INTERNO

# Outlook 365 – Solucionando falhas do Cliente Outlook Desktop após a migração

## MANUAL DO USUÁRIO

**AVISO DE CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

A distribuição deste documento é **INTERNA** e com audiência restrita aos colaboradores autorizados formalmente ao uso do acesso VPN à Rede Corporativa da Eletronuclear. Para a segurança do ambiente de Tecnologia da Informação da empresa, este material não deve ser compartilhado ou divulgado a pessoas não autorizadas ao recurso.

INTERNO

**OBJETIVO**

Este documento apresenta as principais possíveis falhas do Cliente Outlook Desktop após migração do e-mail do colaborador do Servidor de Correio Local para o Outlook 365.

Vale ressaltar que o documento evidencia apenas os incidentes motivados pela migração da caixa de correio do Servidor de Correio Local para o Outlook 365, englobando também o comportamento do cliente Outlook após a migração, assim como os principais procedimentos para correção.

Todas as recomendações e referências deste documento são baseadas nas melhores práticas sugeridas pela Microsoft adequadas a realidade do Eletronuclear.

## 1. Falhas do Cliente Outlook, após migração.

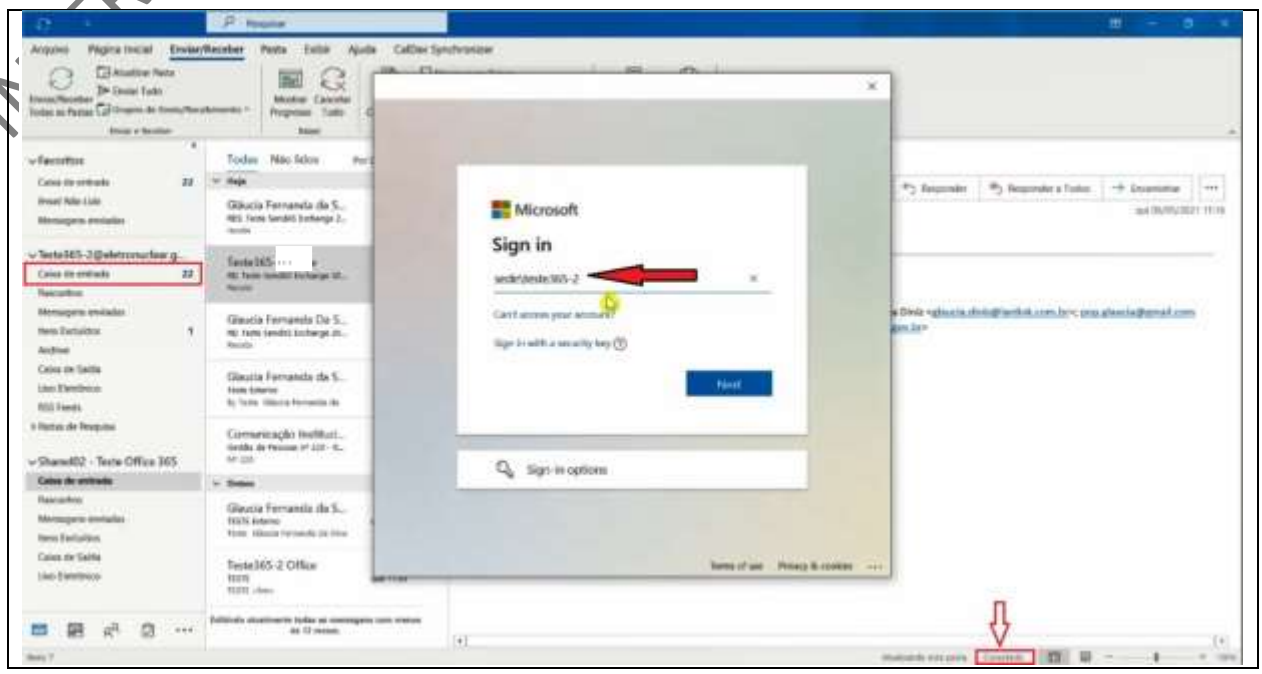
As instruções abaixo foram referenciadas com o e-mail **"Teste365-2@eletronuclear.gov.br"**. Este deverá ser substituído pelo endereço de e-mail do colaborador cuja falha foi reportada.

