



## Outlook avec Exchange server 365, les mails ne se synchronisent plus

[support@natexan.com](mailto:support@natexan.com)  
<https://www.natexan.com>

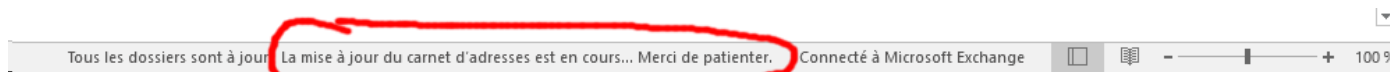
OS : Version :	Exchange 365	Langue :	FR
-------------------	-----------------	----------	----

Client :

ALL

### Constatations

- Le problème a été constaté sur un Exchange 365 synchronisé avec un Outlook 2016. Rien ne laisse supposer que le problème ne surgit pas dans d'autres versions d'Office ;
- Les mails n'arrivent plus dans la boîte connectée à un Outlook ;
- Cependant, en Webmail sur <https://outlook.office365.com>, tout est correct, les mails arrivent et partent sans soucis ;
- Disposer de plusieurs boîtes mails dont la taille représente plusieurs giga-octets, oriente le technicien vers la suppression des fichiers OST et la resynchronisation ;
- Si plusieurs utilisateurs sont connectés à la même boîte mails, en ajoutant à cela les divers appareils mobiles, nous multiplions les risques de problèmes de synchronisation ;
- Dans le répertoire caché<sup>1</sup> : **(...)\AppData\Local\Microsoft\Outlook**
  - On trouve des fichiers de type `InferencesAFFEE4FB2A6A9C478D1A0E7..._{C0166917-BE3F-42EC-9062-0C9...}.XML` qui représentent des points de reprises de synchronisation car Outlook a été arrêté ;
  - On trouve des fichiers de type `TMP` nommés `BIT<code hexa>.TMP`
    - Exemple : **BITC9DC.TMP** de taille nulle (**0 Kb**).
- Le statut Outlook affiche :



### Pré requis

Disposer des droits administrateurs sur la machine de l'utilisateur.

### Procédures et solutions possibles

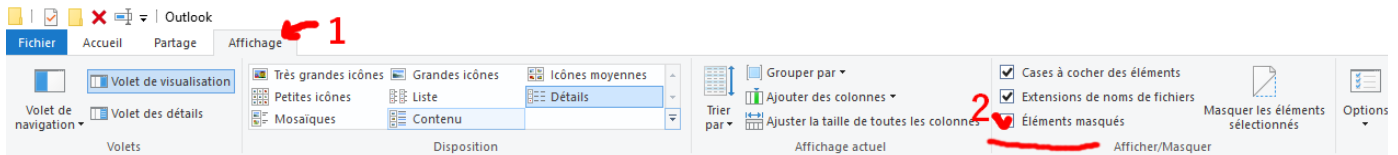
#### Ce qui a fonctionné :

- **Fermer Outlook ;**
- Ouvrir le gestionnaire **services.msc** avec les **droits administrateurs ;**
- **Redémarrer** le service **BITS** (service de transfert intelligent).
- En **ligne de commande**
  - Ouvrir une console DOS en tant qu'administrateur
    - Exécuter : **net stop bits ;**
    - Exécuter : **net start bits ;**
- **Relancer Outlook.**

