

Джулия Келли

... И ВСЕ  
работает!

Microsoft

# Outlook 2000 и Outlook Express

## Проблемы и решения

Простая блок-схема действий и  
ТОЧНАЯ диагностика Проблемы

▶ Вы справитесь САМИ,  
вы справитесь БЫСТРО!

**ЭКОМ**

**Microsoft®**



# Troubleshooting

Microsoft

# Outlook

Covers Outlook 2000 and Outlook Express

Julia Kelly

---

**Microsoft**



Microsoft

# Outlook

Проблемы и решения

Microsoft

# **Outlook 2000** **и Outlook Express** Проблемы и решения

Джулия Келли

---

Издательство

**ЭКОМ**

Москва, 2002

ББК 32.97

УДК 681.3

**Келли Дж.**

Microsoft Outlook. Проблемы и решения: **Практ. пособ.** /  
Пер. с англ. — М.: Издательство ЭКОМ, 2002. — 304 с.: илл.

**ISBN 5-7163-0086-3**

Книга предлагает новый подход к диагностике и разрешению проблем, возникающих при работе с базами данных Outlook 2000 и Outlook Express. Ее отличают удобство и простота использования и высокая скорость поиска ответов. Книга представляет собой справочник, где все проблемы сгруппированы по главам, упорядоченным по алфавиту. Блок-схема в начале каждой главы позволяет быстро осуществить диагностику проблемы. В разделах главы даются решения проблем, сформулированных в блок-схеме. Помимо подробного описания проблемы и возможных причин ее возникновения, раздел **содержит** четкие пошаговые процедуры, позволяющие устранить проблему. Указания снабжены рисунками.

С помощью этого **пособия** вы сможете идентифицировать проблему, понять, чем она вызвана, быстро решить ее и вернуться к своей основной работе, не являясь профессионалом в области электронной почты.

ББК 32.97

Copyright © 2001 by Julia Kelly

© Оригинальное издание Microsoft Press, 2001

© Русский перевод, Microsoft Corporation, 2001

Published by arrangement with the original Publisher, Microsoft Press, Microsoft Corporation, Redmond, Washington, USA

Подготовлено к печати «Издательством ЭКОМ» по лицензионному соглашению с Microsoft Corporation, Редмонд, Вашингтон, США

**ISBN 0-7356-1162-9 (англ.)**

**ISBN 5-7163-0086-3**

# Оглавление

Как решать проблемы.....	12
Как решить проблему.....	12
Если вы все-таки застряли.....	13
Web-сайт разрешения проблем.....	14
<b>Об этой книге.....</b>	<b>15</b>
Как пользоваться этой книгой.....	15
Блок-схемы.....	15
Решения.....	16
E-mail, автоматизация адресации.....	18
Не удастся различить два контакта с одинаковыми именами.....	20
Использование прозвищ для идентификации контактов.....	20
Использование функции AutoName без прозвищ.....	21
Использование диалогового окна Select Names (Выбор имен) (или Select Recipients (Выбрать получателей)).....	22
Не удастся различить несколько адресов одного контакта.....	23
Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Интернет) и в Outlook Express.....	23
Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Интернет).....	25
Замена адреса e-mail по умолчанию для контакта.....	25
В Outlook с конфигурацией Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп).....	26
E-mail, адресация сообщений.....	28
Адресная книга e-mail по умолчанию находится в неверной папке контактов.....	30
В Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Интернет) и в Outlook Express.....	30
В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп).....	30
Имена контактов в диалоговом окне Select Names (Выбор имен) следуют не в том порядке.....	31
В Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Интернет) и в Outlook Express.....	31
В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп).....	32
При адресации сообщения подчиненная папка контактов отсутствует в списке.....	32
Для конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп).....	32
Установка службы Outlook Address Book (Адресная книга Outlook).....	33
Как сделать подчиненную папку Contacts (Контакты) доступной в качестве адресной книги Outlook.....	33
В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).....	34

<b>Е-mail, вирусы</b> .....	<b>37</b>
Я не знаю, как защитить мой компьютер от вирусов, передающихся через e-mail.....	38
Если вы хотите больше узнать о защите своего компьютера от вирусов, проникающих через сообщения e-mail.....	40
<b>Е-mail, импортное адресов</b> .....	<b>43</b>
Не удастся использовать	
в Outlook адреса электронной почты из Outlook Express.....	44
В Outlook, конфигурации Corporate/Workgroup.....	44
В Outlook, конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).....	45
Как импортировать адреса e-mail из Netscape Messenger.....	45
Не удастся импортировать составленный мною в WordPerfect список стандартных сообщений в Outlook.....	46
Не удастся импортировать текстовый файл, разделенный запятыми, в Outlook ...	47
Открытие текстового файла в Excel.....	48
Повторное сохранение файла в виде текстового файла.....	49
<b>Е-mail, отправление</b> .....	<b>51</b>
После отправления или получения сообщения у меня разрывается соединение ....	52
В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).....	52
В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп).....	53
Я не могу отправлять или получать e-mail сообщения.....	54
Вы переключали конфигурацию в Outlook?.....	54
Вы удаляли Outlook Express?.....	56
Вы недавно устанавливали или обновляли антивирусную программу?.....	56
В Outlook конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп).....	56
В Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Интернет).....	57
В папке Outbox (Исходящие) Outlook скопилось много сообщений.....	59
Возврат сообщению статуса Send (Отправка).....	59
Проверьте, не повреждено ли сообщение.....	60
Восстановление поврежденного файла Personal Folders (Личные папки)....	60
В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп).....	62
Изменение вашей учетной записи доставки, установленной по умолчанию ...	62
В Internet Mail Only (Только Интернет).....	63
<b>Е-mail, получение</b> .....	<b>65</b>
Нет сообщений, которые точно были отправлены.....	66
Снятие фильтра.....	66
Отключение фильтрации нежелательной почты.....	66
Проверьте ваши правила для почты.....	67
Изменение представления.....	68
Проверка правила для сообщений.....	68
Текст в панелях Inbox и Preview Pane слишком мелок для удобного прочтения ....	69
Изменение шрифта в заголовке Preview Pane (Область просмотра).....	70
Изменение шрифта в списке заголовков сообщений в папке Inbox (Входящие).....	70

Замена установленного по умолчанию размера шрифта в исходящих сообщениях.....	71
Замена установленной по умолчанию гарнитуры и размера шрифта в получаемых сообщениях.....	71
Замена размера текста в прочитываемых вами сообщениях.....	71
<b>E-mail, проблемы с получателями.....</b>	<b>73</b>
Мои адресаты получают сообщения с вложением <code>winmail.dat</code> .....	74
Мои адресаты получают сообщение без атрибутов оформления.....	75
<b>E-mail, создание.....</b>	<b>79</b>
Как изменить формат сообщения.....	80
В Outlook не работает функция выбора подписи Signature Picker.....	81
Вставка подписи в случае использования Word в качестве редактора e-mail.....	83
Смена подписи в случае использования Word в качестве редактора e-mail ...	83
Кое-что еще о форматировании подписей.....	83
Как изменить формат кодирования сообщения.....	84
Строки в сообщении переносятся неправильно.....	86
В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп).....	87
В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).....	87
Как изменить установленный по умолчанию формат сообщения.....	89
<b>E-mail, учетные записи.....</b>	<b>91</b>
Моя учетная запись электронной почты не работает.....	92
Установка соединения занимает много времени.....	94
В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).....	94
В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп).....	95
Я не могу установить учетную запись Web.....	96
В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).....	97
Установка учетной записи Hotmail.....	98
Установка другой записи на основе Web.....	98
Не удается установить учетную запись электронной почты Microsoft Network, AOL или CompuServe.....	99
AOL.....	100
CompuServe.....	100
Microsoft Network.....	101
<b>Outlook, выход.....</b>	<b>105</b>
После выхода из Outlook программа продолжает выполняться.....	106
Если выйти из Outlook при загрузке e-mail, Outlook «зависает».....	107
<b>Вывод на печать.....</b>	<b>109</b>
Принтер не печатает все страницы Календаря.....	110
Память принтера.....	110
Область дат.....	111
Текст в распечатанном календаре обрезается.....	112
Уменьшение размера шрифта.....	112
Включение функции AutoPreview (Автопросмотр).....	113
Печать календаря большего размера.....	114

Outlook печатает на странице больше дат, чем нужно.....	115
Как сделать, чтобы список телефонов включал адреса.....	116
<b>Гиперссылки в сообщениях.....</b>	<b>119</b>
Гиперссылки не начинаются с www.....	120
Автоматические гиперссылки Outlook не работают.....	121
<b>Группы новостей.....</b>	<b>123</b>
Потерялись сообщения группы новостей.....	124
Снятие фильтров.....	124
Как предотвратить удаление сообщений.....	124
Строки в отправленных в группу новостей сообщениях обрезаются.....	125
Список сообщений группы новостей слишком длинный.....	126
Удаление сообщений по расписанию.....	126
Немедленное удаление всех сообщений (или сообщений и заголовков).....	127
Outlook Express выбирает сообщение e-mail, которое нужно сохранить в Outlook.....	128
Если вы хотите больше узнать об импорте почты из Outlook Express.....	129
<b>Задачи и панель задач.....</b>	<b>131</b>
Список задач в окнах Tasks, Taskpad и Outlook Today не совпадает.....	132
Изменение представления папки Tasks (Задачи).....	132
Изменение вида панели задач Taskpad.....	133
Изменения представления задач в окне Outlook Today (Outlook сегодня).....	133
В окне задач Taskpad отсутствует поле Taskpad и список задач.....	134
Если вы хотите больше узнать об отображении задач.....	135
<b>Запуск.....</b>	<b>137</b>
Outlook запускается, а затем перестает отвечать.....	138
При запуске Outlook Express главное информационное окно остается пустым.....	139
При запуске Outlook Express разрывается соединение с Internet.....	140
Outlook/Outlook Express не запускается автоматически.....	142
<b>Звук.....</b>	<b>145</b>
Звуковое оповещение работает не так, как нужно.....	146
Звуковое сопровождение действий делает не то, что нужно.....	147
Звуковое уведомление прихода новой почты работает не так, как нужно.....	148
. Если вы хотите больше узнать о звуке.....	149
Как убрать звуки, издаваемые модемом при дозвоне.....	149
В конфигурации Internet Mail Only (Только Internet).....	150
В конфигурации Corporate/ Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп).....	150
<b>Импорт и экспорт.....</b>	<b>153</b>
Сообщение об ошибке типа «слишком много полей».....	154
Не удастся экспортировать пользовательские поля в базу данных Access.....	155
Импортированные данные некорректны.....	157
Если вы хотите больше узнать о предварительном форматировании в Excel.....	157
<b>Календарь.....</b>	<b>159</b>
Неверное отображение дней недели и часов.....	160
Схема Суббота/Воскресенье неверна.....	161
Календарь не отображает панель задач.....	162

Другие причины, по которым может исчезнуть панель задач.....	163
Трудно читать записи встреч.....	163
В календаре слишком много праздников.....	164
<b>Контакты, общие вопросы.....</b>	<b>167</b>
Как быстро изменить адрес одной и той же компании для множества контактов.....	168
Изменение адреса для небольшого числа контактов.....	168
Изменение адреса для большого числа контактов.....	170
Если вы хотите подробнее узнать об изменении ваших данных в Excel.....	172
К контактам имеет доступ слишком много людей в сети.....	173
Не удается импортировать контакты из Excel.....	174
<b>Контакты, отображения папки.....</b>	<b>177</b>
Как отсортировать список контактов в режиме карточки.....	178
Как эффективно выделить записи группы контактов.....	179
<b>Контакты, собственные данные.....</b>	<b>183</b>
Отсутствует поле для данных, которые необходимо ввести.....	184
Еще немного о пользовательских полях.....	185
Не видно пользовательское поле данных.....	185
Использование собственного поля в табличном представлении.....	186
Использование собственного поля в режиме карточки.....	186
<b>Конфигурация.....</b>	<b>189</b>
Как изменить конфигурацию Outlook.....	190
Если вы хотите знать, какая конфигурация используется Outlook.....	191
<b>Многопользовательский режим.....</b>	<b>195</b>
Как создать в Outlook Express разные адреса электронной почты для одной учетной записи Интернет.....	196
Как связать контакты из Outlook Express с другим удостоверением Outlook Express.....	197
Как установить второй частный адрес электронной почты в учетной записи Интернет.....	198
Настройка опций пароля.....	199
Создайте новый профиль пользователя.....	199
Установка новой учетной записи e-mail.....	201
Создание в Outlook нового файла Personal Folders (Личные папки).....	203
<b>Оповещения.....</b>	<b>207</b>
Оповещения в подчиненных папках Calendar (Календарь) и Tasks (Задачи) не работают.....	208
Если вы хотите подробнее узнать об оповещениях.....	209
<b>Отсутствующие элементы.....</b>	<b>211</b>
Некоторые из элементов Outlook отсутствуют.....	212
Проверьте все свои поддиректории.....	212
Проверьте в представлении наличие отбора.....	212
Поиск в файлах резервных копий.....	213
Некоторые из элементов Outlook Express отсутствуют.....	214
Проверьте свои поддиректории.....	215
Проверьте представление на наличие фильтра.....	215

<b>Панель Outlook</b> .....	<b>217</b>
Панель Outlook отсутствует.....	218
Ярлыки панели Outlook отказываются работать.....	219
Одна из групп в панели инструментов Outlook отсутствует.....	220
Добавление новой группы в панель инструментов Outlook.....	220
Добавление в новую группу ярлыков для папок и файлов на жестком диске.....	221
<b>Папки и окна</b> .....	<b>223</b>
Как открыть несколько календарей.....	224
Другим пользователям видны личные элементы из Outlook.....	225
Не открывается папка коллеги.....	226
Не удается добавить элементы в папку сослуживца.....	227
<b>Переключение между почтовыми программами</b> .....	<b>229</b>
Outlook и Outlook Express имеют различные списки адресов.....	230
Если вы хотите больше узнать о совместно используемых адресах.....	231
Outlook не разделяет адреса с Outlook Express.....	232
Экспорт контактов из Outlook Express.....	232
Экспорт контактов из Outlook.....	233
Импорт контактов в Outlook Express.....	234
<b>Работа с факсами</b> .....	<b>237</b>
Как установить мою программу работы с факсами (в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп)).....	238
Установка Microsoft Fax для Windows 95.....	238
Установка Microsoft Fax для Windows 98.....	239
Добавление Microsoft Fax в ваш почтовый профиль.....	240
Переустановка Outlook 2000.....	241
Как установить мою программу работы с факсами (в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)).....	242
Если не удастся запустить мастер Symantec Fax Setup Wizard.....	243
<b>Синхронизация данных</b> .....	<b>245</b>
Сетевые папки не обновляются должным образом.....	246
Сообщение об ошибке: «Сетевые папки Net Folders не могут посылать обновления в ваши папки вследствие ошибки. Возможная ошибка состоит в том, что вы превысили вашу квоту на сервере».....	246
Сообщение об ошибке; «Эта задача не может быть выполнена сейчас».....	247
Сообщение об ошибке: «Команда недоступна. За справкой об использовании этого расширения обратитесь к документации на программу».....	248
Переустановка расширения.....	248
Создание нового файла правил Rules Wizard.....	248
Сообщение об ошибке: «Сетевая папка Net Folder, для которой вы имеете статус <владелец папки>, больше не посылает ваши обновления. При возникновении вопросов обратитесь к администратору этой сетевой папки».....	249
Автономные папки не синхронизируются должным образом.....	250
Профиль и параметры доставки.....	251
Параметры автоматической синхронизации.....	251
Возможное повреждение автономных папок.....	252

Возможное повреждение файлов поддержки Exchange Server.....	253
<b>Скрытые копии.....</b>	<b>257</b>
Некоторые получатели <i>хотят</i> , чтобы их удостоверения были скрыты.....	258
Как отправить сообщение в группу.....	259
<b>Слияние почты.....</b>	<b>261</b>
При запуске слияния включаются все контакты.....	262
Как слить контакты из Outlook с программой, отличной от Word.....	263
Как осуществить слияние с <b>Access</b> , используя контакты из Outlook.....	264
Если вы хотите больше узнать об использовании данных из Outlook в базе данных Access.....	266
<b>Создание резервных копий и перемещение данных.....</b>	<b>269</b>
Как восстановить данные.....	270
Как восстановить резервную копию моих данных.....	272
Если вы хотите больше узнать о данных Outlook.....	274
Как переместить данные на другой компьютер.....	275
<b>Сообщения об ошибке.....</b>	<b>279</b>
Как восстановить Outlook.....	280
Как восстановить Office 2000.....	281
Как получить помощь от <b>Microsoft Knowledge Base</b> .....	282
<b>Уведомления о прочтении.....</b>	<b>285</b>
Outlook Express не обслуживает запросы и уведомления о прочтении должным образом.....	286
Outlook (в конфигурации Internet Mail <b>Only</b> (Только <b>Internet</b> )) не обслуживает должным образом запросы и уведомления о прочтении.....	287
Outlook (в конфигурации <b>Corporate/Workgroup</b> (Корпоративная и для рабочих групп)) не обслуживает должным образом запросы и уведомления о прочтении.....	289
При тестировании уведомлений о прочтении они работают не так, как нужно.....	290
<b>Файлы, отправка.....</b>	<b>293</b>
Сообщение с вложенным файлом не отправляется.....	294
Адресаты AOL не могут прочесть сообщение или файлы вложения.....	295
<b>Файлы, прием.....</b>	<b>297</b>
Как не загружать сообщения, содержащие <b>слишком</b> большие файлы.....	298
Как ограничить размер загружаемых сообщений.....	298
Использование функции удаленного доступа Remote Mail для выборочной загрузки сообщений.....	299
Создание соединения из-за пределов офиса (это нужно сделать только один раз):.....	299
Выбор соединения перед подключением.....	300
Выборка заголовков сообщений при удаленном доступе.....	301
Выбор и загрузка сообщений.....	301
В сообщении много непонятных символов.....	302
Если вы хотите подробнее узнать о форматах кодирования почтовых сообщений.....	303

# Как решать проблемы

Решить проблему, как сказано в компьютерном словаре Microsoft Press Computer Dictionary, — означает «выделить источник проблемы в программе, вычислительной системе или сети и устранить его». Но как можно выделить этот самый источник? Поиск источника проблемы может оказаться непростым делом даже для тех, кто хорошо знаком с почтовыми программами, такими, как Outlook или Outlook Express. Если одни и те же симптомы соответствуют различным проблемам, как выявить настоящую причину сбоя? И как быть, если то, что, по вашему мнению, является источником проблемы, на самом деле представляет собой симптом другой проблемы, источник которой лежит глубже, чем вы себе представляете? Если вы не можете сразу определить, что не так, у вас возникает желание возвать к специалисту по аппаратной части («Это аппаратная проблема!») или к специалисту по программной части («Это программная проблема!»). Однако призывы не заставят ваш компьютер заработать нормально; для этого нужно знание и настойчивость. Поэтому надевайте шляпу детектива, виртуальную кобуру с оружием и готовьтесь к решению проблемы.

## Как решить проблему

Ваша главная цель - выделить проблему. Столкнувшись с проблемой, запишите ваши наблюдения как можно более подробно. (Приступив к решению проблемы, вы, возможно, уже не сможете повторно рассмотреть и ее симптомы.) Затем задавайте себе вопросы, начав с самых общих, и постепенно сужайте область поиска. Например, если вы не можете запустить Windows, сначала убедитесь, что компьютер и монитор включены — это самая широкая область с хвата.

Природа проблем в Outlook и в Outlook Express такова, что вы можете явно определить, какие вопросы следует задавать исходя из тех или иных симптомов. Решения этих проблем также обычно вполне очевидны.

Теперь вы можете приступить к делу (и узнать, чего вы стоите). Перейдите к главе, которая, как вам кажется, описывает вашу проблему. Следуйте блок-схеме, пока не найдете то, что соответствует вашему случаю, а далее следуйте действиям под рубрикой «Быстрое решение» или перейдите к разделу, более подробно рассказывающему о решении вашей проблемы. Если вы не видите в блок-схеме вопроса, который соответствует

вашей проблеме, обратитесь к другим главам, которые рекомендованы в блок-схеме (ваша проблема может раскрываться в нескольких главах).

Процесс поиска может не раз завести вас в тупик, прежде чем вы найдете источник проблемы. Вам необходимо запастись терпением и решимостью, чтобы докопаться до причин некоторых проблем. Если вы привыкли пользоваться методом проб и ошибок, приготовьтесь к тому, что когда-нибудь ваши «исправления» могут вызвать еще одну проблему, и вместо одной у вас появятся уже две проблемы. Записывайте подробно, что вы делаете, чтобы вам снова не оказаться в том же тупике. При таком подходе вы при необходимости можете вернуться назад, а не породить новые проблемы.

## Если вы все-таки застряли

Я постаралась раскрыть все наиболее типичные проблемы, с которыми вы можете столкнуться при работе с Outlook или с Outlook Express, но, естественно, я не могу предусмотреть все. Существует также возможность (хотя это и маловероятно), что одно из предложенных мною решений не поможет в вашем конкретном случае. Если решение вашей проблемы мною не предусмотрено, убедитесь, что вы столкнулись с реальной проблемой, а не просто недостаточно осведомлены о том, как делать что-либо в Outlook или в Outlook Express.

Если вы зашли в тупик, можете обратиться к справочному файлу; к консультанту вашей компании; к производителю вашего компьютера, периферии или программного продукта; либо к службе поддержки продуктов Microsoft. Однако будьте осторожны, обращаясь за помощью к вашим коллегам, если не уверены в их компетентности.

Если вы хотите попытаться найти необходимую информацию самостоятельно, попробуйте обратиться к следующим сайтам:

- Справочная база данных Microsoft Support Knowledge Base:  
<http://search.support.microsoft.com/kb/>
- m* Часто задаваемые вопросы по Microsoft Outlook:  
<http://www.slipstick.com/outlook/faq.htm>
- Статьи и информация по Microsoft Outlook:  
<http://officeupdate.microsoft.com/articlelist/o2koutlookarticles.htm>
- Часто задаваемые вопросы по Microsoft Outlook Express:  
<http://support.microsoft.com/support/IE/outlookexpress/oe5/faq/>

## Web-сайт разрешения проблем

Приобретя эту книгу, вы получили доступ к Web-сайту разрешения проблем Microsoft Press Troubleshooting по адресу

*<http://www.mspress.microsoft.com/troubleshooting>,*

который дополняет книгу, предоставляя дополнительную, ежемесячно обновляемую информацию о разрешении проблем. Вы обнаружите, что некоторые блок-схемы были расширены и на другие платформы, и что были созданы совершенно новые блок-схемы для иллюстрации решений некоторых важных, но, быть может, менее распространенных проблем, чем те, которые рассматриваются в книге.

На сайте разрешения проблем столь же просто ориентироваться, как и в этой книге. Он поможет вам идентифицировать проблему и быстро и легко найти ее решение. Для доступа к сайту вам понадобится код MSO0638.

## Об этой книге

Книга «Microsoft Outlook. Проблемы и решения» представляет новый способ диагностирования и решения проблем, с которыми вы сталкиваетесь, работая в Microsoft Outlook 2000 или в Outlook Express. Независимо от того, являетесь ли вы начинающим **пользователем**, или перешли с более ранней версии, вы, конечно, хотите как можно быстрее и проще покончить с проблемами, не изучая многочисленные страницы технической информации. При создании этой книги я руководствовалась тремя целями: легкость, простота и скорость решения проблем. Я уверена, что вы хотели бы знать, почему ваши сообщения e-mail застревают в папке **Outbox** (Исходящие), или почему Outlook не импортирует ваш список контактов из Excel, поэтому я показываю, как выявить проблему, **описываю**, что могло стать ее причиной, не вдаваясь в излишние подробности, а затем сопровождаю вас на пути к решению, чтобы вы могли ясно представлять, что вы делаете.

## Как пользоваться этой книгой

Эта книга не предназначена для чтения от начала до конца. Она построена так, чтобы вы могли перейти в нужное место, быстро диагностировать вашу проблему, а затем получить необходимую информацию для ее **решения**, независимо от того, являетесь ли вы начинающим пользователем, или обладаете достаточными знаниями, чтобы докопаться до причины возникновения проблемы. Проблемы, с которыми вы с наибольшей вероятностью можете столкнуться, сгруппированы в главы, следующие в алфавитном порядке; заголовки глав достаточно просты, поэтому вы с первого взгляда сможете определить, какие темы раскрывают конкретные главы. Каждая глава поделена на две части: блок-схема и развернутое описание решения проблемы.

### Блок-схемы

Первое, что вы видите, обратившись к главе, - это динамичная, простая в использовании блок-схема. Начинается она с того, что вам задается общий вопрос о типичной проблеме, а затем, по мере ответов на вопросы в режиме «да - нет», вы постепенно диагностируете проблему. Если решение вашей проблемы простое и состоит в выполнении всего одного или

двух действий, вы сможете найти описание решения непосредственно в блок-схеме под рубрикой «Быстрое решение». Потратьте несколько минут на выполнение действий, и готово - ваша проблема решена, и вы можете вернуться к работе (или к игре) с минимальной потерей времени. Если решение вашей проблемы требует более подробных разъяснений и большего количества действий, вы найдете на блок-схеме ссылку на номер страницы, на которой описывается решение проблемы, и соответствующее название раздела. Если ваша проблема не отображена на блок-схеме, вы можете обратиться к списку близких по теме глав и поискать решение там.

## Решения

Описания решений **разъясняют** суть проблемы и позволяют вам покончить с ней. Сначала **раскрывается** источник проблемы, а затем, с помощью четких, последовательных инструкций рассказывается, как ее разрешить. Описания решений сопровождаются снимками содержимого экрана и иллюстрациями, которые показывают вам, что вы увидите по мере выполнения действий. Хотя основная цель - всего лишь предоставить вам факты для того, чтобы вы могли быстро разобраться, что вам делать, в некоторых случаях приводится некоторая разъяснительная информация, которая позволит **глубже** понять причину возникновения проблемы. Описания решений также сопровождаются советами, содержащими дополнительный материал по теме, который может вас заинтересовать, а также предупреждениями, которые указывают, что вы должны или не должны делать в данной ситуации.

Поскольку книга охватывает использование Outlook 2000 в конфигурациях Corporate/Workgroups (Корпоративная или для рабочих групп) и Internet Mail Only (Только Internet), а также Outlook Express 5, решение проблемы может оказаться специфическим в зависимости от используемого программного **продукта**. Такие специфические для программных продуктов решения идентифицируются с помощью значков (Outlook 2000 или Outlook Express) и заголовков, указывающих на конфигурацию Outlook. Если конфигурация особо не оговорена, значит решение **подходит** для любой конфигурации Outlook. Однако убедитесь, что вы изучаете то решение, которое **предназначено** для вашей программы и вашей конфигурации.

Перечень глав, которые могут содержать нужные сведения

Ссылки на разделы, предлагающие решение проблемы

Шаги, позволяющие устранить проблему и продолжить работу

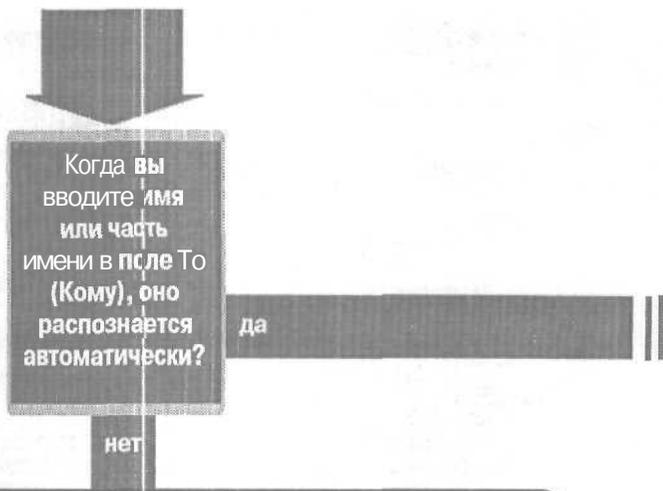
Пошаговые процедуры устранения неполадок

Вспомогательные сведения, предотвращающие возникновение проблем в будущем

## Учет различий версий операционных систем

Снимки содержимого экрана в этой книге были сделаны для определенных операционных систем и версий программ; все снимки содержимого экрана для Outlook 2000 (в конфигурации Corporate/Workgroups [Корпоративная или для рабочих групп]) были сделаны в Windows 95; все снимки содержимого экрана для Outlook 2000 (в конфигурации Internet Mail Only [Только Internet]) были сделаны в Windows 98; а все снимки экрана для Outlook Express были сделаны в Outlook Express 5.5 под Windows 98.

Единственные различия, которые вы, скорее всего, увидите в Outlook Express 5, и которые могут отличаться в версии 5.0 и в версии 5.5, зависят от того, работаете ли вы в Windows 95, в Windows 98 или в Windows 2000. Если на рисунке вы видите функцию Outlook Express, которая отсутствует в вашей копии Outlook Express, переход к более новой версии Internet Explorer обновит ваш Outlook Express и устранил различия.



### Решение проблемы...

Если имя не распознается автоматически, то щелкните на поле адреса и затем нажмите [Ctrl]+[K] или [Alt]+[K] для запуска функции AutoName. Это работает в Outlook и Outlook Express в папках Contacts Folder (Контакты) и Address Book (Адресная книга). Вам не понадобится нажимать [Ctrl]+[K] или [Alt]+[K], если функция AutoName включена.

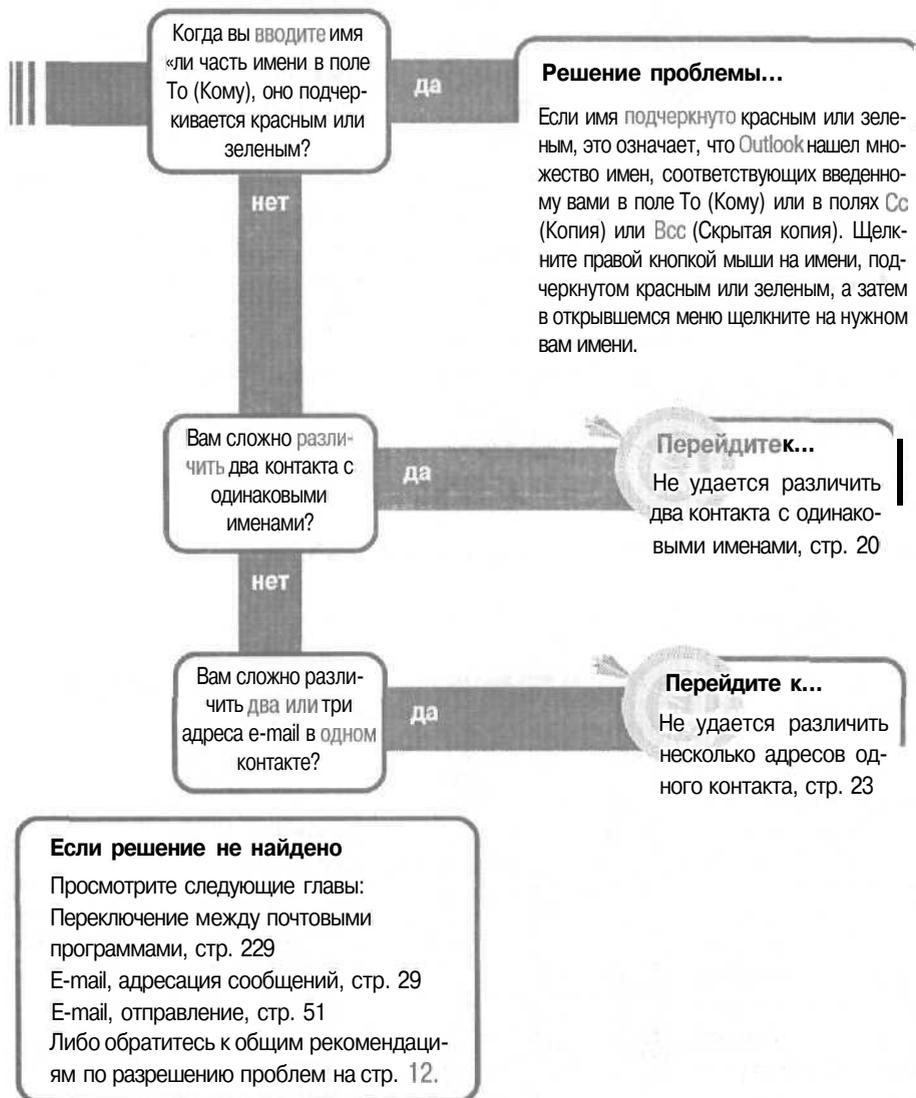
Чтобы включить в Outlook AutoName:

1. В меню Tools (Сервис) нажмите Options (Параметры).
2. Во вкладке Preferences (Настройки) нажмите кнопку E-mail Options (Параметры почты).
3. Нажмите кнопку Advanced E-mail Options (Дополнительные параметры).
4. Установите флажок рядом с Automatic Name Checking (Автоматически проверять имена).
5. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

Чтобы включить функцию AutoName в Outlook Express:

1. В меню Tools (Сервис) нажмите Options (Параметры).
2. На вкладке Send (Отправка сообщений) установите флажок рядом с Automatically Complete E-mail Addresses When Composing (Автоматически подставлять адреса при создании сообщений).
3. Нажмите ОК.

# E-mail, автоматизация адресации



## Не удается различить два контакта с одинаковыми именами

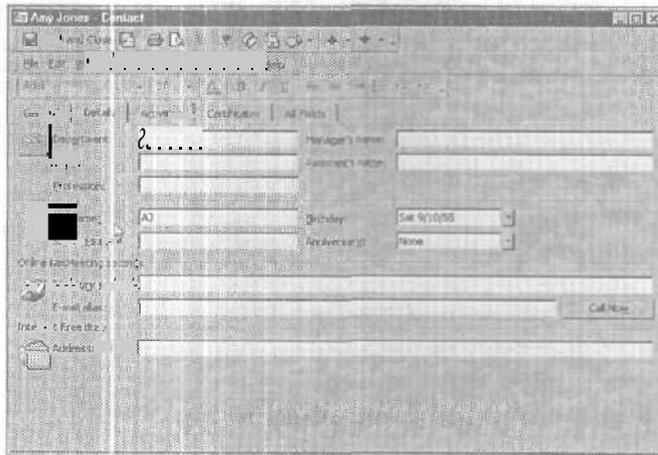
У вас есть два различных контакта с одинаковыми именами Amy Jones. Когда вы вводите в поле To (Кому) сообщения имя, функция автоматического выбора имен AutoName Outlook не может определить, какое ИЕ этих двух имен вы будете использовать.

У вас есть три способа решения проблемы, зависящие от вашей конфигурации Outlook. Если вы работаете в конфигурациях Outlook Express или Internet Mail Only (Только Интернет), то вы сможете использовать прозвища для указания AutoName, какой из контактов с именем Amy Jones использовать. В любых конфигурациях Outlook и Outlook Express вы можете использовать функцию AutoName без прозвищ и выбирать нужное вам имя после того, как функция AutoName найдет их. Вы также можете вообще не использовать функцию AutoName, так как от нее слишком много проблем, а использовать диалоговое окно Select Names (Выбор имен).

### Использование прозвищ для идентификации контактов

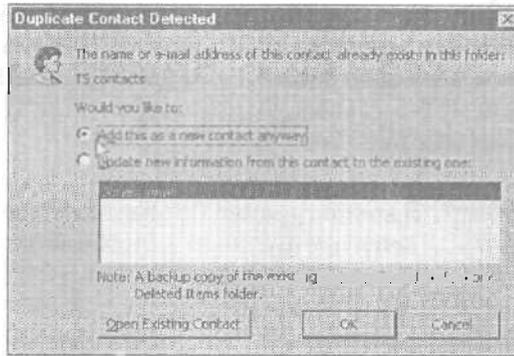
1. В каждом диалоговом окне контакта, во вкладке Details (Подробности) наведите кличку, которую вы сможете легко запомнить, и которая будет у вас ассоциироваться с данным контактом. Затем нажмите Save And Close (Сохранить и закрыть). fe>

2. Когда вы наберете второй контакт с таким именем, вы увидите диалоговое окно Duplicate Contact Detected (Обнаружен дубликат контакта).



Выберите опцию **Add This Contact As A New Contact Anyway** (Добавить данный контакт как новый) и затем нажмите **ОК**.

**Совет** Если вы используете Outlook Express, и ваши контакты не связаны с Outlook, то вы можете использовать клички в Address Book (Адресной книге) во вкладке **Name** (Имя) для идентификации различных контактов.



3. Для адресации сообщения введите соответствующее прозвище (или, по крайней мере, его часть) в поле **To (Кому)** Outlook (или Outlook Express, если ваши контакты используются совместно), выберите прозвище и введите соответствующий адрес электронной почты.

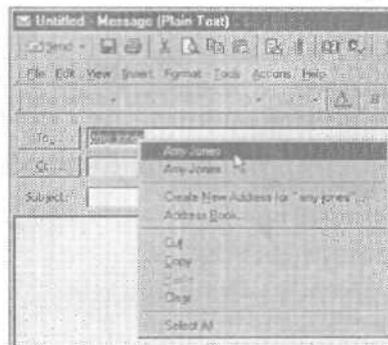
**Совет** Если в сообщении имя контакта не подчеркнуто, то щелкните на окне **To (Кому)** и затем нажмите **[Ctrl] + [K]** или **[Alt] + [K]** для активизации функции автоматического выбора имен **AutoName**.

## Использование функции **AutoName** без прозвищ

Если вы не используете прозвища при вводе адреса в поле **To (Кому)**, или если вы работаете в Outlook с конфигурацией **Corporate/Workgroup** (Корпоративная ИЛИ для рабочих групп), то имя контакта будет подчеркиваться красным (это означает, что есть несколько контактов с таким именем).

1. Щелкните правой кнопкой мыши на имени, а затем щелкните на одном из имен в появившемся контекстном меню (вы не сможете определить, какое из них относится к какому контакту).

2. В поле **To (Кому)** щелкните правой кнопкой на имени, подчеркнутом черным, а затем нажмите **Properties** (Свойства), чтобы указать соответствующий адрес электронной почты. Если адрес неверен, то



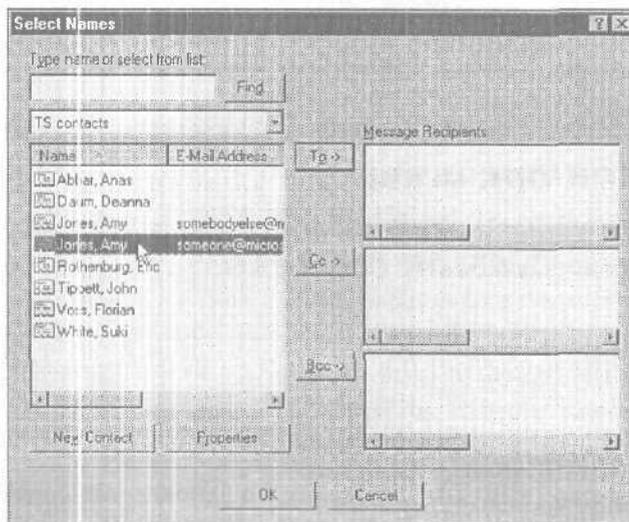
удалите его и введите правильный. После того, как вы щелкните правой кнопкой мыши на имени, подчеркнутом красным, выберите в контекстном меню другое имя. Если этот образ действий покажется вам сложным и неэффективным, то используйте для адресации вашего сообщения диалоговое окно Select Names (Выбор имен).

**Совет** в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп) действие функции AutoName занимает намного больше времени (к тому же прозвища здесь вообще не работают). Так что если вы работаете в этой конфигурации, то вам будет проще щелкнуть на кнопке To (Кому) и воспользоваться диалоговым окном Select Names (Выбор имен).

## Использование диалогового окна Select Names (Выбор имен) (или Select Recipients (Выбрать получателей))

Диалоговые окна Select Names (Выбор имен) в Outlook и Select Recipients (Выбрать получателей) в Outlook Express незначительно различаются между собой и работают одинаково. Каждое имя контакта с его адресом электронной почты представлено в списке слева. fe»

Нажмите два раза на имени с корректным адресом электронной почты. Если вы хотите добавить имя в поле Сс (Копия) или в поле Всс (Скрытая копия), то нажмите сначала один раз на имени, а затем нажмите на кнопку Сс (Копия) или Всс (Скрытая копия).



## Не удастся различить несколько адресов одного контакта

Некоторые из ваших контактов могут иметь несколько адресов. Когда вы посылаете по такому контакту сообщение, то важно, чтобы оно пришло по нужному адресу, и чтобы адресат получил его своевременно. Но Outlook не понимает различия между адресами. Как же эффективно выбирать нужный адрес?

Приемы зависят (как обычно) от того, используете ли вы Outlook или Outlook Express, и в какой конфигурации.

---

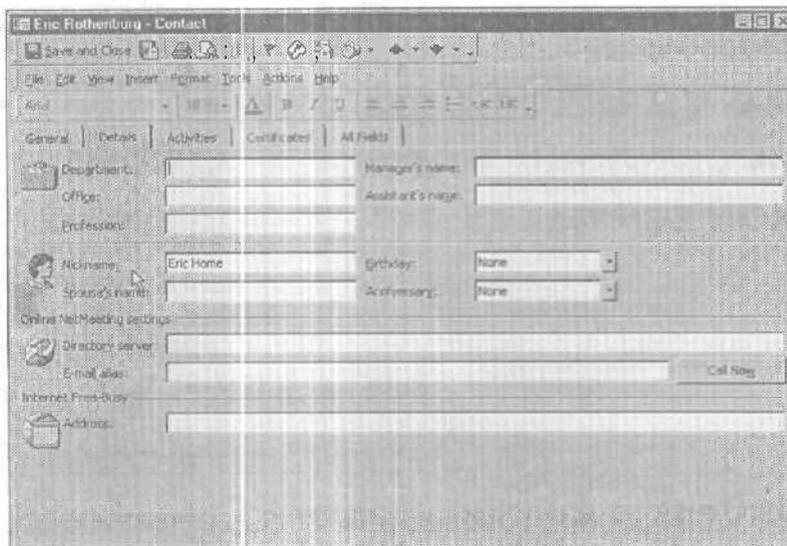
**Совет** Если вы используете Outlook Express и ваши контакты не связаны с Outlook, то вы можете использовать прозвища в Address Book (Адресная книга) для идентификации контактов с различными адресами электронной почты.

---

## Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Интернет) и в Outlook Express

Создайте для каждого адреса электронной почты контакт и используйте клички, чтобы функции **AutoName** было проще идентифицировать эти контакты.

1. Для каждого адреса электронной почты создайте отдельное диалоговое окно контакта. Когда вы увидите диалоговое окно **Duplicate Contact Detected** (Обнаружен дубликат контакта), выберите в нем опцию **Add This As A New Contact Anyway** (Добавить данный контакт как новый) и нажмите ОК.
2. Откройте одно диалоговое окно контакта.
3. Во вкладке **Details** (Подробности) напечатайте кличку, которую вы сможете легко запомнить для данного адреса электронной почты контакта. Затем нажмите **Save And Close** (Сохранить и закрыть). (См. рис. вверху следующей стр.)



4. Повторите шаги 2 и 3 для создания запоминающихся прозвищ в каждом диалоговом окне данного контакта. Такие прозвища, как Eric Work и Eric Home, легко запоминаемы и достаточно функциональны. (Ваши получатели никогда не увидят прозвищ, применяющихся для их идентификации.)

Для адресации сообщения напечатайте соответствующее прозвище (или, по крайней мере, часть прозвища) в поле **To (Кому)** Outlook (или Outlook Express, если ваши контакты используются совместно). Просмотрите прозвище и введите **соответствующий** адрес электронной почты.

---

**Совет**

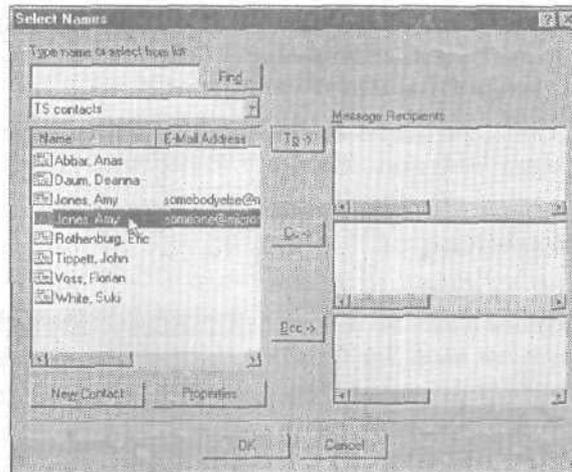
Если выбранный вами адрес не является адресом по умолчанию для данного контакта, то вы увидите адрес контакта в **поле To (Кому)** сообщения вместо имени контакта - но не беспокойтесь, так и должно быть.

