo da FORCEPOINT são marcas comerciais da Forcepoint. Raytheon é uma marca comercial registrada da Raytheon Company. Todas as outras marcas registradas usadas neste documento pertencem às respectivas empresas.

Publicado em 2017

Este documento não pode, integral ou parcialmente, ser copiado, fotocopiado, reproduzido, traduzido ou reduzido para qualquer meio eletrônico ou formato legível por máquina sem autorização prévia por escrito da Forcepoint. Todos os esforços foram dedicados para garantir a correção deste manual. Porém, a Forcepoint não apresenta garantias com relação a esta documentação, e isenta-se de quaisquer garantias implícitas de comerciabilidade e adequação a uma finalidade específica. A Forcepoint não será responsável por qualquer erro ou por danos incidentais ou consequentes em associação com fornecimento, desempenho ou uso deste manual, ou com os exemplos incluídos. As informações nesta documentação estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio.

Conteúdo

Tópico 1	Visão geral	1
	O que é o Personal Email Manager?	1
	Visão geral do Personal Email Manager	2
Tópico 2	Trabalhando com Mensagens de Notificação	5
	Formato de mensagens de notificação	5
	Ações de mensagem de notificação	6
	Entregar	6
	Excluir	6
	Não é Spam	6
	Sempre Bloquear	7
	Sempre Permitir	7
Tópico 3	Trabalhando com Mensagens em Quarentena	9
	Login	9
	Usando a Lista de Mensagens em Quarentena	10
	Administrando mensagens em quarentena	12
	Administrando as listas Sempre Bloquear e Sempre Permitir	14
	Adicionando uma entrada de lista Sempre Bloquear ou Sempre Permitir ...	14
	Removendo uma entrada de lista Sempre Bloquear ou Sempre Permitir ...	15
	Administrando contas de usuário	15

1

Visão geral

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

Bem-vindo ao Forcepoint™ Personal Email Manager! O Personal Email Manager é uma ferramenta que permite administrar emails que foram bloqueados pelo Forcepoint Email Security. O software de segurança de email analisa os seus emails para proteger você e a sua organização contra ameaças maliciosas. Os emails que acionam uma política podem ser entregues, excluídos, ou bloqueados e isolados em uma fila de mensagens, para aguardar ações adicionais.

Às vezes, emails bloqueados podem ser seguros para entrega. O Personal Email Manager notifica você sobre um email bloqueado e fornece os meios para administrá-lo, permitindo a entrega do email ou bloqueando a mensagem para que não chegue à sua caixa postal.

O que é o Personal Email Manager?

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

O Personal Email Manager realiza as seguintes atividades principais:

- Envia emails de notificação quando uma ou mais mensagens enviadas para você foram bloqueadas.
- Permite que você administre os seus emails bloqueados, a partir da mensagem de notificação ou na Lista de Mensagens em Quarentena.
- Permite que você administre suas listas Sempre Permitir e Sempre Bloquear, que permitem especificar endereços cujos emails são sempre permitidos ou sempre bloqueados.
- Permite administrar emails bloqueados para várias contas de alias de email.
- Permite que você delegue a administração de seus emails bloqueados para outra pessoa.

O recurso interativo Personal Email Manager fornece um método conveniente para administrar os emails de entrada bloqueados acumulados em todas as suas contas de email, e também para manter as suas listas Sempre Permitir e Sempre Bloquear. Entre outras atividades do Personal Email Manager, você pode:

- Exibir uma lista de todos os emails de entrada bloqueados.
- Ver o conteúdo de emails bloqueados.
- Solicitar o recebimento de um ou mais emails bloqueados.
- Optar por excluir 1 ou mais emails bloqueados.
- Administrar os endereços das listas Sempre Permitir e Sempre Bloquear.
- Exibir a Ajuda online do usuário do Personal Email Manager
- Encaminhar 1 ou mais emails bloqueados para outro destinatário.
- Designar outra pessoa para administrar seus emails bloqueados.

