

# Parallels<sup>®</sup> Plesk Panel

---

## **Guide de l'utilisateur de messagerie de Parallels Plesk Panel 9.0**

# 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

<b>Préface</b>	<b>5</b>
Conventions typographiques.....	5
Feedback.....	6
<b>A propos de ce guide</b>	<b>7</b>
<b>Démarrer</b>	<b>8</b>
Ouvrir une session de votre panneau de contrôle .....	8
Vous familiariser avec votre panneau de contrôle .....	9
Configurer la langue et le thème de votre panneau de contrôle .....	12
Changer votre mot de passe.....	12
Si vous avez oublié votre mot de passe.....	13
<b>Configurer un compte global</b>	<b>14</b>
Créer un compte global .....	14
Connecter les comptes locaux à votre compte global.....	15
Basculer entre les comptes.....	16
Changer le mot de passe du compte global.....	16
Déconnecter les comptes locaux du compte global.....	17
<b>Configurer une boîte aux lettres</b>	<b>18</b>
<b>Supprimer le service Boîte aux lettres</b>	<b>19</b>
<b>Protéger votre boîte aux lettres contre les spams</b>	<b>20</b>
Configurer le filtre anti-spams .....	21
Augmenter la précision de détection des spams .....	23
Vider la base de données du filtre anti-spams .....	24
Mettre le filtre anti-spams hors service .....	24
<b>Protéger votre boîte aux lettres contre les virus</b>	<b>25</b>
Activer la protection anti-virus .....	25
Désactiver la protection anti-virus .....	26
<b>Configurer votre programme de messagerie pour qu'il récupère les e-mails dans votre boîte aux lettres</b>	<b>27</b>
<b>Accéder à votre messagerie depuis un navigateur Web</b>	<b>29</b>

---

<b>Configurer une redirection d'e-mails</b>	<b>30</b>
Utiliser un service de redirection avec votre boîte aux lettres.....	30
Transformer votre compte de messagerie en compte de redirection sans boîte aux lettres.....	31
Désactiver la redirection d'e-mails .....	31
<b>Configurer une liste de diffusion</b>	<b>32</b>
Abonner des utilisateurs à votre liste de diffusion.....	32
Désabonner des utilisateurs de votre liste de diffusion.....	33
Désactiver le service Liste de diffusion .....	33
<b>Configurer une réponse automatique</b>	<b>34</b>
Désactiver des répondeurs automatiques.....	36
Supprimer le template d'un répondeur automatique dont vous n'avez plus besoin.....	36
<b>Surveiller les connexions à votre panneau de contrôle</b>	<b>37</b>
<b>Se servir du Help Desk pour demander de l'aide à votre fournisseur de services</b>	<b>38</b>
Envoyer un rapport pour signaler un problème à votre fournisseur.....	38
Poster un commentaire en réponse à un rapport vous signalant un problème .....	39
Fermer un ticket quand votre problème est résolu.....	39

# Préface

Dans cette section:

Conventions typographiques.....	5
Feedback.....	6

---

## Conventions typographiques

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 QoS.
	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	Noms des sélecteurs de feuilles de style, de fichiers et de répertoires et de fragments de CSS.	Le fichier de licence est appelé <code>license.key</code> .

<b>Gras préformaté</b>	Ce que vous saisissez, contrastant avec le résultat s'affichant à l'écran de votre ordinateur.	Unix/Linux : <b># cd /root/rpms/php</b> Windows : <b>&gt;cd %plesk_bin%</b>
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.	Unix/Linux : <b># ls -al /files</b> total 14470 Windows : <b>&gt;ping localhost</b> Réponse de 127.0.0.1: bytes=32 time<1ms TTL=128

---

## Feedback

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.

## CHAPITRE 1

# A propos de ce guide

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.