### 1.1. O cliente Outlook não consegue estabelecer uma conexão com o servidor de correio.

Após migração da caixa de correio para o Outlook 365, o Outlook deixa de estabelecer conexão com o servidor de Correio Local. O comportamento está correto, e o usuário deve fechar o cliente Outlook e/ou os aplicativos do Office, reiniciar o computador e, na sequência, abrir o cliente Outlook novamente. Após esse procedimento, a conexão com o servidor Outlook 365 será reestabelecida. As imagens abaixo evidenciam o comportamento do cliente Outlook.

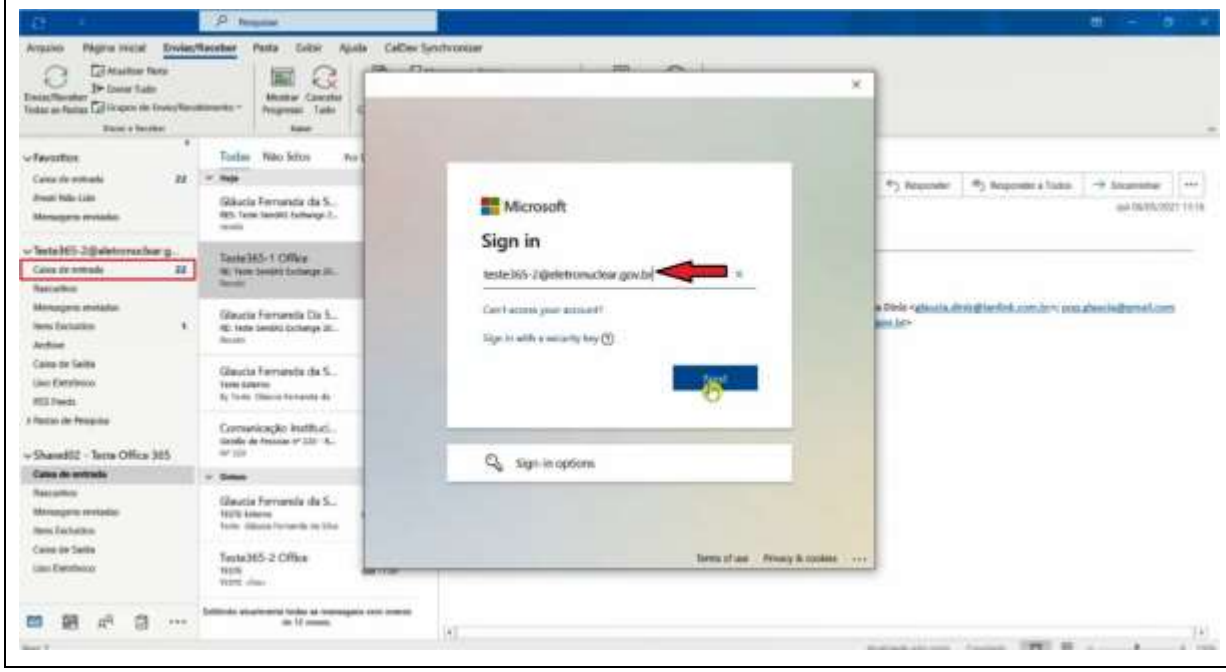
| |
| --- |
| 1.1.1. POPUP de Autenticação após a migração da caixa de correio.<br>**Apague o valor: "SEDE\usuário".** |

