

Tracemail l'assistenza resa semplice

Rispondi alle richieste di assistenza dei tuoi clienti con informazioni dettagliate su accessi ai servizi e messaggi inviati o ricevuti.

Chi gestisce gli account email professionali spesso si trova a dover rispondere a domande dei propri clienti come:

“Ho inviato un messaggio, ma il destinatario non lo ha ricevuto.”

“Stavo aspettando un messaggio, ma non mi è arrivato.”

“Non riesco ad accedere alla mia casella email, ma sono sicuro che la password sia giusta.”

Come vengono gestite queste richieste **solitamente**?

- Vecchio gestore: si apre un ticket sperando che prima o poi qualcuno risponda
- Server mail dedicato: occorre fare una ricerca approfondita controllando e interpretando il file dei log riga per riga

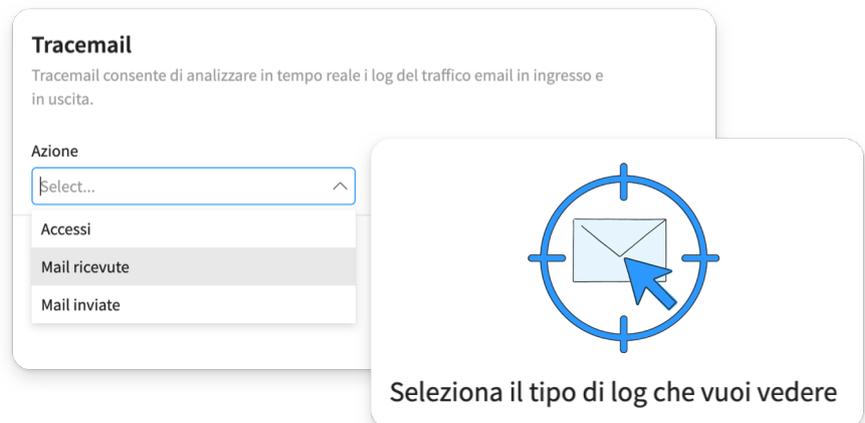
ASSISTENZA TECNICA AVANZATA ALLA PORTATA DI TUTTI

Tracemail permette di analizzare i log del traffico email in tempo reale, direttamente dal Pannello di controllo. Sarà così possibile raccogliere informazioni in modo semplice e **rispondere in autonomia** alle domande dei clienti.

Come funziona Tracemail?

Analizza tre flussi di informazioni:

- Accessi POP, IMAP, Webmail
- Log del traffico in ingresso
- Log del traffico in uscita



Interrogare Tracemail è estremamente semplice

Occorre indicare il dominio e la casella della quale si vogliono analizzare i log e scegliere una data. Si otterrà così, **in pochi secondi**, l'informazione desiderata.

Tracemail è uno strumento progettato e **realizzato dal team di ricerche e sviluppo di Qboxmail**.

Nella sua realizzazione sono state rispettate le policy del GDPR, salvaguardando così la **privacy** degli utenti.

Tracemail
Tracemail consente di analizzare in tempo reale i log del traffico email in ingresso e in uscita. [Documentazione](#)

Azione: Select... ^
Dominio: Nome dominio o codice cliente
Account: Select...
Il giorno: 2021-11-18 [Filtri avanzati](#)

Tutti ^

Risultati ricerca: 25 ^ [Esporta CSV](#)

Analisi accessi

La sezione Accessi permette di monitorare i login e logout degli utenti per i servizi POP, IMAP e Webmail. Gli accessi sono suddivisi fra *Andati a buon fine* e *Falliti*, con indicazione di relativa motivazione (es. password errata, utente disabilitato, ecc.).

Access [Export PDF](#) [Less info](#)

Action:	Login + Logout	Account:	george.harrison@blackbird.com
Login date:	23/03/2020, 03:06:04	Logout date:	23/03/2020, 03:06:04
Client:	-		
Protocol:	imap		
Deleted messages:	0	Expunged messages:	0
Trashed messages:	0		
Traffic in:			

Access [Export PDF](#) [More info](#)

Action:	Login	Account:	george.harrison@blackbird.com
Login date:	09/03/2020, 10:44:20	Login error:	user-disabled
Client:	-		
Protocol:	pop3		

Messaggi in uscita

L'analisi dei messaggi in uscita permette di verificare lo stato di consegna delle email inviate dagli utenti così da poter determinare, in tempo reale, se un messaggio appena inviato è già stato consegnato al server destinatario o se è ancora in coda.