# Démarrer

## Dans ce chapitre:

Ouvrir une session de votre panneau de contrôle .....	8
Vous familiariser avec votre panneau de contrôle .....	9
Configurer la langue et le thème de votre panneau de contrôle .....	12
Changer votre mot de passe.....	12
Si vous avez oublié votre mot de passe.....	13

---

## Ouvrir une session de votre panneau de contrôle

➤ *Pour ouvrir une session de votre Parallels Plesk Panel, procédez comme suit :*

**1** Ouvrez votre navigateur Web et tapez l'URL que vous avez reçue de votre fournisseur.

**2** Appuyez sur la touche ENTREE.

L'écran de login de Parallels Plesk Panel s'affichera.

**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.

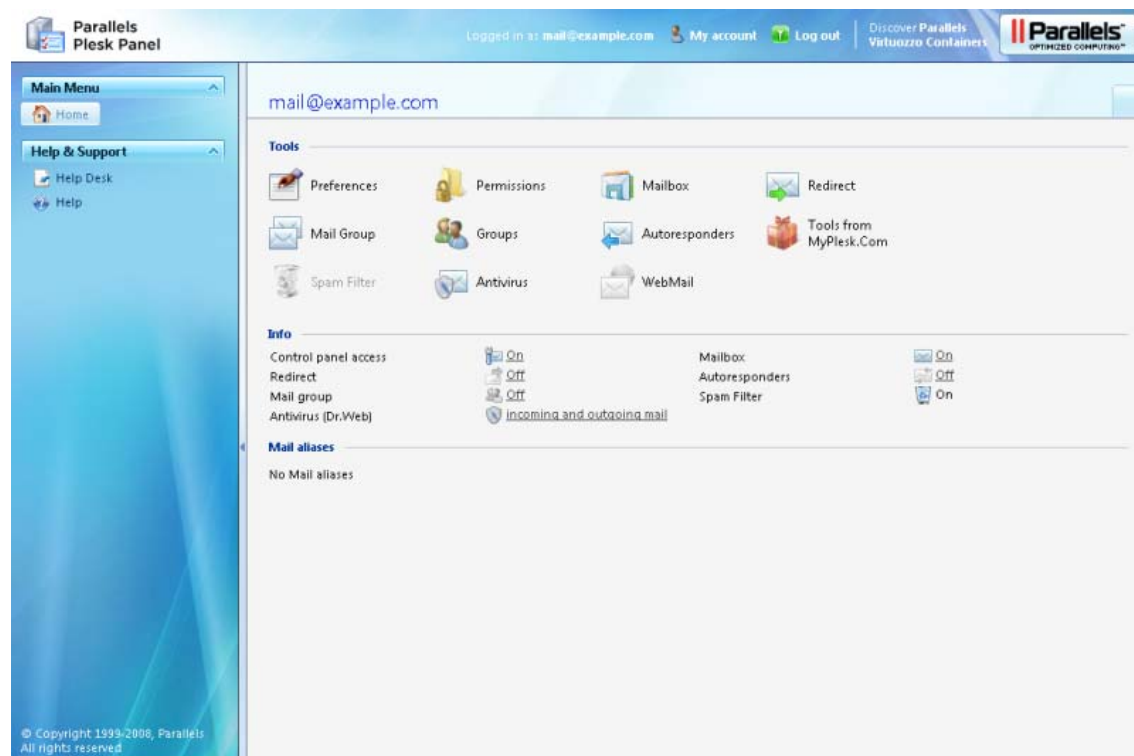
# Vous familiariser avec votre panneau de contrôle

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.



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 Parallels Plesk 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.

Pour afficher les infos sur un outil ou un éléments de la page, passez le curseur sur un élément, sans cliquer dessus, et une petite bulle info s'affichera avec des infos supplémentaires sur l'élément souhaité.

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.
- Anti-virus. 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](mailto:votre.nom@exemple.com) et un alias de messagerie éphémère [pseudo@exemple.com](mailto:pseudo@exemple.com), qui pointe vers votre boîte aux lettres à l'adresse primaire [votre.nom@exemple.com](mailto:votre.nom@exemple.com). Quand vous vous inscrivez sur un forum par exemple, vous indiquez votre alias de messagerie [pseudo@exemple.com](mailto: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](mailto: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 Parallels Plesk Panel 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 Parallels Plesk Panel s'affichera.
- 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.