---

Прозвища помогают функции **AutoName** легче определять правильный адрес электронной почты. Даже если вы не используете прозвища, вы все равно сможете найти правильный адрес электронной почты в диалоговом окне **Select Name (Выбор имен)** (или **Select Recipients (Выбрать получателей)**). Это лучше, чем создавать отдельный контакт для каждого адреса электронной почты, поскольку каждый контакт и адрес электронной почты по умолчанию пред-

ставлены в списке в диалоговом окне. ►

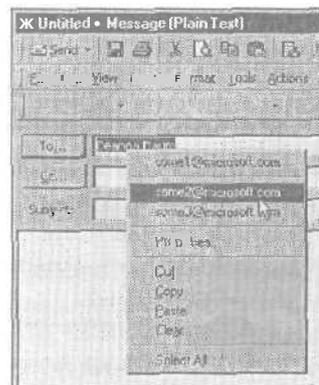
**Совет** Если в сообщении имя контакта не подчеркнuto, то щелкните на кнопке **To (Кому)** и затем нажмите **Ctrl + K** или **Alt + K** для активизации функции **AutoName**.



## Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Интернет)

Если вы предпочитаете не создавать отдельный контакт для каждого адреса электронной почты, то используйте следующий прием для выбора корректного адреса электронной почты для сообщения.

1. В сообщении нажмите кнопку **To (Кому)** (или кнопку **Cc (Копия)** или **Bcc (Скрытая копия)**) для открытия диалогового окна **Select Names (Выбор имен)**.
2. В диалоговом окне имя контакта представлено только один раз, так что добавьте имя в ваше сообщение. В сообщении щелкните правой кнопкой на добавленном вами имени. Если для этого имени предусмотрены два или три адреса, то они будут представлены в контекстном меню. ►
3. Щелкните на нужном вам адресе.



## Замена адреса e-mail по умолчанию для контакта

Если вы обнаруживаете, что вам постоянно приходится переключать адрес контакта в поле **To (Кому)** из-за того, что введенный адрес не является

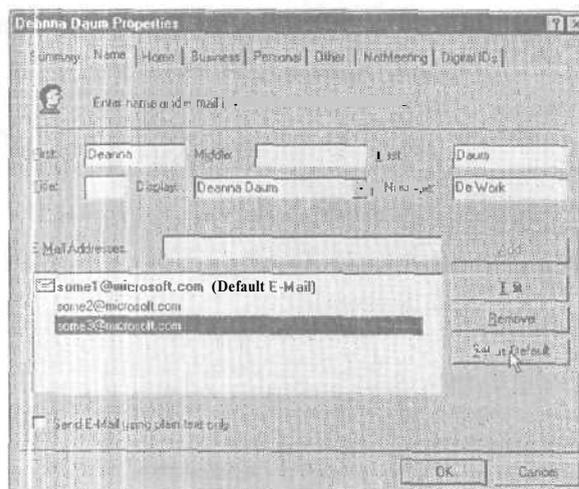
тем адресом, который вы обычно используете, то вы можете сделать часто используемый вами адрес адресом по умолчанию (что избавит вас от постоянного переключения адреса).

1. Откройте новое сообщение и нажмите кнопку To (Кому) для открытия диалогового окна Select Names (Выбор имен).

2. Щелкните правой кнопкой мыши на контакте и затем щелкните на Properties (Свойства).

3. В диалоговом окне Properties (Свойства) щелкните на вкладке Name (Имя). Отобразится список адресов электронной почты, при этом адреса электронной почты по умолчанию будут выделены жирным.

4. Чтобы сделать другой адрес e-mail адресом по умолчанию, щелкните на этом адресе, а затем щелкните на кнопке Set AS Default, после чего нажмите OK. ►



## В Outlook с конфигурацией Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп)

В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп) имя контакта представлено для каждого адреса электронной почты (E-mail1 (Эл. почта), E-mail2 (Эл. почта2) и E-mail3 (Эл. почта3)) в диалоговом окне Select Names (Выбор имен). Но с таким не слишком полезным ярлыком, как «E-mail 2» (Эл. почта2) и т.д. вы не сможете определить, какой адрес электронной почты вам нужен.

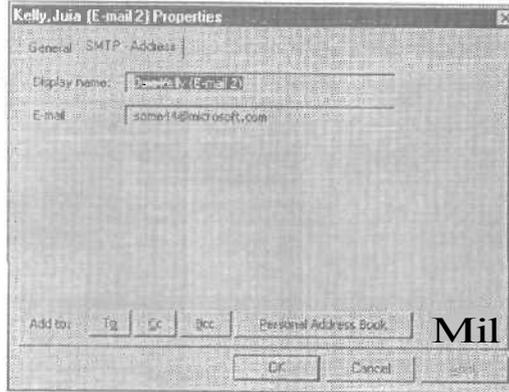
Если вы не помните, какая запись вам нужна:

1. Щелкните правой кнопкой мыши на одном из элементов в списке (например, «Julia Kelly (E-mail 2)»).

2. Нажмите Properties (Свойства).

3. Щелкните на вкладке **SMTP-Address**, чтобы увидеть реальный адрес для этого списка. ►

4. Если это тот адрес, который вам нужен, то нажмите **Cancel (Отмена)** в диалоговом окне **Properties (Свойства)**, а затем дважды щелкните на этом списке, чтобы добавить его в перечень ваших получателей.



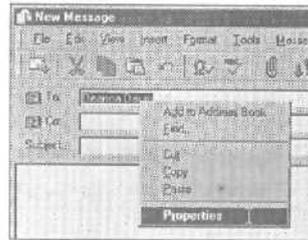
**Outlook Express**

**В Outlook Express**

вы не можете выбирать из множества адресов электронной почты одного контакта нужный вам адрес - вы можете ввести лишь адрес по умолчанию. Таким образом, у вас есть выбор: либо самому ввести в окне **To (Кому)** адрес по умолчанию, либо изменить для этого контакта адрес по умолчанию. Если вы имеете в Outlook Express адреса, связанные с Outlook (папка **Contacts (Контакты)**), то изменяемый вами в Outlook Express адрес по умолчанию также изменится и в Outlook.

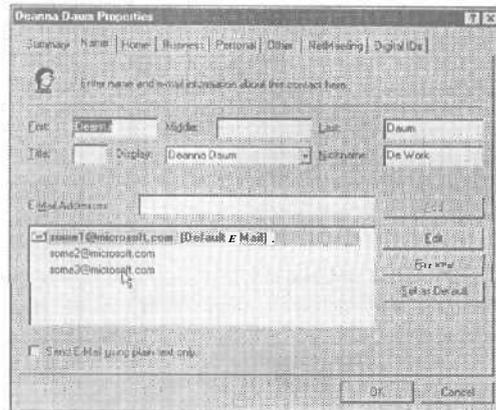
1. В диалоговом окне **Select Recipients (Выбор получателей)** дважды щелкните на имени получателя. Имена фигурируют в списке только по одному разу, даже в том случае, если вы ввели более одного адреса электронной почты.

2. В поле **To (Кому)** сообщения щелкните правой кнопкой на добавленном вами имени, а затем нажмите **Properties (Свойства)**.



3. В диалоговом окне контакта **Properties (Свойства)** щелкните на вкладке **Name (Имя)**.

4. Ниже **E-mail Addresses (Адреса электронной почты)** щелкните дважды на адресе, который вы будете использовать в вашем сообщении, а затем нажмите **OK**. ►



Адрес, на котором вы дважды щелкнули, станет адресом по умолчанию для контактов, и по нему будет отправлено сообщение.

Вы можете найти нужную папку Contacts (Контакты) при адресации сообщения?

Да

В диалоговом окне Select Names (Выбор имен) имена ваших контактов находятся в нужном вам порядке?

Да

Нет

**Перейдите к...**

Имена контактов в диалоговом окне Select Names (Выбор имен) следуют не в том порядке, стр. 31

**Перейдите к...**

При адресации сообщения подчиненная папка контактов отсутствует в списке, стр. 32

**Если решение не найдено**

Просмотрите следующие главы:

Переключение между почтовыми программами, стр. 229

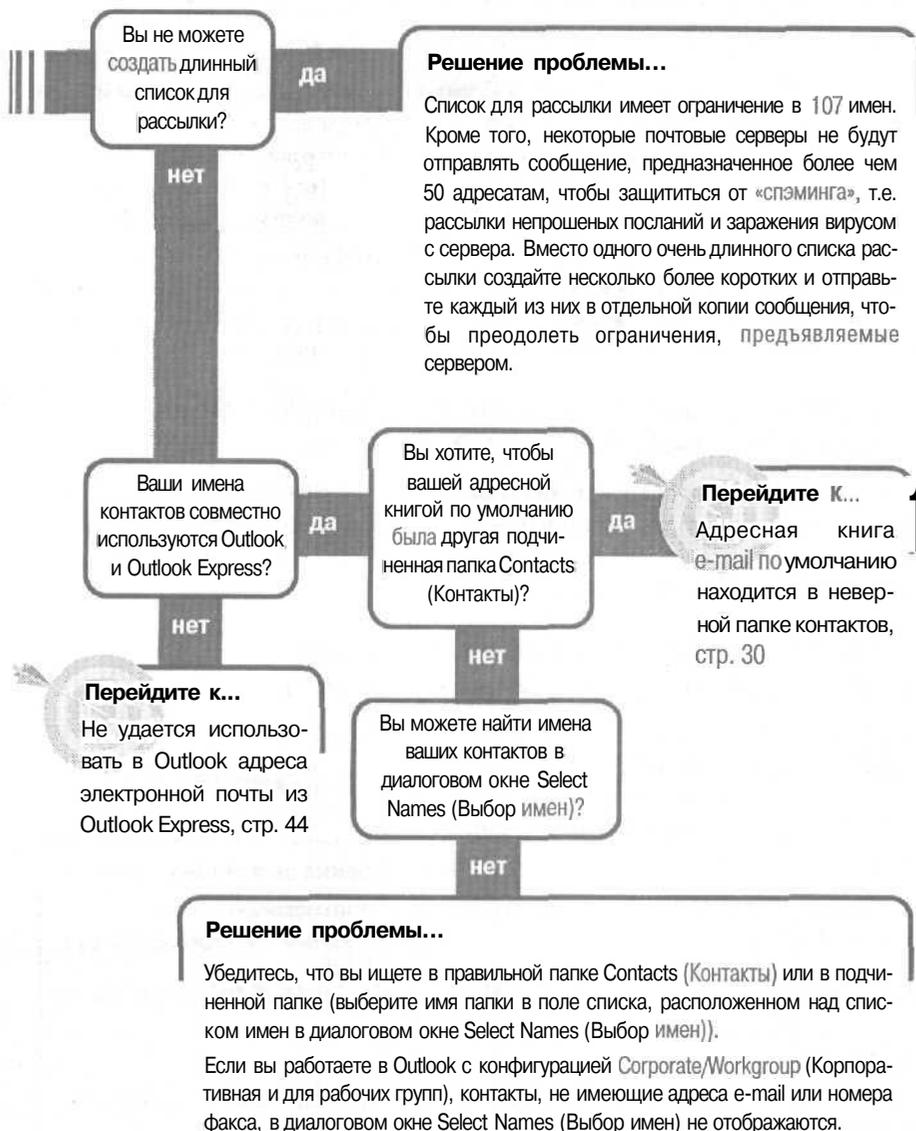
E-mail, автоматизация адресации, стр. 19

E-mail, импортирование адресов, стр. 43

E-mail, отправление, стр. 51

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# E-mail, адресация сообщений



# Адресная книга e-mail по умолчанию находится в неверной папке контактов

В ходе работы над проектом вам постоянно приходится общаться по e-mail с клиентами, адреса которых находятся в особой вложенной папке Contacts (Контакты). Каждый раз, когда вы адресуете сообщение одному из этих клиентов, вам требуется совершать лишнее действие, щелкая на имени подчиненной папки в диалоговом окне Select Names (Выбор имен), прежде чем вы сможете щелкнуть на имени клиента. Это неэффективно - вам хотелось бы, чтобы эта особая папка Contacts (Контакты) была вашей адресной книгой e-mail по умолчанию.

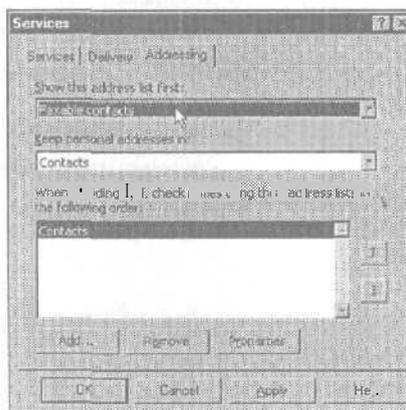
## В Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Internet) и в Outlook Express

В Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Internet) и в Outlook Express адресной книгой по умолчанию всегда является главная папка Contacts (Контакты). Вы можете щелкнуть на другой имеющейся в списке папке, но не можете изменить умолчание.

## В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп)

**Outlook 2000** В Outlook 2000 с конфигурацией Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп) вы можете установить другую вложенную папку Contacts (Контакты) в качестве умолчания.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).
2. Щелкните на вкладке Addressing (Адреса).
3. В поле Show This Address List First (Отображать первым список адресов) щелкните на имени подчиненной папки контактов, которую вы хотите использовать в качестве адресной книги по умолчанию. ▶



4. Нажмите ОК.

Папка Contacts (Контакты), которую вы установили в качестве папки по умолчанию, будет появляться первой в диалоговом окне Select Names (Выбор имен) при адресации сообщения (вы можете щелкнуть на другой из имеющихся в списке папок).

## Имена контактов в диалоговом окне Select Names (Выбор имен) следуют не в том порядке

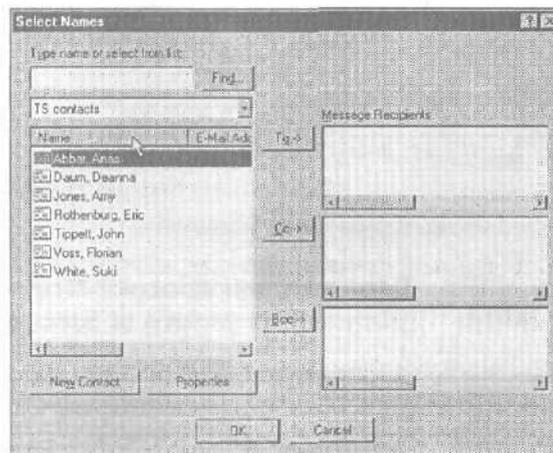
Возможно, что каждый раз, когда вы адресуете сообщение с использованием диалогового окна **Select Names (Выбор имен)** или **Select Recipients (Выбор получателей)**, имена контактов оказываются не в том порядке - очень трудно найти имя контакта в списке из сотен элементов, если имена располагаются в порядке «имя, затем фамилия». К счастью, ситуацию легко исправить.

### В Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Internet) и в Outlook Express

Вы можете осуществить сортировку по именам (Name) или по адресам электронной почты (E-mail) (при этом все адреса e-mail в группе помещаются в конец или в начало списка).

1. Чтобы отсортировать список, щелкните на заголовке столбца, в котором вы хотите осуществить сортировку. ►

2. Если вы последовательно будете щелкать на заголовке столбца Name (Имя), порядок сортировки имен будет циклически меняться между четырьмя способами (имя, фамилия A-Z; имя, фамилия Z-A; фами-



лия, имя A-Z; фамилия, имя Z-A). Щелкайте, пока не получите нужный вам порядок сортировки.



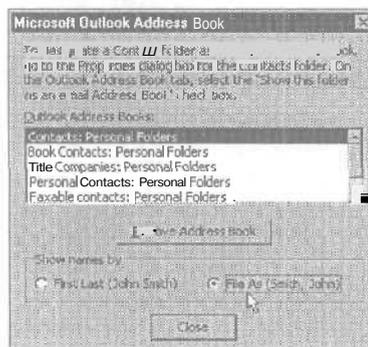
### В конфигурации **Corporate/Workgroup** (Корпоративная и для рабочих групп)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).

2. На вкладке Services (Службы) щелкните на Outlook Address Book (Адресная книга Outlook), а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).

3. В диалоговом окне Properties (Свойства) щелкните на нужной вам опции Show Names By (Порядок отображения имен).

4. Щелкните на Close (Закреть), а затем нажмите ОК, чтобы закрыть оба диалоговых окна.



## При адресации сообщения подчиненная папка контактов отсутствует в списке

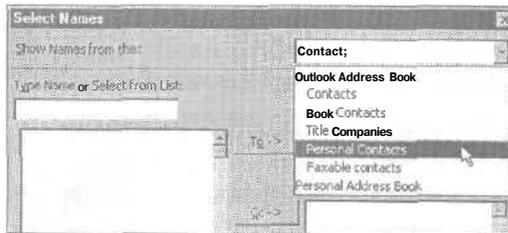
Вы хотите отправить важное сообщение клиенту, чье имя и адрес e-mail хранятся в особой вложенной папке Contacts (Контакты), чтобы их всегда легко можно было найти. Но когда вы щелкаете на кнопке To (Кому) в вашем окне сообщения, в диалоговом окне Select Names (Выбор имен) или Select Recipients (Выбор получателей), эта созданная вами папка контактов отсутствует. Это не проблема - вам нужно сообщить Outlook, что ваша особая папка является адресной книгой Outlook. Как это сделать, зависит от конфигурации, которую вы используете.



### Для конфигурации **Corporate/Workgroup** (Корпоративная и для рабочих групп)

Щелкните на нужной подчиненной папке в списке Show Names From The (Источник адресов) (см. рис. вверху следующей страницы).

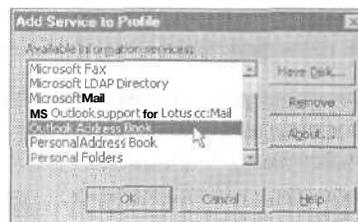
Если вы не видите подчиненную папку в списке ниже Outlook Address Book (Адресная книга Outlook), вам нужно сделать эту папку доступной в качестве адресной книги Outlook. Если вы не видите адресную книгу Outlook в списке, вам нужно добавить Outlook Address Book (Адресная книга Outlook) в качестве службы, а затем сделать вашу подчиненную папку контактов доступной в качестве адресной книги Outlook.



### Установка службы Outlook Address Book (Адресная книга Outlook)

Если вы не видите строки Outlook Address Book (Адресная книга Outlook) при открытии списка Show Names From The (Источник адресов), выполните следующие действия по установке адресной книги.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).
2. На вкладке Services (Службы) щелкните на кнопке Add (Добавить).
3. Щелкните на Outlook Address Book (Адресная книга Outlook), а затем два раза нажмите ОК, чтобы закрыть оба диалоговых окна. ►



### Как сделать подчиненную папку Contacts (Контакты) доступной в качестве адресной книги Outlook

Если строка Outlook Address Book (Адресная книга Outlook) фигурирует в списке Show Names From The при его открытии, выполните следующие действия, чтобы сделать вашу вложенную папку Contacts (Контакты) доступной в качестве адресной книги Outlook.

1. Покиньте диалоговое окно Select Names (Выбор имен).
2. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок), чтобы открыть список Folder (Папки).
3. В списке Folder (Папки) щелкните правой кнопкой мыши на имени вложенной папки, а затем щелкните на Properties (Свойства).

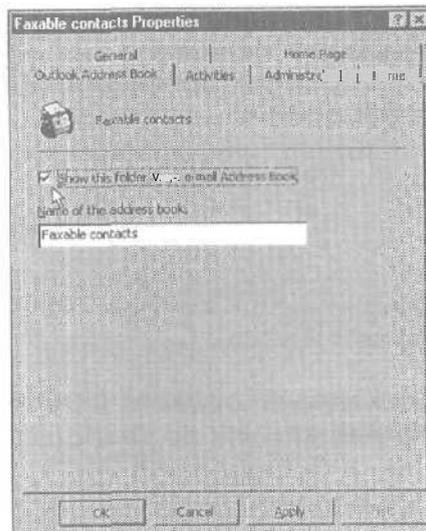
**4. В диалоговом окне Properties (Свойства) для папки щелкните на вкладке Outlook Address Book (Адресная книга Outlook).**

**5. Установите флажок Show This Folder As An E-mail Address Book (Показать эту папку как адресную книгу), а затем нажмите ОК.** ►

Теперь вы можете выбрать эту папку в диалоговом окне Select Names (Выбор имен).



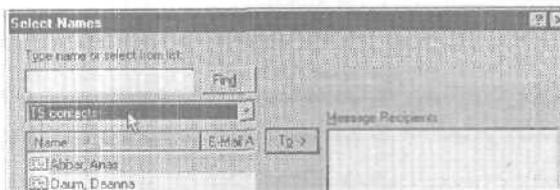
**Совет** В конфигурации corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп) Outlook во вложенной папке адресной книги будут присутствовать лишь те имена, для которых во вложенной папке Contacts (Контакты) были введены номера факсов или адреса e-mail.



### В конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)

В конфигурации Internet Mail Only (Только Internet) все подчиненные папки Contacts (Контакты) по умолчанию являются доступными в диалоговом окне Select Names (Выбор имен) - однако есть вероятность, что кто-то сделал вашу вложенную папку Contacts (Контакты) недоступной.

Щелкните на нужной вложенной папке в списке папок над списком имен. 1 ►

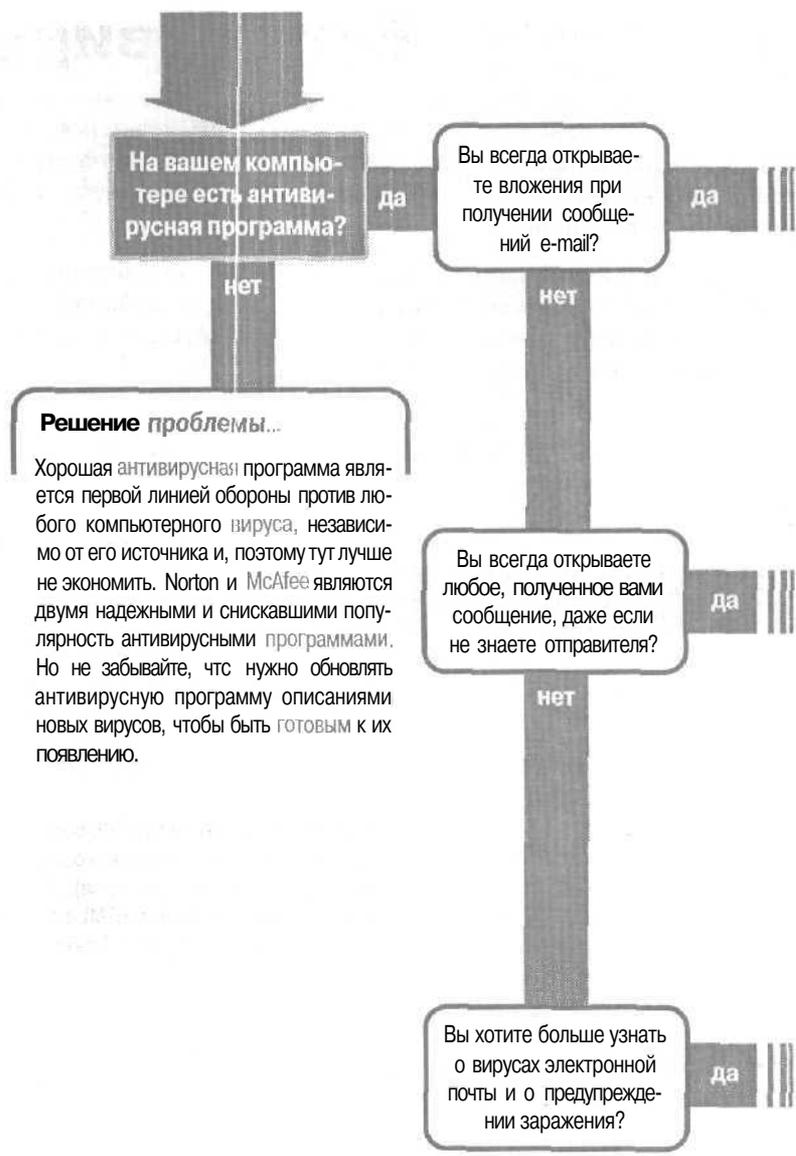


Если вы не видите нужной папки в списке, вам необходимо сделать эту вложенную папку доступной в качестве адресной книги Outlook. Для этого выполните действия, приведенные в предыдущем разделе, «Как сделать подчиненную папку Contacts (Контакты) доступной в качестве адресной книги Outlook».

**Outlook  
Express**

Outlook Express может совместно использовать данные с Outlook в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet). Если Outlook Express совместно использует данные контакта с Outlook, все изменения в любой вложенной папке Contacts (Контакты) (например, установка папки доступной или недоступной в качестве адресной книги e-mail в диалоговом окне Select Recipients (Выбор получателей)) должны выполняться в Outlook.

Если вы хотите знать, как установить режим совместного использования контактов Outlook Express и Outlook (в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)), обратитесь к разделу «Outlook и Outlook Express имеют различные списки адресов», стр. 230.



**Решение проблемы...**

Хорошая антивирусная программа является первой линией обороны против любого компьютерного вируса, независимо от его источника и, поэтому тут лучше не экономить. Norton и McAfee являются двумя надежными и снискавшими популярность антивирусными программами. Но не забывайте, что нужно обновлять антивирусную программу описаниями новых вирусов, чтобы быть готовым к их появлению.

**Если решение не найдено**  
Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# E-mail, вирусы

## Решение проблемы...

Если да, то вы подвергаетесь риску заражения вашего компьютера вирусом. Большинство вирусов попадает в ваш компьютер через файлы **вложений**. Когда вы открываете файл, вирус заносится в ваш компьютер. Хотя вы можете получить вирусы даже через предположительно безопасные файлы, полученные от друзей или коллег, не подозревающих о заражении файла, вы можете уменьшить риск заражения, если не будете открывать любые присылаемые вам вложения.

## Решение проблемы...

Открытие сообщений от незнакомых адресатов в наши дни является рискованным мероприятием. Сообщения в HTML-формате могут содержать вирусы, которые заражают ваш компьютер после того, как запускается сценарий, скрытый в HTML-коде, и вы не узнаете, какие сообщения **представляют собой HTML**, пока не откроете их.

В Outlook 2000 сценарии в HTML-сообщениях не смогут запускаться при открытии сообщения в панели **Preview Pane** (Область просмотра). В Outlook Express, тем не менее, сценарии в HTML-сообщениях могут запускаться даже в панели **Preview Pane** (Область просмотра).

## Перейдите к...

Я не знаю, как защитить мой компьютер от вирусов, передающихся через e-mail, стр. 38

# Я не знаю, как защитить мо компьютер от вирусов, передающихся через e-mail

Как уже говорилось выше, вирусы, передающиеся через e-mail, являются новейшими и наиболее разрушительными из компьютерных вирусов. Outlook - особенно удобная цель для создателей компьютерных вирусов, поскольку он повсеместно используется и прост для программирования, а все ваши контакты, так же, как и остальная часть вашего жесткого диска, находятся в пределах досягаемости любого вируса.

Не так давно защититься от e-mail вируса было просто, поскольку они всегда прибывали в файлах вложений, и чтобы запустить такой вирус, вы должны были открыть файл вложения. Но сейчас некоторые вирусы отправляются в виде скрытых сценариев в сообщении в формате HTML. Такие вирусы запускаются после открытия HTML-сообщения и сценарий, содержащийся в нем, запускается. В не таком далеком будущем создатели вирусов, возможно найдут еще более замаскированные способы доставки и распространения вирусов через Outlook (и другие программы электронной почты).

**Outlook 2000** Посетите сайт компании Slipstick Systems по адресу <http://www.slipstick.com> - это большой источник текущей информации о Outlook. Посмотрите на этом сайте ссылки, относящиеся к вирусам - вы найдете ссылки для скачивания большого количества обновлений по средствам защиты и инструкции, рассказывающие о многих способах защиты вашего компьютера с помощью изменений в настройках Windows и Internet Explorer.

Вы можете увеличить степень защиты вашего компьютера от HTML-вирусов путем отключения в Outlook элементов ActiveX и сценариев.

---

**Совет** Если вы отключите элементы ActiveX и сценарии, Web-страницы, использующие эти элементы, не будут работать. Вы достигнете большей безопасности за счет снижения функциональности Web-страницы. Вирусы и информация о них изменяются все время, так что регулярно проверяйте свои сетевые источники информации о вирусах, чтобы не отставать от жизни и поддерживать максимальную безопасность.

---

1. В меню **Tools** (Сервис) щелкните на **Options** (Параметры), а затем щелкните на вкладке **Security** (Безопасность).

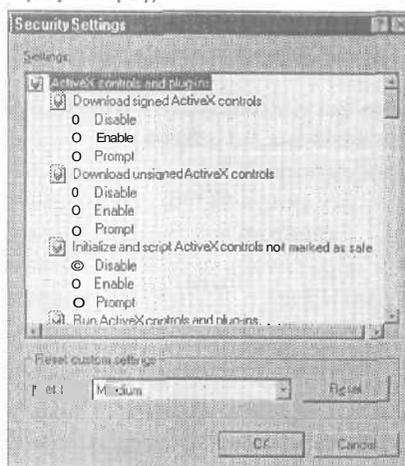
2. Щелкните на кнопке **Zone Settings** (Настройки зоны) и затем в предупреждающем сообщении нажмите **OK**.

3. Нажмите кнопку **Custom Level** (Другой).

4. В диалоговом окне **Security Settings** (Правила безопасности) выберите опцию **Disable** (Отключить) для всех настроек под **ActiveX Controls And Plug-ins** (Элементы ActiveX и модули подключения). ▶

5. В этом же диалоговом окне **Security Settings** (Правила безопасности) пролистайте список вниз и установите опцию **Disable** (Отключить) для всех настроек под **Scripting** (Сценарии).

6. Нажимайте **OK** для закрытия каждого диалогового окна и нажимайте **Yes** (Да) в любых предупреждающих сообщениях.



Outlook Express уязвим против вирусов, содержащихся в HTML-сценариях и вложениях. В Outlook Express HTML-вирусы могут запускаться после открытия сообщения или после предварительного отображения сообщения в панели **Preview Pane** (Область просмотра). Также есть вирусы, которые могут проникать в ваш компьютер через подпись сообщения от человека, также использующего Outlook Express. Вы можете, ничего не подозревая, отправить такие вирусы другим людям с помощью Outlook Express.



**Совет** Вместо выбора опций **Disable** (Отключить) вы также можете выбрать опцию **Prompt** (Предлагать). Тогда каждый раз, когда вы будете открывать Web-страницу, имеющую элементы ActiveX или сценарии, вас будут спрашивать, согласны ли вы запустить ее.

Посетите Web-сайт компании Microsoft <http://www.microsoft.com/windows/ie/download/> и ознакомьтесь с информацией о текущих патчах и обновлениях средств защиты. Если они подходят вашей системе, то скопируйте и установите их.

И, разумеется, не открывайте вложения от неизвестных вам отправителей и настройте ваши антивирусные программы на проверку вложений в поступающих сообщениях электронной почты.

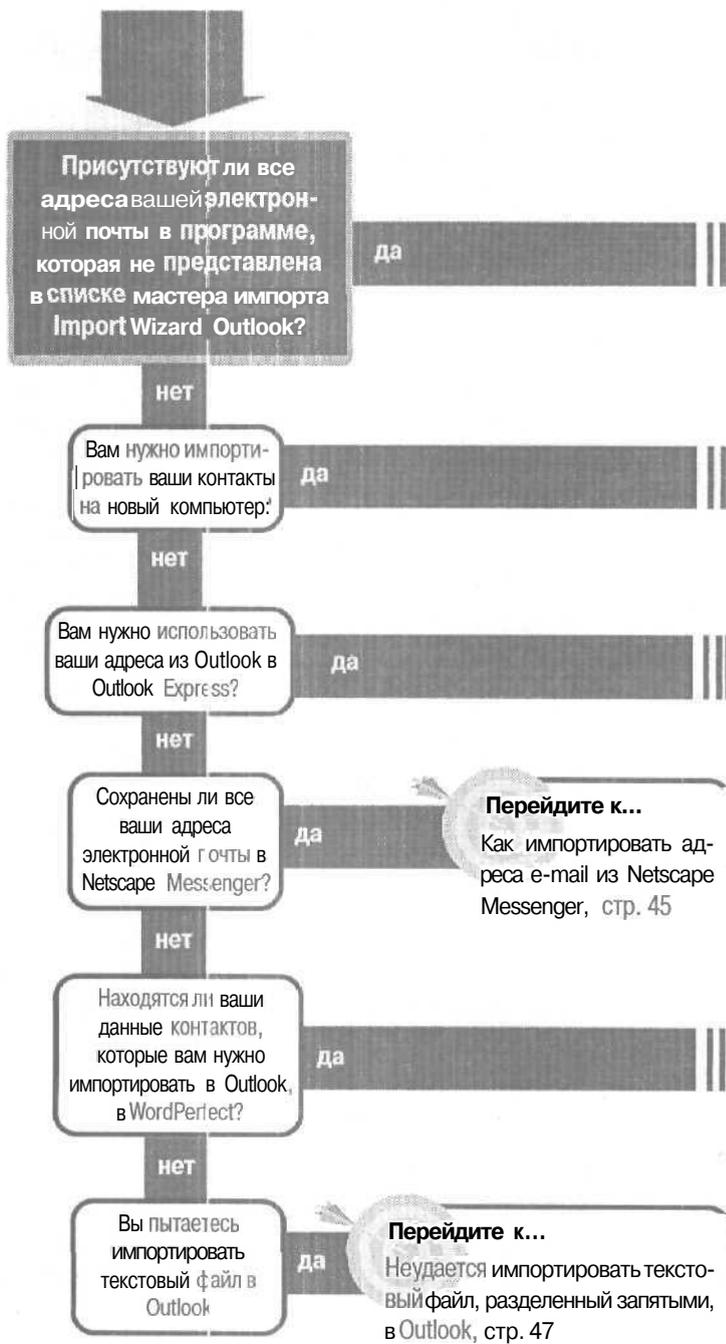
### **Если вы хотите больше узнать о защите своего компьютера от вирусов, проникающих через сообщения e-mail**

Если вы используете Outlook 2000 в конфигурации *Corporate/Workgroup* (Корпоративная или для рабочих групп) и умеете программировать в Visual Basic For Applications (VBA), то вы можете найти образец кода, который конвертирует входящие HTML-сообщения в формат Rich Text Format (этот код удаляет сценарии и активное содержимое). Для дополнительной информации обратитесь к Web-странице <http://www.slipstick.com/dev/code/zaphtml.htm> ~ внимательно прочтите сопутствующую информацию перед тем, как приступить к любому перепрограммированию Outlook.

Другой способ защиты против HTML вирусов может быть найден на сайте <http://www.slipstick.com/outlook/htmlmail.htm> Снова внимательно прочтите сопутствующую информацию для загрузки нужного патча, подходящего вашей системе.

Без сомнения, в будущем будет появляться все больше новых e-mail вирусов с новыми способами заражения вашей системы. Лучший способ защитить себя от новых и старых вирусов заключается в регулярном запуске и обновлении вашей антивирусной программы. Следите за появлениями новых патчей средств защиты для Outlook, выпускаемых компанией Microsoft.





# E-mail, импортирование адресов

## Решение проблемы...

Следуйте процедуре из раздела « Не удается импортировать составленный в WordPerfect список стандартных сообщений в Outlook». Используйте текстовый файл с разделителями в виде запяток (файл .csv) в качестве промежуточного типа файла, в который вы будете экспортировать данные из вашей существующей программы и который вы будете затем импортировать в Outlook или Outlook Express.

## Решение проблемы...

Обратитесь к разделам «Как сделать резервную копию данных» и «Как перенести мои данные на другой компьютер».

## Перейдите к...

Не удается использовать в Outlook адреса электронной почты из Outlook Express, стр. 44

## Перейдите к...

Не удается импортировать составленный мною в WordPerfect список стандартных сообщений в Outlook, стр. 46

## Если решение не найдено

Просмотрите следующие главы:  
Переключение между почтовыми программами, стр. 229  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Не удается использовать в Outlook адреса электронной почты из Outlook Express

Вы использовали Outlook Express, но теперь установили себе еще и Outlook 2000. У вас в Outlook Express есть длинный список электронных адресов, и вам нужно сделать этот список доступным в Outlook.

Если вы используете Outlook в конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет), вы можете настроить Адресную Книгу из Outlook Express для связи всех ваших папок Contacts (Контакты) с Outlook. Если же вы используете Outlook в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп), вы не сможете связать контакты; вместо этого вы должны импортировать адреса из Outlook Express в Outlook.

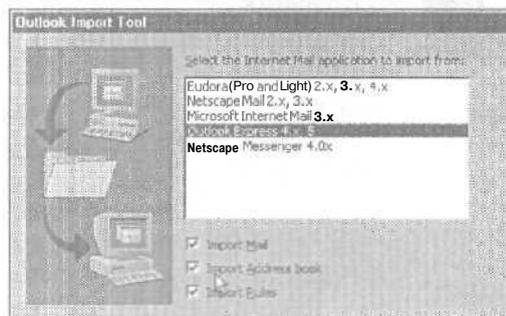
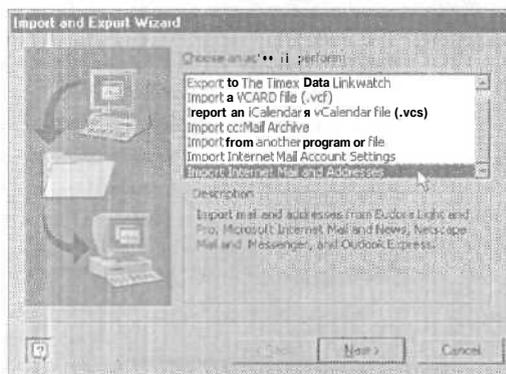
## В Outlook, конфигурации Corporate/Workgroup

1. В меню File (Файл) щелкните на Import And Export (Импорт и Экспорт).

2. На первом шаге мастера щелкните на Import Internet Mail Addresses (Импорт почты и адресов Интернета), а затем щелкните на Next (Далее). ►

3. На втором шаге мастера щелкните на Outlook Express. Установите флажок рядом с Import Address Book (Импортировать адресную книгу) для импорта ваших адресов электронной почты и информации о контактах. ►

Вы также можете импортировать существующие сообщения электронной почты из папки Inbox (Входящие) в Outlook



Express и любые созданные вами правила, управляющие доставкой почты в Outlook Express. Для этого вам нужно установить флажок рядом с соответствующим элементом.

4. Нажмите Next (Далее) и выполните оставшиеся шаги мастера для завершения импорта адресов.

### В Outlook, конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет)

Чтобы разделить все адреса между Outlook 2000 (конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет)) и Outlook Express, обратитесь к разделу «Outlook и Outlook Express имеют различные списки адресов» на стр. 230.

## Как импортировать адреса e-mail из Netscape Messenger

Вы пользовались Netscape Messenger и, соответственно, в нем сохранены все ваши контакты и адреса e-mail. Сейчас вы используете Outlook (или Outlook Express) и не хотите заново вводить все эти данные. Должен быть какой-то простой способ перенести ваши контакты и адреса e-mail в

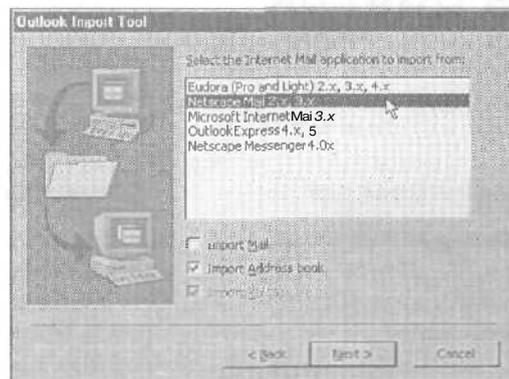
Outlook (или Outlook Express).

Вам повезло. Компания Microsoft решила вашу проблему и сделала достаточно простым импорт контактов из Netscape Messenger в Outlook или Outlook Express.

 1. В меню File (Файл) щелкните на Import And Export (Импорт и экспорт).

2. На первом шаге мастера щелкните на Import Internet Mail Addresses (Импорт почты и адресов Internet), а затем нажмите Next (Далее).

3. На втором шаге мастера щелкните на соответствующей версии Netscape. te»



4. Установите флажок рядом с **Import Address Book** (Импортировать адресную книгу) для импорта ваших адресов электронной почты и информации о контактах. Вы также можете импортировать электронную почту из Netscape, если установите флажок рядом с **Import Mail** (Импортировать почту).

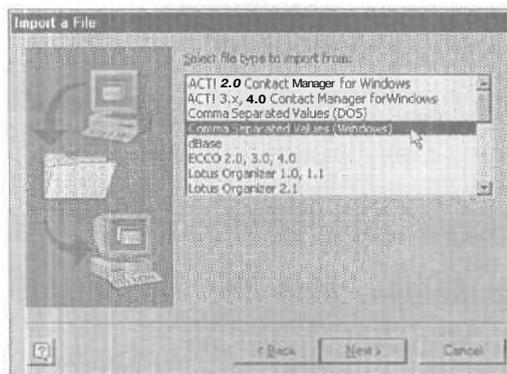
5. Нажмите **Next** (Далее) и выполните оставшиеся шаги мастера для завершения импорта ваших адресов.



1. В меню **File** (Файл) перейдите к **Import** (Импорт) и щелкните на **Other Address Book** (Другая адресная книга).

2. В диалоговом окне **Address Book Import Tool** (Импорт адресной книги) щелкните на вашей версии Netscape. ►

3. Нажмите **Next** (Далее) и выполните оставшиеся шаги мастера для завершения импорта ваших адресов.



## Не удастся импортировать составленный мною в WordPerfect список стандартных сообщений в Outlook

У вас есть созданный в WordPerfect внушительный список контактов, и вы хотите импортировать всю эту информацию в Outlook (или Outlook Express). Но в Outlook (и в Outlook Express) в мастере импорта и экспорта **Import And Export Wizard** не предусмотрены средства для импорта адресов из WordPerfect.

Решение состоит в использовании текстового файла в качестве звена между WordPerfect и Outlook (или Outlook Express). Сначала узнайте в документации по WordPerfect, как сохранить или экспортировать вашу адресную книгу в виде текстового файла (**Comma Separated Values** — формат с разделением запятыми) и затем выполните действия из последующих разделов по импорту нового текстового файла в Outlook или Outlook Express.

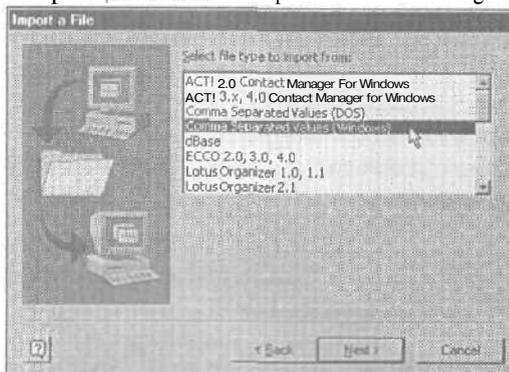


1. В меню File (Файл) щелкните на Import And Export (Импорт и экспорт).

2. На первом шаге мастера щелкните на Import From Another Program

Or file (Импорт из другой программы или файла), а затем нажмите Next (Далее).

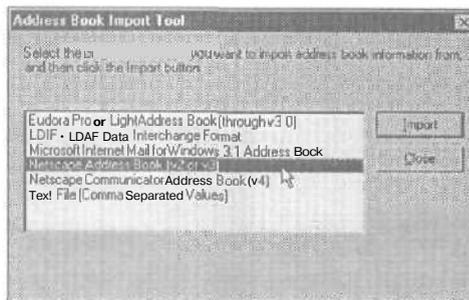
3. На втором шаге мастера щелкните на текстовом файле, в который вы сохранили или экспортировали ваши адреса из WordPerfect, и выполните оставшиеся шаги мастера для завершения импорта адресов в Outlook. fe»



1. В меню File (Файл) перейдите к Import (Импорт) и щелкните

на Other Address Book (Другая адресная книга).

