

Outils collaboratifs

Exploiter Outlook et savoir le dépanner

1

Exploiter Outlook et savoir le dépanner



Objectifs

- Comprendre le cheminement d'un email
- Connaître l'utilisation des outils de communication asynchrone
- Paramétrer un logiciel de messagerie

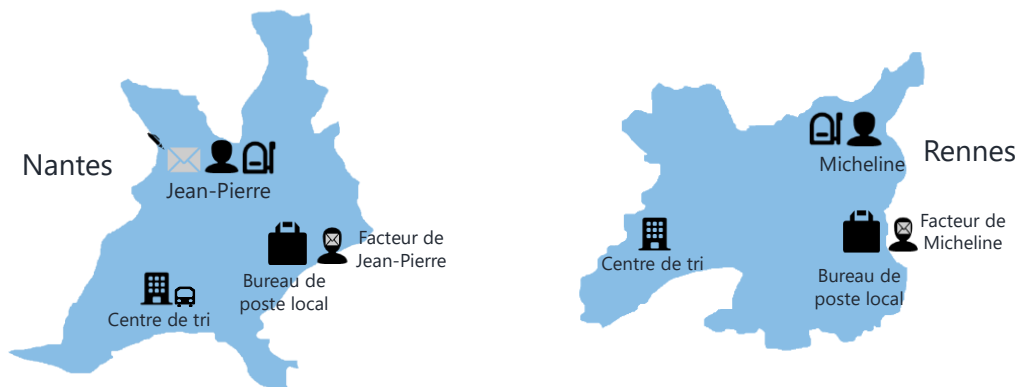
2

Cheminement d'un courrier

3

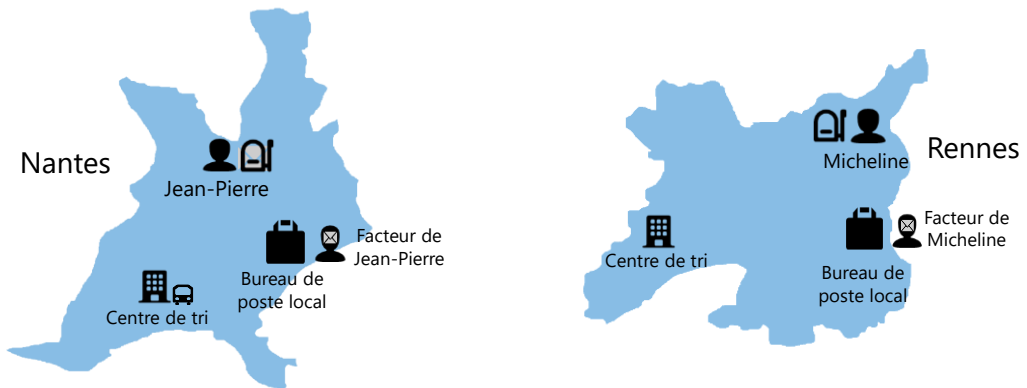
Cheminement d'un courrier Les étapes de cheminement d'un courrier

- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Jean-Pierre écrit sa lettre



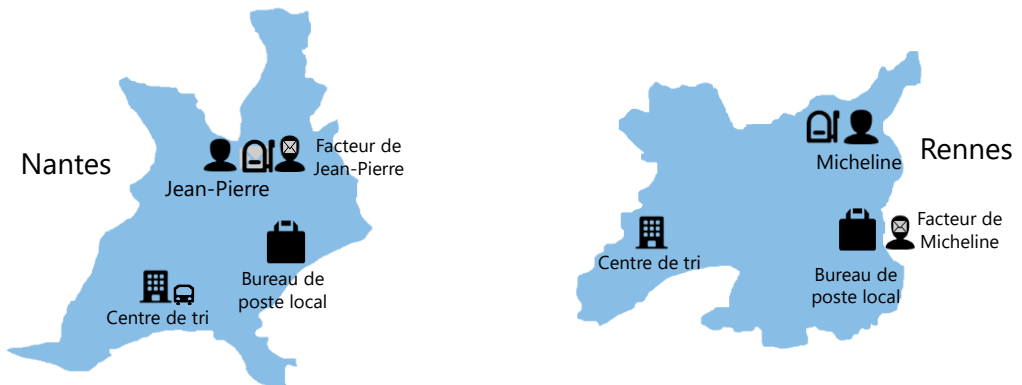
4

- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Le facteur vient chercher sa lettre



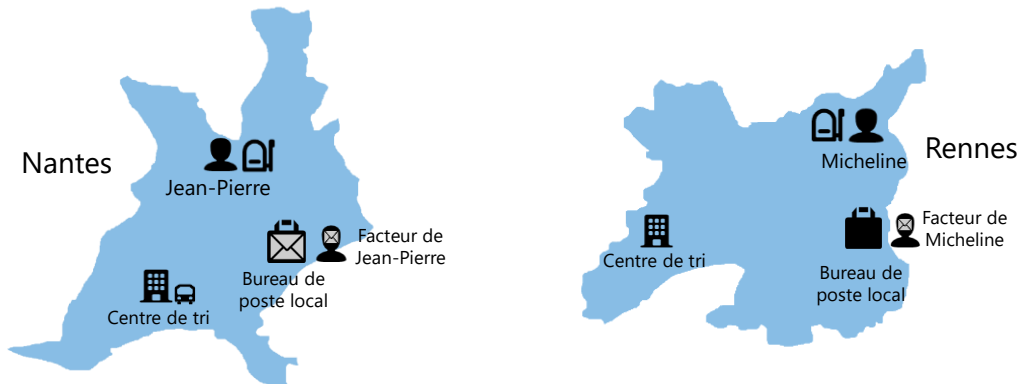
5

- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Le facteur donne la lettre au bureau de poste local de Jean-Pierre

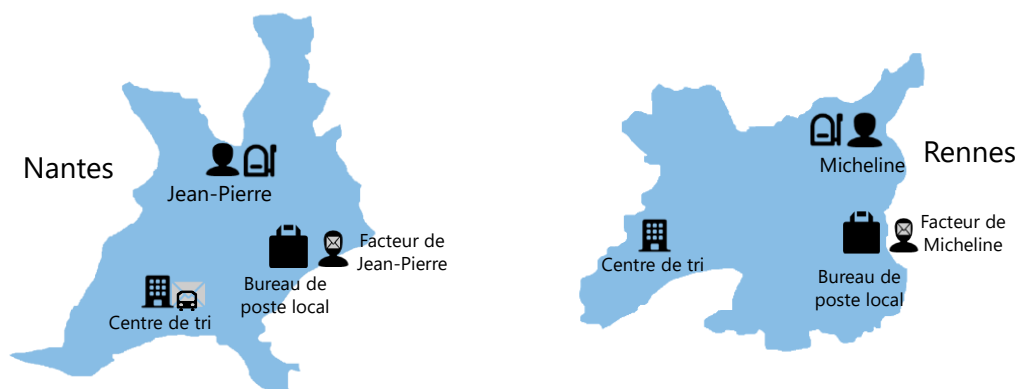


6

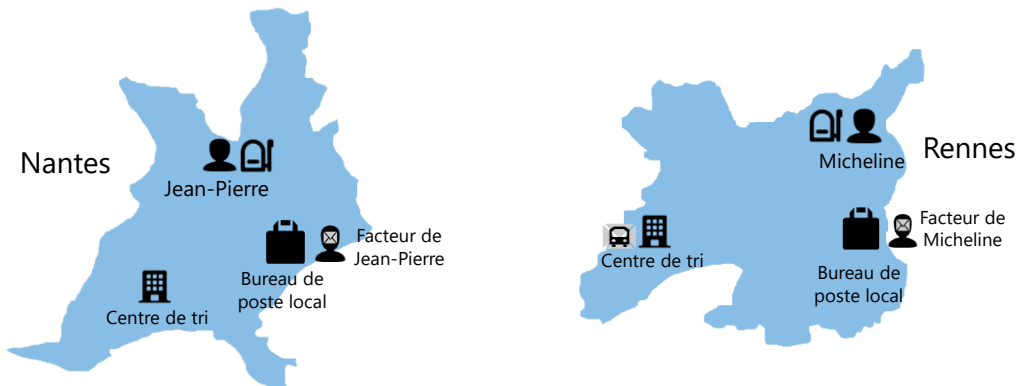
- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Le bureau de poste envoie la lettre au centre de tri de Nantes