INTERNO




1.1.2. POPUP de autenticação no cliente Outlook.

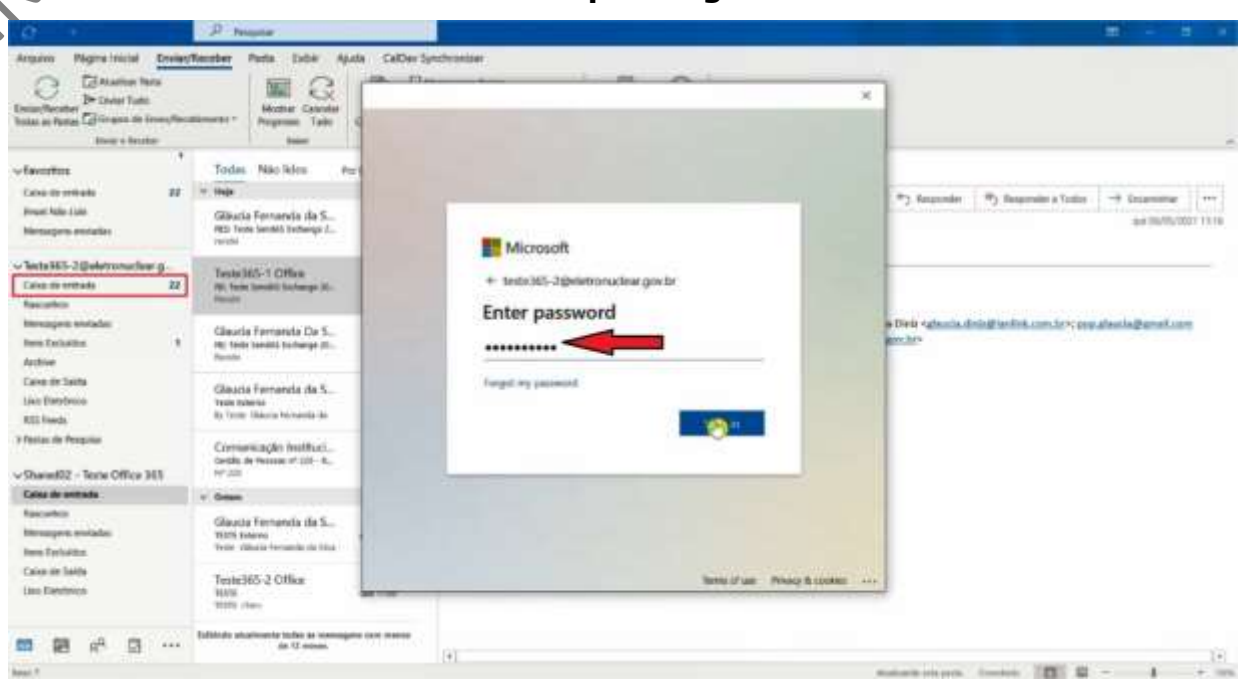
**Insira o endereço de e-mail completo** (loginderede@eletronuclear.gov.br). **para login.**



