CelloOS 4.1.16 End User 使用手冊

© 2021 Cellopoint Docs Team

Cellopoint 重要聲明

一、限制

硬體及軟體將無法保固，如果 (i) 未經由 Cellopoint 變更，(ii) 未依照 Cellopoint 所提供檢附的檔安裝、運作、維修或是維護，(iii) 受到不當的物理的、熱能的或電壓、誤用、過失或意外。顧客需自行負責備份資料來保護免於遺失或毀損。Cellopoint 保固責任不包含安裝及教育支援。

二、責任限制

Cellopoint 或其關係企業或經銷商從不需為任何無法使用、企業終止、失去利潤或資料遺失或間接的，特殊的，意外的或不論是任何行為的型式之後續性的損害負責，不論在合同、侵權行為 [包括過失]，嚴格的責任或者其他，即使 Cellopoint 或它的關係企業或供應商已被告知損害的可能性，並且提供任何的改正會失去它的根本目的。Cellopoint 不應對顧客或任何協力廠商送回 Cellopoint 的任何產品的軟體、韌體、資訊或者內含記憶體資料之排序或者整合負責，不論是否在保固期間內。

三、產品免責聲明

除了以上所述之外，Cellopoint 不做任何明示，暗示，法令的表明和擔保，包括但不限於符合特定目的之適銷性與合宜性之保證，所有權或不侵權或任何暗示性保證，或從交易、慣行或貿易慣例所引起的擔保或責任。再者，Cellopoint 不擔保軟體是完全無錯誤的或顧客操作軟體時將無問題或阻礙。

四、文件免責聲明

Cellopoint不作任何與本文件內容有關的明示或暗示性陳述或擔保，並且特別聲明不對任何特定用途的保固、商用性或適用性擔負任何責任。此外，Cellopoint 保留修改本手冊文件的權利，而且不定期修改本文件的內容時，恕不另行通知。本文件中提及的所有其他標誌、產品或公司名稱可能為其所屬公司的註冊商標或版權，並僅為資訊目的使用。

Cellopoint 保留產品保固條款修改之權利，有任何保固服務內容事項變更，將以本公司網站公告為準，不另行通知。您若有任何其他「技術上」的問題，請直接洽詢您的服務經銷商，或來信 support@cellopoint.com。

您若有任何其他「業務上」的問題，請直接洽詢您的服務經銷商，或來信 sales@cellopoint.com。

技術支援

Cellopoint 對您所購買的 Cellopoint 軟體提供「軟體技術支援」。

「軟體技術支援」包括對以下事項的協助：
- 解答您的安裝問題 (提供方法、開始步驟和先決條件)。
- 設定和配置軟體 (指引和開始步驟)。不包括系統最佳化、自訂及網路配置。
- 解讀系統錯誤訊息。
- 區分問題是屬於系統問題或軟體使用問題。
- 取得支援服務套件 (support pack) 資訊或更新。

軟體技術支援「不」包括對以下事項的協助：
- 產生或診斷使用者產生的程式或原始碼。
- 安裝非 Cellopoint 的產品。

聯絡 Cellopoint

如果您的產品在「有限保固期」內發生故障，而且官方網站上的技術服務頁面及產品說明文件中的建議也無法幫助您解決問題，則您可以透過以下途徑取得支援：
1. 請直接洽詢您的服務經銷商，或來信 support@cellopoint.com。
2. 請撥打Cellopoint 服務專線：0 8 0 0 - 5 5 3 5 2 8 。
3. 若您對本手冊文件內容有疑問，請 email 到 docs@cellopoint.com，我們將盡力回覆您的問題。

Table of Contents

第一章 隔離信通知 7
第二章 正常信通知.....11
第三章 登入管理系統.....15
第四章 帳號管理 19
第五章 隔離郵件區.....31
第六章 稽核郵件區.....57
第七章 郵件歸檔 61
歸檔郵件區 62
案件管理 64

© 2021 Cellopoint Docs Team

Part I

第一章 隔離信通知

經由系統掃描判定的垃圾信 (Spam Email)，系統會暫時存放在垃圾信之隔離區，如下圖：

隔離郵件區

系統還會定時寄發使用者在通知信發送間隔時間內被系統過濾攔截的郵件清單，以供檢視。使用者可以直接勾選郵件進行重送，並且可以將該寄件人加入白名單或者是回報給系統這封信誤判，系統將會做進一步智慧型自動學習，以降低誤判率。

➢ 隔離信通知

使用者收到系統定時寄出的「隔離信」通知如下：

隔離信通知

- 寄件者：Cellopoint 寄發通知信所用的寄件人名稱，此寄件者名稱是由系統管理員所定義的。
- 主旨：[隔離信]通知。

➢ 點選此封郵件後，可看到被隔離的郵件清單，格式說明如下 (下圖為超連結模式通知信)：

隔離郵件清單

- ❑ 隔離信通知：此為通知信名稱，會以紅色字體表示。
- ❑ 計算期間：格式為「年-月-日 時：分：秒 ~ 年-月-日 時：分：秒」，為過去發送區間中，第一封到最後一封被隔離郵件的時間。發送區間是由系統管理員定義，例如每天 08:00，12:00，18:00 寄發。
- ❑ 編號：由 1 ~N。
- ❑ 寄件人：此處顯示郵件信封 (Envelope) 上的寄件人位址 (Mail From:)，有可能會與您打開郵件後所顯示的寄件人郵件位址不同。
- ❑ 郵件主旨：郵件標頭 (Header) 上的主旨 (Subject)。
- ❑ 接收時間：系統接收此信時間。
- ❑ 郵件大小：此信之大小，單位為 KB 或 MB。

➢ 每封郵件前面有四個超連結供使用者進一步點選處理郵件。

- 重送 ：將此封郵件從隔離區撈回。

- 不是垃圾信 ：回報給系統這封信誤攔，此封信將會由系統上的垃圾信目錄移到誤攔的正常信目錄 (不適用於電子報)。

- 白名單+重送 ：將此封郵件之寄件人郵件地址 Email Address 設定為白名單，系統將不攔截此寄件人所寄來的郵件，系統並會將該郵件重送一份給收件人。建議您可以將連絡人以及想要閱讀的電子報郵件地址加入白名單 (請將電子報以及聯絡人加入白名單)。

- 刪除 ：將此封信刪除。

➢ 點選郵件下方「按這裏登入系統查詢郵件」的超連結，可登入個人化管理系統，進一步查詢隔離郵件。

© 2021 Cellopoint Docs Team

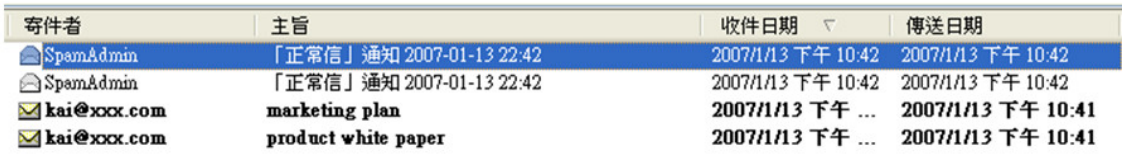
Part II

第二章 正常信通知

經由 Cellopoint 判定並放行之正常郵件 (Valid Mail)，系統會定時通知使用者某一時段放行郵件之清單，以供檢視。同時針對應該攔截而沒有攔到的「漏攔」郵件 (即垃圾信)，可以將該寄件人加入黑名單或者是讓使用者回報給系統，告知這封信漏判，系統將會做進一步智慧型自動學習，以提高攔截率。

➢ 正常信通知

使用者會收到系統定時寄出的「正常郵件」通知如下：



寄件者	主旨	收件日期	傳送日期
SpamAdmin	「正常信」通知 2007-01-13 22:42	2007/1/13 下午 10:42	2007/1/13 下午 10:42
SpamAdmin	「正常信」通知 2007-01-13 22:42	2007/1/13 下午 10:42	2007/1/13 下午 10:42
kai@xxx.com	marketing plan	2007/1/13 下午 ...	2007/1/13 下午 10:41
kai@xxx.com	product white paper	2007/1/13 下午 ...	2007/1/13 下午 10:41

正常信通知

- ❑ 寄件者：系統寄發通知信所用的寄件人名稱。此寄件者名稱是由系統管理員所定義的。
- ❑ 主旨：「正常信」通知，2007-01-13 22:42 為發送通知時間。

➢ 點選此封郵件後，可看到正常郵件清單，格式說明如下 (下圖為超連結模式通知郵件)：

正常信通知
(計算期間: 2015-01-14 00:00 ~ 2015-01-14 23:59)

編號	寄件人	主旨	收信時間	郵件大小
1	aaa@aaa.com	PenisEn1argement Pills that Work! Try it Risk Free - 100% Guaranteeed bmse 1n	2015-01-14 14:55:58	2.2 KB
2	aaa@aaa.com	confidential	2015-01-14 14:55:58	2.4 KB
3	aaa@aaa.com	I selling rolexes. do you want one? cheap rw	2015-01-14 14:55:58	7.4 KB
4	aaa@aaa.com	7雄競逐4G執照 最快明年起飆	2015-01-14 14:55:57	125.7 KB

超連結說明
這是垃圾信：回報雲端防垃圾郵件中心這些郵件是垃圾信，協助增加攔截率。

正常郵件清單

- ❑ 正常信通知：此為通知信名稱，會以綠色字體表示。

- 計算期間：格式為「年-月-日 時：分：秒 ~ 年-月-日 時：分：秒」，為過去發送通知信的時段中，第一封到最後一封放行郵件的時間。發送通知信的時段由系統管理員定義，例如每天 18:00 寄發 (通常一天一封)。

- 編號：由 1 ~N。

- 寄件人：此處顯示郵件信封 (Envelope) 上的寄件人位址 (Mail From:)，有可能會與您打開郵件後所顯示的寄件人郵件位址不同。

- 主旨：郵件標頭 (Header) 上的主旨 (Subject)。

- 收信時間：系統接收此信時間。

- 郵件大小：此信之大小，單位為 KB 或 MB。

➢ 每封郵件前面有一個超連結供使用者點選並處理郵件。

- 這是垃圾信 ：回報給系統這封信漏判，此封信將由正常信目錄移到漏攔的垃圾信目錄。

➢ 點選郵件下方「按這裏登入系統查詢郵件」的超連結，可以登入個人化管理系統，進一步查詢正常郵件。

© 2021 Cellopoint Docs Team

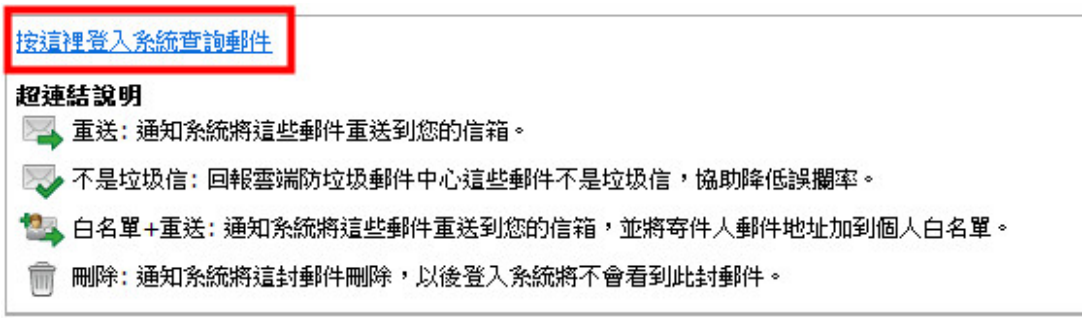
Part III

第三章 登入管理系統

系統可讓每一位使用者做個人化管理。使用者可登入管理系統，進行個人化以及黑白名單的設定以達到防堵垃圾郵件之目的 (注意：使用者的登入功能權限可經由系統管理員選擇性關閉)。