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

# Configurer un compte global

Un Compte global est une fonction de la technologie SSO ou 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 Parallels Plesk 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.

## Dans ce chapitre:

Créer un compte global.....	14
Connecter les comptes locaux à votre compte global.....	15
Basculer entre les comptes.....	16
Changer le mot de passe du compte global.....	16
Déconnecter les comptes locaux du compte global.....	17

---

## 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 :*

- 1 Connectez-vous à Plesk, allez dans Compte global puis cliquez sur Connecter au compte global.
- 2 Sélectionnez Créer un nouveau compte global puis donnez le login et le mot de passe pour votre compte global.
- 3 Cliquez sur OK.

Votre compte global est maintenant activé, vous pouvez ensuite lui connecter d'autres comptes. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Connecter des comptes locaux à votre compte global.

---

## Connecter les comptes locaux à votre compte global

➤ *Pour connecter un compte Plesk local à votre compte global :*

- 1 Connectez-vous à Plesk sous le compte local que vous voulez connecter.
- 2 Allez dans Compte global puis cliquez sur 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 pour le compte local que vous voulez connecter.
- 4 Cliquez sur OK.

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

➤ *Pour connecter un compte dans autre produit avec le support SSO à votre compte global :*

- 1 Connectez-vous au produit avec le support SSO sous le compte que vous voulez connecter.
- 2 Suivez les instructions sur la connexion à un compte global dans la documentation du produit respectif. Assurez-vous que vous donnez les identifiants de connexion pour le compte global existant qui vous sont demandés.

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

---

**Remarque :** Différents produits peuvent utiliser différents noms pour désigner la fonction Compte global, tel que Identité fédérée ou Login global. Référez-vous à la documentation respective du logiciel pour en savoir plus.

---

Une fois tous les comptes requis connectés à votre compte global, vous pouvez vous connecter sous votre compte global à tout moment dans tous les produits où un compte local est connecté à votre compte global. Vous verrez la liste des comptes locaux connectés à votre compte global à chaque fois que vous vous y connecterez, ainsi vous pouvez choisir le compte que vous voulez utiliser maintenant. Vous pouvez passer à un autre compte à chaque fois que vous le voulez. Reportez-vous à la section Basculer entre les comptes pour plus d'informations.

---

## Basculer entre les comptes

➤ *Pour passer à un autre compte :*

- 1 Cliquez sur Basculer d'utilisateur dans l'angle droit supérieur.
- 2 Sélectionnez le compte sur lequel vous voulez basculer :
  - Choisissez le compte local requis à partir de la liste des comptes connectés à votre compte global
  - ou
  - Sélectionnez Indiquer les identifiants de connexion d'un autre compte et donnez le login et le mot de passe d'un compte local non connecté à votre compte global ou à tout autre compte global. Vous pouvez également indiquer la langue de votre Control Panel à partir du menu Langue d'interface. Si vous avez déjà défini la langue d'interface pour ce compte et l'avez déjà sauvegardée dans ses préférences d'interface, ne décochez pas la valeur Par défaut sélectionnée.
- 3 Cliquez sur OK.

---

## Changer le mot de passe du compte global

➤ *Pour changer le mot de passe de votre compte global, procédez comme suit :*

- 1 Connectez-vous à Plesk sous votre compte global ou à tout compte local qui lui est associé.
- 2 Allez dans Compte global puis cliquez sur Changer le mot de passe.
- 3 Saisissez votre ancien et votre nouveau mot de passe puis cliquez sur OK.