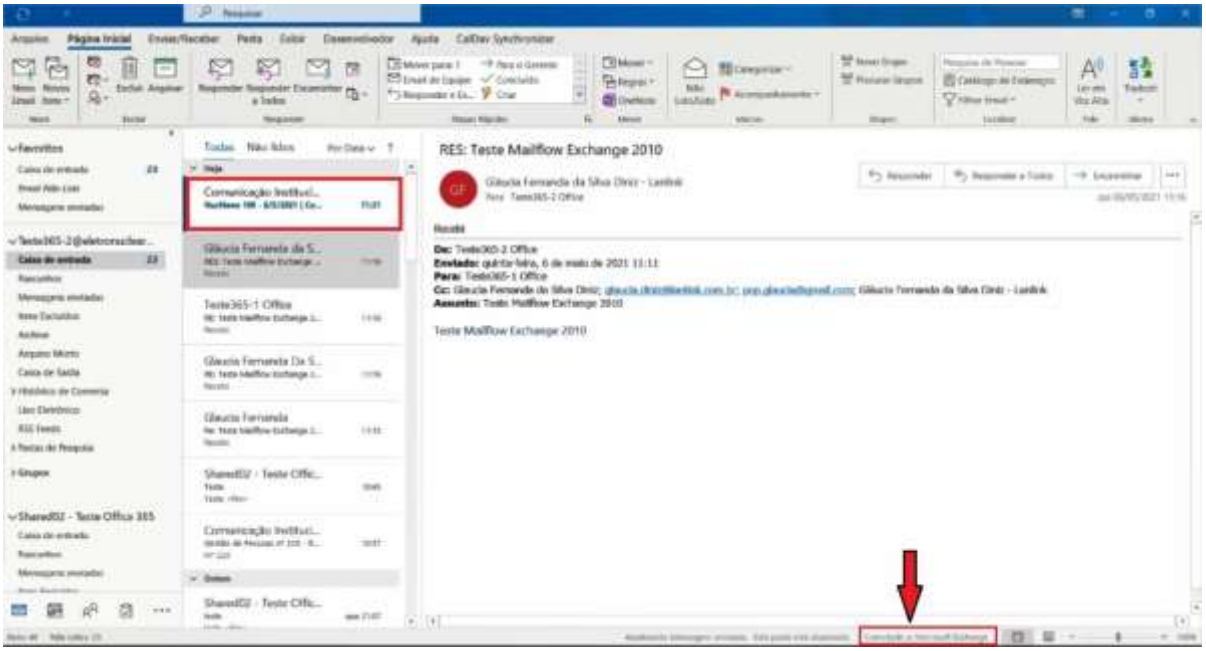
INTERNO

1.1.3. POPUP de autenticação no cliente Outlook.

**Insira a Senha do e-mail para login.**




1.1.4. Observe **se** o cliente de e-mail se Conecta ao Servidor do **Microsoft Exchange**.



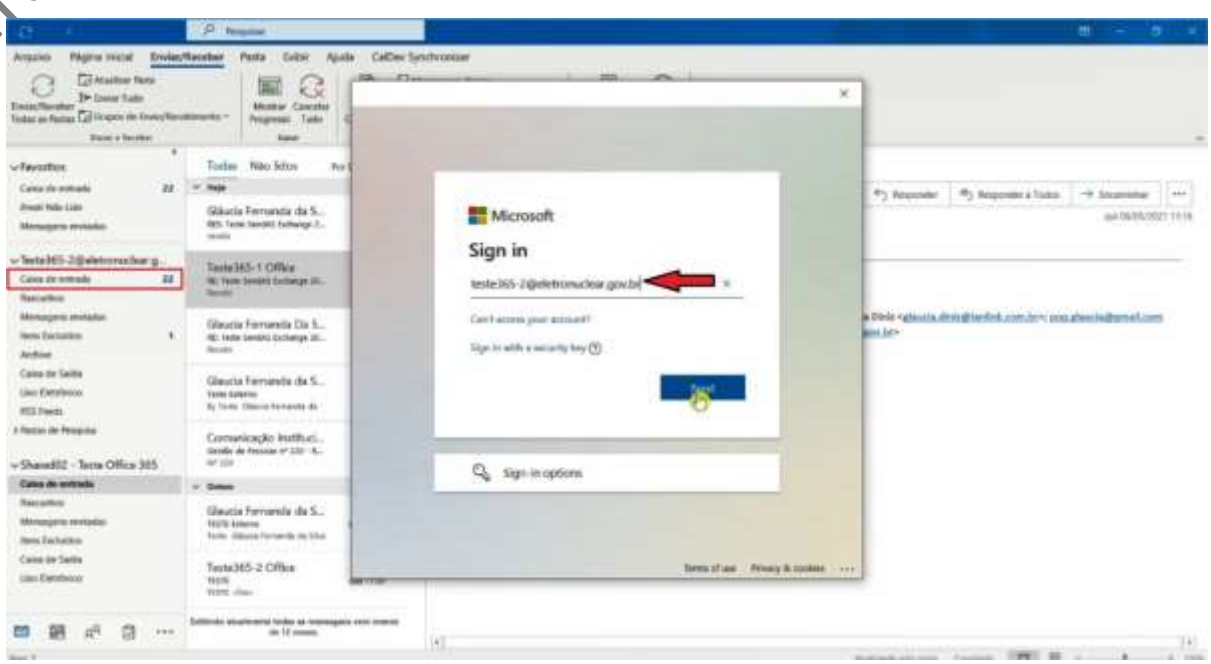
INTERNO

1.1.5. Caso os Pop-ups de autenticação persistam, faça **Logoff** na estação de trabalho e reinicie o computador para que o Pop-up de autenticação desapareça.