2. В диалоговом окне Address Book Import Tool щелкните на Text File (Comma Separated Value) (Текстовый файл, разделенный запятыми). fe»



3. Нажмите Import (Импорт) и выполните оставшиеся шаги мастера для завершения импорта ваших адресов.

## Не удастся импортировать текстовый файл, разделенный запятыми, в Outlook

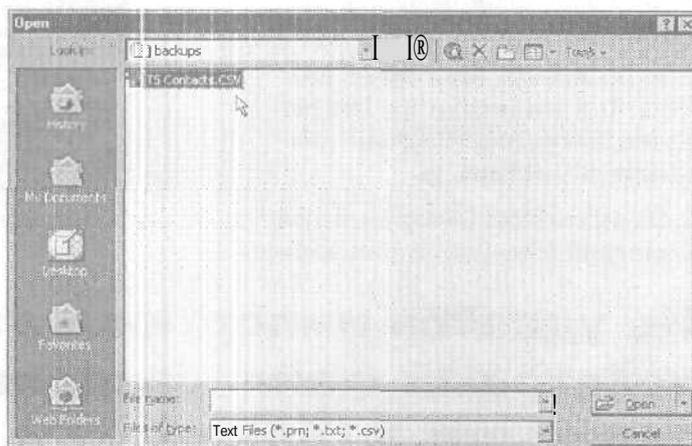
Вы экспортировали или сохранили ваши контакты из другой программы как текстовый файл, разделенный запятыми (.csv), но когда вы импортировали его в Outlook, то не увидели отдельных полей, представленных в диалоговом окне Map Custom Fields. Вместо этого все импортированные поля представлены в одном ряду, отделенные маленькими прямоугольниками. Будучи помещенными в текстовый файл, атрибуты

форматирования не могут быть прочитаны импортирующей программой, но эту проблему вы сможете решить. Если вы откроете текстовый файл в Microsoft Excel, то мастер импорта текста Text Import Wizard переформатирует файл так, что Outlook сможет прочесть его. Затем вы сможете использовать Excel для сохранения файла либо в формате с разделителями в виде запятых Comma Separated Values (CSV-разделители - запятые), либо в формате Tab Separated Values (Текстовые файлы (с разделителями табуляции)), после чего импортируйте получившийся файл в Outlook.

Сначала откройте текстовый файл в Microsoft Excel. Затем сохраните этот файл в Excel в файле текстового типа, после чего импортируйте сохраненный заново файл в Outlook.

### Открытие текстового файла в Excel

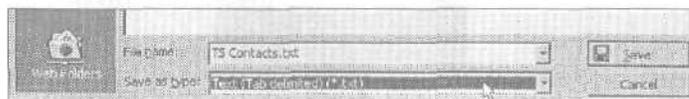
1. В Excel в меню File (Файл) щелкните на Open (Открыть).
2. Найдите нужный текстовый файл, а затем нажмите Open (Открыть). ▾



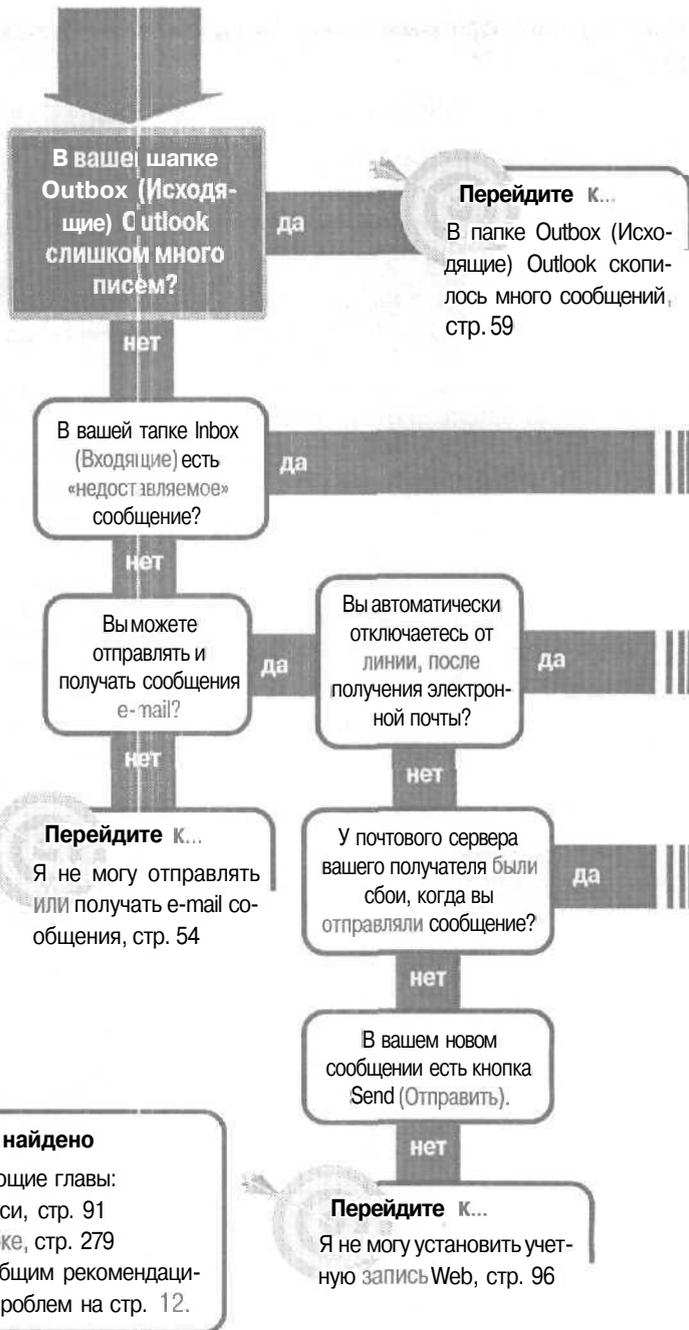
3. Если откроется мастер импорта текста Text Import Wizard, нажмите Finish (Готово).

### Повторное сохранение файла в виде текстового файла

1. В Excel в меню file (**Файл**) щелкните на **Save As** (Сохранить как).
2. В поле **Save As Type** (Тип файла) щелкните на **Text (Tab Delimited)(.txt)** - **Текстовые файлы (с разделителями табуляции)** - и затем **нажмите Save** (Сохранить). Если появится запрос, хотите ли вы **сохранить** этот формат, нажмите **Yes** (Да). ▼



3. Закройте текстовый файл и выйдите из **Excel**. Теперь импортируйте заново сохраненный файл в Outlook.



**Если решение не найдено**  
Посмотрите следующие главы:  
E-mail, учетные записи, стр. 91  
Сообщения об ошибке, стр. 279  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# E-mail, отправление

## Решение проблемы...

Это может случиться, если адрес e-mail вашего получателя неправилен, или если ISP занят либо недоступен. Сначала вы должны проверить адрес получателя и убедиться, что он введен корректно. Если это так, то отправьте сообщение еще раз, когда ISP доступен (либо в другое время дня, либо после разрешения ISP каких-либо неполадок).

## Перейдите к...

После отправления или получения сообщения у меня разрывается соединение, стр. 52

## Решение проблемы...

Когда ваш адресат сообщит вам, что почтовый сервер снова работает, повторно отправьте сообщение из папки Sent Items Folder (Отправленные).

1. Откройте сообщение из папки Sent Items Folder (Отправленные).
2. В меню сообщения **Actions** (Действия) щелкните на **Resend This Message** (Повторно отправить сообщение).
3. Когда появится сообщение, в панели инструментов сообщения нажмите кнопку **Send** (Отправить).

## Поле отправления или получения сообщения у меня разрывается! соединение

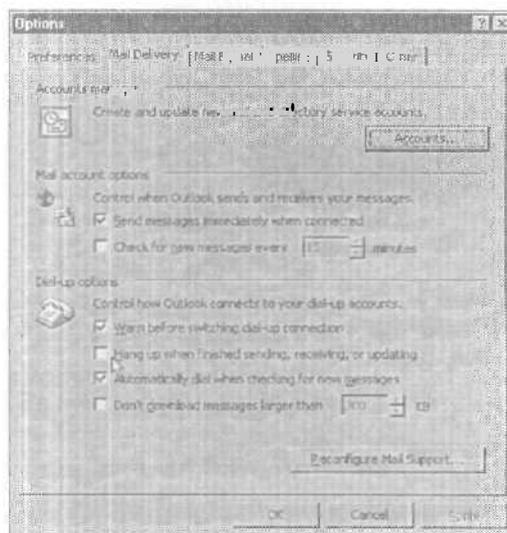
Если вам нужно ограничить время соединения с вашим ISP, то будет удобно, если Outlook или Outlook Express будут разрывать соединение после выполнения каких-либо онлайн-задач. Но если время соединения для вас не проблема (например, если ваш компьютер подключен к выделенной телефонной линии и ваша учетная запись электронной почты предоставляет вам неограниченное время соединения), то автоматический разрыв соединения может сильно надоесть — вы потратите много времени на дозвон и повторное соединение каждый раз, когда вам нужно будет отправить и получить e-mail или посетить Web-сайт. Сняв или установив флажок, вы можете задать или убрать автоматический разрыв соединения с вашим ISP.



### В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. Щелкните на вкладке Mail Delivery.
3. Сбросьте флажок с Hang Up When Finished Sending, Receiving, Or Updating.
4. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

Когда вам нужно разорвать соединение, щелкните правой кнопкой мыши на значке соединения в правом нижнем углу панели задач и нажмите Disconnect (Отключиться).





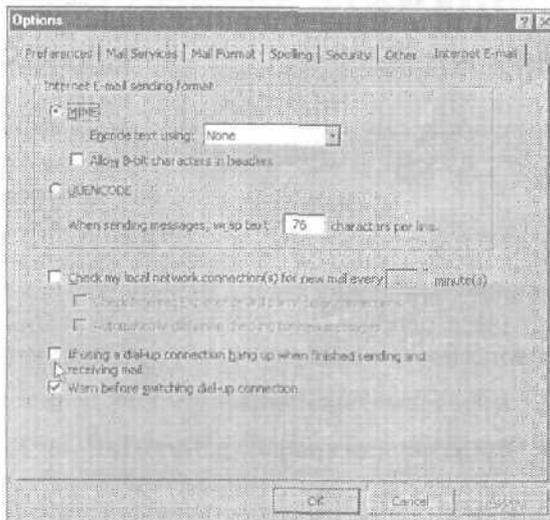
## В конфигурации **Corporate/Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).

2. Щелкните на вкладке Internet E-mail (Электронная почта Интернета).

3. Сбросьте флажок с If Using A Dial-Up Connection Hang Up When Finished Sending And Receiving Mail (При использовании удаленного соединения разрывать соединение после отправки и получения почты). fe»

4. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

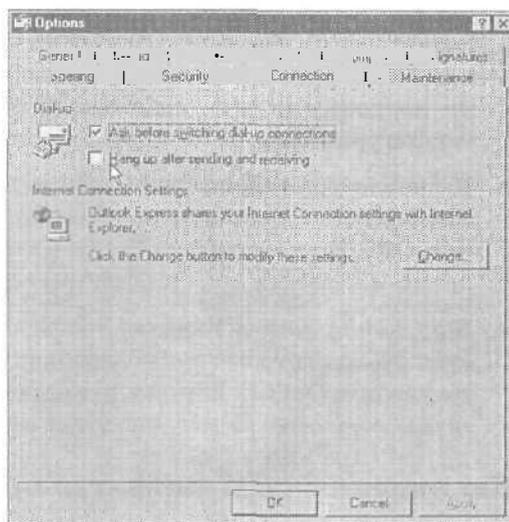


1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).

2. Щелкните на вкладке Connection (Подключение).

3. Сбросьте флажок Hang Up After Sending And Receiving (Разрывать связь после отправки и получения сообщений). ►

4. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.



# Я не могу отправлять или получать e-mail сообщения



Вы создали новое сообщение, отправили его в папку **Outbox** (Исходящие), а затем нажали кнопку **Send/Receive** (Отправить/получить) для отправки исходящей и получения входящей почты. Но ничего не произошло. Вы могли установить или не установить соединение с вашим ISP; если вы установили соединение, вы могли получить или не получить какое-либо сообщение об ошибке. Все, что вы можете точно знать, это то, что ваша электронная почта не отправляется и не получается.

Есть несколько возможных причин, по которым e-mail не доставляется.

- Вы изменили **конфигурацию Outlook**. Каждая конфигурация Outlook (**Corporate/Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп) или Internet Mail Only (Только Internet)) имеет свои **собственные** установки почтового ящика. Когда вы первый раз **переключились** из одной конфигурации в другую, вам нужно установить соответствующий маршрут почты и средства соединения. После того как вы в каждой конфигурации в первый раз настроили доставку почты, вы можете быстро переключаться между конфигурациями, не настраивая повторно доставку почты.
- Вы недавно установили или **обновили** антивирусную программу. Установка некоторых антивирусных программ может изменить в Outlook и Outlook Express параметры учетной записи Internet. Вам нужно будет заново ввести информацию в учетную запись.
- Вы удалили Outlook Express. Outlook и Outlook Express совместно используют файлы, который **необходимы** для отправки и получения e-mail. Если вы удалите Outlook Express, то почтовая служба в Outlook может работать некорректно. Вам нужно будет заново установить Outlook Express.

## Вы переключали конфигурацию в Outlook?

Когда вы **первый** раз переключаете конфигурацию в Outlook, нужно убедиться, что процедура соединения подходит и для новой конфигурации.

Если вы переключились в **конфигурацию Corporate/Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп) и используете сетевой почтовый ящик, то проверьте вместе с вашим сетевым администратором правильность параметров соединения и почтового ящика.

Если вы переключились в конфигурацию **Corporate/Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп) и для отправки и получения электронных сообщений соединяетесь непосредственно с Internet, то проверьте следующие параметры соединения, чтобы быть уверенным в правильности настроек.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).

2. На вкладке Services (Службы) щелкните на имени учетной записи, а затем нажмите на Properties (Свойства). ►

3. В диалоговом окне учетной записи Properties (Свойства) щелкните на вкладке Connection (Подключение).

4. Щелкните на нужном типе соединения. Для учетной записи электронной почты Internet, в которой вы звоните через модем, установите флажок рядом с Connect Using My Phone Line (Через телефонную линию). ►

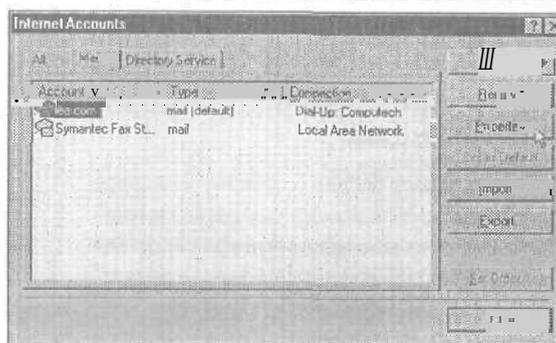
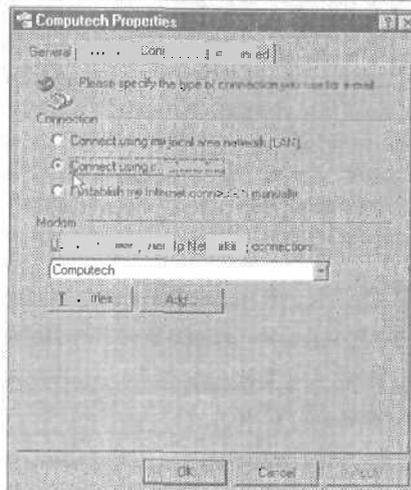
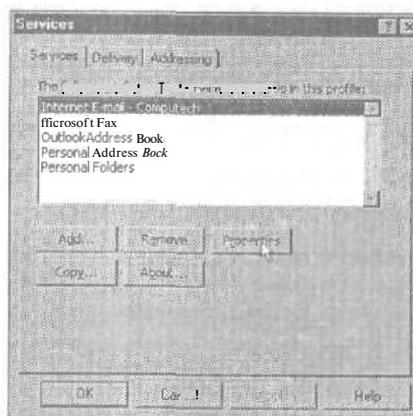
5. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

Если вы переключились в конфигурацию **Internet Mail Only** (Только Интернет), то проверьте следующие параметры соединения, чтобы убедиться в правильности введенной в учетную запись информации:

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).

2. Во вкладке Mail (Почта) щелкните на имени учетной записи, а затем нажмите Properties (Свойства). ►

3. В диалоговом окне учетной записи Properties (Свойства) щелкните на вкладке Connection (Подключение).



4. Щелкните на нужном типе соединения. Для учетной записи электронной почты Internet, в которой вы дозваниваетесь через модем, установите флажок рядом с Connect Using My Phone Line (Через телефонную линию).
5. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

### Вы удаляли Outlook Express?

Outlook использует файлы, которые после удаления Outlook Express стираются.

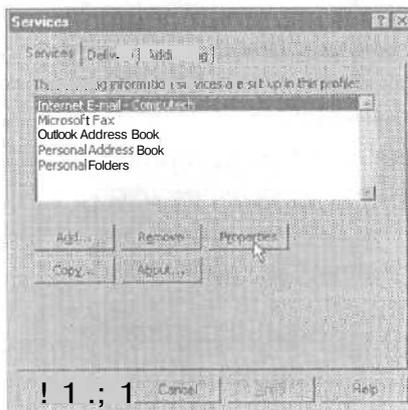
Чтобы заново установить Outlook Express, посетите сайт обновлений Microsoft (<http://www.microsoft.com/windows/ie/downloads/>) скопируйте последнюю версию Internet Explorer для вашей операционной системы, вместе с которой установится последняя версия Outlook Express.

### Вы недавно устанавливали или обновляли антивирусную программу?

Если вы недавно установили или обновили антивирусную программу, то новая программа могла изменить некоторые из настроек вашей учетной записи Интернета. Вы должны изменить эти настройки обратно в зависимости от вашей программы (Outlook или Outlook Express) и конфигурации (Internet Mail Only (Только Интернет) или Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп)).

### В Outlook конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).
2. Во вкладке Services (Службы) щелкните на имени учетной записи и затем нажмите кнопку Properties (Свойства).
3. В диалоговом окне учетной записи Properties (Свойства) щелкните на вкладке Servers (Серверы).
4. Во вкладке Servers (Серверы) удалите все имеющиеся имена серверов и введите корректное имя сервера (если вы не знаете правильное имя сервера,



ваш ISP может предоставить вам эту информацию). ►

5. Удалите, а затем введите ваше имя пользователя и пароль.

6. Нажимайте ОК для закрытия диалоговых окон.

## В Outlook с конфигурацией Internet Mail Only (Только Internet)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).

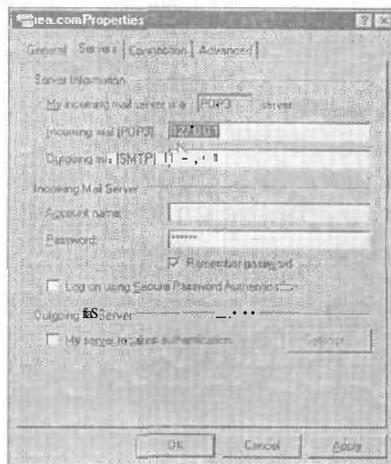
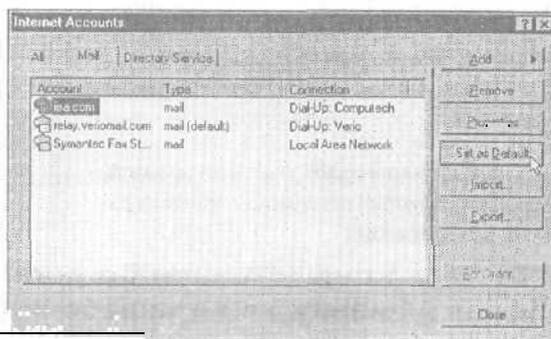
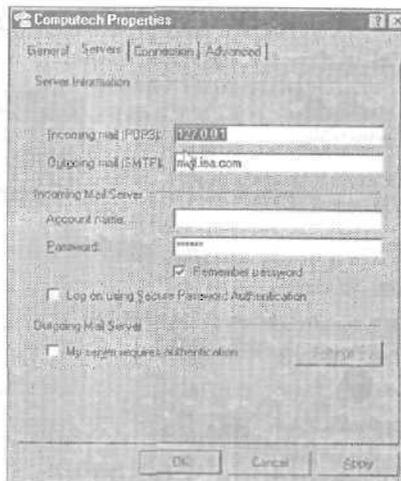
2. На вкладке Mail (Почта) щелкните на имени вашей учетной записи.

3. Если у вас в списке будет представлено более одной учетной записи (такое бывает после установки некоторых антивирусных программ), щелкните на имени исходной учетной записи, а затем нажмите кнопку Set As Default (Использовать по умолчанию). ►

4. Щелкните на имени исходной учетной записи, а затем нажмите кнопку Properties (Свойства).

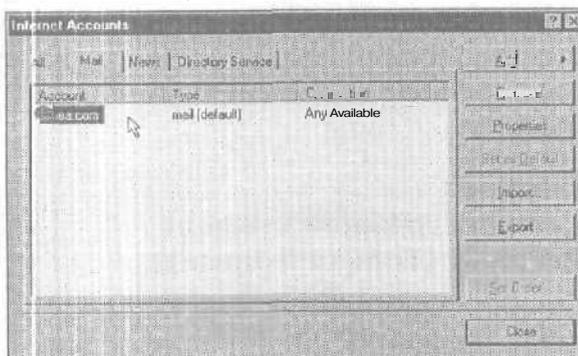
5. В диалоговом окне учетной записи Properties (Свойства) щелкните на вкладке Servers (Серверы).

6. Во вкладке Servers (Серверы) удалите все имеющиеся имена серверов и введите корректное имя сервера (если вы не знаете правильное имя сервера, ваш ISP может предоставить вам эту информацию). fe>



7. Нажимайте **ОК** и Close (Закреть) для закрытия открытых диалоговых окон.
8. Выйдите из Outlook, а затем снова запустите его.

**Outlook Express** 1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).



2. Щелкните на вкладке Mail (Почта), а затем щелкните на имени вашей учетной записи. fe>

3. Если у вас в списке будет представлено более одной учетной записи (такое бывает после установки некоторых антивирусных программ), щелкните на имени исходной учетной записи, а затем нажмите кнопку Set As Default (Использовать по умолчанию).

4. Щелкните на имени учетной записи, а затем нажмите кнопку Properties (Свойства).

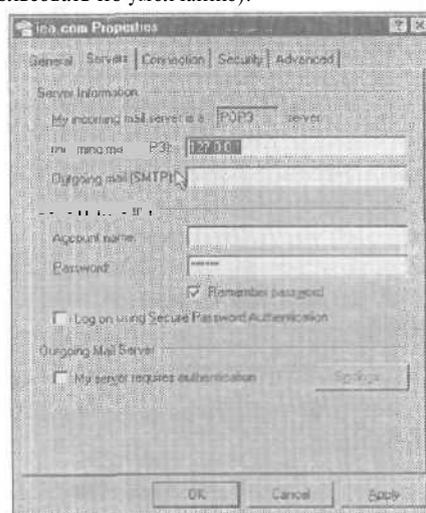
5. В диалоговом окне учетной записи Properties (Свойства) щелкните на вкладке Servers (Серверы).

6. Удалите все имеющиеся имена серверов и введите корректное имя сервера (если вы не знаете правильное имя сервера, ваш ISP может предоставить вам эту информацию). ►

7. Удалите, а затем введите ваше имя пользователя и пароль.

8. Нажимайте **ОК** и Close (Закреть) для закрытия открытых диалоговых окон.

9. Выйдите из Outlook и затем снова запустите его.



## **В папке Outbox (Исходящие) Outlook скопилось много сообщений**

Когда вы отправили e-mail, сообщения не покинули вашего Outlook, хотя вы можете устанавливать соединение и загружать входящую к вам электронную почту.

Имеется несколько причин (и решений) скопления почты в папке Outbox (Исходящие), и эти причины (и решения) могут различаться в зависимости от конфигурации вашего Outlook.

Наиболее распространенная причина скопления сообщений в Outlook не зависит от конфигурации и состоит в том, что вы открываете и закрываете сообщения, пока они все еще находятся в папке Outbox (Исходящие). Это изменяет статус сообщения, и поэтому оно не отправляется. Визуальное указание на эту проблему содержится в заголовке сообщения - сообщение, готовое к отправке, выделено курсивом, а сообщение, не выделенное курсивом, не покинет папку Outbox (Исходящие).

В предположении, что ваша учетная запись электронной почты установлена правильно, есть еще несколько других причин, из-за которых сообщения могут скапливаться в папке Outbox (Исходящие): сообщение повреждено; вы отправляете e-mail с использованием учетной записи, которая не является учетной записью по умолчанию для исходящих сообщений; вы работаете в автономном режиме или ваш файл Personal Folders (Личные папки) поврежден.

Попробуйте для начала несколько коротких решений из следующего раздела «Как решить проблему», и если они не помогут, попробуйте применить решения из раздела для той конфигурации, в которой вы работаете. Если сообщения все еще не отправляются, попробуйте восстановить файл Personal Folders (Личные папки).

### **Возврат сообщению статуса Send (Отправка)**

Если вы открыли и затем закрыли сообщение, пока оно находилось в папке Outbox (Исходящие), то вам нужно будет вернуть сообщению статус Send (Отправка).

1. Откройте сообщение.
2. В панели инструментов сообщения нажмите кнопку Send (Отправить).

Сообщение закроется, и заголовок сообщения будет выделен **курсивом**. Когда вы в следующий раз установите соединение для отправки исходящей почты, Outlook *отправит сообщение*.

## Проверьте, неповреждено ли сообщение

Чтобы выявить, что сообщение не отправляется из папки Outbox (Исходящие) из-за того, что оно повреждено, удалите сообщение из папки Outbox (Исходящие) и попытайтесь **отправить** новое сообщение.

1. Переместите «застрявшее» сообщение в вашу папку Deleted Items (Удаленные).
2. Создайте новое краткое сообщение (отправьте его себе или коллеге, который готов помочь вам),
3. Отправьте новое сообщение.

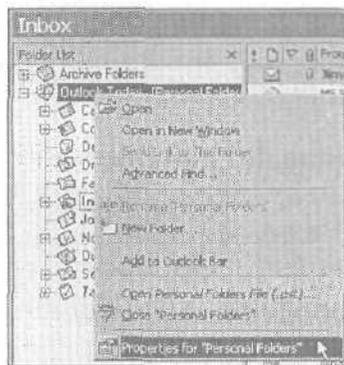
Если новое сообщение было успешно отправлено, значит, застрявшее сообщение каким-то образом повреждено - вы должны удалить его и создать заново.

Если новое сообщение не было отправлено, то переместите застрявшее сообщение обратно в папку Outbox (Исходящие) и попробуйте другое решение проблемы.

## Восстановление поврежденного файла Personal Folders (Личные папки)

Запустите средство Inbox Repair Tool для восстановления вашего файла Personal Folders (Личные папки).

1. Отобразите список Folder (Папки) (в меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок)).
2. В списке Folder (Папки) щелкните правой кнопкой мыши на значке Personal Folders (Личные папки) (он также может называться Outlook Today (Outlook сегодня)), а затем щелкните на Properties For «Personal Folders» (Свойства: Личные папки). 
3. На вкладке General (Общие) нажмите кнопку Advanced (Дополнительно).
4. В диалоговом окне Personal Folders (Личные папки) выпишите (на листок бумаги) местоположение и имя вашего файла *outlook.pst*.



Затем нажимайте Cancel (Отмена) для закрытия обоих диалоговых окон. fe-

**Совет** в панели Path (Путь) перетаскиванием курсора при нажатой правой кнопке мыши, выделите всю строку и нажмите **[Ctrl] + [C]** для ее копирования.

5. В меню File (Файл) щелкните на Exit (Выход) для выхода из Outlook.

6. Нажмите кнопку Start (Пуск) Windows, перейдите к Programs (Программы), затем к Accessories (Стандартные), потом к System Tools (Служебные) (и там нажмите Inbox Repair Tool (Восстановление папки входящие)).

Если в меню System Tools (Служебные) вы не увидите Inbox Repair Tool (Восстановление папки входящие), то нажмите кнопку Start (Пуск), перейдите к Find (Найти), нажмите на Files Or Folders (Файлы и папки) и запустите поиск файла *scanpst.exe*. В диалоговом окне Find Files (Результаты поиска) щелкните два раза на файле *scanpst.exe* для запуска Inbox Repair Tool (Восстановление папки входящие).

7. В диалоговом окне Inbox Repair Tool (Восстановление папки входящие) нажмите кнопку Browse (Обзор) и найдите файл *outlook.pst*, местоположение которого вы записали на шаге 4. ▶

8. В Inbox Repair Tool (Восстановление папки входящие) нажмите кнопку Start (Начать). Средство Inbox Repair Tool начнет сканирование ваших файлов.

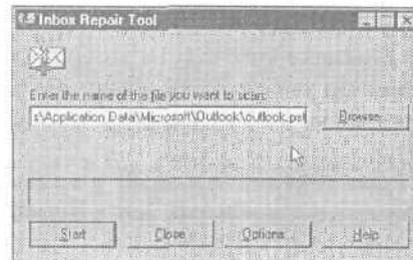
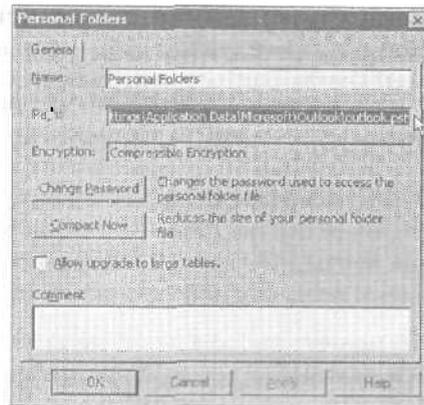
9. Когда Inbox Repair Tool закончит свою работу, перезапустите Outlook.

10. Откройте сообщение, застрявшее в папке Inbox (Входящие), и скопируйте его содержимое (перетаскиванием курсора при нажатой правой кнопке мыши выделите все содержимое и нажмите **[Ctrl] + [C]** для его копирования).

11. Создайте новое сообщение и вставьте в него содержимое застрявшего сообщения (щелкните на поле сообщения и нажмите затем **[Ctrl] + [V]**).

12. Удалите застрявшее сообщение и попробуйте отправить новое.

Если вы все еще не можете отправить сообщение, попробуйте советы из раздела для вашей конфигурации Outlook.



## В конфигурации **Corporate/Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп)

В конфигурации **Corporate/Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп) единственная причина задержки почты заключается в наличии множества учетных записей Internet одного профиля и отправке вашей e-mail через учетную запись, не являющуюся учетной записью по умолчанию для исходящей почты. Далее если у вас множество учетных записей электронной почты Internet, вам все равно нужно сделать одну из них учетной записью по умолчанию для исходящей почты.

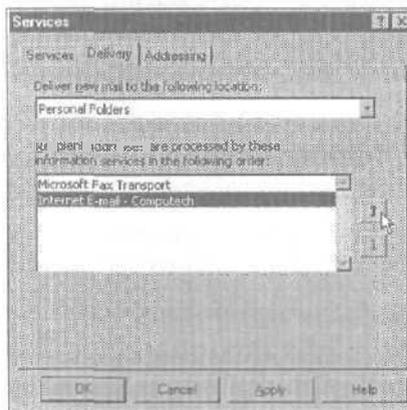
Вы можете выбирать учетную запись по умолчанию для исходящей почты каждый раз во время отправки e-mail, или вы можете изменить учетную запись доставки, установленную по умолчанию. Если это не поможет, попробуйте восстановить ваш файл Personal Folders (Личные папки) (обратитесь к разделу «Восстановление поврежденного файла Personal Folders (Персональные папки)» для обеих конфигураций).

Отправка ваших исходящих сообщений e-mail через учетную запись, установленную по умолчанию

1. В меню **Tools (Сервис)** перейдите к **Send And Receive (Отправить/получить)**.
2. В списке учетных записей щелкните на самой нижней (это учетная запись по умолчанию). Ваши исходящие сообщения e-mail будут отправляться через эту учетную запись,

## Изменение вашей учетной записи доставки, установленной по умолчанию

1. В меню **Tools (Сервис)** щелкните на **Services (Службы)**.
2. На вкладке **Delivery (Доставка)** щелкните на учетной записи, которую вы хотите сделать учетной записью по умолчанию для исходящих сообщений e-mail.
3. Щелкните на направленной вверх стрелке справа, чтобы переместить выделенную учетную запись в начало списка. 1►
4. Выйдите из Outlook и перезапустите его.



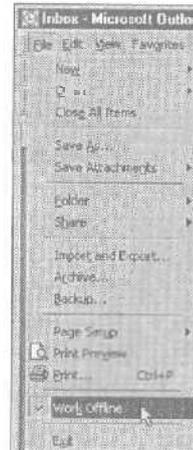
## **В Internet Mail Only (Только Internet)**

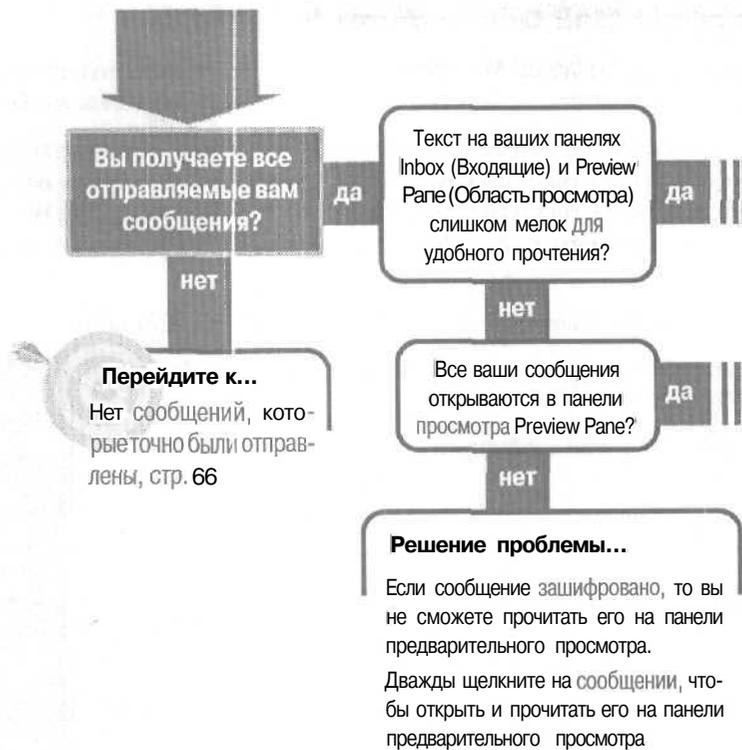
В конфигурации Internet Mail Only (Только Internet) возможно, что вы работаете в автономном режиме, либо у вас поврежден файл Personal Folders (Личные папки).

Сначала выполните простое действие: **убедитесь**, что вы работаете не в автономном режиме. Если это не сработало, то попробуйте восстановить ваш файл Personal Folders (Личные папки) (обратитесь к разделу «Восстановление поврежденного файла Personal Folders (Личные папки)» в обеих конфигурациях).

Чтобы гарантировать, что вы работаете в режиме онлайн:

1. В меню File (Файл) сбросьте флажок с Work Offline (Автономная работа). ►
2. Отправьте ваше сообщение,





**Если решение не найдено**

Просмотрите следующие главы:

E-mail, отправление, стр. 51

Файлы, прием, стр. 297

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# E-mail, получение

## Перейдите к...

Текст в панелях Inbox и Preview Pane слишком мелок для удобного прочтения, стр. 69

Outlook загружает сообщения, которые быстро проскакивают и исчезают?

да

## Решение проблемы...

В Outlook вы можете создать правило для почты, согласно которому входящие сообщения будут удаляться, а не отправляться в папку Deleted Items (**Удаленные**), где вы их сможете найти перед удалением. Любые входящие сообщения, которые удовлетворяют условию этого правила, будут **оставаться** в вашей папке Inbox (**Входящие**) до тех пор, пока вы не просмотрите их, после чего оно мелькнет и исчезнет. Если вы создали такое правило, и сообщение, которое вы ожидали, случайно удовлетворит вашему критерию «окончательное удаление этого сообщения», вы больше никогда не увидите его.

Если у вас **есть** такая проблема с сообщениями для определенных контактов, то добавьте эти контакты к вашему правилу «как исключения», после чего правило будет игнорировать сообщения от них.

## Нет сообщений, которые точно были отправлены

Вы знаете, что вам отправляют сообщения электронной почты, но некоторые из них не появляются в вашей папке Inbox (Входящие).

Есть несколько причин, по которым вы можете не увидеть полученных сообщений: отбор в вашей папке Inbox (Входящие), отсеивание нежелательной почты или правило получения почты, которое отправляет ваши письма во вложенную папку.

Outlook  
2000

### Снятие фильтра

Если в правом нижнем углу окна Outlook или с правой стороны от значка Folder (Папка) вы видите слова Filter Applied (Применен фильтр), значит в вашей папке Inbox (Входящие) установлен отбор. Отбор может скрывать новые сообщения, которые вы не можете найти.

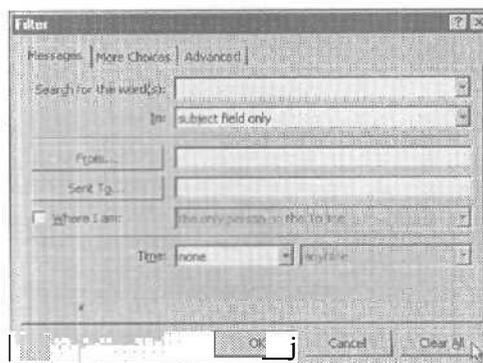
Чтобы убрать фильтр, осуществляющий отбор сообщений:

1. Щелкните правой кнопкой мыши на любом заголовке колонки и щелкните на Customize Current View (Изменить текущее представление).

2. В диалоговом окне View Summary (Сведения о представлении) нажмите кнопку Filter (Отбор).

3. В диалоговом окне Filter (Отбор) нажмите кнопку Clear All (Сброс).

4. Нажимайте ОК для закрытия каждого из диалоговых окон.



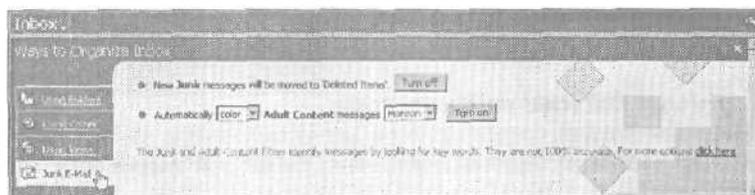
### Отключение фильтрации нежелательной почты

Если у вас включена фильтрация нежелательной почты, то любые сообщения, которые могут быть нежелательной почтой, сразу помещаются в папку Deleted Items (Удаленные). Установленный фильтр нежелательной почты ищет во всех входящих сообщениях определенные слова и фразы, которые обычно встречаются в нежелательной почте. Это такие слова и

фразы, как «advertisement» («реклама»), «money back» («вернуть деньги»), «over 18» («старше 18») и «100% satisfied» («стопроцентное удовлетворение»). К несчастью, некоторые вполне законные сообщения могут попасть под критерий отбора нежелательной почты и тоже помещены в папку Deleted Items (Удаленные).

Чтобы отключить фильтрацию нежелательной почты:

1. В Inbox (Входящие) в меню Tools (Сервис) щелкните на Organize (Организовать).
2. Слева в панели нажмите на Junk E-mail (Нежелательная почта). В опциях Junk (Нежелательные сообщения) или Adult Content (Сообщения для взрослых) кнопка Turn Off (Выключить) означает, что отбор включен. ▼



3. В опции Junk (Нежелательные сообщения) нажмите кнопку Turn Off (Выключить).
4. Для закрытия панели Organize нажмите кнопку закрытия в ее правом верхнем углу.

**Совет** Чтобы увидеть список критериев, используемых при фильтрации нежелательной почты, откройте файл *filters.txt* (в папке, где установлен Outlook). Вы можете добавить или стереть слова и фразы для подстройки под свои нужды фильтра нежелательной почты.

### Проверьте ваши правила для почты

Если вы создали правило получения почты, которое доставляет входящие сообщения во вложенную почтовую папку, то ожидаемые вами сообщения могут находиться в этой вложенной папке (вы могли просто забыть, какое вы создали правило, или что такая вложенная папка существует).

Чтобы просмотреть действующие в данный момент правила в Outlook:

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Rules Wizard (Мастер правил).
2. В диалоговом окне Rules Wizard (Мастер правил) в верхнем окне просмотрите список правил. Если вы хотите узнать, что выполняет определенное правило, щелкните на правиле и прочитайте его описание в нижней панели.

Вы можете обнаружить, что письма отправляются во вложенную папку, о которой вы забыли. ►

3. Если вы хотите отключить правило, снимите с него флажок. Если вы хотите удалить правило, щелкните на имени правила, а затем щелкните на кнопке Delete (Удалить).

4. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

## Изменение представления

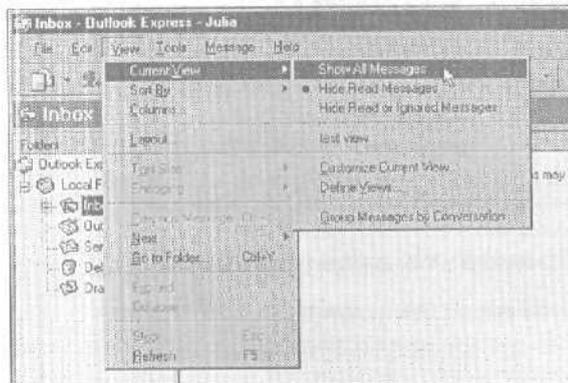
1. В меню View (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и затем щелкните на Show All Messages (Отобразить все сообщения). Любые фильтры для вашей папки Inbox (Входящие) будут удалены.

### Outlook Express

## Проверка правила для сообщений

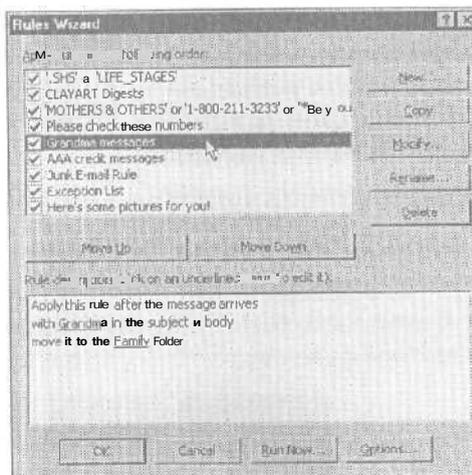
1. В меню Tools (Сервис) перейдите к Message Rules (Правила для сообщений) и затем щелкните на Mail (Почта).

2. В диалоговом окне Message Rules (Правила для сообщений) в верхнем окне изучите список правил. Если вы хотите узнать, что выполняет определенное правило, щелкните на правиле и прочтите его описание в нижней панели.



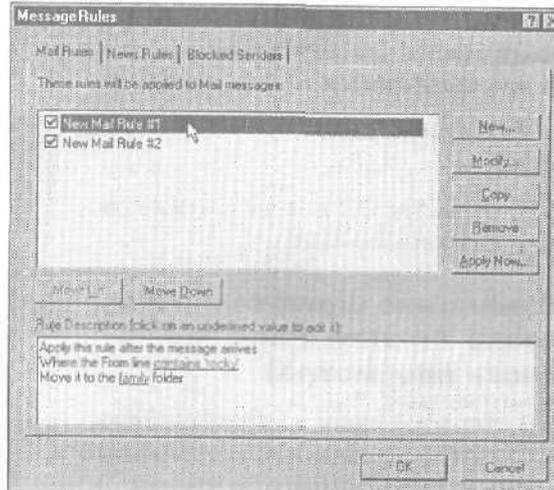
Вы можете обнаружить, что письма отправляются во вложенную папку, о которой вы забыли (см. рис. вверху следующей страницы).

3. Если вы хотите отключить правило, то снимите с него флажок. Если вы хотите удалить правило, щелкните на имени правила, а затем щелкните на кнопке Delete (Удалить).