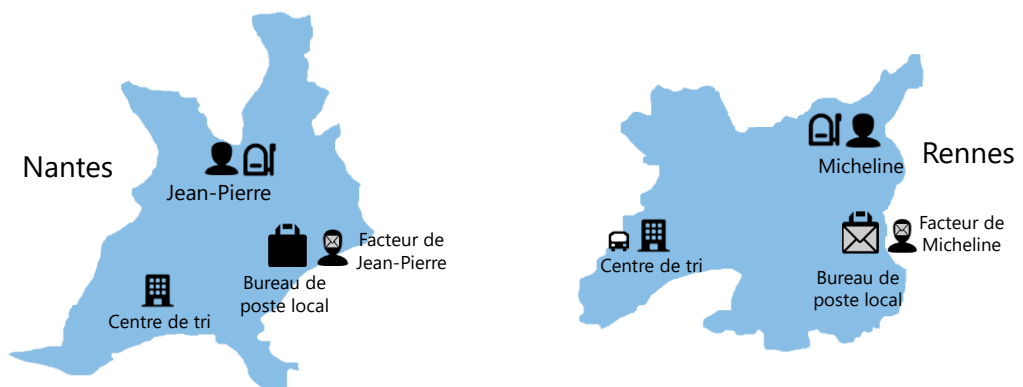
- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Le centre de tri de Nantes l'envoie au centre de tri de Rennes



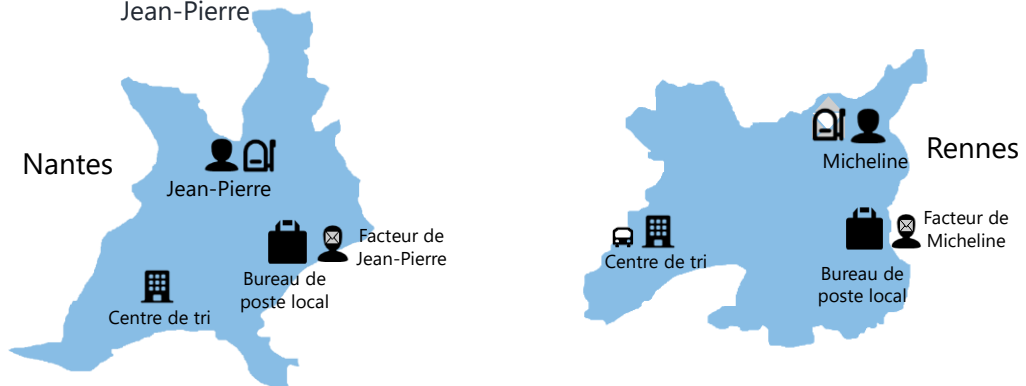
- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Le centre de tri de Rennes l'envoie au bureau de poste local de Micheline



- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Le facteur de Micheline donne la lettre à Micheline

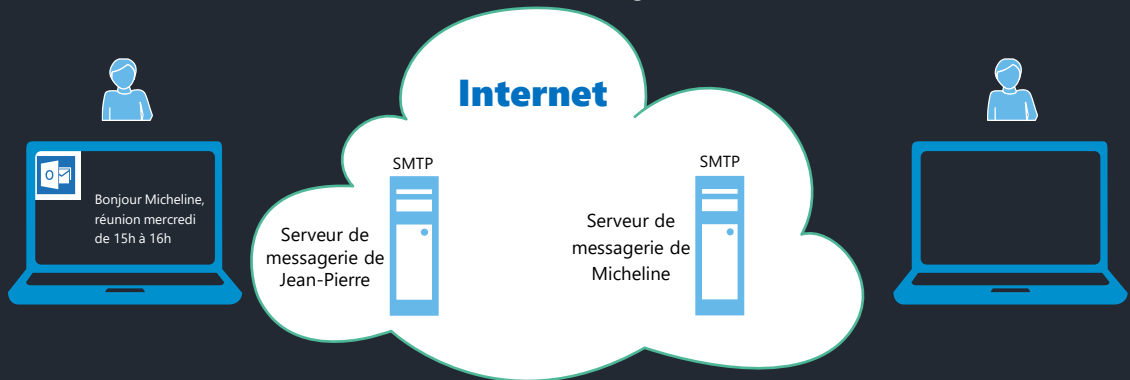


- Jean-Pierre de Nantes écrit une lettre à Micheline de Rennes
 - Micheline prend le courrier dans sa boîte aux lettres puis lit la lettre de Jean-Pierre



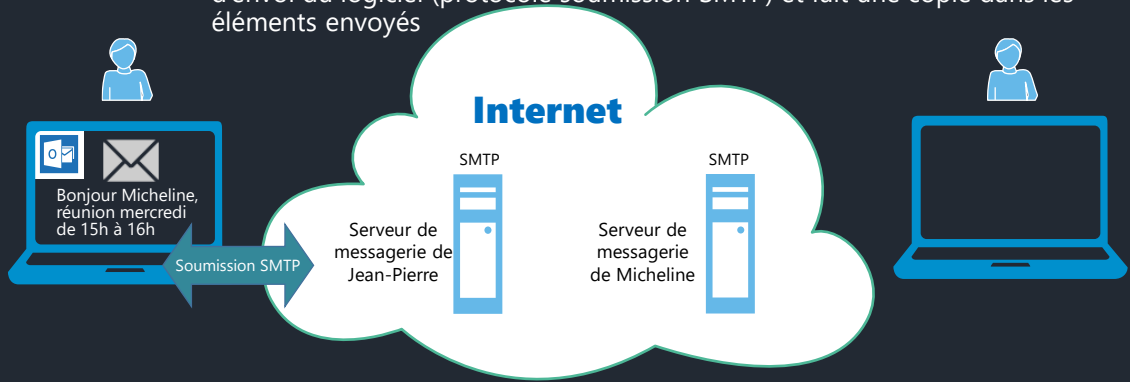
Cheminement d'un mail

- Jean-Pierre de Nantes écrit un courriel à Micheline de Rennes
 - Jean-Pierre écrit un email sur son logiciel (Outlook, Thunderbird, etc.)



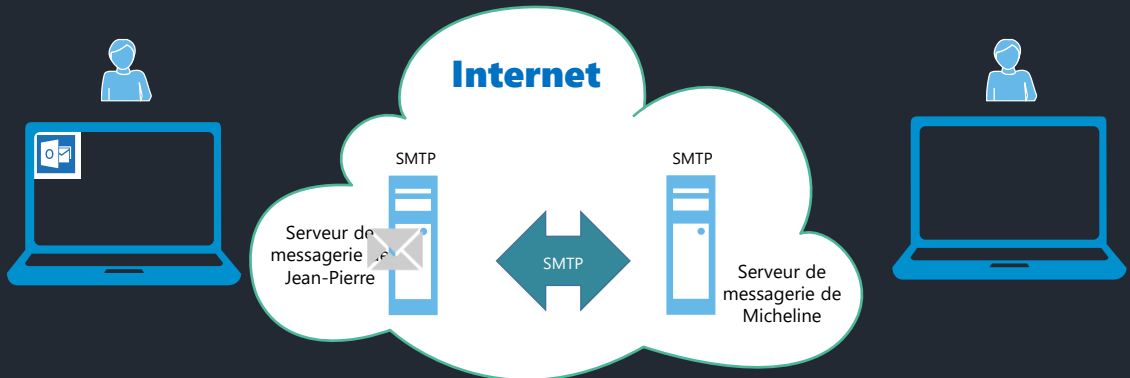
13

- Jean-Pierre de Nantes écrit un courriel à Micheline de Rennes
 - Le serveur de messagerie de Jean-Pierre vient chercher l'email dans la boîte d'envoi du logiciel (protocole soumission SMTP) et fait une copie dans les éléments envoyés