1.1.6. Após reiniciar o computador, abra o cliente Outlook e aguarde até que as mensagens sejam carregadas.

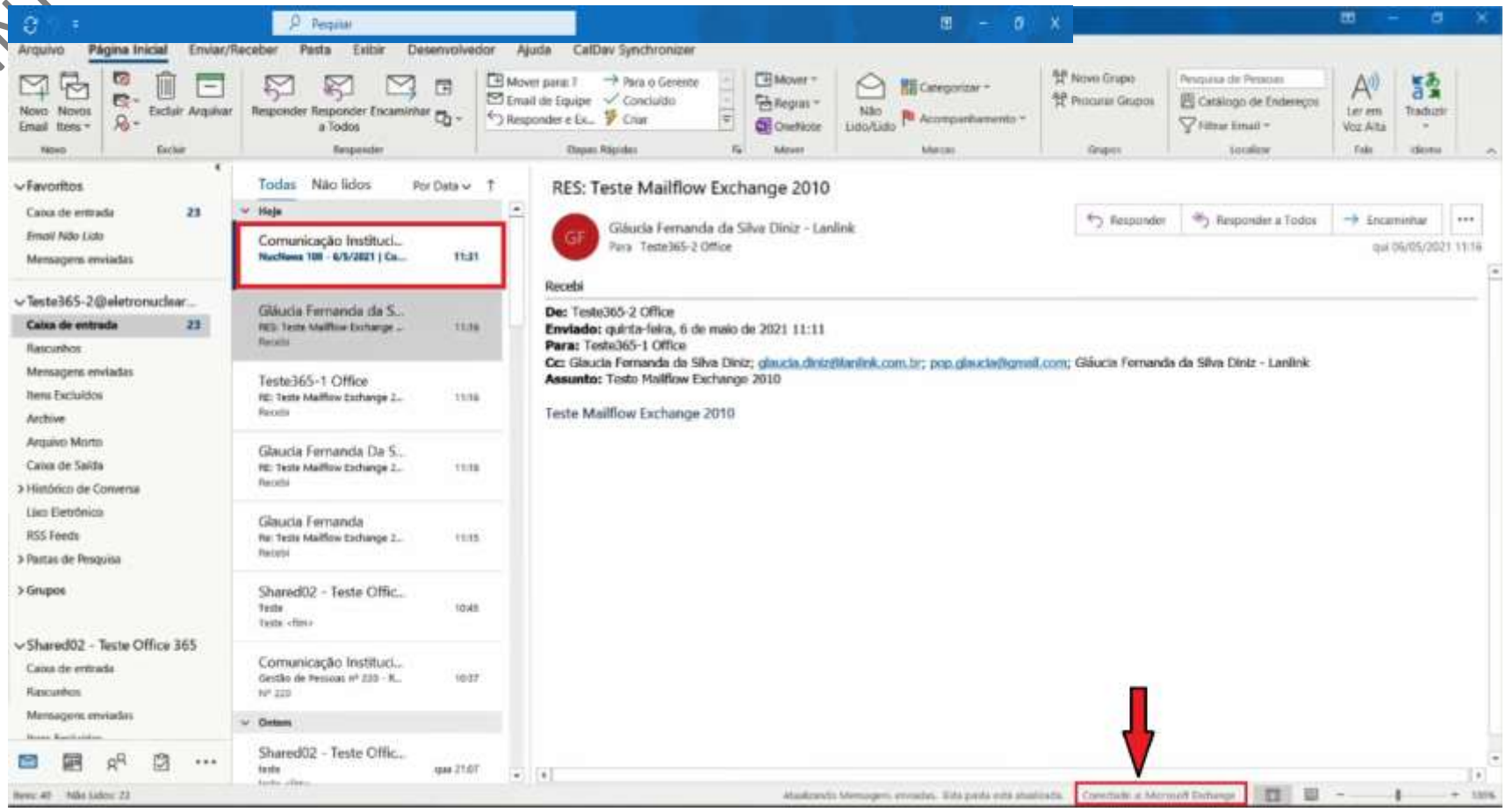
INTERNO

1.1.7. Forneça suas credenciais (e-mail completo e senha) **caso** seja solicitado.



INTERNO

1.1.8. Tudo Certo! O cliente outlook estabeleceu conexão com o servidor Outlook 365.



INTERNO

### 1.2. Cliente Outlook travando.

a) Faça logoff na estação de trabalho e reinicie o computador.
b) Faça logon na estação de trabalho. Tenha certeza de que todos os aplicativos do Office estão fechados.
c) Abra o cliente Outlook.