4. Нажимайте ОК для закрытия каждого из диалоговых окон.

**Совет** Если у вас нет установленных правил, то вы вместо диалогового окна Message Rules (Правила для сообщений) увидите диалоговое окно New Mail Rule (Новое правило для сообщений), а если у вас вообще нет правил, то забытое правило не будет являться причиной проблемы.



## Текст в панелях Inbox и Preview Pane слишком мелок для удобного прочтения

Вы сидите перед монитором компьютера слишком много часов в день, и когда ваши глаза устают, текст в сообщениях выглядит слишком мелким для комфортного их прочтения. Хорошо было бы сделать размер шрифта побольше и облегчить чтение. Что ж, это вполне осуществимо.

**Outlook 2000** Чтобы изменить размер шрифта в обычном текстовом сообщении, которое вы создали или получили:

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке Mail Format (Сообщение) под Stationery And Fonts (Шрифты и Бланки) нажмите на кнопке Fonts (Шрифты).

**Совет** Эта процедура изменит внешний вид текста, но ваше обычное текстовое сообщение так и останется без форматирования, так что ваши получатели прочтут письмо с тем размером шрифта, какой они выберут в их почтовой программе.

3. Затем рядом с полем **When Composing And Reading Plain Text** (Для обычного текста) нажмите кнопку **Choose Font** (Выбрать шрифт).

4. Выберите гарнитуру и размер шрифта.

5. Нажимайте **ОК** для закрытия каждого диалогового окна.

### Изменение шрифта в заголовке Preview Pane (Область просмотра)

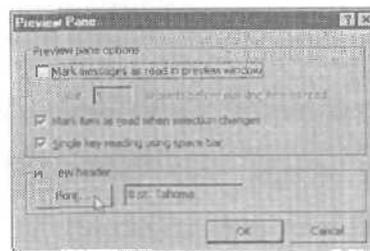
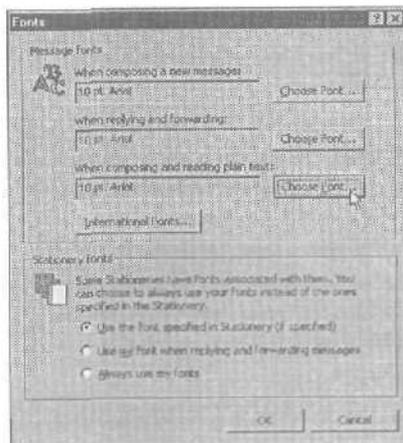
1. В открытой панели **Preview Pane** (Область просмотра) щелкните правой кнопкой мыши на ее заголовке.

2. Щелкните на **Preview Pane Options** (Параметры области просмотра).

3. В диалоговом окне **Preview Pane** (Область просмотра) под **Preview Header** (Заголовок области просмотра) нажмите кнопку **Font** (Шрифт).

4. Щелкните на новом размере шрифта.

5. Нажимайте **ОК** для закрытия каждого диалогового окна.

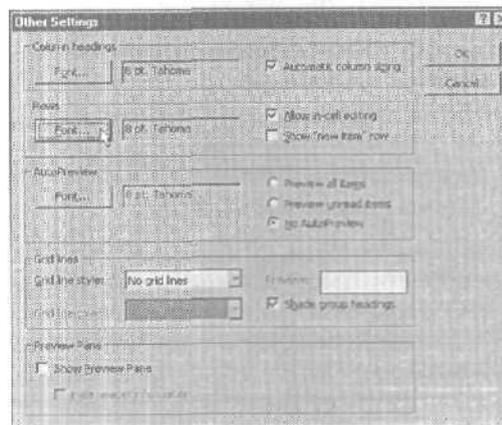


### Изменение шрифта в списке заголовков сообщений в папке Inbox (Входящие)

1. В меню **View** (Вид) перейдите к **Current View** (Текущее представление) и щелкните на **Customize Current View** (Изменить текущее представление).

2. В диалоговом окне **View Summary** (Сведения о представлении) нажмите на кнопке **Other Settings** (Другие настройки).

3. В диалоговом окне **Other Settings** (Другие настройки) под **Rows** (Строки) нажмите кнопку **Font** (Шрифт).

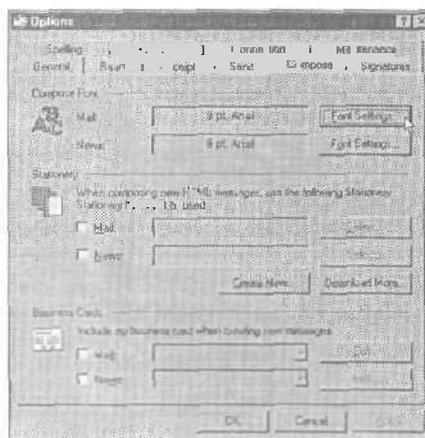


4. В диалоговом окне Font (Шрифт) измените шрифт.
5. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

**Совет** В диалоговом окне Other Settings (Другие настройки) вы также можете изменить шрифт для трех строк AutoPreview (Автопросмотр) и заголовков столбцов.

### Outlook Express Замена установленного по умолчанию размера шрифта в исходящих сообщениях

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Compose (Создание сообщения).
2. Под Compose Font (Шрифт нового) в строке Mail (Почта) нажмите кнопку Font Settings (Настройки шрифта).
3. В диалоговом окне Font (Шрифт) выберите новый размер шрифта.
4. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

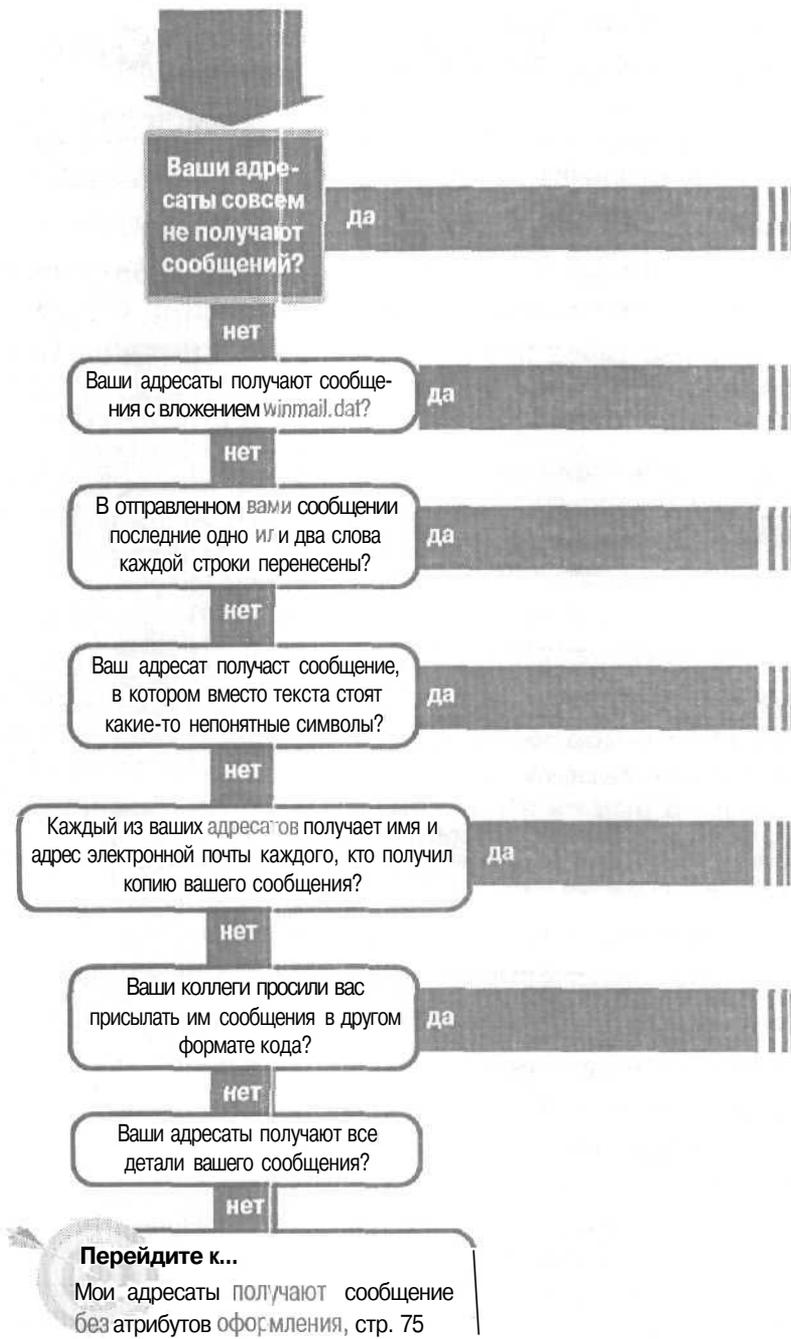


### Замена установленной по умолчанию гарнитуры и размера шрифта в получаемых сообщениях

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Read (Чтение).
2. Под Fonts (Шрифты) нажмите кнопку Fonts (Шрифты).
3. В поле Proportional Font (Пропорциональный шрифт) выберите шрифт.
4. В поле Font Size (Размер шрифта) щелкните на размере шрифта.
5. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

### Замена размера текста в прочитываемых вами сообщениях

- Если вы читаете открытое сообщение, то в меню сообщения View (Вид) перейдите к Text Size (Размер шрифта) и затем щелкните на Largest [Самый крупный] или Larger (Крупный).
- ш Если вы читаете сообщение в панели Preview Pane (Область просмотра), то в меню View (Вид) перейдите к Text Size (Размер шрифта) и затем щелкните на Larger (Крупный) или Largest (Самый крупный).



# E-mail, проблемы с получателями

## Решение проблемы...

Отправьте сообщения еще раз. Иногда у почтовых серверов бывают сбои и сообщения могут теряться.

## Перейдите к...

Мои адресаты получают сообщения с вложением winmail.dat, стр. 74

## Перейдите к...

Строки в сообщении переносятся неправильно, стр. 86

## Перейдите к...

Как изменить формат кодирования сообщения, стр. 84

## Перейдите к...

Некоторые получатели хотят, чтобы их удостоверения были скрыты, стр. 258

## Перейдите к...

Как изменить формат кодирования сообщения, стр. 84

## Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:  
E-mail, отправление, стр. 51  
E-mail, получение, стр. 65  
E-mail, создание, стр. 79  
Скрытые имена (скрытые копии), стр.  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Мои адресаты получают сообщения с вложением winmail.dat

Вы отправили коллеге сообщение в формате Rich Text (Microsoft Outlook RTF) с абзацами, маркированными строками текста и разнообразным цветовым оформлением, что составляет важную часть вашего сообщения. Но сообщение, которое получил ваш адресат, содержит загадочное вложение *winmail.dat* (которое получатель не может открыть) и никакого цветового оформления.

Проблема кроется в почтовой программе получателя или в почтовом сервере, через который сообщение должно пройти, прежде чем дойдет до вашего адресата. Программа или сервер, либо не может, либо не хочет читать ваше сообщение. Все вспомогательные коды для цветов, маркеров и дополнительного оформления (такого, как кнопки голосования), которые не прочитываются почтовой программой получателя или почтовым сервером, собираются в файл вложения *winmail.dat*. Это вложение бесполезно, но оно служит для хранения содержания вашего сообщения нетронутым, чтобы ваш получатель смог прочесть обычный текст вашего сообщения.

---

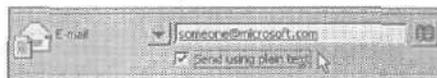
**Совет** Если ваш адресат получает вложение, начинающееся с `ATT0000`, это то же самое, что и вложение *winmail.dat*. Просто почтовая программа вашего адресата не может распознать имя вложения *winmail.dat*.

---

Всегда отправляйте этому получателю почту в формате Plain Text (Обычный текст), чтобы он не получал дополнительные вложения. Ниже представлены три способа выполнения этой задачи:

- Сделайте формат Plain Text (Обычный текст) вашим форматом по умолчанию в сообщении, чтобы каждый адресат получал простые текстовые сообщения (в меню Tools (Сервис) программы Outlook щелкните на Options (Параметры), щелкните на вкладке Mail Format (Сообщение), а затем в поле Send In This Message Format (Отправлять в формате) нажмите на Plain Text (Обычный текст)).

- При создании сообщения измените его формат для данного получателя (в открытом сообщении в меню Format (Формат) нажмите Plain Text (Обычный текст)).
- В форме Contact (Контакт) данного получателя, под полем E-mail Address (Адреса электронной почты) установите флажок рядом с Send Using Plain Text (Отправлять почту только в виде простого текста). Любые сообщения, которые вы адресуете данному получателю, будут в формате Plain Text (Обычный текст), независимо от вашего установленного по умолчанию формата сообщения. ►



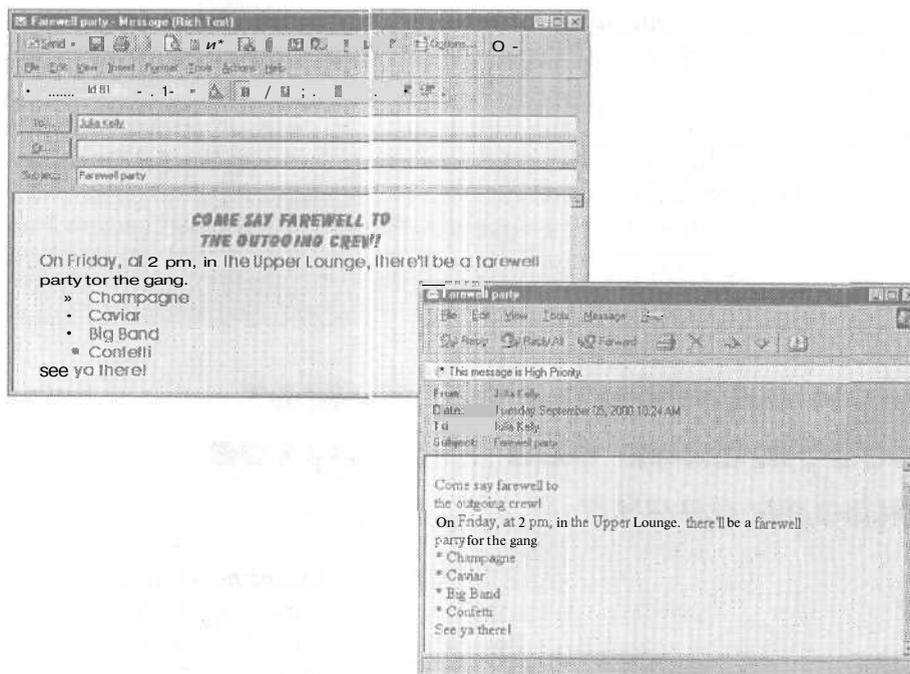
## Мои адресаты получают сообщение без атрибутов оформления

Вы отправили коллеге сообщение в формате Rich Text с абзацами, маркированными строками текста и различным цветовым оформлением, что составляет важную часть вашего сообщения. Но когда ваш адресат открыл сообщение, оно предстало в формате Plain Text (Обычный текст) без абзацев и цветового оформления. Что же произошло с атрибутами форматирования?

Ваш получатель, возможно, использовал для доставки e-mail Outlook Express (это также случается и в некоторых других почтовых программах). Почтовая программа игнорирует дополнительное форматирование и оформление. Кроме того, некоторые почтовые серверы (такие, как Microsoft Exchange Server) содержат опцию для удаления дополнительного кода из сообщений в формате Rich Text, из-за чего получатель всегда будет получать сообщения в формате Plain Text (Обычный текст).

Отправляйте богато оформленные сообщения в формате HTML тем адресатам, которые не имеют ничего против получения сообщений в HTML, или ограничьтесь сообщениями в формате Plain Text (Обычный текст), чтобы узнать, что увидит ваш получатель (вам не надо будет тратить время на бесполезное форматирование).

На следующей странице представлены два рисунка, на верхнем из которых показано сообщение, созданное в Outlook и отформатированное в Rich Text, а на нижнем рисунке показано это же сообщение, полученное в Outlook Express.



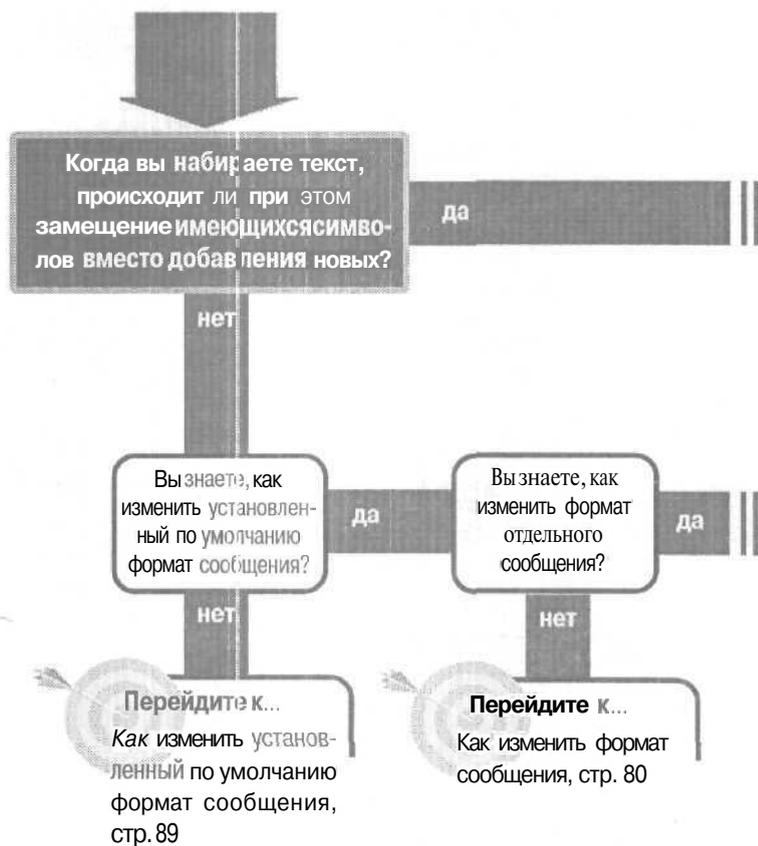
Другие специальные элементы оформления, например, такие, как кнопки для голосования, получают только те адресаты, которые используют Outlook в составе Microsoft Exchange Server. Возможно, это все абоненты вашей сети (если у вас нет Microsoft Exchange Server, вы не сможете получить кнопки для голосования), но адресаты, которые получают ваши сообщения через почту Internet и не используют Outlook в составе Microsoft Exchange Server, получают обычные сообщения без кнопок для голосования.

---

**Совет** ЕСЛИ вы отправляете кнопки для голосования через вашу сеть, добавьте в ваше сообщение следующие строки: «Пожалуйста, отвечайте мне, используя кнопки для голосования - если вы не увидели кнопок для голосования в этом сообщении, то отправьте ответ, описывающий ваш выбор».

---





**Если решение не найдено**

Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# E-mail, создание

## Решение проблемы...

Когда вы вводите новое слово в середине существующего предложения, и оно (слово) замещает имеющиеся символы вместо добавления новых, то это значит, что вы печатаете в режиме Overtуре (Замена). Во время ввода текста можно случайно нажать на клавиатуре клавишу [Insert], что приведет к включению режима Overtуре (Замена). Чтобы вернуться в режим вставки, снова нажмите клавишу [Insert].

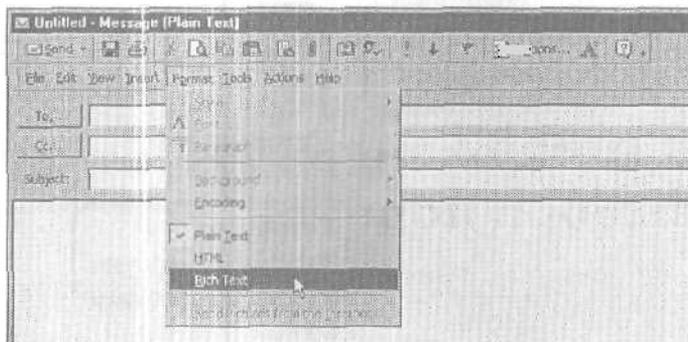


## Как изменить формат сообщения

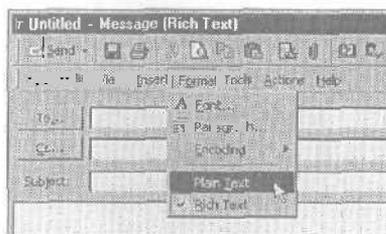
Вы обычно отправляете электронную почту в хорошо подходящем для делового общения формате Plain Text (Обычный текст), но ваша бабушка (которая только недавно ощутила всю прелесть использования e-mail) любит получать электронную почту в формате HTML на красивых бланках. Вы не хотите изменять установленный у вас по умолчанию формат Plain Text (Обычный текст), но при этом желаете отправлять сообщения вашей бабушке в формате HTML. Как вам изменить формат отдельного сообщения?

**Outlook 2000**

В сообщении в меню **Format** (Формат) щелкните на нужном вам формате - Plain Text (Обычный текст), Rich Text (Формат RTF) или HTML ▾



Если вы открыли сообщение с форматом Rich Text (Формат RTF), то вы уже не сможете выбрать формат HTML, а если вы выбрали сообщение в формате HTML, то вы уже не сможете выбрать Rich Text (Формат RTF) соответственно. ►



Существует один прием, который может вам пригодиться: если вы щелкните на Plain Text (Обычный текст), а затем снова откроете меню **Format** (Формат), то вы сможете выбрать нужный вам формат сообщения.

**Совет** Если вы используете Word в качестве редактора сообщений электронной почты, то вы не сможете при открытом сообщении изменить его формат. Вы должны закрыть сообщение, изменить установленный в Outlook по умолчанию формат сообщения, а затем создавать ваше сообщение.



В сообщении, в меню Format (Формат), щелкните на нужном вам формате сообщения. ▶



**Совет** В Outlook Express формат Rich Text (HTML) (Формат HTML) на самом деле представляет собой только HTML, который форматируется с применением стиля для Web-страницы. В Outlook Rich Text (Формат RTF) и HTML являются двумя разными видами форматов, но Outlook Express на самом деле не имеет настоящего формата Rich Text (это просто описательная надпись).

## В Outlook не работает функция выбора подписи Signature Picker



- У вас есть три различных подписи для ваших Outlook сообщений, и вы обычно используете функцию выбора подписи Signature Picker для вставки соответствующей подписи для каждого получателя.

Вы недавно начали пользоваться Word для редактирования ваших электронных писем, и вдруг все ваши подписи исчезли.

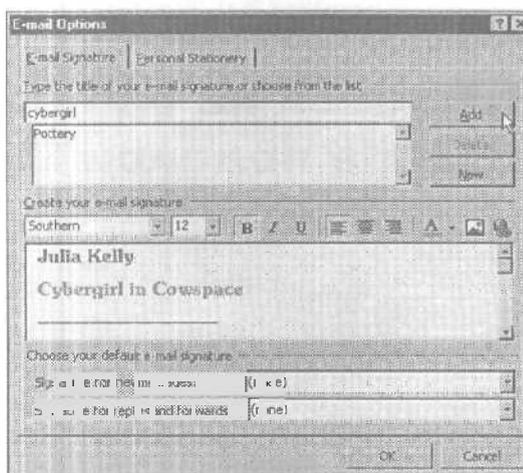
Если вы с помощью Word создаете e-mail, вы не можете использовать подписи, которые вы создали в Outlook. Вам нужно будет создавать подписи отдельно в Word. Ваши подписи из Outlook будут по-прежнему доступны в Outlook, только если вы откажетесь от использования Word в качестве редактора e-mail.

**Совет** Если вы в сообщении щелкните на меню Insert (Вставка), перейдете к Signature (Подпись), а затем щелкните на имени нужной вам подписи, вы тем самым используете функцию выбора подписи Signature Picker.

Но вы хотели бы использовать Word в качестве редактора e-mail - как же вам создать подпись электронного письма в Word?

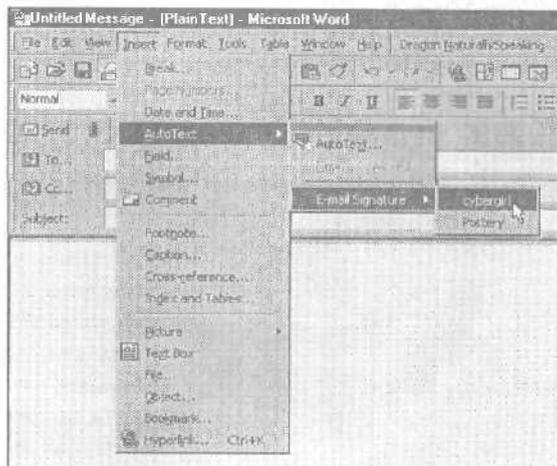
**Совет** Для включения или отключения возможности редактировать ваши электронные письма в Word щелкните на меню Tools (Сервис) в Outlook. Щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Mail Format (Сообщение) и установите или сбросьте флажок рядом с Use Microsoft Word To Edit E-mail Messages (Использовать Microsoft Word как редактор сообщений).

1. Откройте новое сообщение или документ в Microsoft Word.
2. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
3. Во вкладке General (Общие) щелкните на кнопке E-mail Options (Параметры электронной почты).
4. В диалоговом окне E-mail Options (Параметры электронной почты) щелкните на вкладке E-mail Signature (Электронная подпись).
5. Нажмите кнопку New (Создать) и введите в верхнем поле короткое имя для вашей подписи. Затем введите и отформатируйте вашу подпись в поле внизу. ►
6. Нажмите кнопку Add (Добавить) для добавления новой подписи к вашему списку имеющихся подписей при использовании Word в качестве редактора e-mail.
7. Если вы хотите, чтобы определенная подпись по умолчанию добавлялась в исходящие сообщения, а также в ответные и пересылаемые сообщения, то выберите имя этой подписи в нижней части диалогового окна.
8. Нажимайте ОК для закрытия каждого из диалоговых окон.



### Вставка подписи в случае использования Word в качестве редактора e-mail

В Word подписи сохраняются как запись в окне AutoText (Автотекст). Чтобы вставить подпись в электронное сообщение, в меню Insert (Вставка) сообщения перейдите к AutoText (Автотекст), а затем к E-mail Signature (Электронная подпись), после чего щелкните на нужной вам записи. ►



### Смена подписи в случае использования Word в качестве редактора e-mail

Если вы хотите поменять уже вставленную по умолчанию подпись в новом сообщении, то щелкните правой кнопкой мыши на подписи, а затем выберите имя подписи, на которую вы хотите заменить прежнюю. ►



### Кое-что еще о форматировании подписей

Вы можете создавать хорошие подписи с динамическим форматированием и в Outlook, и в Word, но если вы отправите такую подпись в сообщении с форматом Plain Text (Обычный текст), то адресат получит только текстовые символы. Ни цвет, ни изощренные атрибуты форматирования с сообщением переданы не будут.

Будет еще хуже, если вы отправите хорошо отформатированную подпись в формате Rich Text или в HTML получателю, а его почтовая программа не сможет прочитать формат Rich Text или HTML. Тогда вся ваша работа по форматированию предстанет перед получателем в виде длинных строк непонятного содержания.

Решением будет создание дубликатов подписи - одного полностью отформатированного варианта для тех получателей, которым вы отправили сообщение в формате Rich Text или HTML, и одного неотформатированного варианта для тех получателей, которым вы отправляете сообщения только в формате Plain Text.

## Как изменить формат кодирования сообщения

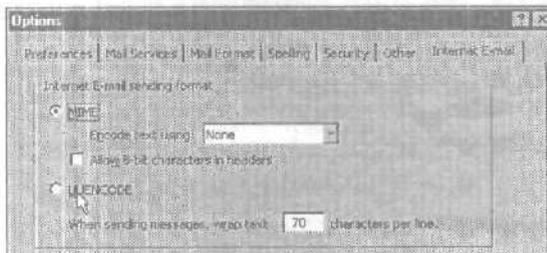
Компания, с которой вы работаете, сообщила вам, что на их почтовом сервере возникли проблемы при передаче ваших сообщений. Они попросили вас изменить в отправляемых им сообщениях формат кодирования. Это несложно сделать, если запомнить ход выполнения этой процедуры.

**Совет** Двумя самыми распространенными форматами кодирования сообщения являются MIME и Uuencode. Uuencode является старым стандартом и поддерживается большинством почтовых серверов. MIME - это относительно новый стандарт, поддерживающий передачу большого количества типа файлов. «Наилучшим» форматом кодирования является тот, который нормально работает и у вас, и у вашего корреспондента.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Internet E-mail (Электронная почта Интернета).

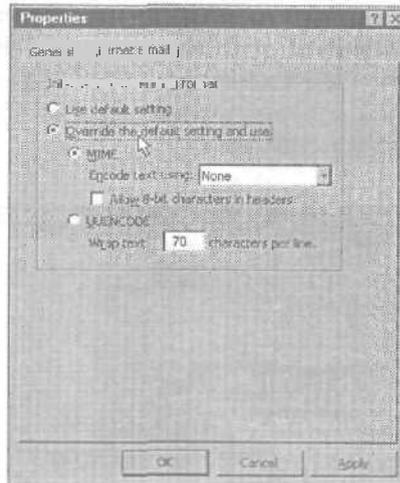
2. Ниже Internet E-mail Sending Format (Формат отправки почты Интернета) выберите MIME или UuEncode.

3. Нажмите ОК для закрытия данного диалогового окна.



Если вы использовали приведенные выше действия для переключения вашего формата кодирования, стоящего по умолчанию по просьбе получателя, то не забудьте после отправления сообщения этому получателю снова включить вашу обычную кодировку.

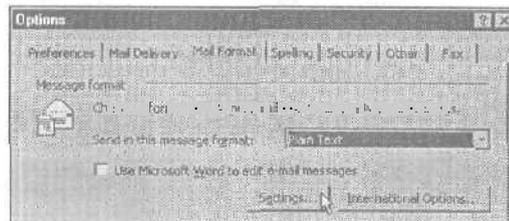
В конфигурации **Corporate/Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп) вы можете изменять кодировку для отдельного сообщения без изменения установленной по умолчанию кодировки. Для этого в сообщении щелкните на меню **file** (Файл), щелкните на **Properties** (Свойства), а затем щелкните на вкладке **Internet E-mail** (Электронная почта Интернета). Выберите опцию **Override The Default Setting And Use** (Изменить настройки по умолчанию), щелкните на нужном вам формате кода, а затем нажмите **OK**.



**В конфигурации Internet Only**

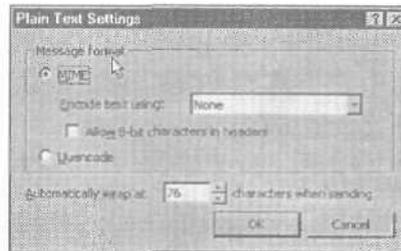
1. В меню **Tools** (Сервис) щелкните на **Options** (Параметры), и затем щелкните на вкладке **Mail Format** (Сообщение).

2. Ниже **Message Format** (Формат Сообщения) в поле **Send In This Message Format** (Отправлять в формате) щелкните на **Plain Text** (Обычный текст).



3. Нажмите кнопку **Settings** (Настройка).

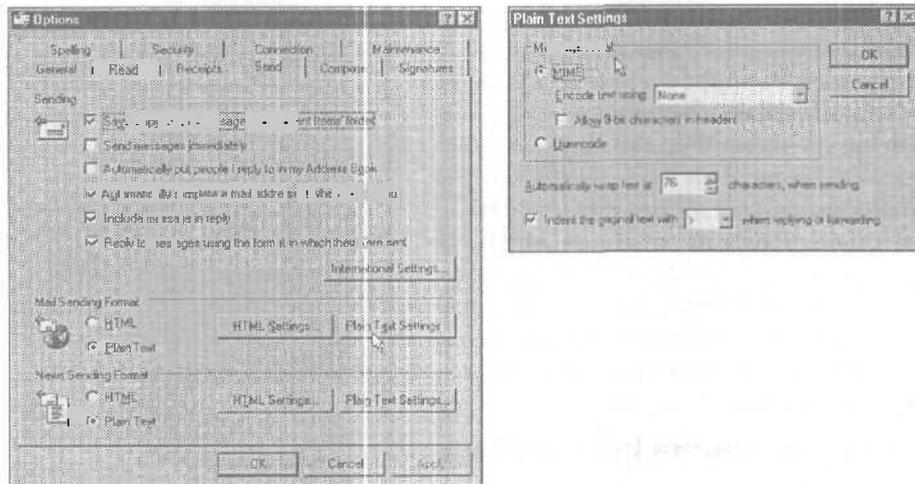
4. В диалоговом окне **Plain Text Settings** (Настройка обычного текста) выберите кодировку **MIME** или **Unicode**, а затем нажмите **OK** для закрытия каждого из диалоговых окон.



1. В меню **Tools** (Сервис) нажмите **Options** (Параметры), а затем щелкните на вкладке **Send** (Отправка сообщений).

2. Ниже **Mail Sending Format** (Формат отправляемых сообщений) нажмите кнопку **Plain Text Settings** (Настройка обычного текста). (См. левый рисунок на следующей стр.)

3. В диалоговом окне **Plain Text Settings** (Настройка обычного текста) выберите нужную вам кодировку - **MIME** или **Unicode**, а затем нажимайте **OK** для закрытия каждого диалогового окна. (См. первый рисунок на следующей стр.)



**Совет** Если вам необходимо изменить кодировку сообщений, отправляемых в группу новостей, то нажмите кнопку Plain Text Settings (Настройка обычного текста) ниже News Sending Format (Формат отправляемых новостей), а затем измените кодировку.

## Строки в сообщении переносятся неправильно

Вы получили направленное вам сообщение, в котором текст разбит на множество коротких строк (что затрудняет его прочтение). Или, возможно, вы отправили сообщение в группу новостей или на списочный сервер, а когда вы на следующий день получили краткое изложение отправленного сообщения, то, к своему огорчению, обнаружили, что в каждой строке вашего сообщения одно или два последних слова пропущены.

Проблема заключается в переносе строк в данных сообщениях. Перенос строк управляется почтовой программой, отправляющей данное сообщение. Вы не сможете полностью решить эту проблему, поскольку не в силах управлять чужими почтовыми программами, но вы сможете контролировать перенос строк в собственных исходящих сообщениях.

Пересылаемое сообщение или полученное вами ответное сообщение оказалось разбито на множество коротких строк в результате того, что почтовая программа отправителя заменила при отправке сообщения оригинальную длину строк на более короткую. Это часто случается при неоднократной пересылке сообщения.

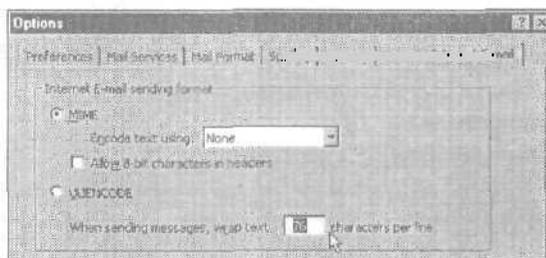
Если вы отправляете сообщение с переносом текста в конце каждой строки, то вы тем самым отправляете сообщение с определенной длиной строки, и получающая почтовая программа скорее будет урезать текст в строках, чем переносить их.

Вы можете изменить длину переносимой строки для текста в ваших исходящих сообщениях. Короткие строки с большей вероятностью останутся нетронутыми, когда другие будут отвечать на ваше сообщение или пересылать его. Но более короткие строки могут привести к переносу строк в сообщениях, на которые вы отвечаете или которые вы пересылаете. Если установленный по умолчанию автоматический перенос текста на 76 знаков работает у вас некорректно, то поэкспериментируйте, пока не найдете длину строки, которая будет для вас наиболее подходящей.

### Outlook Express В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп)

1. В меню **Tools** (Сервис) щелкните на **Options** (Параметры).

2. Щелкните на вкладке **Internet E-mail** (Электронная почта Интернета) и в ней под **E-mail Sending Format** (Формат отправки почты Интернета) установите максимальное число знаков в строке для исходящих сообщений. ►



3. Нажимайте **ОК** для закрытия каждого диалогового окна.

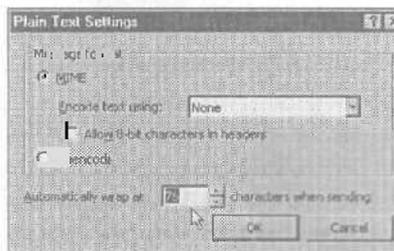
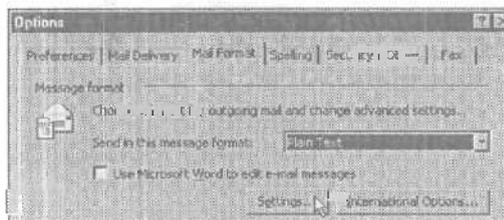
### В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет)

1. В меню **Tools** (Сервис) щелкните на **Options** (Параметры).

2. Щелкните на вкладке **Mail Format** (Электронная почта) и в ней под **Message Format** (Формат сообщения) в поле **Send In This Message Format** (Отправлять в формате) выберите **Plain Text**

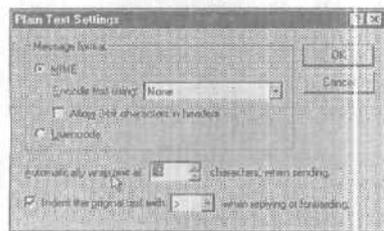
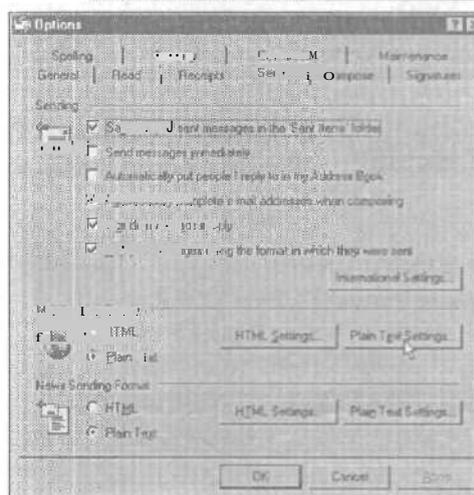
(Обычный текст) и затем нажмите кнопку Settings (Параметры).

3. В диалоговом окне Plain Text Settings, в поле Automatically Wrap At установите максимальное число символов в строках исходящих сообщений. Затем нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.



1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Send (Отправка сообщений). Под Mail Sending Format (Формат отправляемых сообщений) нажмите кнопку Plain Text Settings (Настройка обычного текста).

2. В диалоговом окне Plain Text Settings в поле Automatically Wrap Text At (Автоматический перенос текста на) установите максимальное число знаков в строке для исходящих сообщений. Затем нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.



**Совет** Если вам нужно изменить число знаков в строке для сообщений, отправляемых в группу новостей, то ниже News Sending Format (Формат отправляемых новостей) нажмите кнопку Plain Text Settings (Настройка обычного текста) и измените число знаков в строке.

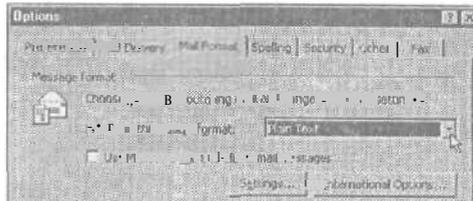
# Как изменить установленный по умолчанию формат сообщения

Вы обычно отправляете сообщения e-mail в формате HTML. Но недавно несколько деловых партнеров попросили вас отправлять им почту в формате Plain Text (Обычный текст) - они считают, что это более деловой и строгий формат, и что в нем меньше вероятность появления вирусов. Вы хотите выполнить просьбу, но забыли, как изменить формат сообщения, установленный по умолчанию, или вы всегда отправляете сообщения в формате Plain Text (Обычный текст), но ваш новый работодатель любит получать хорошо отформатированные электронные сообщения с использованием цвета.

**Outlook 2000** 1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Mail Format (Сообщение).

2. В поле Send In This Message Format (Отправлять в формате) щелкните на установленном по умолчанию формате Plain Text (Обычный текст), **Microsoft Outlook Rich Text** (Формат Microsoft Outlook RTF) или HTML ▶

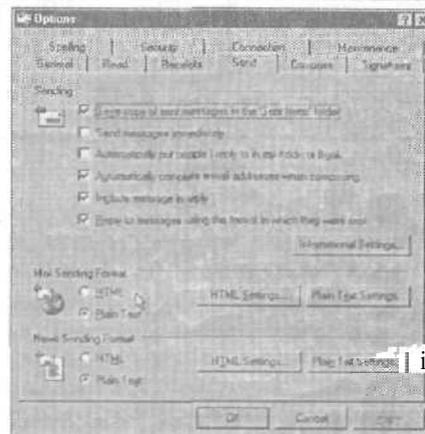
3. Нажмите ОК.



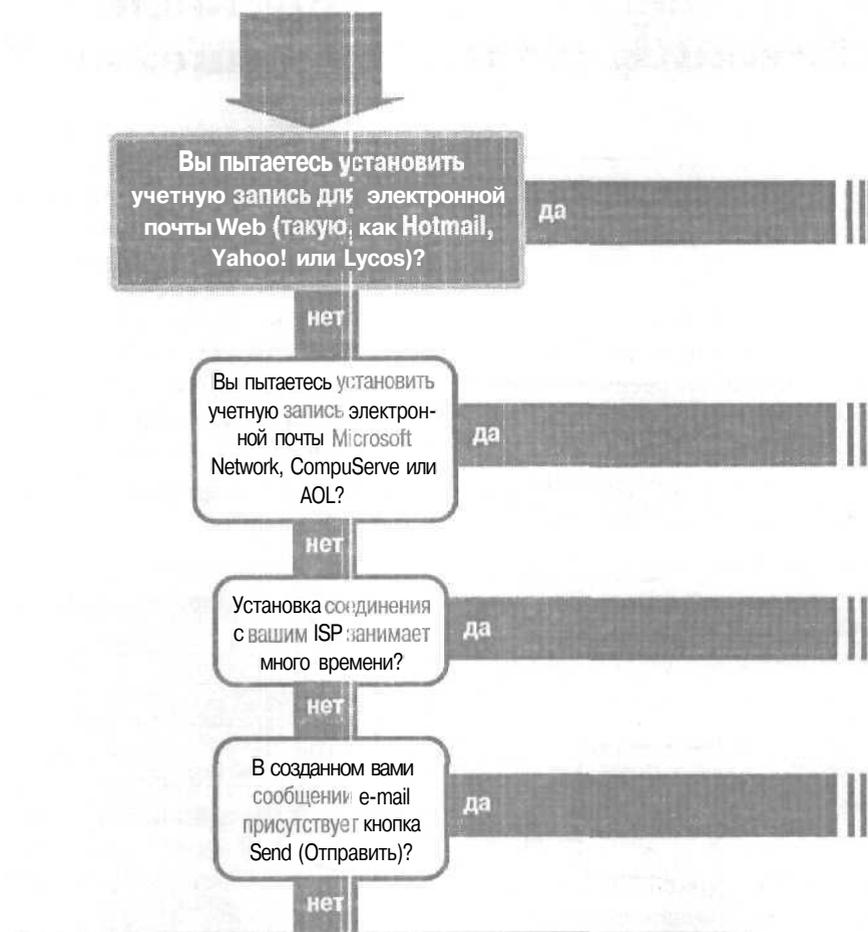
**Outlook Express** 1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Send (Отправка сообщений).

2. Ниже Mail Sending Format (Формат отправляемых сообщений) щелкните на нужном вам формате сообщения. ▶

3. Нажмите ОК.



**Совет** Если вы пользуетесь группами новостей, вы можете выбирать формат для отправляемых сообщений в группы новостей в разделе News Sending Format (Формат отправляемых новостей). В большинстве случаев вам понадобится отправлять сообщения в группы новостей в формате Plain Text (Обычный текст), поскольку большинство получателей ваших сообщений не смогут прочитать их в формате HTML.



**Решение проблемы...**

Если в верхнем левом углу не присутствует кнопка Send (Отправить), значит, у вас нет установленных учетных записей электронной почты, через которые Outlook/Outlook Express мог бы отправлять почту.

Для установки учетных записей электронной почты найдите местного поставщика услуг Internet (Internet Service Provider) и установите с его помощью учетную запись Internet. ISP подробно объяснит вам, как настроить Outlook/Outlook Express для отправки сообщений через новую учетную запись (если они не смогут вам объяснить, как настроить Outlook/Outlook Express, найдите другого ISP).