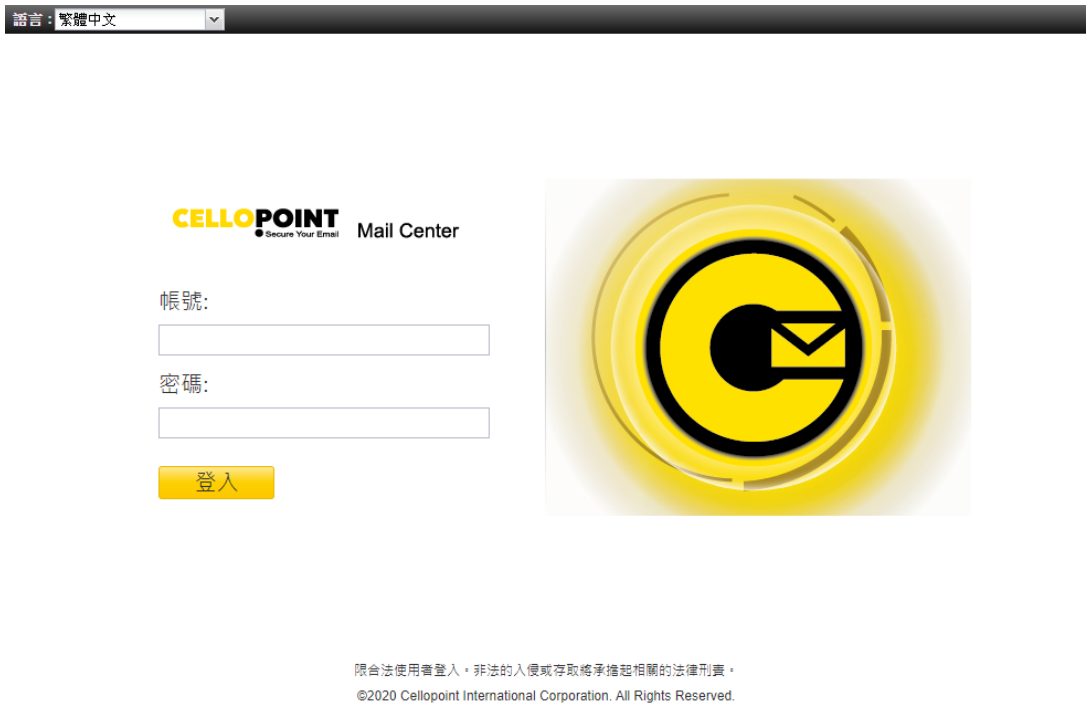
➢ 管理系統登入方式

❑ 您可以經由通知信上「按這裏登入系統查詢郵件」的連結登入管理系統，連結的有效期間為七日。



經由通知信登入系統

❑ 您也可以連結管理系統的 IP 位址，並且輸入您的帳號、密碼即可登入查閱郵件歸檔及隔離區之介面。



系統登入頁面

當您登入管理系統之後，首頁的畫面顯示如下：

登入系統後畫面

- 系統畫面之上方提供幾項相關功能可供設定，其說明如下：

- ✓ 語言：可點選開啟語言下拉式選單，包含繁體中文、英文、簡體中文及日語可供選擇。

- ✓ 時區：如系統偵測到當前登入管理介面瀏覽器的時區與設備時區不同，則會出現時區選單供設定，點選進入下拉式選單，選單中會列出當前登入管理介面的瀏覽器時區以及設備時區供選擇。

- ✓ 登入帳號：此處顯示當前登入之帳號，點選可開啟下拉式選單，選單中包含說明 (提供線上說明)、編輯 (編輯帳號設定，詳細說明請點此)? Outlook Add-in (提供 Outlook Add-in 軟體與說明) 以及登出 (登出管理中心)。

- 畫面黑色橫條下方顯示的是使用者功能鍵，有「郵件安全」、「郵件稽核」與「郵件歸檔」功能鍵。登入後，使用者會直接進入「郵件安全」裡的隔離郵件區畫面。

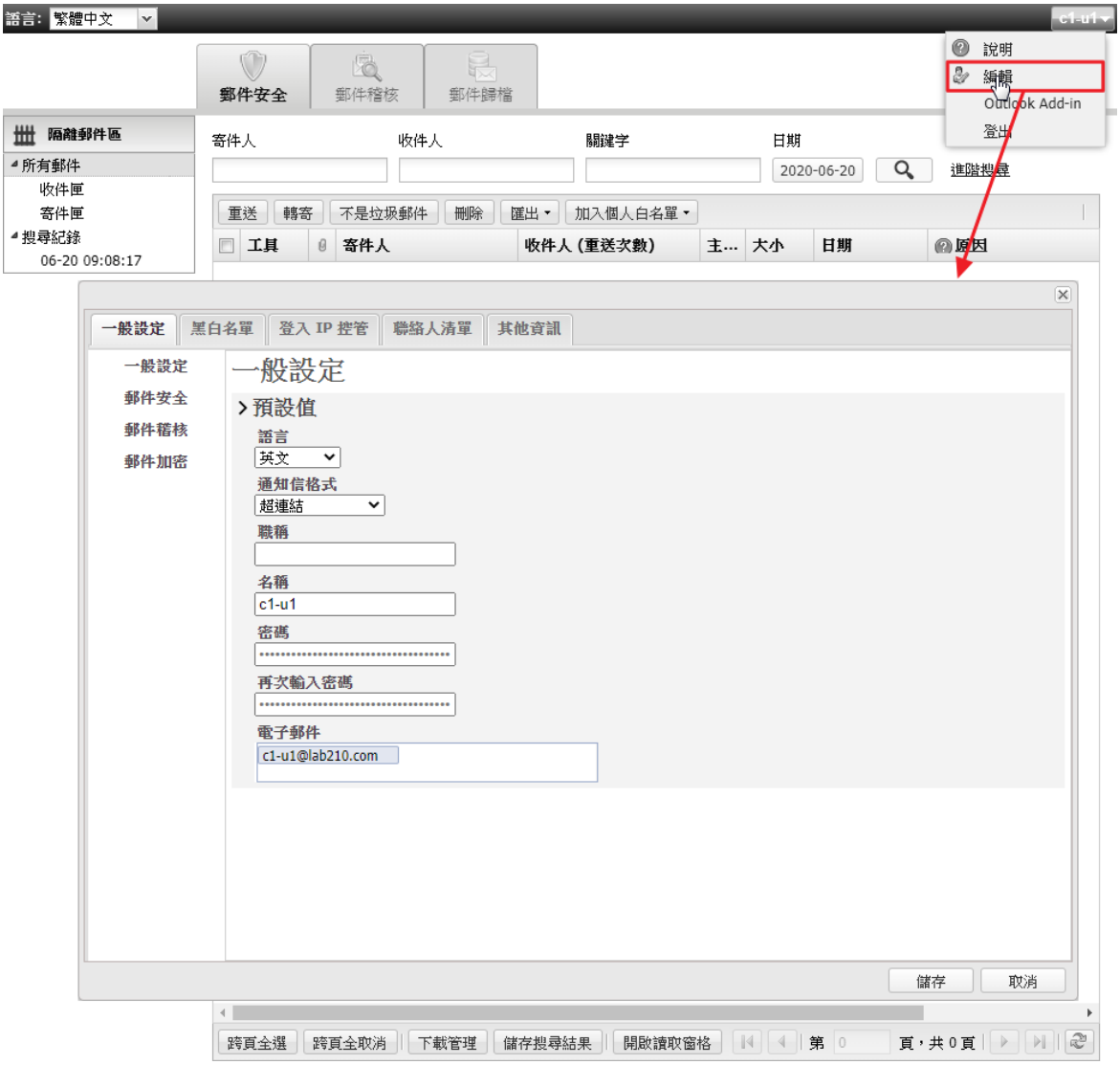
- 畫面左方的工具列則是每個功能鍵的子功能畫面，顯示項目包含郵件資料夾以及各個相關子功能，會依不同功能鍵而變換。

© 2021 Cellopoint Docs Team

Part IV

第四章 帳號管理

點擊畫面右上角選單中的「編輯」項目可開啟帳號管理設定視窗，讓使用者對自己的帳號進行一些基本項目的設定，如下圖所示。



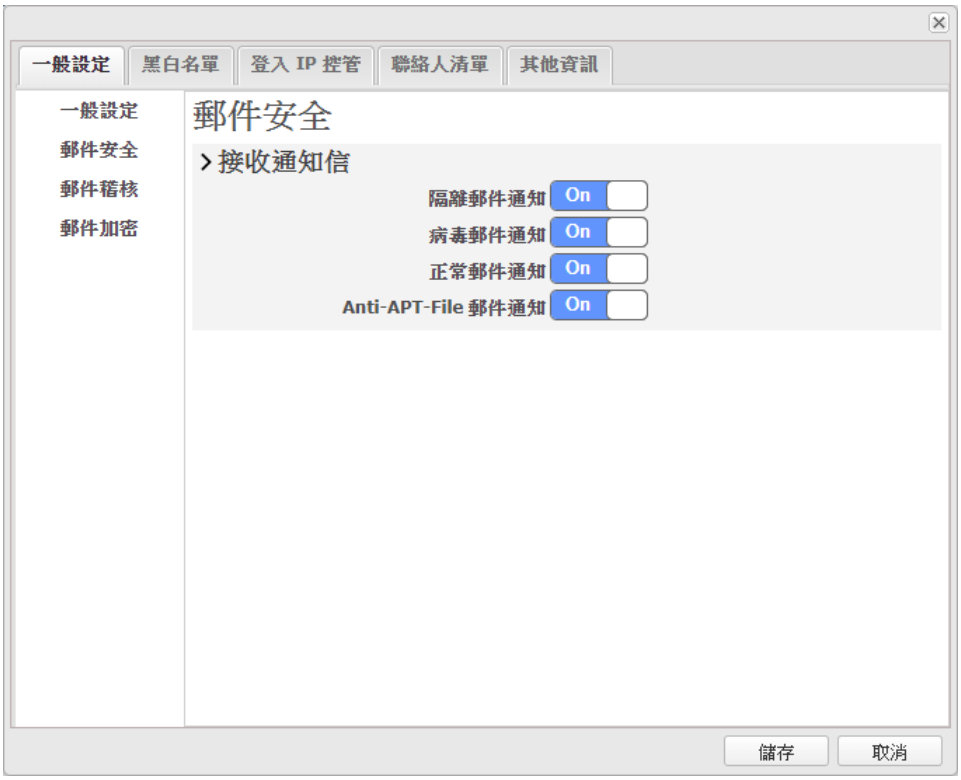
帳號管理設定視窗

帳號管理視窗包含「一般設定」、「黑白名單」、「登入 IP 控管」、「聯絡人清單」與「其他資訊」設定頁籤，使用者可依需求修改相關設定。

- 一般設定：點擊「一般設定」頁籤後，使用者可在此畫面中對自己的帳號進行相關功能的設定，例如「一般設定」、「郵件安全」、「郵件稽核」與「郵件加密」等，說明如下。

- 一般設定：使用者可在「一般設定」項目中修改自己帳號相關的預設值。
  - 預設值：
    - ✓ 語言：可選擇使用者檢視管理系統時所呈現的系統語言版本，目前可選擇英文、繁體中文、簡體中文、德文、西班牙文與日文。
    - ✓ 通知信格式：可設定使用者的通知信格式，可設定的項目為超連結、簡短格式、行動裝置與超連結 (文字版)。
    - ✓ 職稱：可在此欄位設定使用者的職稱。
    - ✓ 名稱：可設定與修改使用者帳號的顯示名稱。
    - ✓ 密碼：可設定與修改使用者帳號的密碼。
    - ✓ 再次輸入密碼：再次輸入相同的使用者帳號密碼以確認。
    - ✓ 電子郵件：輸入使用者帳號的電子郵件地址。
  - ❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。
- 郵件安全：使用者可在「郵件安全」項目中設定是否要接收系統寄發的隔離郵件通知信與病毒郵件通知信等。

© 2021 Cellopoint Docs Team



郵件安全一般設定

- 接收通知信：

  ✓ 隔離郵件通知：以滑鼠左鍵點擊 On 與 Off 開關以開啟或關閉系統隔離郵件通知信的接收功能。

  ✓ 病毒郵件通知：以滑鼠左鍵點擊 On 與 Off 開關以開啟或關閉系統病毒郵件通知信的接收功能。

  ✓ 正常郵件通知：以滑鼠左鍵點擊 On 與 Off 開關以開啟或關閉系統正常郵件通知信的接收功能。

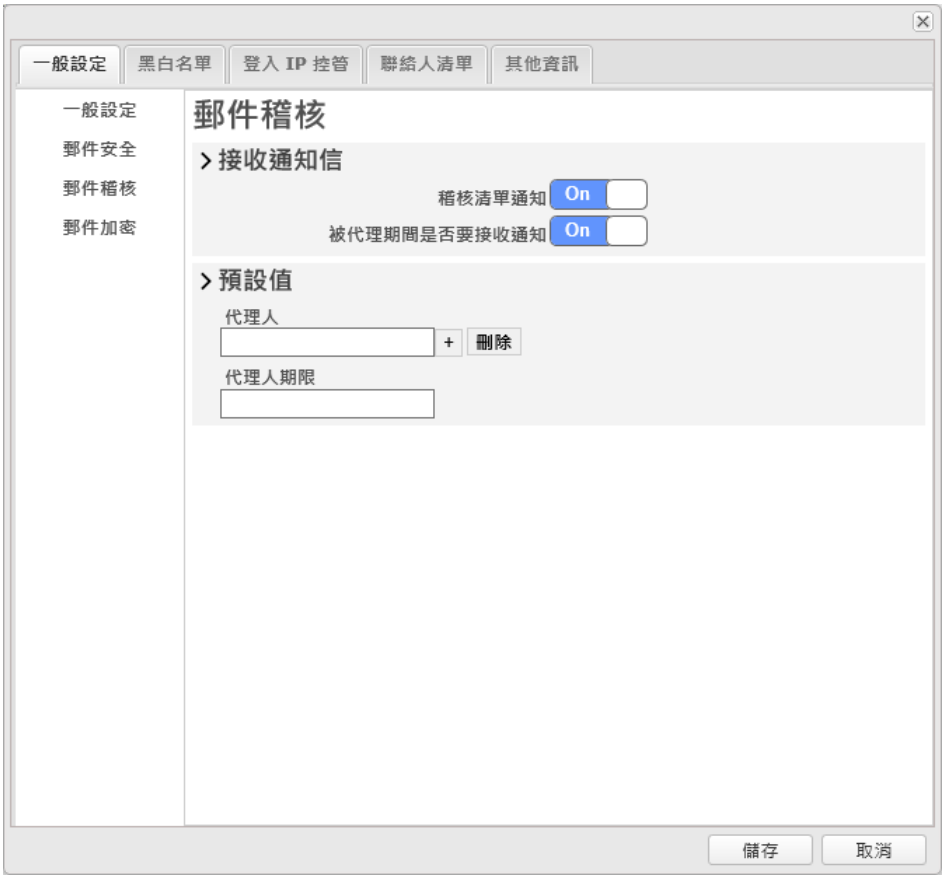
  ✓ Anti-APT-File 郵件通知：以滑鼠左鍵點擊 On 與 Off 開關以開啟或關閉 Anti-APT-File 郵件通知信的接受功能。(需搭配 Anti-APT-File 授權)

