



### Profil stagiaires :

Administrateur ayant l'expérience d'Exchange Server 2007 ou de versions précédentes.

### Prérequis :

Connaissances fondamentales des technologies réseau comme DNS, firewall, etc. et des outils comme telnet, nslookup,... ; expérience d'administration d'Exchange Server 2007 ; expérience sur Windows Server 2003, les services Active Directory, sauvegarde.

### Durée :

2 jours

### Moyens Pédagogiques

Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques.

Une personne par poste micro.

Support de cours.

### Modalités de suivi :

- Validation des compétences acquises par des exercices pratiques à la fin de chaque module.
- Test pratique reprenant l'intégralité des modules étudiés en fin de formation.
- A l'issue de la formation est remis un bilan stagiaire et une évaluation du formateur.
- Feuilles d'émargement.

### Animateur :

Consultant informaticien  
Spécialiste certifié MCT.

### Contact commercial :

David DEHAIS  
Tél : 02.35.590.591  
Fax : 02.35.80.82.99  
Email : d.dehais@aemy.fr

## Cours réf 5916 :

### Analyse et résolution des problèmes d'utilisation de Microsoft Exchange Server 2007

#### Objectif

Cet atelier de deux jours permet aux spécialistes de messagerie d'apprendre à analyser et à dépanner un système de messagerie Exchange Server 2007. Les stagiaires apprendront à mettre en corrélation les problèmes client et serveur, puis à résoudre ces problèmes. Ils apprendront également à surveiller les systèmes et à créer des rapports issus des données d'analyse.

#### À la fin de cet atelier, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- utiliser des rapports Microsoft Exchange Server 2007 Management Pack pour Microsoft Operations Manager (MOM) 2005 afin d'analyser des serveurs Exchange ;
- analyser et résoudre des problèmes liés aux performances et à la connectivité des clients ;
- identifier et résoudre les problèmes liés à l'accès aux ressources et aux messages ;
- analyser le flux de messages et résoudre les problèmes éventuels ;
- analyser les serveurs de boîtes aux lettres et résoudre les problèmes éventuels ;
- analyser et résoudre des problèmes liés aux services externes et supplémentaires ;
- identifier des tendances dans un système de messagerie.

#### Module 1 :

##### « Présentation des fonctions d'analyse et de résolution des problèmes d'Exchange Server »

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'expliquer comment analyser des serveurs Exchange à l'aide de Microsoft Operations Manager (MOM) et d'expliquer un modèle de résolution des incidents liés à Exchange.

#### Rubriques

- Vue d'ensemble
- Présentation de Microsoft Operations Manager
- Introduction à la résolution des problèmes liés à Exchange Server 2007
- Démonstration : Utilisation de MOM pour analyser des serveurs Exchange

#### Atelier pratique :

- Présentation des fonctions d'analyse et de résolution des problèmes d'Exchange Server
- Développement d'un processus d'analyse et de résolution des problèmes

#### Module 1 : (Suite)

##### « Présentation des fonctions d'analyse et de résolution des problèmes d'Exchange Server »

#### À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- décrire comment cette unité sert de base pour les informations qui seront présentées dans les autres unités de l'atelier ;
- décrire ce qu'est MOM ;
- donner un exemple de logique efficace pour la résolution des problèmes liés à Exchange Server 2007 ;
- expliquer comment analyser des serveurs Exchange à l'aide de MOM.



## Cours réf 5916 : Analyse et résolution des problèmes d'utilisation de Microsoft Exchange Server 2007

### Module 2 : « Analyse et résolution des problèmes liés aux performances et à la connectivité des clients »

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'analyser et de résoudre des problèmes de flux de messages.

#### Rubriques

- Vue d'ensemble
- Outils pour l'analyse des performances et de la connectivité des clients
- Processus de dépannage des clients MAPI
- Processus de dépannage des clients connectés à un serveur

#### Atelier pratique :

- Analyse et résolution des problèmes liés aux performances et à la connectivité des clients
- Analyse de la connectivité des clients
- Résolution des problèmes liés à la découverte automatique
- Résolution d'un problème lié à un serveur d'accès au client

#### À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- identifier les outils pour l'analyse des performances et de la connectivité des clients ;
- décrire le processus de résolution des problèmes liés aux clients MAPI ;
- décrire le processus de résolution des problèmes liés aux clients connectés à un serveur d'accès au client ;
- configurer Microsoft Operations Manager (MOM) afin d'analyser des problèmes de connectivité des clients ;
- identifier la cause d'un problème de découverte automatique et résoudre ce problème ;
- identifier la cause d'un problème de connectivité des clients distants et résoudre ce problème.

### Module 3 : « Résolution des problèmes d'accès aux ressources et aux messages »

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même de résoudre les problèmes d'accès aux ressources et aux messages.

#### Rubriques

- Vue d'ensemble
- Fonctionnement de l'accès aux dossiers publics
- Fonctionnement du calendrier
- Processus de dépannage d'un serveur d'accès au client

#### Atelier pratique :

- Résolution des problèmes d'accès aux contenus de messagerie
- Résolution d'un problème d'accès aux dossiers publics
- Résolution d'un problème de calendrier
- Résolution d'un problème lié à Outlook Web

#### À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- décrire le fonctionnement de l'accès aux dossiers publics ;
- décrire le fonctionnement du calendrier ;
- expliquer le processus de dépannage d'un serveur d'accès au client.

### Module 4 : « Analyse et résolution des problèmes liés au flux de messages »

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'analyser et de résoudre des problèmes de flux de messages.

