

Email / posta elettronica d'ateneo

Il sistema di posta viene cambiato a Microsoft Exchange il 15 maggio 2018 per il personale e il 13 dicembre 2018 per gli studenti. La migrazione per il personale si svolge dal 7 al 15 maggio, per gli studenti dal 7 dicembre in poi.

Posta nuova - Exchange

1- Info generali

La posta viene gestita da Microsoft attraverso la piattaforma Office365 / Exchange

Vedi [Presentazione nuova posta UniVR](#) (link su Intranet)

Personale: Vedi approfondimenti sulla posta elettronica (necessario accedere a Intranet, [MyUniVR > Servizi > Strumenti > Posta elettronica](#))

Studenti: Vedi approfondimenti sulla posta elettronica (pubblico) o [info intranet posta elettronica](#) (necessario login)

Vedi anche il sito di aiuto Microsoft Office (sezione Outlook)

2- Migrazione

personale (docenti, amministrativi, collaboratori, dottorandi)

nei giorni che vanno dal 7 al 16 maggio 2018 per evitare che lo switch non sia perfetto si consiglia di:

non rinominare le cartelle di posta elettronica presenti nell'attuale sistema

non spostare file

disattivare regole/filtri se si usa un client di posta (Outlook, Thunderbird, Mail per Mac, ...) - le regole sul server possono rimanere invece

studenti

le email non vengono migrate, solo l'account

3- Accesso tramite webmail

Webmail: <https://outlook.office.com> (oppure <https://outlook.office365.com>)

Questo link sostituirà quello consueto in fondo al sito d'ateneo e di dipartimento per accedere alla posta elettronica

Utente: nome.cognome@univr.it (oppure nome.cognome@collab.univr.it o casella@ateneo.univr.it)

Password: Password GIA.

La prima volta che si accede alla webmail si chiede di impostare la lingua (italiano) e il fuso orario (+1 Amsterdam, Roma)

4- Configurazione client

vedi info ufficiali UniVR (necessario accedere a Intranet)

Protocollo

URL

porta

SMTPS

smtp.office365.com
587

STARTTLS

IMAPS

outlook.office365.com

993

SSL/TLS

POPS

outlook.office365.com

995

SSL/TLS

in casi particolari (client che non supportano STARTTLS) può servire questo

SMTPS

smtp-mail.outlook.com
587

STARTTLS (e anche SSL?)

C'è anche la possibilità di configurare il client con Exchange

- 5- Come fare
- a- Risposta automatica

rotellina in alto a destra (Impostazioni), Risposte automatiche

b- Firma, regole, inoltro automatico

firma: rotellina in alto a destra (Impostazioni), Posta (voce in fondo), Layout, Firma di posta elettronica

regole / filtri: rotellina in alto a destra (Impostazioni), Posta (voce in fondo), Elaborazione automatica, Regole posta, + (aggiungi)

oppure: mouse destro su messaggio, Crea Regola

Ad esempio per la mailing-list della winter school:

nome = winterschool, criterio = include le parole specificate nell'indirizzo del mittente, it_info@dse.univr.it + OK, sposta il messaggio nella cartella "it2019", OK in alto

inoltro automatico: rotellina in alto a destra (Impostazioni), Posta (voce in fondo), Account, Inoltro, Avvia inoltro = Sì, inoltra a = email desiderata, conservare una copia dei messaggi = Sì / No

Scegliendo Sì: non si rischia di perdere messaggi, ma la casella si riempie velocemente se non vengono eliminati i messaggi regolarmente.

foto del profilo: clic in alto a destra (dove ci sono le proprie iniziali), clic sull'icona, sfoglia, salva

togliere la foto: opzioni, alla voce, "generale" e "Il mio account", si trova la foto, selezionarla. Sulla destra compare la foto, sopra premere "Elimina"

6- Casella istituzionale

a- Azioni sulla casella (creare, recupero pw, ...)

Vedi documento sulla pagina ufficiale del servizio "caselle istituzionali" (necessario login).