  ✓ Anti-APT-URL 郵件通知：以滑鼠左鍵點擊 On 與 Off 開關以開啟或關閉 Anti-APT-URL 郵件通知信的接受功能。(需搭配 Anti-APT-URL 授權)

❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。

❑ 郵件稽核：使用者可在「郵件稽核」項目中設定是否要接收系統寄發的稽核清單通知信以及稽核代理人設定。

❖ 此項目只有在搭配郵件稽核授權時才會出現。



郵件稽核一般設定

- 接收通知信：

  ✓ 稽核清單通知：以滑鼠左鍵點擊 On 與 Off 開關以開啟或關閉使用者帳號對系統稽核清單通知信的接收功能。

  ✓ 被代理期間是否要接收通知：以滑鼠左鍵點擊 On 與 Off 開關以開啟或關閉被代理期間是否要接收通知信的功能。

- 預設值：

© 2021 Cellopoint Docs Team

✓ 代理人：可設定使用者的稽核代理人，點擊代理人欄位旁邊的新增 + 鍵，會出現帳號列表可供選擇，以滑鼠左鍵雙擊帳號列表中欲設定為稽核代理人的帳號，即可將其設定為使用者的稽核代理人。

✓ 代理人期限：可設定該稽核代理人帳號的使用期限，以滑鼠左鍵直接點擊空白的稽核代理人期限欄位，會出現時間年曆功能表可供設定，可依年、月、日、時、分來設定稽核代理人期限的時間值。

代理人期限

❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。

❑ 郵件加密：使用者可在「郵件加密」項目中設定郵件的加密密碼與密碼通知信的語言。

❖ 此項目只有在搭配郵件加密授權時才會出現。

© 2021 Cellopoint Docs Team

郵件加密一般設定

- 預設值：

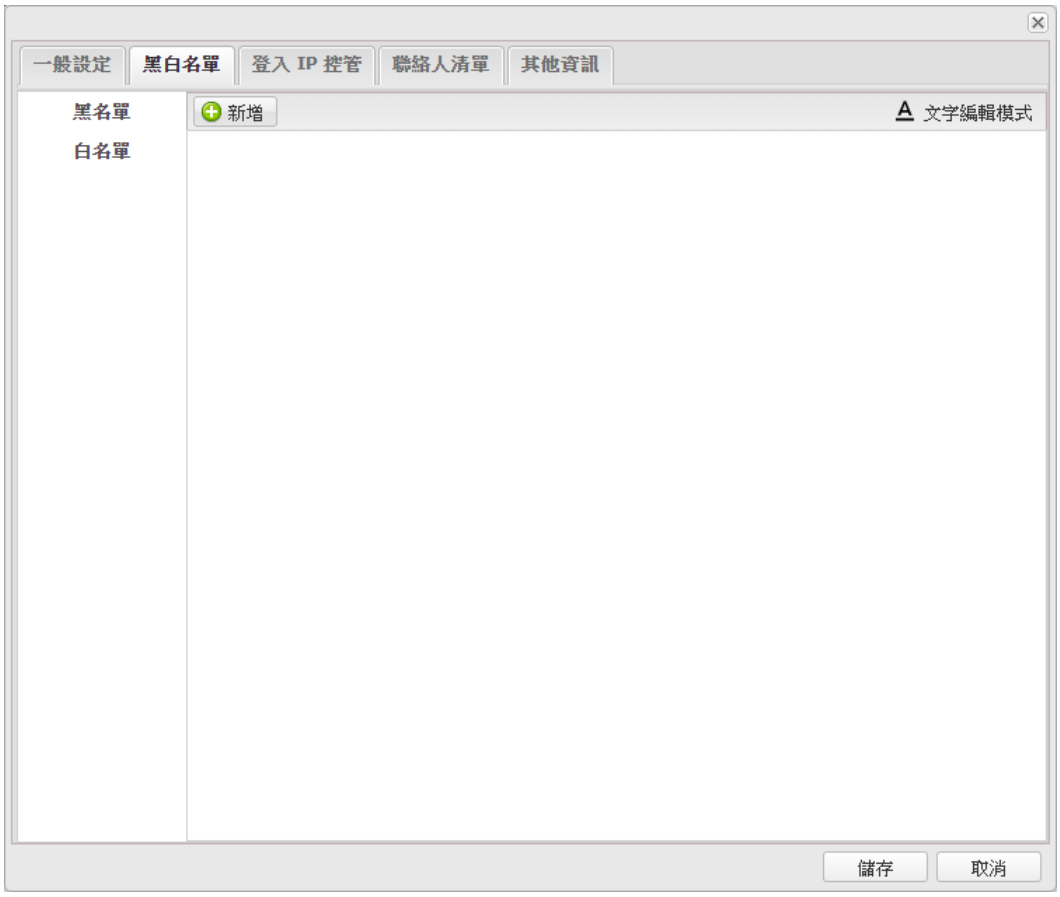
  ✓ 加密密碼：使用者可在此欄位中直接輸入欲設定的郵件加密密碼。

  ✓ 密碼通知信語言：使用者可在此選擇寄發密碼通知信的語言版本，目前可選擇的語言有英文、繁體中文、簡體中文、德文、西班牙文與日文。

❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。

➢ 黑白名單：使用者可以透過設定寄件人的黑白名單來決定一封信是否為垃圾郵件。點選黑白名單頁籤後，畫面會出現 2 個選項。第 1 個是黑名單，使用者可在此加入郵件黑名單的寄件人郵件位址及 IP 位址，當郵件寄件人的 IP 位址或郵件地址符合此設定值，則該郵件會被視為垃圾郵件。第 2 個是白名單，使用者可在此加入郵件白名單的寄件人郵件位址及 IP 位址，當郵件寄件人的 IP 位址或郵件地址符合此設定值，則該郵件會被視為正常郵件。

© 2021 Cellopoint Docs Team



黑白名單

- 黑名單：使用者可在此加入郵件黑名單的寄件人郵件位址及 IP 位址，當郵件寄件人的 IP 位址或郵件地址符合此設定值，則該郵件會被視為垃圾郵件。進入此頁面後，使用者可以按「新增」新增 鍵以新增欲列入黑名單的寄件人郵件地址與 IP 位址。
  - 格式：只能輸入 @xxx.com 或是 xxx@xxx.com。
  - 限制：名單最大長度為 1000 筆。
  - 文字編輯模式：亦可使用文字編輯模式編輯郵件地址及 IP 位址資料，複製內容後，將其貼入空格內，並且按「儲存」即可。
- 白名單：使用者可在此加入郵件白名單的寄件人郵件位址及 IP 位址，當郵件寄件人的 IP 位址或郵件地址符合此設定值，則該郵件會被視為正常郵件。進入此頁面後，

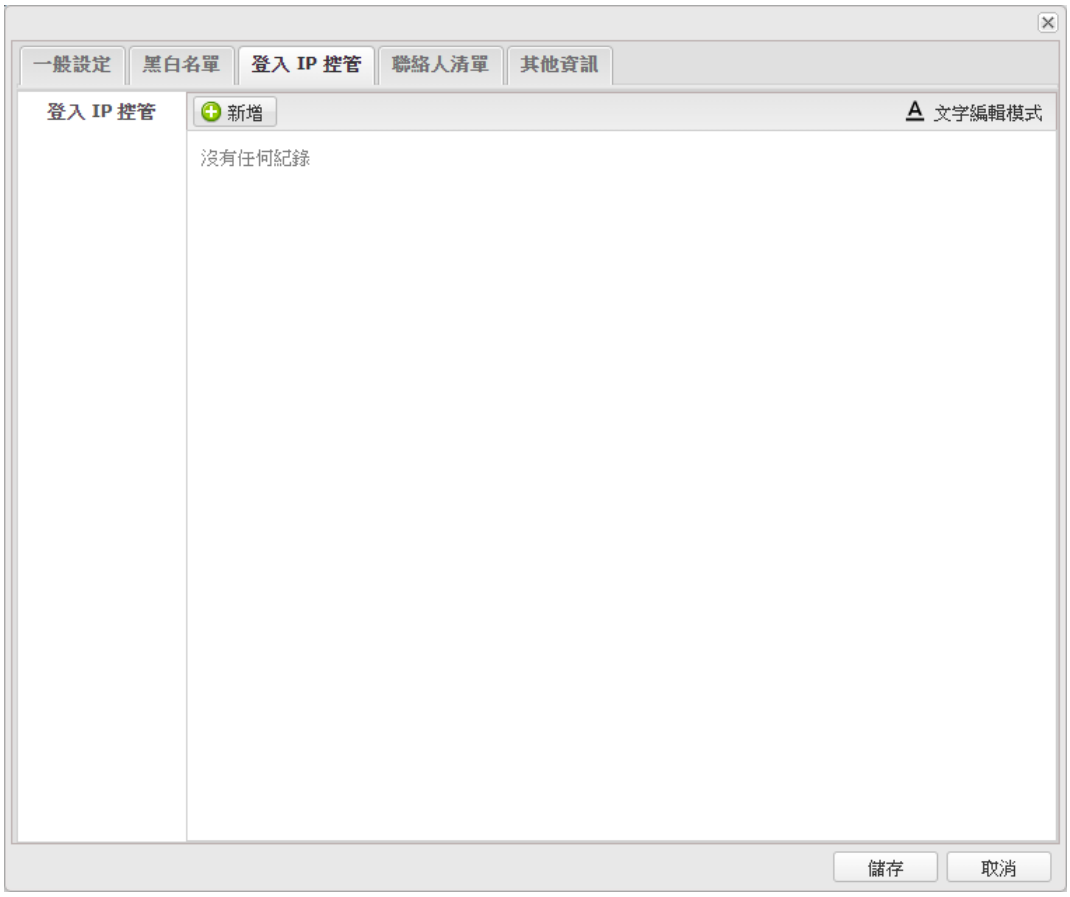
使用者可以按「新增白名單」新增鍵以新增欲列入白名單的寄件人郵件地址與 IP 位址。

- 格式：只能輸入 @xxx.com 或是 xxx@xxx.com。
- 限制：名單最大長度為 1000 筆。
- 文字編輯模式：亦可使用文字編輯模式編輯郵件地址及 IP 位址資料，複製內容後，將其貼入空格內，並且按「儲存」即可。

❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。

➢ 登入 IP 控管：使用者可在此欄位內加入允許登入的使用者 IP 位址，當使用者帳號的 IP 位址符合此設定值，便可順利登入管理系統。進入此頁面後，使用者可以按「新增」新增鍵以新增欲列入 IP 控管名單的 IP 位址。

