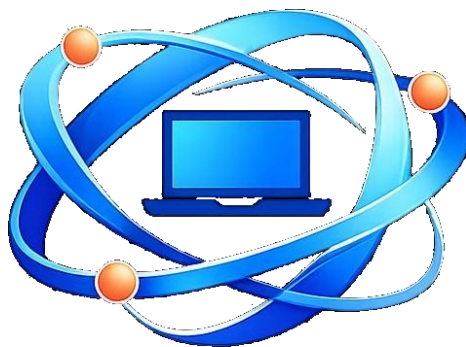




MFE-IT

Référence : MS-220

Formation Dépannage Exchange Online (MS-220)

Diagnostiquer et résoudre les incidents Microsoft Exchange Online

Durée : 3 jours | Nombre d'heures : 18 h

Distanciel · Sessions garanties dès 1 inscrit · 60 % de travaux pratiques

DESCRIPTION

Cette formation intensive vous outille pour identifier, analyser et corriger les incidents les plus courants — et les plus délicats — de Microsoft Exchange Online. Pensée pour les équipes support et les administrateurs de messagerie, elle prolonge les acquis de la formation Microsoft 365 MS-102 et suit la trame de compétences du parcours MS-220 « Troubleshooting Microsoft Exchange Online ». À noter en toute transparence : l'examen de certification MS-220 a été retiré par Microsoft en juillet 2023 ; nous avons conservé son référentiel car il reste la cartographie la plus complète des compétences de dépannage attendues sur Exchange Online.

Sur 3 jours rythmés par une majorité de travaux pratiques, vous apprenez à lire un en-tête de message, à exploiter le suivi des messages, à démêler une règle de flux mal calibrée, à traiter un incident de conformité (rétention, eDiscovery, chiffrement avec Microsoft Purview), à débloquer un client Outlook ou mobile capricieux, et à fiabiliser un environnement hybride ou une migration. Chaque atelier part d'un symptôme concret et vous conduit, méthode à l'appui et PowerShell en main, jusqu'à la cause racine. Les sessions se déroulent en petit groupe de 1 à 3 participants.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Diagnostiquer un problème de flux de messagerie et remonter jusqu'à sa cause à partir des en-têtes, du suivi des messages et des journaux SMTP.
- Interpréter les rapports de non-remise (NDR) et les décisions de Microsoft Defender for Office 365 (spam, quarantaine, SPF/DKIM/DMARC).
- Résoudre les incidents de conformité et de rétention : stratégies Purview, recherches et conservations eDiscovery, chiffrement des messages et S/MIME.
- Dépanner la connexion et l'authentification des clients Outlook, OWA et ActiveSync, ainsi que le partage de calendriers et les appareils mobiles.

- Corriger les problèmes de configuration : provisionnement des boîtes, destinataires, paramètres d'organisation et dossiers publics.
- Fiabiliser les scénarios hybrides et les migrations (Hybrid Configuration Wizard, flux hybride, free/busy, endpoints de migration).

PRÉREQUIS

Parce que chaque participant est unique, un entretien préalable permet d'ajuster le contenu. Idéalement, vous disposez d'une première expérience d'administration d'Exchange Online ou de Microsoft 365 et d'une aisance de base avec PowerShell et le module Exchange Online. La connaissance des concepts de messagerie (SMTP, DNS, boîtes aux lettres) est un plus.

PUBLIC VISÉ

Cette formation vise les administrateurs de messagerie, les techniciens et ingénieurs support (niveau 2 / niveau 3), les administrateurs Microsoft 365 et les consultants qui exploitent Exchange Online au quotidien et doivent traiter des incidents utilisateurs ou d'infrastructure.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

La formation alterne apports théoriques et travaux pratiques (environ 60 % du temps). Les modules sont construits autour d'exercices pratiques inspirés de cas d'usage métier concrets.

Module 1 — Diagnostiquer les flux de messagerie Exchange Online

- Lire et interpréter les en-têtes de messages et les résultats du suivi des messages.
- Déterminer si une règle de flux ou un routage conditionnel affecte l'acheminement.
- Traiter les cas où un utilisateur n'envoie ou ne reçoit plus de courrier sans NDR généré.
- Résoudre les retards de distribution et les erreurs de routage inter-tenant.
- Analyser les journaux SMTP pour les déploiements hybrides et les systèmes tiers.
- Dépanner les incidents liés au DNS, au relais SMTP et aux certificats SMTP.
- Interpréter les NDR et les décisions de Microsoft Defender for Office 365 : spam, quarantaine, SPF, DKIM, DMARC, faux positifs et faux négatifs.

Module 2 — Conformité, rétention et chiffrement (Microsoft Purview)

- Identifier les rôles nécessaires aux actions eDiscovery et dépanner les recherches et conservations.
- Comprendre les stratégies de rétention du portail Microsoft Purview et les types de conservations associés à un élément.
- Rechercher et supprimer des messages à l'échelle de l'organisation ; purger les dossiers d'éléments récupérables.
- Diagnostiquer les balises et stratégies de rétention et la gestion des enregistrements de messagerie (MRM) via les journaux de diagnostic.
- Résoudre les incidents de chiffrement des messages Purview et S/MIME (messages non chiffrés/déchiffrés, accès externes, mobiles, révocation).
- Dépanner l'audit des boîtes aux lettres et le journal (journaling) : entrées en double, messages non journalisés, déchiffrement OME.