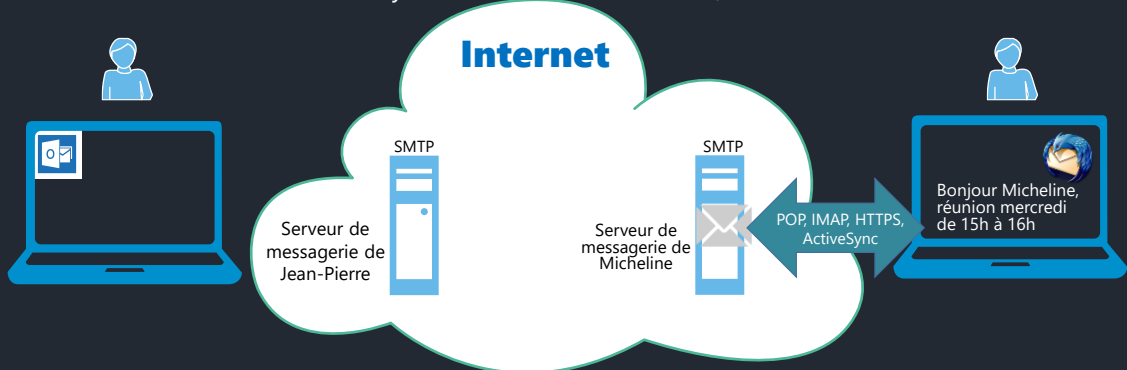
14

- Jean-Pierre de Nantes écrit un courriel à Micheline de Rennes
 - Le serveur de messagerie de Jean-Pierre envoie le mail au serveur de messagerie de Micheline (protocole SMTP)



15

- Jean-Pierre de Nantes écrit un courriel à Micheline de Rennes
 - Le client de messagerie de Micheline peut télécharger ses mails dans sa boîte de réception depuis son serveur de messagerie (protocole IMAP ou POP ou ActiveSync ou HTTPS ou MAPI, etc.)



16

Prérequis pour l'exploitation réseau

17

- Tous les ports nécessaires doivent être ouverts sur le pare-feu

Protocole	Port non sécurisé	Port TLS/SSL
HTTP Hypertext Transfer Protocol	80	443
POP3 Post Office Protocol	110	995
IMAP4 Interactive Message Access Protocol	143	993
SMTP Simple Mail Transfer Protocol	25	
Soumission client SMTP	2525	587 ou 2525 (465 déprécié)

Le port 2525 en soumission SMTP est très souvent bloqué par les FAI (Fournisseur d'Accès Internet)

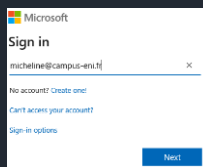
18

Installation

19

Installation Installer Outlook depuis Microsoft 365

- Se connecter à <https://portal.office.com>



Valider votre adresse de récupération

don't lose access to your account!

To make sure you can reset your password, we need to collect some info so we can verify who you are. We won't use this to spam you - just to keep your account more secure. **You'll need to set up at least 1 of the options below.**

- ❗ Authentication Phone is not configured. Set it up now
- ❗ Authentication Email is not configured. Set it up now

[finish](#) [cancel](#)

Please verify your authentication email address below. Don't use your primary work or school email.

Authentication Email

[email me](#)

We've sent an email message containing a verification code to your inbox.

[verify](#)

[try again](#)

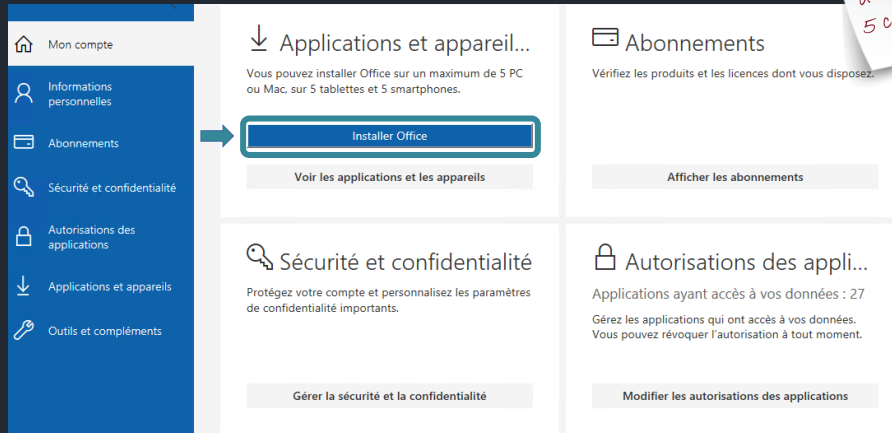
[back](#)

L'authentification multifacteur permet de vérifier, par un mail ou un SMS, que c'est bien vous qui vous connectez

785245

20

- Paramétrer son compte



21

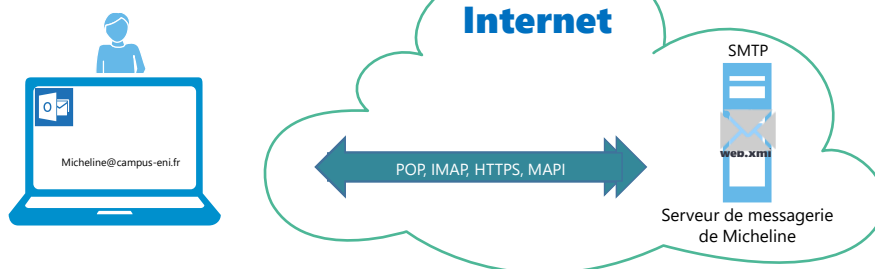
Autodiscover

22

- C'est l'autoconfiguration de votre Outlook avec un serveur de messagerie en renseignant votre adresse mail.
- Découverte automatique à partir d'Outlook 2007 et le client Skype for business.

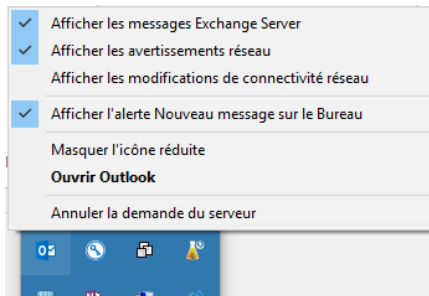
23

- L'utilisateur entre son adresse mail à l'ouverture d'Outlook
- Outlook cherche puis se connecte au serveur de messagerie de l'utilisateur
- Le client envoie son adresse SMTP pour avoir les options de configuration de cette adresse
- Un fichier .xml est téléchargé par le client avec les paramètres du serveur
- Outlook se connecte au serveur Exchange Online dans Microsoft 365 et peut recevoir ses mails

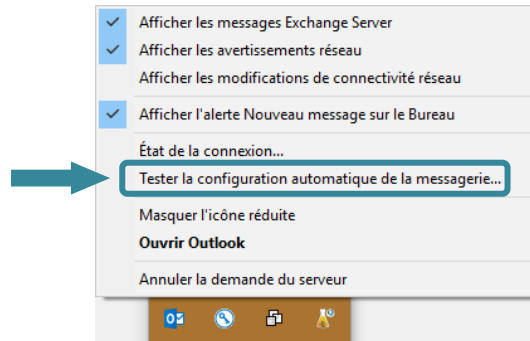


24

- CTRL + clic droit sur l'icône Outlook dans la zone de notification pour afficher les menus **État de la connexion** et **Tester la configuration automatique de la messagerie**



Sans CTRL + clic droit sur l'icône Outlook dans la zone de notification



Avec CTRL + clic droit sur l'icône Outlook dans la zone de notification

25

- Test de la configuration automatique de la messagerie

Tester la configuration automatique du courrier

Adresse de courrier: micheline@campus-eni.fr

Mot de passe:

☐ DN hérité

☒ Utiliser la découverte automatique ☐ Utiliser Guessmart ☐ Authentification Guessmart sécurisée

Tester Annuler

Utilisation Guessmart sécurisée

Testez Annuler

Important: il faut décocher Guessmart et Guessmart sécurisée qui sont des anciennes méthodes qui ne sont plus utilisées.