© 2021 Cellopoint Docs Team



登入 IP 控管

- 格式：可為單一 IP 位址或是網段，例如：

  192.168.1.107

  192.168.1.0/24

  192.168.1.0/255.255.255.0

- 限制：名單最大長度為 1000 個字元。

- 文字編輯模式：亦可使用文字編輯模式編輯郵件地址及 IP 位址資料，複製內容後，將其貼入空格內，並且按「儲存」即可。

❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。

➢ 聯絡人清單：這裡會列出該使用者的所有聯絡人資訊，包含「郵件地址」、「顯示名稱」以及「註解」。系統將會提高對所列聯絡人的被偽冒風險評估。

❖ 此頁籤只有在搭配 Anti-BEC 授權時才會出現。

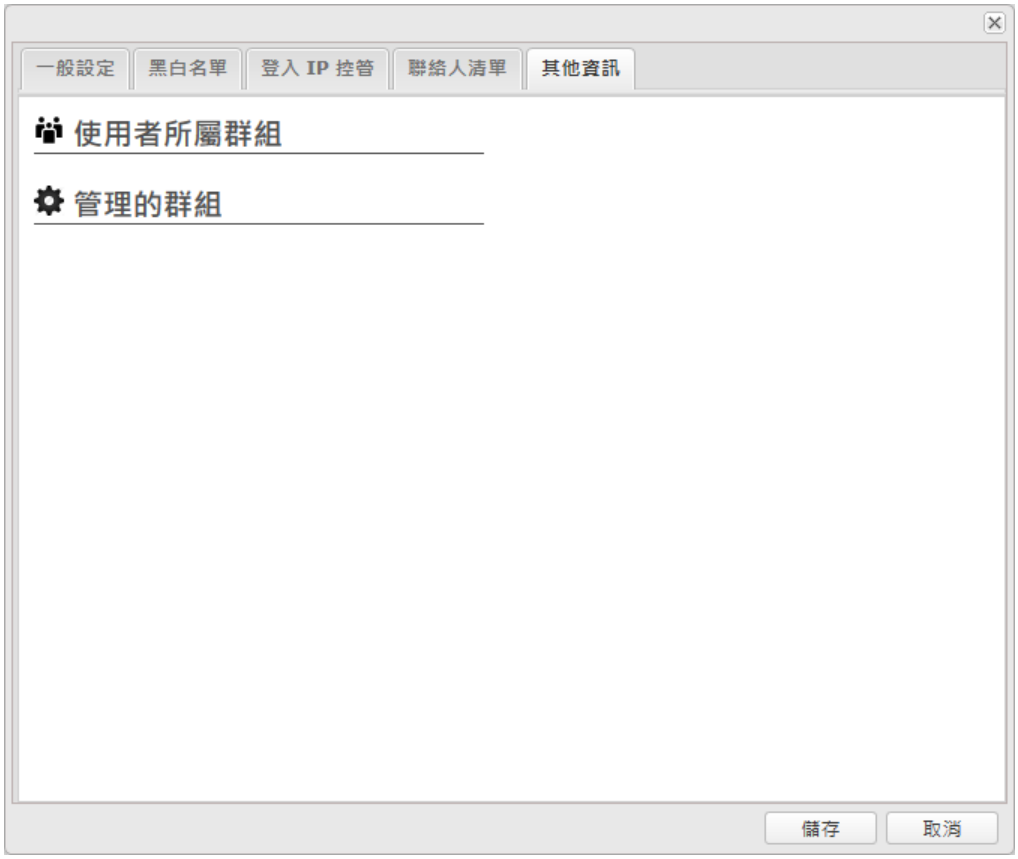
聯絡人清單

❑ 新增聯絡人：點擊「新增」鍵開啟「新增聯絡人資訊」視窗，於視窗中填入「郵件地址」、「註解」後，於視窗下方點擊「新增」鍵可新增顯示名稱，按下後會新增一列空白欄位，可直接於欄位中輸入欲設定的顯示名稱。如欲編輯已設定的顯示名稱，點擊編輯 圖示即可。亦可點擊「文字編輯模式」鍵進入文字編輯模式新增或編輯顯示名稱。上述項目設定完成後，請按「儲存」鍵完成新增。請特別注意，為提升偵測偽冒郵件的精確度，強烈建議填入聯絡人的母語姓名、護照名、別名等可能使用的顯示名稱。

❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。

© 2021 Cellopoint Docs Team

➢ 其他資訊：此處可顯示使用者所屬的群組與使用者管理的群組。



其他資訊

❑ 使用者所屬群組：顯示使用者所屬群組。

❑ 管理的群組：顯示該帳號管理的群組。

❖ 注意：以上各項設定修改完畢之後，必須按下方的「儲存」鍵方能完成設定。

Part V

第五章 隔離郵件區

登入管理系統後，使用者會直接進入「郵件安全」裡的隔離郵件區畫面。

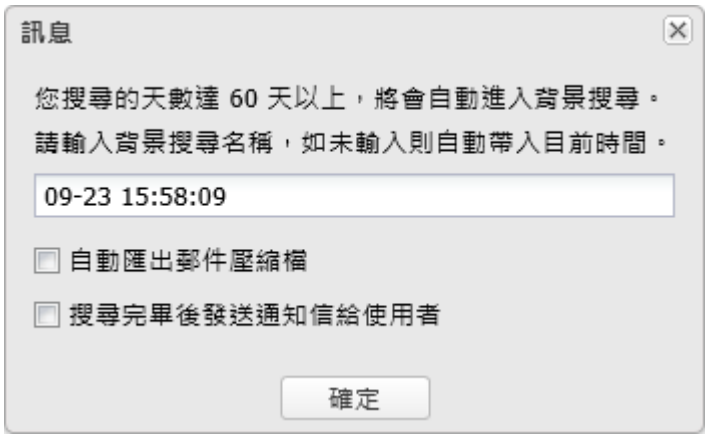
隔離郵件區

畫面左方的工具列會顯示隔離郵件區的收件匣與寄件匣項目，可供使用者選擇。所有被系統判定為需要隔離處理的郵件皆會放在隔離郵件區的收件匣中。

- 所有郵件：點選隔離郵件區可檢視所有被隔離的郵件。隔離郵件區包含「收件匣」、「寄件匣」以及「搜尋紀錄」子資料夾。點選「收件匣」或是「寄件匣」可檢視收到或是寄出被隔離的郵件。

- 隔離郵件顯示區：畫面右方的顯示區包含隔離郵件清單、工具列以及搜尋條件。搜尋條件包含寄件者、收件者、關鍵字和日期可供設定。

- 郵件搜尋條件：在此設定欲搜尋的郵件條件，再按下搜尋 鍵，系統即會開始進行搜尋，並且可很迅速地列出郵件搜尋結果。如於日期欄位設定之搜尋天數大於設定的預設背景搜尋天數，則系統會跳出訊息視窗，告知將進入背景搜尋(background search)，搜尋完畢後系統將會通知登入檢視搜尋結果。亦可於該視窗中設定是否自動匯出郵件壓縮檔以及搜尋完畢後是否發送通知給使用者。



背景搜尋通知視窗

- 關鍵字欄位可輸入搜尋中英混合的關鍵字，但僅可輸入全繁中或全簡中的關鍵字，如輸入繁簡混合的關鍵字可能無法進行正確的搜尋，詳細敘述參見下方的繁簡兼容說明。

  - 支援全反向的關鍵字搜尋，可全排除，也可排除多個關鍵字。例如欲搜尋寄給 user1 但不包含關鍵字 xxx 的郵件，可於收件人欄位輸入 *user1*，並於關鍵字欄位輸入 *-xxx* 進行搜尋。

  - 輸入關鍵字搜尋時可包含以下的布林符號 (運算順序由左至右。若式子中有括弧，則會優先做運算。)：

    a. | (pipe **符號**)：代表或(OR)。其前後必須要包含空格。若沒有以空格做區隔，會將其視為一個字串搜尋。

    b. - (**減號**)：代表非、不包含 (NOT)。如果在字串中間的話減號前後必須要包含空格，如果在字串開頭的話減號前可以沒有空格代表排除。若沒有以空格做區隔，會將其視為一個字串搜尋。

    c. + (**加號**)：代表和、並且 (AND)。 前後必須包含空格。若沒有以空格做區隔，會將其視為一個字串搜尋。

    d. ( ) (**括弧**) : 在運算子裡優先做運算。若前方有其他運算符號需要空一格，若為遇到字串無須空格。

    e. " "(**雙引號**) : 在雙引號裡的字會被視為一個字串。前後不需空格。若搜尋的字串有單邊括弧，需要以雙引號做查詢。

✓ 範例

	關鍵字	意義
1	apple + orange	搜尋同時出現 *apple* 和 *orange* 的文件
2	apple | orange	搜尋出現 *apple* 或 *orange* 的文件
3	apple - orange	搜尋出現 *apple* 但沒有出現 *orange* 的文件
4	apple-orange	搜尋出現 *apple-orange* 字串的文件
5	- apple	搜尋沒有出現 *apple* 的文件
6	apple + orange | banana	搜尋 同時有出現 *apple* 和*orange* 或 有出現 *banana* 的文件
7	apple + (orange | banana)	搜尋 有出現 *orange* 或 *banana* 並且 有出現 *apple* 的文件
8	apple + (orange | (banana - wine))	搜尋 有出現 *banana* 但沒有出現*wine* 或*orange* 並且有出現 *apple* 的文件
9	apple | (- orange)	搜尋 有出現 *apple* 或 沒有出現*orange* 的文件
10	"(apple"	搜尋 有出現 *(apple* 的文件

o 搜尋小技巧

– 處理AND運算子時，系統發現左邊關鍵字已無搜尋結果，就不會再搜尋右邊的關鍵字，所以建議把出現頻率較低的關鍵字放在關鍵字組合中的最左邊。

– 假設apple出現的頻率較高，但banana 出現的頻率較低。建議搜尋 banana + apple 會比搜尋 apple + banana 的效果更佳。

❖請注意: 一般來說，空格可視為加號(AND)使用，但是僅限於搜尋條件較為簡單，沒有連接其他布林符號或勾選繁簡兼容時使用。例如: apple banana orange 即會和 apple + banana + orange 查詢的結果一樣。

● 複數關鍵字欄位的規則

以上描述的是輸入單一關鍵字欄位時的規則 (例如只輸入 subject 參數)。當輸入複數關鍵字欄位時 (例如同時輸入 subject 和 body 兩個參數)，會先算出各欄位搜尋結果，再按照所輸入的搜尋條件關聯OR 或搜尋條件關聯NOT 來計算得到最終結果。

- ✓ 搜尋條件關聯OR 時：在各關鍵字欄位輸入關鍵字，只要信件有其中一個關鍵字，皆會被列出。例如: 在關鍵字欄位輸入 Apple OR Banana，會查詢到只有Apple、只有Banana以及同時包含Apple和Banana的信件 。

- ✓ 搜尋條件關聯NOT 時: 常用於排除不相關的關鍵字，在各關鍵字欄位輸入關鍵字，用此關聯，會列出前面關鍵字不含有後面關鍵字的信件。例如: 在關鍵字欄位輸入 Apple NOT Banana，會查詢到有Apple而不包含Banana的信件。

- ✓ 沒有輸入以上的搜尋條件關聯時: 預設以AND條件來搜尋，搜尋結果會同時包含所有關鍵字的信件；若有其中一個關鍵字沒有出現在信件裡，就會無法查詢到。例如: 在關鍵字欄位輸入 Apple Banana，會查詢到只有同時包含Apple和Banana的信件。

- ❖ 請注意: 在使用多欄位搜尋時，不支援使用括號查詢內容。

➢ 搜尋紀錄：點選「搜尋紀錄」子資料夾可檢視搜尋過的郵件紀錄，系統會保留最近的 10 筆紀錄。

➢ 進階搜尋：可點選進階搜尋開啟搜尋條件視窗，於視窗中設定更精確的搜尋條件，可設定的條件說明如下。

© 2021 Cellopoint Docs Team

隔離郵件區進階搜尋

- 已儲存的搜尋條件：可自下拉選單選擇並載入先前儲存的搜尋條件。
- 日期：可設定的日期條件包含「今天」、「昨天」、「最近」以及「自訂」。
  - 今天：可搜尋今天所有的隔離郵件。

- 昨天：可搜尋昨天所有的隔離郵件。
- 最近：可搜尋最近某個時間區間內的所有隔離郵件。請於空白欄位輸入欲搜尋最近__天、最近__週、最近__個月或最近__年的隔離郵件。
- 自訂：可自訂搜尋某個時間區間內的所有隔離郵件。點擊「開始」與「結束」欄位旁的月曆 按鍵開啟下拉式月曆，即可設定郵件搜尋的開始與結束日期範圍，單位為天。

❑ 方向：可設定郵件方向為「寄內」、「寄外」、「本地」或「中繼」。

❑ 搜尋條件關聯：可設定各搜尋條件彼此間之關聯。

- 且 (全部條件皆符合)。
- 或 (任一條件符合)。
- 非 (排除條件)。

❑ 寄件人：可設定郵件搜尋條件的寄件人相關資訊，提供「電子郵件/名稱」與「IP 位址/網域名稱」兩個欄位供設定。點擊寄件人會另外開啟新分頁，顯示進階條件搜尋範例。

❑ 收件人：可設定郵件搜尋條件的收件人相關資訊，提供「電子郵件/名稱」與「IP 位址/網域名稱」兩個欄位供設定。點擊收件人會另外開啟新分頁，顯示進階條件搜尋範例。

❑ 關鍵字：可設定郵件搜尋條件的關鍵字相關資訊，有「全文檢索」、「主旨」、「郵件內文」、「原因」、「標籤」、「Message ID」以及「附件」欄位供設定。點擊關鍵字會另外開啟新分頁，顯示進階條件搜尋範例。

❑ 繁簡兼容：可用繁體字查詢到簡體字的信件，反之，亦然。但此功能只能查詢到全繁體或全簡體信件搜尋使用，也無法將慣用語做轉換。若無法搜尋到目標關鍵字，建議不要於進階搜尋視窗內勾選「繁簡兼容」選項，請直接在「全文檢索」等欄位輸入欲搜尋的關鍵字。

- 以下方式勾選「繁簡兼容」選項無法查到想要資訊:

- ✖ 信件內容文字是繁簡夾雜，例如： 基點資讯(前兩字繁體、後兩字簡體)、基点資讯(繁體、簡體、繁體、簡體)
- ✖ 繁體簡體慣用語轉換，例如：(繁體)硬碟→(簡體)硬盤、(繁體)晶片→(簡體)芯片
- ❖ 若想要查到繁簡夾雜的文件，請不要勾選「繁簡兼容」選項，直接在「全文檢索」等欄位搜尋正確的關鍵詞，如以「基点資讯」做為關鍵字搜尋。