Вы сможете найти поставщика услуг Internet в Желтых Страницах (Yellow Pages), но лучше воспользоваться рекомендациями друзей или партнеров по бизнесу.

# E-mail, учетные записи

## Перейдите к...

Я не могу установить  
учетную запись Web,  
стр. 96

## Перейдите к...

Не удается установить учетную запись  
электронной почты Microsoft Network, AOL  
или CompuServe, стр. 99

## Перейдите к...

Установка соединения  
занимает много време-  
ни, стр. 94

Ваша учетная запись  
электронной почты с  
местным ISP работает  
нормально?

да

Ваш ISP изменил  
информацию о  
почтовом сервере?

да

## Перейдите к...

Моя учетная запись  
электронной почты  
не работает, стр. 92

нет

## Перейдите к...

Моя учетная запись  
электронной почты не ра-  
ботает, стр. 92

### Если решение не найдено

Просмотрите следующие главы:

E-mail, отправление, стр. 51

E-mail, импортирование адресов, стр. 43

Многопользовательский режим, стр. 195

Либо обратитесь к общим рекоменда-  
циям по разрешению проблем на стр. 12.

# Моя учетная запись электронной почты не работает

Вы установили учетную запись электронной почты для ISP, и он предоставил вам всю информацию, необходимую для создания учетной записи в Outlook или Outlook Express, но по каким-то причинам ваша новая учетная запись электронной почты не работает.

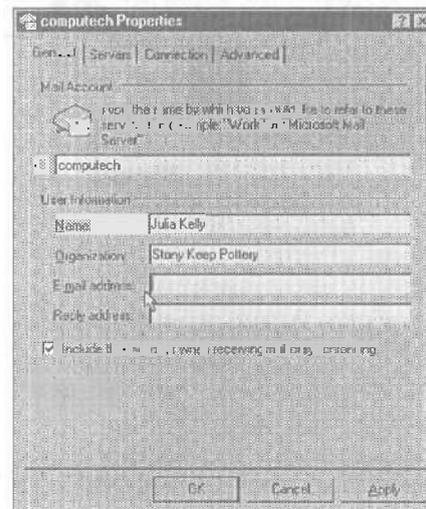
**Совет** Записывайте всю информацию об учетной записи, предоставляемую вашим ISP, в 33 метки Outlook, чтобы в случае необходимости вы смогли ее быстро найти.

Возможно, ваш ISP изменил некоторую информацию для вашей учетной записи, такую, как имена серверов входящей и исходящей почты, и вы не знаете, где отразить эти изменения.

Вся информация о вашей учетной записи ISP содержится всего в одном диалоговом окне, и вы можете проверить ее и в случае необходимости изменить.

Чтобы проверить (или изменить) существующую в вашей учетной записи информацию:

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи); в Outlook в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп) щелкните на Services (Службы).
2. Щелкните на имени вашей учетной записи, а затем нажмите кнопку Properties (Свойства).
3. На вкладке General (Общие) убедитесь, что у вас правильно введены имя и адрес e-mail. fe.
4. На вкладке Servers (Серверы) убедитесь, что адреса серверов Incoming Mail (Входящая почта) и Outgoing Mail (Исходящая



почта) правильны и не содержат ошибок. (В именах серверов не должно быть пробелов.) fe.

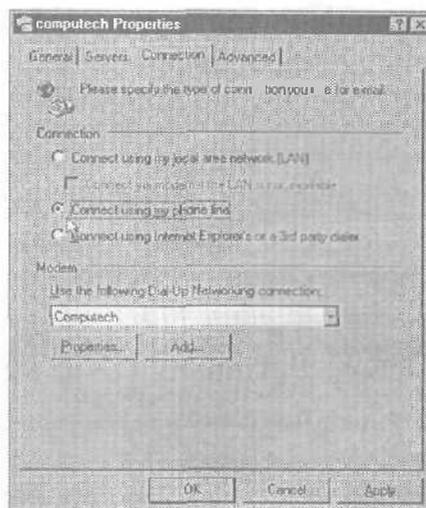
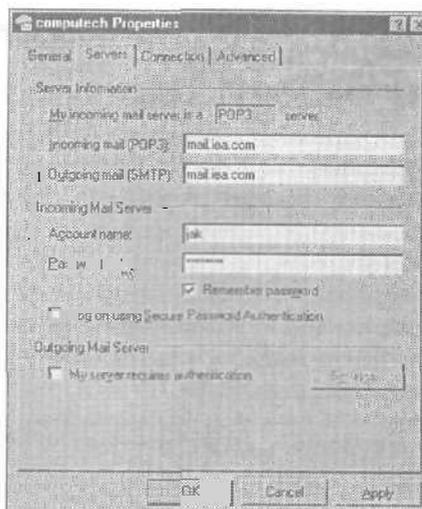
Сотрите и заново введите ваши данные Account Name (Учетная запись) и Password (Пароль). (В некоторых именах учетных записей и паролей чередуются строчные и прописные символы. Если это относится и к вашему имени учетной записи и паролю, то убедитесь, что строчные и прописные символы не перепутаны и введены правильно.)

Если ваша учетная запись электронной почты требует при входе в сеть вводить аутентификационный пароль безопасности, то проверьте, установлен ли у вас флажок рядом с Log On Using Secure Password Authentication (Использовать безопасное подтверждение пароля (SPA)).

Если ваш ISP сообщил, что вам нужно вводить пароль при входе на сервер исходящей почты, то поставьте флажок рядом с My Server Requires Authentication (Проверка подлинности пользователя), нажмите кнопку Settings (Настройка) и проверьте правильность настроек для вашего сервера Outgoing Mail Server (Сервер исходящей почты).

5. На вкладке Connection (Подключение) убедитесь в правильности выбранной опции соединения. Если вы устанавливаете соединение через модем вашего компьютера, то установите флажок рядом с Connect Using My Phone Line (Через телефонную линию). ►

Если вы используете Outlook Express, то соединяетесь через установленное по умолчанию соединение для браузера Internet Explorer. (Если вам нужно использовать другое удаленное соединение e-mail для вашей учетной записи Outlook Express, то установите флажок рядом с Always

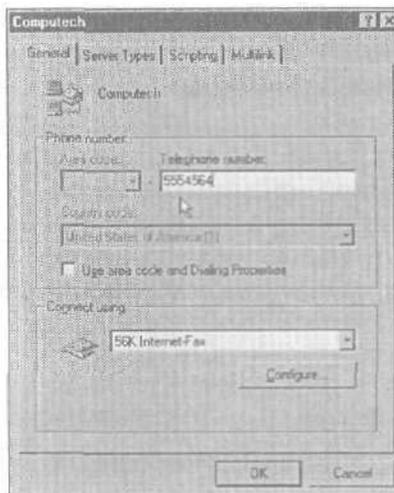


Connect To This Account Using (Использовать по умолчанию) и щелкните на соединении из списка.)

Если вы подключаетесь через телефонную **линию**, то ниже Use The Following Dial-Up Networking Connection (Использовать следующее удаленное соединение) нажмите кнопку Properties (Свойства) и на вкладке General (Общие) проверьте телефонный номер. Если он правилен, нажмите Cancel (Отмена); если нет, введите правильный номер телефона и нажмите OK. ►

6. На вкладке Advanced (Дополнительно) не делайте никаких изменений, пока ваш ISP или сетевой администратор не укажет, что точно нужно сделать. В большинстве случаев установки по умолчанию подойдут.

Если ваша учетная запись все еще не работает после того, как вы проверили и скорректировали информацию в диалоговом окне учетной записи Properties (Свойства), то позвоните вашему ISP и попросите, чтобы вас провели через все настройки Outlook шаг за шагом.



## Установка соединения занимает много времени



Outlook или Outlook Express дозванивается до вашего поставщика услуг Internet (ISP), но установка соединения занимает слишком много времени. Есть несколько настроек, которые могут замедлять установку вашего соединения. Проверьте (и если нужно измените) эти настройки соединения.

### Outlook 2000 В конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет)

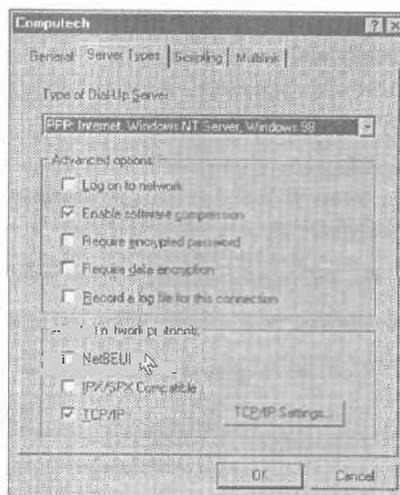
1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).
2. На вкладке Mail (Почта) щелкните на имени вашей учетной записи, а затем нажмите кнопку Properties (Свойства).

3. На вкладке Connection (Подключение) ниже Modem (Модем) щелкните на имени учетной записи, а затем нажмите кнопку Properties (Свойства).

4. Во вкладке Server Types (Сеть): ▶

- Снимите флажок с Log On To Network (Подключение к сети).
- Снимите флажок с NET BEUI.
- Снимите флажок с IPX/SPX Compatible (Совместимость с IPX/SPX).

5. Нажмите ОК, ОК и Close (Закреть) для закрытия всех диалоговых окон.



### В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).

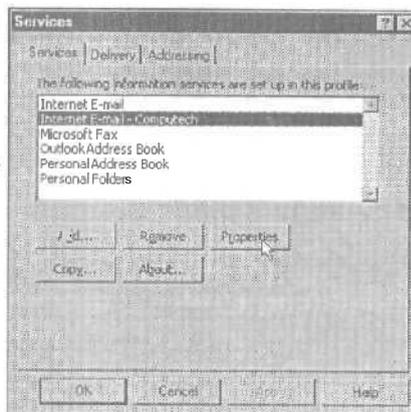
2. На вкладке Services (Службы) щелкните на имени учетной записи Internet и затем нажмите кнопку Properties (Свойства). ▶

3. На вкладке Connection (Подключение) ниже Modem (Модем) щелкните на имени вашей учетной записи и затем нажмите кнопку Properties (Свойства).

4. На вкладке Server Types (Сеть):

- Снимите флажок с Log On To Network.
- Снимите флажок с NET BEUI.
- Снимите флажок с IPX/SPX Compatible.

5. Нажмите ОК, ОК и Close (Закреть) для закрытия всех диалоговых окон.



1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).

2. На вкладке Mail! (Почта) щелкните на имени вашей учетной записи и затем нажмите кнопку Properties (Свойства).

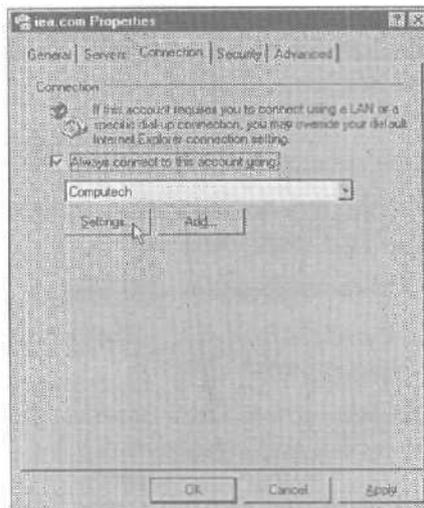
3. На вкладке **Connection (Подключение)** ниже **Modem (Модем)** установите флажок **рядом с Always Connect To This Account Using (Подключаться, используя)**.

4. Щелкните на имени вашей учетной записи и затем нажмите кнопку **Settings (Настроить)**.

5. На вкладке **Server Types (Серверы)**:

- Снимите флажок **с LogOn To Network**.
- Снимите флажок **с NET BEUI**.
- Снимите флажок **с IPX/SPX Compatible**.

6. Нажмите **ОК, ОК** и **Close (Заккрыть)** для закрытия всех диалоговых окон.



## Я не могу установить учетную запись Web

Вы хотите установить Hotmail, Yahoo! или другую, основанную на Web, учетную запись электронной почты (поскольку они бесплатные!), или у вас уже есть учетная запись электронной почты для Web, и вы хотите использовать ее в Outlook или Outlook Express. Но вы не знаете, как ее установить или уже пробовали, но ничего не получилось. Учетные записи электронной почты Web отличаются от обычных учетных записей электронной почты поставщика услуг Internet (ISP) тем, что сообщение отправляется через Web-страницу, а не через почтовый Internet-сервер. Сообщения на основе Web не связаны с другими папками Outlook, как обычные ISP-сообщения, и, соответственно, не могут резервироваться и архивироваться.

**Совет** Хотя основанные на Web учетные записи электронной почты бесплатны, вы все равно должны иметь учетную запись удаленного соединения Internet для подключения к почтовой программе, основанной на Web.



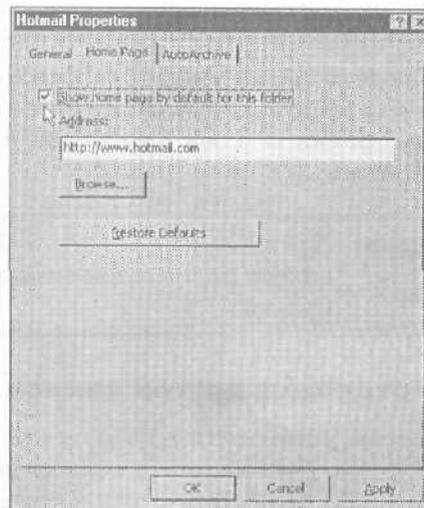
## В конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)

Учетные записи электронной почты на основе Web не так полнофункциональны в Outlook, как учетные записи электронной почты, основанные на Internet-серверах. Учетные записи электронной почты на основе Web работают через Web-страницу, а не через почтовый Internet-сервер. Но вы можете получить доступ в Hotmail или какой-либо другой учетной записи e-mail на основе Web через Outlook тем же путем, каким вы открываете в Outlook Web-страницу. Учетная запись на основе Web уже должна существовать (она обычно устанавливается через домашнюю страницу учетной записи).

Чтобы создать в Outlook простой доступ к учетной записи e-mail на основе Web:

1. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок).
2. Правой кнопкой мыши щелкните на Outlook Today (Outlook сегодня), а затем щелкните на New Folder (Создать папку).
3. Присвойте имя папке (Hotmail, Yahoo! или любое другое имя для вашей папки - учетной записи на основе Web).
4. Правой кнопкой мыши щелкните на новой папке, а затем нажмите Properties (Свойства).
5. В диалоговом окне папки Properties (Свойства) на вкладке Home Page (Домашняя страница) в поле Address (Адрес) введите URL для данной учетной записи Web-страницы (например, если это учетная запись Hotmail, то введите <http://www.hotmail.com>).
6. Установите флажок рядом с Show Home Page By Default For This Folder (Показывать по умолчанию домашнюю страницу).

Для доступа к учетной записи откройте новую папку. Когда вы это сделаете, Outlook использует ваше Internet-соединение для отображения домашней страницы учетной записи в окне Outlook.



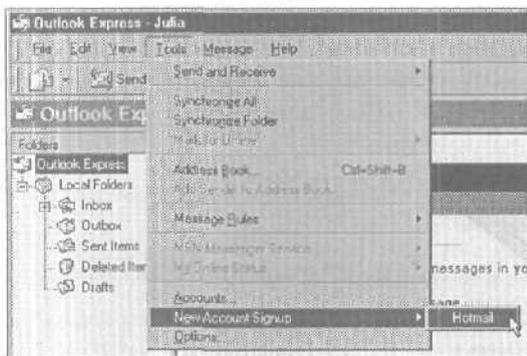


Для установки любой учетной записи электронной почты на основе Web в Outlook Express вы должны уже иметь удаленное соединение с Internet, установленное в Internet Explorer.

## Установка учетной записи Hotmail

Для установки учетной записи Hotmail в меню Tools (Сервис) перейдите к New Account Signup (Получить учетную запись) и щелкните на Hotmail. ►

1. Outlook Express начнет дозваниваться до вашего ISP для соединения с Internet. Следуйте шагам мастера установки для создания своей учетной записи.



**Совет** Если у вас уже есть учетная запись Hotmail, и вам нужно установить ее на новый компьютер, то сначала создайте удаленное соединение с Internet на новом компьютере. Затем следуйте шагам мастера из следующего раздела «Установка другой записи на основе Web».

После создания учетной записи Hotmail следуйте действиям, приведенным в следующем разделе «Установка другой записи на основе Web» для настройки Outlook Express на использование новой учетной записи Hotmail.



**Совет** Для добавления в панель Outlook ярлыка к вашей папке откройте список папок и перетащите значок из списка папок в панель Outlook.

## Установка другой записи на основе Web

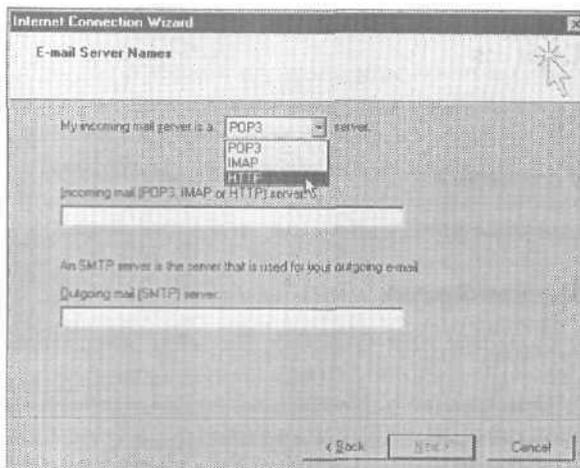
Чтобы установить другую учетную запись на основе Web в Outlook Express, учетная запись должна уже существовать (она обычно устанавливается через Web-страницу учетной записи).

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).

2. Нажмите кнопку Add (Добавить) и затем щелкните на Mail (Почта). Следуйте указаниям мастера и вводите всю необходимую информацию.

3. На третьем шаге мастера щелкните на HTTP в поле со списком My Incoming Mail Server Is A (Сервер входящих сообщений). ►

Выполните оставшиеся шаги мастера и внесите требуемую информацию в свою учетную запись.



**Совет** Если вы не видите Hotmail в меню New Account Signup (Получить учетную запись) или HTTP в поле со списком My Incoming Mail Server Is A (Сервер входящих сообщений), значит, в вашем реестре Windows отключена настройка почты HTTP. Попробуйте переустановить или обновить Internet Explorer. Если это не сделает доступными типы серверов Hotmail и HTTP, то обратитесь за помощью к статье Q24184 из сборника Microsoft Knowledge Base по адресу <http://www.search.support.microsoft.com/kb>.

## Не удается установить учетную запись электронной почты Microsoft Network, AOL или CompuServe

У вас имеется учетная запись от America Online (AOL) или учетная запись от Microsoft Network или CompuServe, но у вас есть затруднения с отправкой или получением e-mail через эту учетную запись в Outlook (или Outlook Express). Вы сможете, либо не сможете решить эту проблему в зависимости от того, какую из этих программ вы пытаетесь использовать.

## AOL

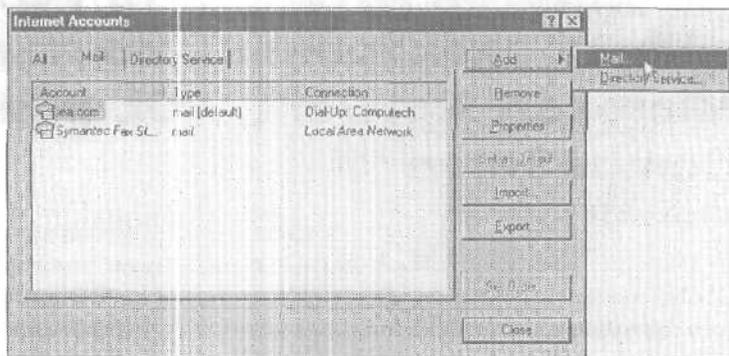
Если вы получили учетную запись от службы AOL, то решить эту проблему нельзя. Как уже упоминалось в этой книге, AOL использует свою собственную систему e-mail, которая не совместима с Internet-стандартами, поддерживаемыми такими программами e-mail, как Outlook, Outlook Express и др. Другими словами, вы можете получать e-mail только через программное обеспечение AOL.

## CompuServe

С Outlook или Outlook Express вы можете использовать только CompuServe 2000 5.0 (или выше). Если у вас имеется более ранняя версия CompuServe, то необходимо будет обновить ее, прежде чем вы сможете использовать Outlook или Outlook Express для отправки или получения e-mail через эту учетную запись. Кроме того, в Outlook вы можете использовать учетную запись CompuServe 2000 только в конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).

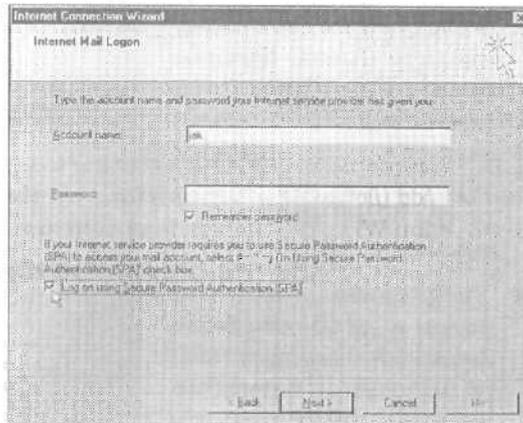
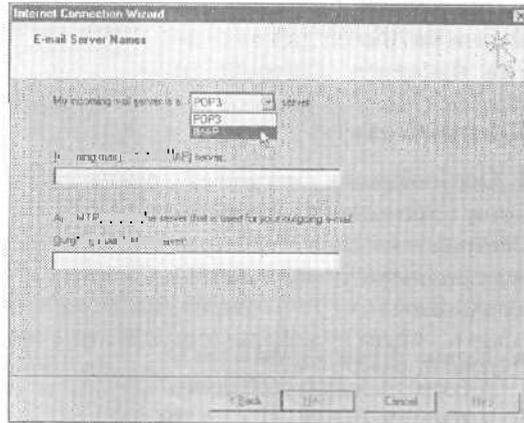
Для установки вашей учетной записи CompuServe 2000 в Outlook (в конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет)) или Outlook Express следуйте обычной процедуре установки учетной записи, но при этом необходимо сделать несколько специфических настроек.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).
2. В диалоговом окне Internet Accounts (Учетные записи в Интернете) щелкните на кнопке Add (Добавить) и затем нажмите Mail (Почта) для открытия Internet Connection Wizard (Мастер подключения к Интернету). ▼



3. Для установки учетной записи следуйте указаниям мастера и по мере его запросов используйте следующие настройки:

- В окне My Incoming Mail Server Is A (Сервер входящих сообщений) выберите IMAP (рисунок показывает диалоговое окно в Outlook, а поскольку Outlook не может установить учетную запись электронной почты HTTP [на основе Web], в поле со списком My Incoming Mail Server Is A (Сервер входящих сообщений) отсутствует возможность выбора HTTP).
- В следующих двух полях введите имена. Именем сервера для входящей почты будет *imap.cs.com*, а именем сервера для исходящей почты будет *smtp.cs.com* (если CompuServe не предложит иное). fe».
- Установите флажок рядом с **Log On Using Secure Password Authentication (SPA) (Использовать безопасное подтверждение пароля (SPA))**.
- Выберите опцию **Connect Using My Phone Line (С помощью телефонной линии)**.



**Совет** За дополнительной информацией относительно вашей учетной записи электронной почты CompuServe 2000 свяжитесь со службой технической поддержки CompuServe.

## Microsoft Network

Чтобы использовать Outlook или Outlook Express с Microsoft Network (MSN), вы должны использовать Microsoft Network 2.5 или выше. Кроме того, в Outlook вы можете использовать свою учетную запись Microsoft Network только в конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет).

Для установки учетной записи Microsoft Network 2.5 в Outlook (конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет)) или Outlook Express, следуйте обыч-

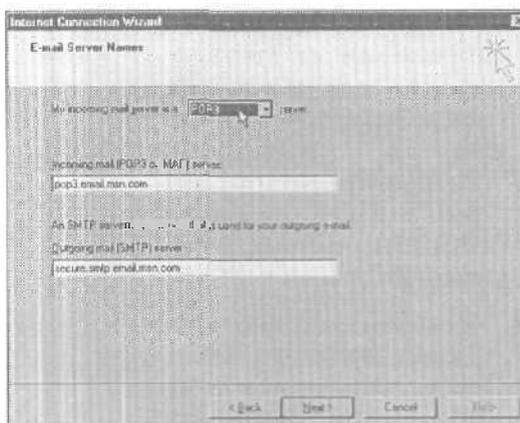
ной процедуре установки учетной записи, но при этом вам потребуется сделать несколько специфических настроек.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).

2. В диалоговом окне Internet Accounts (Учетные записи Интернета) щелкните на кнопке Add (Добавить) и затем нажмите Mail (Почта) для открытия Internet Connection Wizard (Мастер подключения к Интернету).

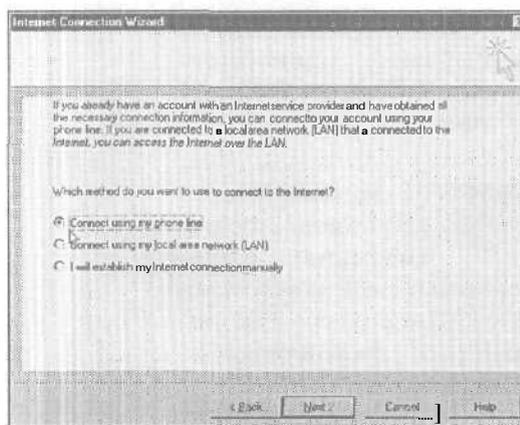
3. Для установки учетной записи следуйте указаниям мастера и по мере его запросов используйте следующие настройки:

- В окне My Incoming Mail Server 1 A (Сервер входящих сообщений) выберите POP3.



- В следующих двух полях введите имена. Именем сервера для входящей почты будет *pop3.email.msn.com*, а именем сервера для исходящей почты будет *secure.smtp.email.msn.com*.

- **Установите** флажок рядом с **Log On Using Secure Password Authentication (SPA) (Использовать безопасное подтверждение пароля (SPA))**.

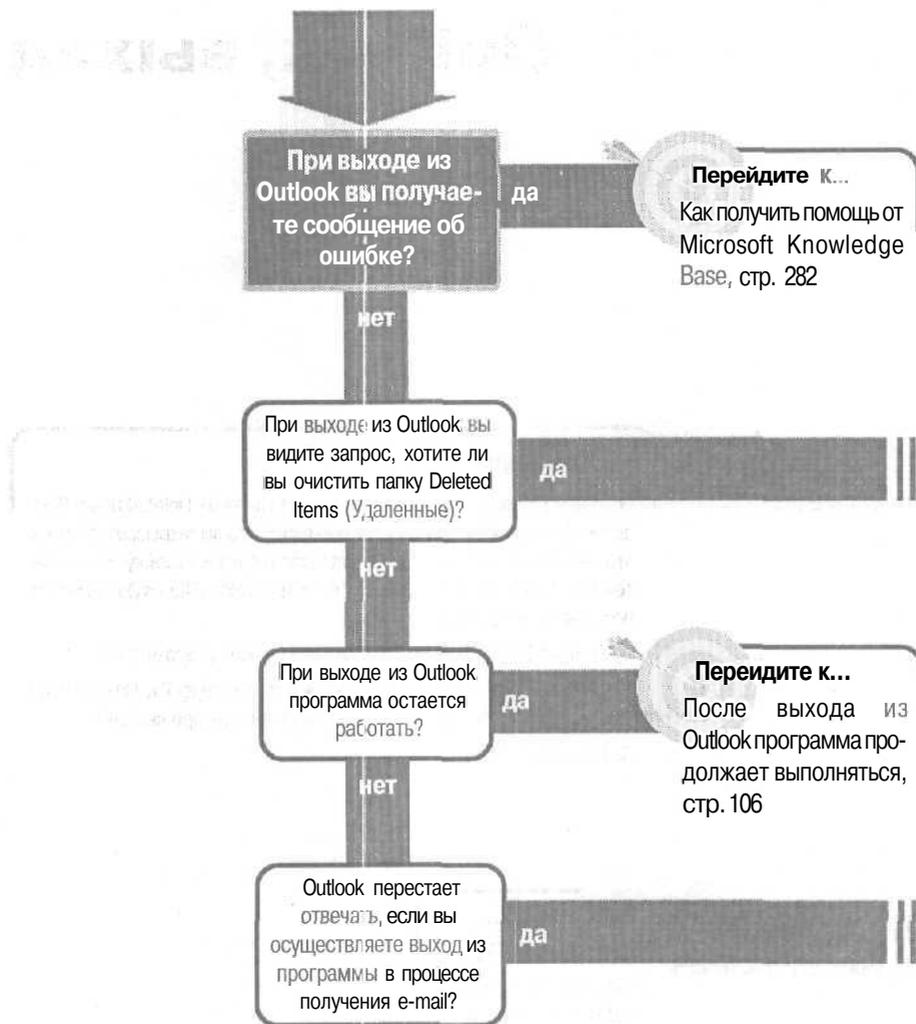


- **Выберите** опцию **Connect Using My Phone Line (С помощью телефонной линии)**.



**Совет** За дополнительной информацией относительно вашей учетной записи электронной почты Microsoft Network обратитесь в службу технической поддержки Microsoft Network.





**Если решение не найдено**

Посмотрите следующие главы:  
Сообщения об ошибке, стр. 279  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Outlook, выход

## Решение проблемы...

Если вам досаждают предложение очистить папку Deleted Items (Удаленные), которое появляется каждый раз, когда вы закрываете Outlook, это легко можно устранить, изменив всего одну настройку. Ваши удаленные элементы будут оставаться в папке Deleted Items (Удаленные), пока вы их не удалите.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке Other (Другое) сбросьте флажок Empty The Deleted Items Folder Upon Exiting (Очищать папку «Удаленные» при выходе).
3. Нажмите ОК.

## Перейдите к...

Если выйти из Outlook при загрузке e-mail, Outlook «зависает»,  
стр. 107

## После выхода из Outlook программа продолжает выполняться

У вас открыто несколько программ, все они занимают место в памяти, и это начинает тормозить работу вашего компьютера, поэтому вы решили выйти из ряда программ, в том числе и из Outlook. Однако Outlook не дает вам этого сделать; она продолжает работать и использовать часть памяти вашего компьютера.

Outlook может продолжать выполняться по следующим причинам:

- Если у вас остается открытым и свернутым один из элементов Outlook, например, сообщение e-mail.
- Если данные Outlook использует программа Visual Basic for Application (VBA) или Visual Basic (VB).
- Если у вас запущена программа Office, которая пытается сделать запись в журнал Outlook Journal.
- Если у вас установлена программа Symantec WinFax Pro версии 9.02.

---

**Совет** Если у вас запущена программа Symantec WinFax Pro версии 9.02 (не путать с Symantec Fax Starter Edition, входящей в состав Outlook, - это полная версия WinFax), вам нужно перейти на более новую версию, обратившись по адресу [www.symantec.com/techsupp/files](http://www.symantec.com/techsupp/files),

---

Выйдите из Outlook, проверьте, по-прежнему ли выполняется Outlook или какие-либо другие программы, которые могут использовать Outlook, а затем выйдите из них.

1. В меню File (Файл) щелкните на Exit (Выход), чтобы выйти из Outlook.
2. Нажмите **[Ctrl] + [Alt] + [Del]**, чтобы открыть диалоговое окно **Close Program (Завершение работы программы)**.
3. В диалоговом окне **Close Program (Завершение работы программы)** просмотрите список программ на предмет использования ими Outlook (например, Inbox (Входящие) - Microsoft Outlook). В этом списке вы также увидите, какие программы, которые могут использовать Outlook, выполняются и остаются открытыми.
4. Щелкните на имени программы (например, Inbox (Входящие) - Microsoft Outlook), а затем щелкните на End Task (Завершить задачу).
5. Щелкните на **Cancel (Отмена)**, чтобы закрыть диалоговое окно **Close Program (Завершение работы программы)**.

**Внимание** Не щелкайте на кнопке Shut Down (Завершить работу) - тем самым вы выйдете из Windows, оставив программы выполняться, что неблагоприятно для работы Windows.

## Если выйти из Outlook при загрузке e-mail, Outlook «зависает»

Вы вернулись на работу после отпуска, и вас ждет обширная почта, накопившаяся за время вашего отсутствия. Вы не хотите ждать, пока все эти многочисленные сообщения e-mail будут загружены на ваш компьютер, поэтому вы выходите из Outlook (или, быть может, вы непредумышленно щелкнули на кнопке [X] и вышли из Outlook). Outlook отключается. Он не будет реагировать на любые ваши щелчки мышью и нажатия клавиш - он просто «зависает». Это присущая Outlook программная ошибка. Если вы попытаетесь выйти из Outlook (в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)) при загрузке большого массива сообщений e-mail в фоновом режиме, Outlook может перестать отвечать.

1. Нажмите [Ctrl] + [Alt] + [Del]. Все три клавиши следует нажимать вместе и делать это один раз (если вы нажмете их большее число раз, то перезагрузите Windows).
2. В диалоговом окне Close Program щелкните на Inbox (Входящие) – Microsoft Outlook, а затем щелкните на кнопке End Task, чтобы выйти из Outlook.
3. Запустите Outlook снова и не выбирайте вашу почту, пока у вас не появится время, чтобы полностью загрузить все имеющиеся сообщения e-mail.

**Совет** Чтобы не дать этой программной ошибке проявиться, всегда следует подождать, пока все ваши сообщения будут загружены (т.е. пока не появится сообщение Delivery Complete (Доставка завершена)), прежде чем выйти из Outlook.

Если у вас есть несколько сообщений, которые нужно загрузить немедленно, вы можете переключиться в конфигурацию Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп) и воспользоваться режимом удаленного доступа к почте Remote Mail для загрузки этих важных сообщений. Менее важные сообщения могут подождать, когда у вас появится время.

Если вы не знаете, как переключиться в другую конфигурацию, обратитесь к разделу «Как изменить конфигурацию Outlook», стр. 190.

При печати Календаря выводятся конфиденциальные записи, которые вы не хотели бы распечатывать?

да

нет

Ваш принтер не печатает все страницы Календаря полностью?

да

**Перейдите к...**

Принтер не печатает все страницы Календаря, стр. 110

нет

Текст в распечатанном Календаре за неделю или за месяц обрезается?

да

**Перейдите к...**

Текст в распечатанном календаре обрезается, стр. 112

нет

При печати мероприятий на месяц можете ли вы печатать только нужные вам даты?

да

Вы можете напечатать список ваших контактов?

да

нет

нет

**Перейдите к...**  
Outlook печатает на странице больше дат, чем нужно, стр. 115

**Решение проблемы...**

Есть две причины, по которым вы можете получить при печати отдельные контакты вместо полного их списка: в диалоговом окне Print (Печать) установлен флажок Memo Style (Заметки); или выбран единственный контакт, а в диалоговом окне Print (Печать) установлена опция Only Selected Items (Только выделенные строки).

В диалоговом окне Print (Печать) проверьте, что выбор, сделанный вами в разделах Print Style (Стиль печати) и Print Range (Печатать) соответствует тому, что вы хотите получить.

**Если решение не найдено**  
Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Вывод на печать

## Решение проблемы...

В диалоговом окне Print (Печать) установите флажок Hide Details Of Private Appointments (Не отображать сведения о личных встречах). Любая встреча или событие, для которых вы установили флажок Private (Частная), будет напечатана как «Конфиденциальная встреча».

Вы можете напечатать список номеров телефонов контактов, включающий адреса?

да

Вы можете распечатать список только определенных контактов?

нет

нет

## Перейдите к...

Как сделать, чтобы список телефонов включал адреса, стр. 116

## Решение проблемы...

Выполните фильтрацию вашего представления, чтобы отобразить только те элементы, которые вы хотите напечатать, а в диалоговом окне Print (Печать) щелкните на кнопке выбора All Items (Все строки).

Или воспользуйтесь клавишами **Shift** или **Ctrl** для выделения определенных контактов, которые вы хотите включить в распечатываемый список, а в диалоговом окне Print (Печать) щелкните на кнопке выбора Only Selected Items (Только выделенные строки).

# Принтер не печатает все страницы Календаря



Вы настроили ваш Календарь для печати мероприятий за шесть месяцев. Вы посылаете его на принтер, а он печатает одну или две страницы, а затем перестает печатать. Бумага в принтере имеется, так в чем же дело?

Здесь есть две вероятные возможности: у вашего принтера маловато памяти, чтобы распечатать все, что вы хотите, либо вам нужно установить полную область дат для печати.

## Память принтера

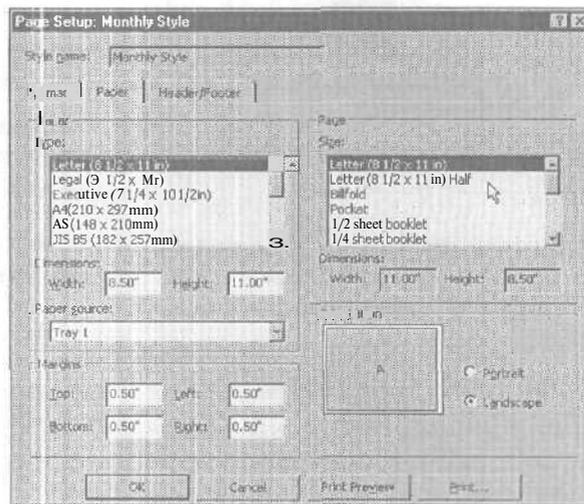
Если вы выбираете печать на бумаге особого размера, например, при использовании стилей Franklin Day Planner или Day Runner, некоторым принтерам не хватает памяти, чтобы распечатать все страницы. Они печатают столько, сколько могут, а затем прекращают печать (некоторые принтеры при этом выдают уведомление об ошибке «Overrun» [«выход за пределы»]).

Чтобы выяснить, является ли причиной проблемы память принтера, попробуйте распечатать ваши страницы с использованием простых размеров страниц, таких, как Letter или Letter Half.

Чтобы установить другой размер страницы:

1. В меню File (Файл) укажите на Page Setup (Параметры страницы), а затем щелкните на нужном стиле печати.

2. На вкладке Paper (Бумага) в разделе Page (Страница) в списке Size (Размер) щелкните на одном из размеров в начале списка.



3. Щелкните на кнопке Print (Печать).

4. В диалоговом окне Print (Печать) нажмите ОК.

Если страницы более простого размера печатаются без проблем, вы можете либо осуществить печать на простых страницах и склеить их, либо осуществить печать на другом принтере, либо установить дополнительную память для вашего принтера.

## Область дат

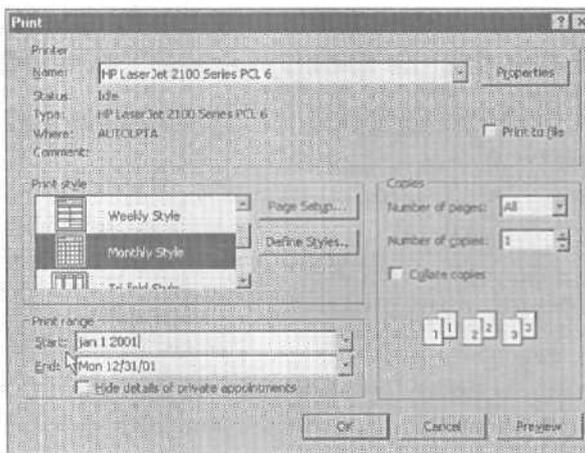
Другая причина, по которой ваш принтер может не печатать все нужные вам страницы, - это область печати, установленная вами в диалоговом окне Print (Печать),

Если вы хотите распечатать, например, ежемесячные страницы календаря на весь 2001 год, вам необходимо задать полный диапазон месяцев.

Чтобы задать даты для области печати:

1. В меню File (Файл) щелкните на Print (Печать).

2. В диалоговом окне Print (Печать) в разделе Print Range (Область печати) щелкните на стрелке рядом с полем Start (Начало) и щелкните на дате, с которой вы хотите начать печать календаря. (Если дата начала находится в отдаленном будущем, быстрее будет ввести дату в поле Start (Начало) - например, Jan 1 2001). ►

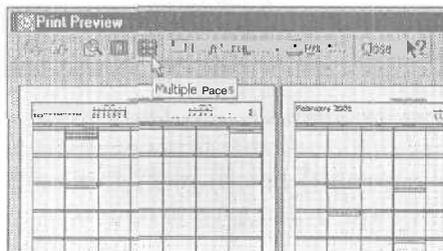


3. Воспользуйтесь тем же приемом для установки даты в поле End (Конец). Например, если вы хотите распечатать страницы календаря за весь год, введите в поле End (Конец) Dec 31 2001.

4. Щелкните на кнопке Preview (Предварительный просмотр), чтобы просмотреть ваши страницы перед печатью.

5. В окне Print Preview (Предварительный просмотр) в панели инструментов щелкните на кнопке Multiple Pages (Несколько страниц), чтобы увидеть все страницы (см. рис. вверху следующей страницы).

6. Если вы готовы к печати, щелкните на кнопке Print (Печать) в панели инструментов окна Print Preview (Предварительный просмотр), а затем нажмите OK в диалоговом окне Print (Печать).



7. Если вам нужно внести дополнительные изменения в разметку, например, удалить области TaskPad

(Панель задач) и Notes (Заметки), щелкните на кнопке Page Setup (Параметры страницы) в панели инструментов. Внесите изменения в диалоговом окне Page Setup (Параметры страницы), щелкните на кнопке Print (Печать), а затем нажмите OK в диалоговом окне Print (Печать).

**Совет** Чтобы напечатать пустой календарь с целью распространения его среди других членов вашей группы, создайте новую вложенную папку Calendar (Календарь) и распечатайте новый календарь, не создавая в нем каких-либо мероприятий или событий.

## Текст в распечатанном календаре обрезается

После того как вы распечатали страницы календаря, вы обнаружили, что последние несколько символов слов в некоторых ваших мероприятиях оказались обрезанными. Проблема в том, что Outlook может печатать лишь столько текста, сколько помещается в каждом из полей дат.

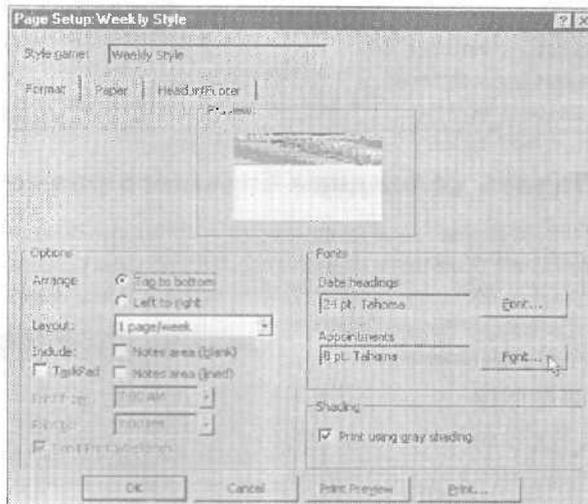
Для решения этой проблемы можно испробовать три способа. Вы можете уменьшить размер шрифта распечатываемой страницы, напечатать представление при включенной функции AutoPreview (Автопросмотр), или печатать календарь на страницах большего размера.

### Уменьшение размера шрифта

1. В меню File (Файл) укажите на Page Setup (Параметры страницы) и щелкните на нужном стиле печати.
2. На вкладке Format (Формат) в разделе Fonts (Шрифты) щелкните на кнопке Font (Шрифт) для мероприятий (см. рис. вверху следующей страницы).

3. Щелкните на новом размере шрифта и нажмите ОК в каждом из диалоговых окон, чтобы закрыть их.

Наименьший размер шрифта, который вы можете выбрать, равен 8 пунктам, но можно принудительно задать меньший размер, введя нужное значение в поле Size (Размер). Размер в 5 или 6 пунктов очень мал, но может вам подойти. Если же это вас не устраивает, попробуйте два других способа.



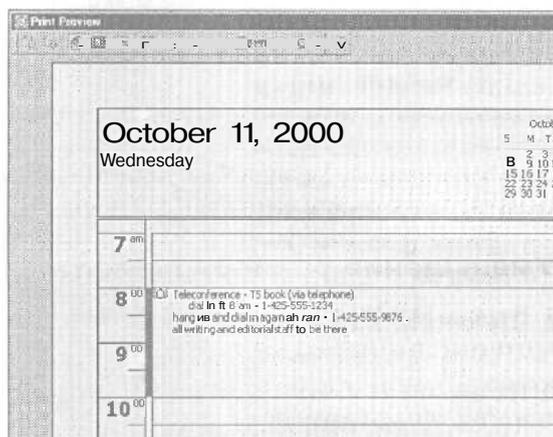
### Включение функции AutoPreview (Автопросмотр)

Если функция AutoPreview (Автопросмотр) включена в вашем режиме отображения, заметки для каждого из мероприятий будут напечатаны в страницах календаря.

1. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление) и щелкните на Day/Week/Month View With AutoPreview (День/неделя/месяц с автопросмотром).

2. Установив параметры для распечатываемой страницы, воспользуйтесь стилем Daily (Ежедневник) для печати полного текста для каждого из мероприятий, включая заметки.

Если заметки для какого-либо мероприятия слишком длинные, вам может понадобиться расширить область для этого мероприятия в представлении Daily (Ежедневно) (увеличить длительность мероприятия), чтобы все заметки для записи могли быть отображены на распечатываемой странице. ►



**Совет** При отображении ежедневного, еженедельного или ежемесячного календаря в режиме AutoPreview (Автопросмотр) вы увидите все заметки для данного мероприятия, указав мышью на записи.

## Печать календаря большего размера

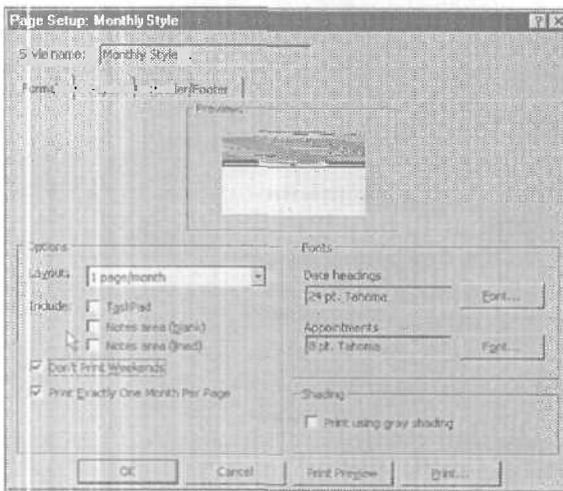
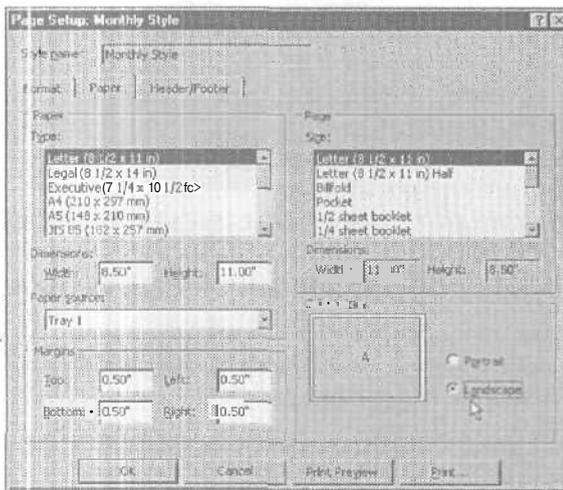
Если вы печатаете на странице календарь большего размера, выбрав стиль печати с большим форматом листов или удалив излишние элементы, такие как области TaskPad (Панель задач) и Notes (Заметки), каждое поле данных в календаре будет больше и сможет вместить больше текста.

1. В диалоговом окне Page Setup (Параметры страницы) на вкладке Paper (Бумага) щелкните на большем размере страницы и выберите ориентацию, позволяющую лучше использовать пространство страницы.

2. На вкладке Format (Формат) сбросьте флажки для областей TaskPad (Список задач) и Notes (Место для заметок).

3. Кроме того, если вам не нужно печатать мероприятия на уик-энд, на вкладке Format (Формат) вы можете освободить дополнительное пространство для печати ежедневных мероприятий, установив флажок Don't Print Weekends.

4. Щелкните на кнопке Print Preview (Предварительный просмотр), чтобы увидеть, помогли ли эти измене-



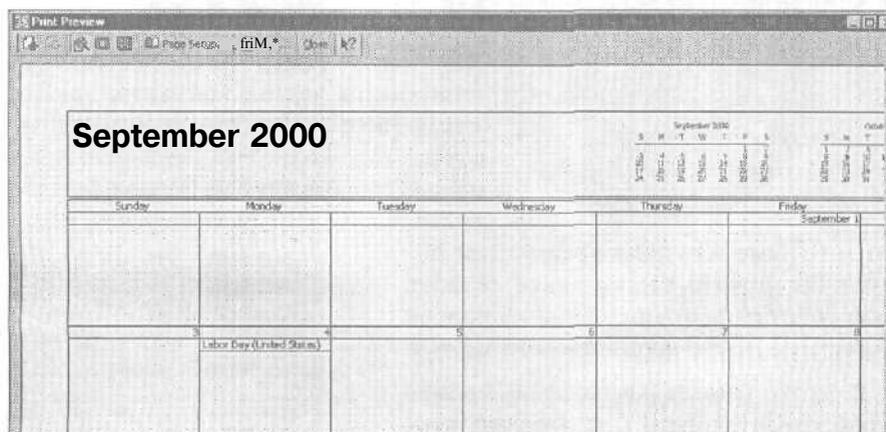
ния, и можете ли вы еще что-нибудь сделать. Например, вы можете изменить поля страницы на вкладке Paper (Бумага) в диалоговом окне Page Setup (Параметры страницы), или же уменьшить размер верхнего колонтитула страницы, удалив слова в полях Header (Верхний колонтитул) на вкладке Header/Footer (Колонтитулы) в диалоговом окне Page Setup (Параметры страницы).

## Outlook печатает на странице больше дат, чем нужно

Вы печатаете календарь на месяц, и в вашей отпечатанной странице все 42 квадрата для дней на странице содержат даты (включая последние несколько дней из предыдущего месяца и первые несколько дней из последующего месяца).

Для ясности и простоты вы хотели бы, чтобы на странице отображались только дни для одного месяца.

При стиле Monthly (Ежемесячник) печатается календарь на весь месяц, но вы можете указать Outlook печатать только даты в пределах одного месяца. Например, вместо печати дней с 30 июля по 2 сентября, чтобы заполнить датами все квадраты на странице, Outlook может напечатать только даты с 1 августа по 31 августа и оставить остальные квадраты пустыми. ▼



Чтобы напечатать даты на каждой странице только для одного месяца:

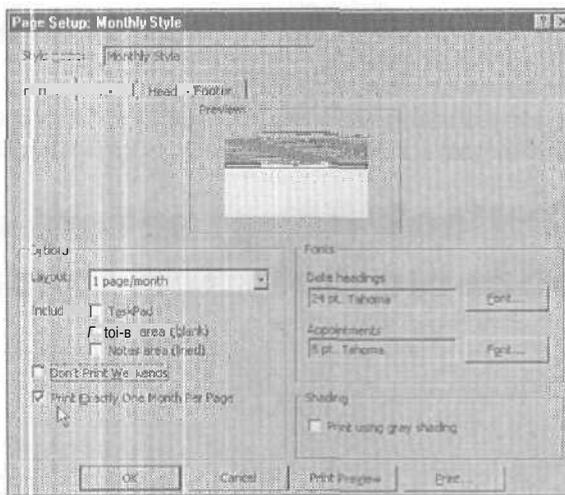
1. В меню File (Файл) щелкните на Print (Печать).

2. В диалоговом окне Print (Печать) в разделе Print Range (Диапазон печати) установите даты Start (Начало) и End (Конец) для ваших страниц, а затем щелкните на кнопке Page Setup (Параметры страницы).

3. В диалоговом окне Page Setup (Параметры страницы) установите флажок Print Exactly One Month Per Page (Печатать только один месяц на странице).

4. В диалоговом окне Page Setup (Параметры страницы) щелкните на кнопке Print Preview (Предварительный просмотр), чтобы убедиться, что страницы выглядят так, как вам нужно, прежде чем распечатать их.

5. В диалоговом окне Page Setup (Параметры страницы) щелкните на кнопке Print (Печать), и в диалоговом окне Print (Печать) нажмите ОК.



## Как сделать, чтобы список телефонов включал адреса

Вы можете быстро распечатать список телефонов ваших контактов, выбрав стиль Phone Directory Style (Телефонная книжка) в диалоговом окне Print (Печать). Но список в стиле Phone Directory Style (Телефонная книжка) включает только номера телефонов, и вы не

можете изменять поля в этом стиле печати. Вы можете, тем не менее, создать ваш собственный аналогичный список телефонов, включающий в себя адреса.

1. В папке Contacts (Контакты) настройте ваше представление Card (Карточка), чтобы отображать только те поля, которые вы хотите распечатать (имена, адреса и номера телефонов).

<b>Alford, Alice</b> 10001 M Street Wedgewood, WA 99999 Business: (425) 555-1200 x123 Home: (425) 555-1124	<b>Zippert, Just</b> 10001 M Street Wedgewood, WA 99999 Business: (425) 555-1200 x124 Home: (425) 555-8789
<b>Dunn, Deanna</b> 10001 M Street Wedgewood, WA 99999 Business: (425) 555-1200 x153 Home: (425) 555-8796	<b>Yess, Florina</b> 10001 M Street Wedgewood, WA 99999 Business: (425) 555-1200 x126 Home: (425) 555-8423
<b>News, Amy</b> 10001 M Street Wedgewood, WA 99999 Business: (425) 555-1200 x114 Home: (425) 555-1542	<b>White, Sula</b> 10001 M Street Wedgewood, WA 99999 Business: (425) 555-1200 x877 Home: (425) 555-7679

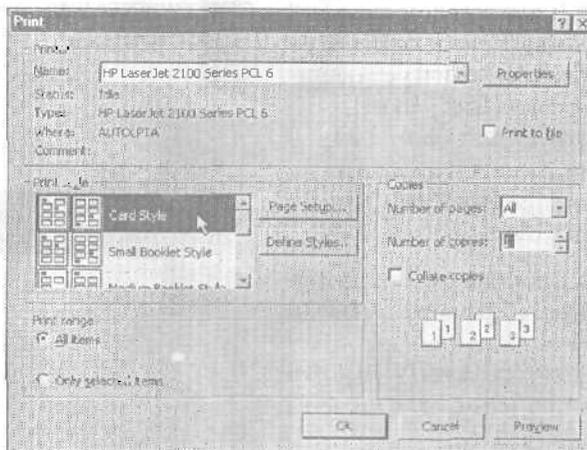
2. В меню File (Файл) щелкните на Print (Печать).

3. В диалоговом окне Print (Печать) в списке Print Style (Стиль печати) щелкните на Card Style (Карточки). ►

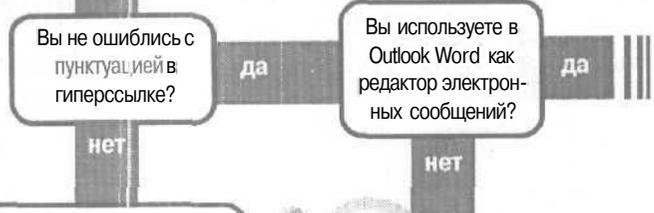
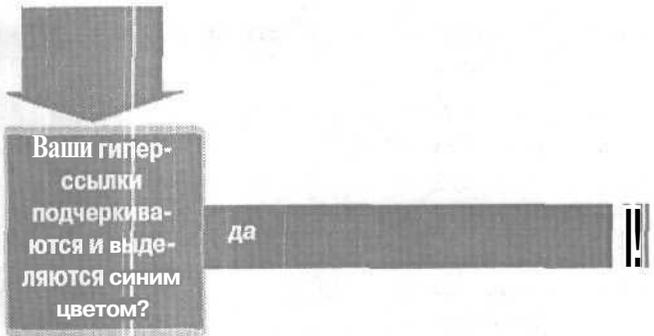
4. Щелкните на кнопке Preview (Просмотр), чтобы просмотреть список телефонов.

5. Если предварительный просмотр вас устраивает, щелкните на кнопке Print (Печать) и в диалоговом окне Print (Печать) нажмите ОК.

6. Вы получите распечатку, сходную со стилем Phone Directory (Телефонная книжка), но она будет включать всю информацию, отображаемую в окне Outlook.



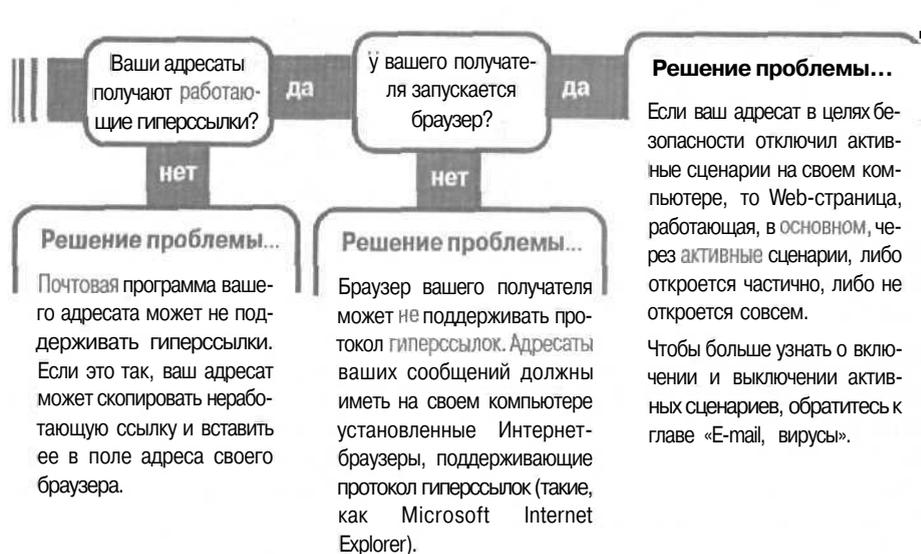
**Совет** Чтобы изменить поля в представлении Card (Карточка), щелкните правой кнопкой мыши на пустом пространстве в окне Contacts (Контакты) и щелкните на Show Fields (Отображать поля). В диалоговом окне Show Fields (Поля) в списке Available Fields (Имеющиеся поля) дважды щелкните на полях, которые вы хотите включить, а в списке Show Fields In This Order (Отображаемые поля) дважды щелкните на полях, которые вы хотите удалить. Затем нажмите ОК.



**Решение проблемы...**  
Гиперссылки записываются с точками и прямыми слэшами (/). Убедитесь, что вы случайно не напечатали в гиперссылке запятую или обратный слэш (\).

**Перейдите к...**  
Автоматические гиперссылки Outlook не работают, стр. 121

# Гиперссылки в сообщениях



**Если решение не найдено**

Просмотрите следующие главы:

- E-mail, создание, стр. 79
- E-mail, проблемы с получателями, стр. 73

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

## Гиперссылки не начинаются с www

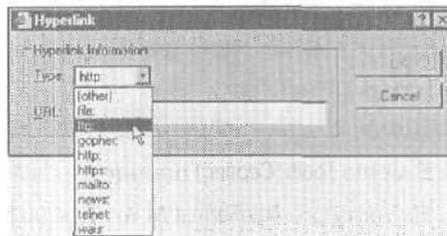
Если вы ввели URL (uniform resource locator - унифицированный указатель ресурсов, или адрес Web-сайта), который начинается с `www.`, в сообщении Outlook или Outlook Express, и вы не используете Word как редактор сообщений электронной почты в Outlook, то URL будет сформатирован как действующая гиперссылка. Однако все больше и больше Интернет-адресов не являются Web-сайтами, что означает отсутствие у них префикса `www.`

Вам нужно знать, как пишется весь Интернет-адрес. Технически, все сайты в World Wide Web начинаются с префикса `http://www.` но Outlook и Outlook Express, когда вы вводите `www.`, сам добавит префикс `http://`. Если URL относится к Web-сайту, и в нем нет префикса `www.`, то вам самим нужно ввести URL, начинающийся с `http://` тогда Outlook и Outlook Express распознает и сформатирует URL.

Если URL относится к Web-сайту (например, если это URL сайта `gopher`, `news` или `ftp`), вам нужно ввести весь URL, включающий префикс `gopher://`, `news://` или `ftp://` и соответствующую пунктуацию.

Если вы создали сообщение в формате HTML (в Outlook или Outlook Express), вы сможете вставить гиперссылку и выбрать префикс из списка.

1. Убедитесь, что сообщение в формате HTML, и щелкните на той части сообщения, где вы хотите разместить URL.
2. В сообщении в меню Insert (Вставка) щелкните на **Hyperlink (Гиперссылка)**.
3. В диалоговом окне Hyperlink (Гиперссылка) в поле Type (Тип) щелкните на префиксе для URL. ►
4. Справа от префикса щелкните на поле URL и ведите оставшуюся часть URL.
5. Нажмите ОК для вставки гиперссылки в сообщение.



## Автоматические гиперссылки Outlook не работают

Если вы используете в Outlook Word как редактор своих электронных сообщений (благодаря которому вы можете использовать в сообщении маркеры и другое оформление из Word), и ваше автоматическое форматирование гиперссылок не работает, возможно, оно просто выключено. Когда вы используете Word как редактор ваших сообщений e-mail из Outlook, вы можете включить, либо выключить автоматическое форматирование гиперссылок; но если вы не используете Word для редактирования своих сообщений e-mail, гиперссылки будут всегда форматироваться в действующие ссылки (они будут подчеркиваться и выделяться синим цветом). Если вы используете Outlook Express, гиперссылки всегда будут форматироваться в активные ссылки.

Одним из способов решения проблемы будет отключение возможности редактировать e-mail в Word. В Outlook в меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры). На вкладке Mail Format (Сообщение) сбросьте флажок Use Microsoft Word To Edit E-mail Messages (Использовать Microsoft Word как редактор сообщений), а затем нажмите ОК.

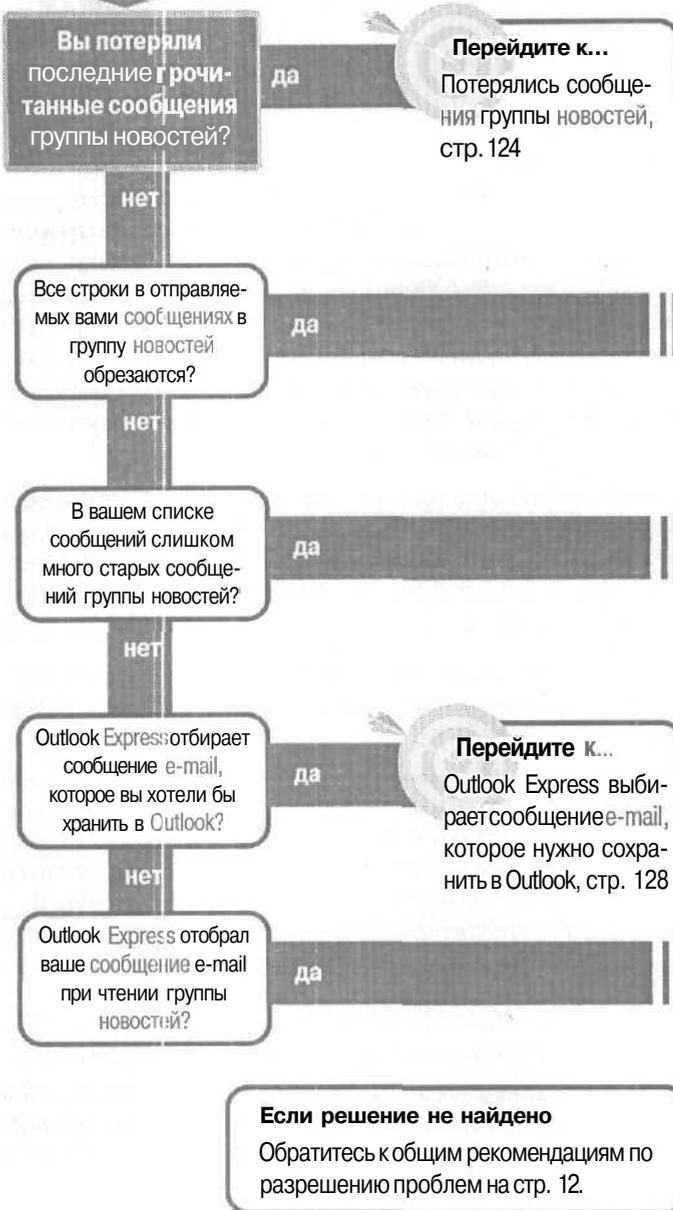
Если вы хотите продолжать использовать Word для редактирования сообщений e-mail, вы можете снова включить автоматическое форматирование гиперссылок.

---

**Совет** Только те ваши адресаты, у которых установлен Word 2000, смогут увидеть оформление ваших электронных писем в стиле Word, поэтому вы не слишком много потеряете, если отключите редактирование ваших электронных писем с помощью Word.

---

1. Откройте сообщение.
2. Щелкните на сообщении, чтобы поместить туда курсор ввода.
3. В меню Tools (Сервис) щелкните на AutoCorrect (Автозамена).
4. На вкладке AutoFormat As You Type (Автоформат при вводе) установите флажок рядом с Internet And Network Paths With Hyperlinks (Адреса Интернета и сетевые пути гиперссылками).
5. Нажмите ОК.



# Группы новостей

## Перейдите К...

Строки в отправленных в группу новостей сообщениях обрезаются, стр. 125

## Перейдите К...

Список сообщений группы новостей слишком длинный, стр. 126

## Решение проблемы...

Если вы не хотите, чтобы Outlook Express отбирал ваше сообщение e-mail, когда вы подключаетесь к сети для чтения групп новостей:

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке General (Общие) сбросьте флажок Send And Receive Messages At Startup (Доставлять почту в начале работы) и флажок Check for New Messages Every (Проверять новые сообщения каждые).
3. Нажмите ОК.

# Потерялись сообщения группы новостей

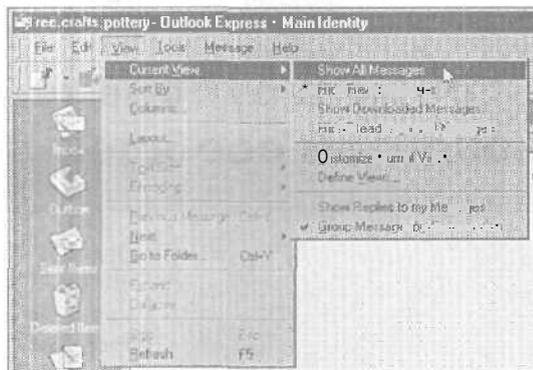


На прошлой неделе вы прочли несколько сообщений группы новостей, а когда попытались снова прочесть их сегодня, то не можете их найти.

Либо эти сообщения не показываются в результате фильтрации, либо они были удалены. Если они не показываются фильтром, вы можете снять фильтр. Если они были удалены, вы можете вернуть их, только снова загрузив весь список из группы новостей. Однако у вас есть возможность отменить автоматическое удаление сообщений в дальнейшем.

## Снятие фильтров

1. В Outlook Express откройте папку с почтой или определенную группу новостей.
2. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление), а затем щелкните на Show All Messages (Отобразить все сообщения). fe>



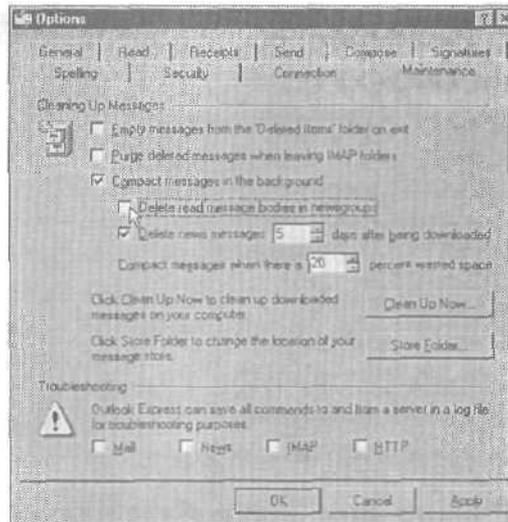
Если отсутствующие сообщения не появятся, значит, они были удалены из ваших локальных файлов (но вы можете загрузить все сообщения из группы новостей, чтобы снова их восстановить).

## Как предотвратить удаление сообщений

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке Maintenance (Обслуживание) сбросьте флажок Delete Read Message Bodies In Newsgroups (Удалять прочитанные сообщения из групп новостей). Прочитанные вами сообщения не будут удаляться после выхода из Outlook Express (см. рис. вверху следующей страницы).
3. Сбросьте флажок Delete News Messages (Удалять сообщения) или измените значение параметра Days After Being Downloaded (дней после загрузки), чтобы предот-

вратить или отсрочить автоматическую очистку старых сообщений.

4. Нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно.



## Строки в отправленных в группу новостей сообщениях обрезаются

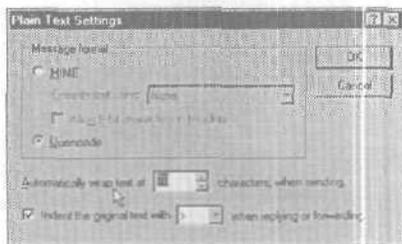
Вы отправили сообщение в группу новостей. Позднее вы читаете это размещенное вами сообщение и видите, что последнее слово в каждой строке было обрезано!

По умолчанию Outlook Express устанавливает для строк в текстовых сообщениях длину в 76 символов, но вы можете уменьшить или увеличить эту длину. Некоторые серверы новостей не отображают более 80 символов в строке, и если вы установили длину строки более чем 80 символов, лишние символы будут отброшены.

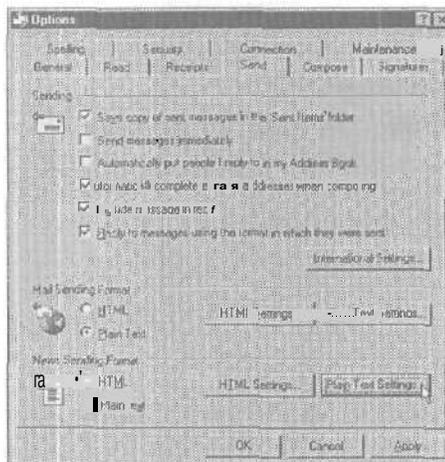
Установите длину строки в 76 символов или менее:

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Send (Отправка сообщений).
2. В разделе News Sending Format (Формат отправляемых новостей) щелкните на кнопке Plain Text Settings (Настройка обычного текста) (см. рис. вверху следующей страницы).
3. В диалоговом окне Plain Text Settings (Настройка обычного текста) в поле Automatically Wrap Text At (Автоматический перенос текста на ... знаков при отправке) введите количе-

ство символов в строке, после которых остальные символы будут переноситься. ▼



4. Нажмите ОК, чтобы закрыть каждое из диалоговых окон.



## Список сообщений группы новостей слишком длинный

Ваш список заголовков сообщений группы новостей насчитывает сотни сообщений и заголовков; такая длина не нужна и мешает. Но когда вы пытаетесь удалить старые сообщения и заголовки, как вы это делаете с вашими устаревшими сообщениями e-mail, у вас ничего не получается.

Однако у вас есть два способа указать Outlook Express уменьшить длину списка: автоматически удалять старые сообщения в соответствии с расписанием, или очистить список немедленно.

### Удаление сообщений по расписанию

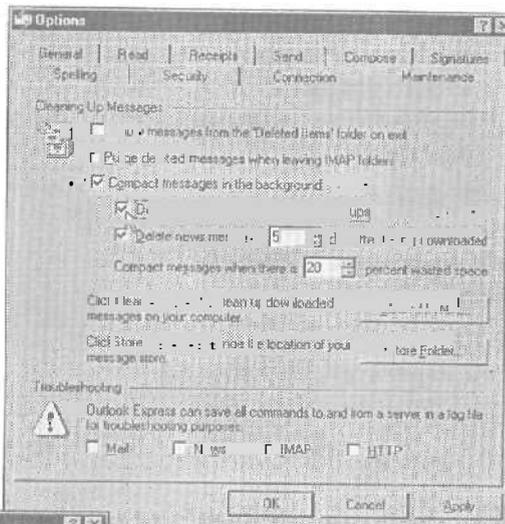
1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Maintenance (Обслуживание).
2. Установите флажок Delete Read Message Bodies In Newsgroups (Удалять прочитанные сообщения из групп новостей). Прочитанные вами сообщения удаляются после выхода из Outlook Express (см. рис. вверху следующей страницы).
3. Установите флажок Delete News Messages (Удалять сообщения). Загруженные вами сообщения автоматически удаляются через указанное число дней после их загрузки.

4. Нажмите ОК.

### Немедленное удаление всех сообщений (или сообщений и заголовков)

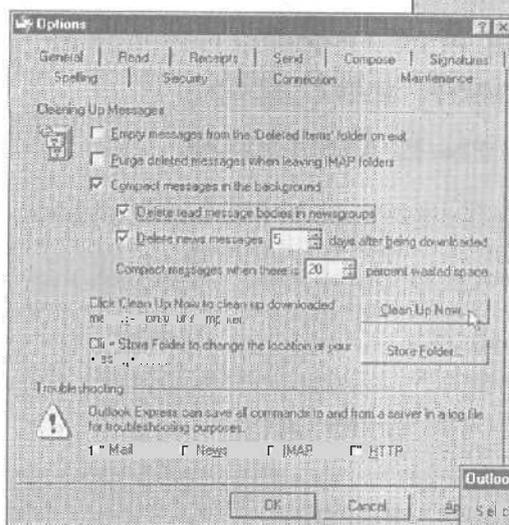
1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Maintenance (Обслуживание).

2. На вкладке Maintenance (Обслуживание) щелкните на кнопке Clean Up Now (Очистить).



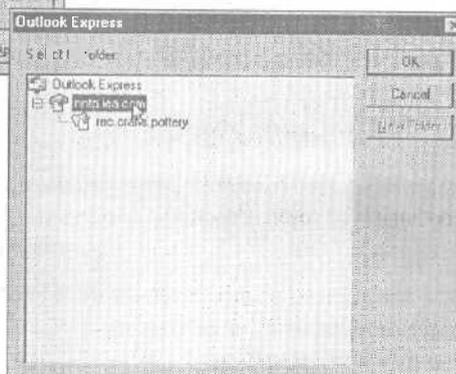
3. В диалоговом окне Locale File Cleanup (Очистка локального файла) щелкните на кнопке Browse (Обзор).

4. В диалоговом окне Outlook Express щелкните либо на сервере группы новостей или определенной группе новостей (если вы щелкнете на сервере новостей, все группы новостей на этом сервере, подписчиком которых вы являетесь, будут очищены), а затем нажмите ОК.



5. При отображении имени сервера новостей или имени группы новостей в поле Local File(s) For (Локальные файлы для):

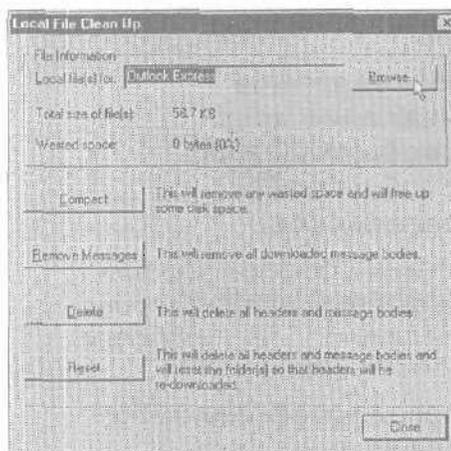
- Щелкните на кнопке Delete (Удалить), чтобы удалить все сообщения и заголовки (см. рис. вверху следующей страницы).



- Щелкните на кнопке Remove Messages (Удалить сообщения), чтобы удалить **загруженные** сообщения, но оставить заголовки.

6. При появлении запроса подтвердить удаление всех локально кэшированных сообщений щелкните на Yes (Да).

7. Щелкните на Close (Закреть), а затем нажмите ОК, чтобы закрыть все открытые диалоговые окна.



## Outlook Express выбирает сообщение e-mail, которое нужно сохранить в Outlook

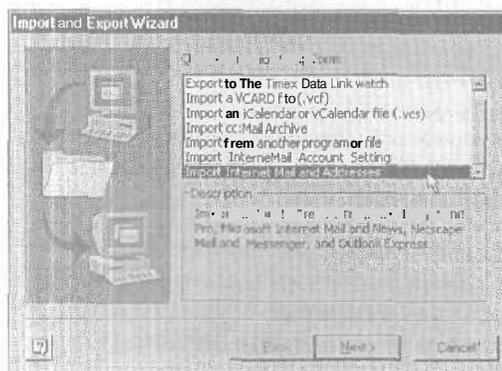
Вы посетили группу новостей, и когда вы соединены с группой новостей в режиме online, Outlook Express неожиданно выбирает ваше сообщение e-mail. Обычно вы выбираете вашу почту с помощью Outlook, и вам не хотелось бы искать ваши сообщения e-mail в двух различных программах.

Импортируйте сообщения в Outlook из Outlook Express:

1. В Outlook откройте папку Inbox (Входящие).

2. В меню File (Файл) щелкните на Import and Export (Импорт и экспорт).

3. В диалоговом окне Import and Export Wizard (Мастер импорта и экспорта) щелкните на Import Internet Mail And Addresses (Импорт почты и адресов Интернета), а затем нажмите Next (Далее). ▶



4. В диалоговом окне Outlook Import Tool щелкните на Outlook Express 4.X,5.

5. Установите флажок Import Mail (Импорт почты) и сбросьте флажки Import Address Book (Импорт Адресной книги) и Import Rules (Импорт правил). ►

6. Нажмите finish (Готово).

7. В диалоговом окне Import Summary (Импорт: отчет) нажмите ОК (если вы щелкните на Save In Inbox (Сохранять в папке Входящие), в вашей папке Inbox (Входящие) появится дополнительное сообщение, которое подскажет вам, сколько сообщений было импортировано). ►

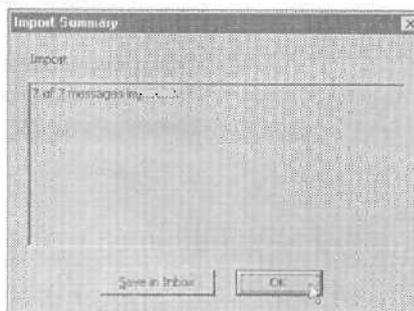
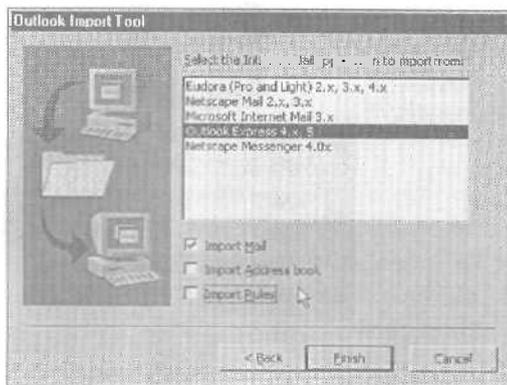
Копии сообщений из всех ваших почтовых папок Outlook Express будут импортированы в соответствующую папку или подпапку в Outlook, либо в папку Inbox (Входящие), если в Outlook нет папок или подпапок с таким же именем.

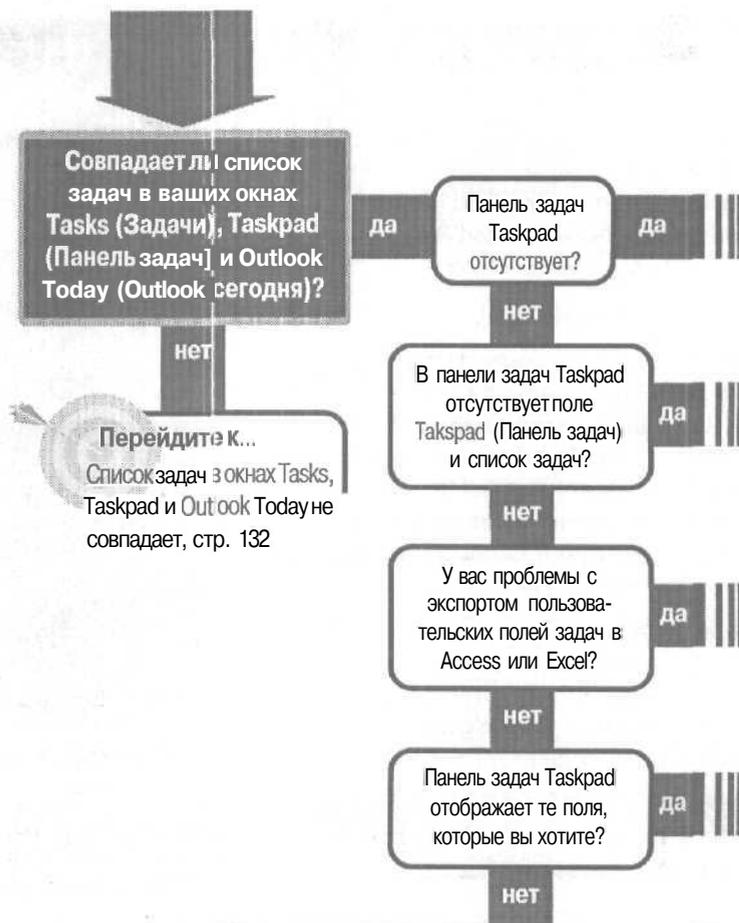
Если вы хотите избежать копирования дубликатов этих сообщений в Outlook в дальнейшем, откройте Outlook Express и удалите только что импортированные сообщения.

### Если вы хотите больше узнать об импорте почты из OutlookExpress

Если у вас более одного пользователя в Outlook Express, будут импортированы только сообщения из почтовых папок самого последнего открытого пользователя. Если вы хотите импортировать сообщения из определенного пользователя Outlook Express, откройте Outlook Express для этого пользователя до импорта сообщений в Outlook. Не имеет значения, открыт или закрыт Outlook Express в процессе импорта.

Любые сообщения, которые были отправлены вам в формате Rich Text, при открытии их в Outlook сохраняют их оригинальный формат Rich Text - однако когда вы откроете это же сообщение в Outlook Express, формат будет игнорирован, и вы увидите только текст сообщения без элементов форматирования.





#### Решение проблемы...

1. Щелкните на заголовке столбца в панели задач, а затем щелкните на **Field Chooser (Выбор полей)**.
2. В поле списка в верхней части окна **Field Chooser (Выбор полей)** выберите категорию полей. Категория **All Task Fields** содержит все поля, имеющиеся в окне задач **Taskpad**.
3. Перетащите из окна **Field Chooser (Выбор полей)** кнопку с именем поля в панель задач **Taskpad** и поместите ее в строку заголовков столбцов панели задач **Taskpad**.
4. Закройте окно **Field Chooser (Выбор полей)**, щелкнув на кнопке закрытия X.

# Задачи и панель задач

**И** **Перейдите к...**  
Календарь не отображает панель задач, стр. 162

**1** **Перейдите к...**  
В окне задач Taskpad отсутствует поле Taskpad и список задач, стр. 134

**1** **Перейдите к...**  
Не удается экспортировать пользовательские поля в базу данных Access, стр. 155

**1** **1** **да** **Решение проблемы...**

Вы хотите изменить подписи столбцов в вашей панели задач или в папке Tasks (Задачи)?

1. Щелкните правой кнопкой мыши по подписи столбца, которая вас не устраивает, а затем щелкните на Format Columns (Форматировать столбцы).
2. В диалоговом окне Format Columns (Формат столбцов) в поле Label (Подпись) введите желаемую подпись для столбца.
3. Нажмите ОК.

## Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:

Импорт и экспорт, стр. 153

Календарь, стр. 159

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Список задач в окнах Taskpad, Taskpad и Outlook Today не совпадает

Список задач в ваших окнах Taskpad (Панели задач) и Outlook Today (Outlook сегодня), а также главная папка Tasks (Задачи) - это один и тот же список. Если списки различаются, то причина состоит в том, что они имеют разные представления (виды) и, возможно, к ним применены различные фильтры.

Хотя возможность **обслуживать** различные списки задач в этих различных папках и полезна (например, у вас может возникнуть желание отобразить в списках задач Taskpad и Outlook Today только наиболее важные задачи, но отобразить все ваши задачи в главной папке Tasks (Задачи)), это сбивает с толку и ведет к недоразумениям, если вы не видите тот список, которого ожидали.

---

**Совет** Окно Outlook Today (Outlook сегодня) и панель задач Taskpad отображают задачи только из главной папки Tasks (Задачи). Они не будут отображать задачи каких-либо подчиненных папок задач, которые вы создали.

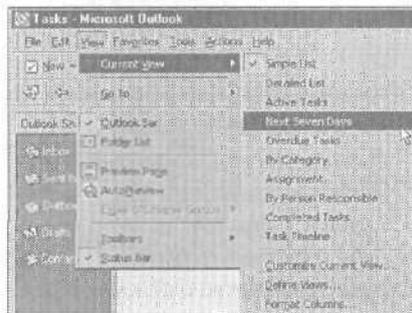
---

Каждый список задач представляет несколько различных набор встроенных видов, а также несколько отличный метод для выбора нужного вида.

## Изменение представления папки Tasks (Задачи)

В главной папке Tasks (Задачи) или созданных вами подчиненных папках вы можете выбирать встроенные (стандартные) виды, настраивать существующие виды и создавать новые виды.

- В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление) и щелкните на виде в списке доступных представлений. ►
- Если вы хотите **изменить** существующий вид, щелкните на Customise Current View (Настроить текущее представление). В диалоговом окне View



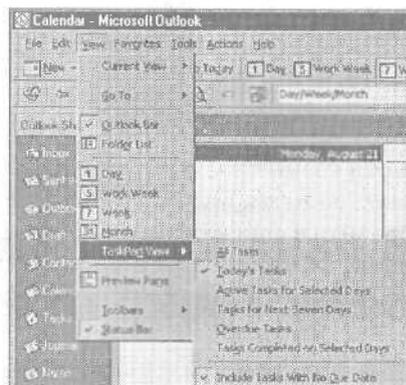
Summary (Сведения о представлении) внесите изменения в вид, который отображается в данный момент.

- Если вы хотите создать новый собственный вид, щелкните на Define Views (Определить представление). В диалоговом окне Define Views (Определение представления) нажмите кнопку Next (Далее), введите имя для вида и щелкните на Table (Таблица), после чего постройте ваш новый вид в диалоговом окне View Summary (Сведения о представлении).

## Изменение вида панели задач Taskpad

В окне задач Taskpad вы можете выбрать один из наиболее подходящих для вас видов.

1. Откройте Calendar (Календарь) и убедитесь, что отображена панель Taskpad. ▶
2. В меню View (Вид) укажите на Taskpad (Панель задач) и щелкните на стандартном встроенном виде.

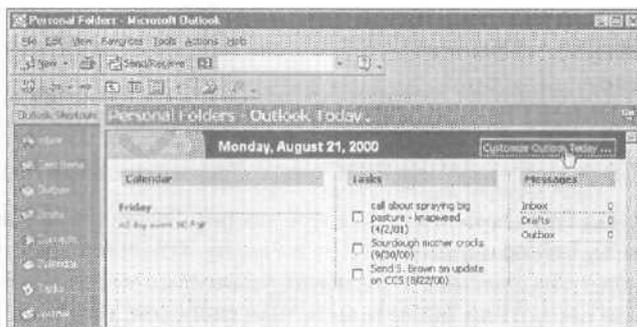


## Изменения представления задач в окне Outlook Today (Outlook сегодня)

В окне Outlook Today (Outlook сегодня) вы можете выбрать один из удобных способов представления вашего списка задач.

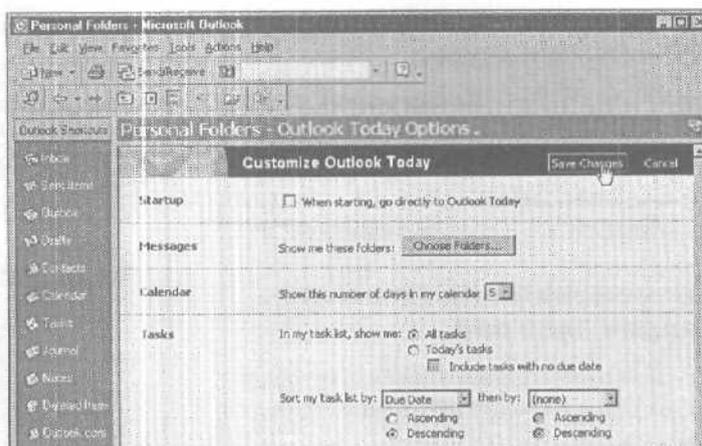
1. Откройте окно Outlook Today (Outlook сегодня).
2. Щелкните на кнопке Customize Outlook Today (Настройка Outlook сегодня). ▼

3. В окне Customize Outlook Today (Настройка Outlook сегодня) в разделе Tasks (Задачи) выберите, что вы хотите отобразить в списке задач в окне Outlook Today (Outlook сегодня).