Sent message [Export PDF](#) [More info](#)

Date:	09/03/2020, 11:19:20	Account:	george.harrison@blackbird.com
Sender:	george.harrison@blackbird.com	Recipient:	john.lennon@blackbird.com
Subject:	The appointment	Tot. recipients:	1

Deliveries

SENT	Date:	09/03/2020, 11:19:22	Recipient:	john.lennon@blackbird.com
	DNS:	2.0.0	Delay:	2.2
	Relay:			
	Response:			

Sent message [Export PDF](#)

Date:	09/03/2020, 15:58:28	Account:	george.harrison@blackbird.com
Qboxmail server:	smtp	User IP:	99.47.35.189
Authentication err:	password-mismatch		

Messaggi in entrata

L'analisi dei messaggi in entrata permette di verificare lo stato di consegna dei messaggi email. Per i messaggi respinti o posti in quarantena è possibile verificare il risultato dei test Antivirus e Antispam e le motivazioni per le quali il sistema di Email Security ha deciso di non consegnare il messaggio email all'utente.

Received message [Export PDF](#) [More info](#)

Date:	09/03/2020, 15:32:09	Account:	george.harrison@blackbird.com
Sender:	notifications@beatles.com	Recipient:	george.harrison@blackbird.com
Subject:	New record session		
Result:	accept		

Deliveries

RECEIVED	Date:	09/03/2020, 15:32:10	Action:	forward
	Detail:	john.lennon@blackbird.com	Session:	d2755mrYeF89CvccAB6RjUQ

Received message [Export PDF](#) [More info](#)

Date:	09/03/2020, 11:49:59	Account:	george.harrison@blackbird.com
Sender:	admin@spamornotspam.com	Recipient:	george.harrison@blackbird.com
Subject:	Spam, or not spam, that is the question		
Result:	spam-mark	Antispam analysis:	Score: 9.7 - Threshold: 5

Deliveries

RECEIVED	Date:			
	Detail:			
	Delivery time:			

Received message [Export PDF](#) [More info](#)

Date:	09/03/2020, 12:06:33	Account:	george.harrison@blackbird.com
Sender:	spam@ispam.com	Recipient:	george.harrison@blackbird.com
Subject:	SPAM, SPAM, SPAM!!!		
Result:	spam-reject	Antispam analysis:	Score: 16 - Threshold: 5

● **Messaggio ricevuto** [Localizza messaggio](#) [Rapporto PDF](#) [Dettagli](#)

Data:
Mittente:
Oggetto:
Esito:

Esito della ricerca

Il messaggio con destinatario **paul.mccartney@blackbird.com** consegnato il **10/11/2021, 03:10:27** si trova in:

- **Spam**

Ok

Localizza messaggio

Spesso i messaggi ricevuti vengono spostati in cartelle e sottocartelle dagli utenti, oppure eliminati per errore.

Tramite la funzione *Localizza messaggio* è possibile scoprire se l'email è stata eliminata o se si trova in qualche cartella, cestino compreso.

Rapporto PDF

La funzione *Rapporto PDF* consente di generare un documento contenente tutte le informazioni dettagliate relative a messaggi e accessi, facilmente condivisibile con clienti e referenti IT.

Inoltre con l'integrazione API è possibile creare dashboard e report per mostrare ai clienti quante email hanno inviato e ricevuto.



RECEIVED DETAILS Di seguito sono r
Eventuali anom

DATE: 17-11-2021 03:10:27

FROM: testelive@emailpnl.net

TO: test@emailpnl.net

USER: test@emailpnl.net

SUBJECT: Test for ETLIVE

SERVER: stg-mail REMOTE

RESULT: **accept**

SPAM: No

SIZE: 2 K

ELAPSED: 0.1s

MESSAGE ID: d56

Tracemail è un servizio compreso nel Pannello di Controllo.

La **App Panel** è disponibile su **App Store** per iPhone e iPad e su **Google Play** per Android.



Domains

Search

⊕ All [14799] < 1 / 592 >

Status	Domain
●	blackbird.com
●	letitbe.org
●	strawberryfieldsforever.uk
●	pennylane.com
●	cometogether.com
●	heyjude.us
●	something.net
●	yesterday.com
●	eleanorrigby.com
●	revolution.uk

backbird.com [Details](#)

Email accounts [5] Domain alias [0] Email

+ Email account

Search

⊕ All [5] < 1 / 1 >

Status	Account	Quote
●	info@blackbird.com	9%
●	george.harrison@blackbi...	1%
●	john.lennon@blackbird.c...	1%
●	paul.mccartney@blackb...	0%
●	ringo.star@blackbird.com	22%

ETLive

● Access

Action:
Login

Account:
info@gboxmail.it

Login date:
04/11/2019, 03:09:22

Login error:
user-disabled

Client:

Protocol:
imap

● Access

Action:
Login

Account:
info@gboxmail.it