❑ 時間：可設定郵件搜尋條件的時間相關資訊，請於「開始」與「結束」欄位輸入欲搜尋的時間區間，單位為小時與分鐘。

❑ 排序：可設定郵件搜尋條件的排序方式與型態。

- 排序方式：可設定的排序方式包含「時間」、「主旨」、「寄件人」與「郵件大小」。
- 排序：可選擇「降序」或「升序」。

❑ 郵件大小：可設定欲搜尋的郵件大小範圍，單位為 KB。

❑ 重送次數：可設定以郵件重送次數搜尋郵件。

❑ 預設條件：可設定預設的郵件搜尋條件來進行個資偵測篩選，項目如下：

- 密件副本：會偵測並搜尋出帶有密件副本的郵件。
- 帶有附件檔：會偵測並搜尋出帶有附件檔的郵件。
- 帶有壓縮檔附件：會偵測並搜尋出帶有壓縮檔附件的郵件。
- 帶有無法解壓附件檔：會偵測並搜尋出帶有無法解壓附件檔的郵件。
- 要求讀信回條：會偵測並搜尋出帶有要求讀信回條的郵件。
- S/MIME 加密：會偵測並搜尋出有 S/MIME 加密的郵件。
- S/MIME 簽章：會偵測並搜尋出具有 S/MIME 簽章的郵件。

© 2021 Cellopoint Docs Team

- 高重要性：會偵測並搜尋出標示為高重要性的郵件。
- 指紋碼已加入黑名單 : 會搜尋出已被加入指紋碼黑名單的郵件。

❑ (TW) 智能識別碼類別：

- 身分證字號：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區身分證字號的郵件。
- 姓名：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區姓名的郵件。
- 地址：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區地址的郵件。
- 市話：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區一般電話號碼的郵件。
- 手機：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區行動電話號碼的郵件。
- 信用卡號碼：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區信用卡號碼的郵件。

❑ (CN) 智能識別碼類別：

- 身分證字號：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區身分證字號的郵件。
- 姓名：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區姓名的郵件。
- 地址：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區地址的郵件。
- 市話：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區一般電話號碼的郵件。
- 電話 (市話和手機)：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區一般電話與行動電話號碼的郵件。
- 手機：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區行動電話號碼的郵件。
- 信用卡號碼：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區信用卡號碼的郵件。

❑ 回報類型: 可勾選搜尋經回報為「不是垃圾郵件」和「誤分類電子報」的郵件。

© 2021 Cellopoint Docs Team

- 回報狀態：針對回報的信件進行搜尋，並可搜尋不同處理狀態的郵件，選項包含「所有回報狀態」、「授權碼已過期」、「已回報」、「本機設定隔離或放行」、「回報已解」和「無法回報」。

- 自訂搜尋：可設定依據郵件內個資筆數的多寡來進行搜尋、偵測與篩選，設定步驟如下：

  - 設定要偵測的個資條件，選項如下：

    - ✓ (TW) 手機：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區手機的郵件。
    - ✓ (TW) 姓名：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區姓名的郵件。
    - ✓ (TW) 地址：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區地址的郵件。
    - ✓ (TW) 信用卡號碼：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區信用卡號碼的郵件。
    - ✓ (TW) 身分證字號：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區身分證字號的郵件。
    - ✓ (TW) 外籍人士居留證號碼：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區外籍人士居留證號碼的郵件。
    - ✓ (TW) 市話：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區市話的郵件。
    - ✓ (TW) 生日：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區民眾生日資料的郵件。
    - ✓ (TW) 銀行帳號：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區銀行帳號的郵件。
    - ✓ (TW) 車牌號碼：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區車牌號碼的郵件。
    - ✓ (TW) 電子郵件：會偵測並搜尋出內容含有台灣地區電子郵件地址的郵件。
    - ✓ (CN) 身分證字號：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區身分證字號的郵件。
    - ✓ (CN) 姓名：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區姓名的郵件。
    - ✓ (CN) 地址：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區地址的郵件。

© 2021 Cellopoint Docs Team

- ✓ (CN) 市話：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區市話的郵件。
- ✓ (CN) 手機：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區手機的郵件。
- ✓ (CN) 電話 (市話和手機)：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區市話和手機的郵件。
- ✓ (CN) 信用卡號碼：會偵測並搜尋出內容含有大陸地區信用卡號碼的郵件。

- 選擇個資筆數的計算符號：在此欄位選擇計算條件的符號，選項包含大於 (>)、等於 (=)、小於 (<) 與不等於 (!=)。
- 填入個資筆數門檻值：在此欄位中填入欲計算條件的基準數目。
- 填入個資筆數門檻值：在此欄位中填入欲計算條件的基準數目。新增自訂搜尋條件： 當前述 3 個項目都設定完成後，請按下「綠色加號按鍵」來新增自訂搜尋條件，自訂搜尋條件便會出現在下方欄位中。
- 設定分隔符號：若需要同時設定多個搜尋條件時，需在各個不同條件之間，插入分隔符號，可點擊左右括弧鍵 ((/)) 來加入括弧。
- 條件匹配方式：可選擇用 and (且) 方式將不同的搜尋條件同時進行匹配來搜尋郵件，此時需要所有的條件都匹配，才算匹配到此搜尋條件。也可用 or (或) 方式將不同的搜尋條件同時進行匹配來搜尋郵件，此時只要所有條件中有任何一個條件匹配，就算匹配到此搜尋條件。設定方法為點擊的「and」 and 或「or」 or 鍵來加入搜尋條件。

新增自訂搜尋條件

❖ 上述搜尋條件設定完成後，點擊視窗下方的「搜尋」 鍵，系統即會開始搜尋信件。按「儲存」 鍵 ，則可儲存此次設定的搜尋條件，可供日後使用。按「重設」 鍵則可清除搜尋條件。

➢ 隔離郵件區工具列：隔離郵件區的上方與下方分別有「重送」、「轉寄」、「不是垃圾郵件」、「刪除」、「標記」、「匯出」、「加入個人白名單」、「跨頁全選」、「跨頁全取消」、「下載管理」、「儲存搜尋結果」與「開啟讀取窗格」功能鍵，說明如下：

❑ 重送：勾選郵件後，再按重送鍵，被勾選的郵件會寄送到您的信箱。

❑ 轉寄：勾選郵件後，再按轉寄鍵，此時畫面會出現轉寄對話框，請在該對話框中的收件人空格內填入郵件地址，再按「發送」鍵，則被勾選的郵件會寄送到該郵件地址。

轉寄郵件

❑ 不是垃圾郵件：當發現到垃圾信郵件區中有被誤攔的正常信，可勾選該郵件，再按「不是垃圾郵件」的按鍵，被勾選的郵件會被註記，並回報給系統知悉。

❑ 刪除：勾選郵件後，再按刪除鍵，被勾選的郵件會被刪除。

❑ 標記：使用者可以把重要的郵件加上標籤，日後點擊標記郵件匣，即可立即顯示該郵件。(此按鍵會視使用者權限而開啟或關閉)

❑ 匯出：匯出功能可將選取之郵件匯出成 CSV 檔、HTML 檔、PDF 檔或是郵件壓縮檔。勾選郵件後，再按「匯出」鍵，便可選擇要將郵件匯出為何種格式，說明如下：

- 匯出成 CSV 檔：勾選郵件後，點擊「匯出」鍵並選擇「匯出成 CSV」選項，則螢幕上會出現「匯出成 CSV」視窗，如下圖所示，此視窗可供使用者編輯與設定匯出成 CSV 檔的選項，說明如下：

匯出隔離郵件 (CSV)

✓ 匯出方式：使用者可以選擇郵件檔案匯出的方式，有「儲存至本機」與「匯出至郵件」兩種方式可以選擇。

- o 儲存至本機：若選擇此選項，可將匯出的 CSV 檔儲存至本機中。
- o 匯出至郵件：若選擇此選項，可將匯出的 CSV 檔以郵件送出。
  - – 收件者郵件地址：選擇「匯出至郵件」選項後，此欄位可讓使用者輸入欲發送含有此匯出檔案郵件的收件人地址。

© 2021 Cellopoint Docs Team

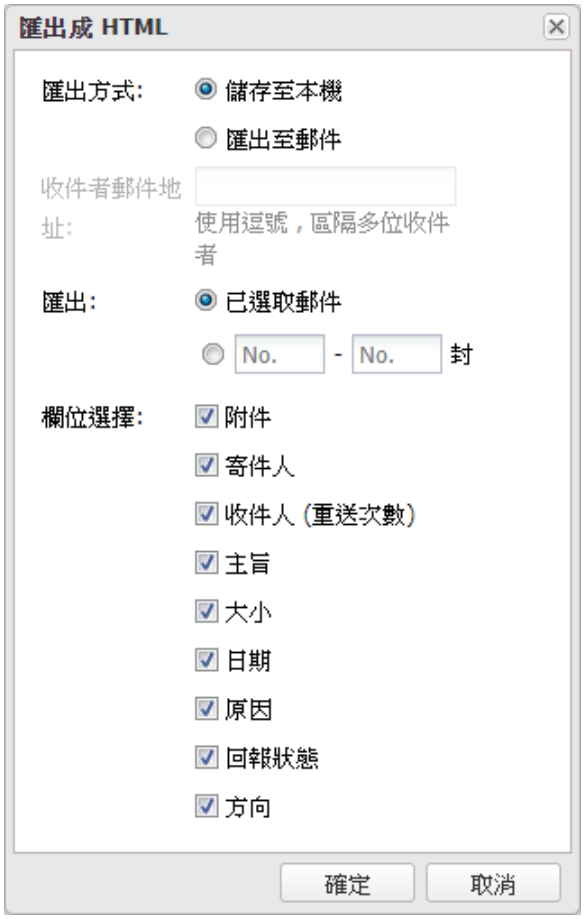
✓ 匯出：可勾選欲匯出的郵件，可選擇的選項為「已選取郵件」或是直接將欲匯出的郵件排序編號輸入空白欄位中。

✓ 檔案名稱：可在此欄位內編輯、設定與修改欲匯出的 CSV 檔案名稱。

✓ 欄位選擇：此欄位可讓使用者依需求設定欲顯示的 CSV 檔案欄位，使用者可依需求勾選域顯示的各個欄位。可勾選的欄位有：附件、寄件人、收件人?主旨、大小、日期、原因與回報狀態。

❖ 完成以上各項設定之後，按「匯出成 CSV」視窗右下角的「匯出」鍵以匯出檔案，或按「取消」鍵以取消匯出動作。

- 匯出成 HTML 檔：勾選郵件後，點擊「匯出」鍵並選擇「匯出成 HTML」選項，則螢幕上會出現「匯出成 HTML」視窗，如下圖所示，此視窗可供使用者編輯與設定匯出成 HTML 檔的選項，說明如下：



匯出隔離郵件 (HTML)

✓ 匯出方式：使用者可以選擇郵件檔案匯出的方式，有「儲存至本機」與「匯出至郵件」兩種方式可以選擇。

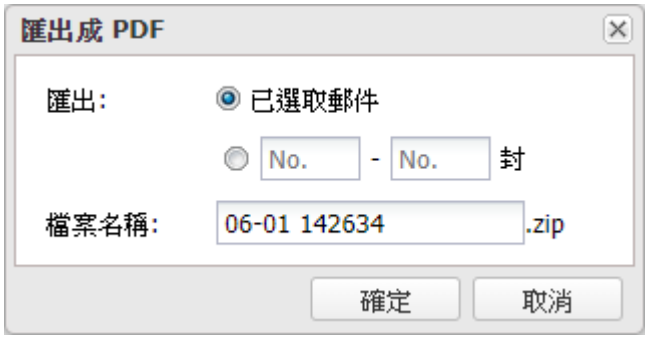
- o 儲存至本機：若選擇此選項，可將匯出的 HTML 檔儲存至本機中。
- o 匯出至郵件：若選擇此選項，可將匯出的 HTML 檔以郵件送出。
  - – 收件者郵件地址：選擇「匯出至郵件」選項後，此欄位可讓使用者輸入欲發送含有此匯出檔案郵件的收件人地址。

✓ 匯出：可勾選欲匯出的郵件，可選擇的選項為「已選取郵件」或是直接將欲匯出的郵件排序編號輸入空白欄位中。

✓ 欄位選擇：此欄位可讓使用者依需求設定欲顯示的 HTML 檔案欄位，使用者可依需求勾選域顯示的各個欄位。可勾選的欄位有：附件、寄件人、收件人、主旨、大小、日期、原因與回報狀態。

❖ 完成以上各項設定之後，按「匯出成 HTML」視窗右下角的「確定」鍵以匯出檔案，或按「取消」鍵以取消匯出動作。

● 匯出成 PDF 檔：勾選郵件後，點擊「匯出」鍵並選擇「匯出成 PDF」選項，則螢幕上會出現「匯出成 PDF」視窗，如下圖所示，此視窗可供使用者編輯與設定匯出為 PDF 檔的選項，說明如下：



