



MANUAL DE SUPORTE NÍVEL 1 (N1) - EXCHANGE SERVER 2019

Público Alvo: Helpdesk / Service Desk

Objetivo: Guia para tarefas operacionais diárias no Exchange Server.

1. ACESSO AO PAINEL DE CONTROLE (ECP)

O gerenciamento é feito via navegador.

- **URL:** <https://SRVCGDVIEXCH001/ecp> (ou URL pública se houver)
- **Login:** Utilize suas credenciais administrativas.

2. GERENCIAMENTO DE CAIXAS DE CORREIO (MAILBOXES)

Criar uma Nova Caixa

1. [x] Acesse **Destinatários > Caixas de Correio**.
2. [x] Clique no ícone **+** (Adicionar) e selecione **Caixa de Correio do Usuário**.
3. [x] Se o usuário já existe no AD, selecione "Usuário Existente" e busque pelo nome.
4. [x] Se for um novo usuário, preencha os dados (Nome, Sobrenome, Login, Senha).
5. [x] Clique em **Salvar**.

Alterar Senha de Usuário

Nota: Geralmente feito no Active Directory (AD), mas se integrado:

1. [x] Localize o usuário no AD ou interface de gestão de identidade.
2. [x] Defina a nova senha e marque "O usuário deve alterar a senha no próximo login" se política da empresa.

3. PERMISSÕES DE ACESSO

Conceder Acesso Total (Full Access)

Permite que um usuário abra a caixa de outro.

1. [x] Em **Caixas de Correio**, selecione a caixa de destino (ex: `Caixa Compartilhada RH`).
2. [x] Clique no ícone **Lápis** (Editar).
3. [x] Vá em **Delegação de Caixa de Correio**.
4. [x] Em **Acesso Total**, clique no **+** e adicione o usuário que precisa do acesso.
5. [x] **Salvar**.

Enviar Como (Send As)

Permite enviar e-mail fingindo ser a caixa.

1. [x] Mesmo caminho acima, mas adicione o usuário na seção **Enviar Como**.

4. DIAGNÓSTICO BÁSICO (TROUBLESHOOTING)

Rastreamento de Mensagens (Message Trace/Delivery Reports)

O usuário diz que "não recebeu o e-mail".

1. [x] Vá em **Fluxo de e-mails > Relatórios de entrega**.
2. [x] Selecione a caixa de correio a pesquisar (remetente ou destinatário).
3. [x] Busque pelo assunto ou destinatário.
4. [x] O relatório dirá se foi **Entregue**, **Falhou** ou está **Pendente**.

5. RESPOSTAS AUTOMÁTICAS (OUT OF OFFICE)

Configurar para um usuário que esqueceu antes de sair de férias.

1. [x] No ECP, clique na foto do seu usuário (canto superior direito) > **Outro Usuário...**
2. [x] Selecione a caixa do usuário desejado.
3. [x] Uma nova janela abrirá simulando o login dele.
4. [x] Vá em **Organizar E-mail > Respostas Automáticas**.
5. [x] Configure a mensagem e o período. Salve.