Résultats Journal XML

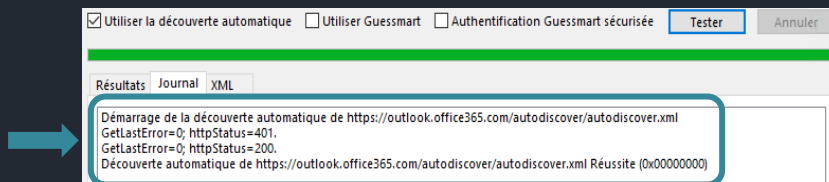
Protocole: Protocole HTTP Exchange
 Serveur: rpc.eni.fr
 Nom de connexion: ygrohan
 SSL: Oui
 Authentification mutuelle: Oui
 URL du service de disponibilité: https://rpc.eni.fr/EWS/Exchange.asmx
 URL d'absence du bureau: https://rpc.eni.fr/EWS/Exchange.asmx
 URL du carnet d'adresses en mode hors connexion: https://rpc.eni.fr/OAB/5051eb82-01f0-419f-a1f5-413b46fcc8c7/
 URL du service de messagerie unifiée: https://rpc.eni.fr/EWS/UM2007Legacy.asmx
 Package d'authentification: Basic
 Nom de l'entité de certificat: msstd:rpc.eni.fr
 URL du Panneau de configuration Exchange: https://webmail.eni.fr/ecp/
 URL secondaire du Panneau de configuration Exchange: ?p=customize/voicemail.aspx&exsvurl=1
 URL secondaire du Panneau de configuration Exchange: ?p=personalsettings/EmailSubscriptions.slab&exsvurl=1
 URL secondaire du Panneau de configuration Exchange: ?p=sms/textmessaging.slab&exsvurl=1
 URL secondaire du Panneau de configuration Exchange: PersonalSettings/DeliveryReport.aspx?exsvurl=1&isOWA=<isOWA>&Ms
 URL secondaire du Panneau de configuration Exchange: ?p=organize/retentionpolicytags.slab&exsvurl=1

26

- Code retour HTTP du test

- 1xx Information
- 2xx Succès
- 3xx Redirection
- 4xx Erreur du client
- 5xx Erreur du serveur

*Ces codes vous permettent
d'avoir une analyse directe
afin de connaître la situation.*



Présentation d'Outlook



Outlook 365

- À installer sur votre PC
- Disponible hors connexion (fichier .ost)
- Payant avec l'offre Office de Microsoft 365
- Nécessite des mises à jour de fonctionnalité et de sécurité
- À toutes les fonctionnalités disponibles



Outlook Online

- Accessible depuis un navigateur
- Nécessite une connexion Internet
- Ne gère pas de contact externe à Microsoft tel que Gmail ou Yahoo!
- Ne prend pas en charge de compte IMAP



Outlook 2019

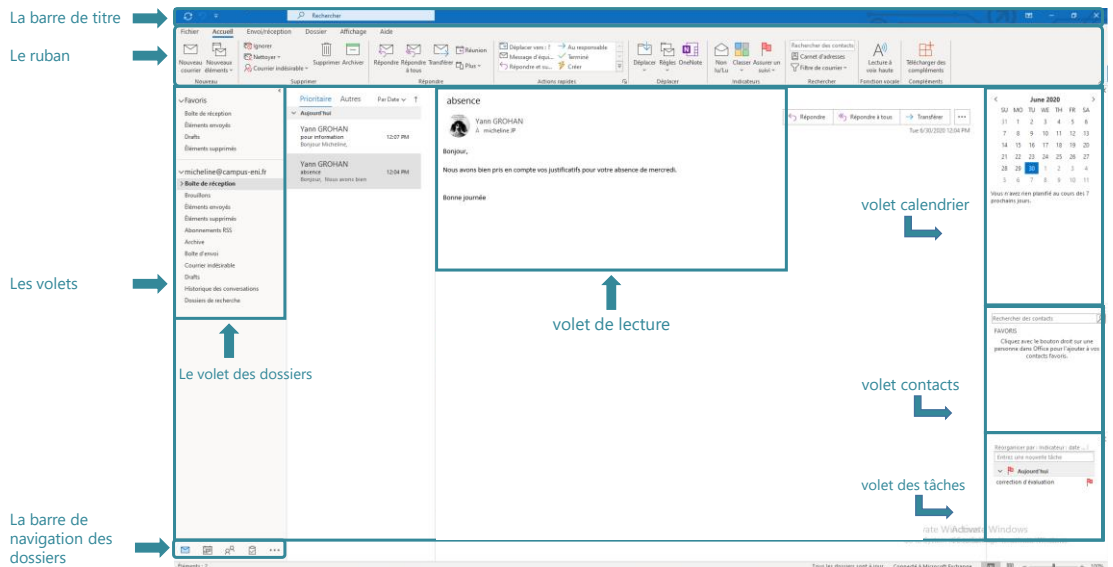
- À installer sur votre PC
- Disponible hors connexion (fichier .ost)
- Payant avec l'offre pack Office
- Nécessite des mises à jour de sécurité
- À toutes les fonctionnalités disponibles pour sa version

- Microsoft Outlook permet de gérer :
 - Sa messagerie électronique
 - Ses rendez-vous
 - Ses réunions
 - Ses contacts
 - Ses tâches



Outlook

Présentation d'Outlook L'interface Outlook



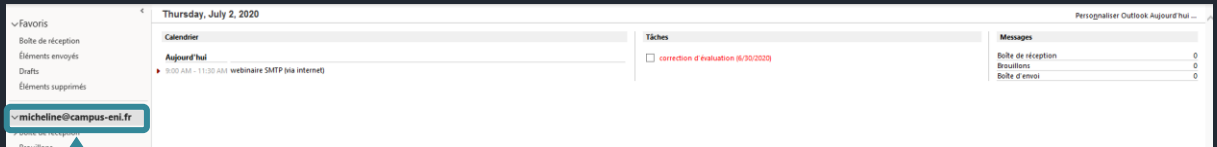
31

Exploiter Outlook et savoir le dépanner

Messagerie Outlook

32

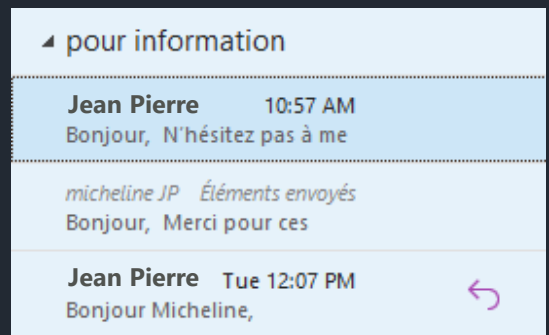
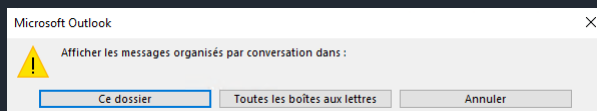
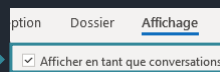
- Affiche les rendez-vous, le nombre de messages reçus et la liste des tâches



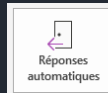
33

- Regroupe plusieurs messages avec le même objet dans une conversation unique

Activer le mode conversation



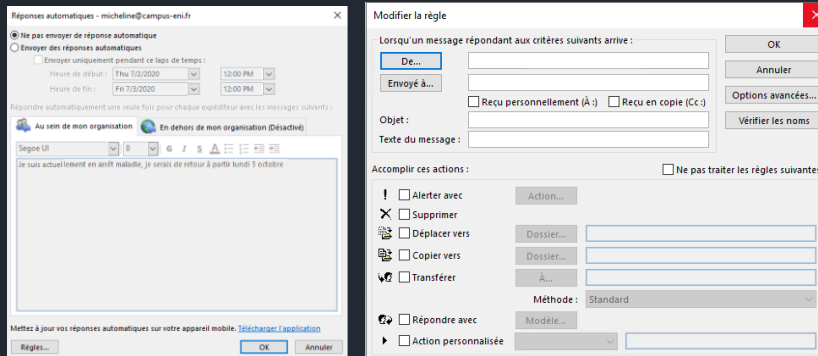
34



Réponses automatiques (absence du bureau)

Les réponses automatiques vous permettent de signaler aux autres utilisateurs que vous êtes absent du bureau, en congés ou non disponible pour répondre aux courriers.

- Envoie un message ou une alerte aux utilisateurs qui essayent de vous joindre pendant une absence



35

- Donne des informations sur la disponibilité de chaque destinataire lors de la création d'un mail



36



Règles et alertes

Les règles et les alertes permettent d'organiser les courriers entrants et de recevoir des mises à jour lors de l'ajout, de la modification ou de la suppression d'éléments.