Sua capacidade para executar algumas dessas ações pode depender das permissões concedidas pelo seu administrador do Personal Email Manager. Por exemplo, talvez você não possa autorizar a entrega de uma mensagem em quarentena para sua caixa de entrada ou adicionar um email à sua Lista Sempre Permitir. Contate o seu administrador para mais informações sobre essas permissões.

Visão geral do Personal Email Manager

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

A Ajuda online do Personal Email Manager abrange os seguintes tópicos:

- Mensagens de email de notificação, incluindo seu formato e opções disponíveis para administrar emails bloqueados (consulte [Trabalhando com Mensagens de Notificação](#), página 5)
- A Lista de Mensagens em Quarentena, incluindo uma descrição dos componentes da lista e possíveis ações para mensagens (consulte [Usando a Lista de Mensagens em Quarentena](#), página 10)
- As listas Sempre Bloquear e Sempre Permitir, incluindo como adicionar e remover endereços de email das listas (consulte [Administrando as listas Sempre Bloquear e Sempre Permitir](#), página 14)
- Administração de contas de usuário, incluindo opções de delegação de administração de contas (consulte [Administrando contas de usuário](#), página 15)

O botão **Ajuda** no banner do Personal Email Manager tem duas opções para exibir informações detalhadas sobre como usar o produto.



Importante

As configurações padrão do Microsoft Internet Explorer podem bloquear a operação do sistema de Ajuda. Se um alerta de segurança aparecer, selecione **Permitir Conteúdo Bloqueado** para exibir a Ajuda.

Se os padrões de segurança de sua empresa permitirem, você pode desativar permanentemente a mensagem de aviso na guia Avançadas da interface **Ferramentas > Opções de Internet**. (Marque **Permitir que conteúdo ativo seja executado em arquivos em Meu Computador** nas opções de Segurança.)

Explicar Esta Página abre o sistema de Ajuda no tópico que descreve a página do Personal Email Manager que está aberta atualmente e fornece quaisquer procedimentos necessários para operação.

Selecione **Conteúdo da Ajuda** para abrir o sistema completo de Ajuda integrado ao Personal Email Manager. Para localizar um tópico da Ajuda no visualizador da Ajuda, selecione uma das seguintes guias:

- **Conteúdo**

Clique em um ícone de livro para expandir o livro.

Clique em uma entrada do índice para exibir o tópico correspondente.

- **Pesquisar**

Digite uma palavra-chave ou expressão para pesquisa e clique em **Ir**.

Clique em uma entrada na lista de resultados para exibir o tópico correspondente.

Sobre o Personal Email Manager exibe informações sobre a versão do produto.

2

Trabalhando com Mensagens de Notificação

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

Em intervalos periódicos, o Personal Email Manager envia uma mensagem de email de notificação listando os novos emails bloqueados. O intervalo de notificação é definido pelo seu administrador do Personal Email Manager.

Para revisar os emails bloqueados, abra a mensagem de notificação. Esta mensagem contém um resumo de mensagens bloqueadas desde a sua última notificação, até o número máximo especificado pelo seu administrador. Você pode executar algumas operações em seus emails bloqueados diretamente a partir da mensagem de notificação.

A mensagem de notificação também inclui um link para a ferramenta Personal Email Manager, onde operações adicionais estão disponíveis. Consulte [Trabalhando com Mensagens em Quarentena](#), página 9, para obter mais informações.

Formato de mensagens de notificação

Uma mensagem de notificação do Personal Email Manager contém uma tabela com as seguintes colunas de informações sobre o email bloqueado:

- Endereço de email do remetente. Apenas os primeiros 25 caracteres do endereço de email são exibidos.
- Assunto da mensagem. Clique no link para abrir a tela Detalhes da Mensagem.
- Data/hora do recebimento da mensagem
- Ações possíveis para emails bloqueados, incluindo Entregar, Excluir, Não é Spam, Sempre Bloquear e Sempre Permitir. As opções disponíveis dependem das permissões definidas pelo seu administrador do Personal Email Manager.

Ações de mensagem de notificação

A coluna Ações de mensagem de notificação inclui operações que podem ser executadas em uma mensagem selecionada. As atividades que você pode executar na mensagem dependem de como o seu administrador configurou sua mensagem de notificação.

