

10 tips for troubleshooting Outlook problems Dez Dicas para resolver problemas com o Outlook

Takeaway: When Outlook falters, productivity and vital business communications take a big hit. These troubleshooting measures will help you resolve problems quickly.¹

Outlook is currently the de facto standard email/calendaring client in the business world. Generally speaking, it works like a champ. But there are times when Outlook goes down in a ball of flames. When that happens, if you don't have a bevy of tricks to pull out of your pocket, you might find yourself in a world of pain.

But troubleshooting Outlook doesn't have to be a nightmare. In fact, you can almost script out the troubleshooting process with these 10 handy tips.

Leve em conta: Quando o Outlook falha, produtividade e comunicações comerciais são vitais para o negócio ter um grande sucesso. Estas medidas de resolução de problemas irão ajudá-lo a resolver problemas rapidamente.

O Outlook é atualmente o software de email / calendário mais utilizado no mundo dos negócios. De um modo geral, ele funciona muito bem. Mas haverá momentos em que o Outlook pode parar de funcionar o deixando em uma situação embaraçadora. Quando isso acontece, se você não tiver um plano de contingência, você pode ter sérios problemas.

Mas a solução de problemas Outlook não tem que ser um pesadelo. Na verdade, você pode tentar solucionar seus problemas com estas 10 dicas.

1: Scan PST

Those PST files will inevitably develop errors. When they do, they can prevent Outlook from working properly. When Outlook is starting to fuss, one of the first things I do is run scanpst.exe against each PST file used within Outlook. But be warned: Scan PST can take some time to run. It has to back up your data file, scan for errors, and repair any errors found. If the data file is large, this process can take quite some time. To run Scan PST, you'll need to locate the scanpst.exe executable. (Its location will depend upon the version of Windows being used.)

Os arquivos do tipo PST são arquivos vulneráveis a erros. E quando os problemas acontecem com ele, certamente irá impedir o funcionamento correto de seu Outlook. Uma dica importante para evitar que isso aconteça é executar o arquivo **"scanpst.exe"** em cada PST usado dentro do Outlook. Esse executável verifica a integridade de seu arquivo PST e, havendo falha, o mesmo tenta restaurar os arquivos danificados. Mas lembre-se que o **"scanpst.exe"** demora a ser executado (variando de acordo com o tamanho de seu PST) e é recomendado efetuar um backup do arquivo antes de realizar a execução.

Para executá-lo você precisa localizar o **"scanpst.exe"**. A sua localização dependerá da versão do Windows ser utilizados.

Ex.: C:\Program Files\Microsoft Office\Office12 (Windows 8).

2: Archive – Arquivamento (Auto Arquivar)

Although not really a troubleshooting tip per se, there are times when a PST file will grow so large it causes problems with Outlook. Instead of letting that PST continue to get unwieldy, it's best to set up archiving. When the data file has reached the excess of users' allocated space, I always encourage them to archive by year. This method ensures that they will be archiving the largest amount of data to their local directory (thereby clearing up space on the server). This will also shrink the PST and alleviate issues associated with a too-large PST. After this is done, I recommend running Scan PST.

Haverá momentos em que o arquivo PST ficará tão grande que poderá causar problemas ao seu Outlook. Para que o seu arquivo não fique muito grande, realize o arquivamento de suas mensagens (Arquivo Morto). Para facilitar, organize as pastas de arquivamento por ano, por exemplo. Ao utilizar este método, é criado um novo PST local com os dados arquivados (liberando mais espaço no servidor), diminuindo o PST da Caixa de Entrada. Feito isso, recomenda-se utilizar a ferramenta "scanpst.exe". Apesar de ser uma dica, pode ser muito útil na resolução de problemas.

3: Rename OST Renomeando o OST

If users take advantage of a locally cached data file, sometimes renaming their current OST file is enough to resolve plenty of issues. Just close Outlook, open the folder that houses their data files, make sure you can see extension names, and change the .ost extension to something like .old. The next time Outlook opens, it will rebuild that .ost file and Outlook should be good as new.

Se por um lado, ter arquivos de dados em cache local (PST) pode ser uma vantagem, às vezes ter arquivos sincronizados (OST) pode ser melhor na resolução de problemas. Em alguns casos, renomear seu arquivo OST atual é suficiente para resolver muitas questões. Para renomear, feche o Outlook, abra a pasta que abriga os seus arquivos de dados (certifique-se que você pode ver nomes de extensão) e altere o nome do arquivo ost. Algo parecido com "**nome_arquivo.old**". A próxima vez que abrir o Outlook, ele vai reconstruir esse arquivo OST e Outlook ficará como novo.

4: Delete/rebuild profile Apague / Recrie seu perfil

When all else fails (just shy of an uninstall/reinstall), delete the Outlook profile. Now you need to use caution with this. If Outlook is working with a POP account, the current Inbox (and calendars, etc.) will need to be exported as a data file (which can then be reimported after the POP account is re-created). If Outlook is connecting to either an Exchange server or IMAP account, this process is just a matter of deleting the profile and re-adding it. To do this, open the Control Panel, go to Mail | Profiles, and delete the profile.

Quando tudo mais falhar (e se deseja evitar desinstalação / reinstalação), exclua o perfil do Outlook. Mas tome cuidado com isso. Se o Outlook está trabalhando com uma conta POP, a caixa de entrada, calendários, etc., terá de ser exportado como um arquivo de dados (que pode ser reintroduzidas após a conta POP ser recriada). Se o Outlook está se conectando ou um servidor Exchange ou uma conta IMAP, este processo é apenas uma questão de excluir o perfil e re-adicioná-lo. Para fazer isso, abra o Painel de Controle, vá para o Email / Perfis e exclua o perfil desejado.