- Crée des règles pour gérer, ranger, prioriser... vos messages

Condition

Assistant Gestion des messages

Quelles conditions voulez-vous vérifier ?

Étape 1 : sélectionnez une ou des conditions

- ☒ de contacts ou groupe public
 - ☒ contenant des mots spécifiques dans l'objet
 - ☐ dans le compte
 - ☐ dont je suis l'unique destinataire
 - ☐ ou apparaît dans la zone A
 - ☐ marqué comme
 - ☐ avec l'indicateur pour
 - ☐ lorsque mon nom est dans la zone Cc
 - ☐ ou je n'apparais pas dans la zone A
 - ☐ ou je n'apparais pas dans la zone Cc
 - ☐ ou je n'apparais pas dans la zone A
 - ☐ envoyé à contacts ou groupe public
 - ☐ contenant des mots spécifiques dans le corps du message
 - ☐ contenant des mots spécifiques dans l'objet
 - ☐ avec des mots spécifiques dans l'adresse du destinataire
 - ☐ avec des mots spécifiques dans l'adresse de l'expéditeur
 - ☐ assigné à une catégorie

Étape 2 : modifiez la description de la règle (cliquez sur une valeur soulignée)

Appliquez cette règle après l'arrivée du message

et contenant dans l'objet

le déplacer dans le dossier

et arrêter de traiter plus de règles

Annuler Précédent Suivant Terminer

Action

Assistant Gestion des messages

Que voulez-vous faire de ce message ?

Étape 1 : sélectionnez une ou des actions

- ☒ arrêter de traiter plus de règles
 - ☐ le déplacer dans le dossier
 - ☐ l'assigner à la catégorie
 - ☐ le supprimer
 - ☐ le supprimer définitivement
 - ☐ réajuster une copie dans le dossier
 - ☐ le transférer à contacts ou groupe public
 - ☐ le transférer à contacts ou groupe public comme pièce jointe
 - ☐ le faire suivre à contacts ou groupe public
 - ☐ avec la réponse du serveur en utilisant un message
 - ☐ répondre en utilisant un modèle
 - ☐ avec l'indicateur de message pour
 - ☐ supprimer l'indicateur de message
 - ☐ supprimer les catégories du message
 - ☐ le marquer comme
 - ☐ l'imprimer
 - ☐ envoyer un instantané
 - ☐ le marquer comme lu

Étape 2 : modifiez la description de la règle (cliquez sur une valeur soulignée)

Appliquez cette règle après l'arrivée du message

de type

et contenant dans l'objet

le déplacer dans le dossier

et arrêter de traiter plus de règles

Annuler Précédent Suivant Terminer

Exception

Assistant Gestion des messages

Étape 1 : sélectionnez une ou des exceptions (si nécessaire)

- ☒ si l'objet est contacts ou groupe public
 - ☐ sauf si l'objet contient des mots spécifiques
 - ☐ excepté dans le compte
 - ☐ sauf si je suis l'unique destinataire
 - ☐ sauf si je n'ai pas directement adressé
 - ☐ sauf si je n'ai pas marqué comme
 - ☐ sauf si je n'ai pas marqué comme
 - ☐ sauf si je n'ai pas marqué comme
 - ☐ sauf si mon nom apparaît dans la zone Cc
 - ☐ sauf si mon nom apparaît dans la zone A
 - ☐ sauf si mon nom n'apparaît pas dans la zone A
 - ☐ sauf si l'adresse est contacts ou groupe public
 - ☐ sauf si le corps du message contient des mots spécifiques
 - ☐ sauf si l'objet ou le corps du message contient des mots spécifiques
 - ☐ excepté avec des mots spécifiques dans l'adresse du destinataire
 - ☐ excepté avec des mots spécifiques dans l'adresse de l'expéditeur
 - ☐ sauf si il est assigné à la catégorie

Étape 2 : modifiez la description de la règle (cliquez sur une valeur soulignée)

Appliquez cette règle après l'arrivée du message

de type

et contenant dans l'objet

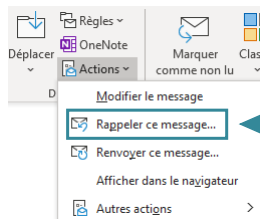
le déplacer dans le dossier

et arrêter de traiter plus de règles

Annuler Précédent Suivant Terminer

37

- Rappel d'un message **non lu** en cochant l'option **Supprimer les copies non lues de ce message**
- Remplacer un message **non lu** en cochant l'option **Supprimer les copies non lues et les remplacer par un nouveau message**



Rappeler ce message

Certains destinataires ont peut-être déjà lu ce message.

Le rappel de message peut supprimer ou remplacer les copies de ce message dans les boîtes de réception des destinataires, s'ils ne l'ont pas encore lu.

Voulez-vous

- ☒ Supprimer les copies non lues de ce message
- ☐ Supprimer les copies non lues et les remplacer par un nouveau message

☒ M'avertir si le rappel a réussi ou échoué pour chaque destinataire

OK Annuler

38

Calendrier

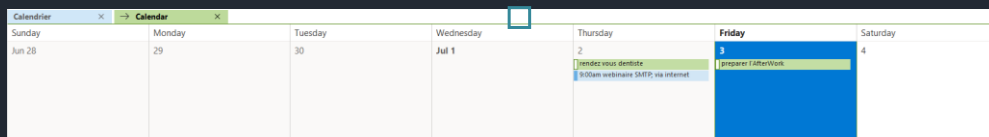
39

- Un **rendez-vous**
 - Bloque une plage horaire dans votre calendrier
- Une **réunion**
 - Demande d'inviter des utilisateurs et des ressources (salles, matériels...)
- Un **événement**
 - Ne bloque pas de temps sur le calendrier et dure au minimum la journée entière

*vous pouvez transformer un message
en rendez-vous ou en événement*

40

- Créer un ou plusieurs groupes de calendriers afin d'afficher plusieurs calendriers en même temps
- Fusionner plusieurs calendriers dans le même affichage



En cliquant sur la flèche, fusionnez vos calendriers

41

- Planification d'actions à mener que vous vous êtes ou que l'on vous a attribuées sur votre calendrier
- Possibilité de prioriser et d'effectuer un suivi

i En retard de 3 jours.

Objet	correction d'évaluation		
Date de début	Tue 6/30/2020	État	Non commencée
Date de fin	Tue 6/30/2020	Priorité	Normale
<input type="checkbox"/> Rappel	Aucune	% achevé(s)	0%
	Aucune	Propriétaire	micheline JP

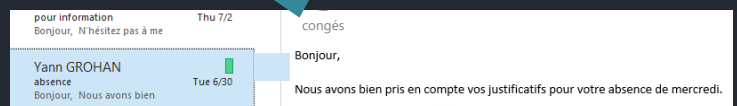
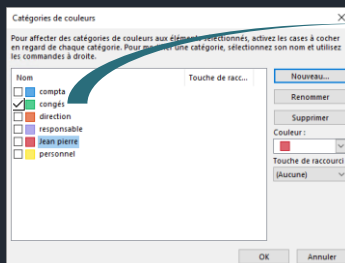
42

Autres éléments

43

Autres éléments Les éléments et les catégories

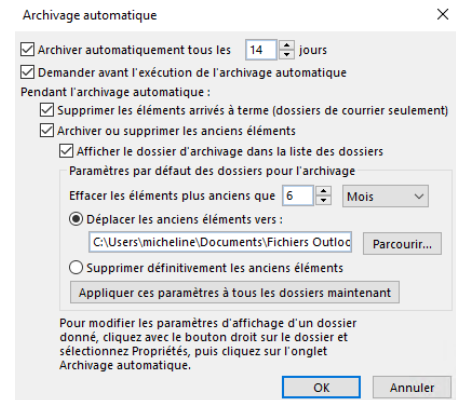
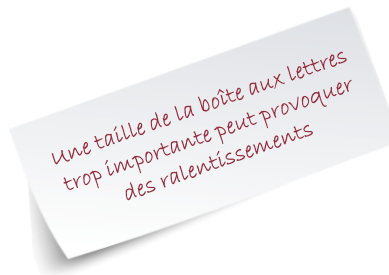
- Un élément d'Outlook, c'est : un message, un rendez-vous, une tâche, une réunion...
- Une catégorie : classer, prioriser vos éléments
- Avec les règles de gestion des messages : affectation automatiquement d'une catégorie suivant certaine(s) condition(s)