Você pode executar as seguintes operações do Personal Email Manager em emails bloqueados diretamente da mensagem de notificação:

- Entregar
- Excluir
- Não é Spam
- Sempre Bloquear
- Sempre Permitir



Obs.:

Seu administrador pode não lhe conceder permissão para executar uma ou mais dessas ações. Qualquer ação que você não tem permissão para executar não está disponível na notificação. Contate o seu administrador do Personal Email Manager para mais informações sobre o seu nível de permissões.

Entregar

Se você considerar que uma mensagem é segura para entrega, clique em **Entregar** para a mensagem. A mensagem é liberada da fila de quarentena.

Dependendo de como o seu administrador do Personal Email Manager configurou suas opções de entrega de mensagens em quarentena, o email pode ser:

- Entregue diretamente à sua caixa de entrada, ou
- Devolvida para processamento de mensagens, para análise por todos os filtros subsequentes. A mensagem pode não ser entregue se acionar outro filtro e for rejeitada ou colocada em quarentena.

Excluir

Se você concluiu que uma mensagem provavelmente é spam, selecione a mensagem e clique em **Excluir** para remover a mensagem de sua fila de mensagens bloqueadas.

Não é Spam

Se você deseja reportar que uma mensagem não deve ser classificada como spam, selecione a mensagem e clique em **Não é Spam**. A mensagem é encaminhada à Forcepoint para possível reclassificação e é entregue em sua caixa de entrada.

Sempre Bloquear

Se você deseja que todas as entregas futuras de um endereço de email específico sejam bloqueadas, selecione a mensagem e clique em **Sempre Bloquear** para adicionar o endereço de email.

Sempre Permitir

Se você deseja que a entrega de emails de um endereço específico seja permitida em todas as ocasiões, selecione a mensagem e clique em **Sempre Permitir** para adicionar o endereço de email à lista.

3

Trabalhando com Mensagens em Quarentena

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

O Personal Email Manager inclui 4 telas principais, em que você pode administrar sua conta. A página Mensagens em Quarentena lista todas as mensagens bloqueadas para sua conta. Você pode processar os emails bloqueados usando as diversas operações de tela nesta página.

Se tiver autorização, também pode administrar as listas pessoais Sempre Bloquear e Sempre Permitir. Os emails de um endereço na Lista Sempre Bloquear não são entregues em sua caixa de entrada. Os emails de um endereço na Lista Sempre Permitir contornam a filtragem de spam, a análise de URLs e a análise de emails em lote comercial. Quando um endereço de email aparece nas duas listas, Sempre Bloquear e Sempre Permitir, a Lista Sempre Permitir tem precedência.

A página Acesso a Contas de Usuário permite delegar a administração de seus emails bloqueados para outra pessoa.

Selecione o idioma para exibição do Personal Email Manager na lista suspensa **Idioma**.

O fuso horário para seu appliance Personal Email Manager aparece à esquerda da lista suspensa Idioma.

Login

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

Para fazer login no Personal Email Manager, clique no link na parte inferior de seu email de notificação. É necessário autenticação.

Se você marcou a página do Personal Email Manager, abra o navegador e selecione o link na lista de Favoritos. Fazer login usando o seu endereço de email.

Usando a Lista de Mensagens em Quarentena

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

A Lista de Mensagens em Quarentena contém todas as mensagens que foram bloqueadas para entrega em sua caixa de entrada, incluindo todos os emails enviados para quaisquer contas de alias que você tenha. As mensagens são classificadas pela data de recebimento, começando com o email mais recente.

Se você tem autorização para administrar a conta de email de outro usuário, a lista suspensa **Exibir conta de usuário** inclui sua conta de email primária e quaisquer contas para as quais recebeu acesso delegado. Selecione a conta de email que deseja exibir e administrar nesta lista. As mensagens bloqueadas de suas contas de alias são exibidas quando você seleciona sua conta de email primária. A lista suspensa não aparece se você não tem autorização para administrar a conta de outro usuário.