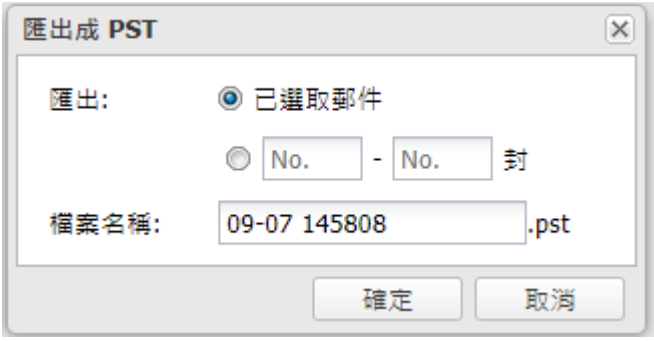
匯出隔離郵件 (PDF)

✓ 匯出：可勾選欲匯出的郵件，可選擇的選項為「已選取郵件」或是直接將欲匯出的郵件排序編號輸入空白欄位中。

✓ 檔案名稱：可在此欄位內編輯、設定與修改欲匯出的 PDF 檔案名稱。

❖ 完成以上各項設定之後，按「匯出成 PDF」視窗右下角的「確定」鍵以匯出檔案，或按「取消」鍵以取消匯出動作。

- 匯出成 PST 檔：勾選郵件後，點擊「匯出」鍵並選擇「匯出成 PST」選項，則螢幕上會出現「匯出成 PST」視窗，如下圖所示，此視窗可供使用者編輯與設定匯出為 PST 檔的選項，說明如下：



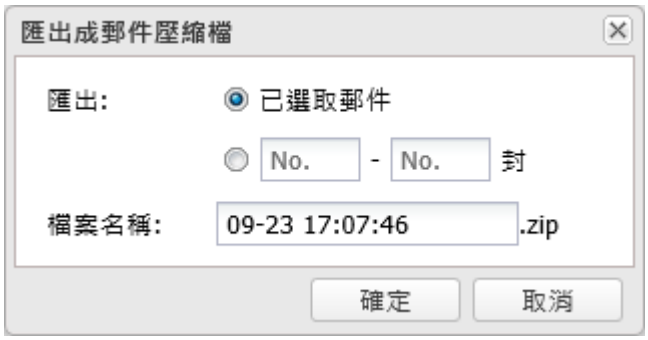
匯出隔離郵件 (PST)

✓ 匯出：可勾選欲匯出的郵件，可選擇的選項為「已選取郵件」或是直接將欲匯出的郵件排序編號輸入空白欄位中。

✓ 檔案名稱：可在此欄位內編輯、設定與修改欲匯出的 PST 檔案名稱。

❖ 完成以上各項設定之後，按「匯出成 PST」視窗右下角的「確定」鍵以匯出檔案，或按「取消」鍵以取消匯出動作。

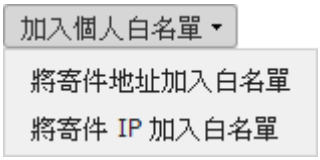
- 匯出成郵件壓縮檔：勾選郵件後，點擊「匯出」鍵並選擇「匯出成郵件壓縮檔」選項，則螢幕上會出現「匯出成郵件壓縮檔」視窗，如下圖所示，此視窗可供使用者編輯與設定匯出成郵件壓縮檔的選項，說明如下：



匯出隔離郵件 (郵件壓縮檔)

- ✓ 匯出：可勾選欲匯出的郵件，可選擇的選項為「已選取郵件」或是直接將欲匯出的郵件排序編號輸入空白欄位中。
- ✓ 檔案名稱：可在此欄位內編輯、設定與修改欲匯出的郵件壓縮檔檔案名稱。
- ❖ 完成以上各項設定之後，按「匯出成郵件壓縮檔」視窗右下角的「匯出」鍵以匯出檔案，或按「取消」鍵以取消匯出動作。

❑ 加入個人白名單：若使用者發現隔離郵件區裡有系統誤攔的正常信，則可以在此處勾選該信件後，點選「這不是垃圾信」按鍵回報給系統。此外，也可以點擊「加入個人白名單」按鍵來選擇將該郵件寄件者的寄件位址或寄件 IP 加入到白名單中。加入之後，從該郵件寄件人的 IP 位址或郵件地址所寄發的郵件，會被視為正常郵件。說明如下：



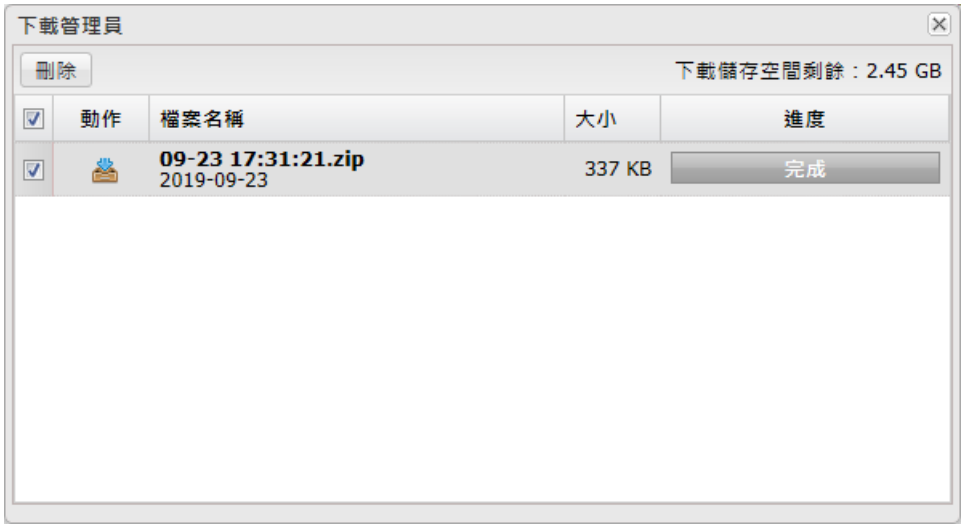
加入個人白名單

- 將寄件地址加入白名單：勾選郵件後，點擊「加入個人白名單」鍵並選擇「將寄件地址加入白名單」選項，則該郵件的寄件地址會被加入白名單中。
- 將寄件 IP 加入白名單：勾選郵件後，點擊「加入個人白名單」鍵並選擇「將寄件 IP 加入白名單」選項，則該郵件的寄件 IP 會被加入白名單中。

❑ 跨頁全選：點擊此鍵可跨頁選取所有郵件。

❑ 跨頁全取消：點擊此鍵可取消跨頁全選。

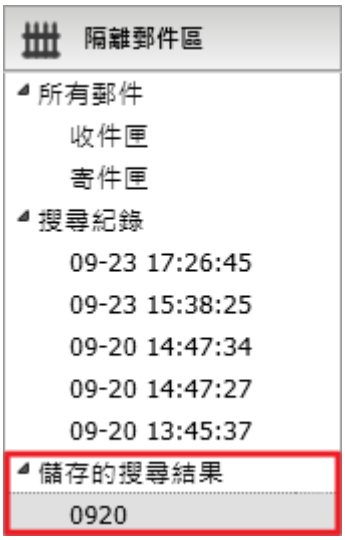
❑ 下載管理：點擊「下載管理」鍵，螢幕上會出現「下載管理」視窗。



下載管理

- 刪除：勾選欲刪除的下載任務後，再按「刪除」刪除鍵即可刪除。如為仍在下載中的檔案，則會停止下載檔案。如檔案已下載完成，則會將該檔案刪除。
- 動作：點擊動作欄位中的下載圖示，可將匯出的檔案下載至本機資料夾中。
- 檔案名稱：此欄位顯示檔案名稱與日期。
- 大小：此欄位顯示檔案大小。
- 進度：此欄位顯示下載進度。

❑ 儲存搜尋結果：可按此鍵儲存郵件搜尋結果，按下後會跳出視窗供設定「搜尋名稱」，輸入完成後按下「確定」，信件匣列表即會出現「儲存的搜尋結果」子資料夾並顯示方才儲存的搜尋名稱，至多可保存 100 筆。



儲存搜尋結果

- 開啟讀取窗格/關閉讀取窗格：勾選郵件後，再按「開啟讀取窗格」鍵，便可於畫面下方開啟讀取窗格檢視被勾選郵件的郵件內容和郵件標頭。

郵件讀取窗格

- 郵件內容：點選此鍵可檢視該信件的內容。可於此窗格中點擊下載郵件將該信件下載至電腦中。窗格亦提供編碼選單，供使用者切換郵件編碼。

- 郵件標頭：點選此鍵可檢視該信件的郵件標頭相關資訊。

➢ 隔離郵件顯示區：隔離郵件顯示區的郵件欄位裡有「工具」、「寄件人」、「收件人」、「主旨」、「大小」、「日期」、「原因」、「回報狀態」、「方向」以及「附件」。

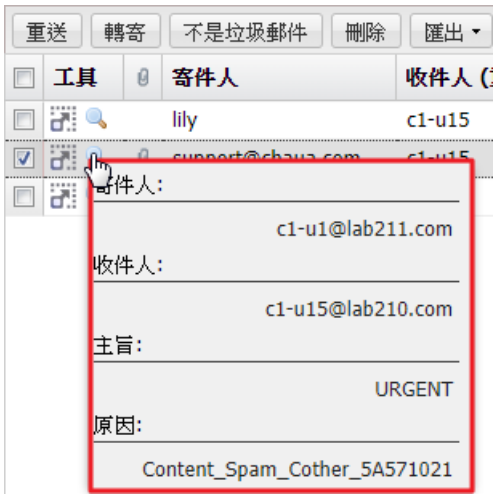
❑ 工具：工具欄位中有兩個功能鍵，一個是展開檢視鍵，一個是關聯搜尋鍵。

- 展開鍵 ( )：點擊郵件前的這個功能鍵，可以展開此郵件，方便使用者閱讀郵件內容，欲返回原來畫面，請按關閉 ( ) 鍵返回。

展開郵件

✓ 下載郵件：使用者展開郵件後，也可以選擇下載該郵件。點擊郵件檢視視窗右上角的「下載郵件」下載郵件 按鍵，即可下載該郵件。

- 關聯搜尋鍵 ( )：點擊此鍵，會出現四個欄位分別顯示此郵件的寄件人、收件人、主旨及原因資訊，可直接點選其中一個欄位搜尋與此郵件相同寄件人、收件人、主旨及原因之郵件，可加速郵件搜尋作業。



郵件關聯搜尋

- 寄件人：此欄位會顯示郵件的寄件人名稱資訊。
- 收件人：此欄位會顯示郵件的收件人名稱資訊。
- 主旨：此欄位會顯示郵件的主旨。
- 大小：此欄位會顯示郵件的大小。
- 日期：此欄位會顯示郵件的接收日期。
- 原因：此欄位會顯示郵件被隔離的原因。

  - 隔離原因介紹：

隔離原因	說明
AI_Spam_Guard	具有明顯型態特徵的垃圾郵件
Auto Black List	寄件人地址與收件人地址相同被攔截
BAD_PPH	信件的 ip、url、pattern曾經出現在其他信件的時候被攔截, 判定此信也為垃圾信
BAD_URL	郵件內容的 URL 被列在黑名單中
BAD_URL	具有惡意URL垃圾郵件
BATV	空白寄件人未通過 BATV 檢查
BEC_HighRisk	疑似詐騙郵件，可能包含數個原因而被判定為高度風險
Bad From	無法解析寄件者信件的標頭 (Header From) 的欄位

© 2021 Cellopoint Docs Team

Bad Header	具有不完整的Header格式的郵件
Bad Subject	無法解析寄件者郵件的標頭 (Header Subject) 的欄位
Bad To	無法解析寄件者郵件的標頭 (Header To) 的欄位
Black List	寄件者IP或郵件地址被列在黑名單中
Content_OEDU	具有明顯課程特徵的垃圾郵件
Content_OFIN	具有明顯財務特徵的垃圾郵件
Content_OFRA	具有明顯特徵的詐騙垃圾郵件
Content_OPHI	具有明顯釣魚特徵的垃圾郵件
Content_OPRO	具有明顯廣告特徵的垃圾郵件
Content_Spam_BADCONTENT	信件疑似為大量廣告信件且寄件IP聲譽不高
Content_Spam_BADEDM	不良內容以及未知URL以及未知寄件端IP的廣告郵件
Content_Spam_Cother	具有明顯型態特徵的垃圾郵件
Content_Spam_Education	具有明顯課程特徵的垃圾郵件
Content_Spam_Financial	具有明顯財務特徵的垃圾郵件
Content_Spam_Fraud	具有明顯特徵的詐騙垃圾郵件
Content_Spam_FraudPhi	具有詐騙特徵的垃圾郵件
Content_Spam_Guard	具有明顯型態特徵的垃圾郵件
Content_Spam_Phishing	具有明顯釣魚特徵的垃圾郵件
Content_Spam_Promotional	具有明顯廣告特徵的垃圾郵件
Empty Sender	寄件者地址是空白地址，請檢查 [郵件服務 > SMTP 服務 > 接收設定 > 寄件者 > 接受空白寄件地址]
Exp_Spam_SigIP	郵件簽名檔信箱異常且具有垃圾信特徵
Heuristic_BADEDM	未知URL以及未知寄件端IP的廣告郵件
Heuristic_MaliciousIP	具有惡意的寄件IP的垃圾郵件