Per abilitare un nuovo collega a una casella condivisa:

Fare una richiesta d'intervento con tipologia

001 - DIREZIONE INFORMATICA.08-Posta Elettronica.02 - Caselle di posta con indirizzo "@ateneo.univr.it" (Creazione caselle e sblocco password)

(più avanti cambieranno a una dicitura più adeguata)

La può fare anche il nuovo collega, ma poi deve essere approvata dal responsabile della struttura.

Nella descrizione mettere ad esempio:

accesso a Nome Cognome nome.cognome@univr.it xxxyyynn (codice GIA) alla cassetta di posta cassella.condivisa@ateneo.univr.it con gli stessi diritti di

quelli che accedono già (lettura, scrittura, modifica)

b- Sottoscrivere sul web

Da microsoft la casella si chiama "cassetta postale condivisa". Vedi indicazioni di Microsoft

Per vedere i messaggi della casella: clic su Altro, mouse sul proprio profilo nella colonna a sinistra (ad esempio: Michael Reiter), aggiungi cartella condivisa, ad esempio gdl.economia@ateneo.univr.it.

Attento: Per inviare messaggi per conto della casella:

1) clic sul proprio nome in alto a destra, Apri un'altra cassetta postale, ad esempio gdl.economia@ateneo.univr.it, si apre una nuova finestra, per scrivere il messaggio: "Nuovo" in alto a sinistra

2) In alternativa, si può rimanere nella stessa finestra e procedere così: clic su "Nuovo" (per creare un nuovo messaggio), clic sui tre punti in alto (Altre azioni), Mostra da, compare come mittente la propria email, mouse destro sulla propria email, Rimuovi, sostituisci con l'indirizzo della casella (ad esempio gdl.economia@ateneo.univr.it)

c- usare con il client di Outlook

Con Windows: vedi indicazioni

Con Mac: vedi indicazioni alla voce "Si dispone delle autorizzazioni di accesso completo a una cassetta postale condivisa"

7- Problemi - Troubleshooting

Non trovo la posta eliminata

Nelle cartelle a sinistra si trovano: Posta in arrivo, Posta inviata, Bozze, Altro,

Cliccare
su Altro, eventualmente poi sulla freccia in fianco al proprio nome per aprire le cartelle sottostanti, e poi su Posta eliminata

Esiste una cartella nascosta con la posta eliminata dal cestino. Ecco come recuperarla.

I messaggi prendono troppo spazio nell'elenco delle email

1) Impostazioni (rotellina in alto a destra), Posta (voce in fondo), Layout, Elenco messaggi, Nascondi il testo di anteprima

se non è sufficiente:

2) Impostazioni , Impostazioni di visualizzazione, Nascondi il riquadro di lettura

Non trovo certe email e cartelle

- andare sulla voce "Altro" per vedere altre cartelle

- i messaggi inviati a me vanno nella scheda "Evidenziata", quelli inviati a più persone nella scheda "Altra"

- certi messaggi vengono aggregati in vista conversazione

E' possibile togliere queste impostazioni:

1) Togliere la vista conversazione: nel menù a tendina "Filtro" sopra i messaggi, selezionare "Mostra come > Messaggi" anziché "Mostra come > Conversazioni". Attenti: bisogna farlo per ogni cartella (posta in arrivo, posta inviata, ...) in cui serve

2) Togliere la posta evidenziata: sempre nel menù "Filtro" sopra i messaggi, toglila spunta a "Mostra Posta in arrivo evidenziata"

oppure: rotellina in alto a destra (Impostazioni), Impostazioni di visualizzazione, Posta in arrivo evidenziata, spunta su "Non ordinare i messaggi"

Altri dettagli utili sulla posta elettronica

Il 27/6/2018 si è tenuto un incontro di un giorno con un consulente di Microsoft per parlare delle diverse problematiche emerse nell'ateneo e spiegare meglio le funzionalità.

Ecco due riassunti di questo incontro: incontro consulente Office365 (Michael) incontro consulente Office365 (Valeria Lanza)

Posta vecchia - Zimbra

Le informazioni sotto non sono più valide dal 15 maggio 2018. La posta sarà ancora accessibile per 6 mesi in SOLA LETTURA.

Info generali

Si accede alla nuova posta elettronica Zimbra, dal 4 febbraio 2014

Vedi documentazione e FAQ di UniVR.