Além da data/hora de recebimento, as informações das mensagens na lista incluem o endereço de email do remetente, o assunto e o tamanho da mensagem, e o tipo de mensagem (vírus, spam, exceção, lote comercial, lote comercial de exceção, phishing, email forjado, análise de URLs, detecção de malware avançado, anexo de email, erro de criptografia ou erro de descriptografia). As informações da mensagem também incluem 1 dos seguintes motivos por que uma mensagem fica em quarentena:

- Filtro antivírus
- Serviço híbrido de email
- Filtro de análise de URLs (incluindo a categoria de URLs que acionou o filtro)
- Validação de tag de endereço retornada
- Ferramenta antispam de impressão digital
- Ferramenta antispam LexiRules
- Ferramenta antispam de heurística
- Filtro de email em lote comercial
- Filtro de conteúdo personalizado
- Lista de Bloqueio (entrada de lista Sempre Bloquear do Personal Email Manager)
- Recurso de arquivo (**Configurações > Entrada/Saída > Controle de Mensagens**)
- Prevenção contra perda de dados
- Exceção (exceção de mensagem)
- Detecção de Malware Avançado
- Ferramenta de filtro para emails forjados:
 - Comparação de endereço do remetente
 - Nome da condição de análise de autenticação do remetente
 - Análise de ID do remetente
- Filtro de anexos de email

Use os campos **Exibir de/até** no alto da página para especificar o intervalo de data/hora para as entradas de registro que você quer ver. O calendário inclui as seguintes opções:

- Altere o mês e o ano usando as setas de voltar e avançar ao redor do mês e do ano no alto do calendário.
- Defina o calendário com a data atual, clicando na data no canto inferior esquerdo do calendário.
- Clique em **Hoje** para definir o calendário com a data de hoje.
- Clique em **Limpar** para limpar a seleção de calendário de data/hora atual.

Defina o intervalo de tempo em horas e minutos nos campos de entrada à direita do calendário.

Você pode configurar quantas mensagens aparecem em uma página, alterando o valor na lista suspensa **Exibir** na área superior direita da tela.

Para saber quais mensagens já abriu, clique em **Lido** no campo Selecionar. A caixa de seleção ao lado de qualquer mensagem que você abriu anteriormente é marcada. De forma semelhante, se você deseja saber quais mensagens ainda não abriu, clique em **Não Lido** para marcar as caixas de seleção ao lado dessas mensagens.

Selecione uma mensagem individual, marcando a caixa de seleção ao lado da mensagem. Selecione todas as mensagens na lista, marcando a caixa de seleção na área de título de coluna da tabela da extrema esquerda.

Uma função **Pesquisar** permite fazer uma pesquisa por palavras-chave em toda a sua lista de mensagens. Você também pode pesquisar remetentes ou assuntos de emails.

As ações selecionadas para mensagens disponíveis na página Lista de Mensagens em Quarentena podem incluir:

Ação	Descrição
Entregar	Libere a mensagem da fila de quarentena. Dependendo de como o seu administrador do Personal Email Manager configurou suas opções de entrega de mensagens em quarentena, a mensagem pode ser: <ul style="list-style-type: none"> • Entregue diretamente à sua caixa de entrada, ou • Devolvida para processamento de mensagens, para análise por todos os filtros subsequentes. A mensagem pode não ser entregue se acionar outro filtro e for rejeitada ou colocada em quarentena.
Excluir	Exclua a mensagem não entregue da Lista de Mensagens em Quarentena.
Não é Spam	Reporte que a mensagem não deve ser classificada como spam e libere para entrega em sua caixa de entrada. Esta opção só está disponível quando mensagens de spam estão selecionadas na Lista de Mensagens em Quarentena. A mensagem também é encaminhada à Forcepoint para possível reclassificação.