Affecter une catégorie

44

- Lorsque la taille de votre boîte aux lettres devient trop importante, il devient nécessaire de déplacer ces messages dans une boîte aux lettres d'archivage
- Utilisation de l'archivage automatique



45

Fermer une fenêtre ou un menu
Accédez à l'onglet **Accueil**
Créer un message
Envoyer un message
Insérer un fichier
Nouvelle tâche
Supprimer un élément (lorsqu'un message, une tâche ou une réunion est sélectionné)
Rechercher un élément
Répondre à un courrier
Transférer un courrier
Sélectionnez l'option **répondre à tous**
Accédez à l'onglet **Envoyer/recevoir**
Accédez au calendrier
Créer un rendez-vous
Ouvrir la boîte de dialogue **Enregistrer sous** dans l'onglet **pièces jointes**
Vérifier l'arrivée de nouveaux courriers

Échap
Alt + H
Ctrl + Maj + M
Alt + S
Alt + N, A, F
Ctrl + Maj + K
Supprimer
Ctrl + E ou F3
Alt + H, R, P
Alt + H, F, W
Alt + H, R, A
Alt + J, S
Ctrl + 2
Ctrl + Maj + A
Alt + J, A, A, V
Ctrl + M ou F9

Source : <https://support.microsoft.com/fr-fr/office/raccourcis-clavier-pour-outlook-3cdeb221-7ae5-4c1d-8c1d-9e63216c1efd>

46



Utilisation d'Outlook



Paramétrage d'Outlook



TP



Utilisation et paramétrage















Dépanner Outlook

49

Test distant pour votre infrastructure Microsoft 365

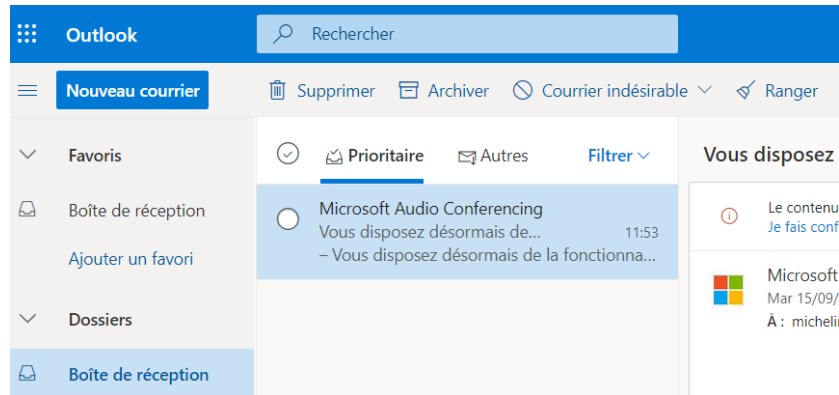
- Teste les accès externes de votre infrastructure Exchange

<p> Obtenir de l'aide pour identifier un problème avec Exchange DNS</p> <p>Ce test vérifie à votre place les paramètres de nom de domaine externe dans Office 365. Le test permet de rechercher les problèmes de livraison des messages tels que l'absence de réception des messages entrants provenant d'Internet et les problèmes de connectivité client Outlook qui empêchent la connexion vers Outlook et Exchange Online.</p>	<p> Obtenir de l'aide pour identifier un problème avec Lync DNS</p> <p>Ce test permet de vérifier les paramètres des noms de domaine externes pour votre utilisateur de domaine personnalisé dans Office 365.</p>	<p> Obtenir de l'aide pour identifier un problème avec l'authentification unique</p> <p>Ce test valide votre capacité à ouvrir une session Office 365 avec vos informations d'identification locales. Il valide également la configuration de certains services ADPS (Active Directory Federated Services).</p>
<p> Exchange ActiveSync</p> <p>Ce test simule la procédure utilisée par un appareil mobile pour vous connecter à Exchange Server à l'aide d'Exchange ActiveSync.</p>	<p> Synchronisation, notification, disponibilité et réponses automatiques</p> <p>Ces tests vous permettent de vérifier les nombreuses tâches de base des services web Exchange pour confirmer qu'ils fonctionnent. Ils sont utiles aux administrateurs informatiques qui souhaitent déboguer l'accès externe à l'aide d'Échange EWS ou d'autres clients de services web.</p>	<p> Accès au compte de service</p> <p>Ce test permet de vérifier la possibilité pour un compte de service d'accéder à une boîte aux lettres spécifique, de créer et de supprimer des éléments dans celle-ci et d'y accéder via Exchange Impersonation. Ce test est d'abord utilisé pour accéder aux boîtes aux lettres disposant d'autres informations d'identification.</p>
<p> Connectivité Outlook</p> <p>Ce test parcourt les étapes utilisées par Outlook pour se connecter à partir d'Internet. Il teste la connectivité à l'aide des protocoles EWS, sur HTTP et MAPI sur HTTP.</p>	<p> Courriel SMTP entrant</p> <p>Ce test décrit la procédure utilisée par un serveur de courrier Internet pour envoyer un message SMTP entrant à votre domaine.</p>	<p> Courriel SMTP sortant</p> <p>Ce test vérifie votre adresse IP sortante pour certaines spécifications, y compris les vérifications DNS revers, l'IS de l'hébergeur et la liste rouge en temps réel.</p>
<p> Boîte aux lettres POP</p> <p>Ce test décrit la procédure utilisée par un client de courrier pour se connecter à une boîte aux lettres via POP.</p>	<p> Boîte aux lettres IMAP</p> <p>Ce test décrit la procédure utilisée par un client de courrier pour se connecter à une boîte aux lettres via IMAP.</p>	<p> Disponibilité</p> <p>Ce test vérifie qu'une boîte aux lettres Office 365 peut accéder aux informations de disponibilité d'une boîte aux lettres locale et vice versa (test unidirectionnel). Pour les scénarios de déploiement avancés, veuillez consulter les instructions pour l'Assistant de configuration hybride.</p>

<https://testconnectivity.microsoft.com/>

50

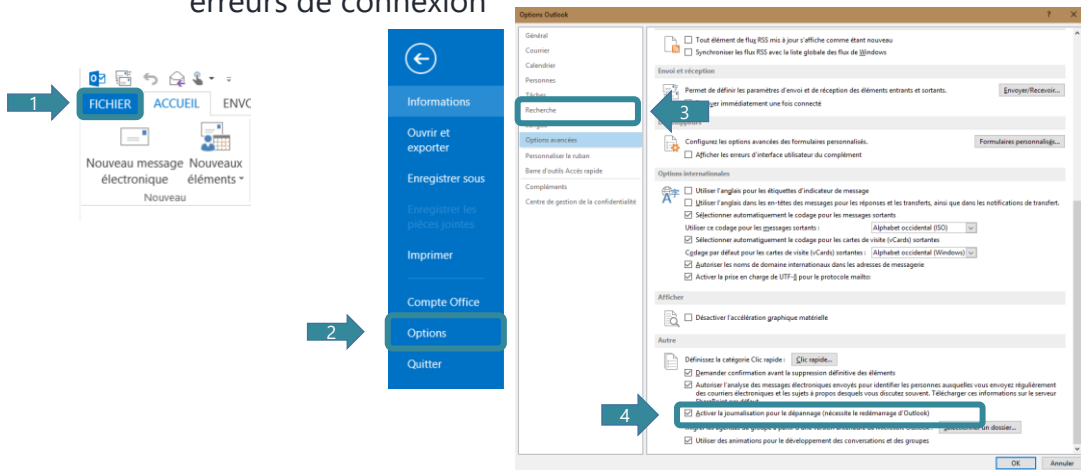
Dépanner Outlook Validation du login/Password avec Outlook online