Vedi guida del CINECA e manuale Zimbra (in inglese).

Si accede agli stessi link cliccando sulla freccia in fianco al proprio nominativo (in alto a destra) dopo aver fatto la login a Zimbra.

Limitazioni: attualmente fino a 10MB di allegati (entrata e uscita) e 300 indirizzi email destinatari al giorno e 100 per ogni e-mail.

I limiti vengono descritti nel documento Parametri per la configurazione.

Dal 04/2017 circa esistono però caselle che hanno limiti più alti sia per la quota della casella, sia per il numero di messaggi che si possono inviare

Scadenza: dopo la fine dell'afferenza all'ateneo l'utente accede ancora alla posta d'ateneo. Vedi il regolamento d'ateneo.

Attualmente l'accesso è di 5 anni per tutti. Agli altri sistemi informatici gli studenti non dottorandi invece accedono solo per 2 anni, mentre il personale sempre per 5 anni.

L'accesso può essere bloccato se la password non viene cambiata regolarmente (ogni 6 mesi) o se viene inviato spam da questo account.

Per allegati pesanti usare Filesender GARR.

E' anche possibile inviare un "voucher" a un esterno per farsi inviare dei file pesanti.

In alto a destra del Filesender c'è l'aiuto.

Configurare un client di posta elettronica

Vedi indicazioni nella pagina intranet dedicata (si accede da: Intranet, Servizi, Strumenti, Posta elettronica, Webmail Zimbra).

In particolare leggere i documenti seguenti: Parametri per la configurazione o Guide per la configurazione

Impostazioni consigliate:

Server posta in arrivo IMAP

Nome host: univr.mail.cineca.it

Porta: 993, Usa SSL: attivata, Autenticazione: password

Server posta in uscita SMTP (personale)

PERSONALE: Nome host: univr.smtpauth.cineca.it

STUDENTI: Nome host: univr-studenti.smtpauth.cineca.it

Porta: 465, Usa SSL: attivata, Autenticazione: password

Per il personale come server in uscita SMTP in realtà si usa il server univr-personale.smtpauth.cineca.it, però è stato creato l'alias univr.smtpauth.cineca.it

Per Windows Phone:

se non volete usare la funzionalità Exchange (che sincronizza anche il calendario e i contatti): impostazioni, e-mail account, aggiungi, setup avanzato, Posta elettronica (invece di Exchange Server), inserire server imap e smtp, user=account=email, avanzato, server in entrata e uscita richiedono SSL, non specificare le porte

Inoltrare la e-mail su un altro indirizzo

- collegarsi a Zimbra , fare la login con nome d'utente la propria email (nome.cognome@univr.it) e la password GIA
- scheda preferenze, cliccare nel menù a sinistra sulla voce “Email”, nella sezione “Ricezione messaggi”, “All'arrivo di un messaggio” “inlra copia a” mettere indirizzo email.
- Poi si deve decidere se mettere la spunta su “non conservare una copia in locale” (se si mette la spunta, il messaggio viene cancellato da univr)

Messaggio di assenza

* login a Zimbra

* scheda "Preferenze",
cliccare su "Email" nell'elenco a sinistra (livello principale),

* nella sezione "Ricezione messaggi", metti spunta per il campo "invia risposta automatica", <mettere messaggio>, Inizio = <mettere data>, Fine = <mettere data>

Evitare spam

Ecco come riconoscere email di spam e di phishing.

Esempi di phishing.

Il sistema di posta elettronica impara in base a quali e-mail sono state segnate come spam e quali no.

* segnare lo spam con l'apposito flag (in Zimbra: mouse destro sul messaggio, segna come spam), così il sistema riesce ad "imparare"

* spostare i messaggi segnati con spam nella cartella "posta indesiderata" se non viene fatto in automatico

* togliere i messaggi dalla cartella "Posta indesiderata" e togliere il flag "spam" se non si tratta di spam

* NON cancellare direttamente lo spam (anche se già segnato come tale o messo nella cartella "Posta indesiderata"). Altrimenti vengono interpretati come dei messaggi innocui.