#### Rubriques

- Vue d'ensemble
- Discussion : Outils d'analyse du flux de messages
- Démonstration : Résolution des problèmes de transport de messages à l'aide des outils Exchange Server 2007
- Processus de dépannage du flux de messages interne
- Processus de dépannage du flux de messages externe

#### Atelier pratique :

- Analyse et résolution des problèmes liés au flux de messages
- Configuration de MOM pour l'analyse du flux de messages
- Résolution des problèmes liés à la remise du courrier électronique via Internet
- Résolution des problèmes liés au filtrage du courrier indésirable
- Résolution des problèmes liés à la remise du courrier électronique Internet sortant

#### À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- identifier les outils d'analyse du flux de messages ;
- décrire comment résoudre des problèmes liés au transport de messages à l'aide des outils d'Exchange Server 2007 ;
- décrire le processus de dépannage du flux de messages interne ;
- décrire le processus de dépannage du flux de messages externe ;
- configurer Microsoft Operations Manager (MOM) afin d'analyser un flux de messages ;
- identifier la raison pour laquelle des messages ne peuvent pas être échangés sur Internet et résoudre le problème ;
- identifier la raison pour laquelle les filtres de courrier indésirable bloquent des messages et résoudre le problème.



## Cours réf 5916 : Analyse et résolution des problèmes d'utilisation de Microsoft Exchange Server 2007

### Module 5 : « Analyse et résolution des problèmes liés aux serveurs de boîtes aux lettres »

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'analyser et de résoudre des problèmes liés aux serveurs de boîtes aux lettres.

#### Rubriques

- Vue d'ensemble
- Outils d'analyse et de résolution des problèmes liés aux serveurs de boîtes aux lettres
- Processus de dépannage des serveurs de boîtes aux lettres
- Démonstration : Résolution des problèmes de performances liés aux serveurs de boîtes aux lettres

#### Atelier pratique :

- Analyse et résolution des problèmes liés aux serveurs de boîtes aux lettres
- Configuration de l'analyse des serveurs de boîtes aux lettres
- Résolution des problèmes liés à la connexion à une boîte aux lettres
- Résolution d'un problème lié au disque dur
- Résolution d'un problème lié au montage d'une base de données de boîtes aux lettres

#### À la fin de ce module, les stagiaires seront à même

#### d'effectuer les tâches suivantes :

- identifier les outils pour analyser les serveurs de boîtes aux lettres Exchange ;
- implémenter un processus de dépannage pour les serveurs de boîtes aux lettres Exchange ;
- décrire les indications pour résoudre les problèmes de performances pour les rôles du serveur Exchange ;
- configurer Microsoft Operations Manager (MOM) pour analyser des serveurs de boîtes aux lettres ;
- identifier la raison pour laquelle les utilisateurs ne parviennent pas à se connecter à leurs boîtes aux lettres et résoudre le problème ;
- identifier les raisons pour lesquelles une banque de boîtes aux lettres ne peut pas être montée et résoudre le problème ;
- identifier les raisons pour lesquelles un utilisateur ne peut pas accéder à un message et résoudre le problème.

### Module 6 : « Analyse et résolution des problèmes liés aux services externes supplémentaires »

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'analyser et de résoudre des problèmes liés aux services externes et supplémentaires.

#### Rubriques

- Vue d'ensemble
- Discussion : Services externes et supplémentaires requis par Exchange Server 2007
- Services externes requis pour la fonction de messagerie unifiée dans Exchange Server 2007
- Analyse des services externes avec MOM 2005

#### Atelier pratique :

- Analyse et résolution des problèmes liés aux services externes et supplémentaires
- Configuration de l'analyse des services externes
- Résolution des problèmes liés à une dépendance aux services externes pour Exchange Server 2007
- Discussion : Impact des services externes et supplémentaires sur les environnements Exchange

#### À la fin de ce module, les

#### stagiaires seront à même

#### d'effectuer les tâches suivantes :

- identifier les services externes et supplémentaires requis par Exchange Server 2007 ;
- identifier les services externes requis pour la fonction de messagerie unifiée dans Exchange Server 2007 ;
- identifier les outils MOM 2005 pour analyser des services externes ;
- configurer l'analyse des services externes requis pour Exchange Server 2007 ;
- identifier les raisons pour lesquelles les services Exchange Server 2007 ne sont pas parvenus à démarrer et à résoudre le problème ;
- résoudre les problèmes de défaillance d'Exchange Server 2007 dus à une défaillance des services externes.

### Module 7 : « Identification des tendances dans un système de messagerie »

À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'identifier et de résoudre des tendances dans un système de messagerie.

#### Rubriques

- Vue d'ensemble
- Outils permettant d'identifier des tendances dans un système de messagerie
- Rapports MOM Exchange Server 2007 Management Pack
- Discussion : Informations requises pour l'identification et la résolution des tendances

#### Atelier pratique :

- Identification des tendances dans un système de messagerie
- Évaluation des rapports de messagerie
- Élaboration de recommandations concernant les modifications à apporter à la configuration

#### À la fin de ce module, les stagiaires seront à même d'effectuer les tâches suivantes :

- décrire les outils permettant d'identifier des tendances dans un système de messagerie ;
- décrire les rapports d'analyse disponibles dans Exchange Server 2007 Management Pack ;
- prendre en compte les éléments permettant d'identifier des tendances et y répondre ;
- étudier des rapports d'analyse afin d'identifier des tendances ;
- envisager des solutions afin de traiter les tendances identifiées.