51

Dépanner Outlook Activer la journalisation

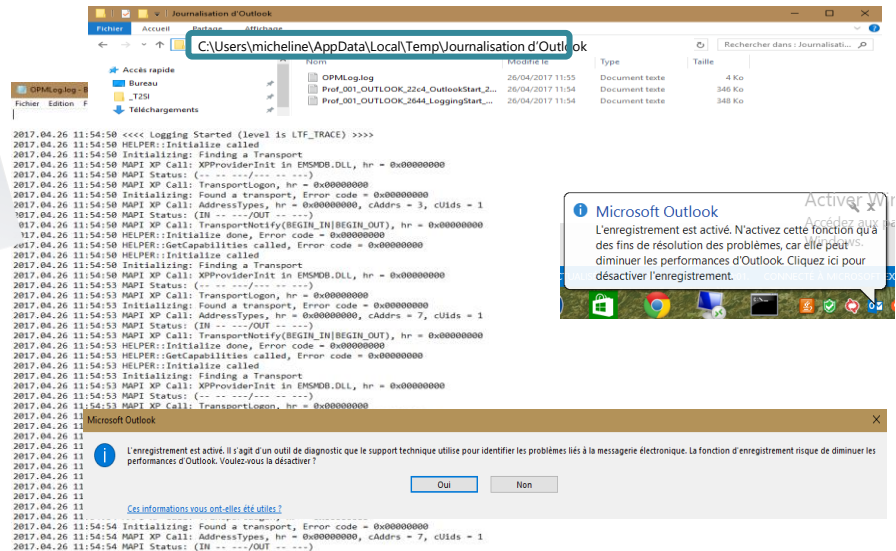
- La journalisation d'Outlook récupère des informations sur les erreurs de connexion



52

Dépanner Outlook Activer la journalisation

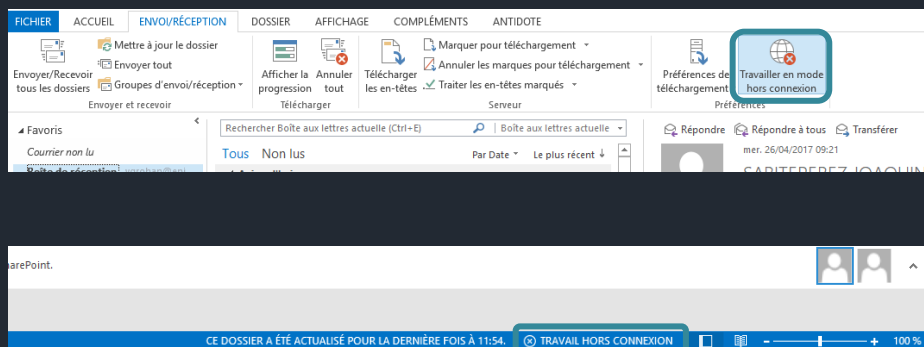
Ne pas oublier de la désactiver une fois terminée, car cela peut prendre beaucoup de place sur le poste utilisateur



53

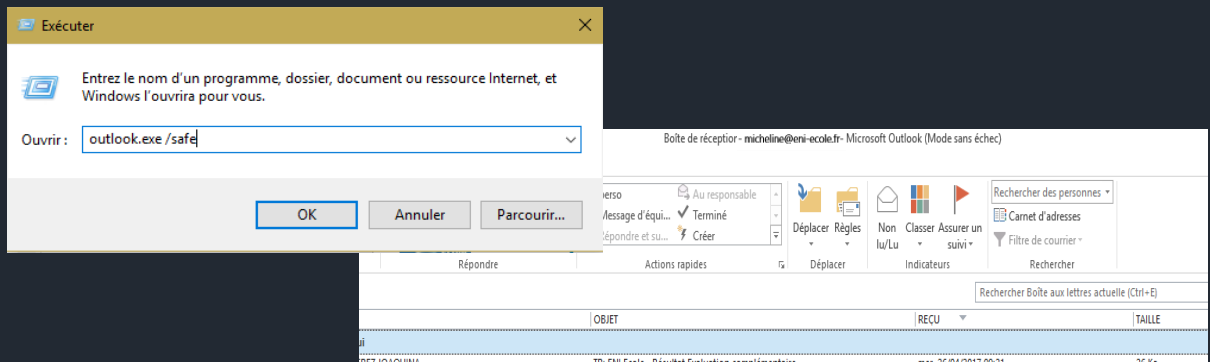
Dépanner Outlook Mode hors connexion

- Permet de diagnostiquer d'éventuels problèmes de performance réseau et de proposer une solution viable en cas de coupure réseau

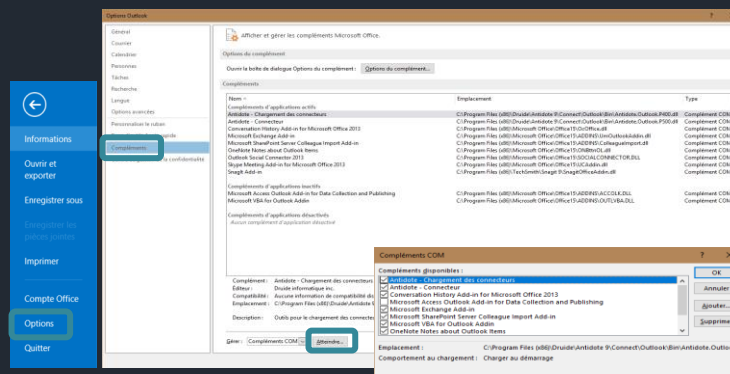


54

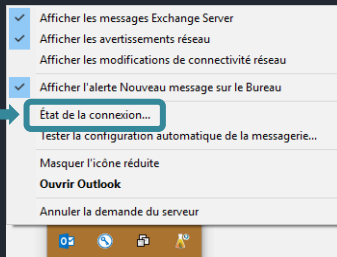
- Le mode sans échec permet de réparer certains démarrages d'Outlook et de démarrer le client sans les modules complémentaires



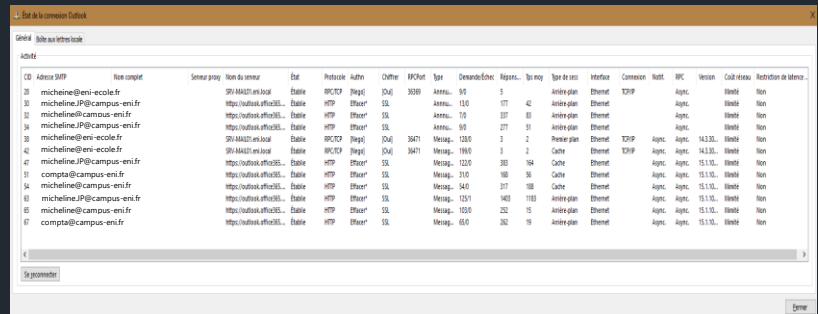
- Désactiver les modules inutiles ou trop gourmands en ressource permet d'améliorer les performances d'Outlook



Dépanner Outlook État de la connexion Outlook



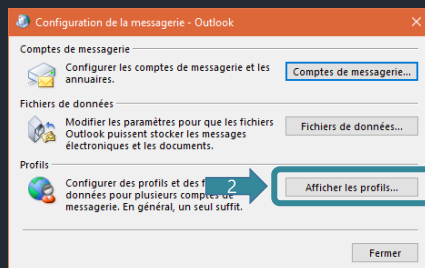
CTRL + clic droit sur l'icône Outlook dans la zone de notification



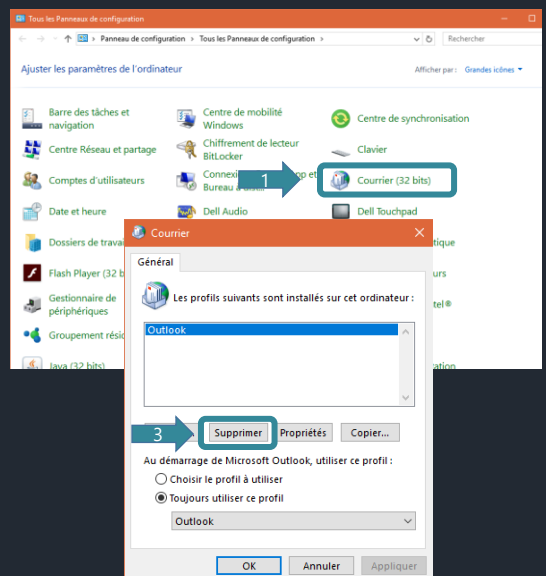
57

Dépanner Outlook Refaire un profil

- En cas de problème sur Outlook, il est possible de recréer un profil avec l'Autodiscover pour la configuration automatique.