4. Щелкните на кнопке Save Changes (Сохранить изменения). (См. рис. вверху следующей страницы.)

Снова появится окно Outlook Today (Outlook сегодня) с отображением вашего нового представления списка задач.

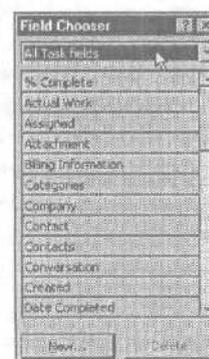


## В окне задач Taskpad отсутствует поле Taskpad и список задач

Вы выбрали и перетащили объект в календаре, и вдруг неожиданно потеряли ваш список задач, перетащив его поле за пределы строки подписей полей окна задач Taskpad. Это не проблема - отсутствующее поле легко можно восстановить.

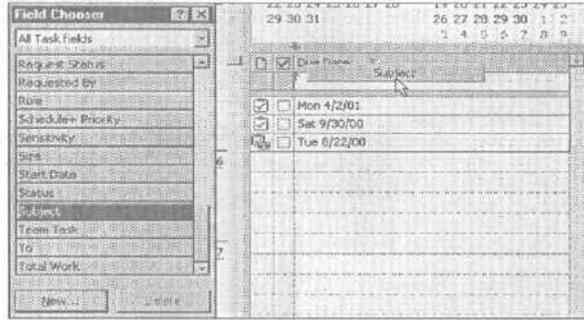
**Совет** Хитрость здесь заключена в названии поля — Taskpad. В действительности это поле Subject (Тема) с измененным названием.

1. Откройте календарь в режиме Daily (День) или Weekly (Неделя), чтобы была отображена панель задач Taskpad.
2. Щелкните на любом из заголовков столбцов окна задач Taskpad, а затем щелкните на Field Chooser.
3. В поле сверху окна Field Chooser щелкните на All Task Field. ▶
4. Из Field Chooser перетащите кнопку Subject (Тема) в панель Taskpad и поместите ее в строку заголовков столбцов, пока красные стрелки не укажут на место, в которое вы хотели бы вставить имя поля (см. рис. вверху следующей страницы).



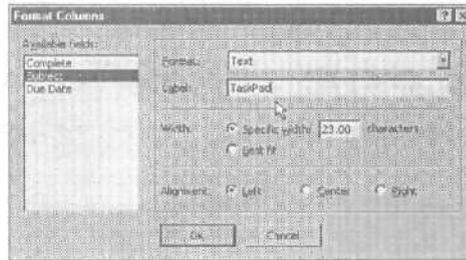
5. Закройте окно Field Chooser (Выбор полей), щелкнув на кнопке закрытия [X].

При помещении поля Subject (Тема) оно не сразу же будет выглядеть так, как ваше оригинальное поле Taskpad поскольку поле Taskpad в действительности представляет собой поле Subject (Тема) с измененным названием.



6. Щелкните правой кнопкой мыши на кнопке Subject (Тема) и щелкните на Format Columns (Форматировать столбцы).

7. В диалоговом окне Format Columns (Формат столбцов) в поле Label (Подпись) выделите слово Subject (Тема) и введите слово Taskpad (Панель задач) для замены. ➤



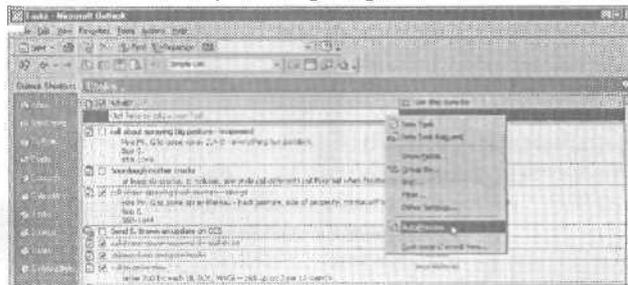
8. Нажмите ОК.

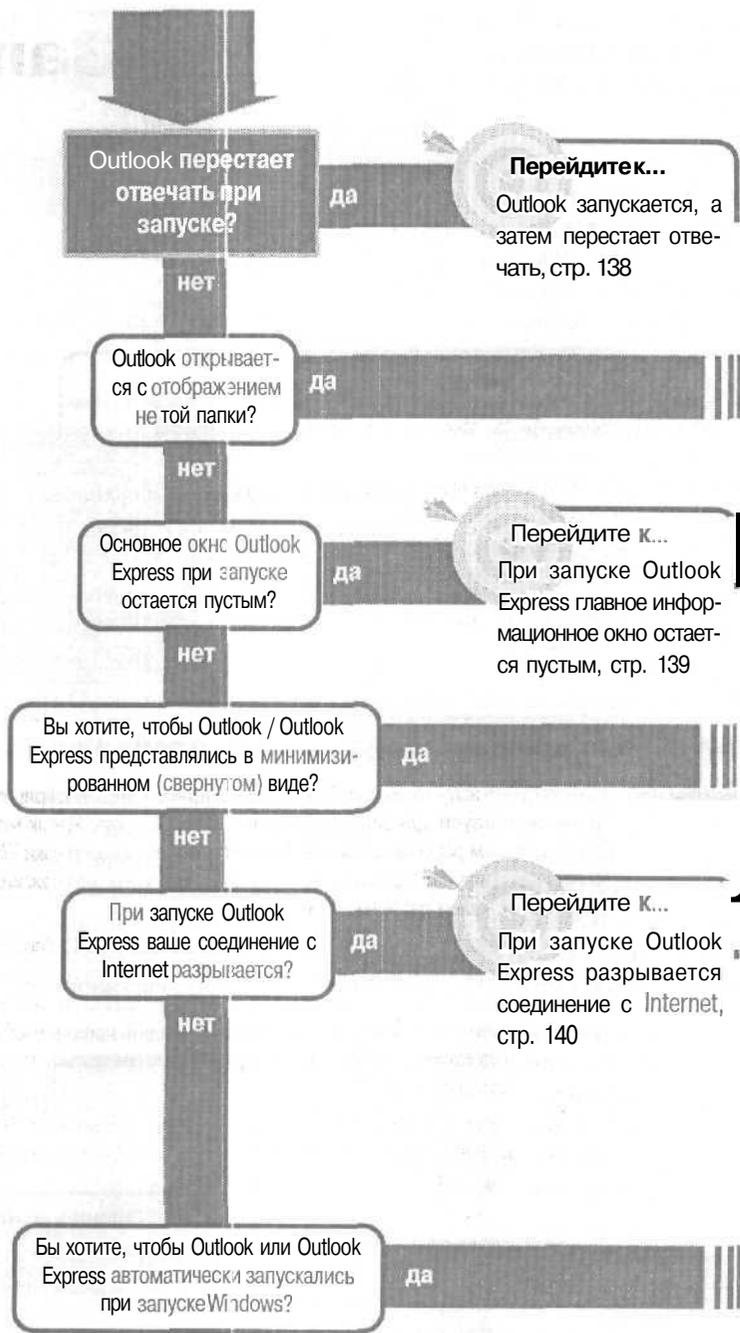
Теперь ваше окно задач выглядит точно так же, как оно выглядело при первой установке Outlook.

**Если вы хотите больше узнать об отображении задач**

Задачи обычно нуждаются в пояснениях, которые записываются в поле Notes (Заметки), например, телефон или количество для заказа. Эти пояснения помогают вам точно установить, что подразумевает задача. Вы можете не использовать Field Chooser для отображения поля Notes в вашем окне Tasks (Задачи), но в поле Notes будет отображено лишь четыре или пять слов вашего пояснения. Гораздо более полезный способ отобразить ваши заметки — это включить функцию Auto Preview (Автопросмотр) при отображении папки.

Щелкните правой кнопкой мыши на пустом пространстве в окне Tasks и щелкните на Auto Preview. Каждая задача, для которой имеются пояснения, будет отображаться в сопровождении заметок, выделенных синим в строке данной задачи. ➤





# Запуск

## Решение проблемы...

Чтобы задать, какую папку вы хотите открывать при запуске Outlook:

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке Other (Дополнительно) щелкните на кнопке Advanced Options (Дополнительные параметры).
3. В списке Startup In This Folder (Открыть папку) щелкните на папке, которую вы хотели бы открывать при запуске Outlook.

## Решение проблемы...

Этот параметр запуска должен быть изменен применительно к ярлыку, который вы обычно используете для запуска Outlook / Outlook Express. Ярлык может располагаться на вашем рабочем столе или быть в папке для автозагрузки Windows. В любом случае вам нужно сделать изменения для ярлыка, а не для оригинального значка Outlook на вашем рабочем столе.

1. Щелкните правой кнопкой мыши на ярлыке Outlook (или Outlook Express), а затем щелкните на Properties (Свойства). Если команда Properties (Свойства) в контекстном меню отсутствует, значит, вы щелкаете на главном значке Outlook, а не на ярлыке. Щелкните на команде Create Shortcut (Создать ярлык), чтобы создать ярлык, а затем щелкните правой кнопкой мыши на значке ярлыка, после чего щелкните на Properties (Свойства).
2. В диалоговом окне Shortcut To Properties (Свойства) на вкладке Shortcut (Ярлык) в поле списка Run (Окно) щелкните на Minimized (Свернутое в значок).
3. Нажмите OK.

### Если решение не найдено

Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

## Перейдите к

Outlook/Outlook Express не запускается автоматически, стр. 142

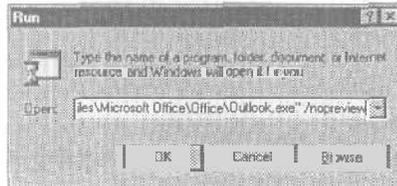
## Outlook запускается, а затем перестает отвечать

Вы обычно используете Outlook с открытой панелью предварительного просмотра Preview Panel для чтения сообщений e-mail, и, когда вы запускаете Outlook, первое, что вы обычно видите - это ваш ящик Inbox (Входящие) с первым сообщением, отображаемым в панели предварительного просмотра Preview Panel. На этот раз, запустив Outlook обычным образом, вы вдруг обнаруживаете, что Outlook перестал отвечать («завис») в середине загрузки.

Это происходит, если первое сообщение в вашем списке (сообщение, которое Outlook пытается отобразить в панели предварительного просмотра Preview Panel) повреждено и не может быть отображено. Итак, как же вам избавиться от этого поврежденного сообщения e-mail, если Outlook не реагирует на ваши команды?

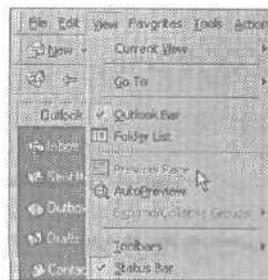
Запустите Outlook с указанием ключа */nopreview*, который приводит к запуску без отображения панели предварительного просмотра Preview Panel, а затем удалите первое сообщение, не открывая его.

1. Щелкните на кнопке Start (Пуск) Windows, а затем щелкните на Run (Выполнить).
2. В поле Open (Открыть) введите путь или щелкните на кнопке Browse (Обзор) и найдите путь к вашему файлу *Outlook.exe*. (Путь по умолчанию: «C:\Program Files \ Microsoft Office \ Office \ Outlook.exe», включая кавычки.)
3. В поле Open (Открыть) вслед за именем файла введите через пробел */nopreview*.
4. Нажмите ОК. Outlook будет запущен без панели предварительного просмотра Preview Panel.
5. Удалите первое сообщение в папке Inbox (Входящие).



Запуск Outlook с ключом */nopreview* полностью запрещает использование панели предварительного просмотра Preview Panel (см. рис. вверху следующей страницы).

Чтобы снова сделать команду Preview Panel из меню View (Вид) доступной, выйдите из всех открытых копий Outlook, а затем перезапустите Outlook в обычном режиме, без использования ключа / *nopreview*.



## При запуске Outlook Express главное информационное окно остается пустым

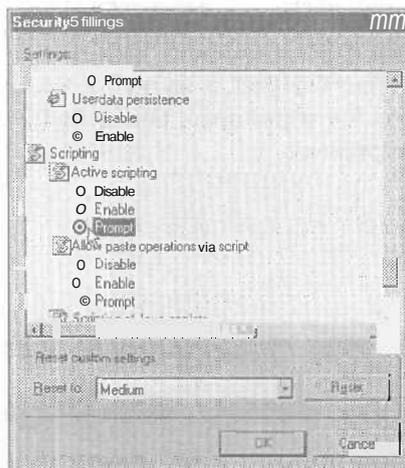
Главное информационное окно Outlook Express, которое представляет начальные ссылки на e-mail, группы новостей и адресную книгу, а также окно Tip Of The Day

(Совет дня) зависят от функции Active Scripting (Активные сценарии).

Если вы запретили функцию Active Scripting (Активные сценарии) в Internet Explorer в качестве средства защиты от проникновения вирусов, содержащихся в сценариях .vbs, главное окно Outlook Express не сможет отображать содержащуюся в нем информацию. Вы можете изменить настройку вашей функции Active Scripting (Активные сценарии) на Enabled (Разрешить) или на Prompt (Предлагать). В обоих случаях Outlook Express будет нормально запускаться.

1. Если Outlook Express запущен, в меню File (Файл) щелкните на Exit (Выход).
2. Щелкните на Start (Пуск), укажите на Setting (Настройка) и щелкните на Control Panel (Панель управления).
3. В панели управления Control Panel дважды щелкните на значке Internet Options (Свойства обозревателя).
4. В диалоговом окне Internet Properties (Свойства: Internet) на вкладке Security (Безопасность) щелкните на кнопке Custom Level (Другой).
5. В диалоговом окне Security Settings (Правила безопасности) ниже Active Scripting (Активные сценарии) щелкните либо на опции Enable (Разрешить), либо на опции Prompt (Предлагать) (см. рис. вверху следующей страницы).

Если вы выберете Enabled (Разрешить), функция Active Scripting (Активные сценарии) будет полностью задействована для каждого сообщения HTML и Web-страницы, открываемых вами в любой программе, что дает ВОЗМОЖЕ ость проникать в ваш компьютер вирусам, скрывающимся в сценариях, если ваша антивирусная программа не способна полностью выявить вирусы во всех открываемых вами сценариях. Если вы выберете Prompt (Предлагать), то вам будет задаваться вопрос, хотите ли вы разрешить выполнение сценариев, каждый раз, когда вы открываете HTML - сообщение или Web-страницу, использующие функцию Active Scripting (Активные сценарии). Это может показаться назойливым, но зато будет безопаснее, чем выполнять сценарии из вызывающих сомнение источников.



6. При появлении запроса, хотите ли вы изменить эти настройки, щелкните на Yes (Да).

7. Нажмите ОК, чтобы закрыть каждое из открытых диалоговых окон, а затем закройте панель управления Control Panel.

## При запуске Outlook Express разрывается соединение с Internet

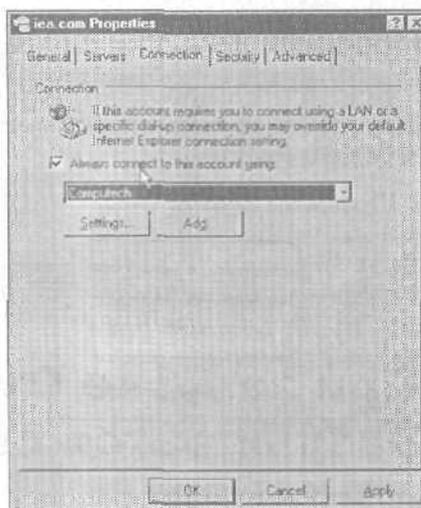
Ваше соединение с Internet открывается для просмотра Web. Вы запускаете Outlook Express - или, возможно, Outlook Express уже открыт, и вы пытаетесь принимать и отправлять вашу электронную почту — когда ваше соединение с Internet неожиданно разрывается, и появляется новое диалоговое окно Dial-Up Networking (Удаленное соединение).

Если удаленное соединение для вашей учетной записи e-mail отличается от соединения с Internet, используемого вами для других целей (например, для просмотра Web-содержимого), соединение с Internet разрывает-

ется, когда вы пытаетесь соединиться с вашей учетной записью e-mail. Возможно, соединение с Internet для вашей учетной записи не указано в Outlook Express, или вы перешли к Windows 98, и параметры вашего соединения в Outlook Express были потеряны.

В любом случае вам придется сбросить настройки вашего соединения в Outlook Express.

1. Запустите Outlook Express.
2. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи), а затем щелкните на вкладке Mail (Почта).
3. Щелкните на первой учетной записи e-mail, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства). (Если учетная запись e-mail отсутствует в списке, обратитесь к разделу «E-mail, учетные записи».)
4. В диалоговом окне Properties (Свойства) для учетной записи щелкните на вкладке Connection (Подключение), а затем установите флажок Always Connect To This Account Using (Подключаться, используя). ►
5. В списке соединений щелкните на Dial-Up Networking (Удаленное соединение), которое вы используете для этой учетной записи e-mail.
6. Нажмите ОК для возврата в диалоговое окно Internet Accounts (Учетные записи Internet). Если у вас более одной учетной записи e-mail, повторите шаги 3-5 для каждой из них.
7. Закончив обновление соединений, щелкните на Close (Закрыть), чтобы закрыть диалоговое окно Internet Accounts (Учетные записи в Internet).

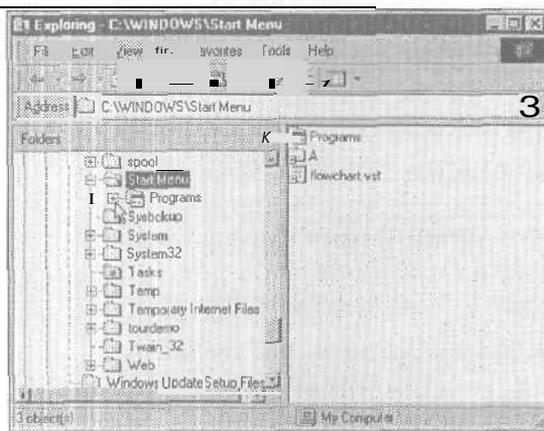


# Outlook/Outlook Express не запускается автоматически

Каждый день, когда вы включаете свой компьютер, первое, что вы делаете – это проверяете электронную почту. Вы придаете большое значение эффективности работы, поэтому необходимость каждое утро выполнять один и тот же щелчок мышью вызывает у вас недовольство. Не лучше ли было, если бы ваша почтовая программа могла запускаться, когда вы включаете свой компьютер? Безусловно, это возможно – ваша работа при этом станет более эффективной.

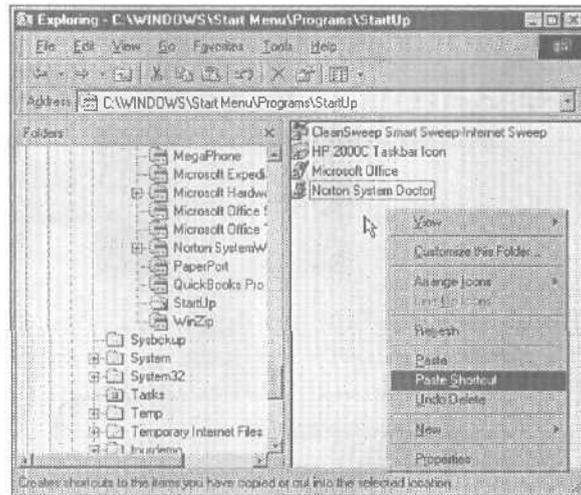
1. Щелкните правой кнопкой мыши на значке Outlook (или Outlook Express) на вашем рабочем столе и щелкните на Create Shortcut (Создать ярлык).
2. Щелкните правой кнопкой мыши на новом ярлыке, а затем щелкните на Copy (Копировать).

3. Щелкните правой кнопкой мыши на кнопке Start (Пуск) Windows, а затем щелкните на Explorer (Проводник). Будет открыто окно Windows Explorer (Проводник) с содержимым папки Start Menu (Главное меню). Щелкните на небольшом значке «плюс» рядом с папкой Start Menu (Главное меню), а затем на значке «плюс» рядом с папкой Programs. ►

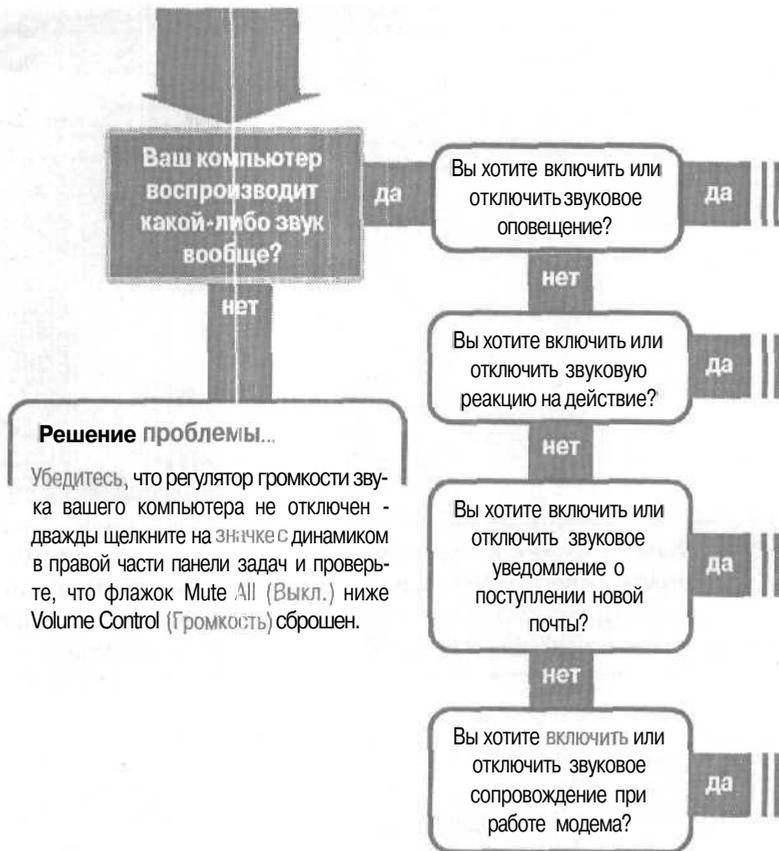


4. Щелкните на значке папки StartUp (Автозагрузка).
5. Щелкните правой кнопкой мыши на правой панели в окне Explorer (Проводник), а затем щелкните на Paste Shortcut (Вставить ярлык) (см. рис. вверху следующей страницы).
6. Закройте окно Explorer (Проводник).

Теперь при каждом запуске Windows Outlook (или Outlook Express) будет запускаться в стандартном окне.



**Совет** Вам не нужен новый ярлык на вашем рабочем столе. Щелкните правой кнопкой мыши на ярлыке, после чего щелкните на Delete (Удалить). При появлении запроса с предложением подтвердить, что вы хотите отправить ярлык в папку Recycle Bin (Корзина), щелкните на Yes (Да).



**Если решение не найдено**

Просмотрите следующие главы:  
Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Звук



**Перейдите к...**

Звуковое оповещение работает не так, как нужно, стр. 146



**Перейдите к...**

Звуковое сопровождение действий делает не то, что нужно, стр. 147



**Перейдите к...**

Звуковое уведомление прихода новой почты работает не так, как нужно, стр. 148



**Перейдите к...**

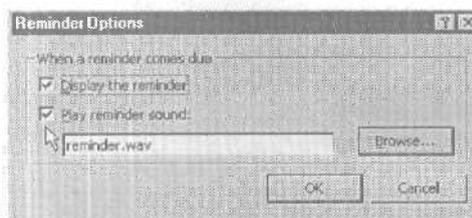
Как убрать звуки, издаваемые модемом при дозвоне, стр. 149

## Звуковое оповещение работает не так, как нужно

Предполагается, что звуковое оповещение для событий календаря и задач в Outlook предупреждает вас о предстоящей встрече или задаче. Если вы не слышите звукового оповещения (а хотели бы), вам следует считаться с двумя режимами отключения звука. Звуковое оповещение может быть отключено для всех задач, встреч и событий, хотя визуальное оповещение при этом появляется, либо, возможно, вы не включили оповещение в календаре по умолчанию, что означает, что вам следует включать оповещение для каждой создаваемой вами встречи.

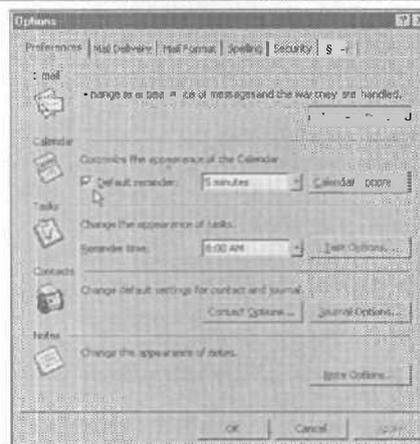
1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке Other (Другое) щелкните на кнопке Advanced Options (Дополнительно).
3. В диалоговом окне Advanced Options (Дополнительно) щелкните на кнопке Reminder Options (Дополнительные параметры).

4. В диалоговом окне Reminder Options (Дополнительные параметры) установите флажок Play Reminder Sound (Использовать звуковые сигналы), чтобы включить звуковое оповещение; сбросьте флажок, если хотите отключить звуковое оповещение. ►



5. Нажмите ОК два раза, чтобы вернуться в диалоговое окно Options (Параметры).

6. На вкладке Preferences (Настройки) в разделе Calendar (Календарь) установите флажок Default Reminder (Напоминание), чтобы включить оповещение для календаря по умолчанию. Сбросьте флажок, если хотите устанавливать оповещение только для определенных встреч при их создании. ►



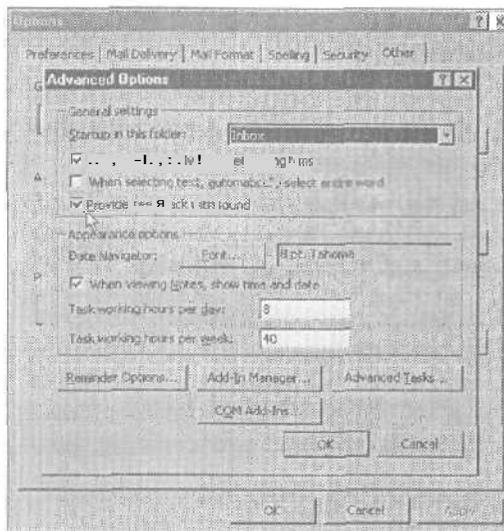
7. Нажмите ОК два раза, чтобы закрыть диалоговое окно Options (Параметры).

## Звуковое сопровождение действий делает не то, что нужно

Когда вы выполняете действие в Outlook, например, запускаете программу или удаляете сообщение (или нажимаете неверную клавишу), действие порождает звуковое сопровождение по умолчанию. Если звуковое сопровождение вас раздражает, вы можете отключить его. Если кто-либо отключит звуковое сопровождение действий, а вы хотите его слышать, можете включить его снова.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на **Options (Параметры)**.
2. На вкладке **Other (Дополнительно)** щелкните на **кнопке Advanced Options (Дополнительные параметры)**.
3. В разделе **General Settings (Общие настройки)** установите или **сбросьте флажок Provide Feedback With Sound (Использовать звуковые сигналы)**.

**Совет** После того, как вы установили флажок и нажали ОК, вы можете увидеть сообщение, предлагающее вам загрузить звуки Office Sound с Web-сайта Microsoft Office Update. Примите предложение и загрузите их, если вам нравится звуковое сопровождение действий — эти звуки более интересны, чем звуки Window по умолчанию (скопировать звуки можно бесплатно).



**Совет** Если у вас имеется регулятор звука на панели задач, щелкните на его значке один раз и **проверьте**, установлен флажок Mute (для отключения звуков) или сброшен (для включения звуков).

# Звуковое уведомление прихода новой почты работает не так, как нужно

Звуковое уведомление о приходе новой почты по умолчанию включено. Я нахожу это несколько назойливым, поскольку посторонние звуки мешают работать. С другой стороны, для некоторых людей время прихода сообщений важно. Нужен вам звук или нет, если звуки при поступлении нового сообщения вас не устраивают, вы можете установить нужный режим как в Outlook Express.

- Outlook 2000**
1. В меню **Tools (Сервис)** щелкните на **Options (Параметры)**.
  2. Щелкните на вкладке **Preferences (Настройки)**.

3. Щелкните на кнопке **E-mail Options (Параметры электронной почты)**.

4. В диалоговом окне **E-mail Options** щелкните на кнопке **Advanced E-mail Options (Дополнительные параметры)**.

5. В диалоговом окне **Advanced E-mail Options (Дополнительные параметры электронной почты)** в разделе **When New Items Arrive (При получении сообщения)** установите (или сбросьте) флажок **Play A Sound (Подать звуковой сигнал)**.

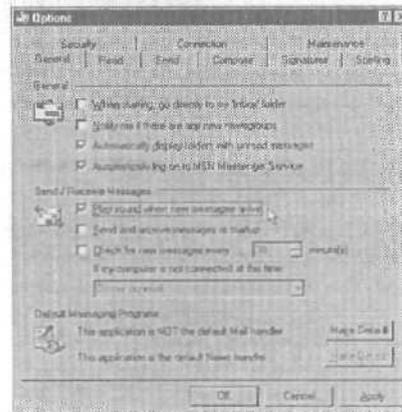
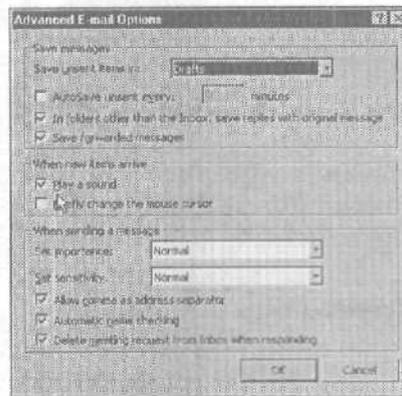
6. Нажмите **ОК**, чтобы закрыть каждое из открытых диалоговых окон.

- Outlook Express**
1. В меню **Tools (Сервис)** щелкните на **Options**.

2. Щелкните на вкладке **General (Общие)**.

3. В разделе **Send/Receive Messages (Отправка и получение сообщений)** установите (или сбросьте) флажок **Play Sound When New Messages Arrive (Звуковое уведомление при получении сообщений)**.

4. Нажмите **ОК**, чтобы закрыть диалоговое окно.



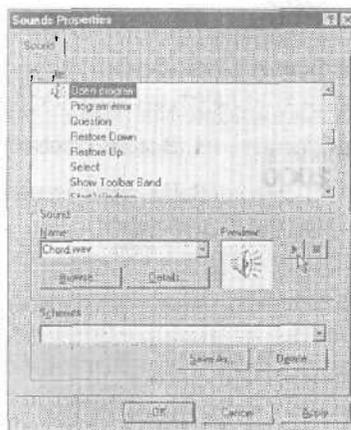
## Если вы хотите больше узнать о звуке

Вы можете изменить звуковые файлы, предусмотренные для различных событий в вашем компьютере (действий, сопровождающихся звуком). Звуки сопровождают события и предупреждения в Windows и в других программах, таких как Excel, Word и в вашей антивирусной программе.

Чтобы изменить звук, щелкните на кнопке Start (Пуск) в левом нижнем углу вашего рабочего стола, щелкните на Setting (Настройка), а затем щелкните на Control Panel (Панель управления). Дважды щелкните на значке Sounds (Звук), чтобы открыть диалоговое окно Sounds Properties (Свойства: Звук).

Щелкните на событии в списке Events (События), а затем щелкните на направленной вниз стрелке в поле Name (Файл), чтобы выбрать имя звукового файла для этого события. Чтобы попробовать звук, щелкните на нем, а затем щелкните на кнопке со стрелкой рядом с полем Preview (Проба). ▶

Чтобы найти другие звуки (такие как звуки Microsoft Office, загруженные вами с Web сайта Microsoft), щелкните на кнопке Browse (Обзор) и поищите файлы Wav в других папках. В диалоговом окне Browse For Sound (Поиск звука) вы можете просмотреть и выбрать другие звуки для ваших событий.



**Примечание** ЕСЛИ вы используете Windows 2000, вам нужно щелкнуть на значке Sounds And Multimedia (Звук и мультимедиа) в панели управления. В диалоговом окне Sound And Multimedia (Звук и мультимедиа) рядом с полем списка звуковых файлов будет направленная вправо стрелка - щелкните на звуковом файле, а затем щелкните на стрелке, чтобы проверить звук.

## Как убрать звуки, издаваемые модемом при дозвоне

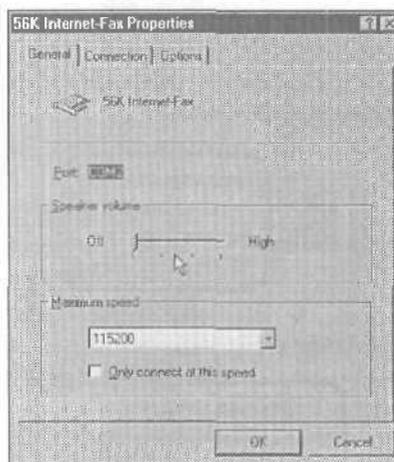
Когда вы первый раз устанавливаете и конфигурируете модем, вам нравится слышать звуки, которые создает модем при дозвоне и соединении, поскольку это дает вам возможность удостовериться, что

все работает как надо. Однако спустя некоторое время эти звуки могут начать вас раздражать. У вас есть возможность отключить звук вообще, уменьшить его громкость или же снова включить звук, если вы хотите убедиться в работоспособности модема. (Если вы используете Outlook в конфигурации *Corporate/Workgroup* (Корпоративная и для рабочих групп) и получаете ваши сообщения e-mail через почтовый сервер вашей сети, проблемы с издаваемыми модемом звуками не возникает.)



### В конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).
2. На вкладке Mail (Почта) щелкните на вашей учетной записи ISP, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).
3. В диалоговом окне Properties (Свойства) для учетной записи на вкладке Connection (Подключение) в разделе Modem (Модем) проверьте, что выбрана ваша учетная запись ISP, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).
4. В диалоговом окне с именем учетной записи на вкладке General (Общие) в разделе Connect Using (Подключаться, используя) убедитесь, что выбран ваш модем, а затем щелкните на кнопке Configure (Конфигурирование).
5. В диалоговом окне Properties (Свойства) для модема на вкладке General (Общие) передвиньте ползунок регулятора громкости Speaker Volume в положение Off (Откл.), либо установите устраивающий вас уровень громкости. ►
6. Нажмите OK либо Close (Закреть), чтобы закрыть каждое из открытых диалоговых окон.

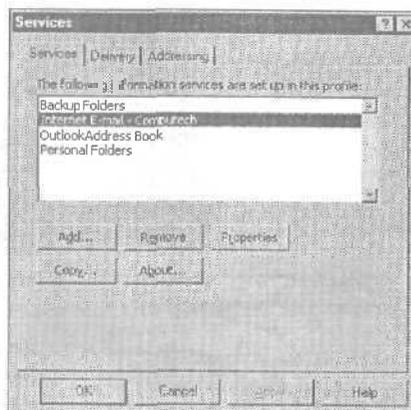


### В конфигурации Corporate/ Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп)

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).
2. На вкладке Services (Службы) щелкните на Internet E-mail, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства) (см. рис. вверху следующей страницы).

3. В диалоговом окне Properties (Свойства) для учетной записи на вкладке Connection (Соединение) в разделе Modem (Модем) проверьте, что выбрана ваша учетная запись ISP, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).

4. В диалоговом окне с именем учетной записи на вкладке General (Общие) в разделе Connect Using (Подключаться, используя) убедитесь, что выбран ваш модем, а затем щелкните на кнопке Configure (Конфигурация).



5. В диалоговом окне Properties (Свойства) для модема на вкладке General (Общие) перетащите ползунок регулятора громкости Speaker Volume в положение Off (Откл.) или в положение, соответствующее устраивающему вас уровню громкости.

6. Нажмите ОК или Close (Закрыть), чтобы закрыть каждое из диалоговых окон.



1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).  
2. На вкладке Mail (Почта) щелкните на вашем имени учетной записи Internet-сервиса, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).

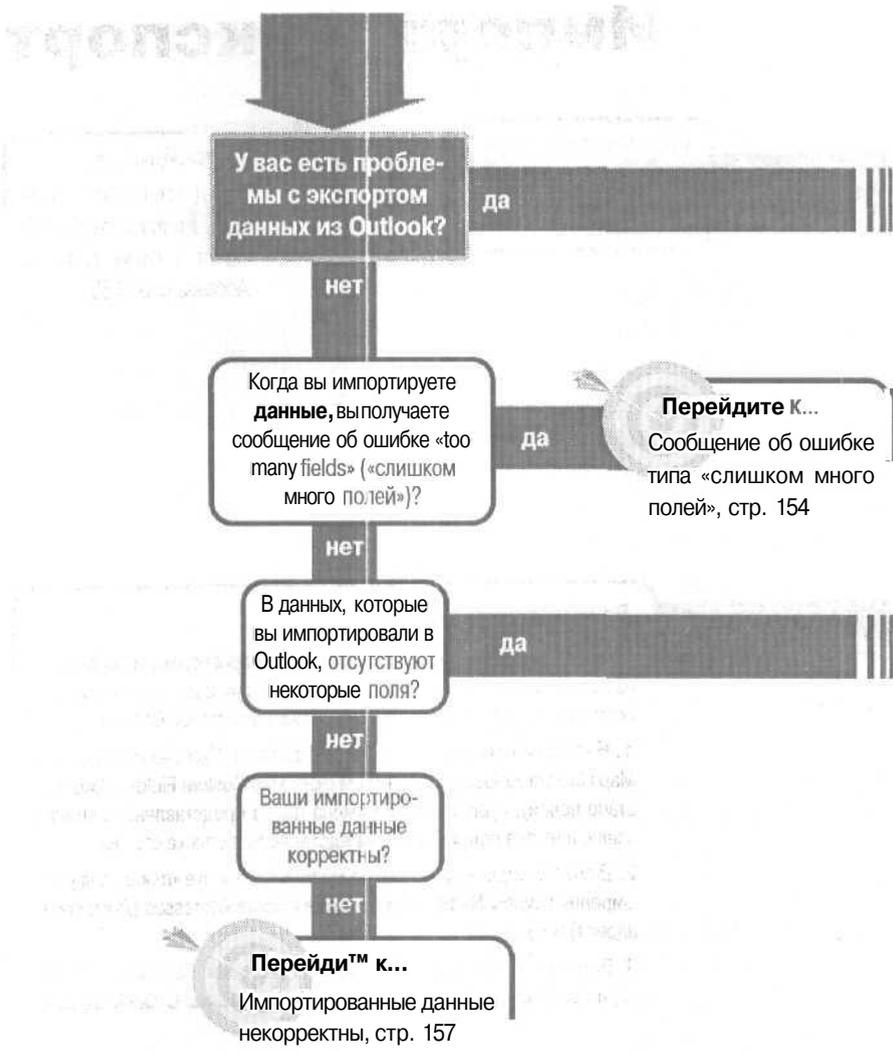
3. В диалоговом окне Properties (Свойства) для учетной записи на вкладке Connection (Соединение) проверьте, что выбрана ваша учетная запись Internet-сервиса, а затем щелкните на кнопке Settings (Параметры).

4. В диалоговом окне с именем учетной записи на вкладке General (Общие) в разделе Connect Using (Подключаться, используя) убедитесь, что выбран ваш модем, а затем щелкните на кнопке Configure (Конфигурация).

5. В диалоговом окне Properties (Свойства) для модема на вкладке General (Общие) передвиньте ползунок регулятора громкости Speaker Volume в положение Off (Откл.) или в положение, соответствующее устраивающему вас уровню громкости.

6. Нажмите ОК или Close (Закрыть), чтобы закрыть каждое из диалоговых окон.

**Совет** Когда вы изменяете настройку уровня громкости для вашего модема, это изменение применяется и к Outlook, и к Outlook Express (если вы используете обе эти программы).



# Импорт и экспорт

Вы пытаетесь экспортировать пользовательские поля из Outlook в Access или Excel?

да

Перейдите к...  
Неудается экспортировать пользовательские поля в базу данных Access, стр. 155

## Решение проблемы...

Если вы импортировали данные из другой программы и некоторые из полей не импортировались, вам нужно «связать» ваши импортированные поля с соответствующими именами полей Outlook;

1. На последнем шаге мастера импорта Import Wizard нажмите кнопку Map Custom Fields. В диалоговом окне Map Custom Fields (Соответствие полей), существующие имена полей представлены в списке слева, а имена полей Outlook представлены в списке справа.
2. В списке справа щелкните на маленьком значке «плюс» для расширения группы Name, (Имя), группы Home Addresses (Домашние адреса) и т.д.
3. Перетаскивайте каждое имеющееся имя поля, находящееся слева, и помещайте его на соответствующее имя поля Outlook справа.

### Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:

E-mail, импортирование адресов, стр. 43

Контакты, собственные данные,  
стр. 183

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

## Сообщение об ошибке типа «СЛИШКОМ МНОГО ПОЛЕЙ»



Вы пытаетесь импортировать таблицу из Excel в Outlook, но получаете сообщение об ошибке, содержащее фразы «ODBC» и «too many fields» («слишком много *полей*»). Outlook не может установить область списка, который вы пытаетесь импортировать.

Вам нужно присвоить имя области таблицы (области ячеек, составляющих ваш список в Excel), иначе Outlook будет пытаться импортировать целый рабочий лист.

**Совет** Таблица представляет собой список, прямоугольную область со строками и столбцами, не имеющую совершенно пустых строк или совершенно пустых столбцов.

1. Перетащите курсор **мышь** при нажатой кнопке из ячейки в одном углу таблицы в ячейку в противоположном углу таблицы. Убедитесь, что вы включили в вашу таблицу имена столбцов (заголовки). Все ячейки вашей таблицы будут выделены.

2. При всей выделенной таблице (и только таблице) щелкните на поле Name (Имя) (слева в панели Formula (Формула)). Введите имя для выделенной области - одно слово без знаков препинания и не повторяющее ни одно из имен заголовков столбцов. ►

1	LastName	FirstName
2	Abbar	And
3	Delim	Delim

3. После ввода имени нажмите **Enter**. Ни на чем не щелкайте мышью и ничего не делайте, только нажмите **[Enter]**.

4. Проверьте имя. Щелкните на ячейке таблицы, а затем щелкните на стрелке, расположенной справа от поля Name (Имя). В открывшемся списке щелкните на имени области, после чего ваша таблица выделится. Это та область таблицы, которую Outlook распознает вместе с заголовками столбцов при импорте. fe>

1	LastName	First
2	Abbar	And
3	Delim	Delim

5. Сохраните и закройте рабочую книгу Excel.

6. Импортируйте файл Excel в Outlook.

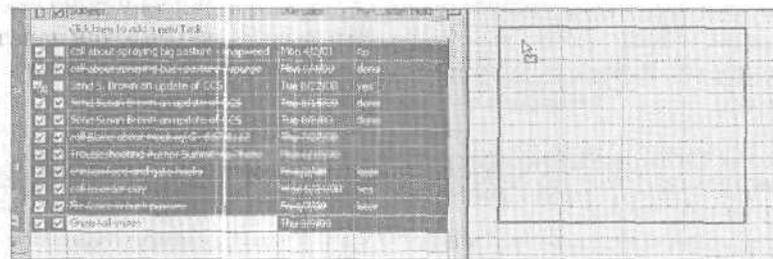
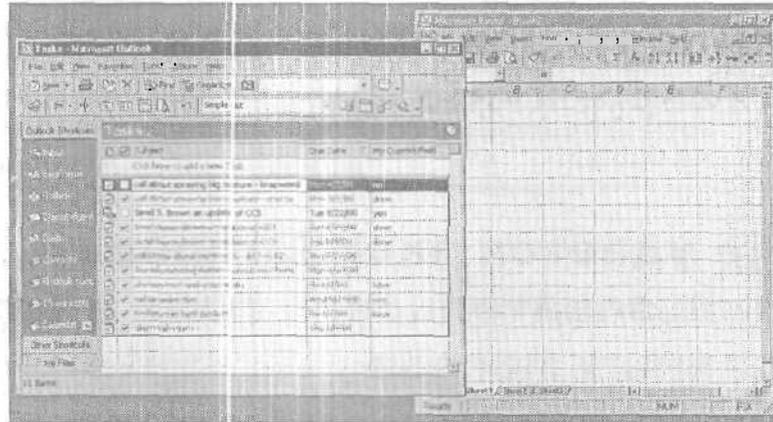
**Совет** Когда вы дойдете до последнего шага мастера импорта Import Wizard (диалоговое окно, где вы нажимаете кнопку Finish (Готово)), вам нужно будет нажать кнопку Map Custom Fields (Соответствие полей) и «связать» ваши заголовки столбцов Excel с соответствующими именами полей Outlook.