Invece svuotare
la cartella "Posta indesiderata" (in Zimbra: mouse destro sulla cartella, svuota spam)

Il servizio Antispam

Il sistema antispam dell'Ateneo è realizzato con Sophos PureMessage e controlla ogni email proveniente da domini esterni.

Ad ogni mail viene assegnato un punteggio sulla base di filtri aggiornati periodicamente:

se il punteggio attribuito ad un messaggio supera una certa soglia, il messaggio viene identificato come spam e bloccato.

Le mail riconosciute spam quindi non vengono consegnate nelle mailbox utente ma vengono mantenute in quarantena per 7 giorni.

In caso di sospetto falso positivo è possibile accedere al proprio spazio di quarantena

per visualizzare il messaggio bloccato e farselo consegnare nella mailbox.

Per accedere al proprio spazio di quarantena collegarsi alla pagina <https://spamstop.univr.it:28443/>

Come

L'indirizzo email da utilizzare come login è:

- nome.cognome@univr.it per l'account personale (NON utilizzare alias, ma l'indirizzo email completo)
- indirizzoistituzionale@ateneo.univr.it per l'account istituzionale.

Suggerimenti:

- inoltrare come allegato (_un semplice inoltro non verrà considerato_) all'indirizzo is-spam@labs.sophos.com i messaggi di spam non individuati dal sistema come spam
- inoltrare come allegato (_un semplice inoltro non verrà considerato_) all'indirizzo not-spam@labs.sophos.com i messaggi individuati come spam e che non lo sono
- non rispondere ai messaggi di spam chiedendo di non inviarne più
- non rispondere all'invito finale di inviare una mail ad un certo indirizzo
- inoltrare come allegato (un semplice inoltro non verrà considerato_) a sistemi@ateneo.univr.it mail che richiedono l'inserimento delle credenziali di ateneo (phishing)

Ulteriori informazioni sono consultabili all'indirizzo

https://spamstop.univr.it:28443/help/end_user_it.html

Casella istituzionale

CREARE LA CASELLA

Seguire le indicazioni al link <http://www.univr.it/main?ent=catdoc&id=4727&idDest=4&serv=410>

in particolare le indicazioni nella "Guida alla Gestione delle Caselle Istituzionali"

INFO GENERALI

Manuale Zimbra: in alto a destra, Aiuto, Guida del prodotto.

https://univr.mail.cineca.it/zimbra/help/it/advanced/Zimbra_User_Help.htm

Consultare la voce "Condivisione di cartelle"

Oppure vedere il link seguente https://www.posta.it/1633/_Condivisione_di_cartelle

Dalla Versione 8 di Zimbra (22/4/2016) è necessario specificare chi può inviare posta con l'indirizzo della casella.

Vedi [guida configurazione caselle istituzionali](#)

DELEGA PER SPEDIZIONE PER CONTO DELLA CASELLA

Seguire le indicazioni al link seguente (Zimbra, Preferenze, Account)

CONDIVIDERE LE CARTELLE E LA RUBRICA

Importante: fare le impostazioni descritte sopra prima (delega spedizione "come" e "per conto" casella)

A) utente admin casella istituzionale

- login a Zimbra con email casella (segreteria.dse@ateneo.univr.it) e password scelta
- Eventualmente (con Zimbra8 non funziona più): Zimbra, Preferenze, Condivisione, selezionare la cartella principale cliccando su una qualsiasi cartella, chiudere la freccia, poi selezionare quella principale. Non è sufficiente però perché si veda tutto
- condividere ogni singola cartelle come sopra o nel modo seguente
- Zimbra, Email, seleziona una singola cartella (In arrivo, Inviato, Bozze, Agenda, Contatti, Contatti usati; non sembra possibile con Posta indesiderata, Cestino, ma compare poi), condividi
- specifica email utenti che devono accedere (separati da punto virgola): esempio chiara.bernardi@univr.it; maria.gravina@univr.it; rosalba.oriente@univr.it;

Vedi anche indicazioni ufficiali di Zimbra alla voce "condivisione cartelle"

B) utente con cui è stato dato condivisa la cartella

con Zimbra

1) aggiungi condivisione

- login a Zimbra
- accetta condivisione cliccando in alto alla e-mail (solo con Zimbra, non si vede con i client di posta).
- sposta le diverse condivisioni che compaiono in una cartella unica (SEGRETARIA-DSE)