© 2021 Cellopoint Docs Team

Heuristic_NotoriousIP	具有惡名昭彰的寄件IP的垃圾郵件
Heuristic_Spam	垃圾信
Heuristic_Spam_AptPromotional	不良推銷與惡意寄件端IP垃圾郵件
Heuristic_Spam_ContentCut	大量不良內容郵件
Heuristic_Spam_ContentESV	不良內容與不良寄件者與不良寄件端IP垃圾郵件
Heuristic_Spam_ContentIP	不良寄件端IP與不良內容郵件
Heuristic_Spam_ESV	不正常寄件信箱與寄件者IP有異常行為之垃圾郵件
Heuristic_Spam_Education	具有課程特徵的垃圾郵件
Heuristic_Spam_Financial	具有財務特徵的垃圾郵件
Heuristic_Spam_Fraud	具有詐騙特徵的垃圾郵件
Heuristic_Spam_MaliciousIP	具有惡意的寄件IP的垃圾郵件
Heuristic_Spam_NotoriousIP	具有惡名昭彰的寄件IP的垃圾郵件
Heuristic_Spam_OB	短時間發生大量重複垃圾信件
Heuristic_Spam_OUTBREAK	短時間發生大量重複垃圾信件
Heuristic_Spam_Phishing	具有釣魚特徵的垃圾郵件
Heuristic_Spam_PhishingIP	具有釣魚特徵的垃圾郵件
Heuristic_Spam_Porn	一般色情內容垃圾郵件
Heuristic_Spam_Promotional	具有廣告特徵的垃圾郵件
Heuristic_Spam_SenderMultiDNS	寄件端使用多個可疑網域寄發郵件

© 2021 Cellopoint Docs Team

Heuristic_Spam_SenderSPFFail	寄件端 SPF 紀錄 Fail 且有不良內容的郵件
Heuristic_Spam_ViciousIP	具有惡毒的寄件IP的垃圾郵件
Heuristic_Spam_Virus	具有可疑病毒特徵的垃圾郵件
Heuristic_Spam_WretchIP	具有不良的寄件IP的垃圾郵件
Heuristic_Spam_WretchIPOB	短時間發生大量重複垃圾信件
Heuristic_Trash_Spam	明確的垃圾郵件
Heuristic_ViciousIP	具有惡毒的寄件IP的垃圾郵件
Heuristic_WretchIP	具有不良的寄件IP的垃圾郵件
SPF	寄件者未通過 [郵件安全 > 防垃圾郵件 > SPF] 驗證
Sender Verification	寄件者未通過 [郵件安全 > 防垃圾郵件 > 寄件者驗證] 驗證
Typical_Spam_OB	短時間發生大量重複垃圾信件
empty_mail	空信
spam_outbreak	短時間發生大量重複垃圾信件
virus_outbreak	疑似病毒爆發垃圾郵件

- 回報狀態：此欄位會顯示此隔離郵件的回報狀態，使用者一次最多可回報 50 封郵件。郵件的回報狀態會以圖示方式呈現在此欄位中，共有「已回報為誤分類電子報/正常郵件」、「誤分類電子報/正常郵件的回報已處理」、「無法回報」、「授權碼已過期」及「本機設定隔離或放行」等回報狀態可顯示，各個圖示的說明如下。

  - 已回報為誤分類電子報/正常郵件：此圖示表示該郵件已回報至系統處理中心。

  - 誤分類電子報/正常郵件的回報已處理：此圖示表示該郵件回報至系統處理中心後，已成功處理完畢。

  - 無法回報：此圖示表示該郵件因某些不明原因而無法回報至系統處理中心。

- 授權碼已過期 ⚠：此圖示表示該項回報功能之授權碼已經過期，無法回報與處理。

- 本機設定隔離或放行 👤：此圖示表示該郵件由於本機設定為直接隔離或放行，因此無法回報。

❑ 方向：此欄位會顯示此郵件的發送方向。

❑ 收件者 (重送次數)：此欄位會顯示此郵件的收件人或重送次數。

❑ 附件：此欄位會顯示郵件的附件。

➢ 隔離郵件區之寄件匣

隔離郵件區之寄件匣使用方式與收件匣相同，請參閱本章節前面敘述。

© 2021 Cellopoint Docs Team

Part VI

第六章 稽核郵件區

使用者可點擊上方的「郵件稽核」功能鍵以進入稽核郵件區，所有經系統認定之稽核郵件皆會被置放在此區。

❖ 此郵件區只有在搭配郵件稽核授權時才會顯示。

稽核郵件區

➢ 所有郵件：稽核郵件區之信箱分為「未處理郵件區」與「已處理郵件區」，尚未經過使用者處理之稽核郵件會被放在「未處理郵件區」，而使用者處理過後之稽核郵件會放在「已處理郵件區」。

➢ 稽核郵件顯示區：畫面右方的顯示區包含稽核郵件清單、工具列以及搜尋條件。搜尋條件包含寄件人、收件人、關鍵字和日期可供設定。

➢ 郵件搜尋條件：使用者可設定搜尋條件來搜尋稽核郵件資料夾，以取得適當的稽核郵件搜尋結果，有效縮小檢視範圍。設定稽核郵件搜尋條件的方式與前面隔離郵件區郵件的搜尋條件設定方式相同，因此請參照隔離郵件區搜尋條件設定章節。

❑ 郵件稽核區中，稽核郵件會有下列幾種處理狀態，可供使用者搜尋稽核郵件時作為條件設定：

- 處理中：郵件已經進到稽核流程中，等待稽核人員進行處理、核准或退回。
- 待處理：郵件並沒有指派稽核人員做處理，必須由系統管理員進行核准或退回。

- 退信：郵件已經被退回。
- 刪除：郵件已經刪除。
- 放行：郵件已被放行。
- 加密核准：郵件已被加密核准。

➢ 稽核郵件區工具列：稽核郵件區的上方與下方分別有「稽核動作」、「標記」、「匯出」、「跨頁全選」、「跨頁全取消」、「下載管理」、「儲存搜尋結果」與「開啟讀取窗格」功能鍵，說明如下：

❑ 稽核動作：點擊此鍵可開啟稽核動作功能選單，選單包含以下功能：

- 加密核准：勾選郵件後，再點選此鍵，會跳出確認視窗，於視窗中輸入原因後再按「回報」，即可加密核准該郵件。
- 核准：選擇欲核准放行的郵件之後，再點擊此鍵，會跳出確認視窗，請於視窗中輸入原因後再按「回報」，即可放行該郵件，郵件將被送至原收件人信箱。
- 退信：勾選郵件並按下此鍵，會跳出確認視窗，請於視窗中輸入原因後再按「回報」，系統會停止傳送郵件並發送退信通知給原寄件人。
- 刪除：勾選郵件並按下此鍵，會跳出確認視窗，請於視窗中輸入原因後再按「回報」，郵件將直接被丟棄，系統停止傳送郵件且不會對該郵件進行任何處置。

❑ 標記：使用者可以把重要的郵件加上標籤，日後點擊標記郵件匣，即可立即顯示該郵件。(此按鍵會視使用者權限而開啟或關閉)

❑ 匯出：匯出功能與隔離郵件區之匯出功能使用方法相同，請參閱隔離郵件區之郵件匯出功能敘述。

❑ 跨頁全選：點擊此鍵可跨頁選取所有郵件。

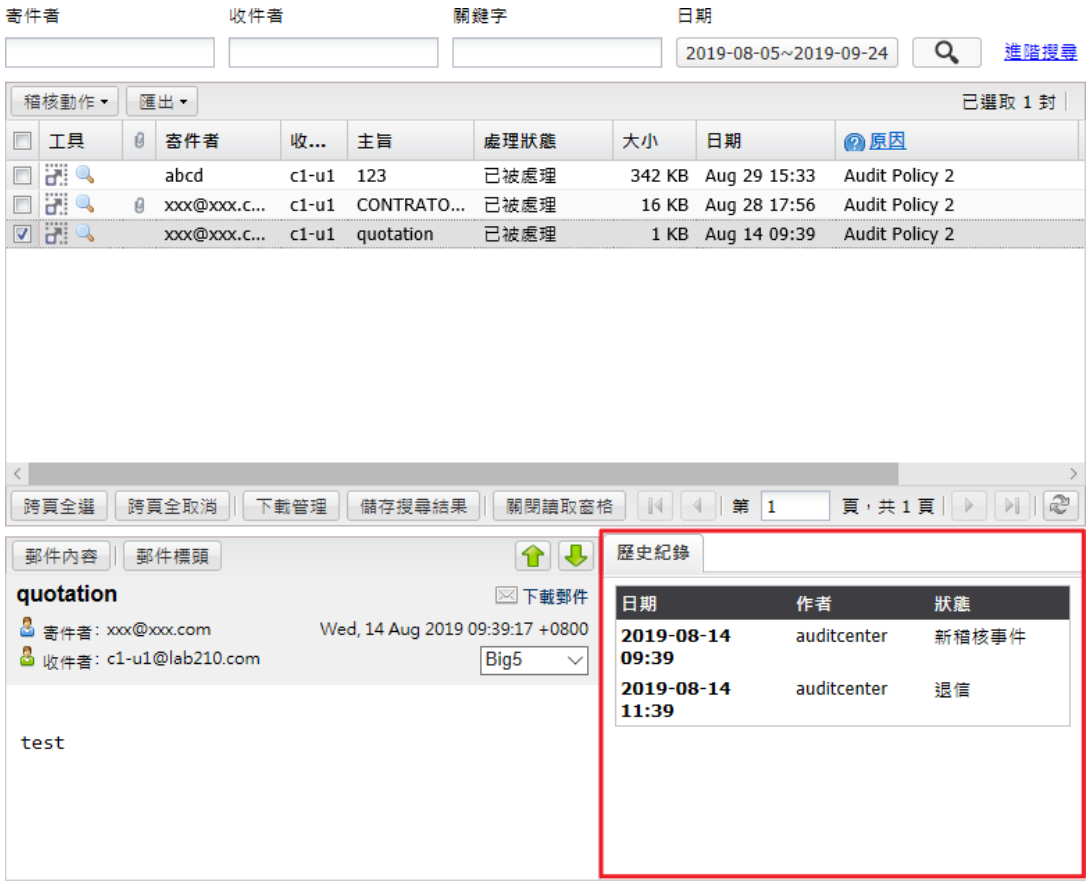
❑ 跨頁全取消：點擊此鍵可取消跨頁全選。

© 2021 Cellopoint Docs Team

- 下載管理：此功能與隔離郵件區之下載管理使用方法相同，請參閱隔離郵件區之下載管理說明。

- 儲存搜尋結果：可按此鍵儲存郵件搜尋結果，按下後會跳出視窗供設定「搜尋名稱」，輸入完成後按下「確定」，信件匣列表即會出現「儲存的搜尋結果」子資料夾並顯示方才儲存的搜尋名稱，至多可保存 100 筆。

- 開啟讀取窗格/關閉讀取窗格：勾選郵件後，再按「開啟讀取窗格」鍵，便可於畫面下方開啟讀取窗格檢視被勾選郵件的郵件內容和郵件標頭。右下方欄位則會顯示該信的稽核歷史紀錄。



稽核歷史紀錄

- 稽核郵件顯示區：稽核郵件顯示區欄位之功能使用方法與前述之隔離郵件顯示區欄位相同，請參閱隔離郵件顯示區說明。

Part VII

第七章 郵件歸檔

系統提供電子郵件備份歸檔功能，使用者可點擊「郵件歸檔」功能鍵來使用此功能，「郵件歸檔」功能包含了「歸檔郵件區」與「案件管理」功能，說明如下：

郵件歸檔頁面

- 歸檔郵件區：所有系統處理過後的歸檔郵件皆會被置放在此區，供系統管理員、稽核員及使用者個人做直覺簡單地郵件檢索與調閱，可增進數位資產保全並降低組織資安風險。

- 案件管理 (有案件管理權限的使用者才能使用此功能)：系統的郵件歸檔模組具備有「案件管理」功能，在眾多的郵件資料中，幫助使用者分門別類，清楚呈現個別案件與郵件內容的重要關聯性，並幫助使用者檢視與審核各式案件。

歸檔郵件區

所有系統處理過後的歸檔郵件皆會被置放在此區，使用者可點擊上方的「郵件歸檔」功能鍵以進入此區。

歸檔郵件區

- 所有郵件：點選歸檔郵件區顯示所有被歸檔的郵件。歸檔郵件區包含「收件匣」、「寄件匣」以及「搜尋紀錄」子資料夾。點選「收件匣」或是「寄件匣」可檢視收到或是寄出被歸檔的郵件。

- 郵件搜尋條件：可設定搜尋條件來搜尋歸檔郵件資料夾，以取得適當的歸檔郵件搜尋結果，有效縮小檢視範圍。設定歸檔郵件搜尋條件的方式與前面隔離郵件區郵件的搜尋條件設定方式相同，因此請參照隔離郵件區搜尋條件設定章節。