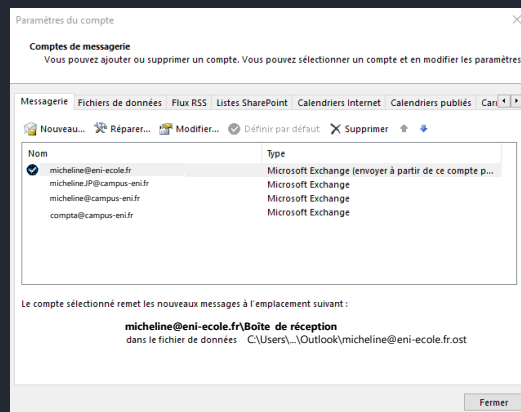
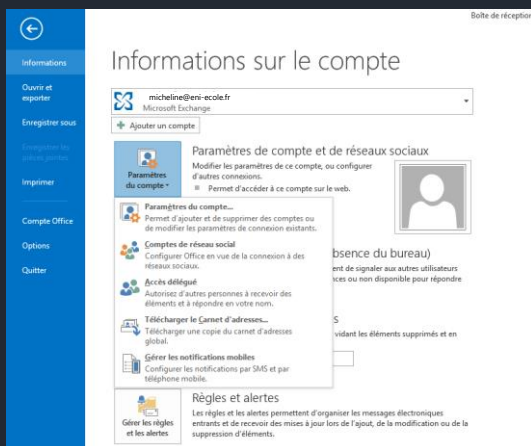


1. Supprimer le profil avec Outlook fermé
2. Ouvrir Outlook pour un Autodiscover



58

- Contient les fichiers de configuration de chaque compte Outlook



59

- **.pst « Personal Storage Table »** : fichier contenant les messages de certains logiciels Microsoft
- **.ost « Offline Storage Table »** : fichier contenant vos données lorsque vous êtes hors connexion
- Les messages, le calendrier et les autres éléments sont stockés sur le serveur Exchange
- Sans **Exchange Server** (POP3, IMAP4...), les messages, calendriers et autres éléments sont stockés localement dans un fichier **.pst**

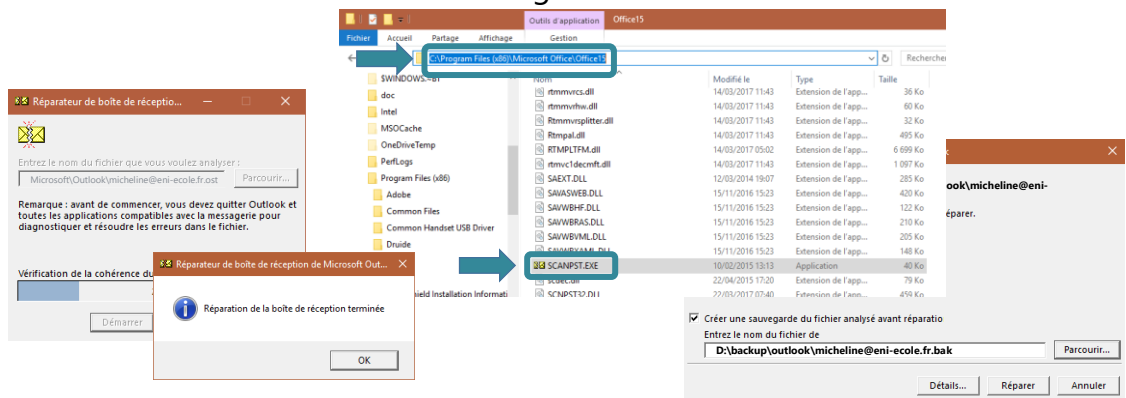
Ce fichier doit être sauvegardé et vous pouvez le faire par un export des données dans Outlook.

60

- Les limites des fichiers .ost ou .pst
 - MaxFileSize : **50 Go**
 - Taille maximale absolue que peuvent atteindre les fichiers .pst et .ost.
 - WarnFileSize : **47,5 Go**
 - Quantité maximale de données que les fichiers .pst et .ost peuvent contenir, mais des processus internes peuvent encore écrire dans ces fichiers

61

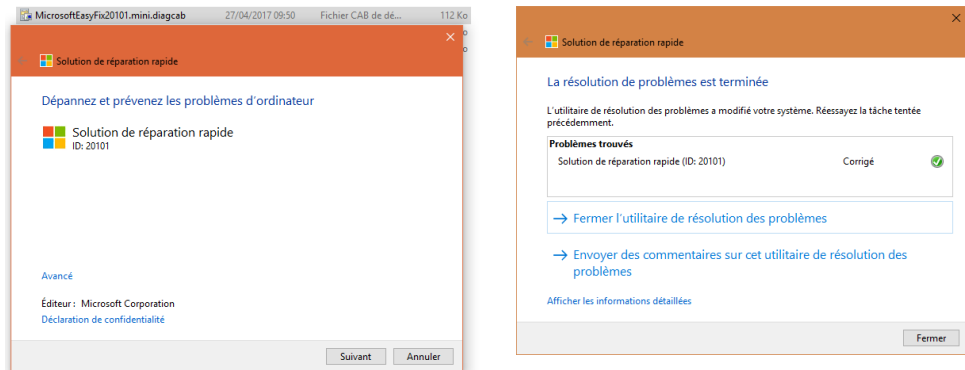
- Outil de réparation SCANPST.EXE pour analyser les erreurs dans le fichier de données et les corriger



- (<https://support.microsoft.com/fr-fr/kb/272227>)

62

- Même chose avec l'outil de réparation MicrosoftEasyFix20101.mini.diagcab pour analyser les erreurs dans le fichier de données et les corriger



63

- Problème de performance d'Outlook
(<https://support.microsoft.com/fr-fr/kb/2768656>)

Cause

Ce problème peut se produire si vous avez des dossiers qui dépassent la limite pour le nombre d'éléments par dossier ou si vous avez trop de dossiers total. Les limites des éléments et dossiers dépendent de la version d'Outlook, comme suit.

Outlook 2016, Outlook 2013 et Outlook 2010:

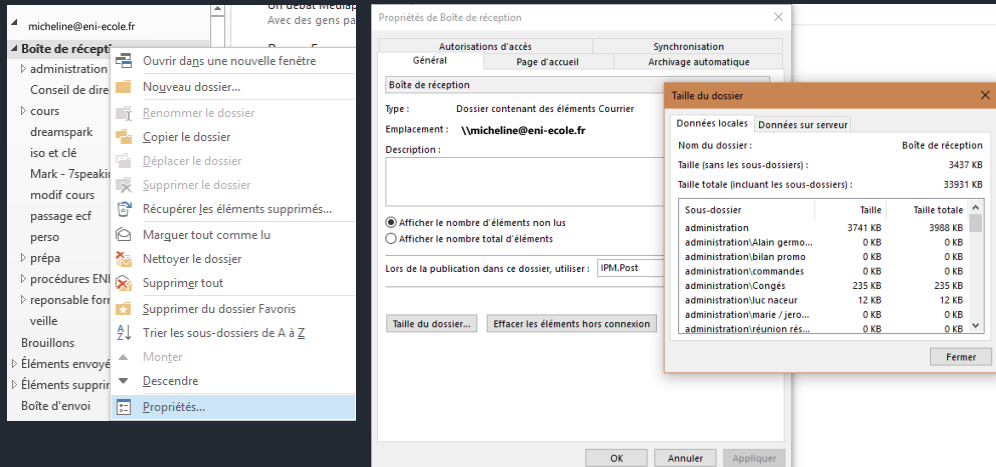
100 000 éléments par dossier
total de 500 dossiers

Outlook 2007:

50 000 éléments par dossier
total de 500 dossiers

64

- Connaître le nombre d'éléments dans une BAL



65

- Outlook Anywhere est activé par défaut et donne un accès avec Outlook aux serveurs Exchange Online depuis Internet
- Vous n'avez pas besoin d'utiliser un réseau privé virtuel (VPN) pour accéder à des serveurs Exchange Online depuis Internet
- Vous pouvez tester la connexion avec la commande :

```
PS> Test-OutlookConnectivity
```

66