### 1.3. O usuário não consegue abrir o Cliente Outlook.

a) Faça logoff na estação de trabalho. Reinicie o computador.
b) Faça logon na estação de trabalho.
c) Solicite ao Service Desk que reconfigure o seu perfil de usuário.
d) Abra o Cliente Outlook novamente.

### 1.4. O usuário não consegue enviar uma mensagem, ela está caindo em rascunhos.

a) Acesse o link: https://outlook.office365.com.
b) Crie uma mensagem de teste e envie para um destinatário de teste.
c) Solicite ao Service Desk que reconfigure o seu perfil de usuário.
d) Abra o Cliente Outlook novamente e tente enviar a mensagem.

### 1.5. O usuário não consegue enviar uma mensagem, o destinatário existe, mas não é encontrado.

a) Atualize o catálogo de endereços do Outlook.

- Clique em: **Arquivo** > **Informações** > **Configurações da Conta** > **Baixar o Catálogo de Endereços**;

INTERNO

### 1.6. O usuário não consegue enviar uma mensagem a partir de uma caixa de correio secundária no cliente Outlook.

a) Atualize o catálogo de endereços do Outlook.
   - ✓ Clique em: **Arquivo** > **Informações** > **Configurações da Conta** >**Baixar o Catálogo de Endereços**;

b) Verifique se:
   - ✓ Sua caixa de correio foi migrada para o Office 365;
   - ✓ A caixa de correio secundaria para a qual você está tentando enviar uma mensagem foi migrada para o Office 365;
   - ✓ Você tem permissão de envio na caixa de correio secundaria.
   - ✓ Você está respeitando os limites de envio do Outlook 365:
     - i. 150MB para Outlook desktop;
     - ii. 112MB para Outlook Web;
     - iii. 33MB para Outlook Mobile (Android / IOS);

### 1.7. O usuário não consegue enviar uma mensagem para um grupo de e-mail, ou a partir de um grupo de e-mail.

a) Atualize o catálogo de endereços do Outlook.
   - ✓ Clique em: **Arquivo** > **Informações** > **Configurações da Conta** >**Baixar o Catálogo de Endereços**;

b) Verifique se:
   - ✓ Sua caixa de correio foi migrada para o Office 365;
   - ✓ Você está respeitando os limites de envio do Outlook 365:
     - i. 150MB para Outlook desktop;
     - ii. 112MB para Outlook Web;
     - iii. 33MB para Outlook Mobile (Android / IOS);
   - ✓ Você tem permissão de envio no grupo de e-mail.
   - ✓ O grupo de e-mail está no Servidor de Correio Local ou no Office 365.

INTERNO

### 1.8. O usuário não consegue enviar uma mensagem para um destinatário.

c) Verifique se:

- ✓ Sua caixa de correio foi migrada para o Office 365;
- ✓ Você está respeitando os limites de envio do Outlook 365:
  - i. 150MB para Outlook desktop;
  - ii. 112MB para Outlook Web;
  - iii. 33MB para Outlook Mobile (Android / IOS);
- ✓ Você está respeitando as políticas de segurança da organização.

### 1.9. O usuário não consegue receber uma mensagem de um remetente.

d) Verifique se:

- ✓ Sua caixa de correio foi migrada para o Office 365;
- ✓ O remetente é confiável;
- ✓ O remetente está respeitando os limites de envio do Outlook 365:
  - i. 150MB para Outlook desktop;
  - ii. 112MB para Outlook Web;
  - iii. 33MB para Outlook Mobile (Android / IOS);
- ✓ O remetente está respeitando as políticas de segurança da organização;

### 1.10. O usuário não armazena ou não consegue localizar as mensagens no servidor de e-mail.

Pode acontecer de alguns usuários possuírem regras no Outlook que permitem o armazenamento de mensagens em arquivos ".pst". Essas regras movem as mensagens da caixa de entrada do usuário para uma pasta particular (PST). Quando essa ação acontece, as mensagens deixam de ser armazenadas no servidor do Outlook 365 e passam a ser armazenadas somente na estação de trabalho do usuário. Isso faz com que o usuário

INTERNO

não tenha acesso à mensagem em qualquer cliente Outlook, seja ele Desktop, Mobile e OWA (Browser).

