



Manual de Suporte Nível 1 (N1) - Exchange Server 2019

Guia Oficial iT Guys

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

Alterar Senha de Usuário

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

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

3. Permissões de Acesso

Conceder Acesso Total (Full Access)

Permite que um usuário abra a caixa de outro.

1. Em **Caixas de Correio**, selecione a caixa de destino (ex: `Caixa Compartilhada RH`).
2. Clique no ícone **Lápis** (Editar).

3. Vá em **Delegação de Caixa de Correio**.
4. Em **Acesso Total**, clique no + e adicione o usuário que precisa do acesso.
5. **Salvar**.

Enviar Como (Send As)

Permite enviar e-mail fingindo ser a caixa.

1. 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. Vá em **Fluxo de e-mails > Relatórios de entrega**.
2. Selecione a caixa de correio a pesquisar (remetente ou destinatário).
3. Busque pelo assunto ou destinatário.
4. 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. No ECP, clique na foto do seu usuário (canto superior direito) > **Outro Usuário...**
2. Selecione a caixa do usuário desejado.
3. Uma nova janela abrirá simulando o login dele.
4. Vá em **Organizar E-mail > Respostas Automáticas**.
5. Configure a mensagem e o período. Salve.