Oppure (vantaggio: non mi trovo diverse condivisioni sparpagliate, le ho già tutte sotto la "radice", svantaggio: sembra che possono esserci problemi a fare così ma non ho capito di preciso quali)

-
Zimbra, Email, cartelle in alto "cartelle di posta", mouse destro, "trova condivisioni"

-
trova ad esempio : segreteria.dse,

- seleziona ad esempio segreteria.dse@ateneo.univr.it;

- premi Cerca

- Includi: tutte le applicazioni

- metti spunta su primo quadretto (permette di selezionare tutto)

- aggiungi

2) aggiungi identità (per poter scrivere con l'indirizzo della casella)

Da Zimbra8 non è più necessario creare un'identità per la casella e creare il filtro.

Dal momento che si dispone della delega in automatico la posta inviata con l'indirizzo della casella finisce nella casella istituzionale.

Invece si deve scegliere con quale account si risponde a una email della casella (personale, come casella, per conto della casella)

-
Preferenze, Account, aggiungi

- Nome personalità = Segreteria DSE

- Da : Nome = Segreteria DSE, email = segreteria.dse@ateneo.univr.it (o per conto di segreteria.dse@ateneo.univr.it)

- Rispondi a : Nome = Segreteria DSE, email = segreteria.dse@ateneo.univr.it

- Usa personalità: nella risposta o inoltra messaggi a = segreteria.dse@ateneo.univr.it

- eventualmente: nella risposta o inoltra messaggi nelle cartelle = scegli cartelle "di Segreteria.dse Segreteria.dse".
Specificare le cartelle da cui si vuole scrivere in automatico con la e-mail della casella

Perché la posta inviata venga archiviata nella casella

- Preferenze, Filtri, in uscita, crea, Da esattamente : segreteria.dse@ateneo.univr.it, sposta nella cartella, selezionare la cartella "Sent" della casella

con Thunderbird

1) per vedere condivisione

- selezionare la cartella principale dell'account (michael.reiter@univr.it)
- mouse destro, sottoscrivi
- aggiungi la condivisione

con il passaggio a Zimbra8 conviene anche fare l'impostazione seguente

Strumenti, Impostazioni account, selezionare nome.cognome@univr.it, Impostazioni server, avanzate, mostra solo le cartelle sottoscritte = No

2) per poter scrivere con l'indirizzo della casella

- E' necessario avere diritti di amministratore sulle cartelle "posta in arrivo" e "posta inviata"
- Strumenti, Impostazioni account, seleziona l'account personale (michael.reiter@univr.it), Gestione identità, aggiungi,
 - a) Scheda "Impostazioni": nome=indirizzo email= segreteria.dse@ateneo.univr.it
 - b) scheda "Copie e cartelle": copia il messaggio in=Y, altra=cartella Posta inviata di segreteria.dse (così il messaggio inviato finisce nella posta inviata della casella)

Conoscendo la password di amministratore della casella si potrebbe anche accedere direttamente con questo account (segreteria.dse), ma non se lo consiglia.

- selezionare Server in uscita (SMTP), aggiungi, stessi valori di michael.reiter@univr.it tranne Nome utente = segreteria.dse@ateneo.univr.it
- selezionare l'identità segreteria.dse e nella scheda "Impostazioni" mettere "server in uscita"=

segreteria.dse@ateneo.univr.it

con Outlook

1)

2) per poter scrivere con l'indirizzo della casella

-

creare un account nuovo che accede con le credenziali dell'account personale (michael.reiter@univr.it e password GIA) ma che ha come indirizzo l'e-mail della casella (segreteria.dse@ateneo.univr.it)

- problema: in questo modo purtroppo si vede la propria e-mail duplicata (o triplicata se si usano più caselle istituzionali)

con iPad / iPhone

per vedere la casella istituzionale è necessario usare il protocollo IMAP e non quello proposto in automatico (Exchange)

UTILIZZO CASELLA

Per inviare un messaggio con mittente la casella istituzionale:

Dal web (Zimbra): file con indicazioni

- selezionare un messaggio nella cartella "posta in arrivo" (cartella condivisa della casella istituzionale)

- scegliere "rispondi"
- cancellare destinatario e contenuto vecchio
- inserire contenuto e destinatario desiderato
- inviare la e-mail
- la e-mail verrà salvata nella cartella "posta inviata" della casella istituzionale a conoscenza delle altre persone che condividono la cartella

se un membro legge una email questa risulta letta per tutti

per evitare che vengano perse cartelle e e-mail quando un utente va via conviene creare le cartelle nuove solo in Zimbra accedendo con l'account admin della casella istituzionale

nel caso si trova la stessa condivisione due volte in Zimbra è possibile cancellarne una: non vengono cancellati i messaggi, viene solo cancellato il "link" alla condivisione

NON si dovrebbero scrivere e-mail direttamente con l'account admin della casella, non ha quindi senso creare l'account admin sul client (thunderbird o Outlook)

Liste di distribuzione (mailing list)

Vedi documentazione al link <http://www.univr.it/main?ent=catdoc&id=4524&idDest=4&sServ=408&serv=41>

Cosa fare dopo il furto delle credenziali (phishing)

intanto accertarsi che le credenziali siano veramente state rubate:

* se è spam inviata da qualcun'altro non riguarda il proprio account

* se sembra inviata dal proprio account conviene verificare se è veramente il caso andando sui dettagli del messaggio (in Zimbra: mouse destro su messaggio, mostra originale, vedere se il mittente è il server del CINECA e non un server qualsiasi)

* se la e-mail è effettivamente stata inviata dal proprio account, allora conviene cambiare la pw e verificare se non hanno cambiato le impostazioni, seguendo i passi seguenti

0) reset your GIA password as soon as possible. As long as you don't do that, the hackers may send spam from your e-mail account - with your responsibility.

- 1) check you can access GIA and VPN with the new password
- 2) describe us what occurred so we may understand why your password was stolen, in some cases controls of your pc are advisable before proceeding
- 3) ask us to unblock your e-mail account

After the e-mail account was re-enabled, login, send an email to yourself and check that

- 1) the email gets saved in the "sent" directory
- 2) the email sender does not seem to be somebody else
- 3) there is no spam message appended to your message

You can solve these problems in the following way (configure your account back correctly): dopo phishing

Risoluzione Problemi

Problema: Utente che non riesce ad inviare posta dal client (Outlook, Thunderbird, ...) fuori dalla rete d'ateneo

Motivo: L'ip del computer potrebbe essere in blacklist (spamhaus) e quindi viene bloccato

Controlla IP del client su <http://multirbl.valli.org>

Soluzione: utilizzare la webmail per l'invio e la ricezione delle email anziché il client.

Problema: dopo la login a Zimbra non va avanti

Soluzione: cliccare su visualizzazione HTML (quando la rete è un po lenta quella default può avere dei problemi)

Segnalare problemi con webmail (vecchio sistema)

per gli errori della webmail servono ogni volta che vengono riportati errori, le seguenti informazioni

- Utente GIA

- Indirizzo ip del client

- Data e ora

- Punto di accesso alla webmail ([host: ??])
- Sistema Operativo e versione
- Browser e versione
- Messaggio di errore
- Operazioni che portano al messaggio di errore: i passi per filo e per segno

se apro un messaggio anche l'oggetto del messaggio

se apro un allegato anche il nome dell'allegato

volete integrare con screenshot? ok, nella descrizione indicatemi puntualmente quali sono

l'errore avviene tra il login e la visualizzazione della homepage

non vedo al homepage ma solo la rubrica

della homepage vedo solo l'albero delle cartelle

della homepage non vedo solo l'albero delle cartelle

...

- Riproducibilità dell'evento:

si verifica sempre

si verifica sempre e solo con lo stesso messaggio di posta e non con altri

si verifica sempre e solo con lo stesso messaggio di posta e con altri, sempre gli stessi

si verifica casualmente

Provate a verificare se accade su postazioni differenti, e per ogni postazione riportatemi le informazioni sopra

Rispondere puntualmente, cioè copiare ed incollare i punti sopra e rispondere nella riga successiva