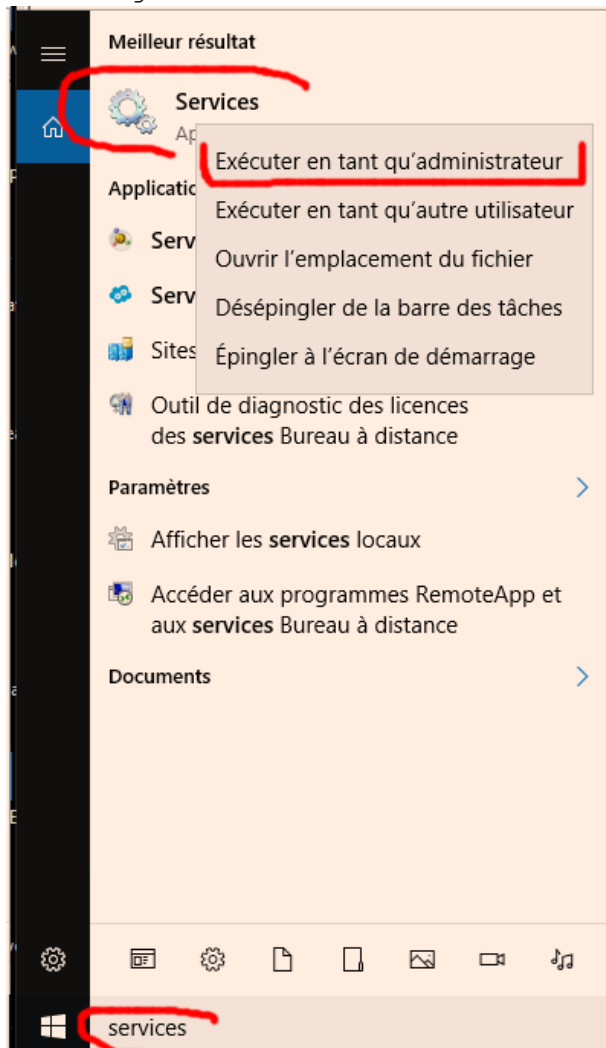
<sup>1</sup> Afficher les fichiers cachés : Dans le gestionnaire de fichiers Windows, cliquez sur l'onglet AFFICHAGE puis cochez éléments masqués.

## Autres possibilités

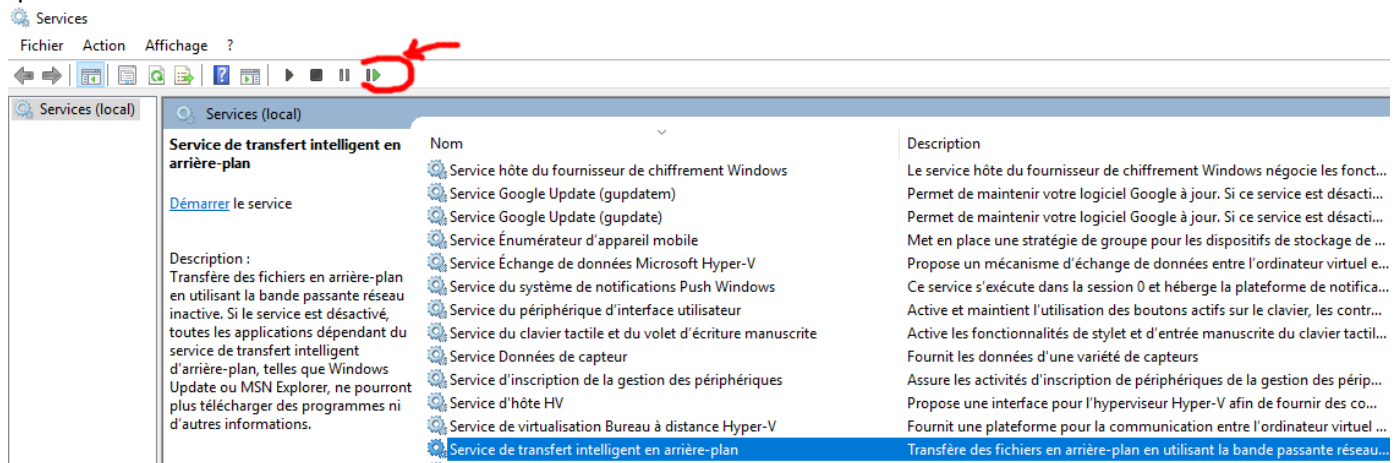
- Fermer Outlook et le relancer permet de resynchroniser pendant quelques minutes
  - **L'ouverture** et la **fermeture** de **Outlook** SANS attendre la synchronisation totale peut **corrompre** le ou les fichiers **OST** ;
- La **suppression** des fichiers **OST** peut **handicaper** fortement **l'utilisateur**, car la resynchronisation va retarder la délivrance des courriers, rendre la recherche, la consultation des mails plus lentes, le temps que tout revienne à la normale ;
- **Solutions possibles** :
  - MAIS cela peut rendre la consultation et les recherches un peu plus lentes : **désactiver** le **cache exchange** dans la configuration Outlook SI une GPO ou stratégie de groupe n'en empêche pas la modification ;
  - **Réduire la période de mise en cache des mails**, MAIS l'utilisateur peut être déstabilisé, car des dossiers contenant des mails antérieurs à la période de mise en cache seront absents voire tout le dossier vide ;
    - Il faut aussi **supprimer** les **anciens** fichiers **OST AVANT** de réduire la taille du cache ;
    -



