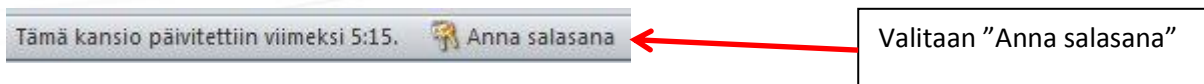


Outlook-ohjelman käyttäytyminen yhteyskatkoksissa

Tässä ohjeessa kerrotaan kuinka Outlook 2010 -ohjelman kanssa tulisi toimia yhteyskatkoksien yhteydessä. Yhteysongelma voi johtua esimerkiksi verkko-ongelmista, mutta yleisin syy yhteyskatkoksiin on sähköpostipalvelimille kuukausittain asennettavat tietoturvapäivitykset. Tietoturvapäivitykset julkaistaan Microsoftin toimesta kuukauden toisena tiistaina. Aikaeron vuoksi päivitykset tulevat Seinäjoen koulutuskuntayhtymässä sähköpostipalvelimille asennettavaksi seuraavana yönä, eli jokaisen kuukauden toista tiistaita seuraavana keskiviikon ja torstain välisenä yönä. Päivitysten yhteydessä sähköpostipalvelimet uudelleenkäynnistetään, jolloin työasemilla, joilla Outlook on päällä, katkeaa yhteys sähköpostipalvelimiin. Eli jos työasema on tuolloin jäänyt päälle, on yhteys todennäköisesti aamulla poikki. Jos työasema käynnistetään normaalisti päivän aikana, ei yhteysongelmia normaalitilanteessa pitäisi ilmetä.

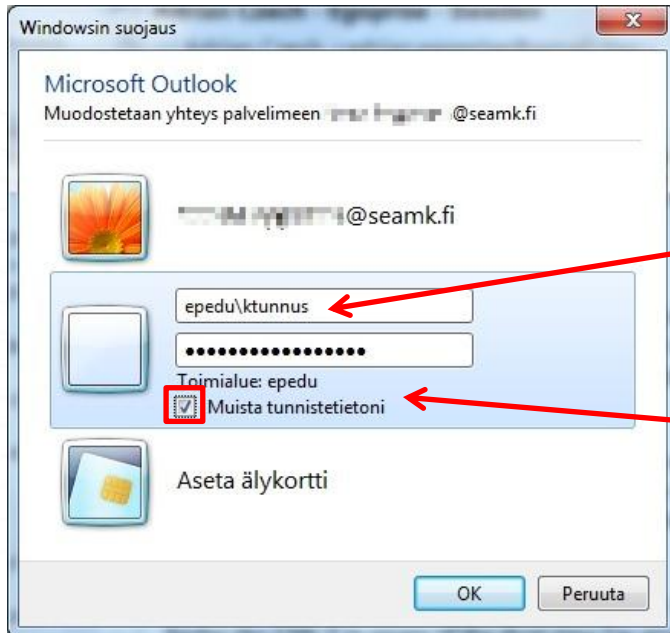
Seinäjoen koulutuskuntayhtymässä käytetään oletuksena synkronointitilaa, joka tarkoittaa sitä että sähköpostilaatikon sisältö ladataan paikalliselle työasemalle. Näissä tapauksissa käyttäjä ei välttämättä edes huomaa että yhteys sähköpostipalvelimeen on poikki, koska vanhat viestit on ladattu paikalliselle työasemalle. Yhteyskatkosesta ilmoitetaan Outlook-ohjelman alakulmassa olevalla ilmoituksella.



Helppomillään yhteyskatkuksesta pääsee valitsemalla "Anna salasana" -kohdan ja kirjoittamalla oman käyttäjätunnuksen ja salasanan. Käyttäjätunnuksen käyttäjätunnus pitää kirjoittaa muodossa **epedu\ktunnus**. Valinta tunnistetietojen muistamisesta kannattaa myös valita.



Joissain tilanteissa, esimerkiksi kannettavilla, Outlook voi ehdottaa käyttäjätunnukseksi sähköpostiosoitetta. Sähköpostiosoitetta ei voi tässä tilanteessa käyttää kirjautumistunnuksena, jos tähän kohtaan laittaa oman salasanan, kyselee Outlook tunnusta uudelleen ja uudelleen. Näissä tilanteissa pitää ensin valita ”Käytä toista tiliä” ja sen jälkeen kirjoittaa oma käyttäjätunnus.



Valitaan ensin **Käytä toista tiliä**.

Oman tunnuksen eteen **epedu**

Valitaan ”Muista tunnustietoni”

Normaalitilanteissa tämä operaatio korjaa yhteysongelmat, jolloin Outlook-ohjelman alakulmassa oleva ilmoitus muuttuu ja uudet viestit ladataan paikalliselle työasemalle.

Yhteydessä palveluun Microsoft Exchange

Jos ongelma kuitenkin jatkuu, vianratkaisua kannattaa yrittää seuraavassa järjestyksessä:

- Outlook-ohjelman uudelleenkäynnistys
- Työaseman uudelleenkäynnistys
- Outlook profiilin uudelleenluonti (tarvittaessa Jelpparin / paikallisen atk-tuen avustuksella)
- Kannattaa muistaa myös webmail väliaikaisena ratkaisuna <https://mail.epedu.fi/owa>