5: Disable add-nos – Desabilitando Plug-ins

The more add-ons that are connected to Outlook, the slower it becomes. If you have any doubt, start Outlook in safe mode (issue the command outlook.exe /safe) and see how much faster (and smoother) Outlook runs. If you find this to be the case, go into the **Trust center**, disable suspect add-ons, and restart Outlook normally. You'll know when you've found the culprit, as Outlook should run normally. This is a tedious exercise, but one that will generally bear fruit.

Quanto mais complementos / plugins estiverem conectados ao seu Outlook, mais lento ele será. Se você tiver qualquer dúvida, inicie seu Outlook em modo de segurança (digitando o comando "outlook.exe / safe"). Quando executado em Modo de Segurança o Outlook fica mais rápido e mais leve. Se você achar necessário, vá até a **Central de Confiabilidade**, desative possíveis plugins / complementos e reinicie o Outlook. Conforme for desativando alguns plug-ins teste o Outlook, assim saberá qual deles possivelmente causou a lentidão e provavelmente voltará a funcionar normalmente. Este é um exercício tedioso, mas geralmente funciona.

6: Disable virus scan Desabilitar o Escaneamento do vírus

Many antivirus tools have an **Outlook connector** that scans emails as they come and go from a system. In some cases, this can slow Outlook to a crawl. If you're unsure where an Outlook issue is stemming from, temporarily disable the antivirus Outlook connection to see whether that solves the issue. If it does, you might need to update the antivirus software to fix the problem. Just remember, if you leave that connection broken, Outlook will be vulnerable.

Muitas ferramentas de antivírus executam escaneamentos no Outlook verificando a entrada e saída de email de um sistema. Em alguns casos, isso pode causar lentidão diminuindo a performance quando há um escaneamento, por exemplo. Se você realmente não sabe de onde o problema decorre, desative temporariamente a conexão com o antivírus para ver se isso resolve o problema. Se resolver, pode ser necessário atualizar o antivírus. Mas lembre-se, se você deixar desativar esse opção Outlook ficará vulnerável.

7: Run in safe mode Execute-o em modo de segurança

As I mentioned before, running outlook in safe mode is a good way to troubleshoot. The one caveat is that a number of features will not work. This obviously means that running in safe mode is not a solution for a problem — just a way to help debug it. Sometimes, just the act of running Outlook in safe mode will resolve the problem at hand.

Conforme mencionado anteriormente, executando o Outlook em modo de segurança é uma boa maneira de solucionar problemas. A única ressalva é que uma série de recursos não vai funcionar. Isto, obviamente, significa que a execução em modo de segurança não é uma solução para um problema - apenas uma maneira de ajudar a depurá-lo. Em alguns casos, somente o fato de executar o Outlook em Modo de segurança pode resolver o problema ocorrido.

8: Run with resetnav – Restaure as configurações visuais com resetnav

When you issue the command *outlook.exe /resetnavpane*, you reset all customizations to Outlook's navigation pane (the left pane, with the folder hierarchy and app buttons). This is necessary when users have done something to the navigation pane (something they don't remember doing) that causes Outlook to malfunction or have problems starting. Note that users will lose any customizations that have made to the navigation pane.

Ao utilizar o comando **"outlook.exe /resetnavpane"**, você redefine todas as personalizações do painel de navegação do Outlook (no painel esquerdo, com hierarquia de pastas e botões de APP). Isso pode ser útil quando é feita alguma alteração acidentalmente no painel de navegação (algo que não se lembra como foi feito) que ocasione o mau funcionamento ou problemas na inicialização. Lembre-se que os usuários perderão as personalizações que fizeram para o painel de navegação.

9: Migrate PSTs from the Server - Migre os PSTs do Servidor para a Máquina

I've seen this happen so often. A user will have unusually large PST files (especially archives) housed on a shared (or redirected) drive on a server. Those files are best served from the local drive. If you have more than one PST file having to connect to a remote location, chances are Outlook is going to bog down. Move those archives to the C drive of the local machine to improve performance.

Muitas vezes o usuário tem em desuso grandes arquivos PST alojados em uma unidade compartilhada (ou redirecionada) no servidor. Esses arquivos são melhor aproveitados a partir da unidade local. Se você tiver mais de um arquivo PST e precisa se conectar em algum local remoto, as chances de ter problemas com o Outlook são grandes. Mova os arquivos para um drive local da máquina (C: por exemplo) para melhorar o desempenho.

10: Adjust calendar permissions Ajustes as permissões do Calendário

If someone sends an invitation for others to use his or her calendar, but they can't make or edit appointments, you need to change their permissions. Open the calendar in Outlook, right-click the shared calendar, click Properties, and then go to the Permissions tab. There, you can add users to the calendar and give them specific permissions that will allow them to do anything from reading to owning the calendar.

Se alguém lhe enviar um convite para que outros possam usar o seu calendário e eles não podem criar ou editar compromissos, você precisa mudar suas permissões. Abra o calendário no Outlook, clique com o botão direito no calendário compartilhado e em **"Propriedades"**, em seguida, vá para a aba **"Permissões"**. Lá, você pode adicionar usuários ao calendário e dar-lhes permissões específicas de acordo com o que você achar necessário.

Referência:

10 TIPS FOR TROUBLESHOOTING OUTLOOK PROBLEMS. Disponível em:
<http://www.techrepublic.com/blog/10things/10-tips-for-troubleshooting-outlook-problems/3725?tag=nl.e101&s_cid=e101&ttag=e101>. Acesso em: 20 mai. 2013.