---

## Déconnecter les comptes locaux du compte global

➤ *Pour déconnecter un compte local de votre compte global :*

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

Répétez 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 (à la page 27)), ou utilisez une interface Web mail basée sur un navigateur (voir Accéder à votre messagerie depuis un navigateur Web (à la page 29)). 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 (à la page 12).
- Pour configurer votre filtre anti-spams, reportez-vous à la section Protéger votre boîte aux lettres contre les spams (à la page 20).
- Pour configurer votre protection anti-virus, reportez-vous à la section Protéger votre boîte aux lettres contre les virus (à la page 25).
- 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 (à la page 30).
- 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 (à la page 32).
- Pour configurer une réponse automatique, telle que "en vacances" ou "absent", consultez la section Configurer une réponse automatique (à la page 34).

# 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 .....	21
Augmenter la précision de détection des spams .....	23
Vider la base de données du filtre anti-spams .....	24
Mettre le filtre anti-spams hors service .....	24

---

## 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](mailto:address@spammers.net), [user?@spammers.net](mailto:user?@spammers.net), [\\*@spammers.net](mailto:*@spammers.net). Si vous indiquez [\\*@spammers.net](mailto:*@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](mailto:address@mycompany.com), [user?@mycompany.com](mailto:user?@mycompany.com), [\\*@mycompany.com](mailto:*@mycompany.com). Si vous définissez [\\*@mycompany.com](mailto:*@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 en utilisant votre client de messagerie ou l'interface du webmail.

---

## 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 .....	25
Désactiver la protection anti-virus .....	26

---

## 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](mailto: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](mailto: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 Nom d'utilisateur entrant, tapez l'adresse mail complète ([votre.nom@votre-domaine.com](mailto: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.

---

**Remarque :** Si vous allez utiliser les agendas Web de Kronolith, ne partagez pas vos agendas avec d'autres utilisateurs en sélectionnant l'option "Tous les utilisateurs authentifiés" (all authenticated users) car cela rendrait vos agendas accessibles aux utilisateurs d'autres domaines hébergés sur ce serveur. Pour partager des agendas, utiliser le type de partage "utilisateurs individuels" (individual users) et ajoutez manuellement tous les utilisateurs autorisés.

---

# Configurer une redirection d'e-mails

## Dans ce chapitre:

Utiliser un service de redirection avec votre boîte aux lettres.....	30
Transformer votre compte de messagerie en compte de redirection sans boîte aux lettres .....	31
Désactiver la redirection d'e-mails .....	31

---

## 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 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 Rediriger.
- 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 est décochée.
- 3 Cliquez sur OK.
- 4 Cliquez sur Rediriger à la section Outils.
- 5 Cochez la case Rediriger.
- 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 Redirection puis cliquez sur OK.

# Configurer une liste de diffusion

- *Pour utiliser votre compte de messagerie en tant que liste de diffusion :*
  - 1 Allez dans Groupe de messagerie > Ajouter un nouveau 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.....	32
Désabonner des utilisateurs de votre liste de diffusion.....	33
Désactiver le service Liste de diffusion .....	33


---

## Abonner des utilisateurs à votre liste de diffusion

- *Pour abonner des utilisateurs à la liste de diffusion :*
  - 1 Allez dans Groupe de messagerie > Ajouter Nouveau 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.
  - 2 Cochez la case correspondant à l'adresse mail à laquelle vous ne voulez plus souscrire.
  - 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.
  - 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. 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.
  9. 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.
  10. 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.
- 5 Cliquez sur OK.
  - 6 Cliquez sur Activer dans le groupe Outils.

## Dans ce chapitre:

Désactiver des répondeurs automatiques.....	36
Supprimer le template d'un répondeur automatique dont vous n'avez plus besoin	36

---

## 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 Rafraîchir.
- 3 Pour mettre fin à la session d'un utilisateur, cochez la case adéquate, cliquez sur Supprimer 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 .....	38
Poster un commentaire en réponse à un rapport vous signalant un problème...	39
Fermer un ticket quand votre problème est résolu.....	39

---

## Envoyer un rapport pour signaler un problème à votre fournisseur

➤ *Pour signaler un problème à votre fournisseur :*

- 1 Allez dans Help Desk > Ajouter un nouveau ticket.
- 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.