Para sanar esse problema, você deve:

a) **Excluir as regras de e-mail que armazenam as mensagens em arquivos .PST;**
[Clique em Página Inicial] > [Regras] > [Gerenciar Regras e Alertas...] > [procure pela regra que realiza essa ação] > [excluir].

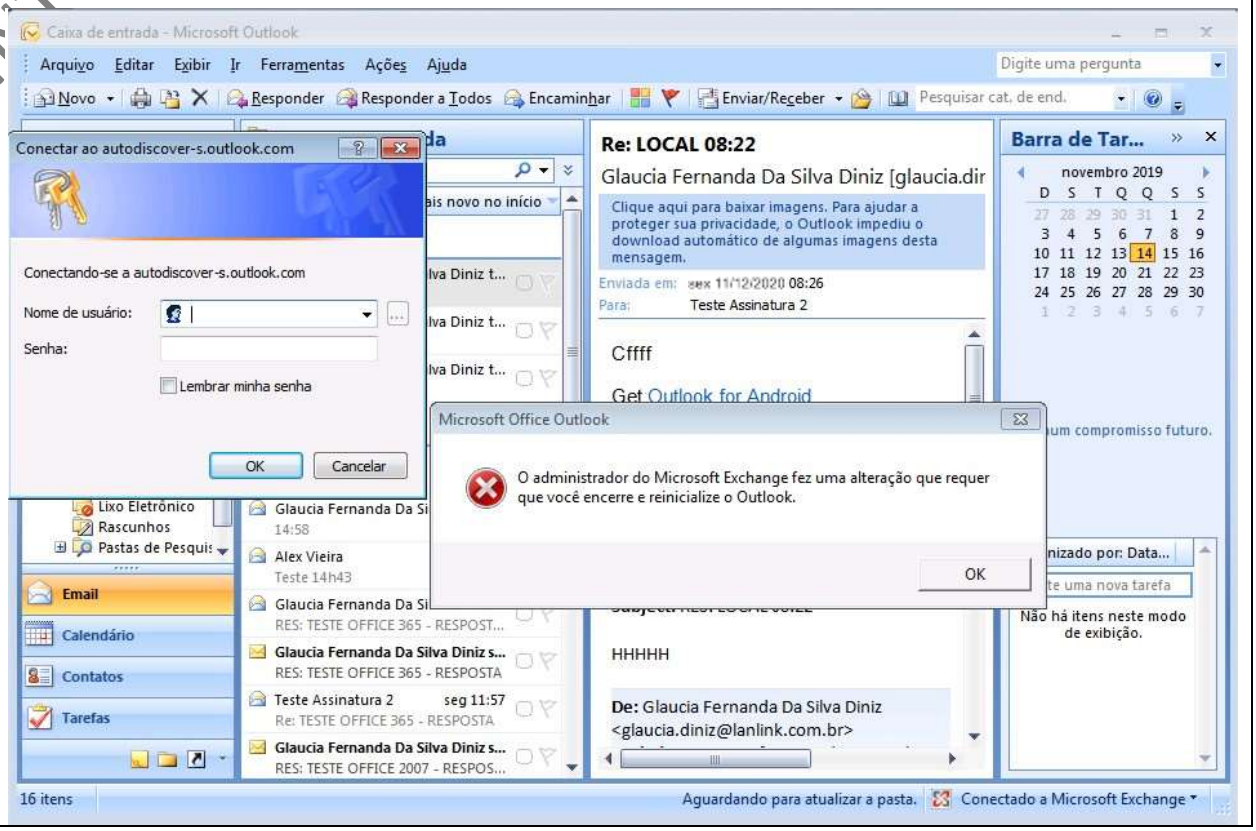
b) **Mover manualmente as mensagens dos arquivos PST para caixa de entrada.**
> [Clique com o botão direito do mouse em cima da mensagem que deseja mover] > [selecione a opção: mover] > [selecione a opção: Outra Pasta] > [selecione sua conta de e-mail] > [selecione: Caixa de Entrada, **ou** algum diretório da Caixa de Entrada] > Clique em: OK]