- 歸檔郵件區工具列：歸檔郵件區的上方與下方分別有「重送」、「轉寄」、「標記」、「匯出」、「跨頁全選」、「跨頁全取消」、「下載管理」、「儲存搜尋結果」與「開啟讀取窗格」功能鍵，說明如下：

  - 重送：勾選郵件後，再按重送鍵，被勾選的郵件會寄送到您的信箱。

- 轉寄：勾選郵件後，再按轉寄鍵，此時畫面會出現轉寄對話框，請在該對話框中的收件者空格內填入郵件地址，再按「發送」鍵，則被勾選的郵件會寄送到該郵件地址。

- 標記：使用者可以把重要的郵件加上標籤，日後點擊標記郵件夾，即可立即顯示該郵件。(此按鍵會視使用者權限而開啟或關閉)

- 匯出：匯出功能與隔離郵件區之匯出功能使用方法相同，請參閱隔離郵件區之郵件匯出功能敘述。

- 跨頁全選：點擊此鍵可跨頁選取所有郵件。

- 跨頁全取消：點擊此鍵可取消跨頁全選。

- 下載管理：此功能與隔離郵件區之下載管理使用方法相同，請參閱隔離郵件區之下載管理說明。

- 儲存搜尋結果：可按此鍵儲存郵件搜尋結果，按下後會跳出視窗供設定「搜尋名稱」，輸入完成後按下「確定」，信件匣列表即會出現「儲存的搜尋結果」子資料夾並顯示方才儲存的搜尋名稱，至多可保存 100 筆。

- 開啟讀取窗格/關閉讀取窗格：勾選郵件後，再按「開啟讀取窗格」鍵，便可於畫面下方開啟讀取窗格檢視被勾選郵件的郵件內容和郵件標頭。

➢ 歸檔郵件顯示區：歸檔郵件顯示區欄位之功能使用方法與前述之隔離郵件顯示區欄位相同，請參閱隔離郵件顯示區說明。

案件管理

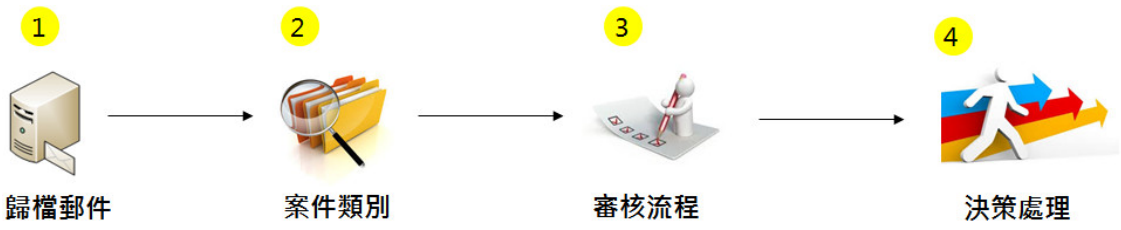
系統的郵件歸檔模組具備有「案件管理」功能，清楚呈現個別案件與郵件內容的重要關聯性，並幫助使用者檢視與審核各式案件。使用者可以點擊左方工具列上的「案件管理」以進入此功能畫面 (有案件管理權限的使用者才能使用此功能)。

© 2021 Cellopoint Docs Team

案件管理

➢ 案件管理功能運作原理

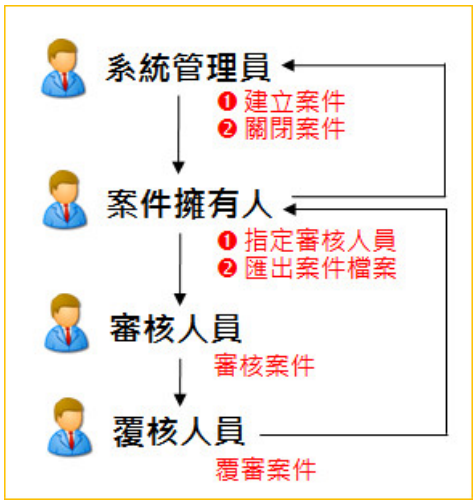
案件功能運作的原理是將歸檔郵件分派到相關的案件中，再由案件的審核人員審核該郵件是否與案件相關，審核時可加上適當評論以幫助後續處理與決策之制定，如下圖：



案件管理功能運作原理

➢ 案件管理角色介紹

案件管理功能運作流程中，包含四個主要角色，簡介如下：



案件管理角色

- 最高權限管理者 (Administrator)：能夠創建案件、分配案件擁有人與關閉案件。
- 案件擁有人 (Case Owner)：能夠分配審核人員與匯出案件檔案。
- 審核人員 (Auditor)：能夠檢視案件裡的郵件內容、加以審核、評論並推送郵件。
- 覆核人員 (Reviewer)：能夠檢視案件裡的郵件內容、加以審核、評論並推送郵件。

這四種角色的詳細權限劃分如下表所示：

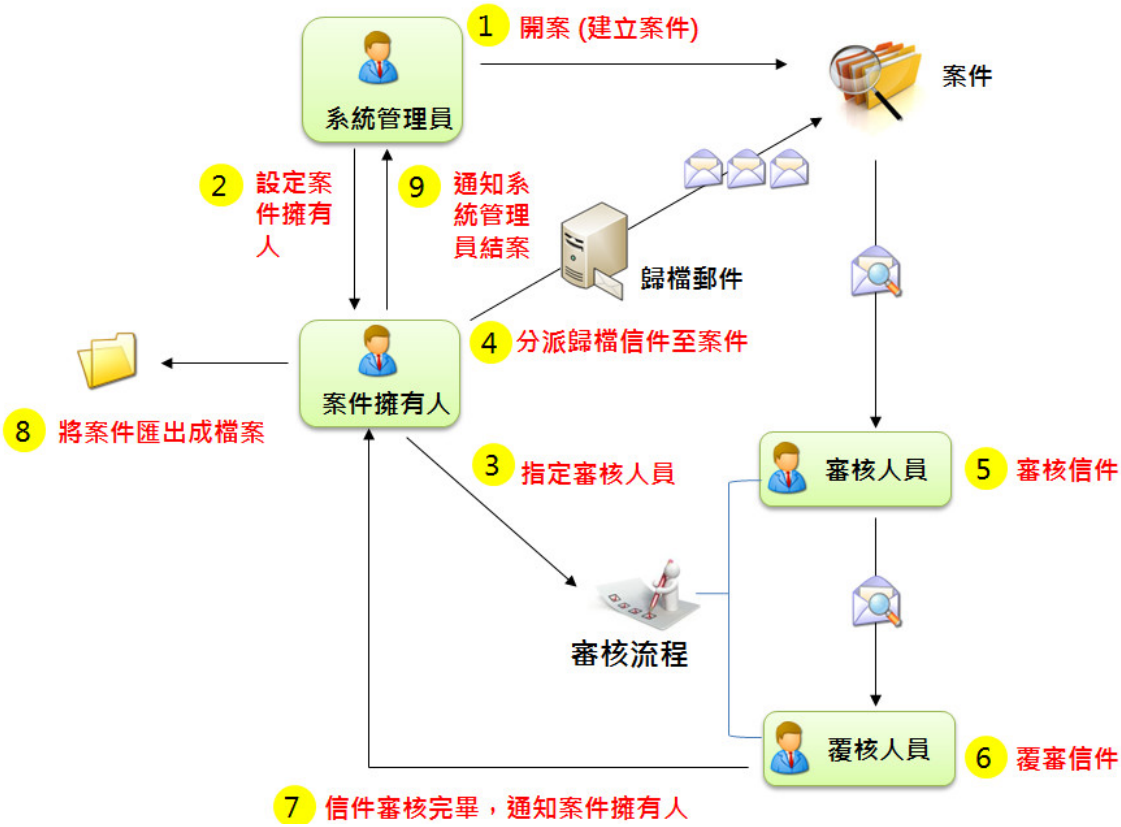
權限 / 角色	分配審核人員及匯出案件	檢視案件	審核、評論與推送	案件管理(新增與關閉)
Administrator				V
Case Owner	V	V		
Auditor		V	V	
Reviewer		V	V	

案件管理功能角色權限

➢ 案件管理功能處理流程

© 2021 Cellopoint Docs Team

案件管理功能的運作流程是先由「系統管理員」(Administrator) 依需求建立各個獨立的案件 (下圖步驟 1)，再將案件分配給各個相關的專業權責人員，將他們設定為「案件擁有人」(案主，Case Owner) 來負責處理各個案件 (下圖步驟 2)，然後案件擁有人便可以指定每個案件的審核人員 (下圖步驟 3)，並指派郵件到該案件中 (下圖步驟 4)。目前的審核層級有兩層，第一層是審核，第二層是覆核，所以案件擁有者可以指定第一層的「審核人員」(Auditor) 與第二層的「覆核人員」(Reviewer)。指定審核人員完畢後，被分配到該案件的郵件便會被推送給第一層的審核人員審核 (下圖步驟 5)，待審核人員審核完畢後，可將郵件推送給下一層的覆核人員進行再次審核 (下圖步驟 6)。覆核人員也審核完郵件後，案件擁有人便會知道審核流程已經完成 (下圖步驟 7)，於是案件擁有人便可以將案件審核處理記錄匯出成檔案 (下圖步驟 8)，並關閉案件，或是案件擁有人亦可通知系統管理員進行結案動作。



案件管理功能處理流程圖

➢ 案件管理功能操作方式

❑ 以案件擁有者身份進行案件管理

- 案件建立之後，該案件的案件擁有者便可以看到該案件的管理畫面，在此點擊編輯案件 圖示，可以進入案件編輯畫面。進入案件編輯畫面之後，案件擁有人可決定該案件的審核人員與覆核人員。點擊「新增」鍵以選擇適當的人員，設定完畢後請按「儲存」鍵，然後審核人員與覆核人員的名稱會出現在案件編輯畫面中。亦可於此頁面勾選是否發送通知信給審核與覆核人員。

案件編輯畫面 (案件擁有者)

- 設定好審核人員與覆核人員之後，案件擁有人可選擇與該案件相關的歸檔郵件加入至該案件中。點擊在左側的「案件搜尋」工具列中的案件名稱，會出現可選擇的郵件列表，勾選欲加入的郵件，然後按列表上方的「加入案件」鍵。

© 2021 Cellopoint Docs Team

新增郵件至案件 (案件擁有者)

- 加入郵件至案件中之後，點選「擁有以下案件」列表中的案件名稱進入案件郵件清單畫面，便可看到郵件已經被新增到該案件之中，同時也可檢視郵件的審核狀態。

案件郵件清單 (案件擁有者)

❑ 對案件中的郵件進行審核

- 若使用者已被指定為案件的審核人員，則使用者進入此功能畫面後，便可以看到需要使用者審核的郵件列表，點擊欲審核的郵件，然後按上方的「開啟讀取窗格」鍵，畫面右下角會出現顯示審核動作與審核歷史紀錄的視窗，審核人員可在此決定審核的動作狀態，可將此郵件設定為與案件主題「無關」、「相關」或是

「無法確認」(三擇一)，並加入評論 (此評論欄位為必填欄位)。評論欄位內容填寫完畢之後，請按「儲存」鍵，再按「推送」鍵將郵件推送到下一步的覆核人員，讓覆核人員進行審核。

案件管理畫面 (審核人員)

案件郵件清單 (審核人員)

❑ 對案件中的郵件進行覆核

- 若使用者已被指定為案件的覆核人員，則使用者進入此功能畫面後，便可以看到需要使用者覆核的郵件列表，點擊欲覆核的郵件，然後按上方的「開啟讀取窗格」鍵，畫面右下角會出現顯示覆核動作與覆核歷史紀錄的視窗，覆核人員可在此決定覆核的動作狀態，可將此郵件設定為與案件主題「無關」、「相關」或是「無法確認」(三擇一)，並加入評論 (此評論欄位為必填欄位)。評論欄位內容填寫完畢之後，請按「儲存」鍵，再按「推送」鍵將郵件推送到下一步的權責人員。

© 2021 Cellopoint Docs Team

案件管理畫面 (覆核人員)

案件郵件清單 (覆核人員)

❑ 匯出案件

- 郵件經覆核人員覆核完畢之後，該案件之進度便已完成 100%，此時案件擁有者便可以決定是否要將案件匯出成檔案，檔案格式有 CSV 檔與 HTML 檔可供選擇。點擊匯出案件 圖示以執行匯出動作。

匯出案件 (案件擁有者)

❑ 關閉案件

- 郵件經各層審核人員審核完畢之後，系統管理員及案件擁有者可在其案件管理畫面中看到案件的進度，並決定是否要關閉案件。若確定案件已經完成，便可點擊該案件的關閉案件 圖示來將其關閉 (結案)。

關閉案件 (案件擁有者)

© 2021 Cellopoint Docs Team

CELLOPOINT
Secure Your Email

Copyright 2003-2021Cellopoint Inc.
(02)8969-2558 Taiwan
www.cellopoint.com