Ação	Descrição
Atualizar	Atualize a lista de mensagens com as mensagens incluídas em quarentena desde que você abriu a lista. Você também pode clicar em Atualizar para preencher a página Lista de Mensagens em Quarentena com o tamanho máximo configurado. Execute esta ação se você removeu algumas mensagens da página atual (por exemplo, com operações de Entregar, Excluir ou Não é Spam) e tem mais de 1 página de mensagens em quarentena.
Mais Ações:	
Adicionar à Lista Sempre Bloquear	Se esta opção estiver habilitada, adicione o endereço de email do remetente à sua Lista Sempre Bloquear. Esta opção não estará disponível se o seu administrador não autorizou você a administrar sua Lista Sempre Bloquear pessoal.
Adicionar à Lista Sempre Permitir	Se esta opção estiver habilitada, adicione o endereço de email do remetente à sua Lista Sempre Permitir. Esta opção não estará disponível se o seu administrador não autorizou você a administrar sua Lista Sempre Permitir pessoal.
Encaminhar	Encaminhe as mensagens selecionadas para no mínimo um outro destinatário. Informe os destinatários, separados por ponto-e-vírgula, na caixa de diálogo Encaminhar Mensagem (até 319 caracteres).
Download	Faça download da mensagem para um local de arquivo desejado.
Limpar todas as mensagens	Remova todas as mensagens da Lista de Mensagens em Quarentena.

Seu administrador pode não lhe conceder permissão para executar uma ou mais dessas ações. Qualquer ação que você não tem permissão para executar não está disponível na página de Lista de Mensagens em Quarentena. Contate o seu administrador do Personal Email Manager para mais informações sobre o seu nível de permissões.

Administrando mensagens em quarentena

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

Você pode exibir uma mensagem na Lista de Mensagens em Quarentena clicando no assunto da mensagem na coluna Assunto. Isso abre a página Exibir Mensagem, com os detalhes da mensagem selecionada.

Você pode clicar em **Voltar** para voltar à Lista de Mensagens em Quarentena em qualquer ocasião. Você também pode exibir as outras mensagens na lista, clicando em **Anterior** (para ver a mensagem anterior na lista) ou **Avançar** (para a mensagem seguinte na lista).

Os detalhes da mensagem incluem as seguintes informações:

Campo	Descrição
Remetente	Endereço de email do remetente
Destinatário	Endereço de email do destinatário
De	Nome de usuário associado com o endereço de email do remetente
Para	Nome de usuário associado com o endereço de email do destinatário
Data	Data em que a mensagem é recebida
Política	Política(s) aplicada(s) à mensagem
Tipo de mensagem	Identifica o tipo de mensagem (vírus, spam, exceção, lote comercial, lote comercial de exceção, phishing, email forjado, análise de URLs, detecção de malware avançado, anexo de email, erro de criptografia ou erro de descriptografia). Este campo pode estar em branco se o tipo de mensagem for indefinido.
Cabeçalho	Clique em Mostrar cabeçalhos para exibir os cabeçalhos de mensagem adicionados à mensagem.
Anexo	Nome de arquivo de qualquer anexo da mensagem
Assunto	Assunto da mensagem

O conteúdo da mensagem aparece abaixo destas informações de detalhes da mensagem.

As ações de mensagens disponíveis na página Exibir Mensagem podem incluir as seguintes, dependendo das permissões concedidas pelo seu administrador do Personal Email Manager:

Ação	Descrição
Entregar	Libere a mensagem da fila de quarentena. A mensagem pode ser: <ul style="list-style-type: none"> • Entregue diretamente à sua caixa de entrada, ou • Devolvida para processamento de mensagens, para análise por todos os filtros subsequentes. A mensagem pode não ser entregue se acionar outro filtro e for rejeitada ou colocada em quarentena.
Excluir	Exclua a mensagem não entregue da Lista de Mensagens em Quarentena.
Não é Spam	Reporte que a mensagem não deve ser classificada como spam e libere para entrega em sua caixa de entrada. Esta opção só está disponível quando a mensagem exibida está em quarentena como spam. A mensagem também é encaminhada à Forcepoint para possível reclassificação.