Module 3 — Dépanner les clients de messagerie (Outlook, OWA, mobile)

- Récupérer les informations de configuration du client Outlook et dépanner les stratégies d'authentification et d'accès client.
- Résoudre les problèmes d'authentification moderne, de connexion OWA et d'Autodiscover.
- Traiter un client Outlook qui ne se connecte pas ou qui redemande sans cesse le mot de passe.
- Analyser les journaux de diagnostic de boîte et de calendrier : délégation, réservation de ressources, partage de calendrier interne et externe.
- Dépanner les appareils mobiles : états d'accès, statistiques, liste Allow/Block/Quarantine (ABQ), règles d'accès et journaux ActiveSync.

Module 4 — Configuration et provisionnement d'Exchange Online

- Interpréter et corriger les erreurs de validation rencontrées lors du provisionnement d'objets.
- Restaurer ou récupérer une boîte inactive ; gérer les boîtes de ressources et la purge des utilisateurs supprimés.
- Dépanner les destinataires : transfert automatique, correspondance avec Microsoft Entra ID, listes de distribution (y compris dynamiques), boîtes d'archivage à extension automatique.
- Résoudre les paramètres d'organisation : configuration de domaine, stratégies de carnet d'adresses, listes d'adresses, types de fichiers autorisés, plans de boîtes et plans CAS.
- Dépanner les dossiers publics : accès, dossiers à extension messagerie, envoi de courrier, accès hybride et répartition de charge.

Module 5 — Environnements hybrides et migrations

- Dépanner l'Assistant de configuration hybride (Hybrid Configuration Wizard) et le flux de messagerie hybride.
- Résoudre les problèmes de disponibilité (free/busy) et de synchronisation des attributs de destinataires distants.
- Traiter les incidents de migration : création d'endpoints, rapport d'état des utilisateurs, migrations lentes ou en échec.
- Interpréter le score de cohérence des données (DCS) et dépanner la migration des dossiers publics.

LES PLUS DE LA FORMATION

- Une pédagogie orientée cas réels : chaque compétence est ancrée dans un atelier de dépannage guidé, du symptôme à la cause racine.
- Une prise en main systématique de PowerShell et du module Exchange Online, l'outil incontournable du dépannage à grande échelle.
- Un petit groupe (1 à 3 participants) et un accompagnement de 30 jours après la session pour appliquer les acquis à vos propres incidents.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Format et déroulement

Formation en distanciel, en groupe de 1 à 3 participants, à raison de 6 h par jour. Le présentiel peut se dérouler directement sur votre site, et le distanciel peut être enregistré à la demande pour revoir les passages clés. Environ 60 % du temps est consacré aux travaux pratiques sur un environnement Exchange Online de démonstration.

Format ultra-personnalisé MFE-IT

Chaque session accueille de 1 à 3 participants, garantissant un accompagnement hautement individualisé. Un entretien préalable permet d'adapter le contenu au profil de chaque participant. Les sessions inter-entreprises sont garanties dès 1 seul inscrit (pas de risque de report sauf cas de force majeure).

Évaluation des acquis

Tout au long de la formation, le formateur évalue la progression des participants à l'aide de questions à choix multiples, de mises en situation et de travaux pratiques. À l'issue, une attestation de réussite est remise à chaque participant.

Accompagnement post-formation

Pendant un mois après la formation, chaque participant peut contacter les formateurs MFE-IT pour toute question relative à la mise en œuvre des connaissances acquises. Une réponse est apportée par e-mail ou par téléphone sous 48 heures ouvrées.

Accessibilité

MFE-IT s'engage à accueillir les personnes en situation de handicap. Contact : contact@mfe-it.com.

INFORMATIONS PRATIQUES

Ressources du formateur

- Démonstrations structurées alignées sur le programme détaillé
- Énoncés d'exercices et corrigés tout au long de la formation
- Un environnement technique prêt à l'emploi pour les ateliers pratiques
- Validation des acquis par le formateur à la fin de chaque atelier
- Documents de référence au format numérique

Certification et validation

À l'issue de la formation, une attestation est envoyée par e-mail précisant les objectifs, la nature, la durée et les résultats de l'évaluation. Une attestation de fin de formation peut également être fournie sur demande.

Bénéfices pour les participants

- Se former depuis son lieu de travail ou son domicile, sans déplacement
- Bénéficier d'un formateur-consultant expert du sujet
- Profiter d'un format ultra-personnalisé (1 à 3 participants)
- Poursuivre la formation même en cas d'imprévu

Bénéfices pour l'organisation

- Proposer une formation de qualité à tous les collaborateurs, où qu'ils soient
- Limiter les déplacements et leur logistique
- Réduire les temps d'absence liés aux déplacements
- Soutenir la montée en compétences des équipes dans tous les contextes