### 1.11. O usuário não consegue utilizar o cliente de e-mail Outlook Desktop: 2000/2003/2007/2010.

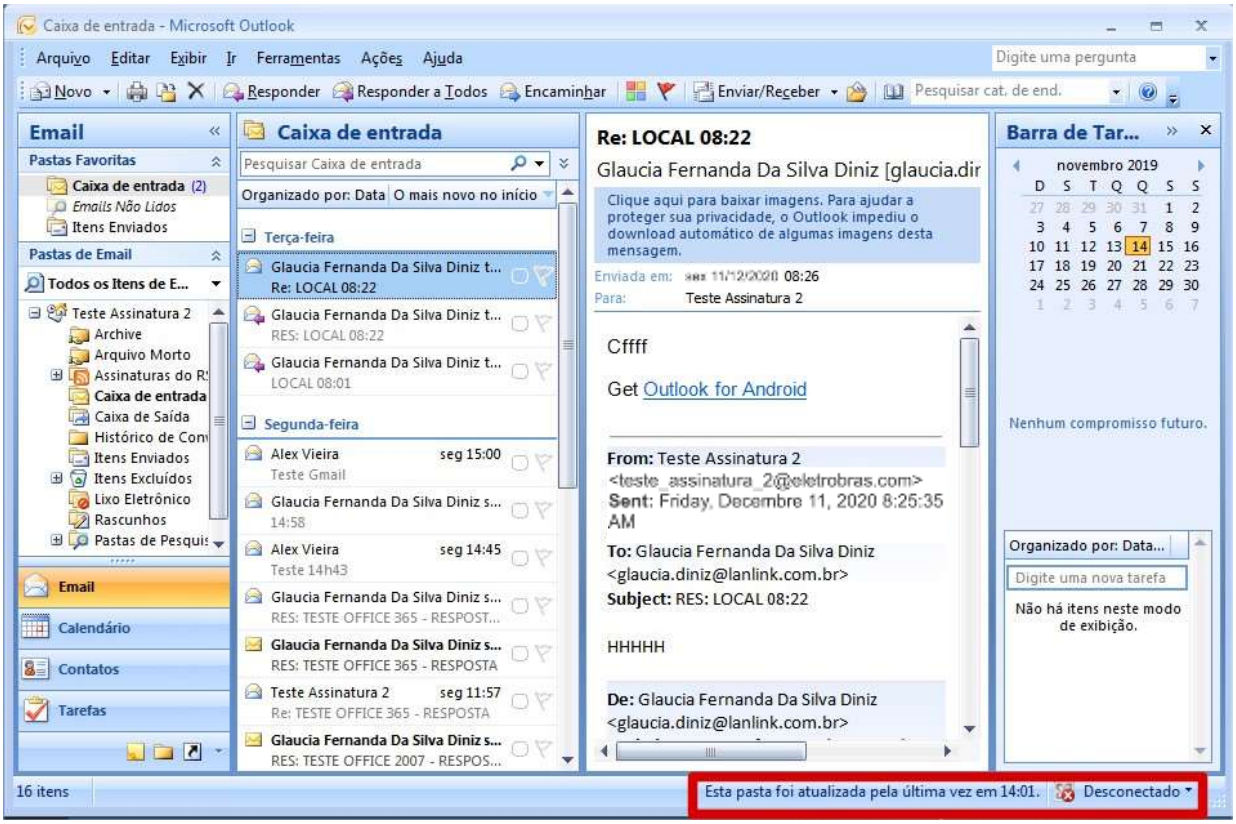
Após migração da caixa de correio para o Outlook 365, o cliente Outlook 2007 e 2010 deixa de estabelecer conexão com o servidor de Correio Local. O comportamento está correto para essa versão do Office 2007/2010, pois ela **não é suportada** no Outlook 365.

INTERNO

1.11.1. Pop-up de erro após a migração da caixa de correio.



INTERNO

1.11.2. Cliente Outlook **desconectado**. Impossível estabelecer conexão.

A versão do Cliente Outlook não é suportada pelo Outlook 365.