Ação	Descrição
Mais Ações	
Adicionar à Lista Sempre Bloquear	Se esta opção estiver habilitada, adicione o endereço de email do remetente à sua Lista Sempre Bloquear. Esta opção não estará disponível se o seu administrador não autorizou você a administrar sua Lista Sempre Bloquear pessoal.
Adicionar à Lista Sempre Permitir	Se esta opção estiver habilitada, adicione o endereço de email do remetente à sua Lista Sempre Permitir. Esta opção não estará disponível se o seu administrador não autorizou você a administrar sua Lista Sempre Permitir pessoal.
Encaminhar	Encaminhe as mensagens selecionadas para no mínimo um outro destinatário. Informe os destinatários, separados por ponto-e-vírgula, na caixa de diálogo Encaminhar Mensagem (até 319 caracteres).
Download	Faça download da mensagem para um local de arquivo desejado.
Exibir Formato de Texto	Exiba o conteúdo da mensagem em formato de texto puro.
Exibir Formato HTML	Exiba o conteúdo da mensagem em formato HTML.

Administrando as listas Sempre Bloquear e Sempre Permitir

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

Se o seu administrador autorizar, você pode administrar suas listas pessoais Sempre Bloquear e Sempre Permitir. Uma mensagem de um endereço de email na Lista Sempre Bloquear é considerada spam e não é entregue em sua caixa de entrada. Os emails de um endereço na Lista Sempre Permitir contornam a filtragem de spam, a análise de URL e a análise de email em lote comercial no caminho até a sua caixa de entrada. Os emails de um endereço que aparece nas duas listas são sempre permitidos.

Adicionando uma entrada de lista Sempre Bloquear ou Sempre Permitir

Como foi mencionado anteriormente, você pode adicionar um endereço de email à lista Sempre Bloquear ou Sempre Permitir a partir da mensagem de notificação ou da Lista de Mensagens em Quarentena. Você também pode informar o endereço diretamente na lista Sempre Bloquear ou Sempre Permitir.

Use o seguinte procedimento para adicionar um endereço de email diretamente na lista Sempre Bloquear ou Sempre Permitir.

1. No menu do painel esquerdo, clique na lista **Sempre Bloquear** ou **Sempre Permitir**, dependendo da lista que deseja modificar.
2. Digite o endereço desejado no campo **Endereço de email**.
Você pode usar o símbolo de asterisco (*) para indicar entradas curinga.

3. Clique na seta à direita do campo **Endereço de email** para adicionar a entrada à Lista de Endereços de Email. Um contador indica o número de endereços na lista.
4. Clique em **OK** para salvar a sua lista.

Você pode executar uma pesquisa por palavras-chave na lista, informando texto no campo de pesquisa Lista de Endereços de Email e clicando em **Pesquisar**.

Removendo uma entrada de lista Sempre Bloquear ou Sempre Permitir

Remova um endereço de email da lista, selecionando-o na Lista de Endereços de Email e clicando em **Remover**.

Administrando contas de usuário

Ajuda do Usuário do Personal Email Manager | Forcepoint Email Security | Versão 8.4.x

Você pode designar pelo menos 1 outra pessoa, ou agente, para acessar e administrar suas mensagens bloqueadas no Personal Email Manager. Use os seguintes passos para adicionar um agente delegado:

1. No menu do painel esquerdo, clique em **Acesso a Contas de Usuário** para abrir a página Acesso a Contas de Usuário.
2. Clique em **Adicionar** na caixa Endereço de Email da Conta para abrir a caixa de diálogo Adicionar Acesso a Contas de Usuário.
3. Informe o endereço de email da pessoa que vai administrar os seus emails bloqueados no campo **Endereço de email da conta de acesso**.
4. Clique em **OK**. O endereço de email aparece na caixa Endereço de Email da Conta.
5. Repita os passos 2 - 4 para adicionar outras contas delegadas, conforme necessário.

Quando qualquer usuário listado em sua lista Endereço de Email da Conta fizer login no Personal Email Manager, sua conta de email aparecerá na Lista de Mensagens em Quarentena, em **Exibir conta de usuário**. Para administrar os seus emails bloqueados, o seu delegado seleciona a sua conta nesta lista para exibir sua Lista de Mensagens em Quarentena.



Importante

Esta função de conta de usuário pode não estar disponíveis para você se não foi habilitada pelo seu administrador do Personal Email Manager.