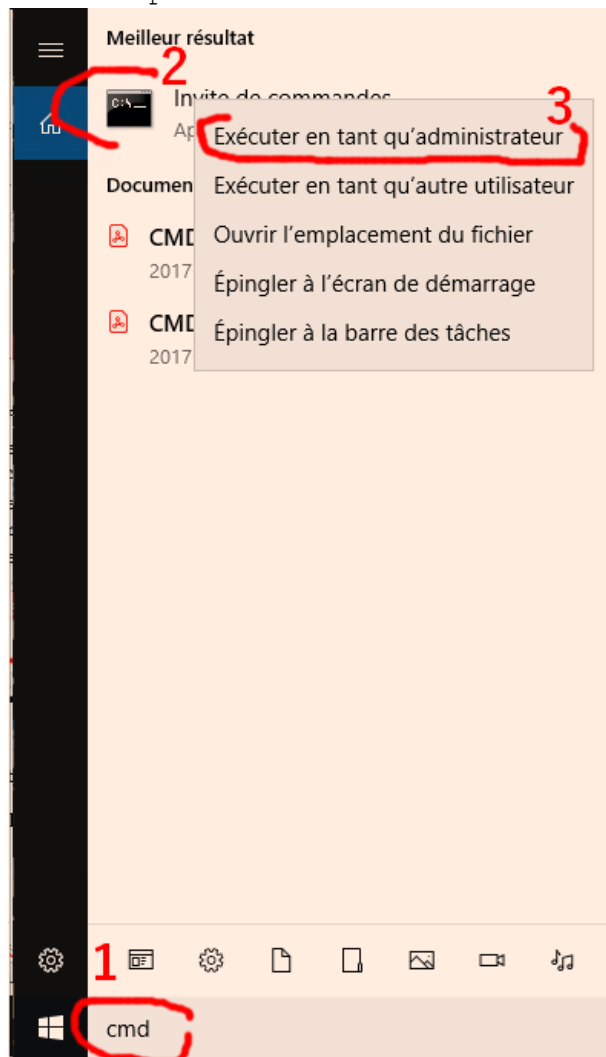
Affichage des fichiers et dossiers cachés dans l'explorateur Windows.



Tapez « services » dans la zone de recherche, cliquez droit sur services.msc, cliquez gauche sur « Exécuter en tant qu'administrateur »



Cliquez sur l'icône de redémarrage du « service de transfert intelligent en arrière-plan »



1-Tapez « CMD » dans la zone de recherche

2-Cliquez droit sur 'l'invite de commande »

3-Cliquez gauche sur « Exécuter en tant qu'administrateur », un login et un mot de passe administrateur peut vous être demandé si vous n'êtes pas administrateur de la session en cours.

```
Administrateur : Invite de commandes

C:\Windows\system32>net stop bits
Le service Service de transfert intelligent en arrière-plan s'arrête..
Le service Service de transfert intelligent en arrière-plan a été arrêté.

C:\Windows\system32>net start bits
Le service Service de transfert intelligent en arrière-plan démarre.
Le service Service de transfert intelligent en arrière-plan a démarré.

C:\Windows\system32>
```

Dans la console exécutée en mode administrateur, effectuer les commandes :

- Net stop bits
- Net start bits