## Не удается экспортировать пользовательские поля в базу данных Access

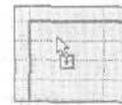
В папке Tasks (Задачи) вы создали собственные поля (или в любой другой папке в Outlook) и хотите экспортировать все поля из этой папки, включая собственные поля, в базу данных Microsoft Access. Но когда вы начнете экспортировать элементы из Outlook, мастер экспорта Export Wizard экспортирует только встроенные (стандартные) поля Outlook.

Вы можете использовать Excel в качестве промежуточного звена между Outlook и Access. Ниже представлен способ, как экспортировать ваши пользовательские поля из Outlook в Excel без использования мастера экспорта Export Wizard. Все ваши поля, включая пользовательские, будут экспортированы.

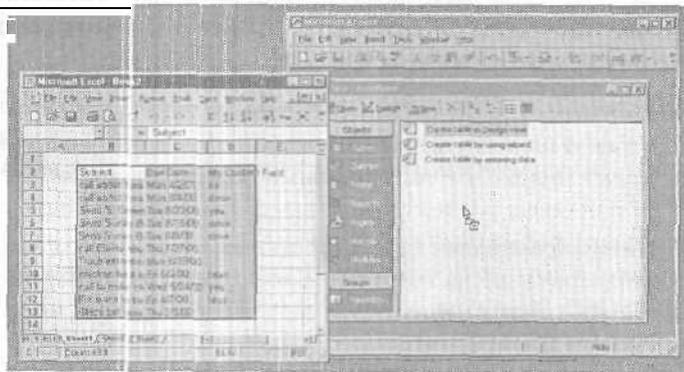
1. Переключите папку Outlook (в нашем примере папку Tasks (Задачи)) в табличное представление и отобразите все поля (включая и пользовательские), которые вы хотите отправить в таблицу Access.
2. Запустите Excel и измените размер окон Excel и Outlook так, чтобы они располагались рядом друг с другом или частично перекрывались (см. верхний рис. на следующей странице).
3. В Outlook выберите все записи, которые вы хотите отправить в Access (перетащите вниз левую сторону таблицы, чтобы выделить все записи, или используйте клавиши **Ctrl** или **Shift** для выбора отдельных записей).
4. В Outlook наведите курсор на границу выбранных записей и перетащите выбранную область в окно Excel (когда вы передвинете мышь в окно Excel, вы увидите значок указателя мыши «переместить») (см. нижний рис. на следующей странице).



5. Перед тем как опустить выбранные записи в Excel, нажмите и удерживайте кнопку [Ctrl]. Отпустите кнопку мыши. Копия записей окажется в Excel. ▶



6. Теперь записи, включая и пользовательские поля, будут фигурировать в таблице Excel. Используйте любую процедуру импорта из Access для импорта таблицы из Excel в Access. (Я обычно выделяю таблицу в Excel и перетаскиваю ее в базу данных Access в панель Table (Таблицы), чтобы быстро создать таблицу Access.) ▶



## Импортированные данные некорректны

Вы импортировали список контактов из Excel, и некоторые номера телефонов были импортированы некорректно (в Outlook в них содержатся лишние символы). Это большой список с большим количеством телефонных номеров, и вы не хотите проверять и корректировать его. Как же импортировать список из Excel в Outlook, чтобы все данные были перенесены корректно?

Для правильного импортирования данных из Excel нужно прежде всего правильно настроить рабочий лист в Excel перед тем, как начать процесс импортирования. Вам нужно отформатировать все столбцы с номерами телефонов и почтовыми индексами как Text (Текстовый).

Для правильного импортирования данных из Excel нужно прежде всего правильно настроить рабочий лист в Excel перед тем, как начать процесс импортирования. Вам нужно отформатировать все столбцы с номерами телефонов и почтовыми индексами как Text (Текстовый).

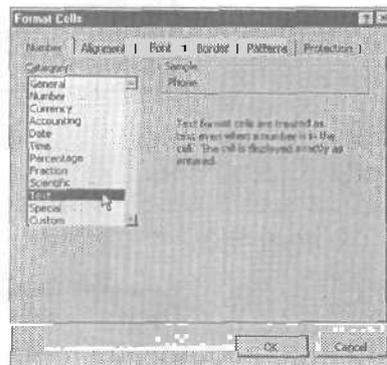
1. В рабочем листе Excel для выделения всего столбца щелкните на его заголовке. В меню Format (Формат) щелкните на Cells (Ячейки).

2. В диалоговом окне Format Cells (Формат ячеек) на вкладке Number (Число) выберите формат Text (Текстовый). ▶

3. Нажмите ОК.

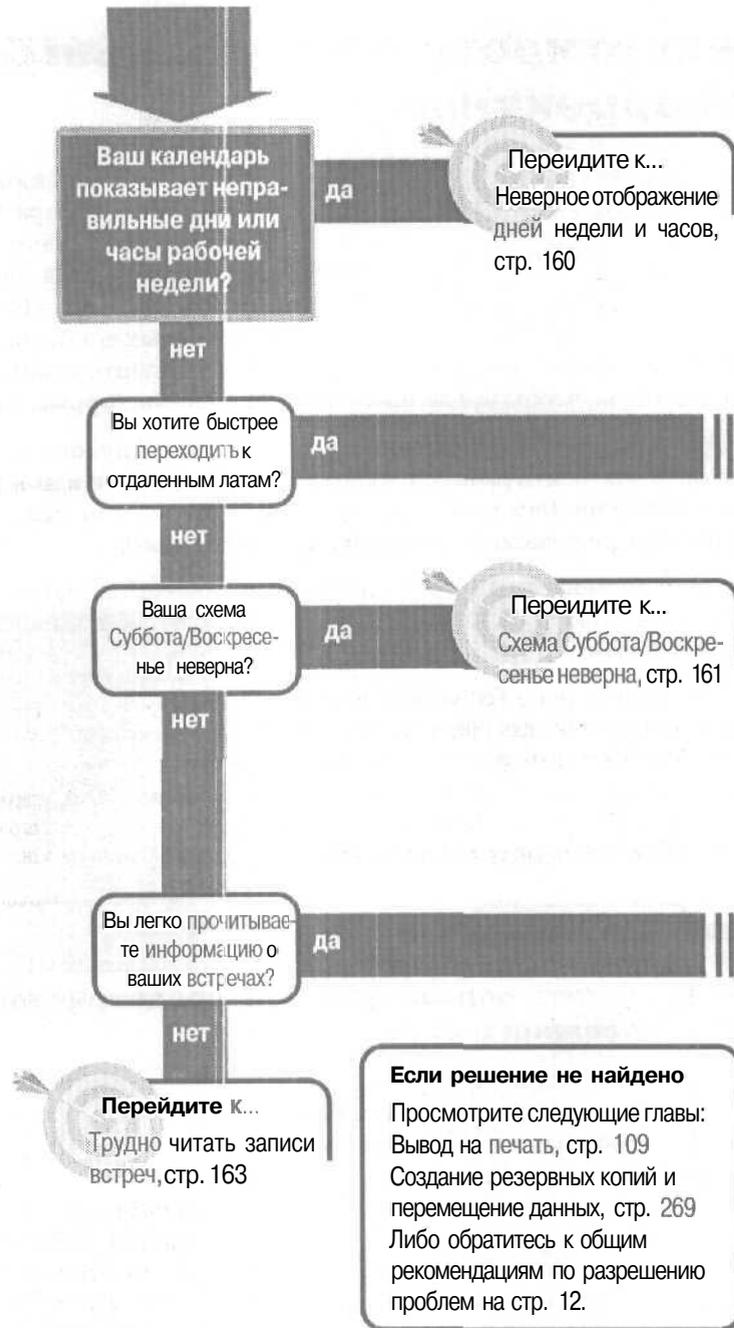
5. Сохраните и закройте рабочую книгу Excel.

4. Импортируйте в Outlook файл из Excel.



### Если вы хотите больше узнать о предварительном форматировании в Excel

Правильным форматом для любых данных Excel, которые не будут использоваться в вычислениях, является формат Text (Текстовый) (например, для почтовых индексов и телефонных номеров). В Excel есть специальные форматы для более эффективного ввода данных в рабочие листы, но эти специальные форматы могут неправильно переноситься при экспорте данных из Excel в другую программу. Перед экспортом данных из Excel в другую программу (включая и Outlook) было бы неплохо пройтись по рабочему листу и переформатировать столбцы либо в Text (Текстовый), либо в Number (Числовой), чтобы данные экспортировались с наиболее простым форматом.



Ваш календарь показывает неправильные дни или часы рабочей недели?

да

Перейдите к...  
Неверное отображение дней недели и часов, стр. 160

нет

Вы хотите быстрее переходить к отдаленным латам?

да

нет

Ваша схема Суббота/Воскресенье неверна?

да

Перейдите к...  
Схема Суббота/Воскресенье неверна, стр. 161

нет

Вы легко читываете информацию о ваших встречах?

да

нет

Перейдите к...  
Трудно читать записи встреч, стр. 163

**Если решение не найдено**  
Просмотрите следующие главы:  
Вывод на печать, стр. 109  
Создание резервных копий и перемещение данных, стр. 269  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Календарь



## Решение проблемы...

Вы можете быстрее переходить к месяцам, которые находятся в отдаленном прошлом или будущем.

Для перемещения файла личной адресной книги Personal Address Book на новый компьютер:

1. Переключитесь на вид Daily (Ежедневно) или Weekly (Еженедельно), чтобы в правом верхнем углу окна Calendar (Календарь) появился навигатор дат Date Navigators.
2. В Date Navigator наведите курсор мыши на любой заголовок месяца и затем нажмите и удерживайте левую кнопку мыши. В появившемся списке с семью месяцами, содержащем три месяца перед и три после выбранного вами месяца, выберите нужный вам месяц, и когда он выделится, отпустите кнопку мыши.
3. Чтобы продвинуться вперед или назад более чем на три месяца, удерживая левую кнопку мыши, переместите курсор чуть ниже списка, чтобы пролистать его вперед. Выберите нужный вам месяц, и когда он выделится, отпустите кнопку мыши.

В вашем календаре  
слишком много  
праздников?

да

Перейдите к...

В календаре слишком много  
праздников, стр. 164

нет

Ваша панель задач  
пропала?

да

Перейдите к...

Календарь не отображает  
панель задач, стр. 162

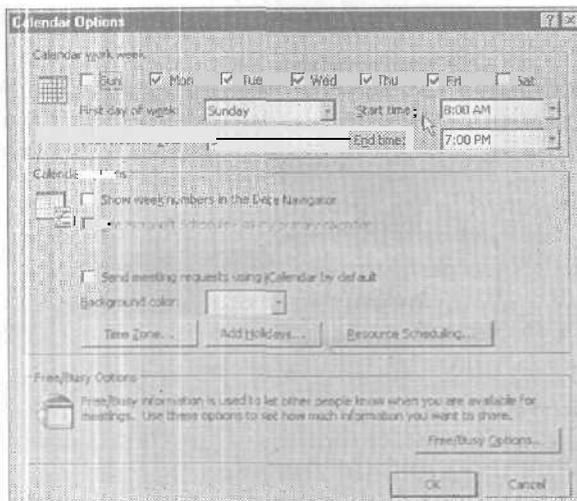
## Неверное отображение дней недели и часов

Папка Calendar (Календарь) была создана, чтобы быть вашим персональным календарем для записи дел и встреч в рабочие дни недели. Когда вы нажимаете на кнопке Work Week (Рабочая неделя) в панели инструментов Calendar (Календарь), то вам хотелось бы, чтобы это была ваша рабочая неделя.

Но поставляемая вместе с Outlook по умолчанию структура рабочей недели устроит не каждого. Она больше подходит для четырехдневной рабочей недели с 10-часовым рабочим днем, или для работы с переменным расписанием, или работы в ночные смены (тем не менее, Календарь предполагает, что вы работаете в одной и той же смене всю рабочую неделю).

Чтобы Календарь был действительно полезен, вам нужно будет изменять рабочие дни и часы для отображения вашего графика.

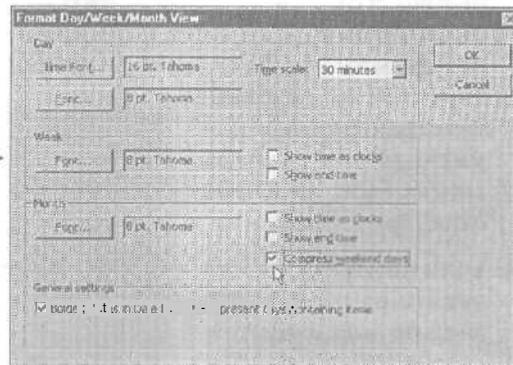
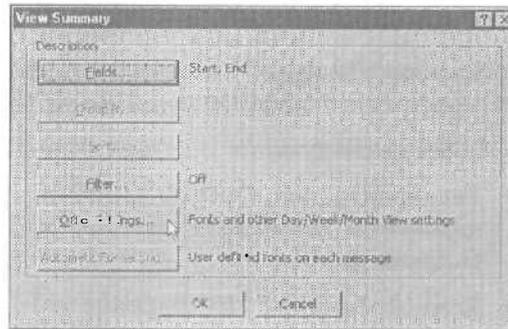
1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. Во вкладке Preferences (Настройки) нажмите кнопку Calendar Options (Параметры календаря).
3. В диалоговом окне Calendar Options (Параметры календаря), ниже Calendar Work Week (Календарь рабочей недели) установите флажки для ваших рабочих дней (и снимите флажки с ваших нерабочих дней).
4. Под рабочими днями в окне Start Time (Время начала) установите время начала вашего рабочего дня, а в окне End Time (Время конца) его конец.
5. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.



# Схема Суббота/Воскресенье неверна

Когда вы смотрите на календарь месяца, вам хотелось бы, чтобы суббота и воскресенье занимали одну небольшую колонку, оставляя больше места под ваши рабочие дни? А как насчет отображения каждого дня недели в собственной полноразмерной панели, чтобы осталось место для нескольких событий в субботу и воскресенье? Если календарь месяца не отображает дни наиболее выгодным для вас образом, нужно изменить его. Тогда это будет именно ваш календарь.

1. Откройте папку Calendar (Календарь).
2. В меню **View** (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и затем нажмите на вид **Day/Week/Month** (День/неделя/месяц). Вообще, не имеет значения, какой вид вы отображаете: Daily (Ежедневно), Weekly (Еженедельно) или Monthly (Ежемесячно).
3. В меню **View** (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и затем нажмите **Customize Current View** (Изменить текущее представление).
4. В диалоговом окне **View Summary** (Сведения о представлении) нажмите кнопку **Other Settings** (Другие настройки).
5. В диалоговом окне **Format Day/Week/Month View** (Формат представления «День/неделя/месяц») поместите флажок рядом с **Compress Weekend Days** (Сжать выходные дни).
6. Нажимайте **ОК** для закрытия каждого диалогового окна.



**Совет** Если вы хотите знать, что делает каждый из флажков, наведите на него курсор и нажмите правую кнопку мыши, после чего появится его краткое описание.

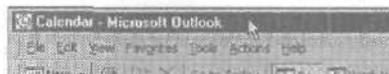
## Календарь не отображает панель задач

TaskPad (Панель задач) является полезной утилитой в Outlook. Она представляет собой сокращенный список задач, которые вы можете увидеть во время просмотра календаря и решить, какое место отводится в календаре для каждой задачи.

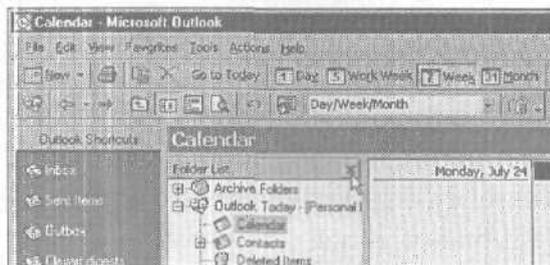
Но TaskPad (Панель задач) может исчезнуть, если вы будете во время знакомства с Outlook хаотично нажимать на все подряд, или если ваш любимый племянник немного поиграет с вашим компьютером. Вам нужно будет найти TaskPad (Панель задач) и установить ее на место.

1. Откройте папку Calendar (Календарь).
2. Щелкните на представлении Daily (День) или Weekly (Неделя) (Панель задач не появляется в представлении Monthly (Месяц).)
3. Любое из следующих действий может вернуть панель задач на место:

- Разверните окно Outlook двойным нажатием на панель заголовка Outlook. ►



- Если отображен Folder List (Список папок), то скройте или уменьшите его размер. Чтобы скрыть список Folder List (Список папок), нажмите на кнопку с крестиком в его верхнем углу. Для изменения размера Списка папок наведите курсор на его правую границу и когда указатель примет вид двух стрелок, переместите границу влево для уменьшения размера списка Folder List (Список папок). ►



- Если не отображается навигатор данных Data Navigator для месяцев,

наведите курсор на его правую границу и когда указатель примет вид двух стрелок, переместите границу влево. ►

- Если навигатор данных Data Navigator для месяцев расположен в правой нижней части окна Outlook, то наведите указатель на нижнюю границу столбца Data Navigator и после того как указатель примет вид двух стрелок, перетащите границу вверх, по меньшей мере, на два дюйма. ►



### Другие причины, по которым может исчезнуть панель задач

TaskPad (Панель задач) может пропасть по разным причинам. Если папка Tasks (Задачи) недоступна, то не будет и панели TaskPad (Панель задач). Например, если вы просматриваете папку Calendar (Календарь) из резервной копии или архива Personal Folder File (Файл личной папки), не содержащего папку Tasks (Задачи), то в данном календаре не будет и панели задач TaskPad.

Если вы просматриваете Calendar (Календарь) для совместного использования с кем-либо, но не имеете привилегий доступа к папке Folder (Папка), то вы не увидите панель задач TaskPad. Чтобы увидеть ее, вам придется просить предоставить вам доступ к папке Folder.

## Трудно читать записи встреч



Размер шрифта по умолчанию во всех представлениях календаря Daily (День), Weekly (Неделя) и Monthly (Месяц) равен восьми пунктам. Для некоторых это очень маленький шрифт. Если он мелок для вас, увеличьте размер шрифта до более читабельного.

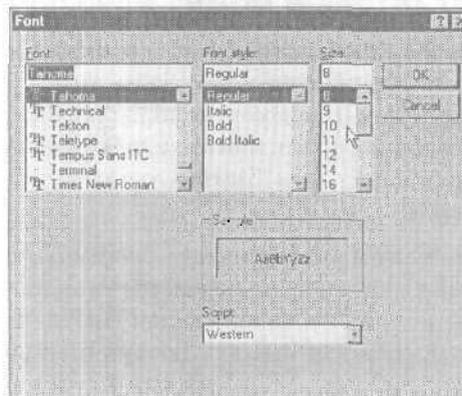
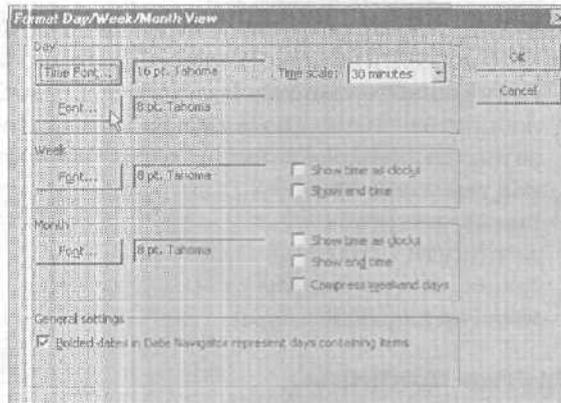
1. В меню View (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и затем нажмите на вид Day/Week/Month (День/неделя/месяц).
2. В меню View (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и затем нажмите на Customize Current View (Изменить текущее представление).
3. В диалоговом окне View Summary (Сведения о представлении) нажмите кнопку Other Settings (Другие настройки).

4. В диалоговом окне Format Day/Week/Month View (Формат представления «День/неделя/месяц») нажмите кнопку Font (Шрифт), находящуюся под видом (Daily (День), Weekly (Неделя) и Monthly (Месяц)), который вы хотите изменить. ►

5. В диалоговом окне Font (Шрифт), под Size (Размер) нажмите на больший размер шрифта. ►

6. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

**Совет** В открытом диалоговом окне шрифтов вы также можете изменить начертание шрифта для текущего вида.



## В календаре слишком много праздников

Вы только что узнали, как добавлять праздники в ваш календарь. Было забавно взглянуть, когда отмечается Национальный День в Швейцарии, и полезно узнать, когда в США в следующем году будет праздноваться День Отца. Но теперь в вашем календаре скопилось столько праздников, что едва хватает места для расписания встреч. Нужно убрать большинство праздников. Но удалять их один за другим - слишком утомительно. Существует более простой способ удаления праздников.

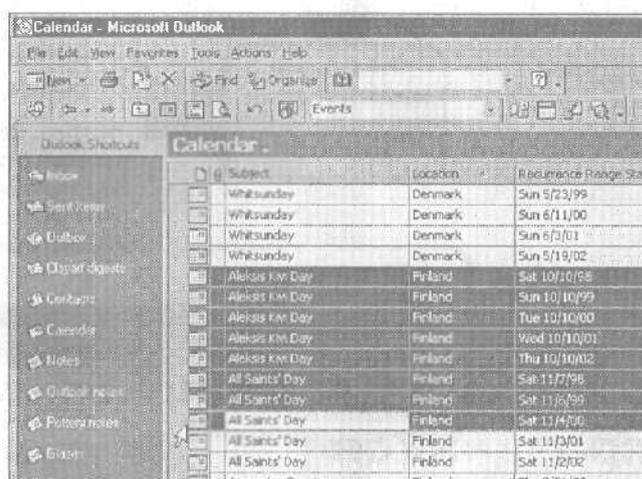
**Совет** Для добавления выходных в меню Tools (Сервис) нажмите Options (Параметры). На вкладке Preferences (Настройки) нажмите кнопку Calendar Options (Параметры календаря). В диалоговом окне Calendar Options (Параметры календаря) нажмите кнопку Add Holidays (Добавить праздники). Выберите страны или религии, праздники которых вы хотите добавить в календарь (не выбирайте праздники, которые уже есть в вашем календаре, а то они добавятся второй раз). Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

1. В папке Calendar (Календарь), в меню View (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и затем нажмите Events (События). Ваш календарь отобразится в виде таблицы.

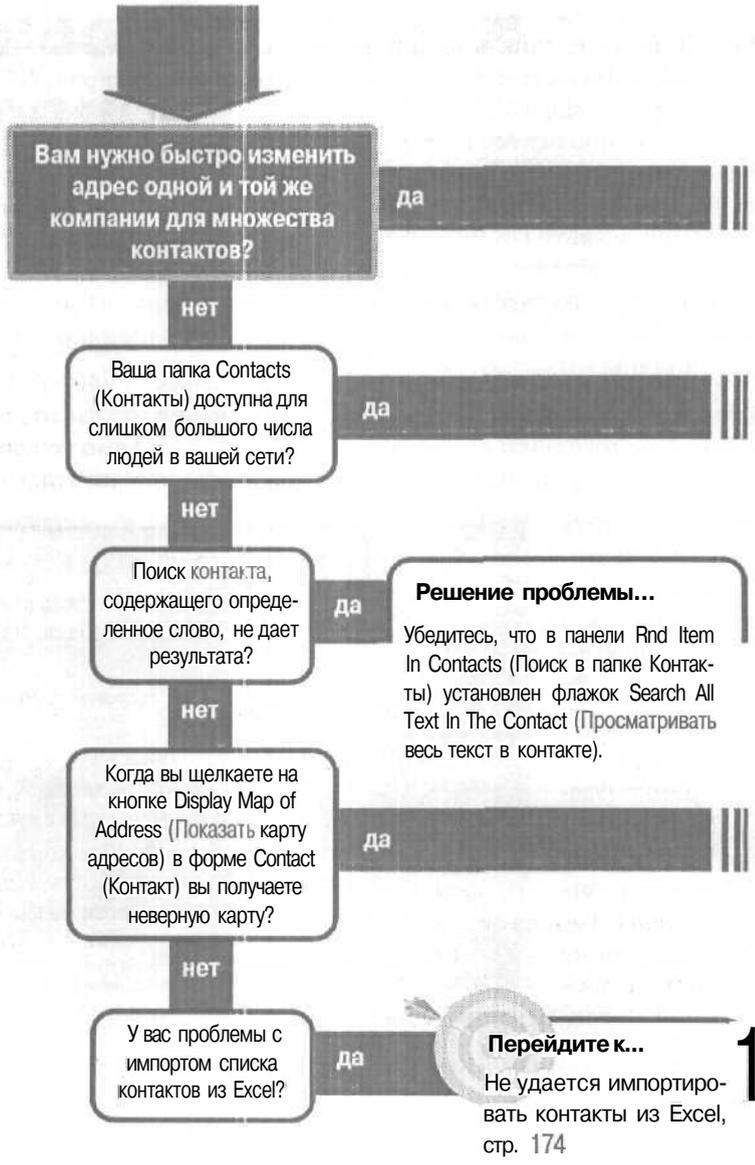
2. В новом виде таблицы нажмите на кнопки колонтитула Location (Местоположение) для сортировки всех событий (и праздников) по местоположениям. Каждый набор праздников будет собран в группы по странам.

3. Перетаскивайте курсор с левой стороны для выбора всех выходных в группе, которую вы хотите удалить. ►

4. В панели инструментов нажмите кнопку Delete (Удалить). Выбранный набор праздников удалится, и вы сможете переключить свое представление на прежний, наиболее подходящий для вас вид.



Subject	Location	Recurrence Range Start
Whitsunday	Denmark	Sun 5/23/99
Whitsunday	Denmark	Sun 6/11/00
Whitsunday	Denmark	Sun 6/3/01
Whitsunday	Denmark	Sun 5/19/02
Aleksis Day	Finland	Sat 10/10/99
Aleksis Day	Finland	Sun 10/10/99
Aleksis Day	Finland	Tue 10/10/00
Aleksis Day	Finland	Wed 10/10/01
Aleksis Day	Finland	Thu 10/10/02
All Saints' Day	Finland	Sat 11/7/98
All Saints' Day	Finland	Sat 11/6/99
All Saints' Day	Finland	Sat 11/4/00
All Saints' Day	Finland	Sat 11/3/01
All Saints' Day	Finland	Sat 11/2/02
Ascension Day	Finland	Thu 5/21/98



# Контакты, общие вопросы

## Перейдите к...

Как быстро изменить адрес одной и той же компании для множества контактов, стр. 168

Папка должна быть общей?

да

## Перейдите к...

К контактам имеет доступ слишком много людей в сети, стр. 173

нет

### Решение проблемы...

Поместите папку Contacts (Контакты) в папку Personal Folders (Личные папки), а не в Public Folders (Общие папки).

1. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок).
2. Откройте папку Public Folders (Общие папки) и папку Personal Folders (Личные папки), щелкнув на небольшом значке «плюс» рядом с каждым из них.
3. Перетащите папку Contacts (Контакты) из папки Public Folders (Общие папки) в папку Personal Folders (Личные папки). (При перемещении ее в папку Personal Folders (Личные папки) она становится папкой первого уровня).

### Решение проблемы...

Проблема связана с Web-сайтом карт Microsoft Expedia. Поисковая система карт часто дает сбои - вы ничего не можете здесь поделать, разве что отправить Microsoft сообщение, указывающее на наличие данной проблемы.

### Если решение не найдено

Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Как быстро изменить адрес одной и той же компании для множества контактов

У вас имеется несколько направлений деятельности, связанных с одной и той же компанией — может быть, десять, может быть, двести, — а эта компания переехала в другое место. Вам нужно обновить ее адрес во всех этих контактах. Вы можете скопировать и вставлять изменившийся адрес в каждый отдельный контакт, но это займет слишком много времени и сил. Существуют гораздо более быстрые способы изменить идентичный адрес (или какие-либо другие данные) для группы контактов. Какой из этих способов лучше, зависит от величины группы контактов, которую следует изменить, а также от ваших навыков работы с другими программами (такими, как Microsoft Excel).

Есть пара хороших способов внести одно и то же изменение в несколько контактов. Для небольшой группы контактов вы можете воспользоваться средствами «группировки и перемещения» в Outlook. Для большой группы контактов лучше всего экспортировать всю группу в Excel, воспользоваться для внесения изменений в данные либо функцией Search and Replace (Поиск и замена), либо функцией Auto Fill (Автозаполнение) Excel, а затем импортировать измененные контакты обратно в Outlook.

## Изменение адреса для небольшого числа контактов

Этот метод полезен для внесения изменений в несколько десятков контактов, однако для большого числа контактов он мало пригоден.

1. Откройте диалоговое окно Contact (Контакт) для одного из контактов в группе, которую вам нужно изменить, измените адрес, а затем сохраните и закройте контакт.
2. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление), а затем щелкните на By Company (По организациям).
3. Отобразите панель инструментов Advanced (Дополнительная) и щелкните на кнопке Group By Box (Область группировки). 
4. Если поле Business Address (Рабочий адрес) не отображается, добавьте его в вид.

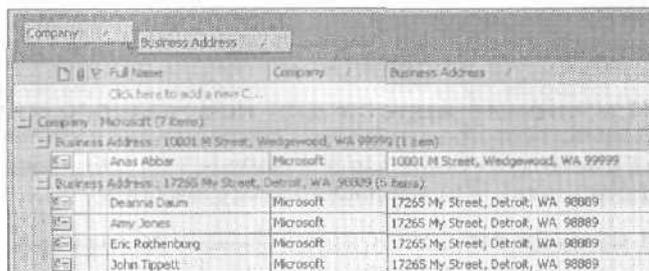
**Совет** Чтобы добавить поле в вид, щелкните правой кнопкой мыши на строке заголовков столбцов и щелкните на Field Chooser (Выбрать поля). Перетащите поле из панели Field Chooser (Выбрать поля) в строку заголовков столбцов.

5. Перетащите заголовок столбца Business Address (Рабочий адрес) вверх в список Group By (Группировать по полю) и поместите справа от заголовка Company (Организация).

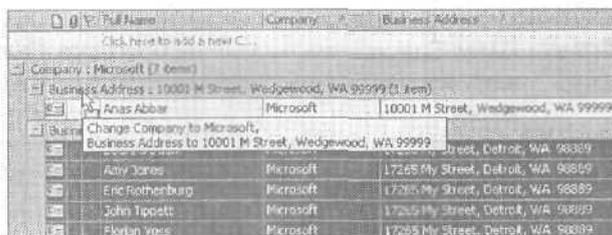


Контакты теперь будут сгруппированы по организациям, а затем по их адресам.

6. Создайте фильтр для списка, который скрывал бы все контакты, за исключением относящихся к компании, адрес которой вы хотите изменить. Щелкните правой кнопкой мыши на пустом пространстве в области данных окна, а затем щелкните на Filter (Фильтр). На вкладке Contacts (Контакты) в поле Search For The Words (Искать текст) введите название компании, а затем выберите Company Field Only (Только поле организации) в поле списка. Нажмите ОК, чтобы применить фильтр. Вы должны получить две группы - одну с названием компании и ее старым адресом, а другую - с названием компании и ее новым адресом (который вы ввели на шаге 1).



7. Выделите все элементы в группе со старым адресом. Когда рядом с указателем мыши появится экранная подсказка об изменении названия компании и ее адреса, отпустите кнопку мыши.



Теперь все перемещенные вами элементы будут иметь новый адрес. Вы можете удалить фильтр и переключиться в ваш обычный вид для продолжения работы.

---

**Совет** Чтобы удалить **фильтр**, щелкните правой кнопкой мыши на пустом пространстве в области данных окна и щелкните на **Filter** (Фильтрация). В диалоговом окне **Filter** (Фильтрация) щелкните на кнопке **Clear All** (Очистить все), а затем нажмите **ОК**.

---

## Изменение адреса для большего числа контактов

Метод с использованием Excel полезен, если вам нужно внести изменения в большое число контактов, поскольку Excel лучше приспособлен для изменения большого массива данных одновременно. Этот метод подразумевает экспорт ваших **контактов** в рабочий лист Excel, изменение адресов, которые необходимо изменить (с помощью функций манипулирования данными Excel, таких как **Search and Replace** (Поиск и замена) или **Auto Fill** (Автозаполнение), а затем импортировать контакты обратно в Outlook.

1. Откройте папку **Contacts** (Контакты) в любом представлении.
2. В меню **File** (Файл) щелкните на **Import And Export** (Импорт и экспорт).
3. На первом шаге мастера выберите **Export To A File** (Экспорт в файл), а затем щелкните на **Next** (Далее).
4. На втором шаге мастера щелкните на **Microsoft Excel**, затем нажмите **Next** (Далее).
5. На третьем шаге мастера убедитесь, что выбрана папка **Contacts** (Контакты), которую вы хотите экспортировать, а затем нажмите **Next** (Далее).
6. На четвертом шаге мастера щелкните на кнопке **Browse** (Обзор). Перейдите к легко доступной папке и введите имя для новой рабочей книги Excel, в которую будете экспортировать контакты.
7. Нажмите **ОК** для возврата к мастеру экспорта в файл **Export To A File Wizard**, а затем нажмите **Next** (Далее).

---

**Совет** Важно щелкнуть на кнопке **Default Map** (По умолчанию) и экспортировать все поля ваших контактов, поскольку те данные, которые вы не экспортировали, не будут доступны при повторном импорте.

---

8. На пятом шаге мастера щелкните на кнопке **Map Custom Reids** (Соответствие полей).
9. В диалоговом окне **Map Custom Reids** (Соответствие полей) щелкните на кнопке **Default Map** (По умолчанию), а затем щелкните на **ОК**, чтобы вернуться к мастеру

ру экспорта в файл Export To A File Wizard. ►

**10.** Щелкните на кнопке Finish (Готово). Копии ваших данных по контактам будут экспортированы в рабочую книгу Excel.

**11.** Далее внесите изменения в данные в рабочей книге Excel. Откройте рабочую книгу Excel.

**12.** Воспользуйтесь любой из возможностей Excel для изменения всех данных сразу, таких как Search and Replace (Поиск и замена), копирование и вставка, Auto Fill (Автозаполнение) или каким-либо другим знакомым и удобным для вас приемом.

**13.** Сохраните и закройте рабочую книгу Excel.

**14.** Наконец, импортируйте измененные контакты обратно в Outlook. В меню File (Файл) щелкните на Import And Export (Импорт и экспорт).

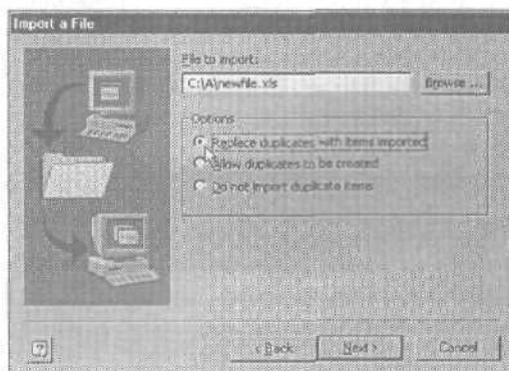
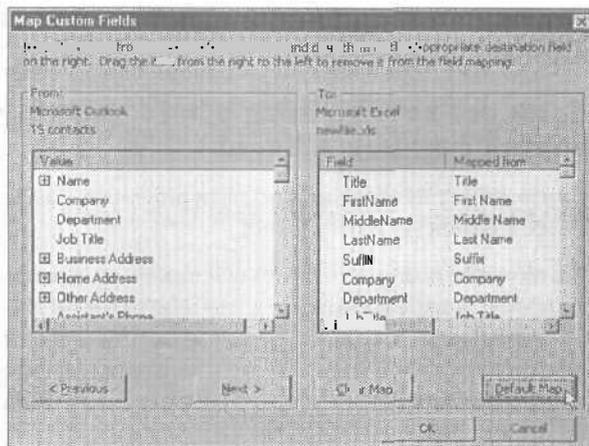
**15.** На первом шаге мастера щелкните на Import From Another Program Or File (Импорт из другой программы или файла), а затем нажмите Next (Далее).

**16.** На втором шаге мастера щелкните на Microsoft Excel, а затем нажмите Next (Далее).

**17.** На третьем шаге мастера убедитесь в правильности пути имени файла в поле File To Import (Импортировать из файла), щелкните на кнопке выбора Replace Duplicates With Items Imported (Заменять дубликаты при импорте), а затем нажмите Next (Далее). ►

**18.** На четвертом шаге мастера убедитесь в том, что выбрана корректная папка Contacts (Контакты), а затем нажмите Next (Далее).

**19.** На пятом шаге мастера нажмите Finish (Готово).



Все имеющиеся в вашей папке контакты будут заменены контактами, импортированными из Excel.

### **Если вы хотите подробнее узнать об изменении ваших данных в Excel**

Существует несколько простых способов изменить данные после экспорта их в рабочую книгу Excel.

Вы можете изменить данные в одной ячейке (например, название улицы в адресе), а затем щелкнуть мышью вне ячейки. Затем выделите эту ячейку и нажмите [Ctrl] + [C] для ее копирования. Выделите все остальные ячейки в столбце (ячейки, в которые вы хотите вставить скопированные данные) и нажмите [Enter] для вставки скопированных данных во все ячейки разом.

Вы можете изменить данные в одной ячейке в начале столбца, а затем щелкнуть мышью вне ячейки. Затем выделите ячейку, которую вы изменили, и все ячейки ниже нее (в которые вы хотите вставить измененные данные), и нажмите [Ctrl] + [↓] для копирования данных из верхней ячейки во все выделенные ячейки ниже нее.

Вы можете изменить данные в одной ячейке в начале столбца, а затем щелкнуть мышью вне ячейки. Затем выделите ячейку с измененными данными и перетащите маленький черный прямоугольник в правом нижнем углу выделенной ячейки (манипулятор заполнения) для копирования данных из выделенной ячейки в ячейки под ней. (Этот прием хорошо работает для текста, но не для чисел - вместо одного и того же скопированного числа вы можете получить последовательность различных чисел.)

Вы также можете скопировать начальные ячейки в несколько соседних столбцов и воспользоваться одним из описанных выше приемов для вставки данных в расположенные ниже ячейки в нескольких столбцах одновременно, что является еще более эффективным.

## К контактам имеет доступ слишком много людей в сети



Вы используете Outlook в сетевом окружении и ваша папка Contacts (Контакты) является общедоступной, т.е. открытой для каждого в вашей сети. Некоторым из ваших коллег по сети нужно иметь доступ к вашей папке Contacts (Контакты), но вы хотите, чтобы к конфиденциальным данным имели доступ не все. Решение состоит в изменении прав доступа для вашей папки Contacts (Контакты), чтобы вы могли указать, кому разрешается доступ к данным.

1. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок).
2. В списке Folder (Папки) щелкните на Properties (Свойства).
3. В диалоговом окне Properties (Свойства) щелкните на вкладке Permissions.
4. В списке Name (Имя) щелкните на кнопке Add (Добавить) и добавьте в список имена всех людей, которым разрешается иметь доступ к вашей папке Contacts (Контакты).
5. В списке Name (Имя) выделите одно или несколько имен.
6. В поле списка Roles (Роли) выберите роль, которая разрешает выделенным именам доступ по крайней мере для чтения элементов в вашей папке Contacts (Контакты).

---

Вы можете применить те же разрешения доступа для нескольких имен сразу, выделив несколько имен на шаге 5 - для выделения нескольких имен воспользуйтесь клавишами [Ctrl] или [Shift].

---

7. Ниже поля списка Roles (Роли) имеется набор опций и флажков для предоставления выбранным именам возможности совершать определенные действия или запрещать какие-либо действия. Проверьте, чтобы были установлены (по меньшей мере) флажки Read Items и Folder Visible.
8. Нажмите ОК.

---

**Совет** Вы можете пометить отдельные контакты как Private (Частный) (установив флажок Private (Частный) в правом нижнем углу формы Contact (Контакт)), чтобы они не отображались для других лиц, которые открывают вашу общедоступную папку Contacts (Контакты), вне зависимости от их уровня полномочий доступа.

---

## Не удается импортировать контакты из Excel

Вы обработали список контактов в рабочей книге Excel, и теперь вам нужно поместить этот список в вашу папку Contacts (Контакты) в Outlook, но каждый раз, когда вы пытаетесь импортировать список, вы видите сообщение об ошибке, содержащее слова «ODBC» и «to many fields» («слишком много полей»). Это неприятно, но ситуацию легко исправить.

Проблема в том, что в рабочем листе Excel, из которого вы импортируете, должны быть правильно выбраны заголовки столбцов и именованная область, чтобы Outlook мог идентифицировать данные, которые вы хотите импортировать.

1. В рабочем листе Excel проверьте, чтобы все данные по вашим контрактам содержались в компактной прямоугольной таблице без пустых строк или столбцов.
2. В строке непосредственно над таблицей задайте заголовки для каждого из столбцов (такие как Имя, Фамилия, Улица, Город и т. д.).
3. Выделите всю таблицу, включая строку заголовков (но не весь рабочий лист, а только таблицу с данными).

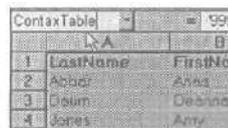
---

**Совет** Это решение не предназначено для импорта списка, который вы ранее экспортировали из Outlook, о чем говорилось в разделе «Как быстро изменить адрес одной и той же компании для множества контактов». Данный способ годится для импортирования нового, составленного в Excel списка, который не был ранее представлен в Outlook.

---

4. Щелкните на поле Name (Имя) в рабочем листе, введите имя из одного слова, не совпадающее с каким-либо заголовком столбца, и нажмите

`Enter`). (Не щелкайте мышью вне поля и не нажимайте клавишу `Tab` - просто нажмите `Enter`).



	Last Name	First Name	Area	Phone Number
1				
2				
3				
4				

5. Вы можете определить, что области данных было корректно присвоено имя, щелкнув на стрелке рядом с полем Name (Имя) - созданное вами имя области появляется в списке, и когда вы щелкаете на имени области, ваша таблица данных выделяется.

6. Сохраните и закройте рабочую книгу Excel.

7. Импортируйте рабочую книгу в Outlook. Outlook распознает имя области, и на пятом шаге мастера импорта и экспорта вы можете установить соответствие между заголовками столбцов Excel с именами полей Outlook.

↓

Вам нужно Выполнить сортировку СП исков карточки в режиме карточки по полю, отличному от «File As» («Хранить как»)?

да

нет

В вашем окне Contact (Контакты) отсутствуют кнопки с буквами

да

#### Решение проблемы...

Проверьте порядок сортировки - если карточки Contact (Контакты) отсортированы по полю, не являющемуся текстовым (например, день рождения или юбилей, которые представляют собой поля даты), кнопки с буквами не появляются.

нет

Вам нужно отделить группу контактов от остального списка в стандартном распорядке?

да

# Контакты, отображения папки



## Перейдите к...

Как отсортировать список контактов в режиме карточки, стр. 178



## Перейдите к...

Как эффективно выделить записи группы контактов, стр. 179

### Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:

Контакты, собственные данные, стр. 183

Или обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Как отсортировать список контактов в режиме карточки

В режиме карточки ваш список контактов отсортирован по полю File As (Хранить как), что дает возможность найти номер телефона. Щелкните на кнопке с буквой в правой части окна Contacts (Контакты), чтобы перейти в нужное место в списке по алфавиту, а затем прокрутите запись для контакта, которую вы хотите просмотреть. Но как быть, если ваш список контактов состоит из сотен записей, а единственное, что вы помните — это название интересующей вас компании? Вы можете выполнить сортировку в режиме карточки по полю Company (Организация) и просмотреть перечень контактных лиц в компании, чтобы найти нужного вам человека.

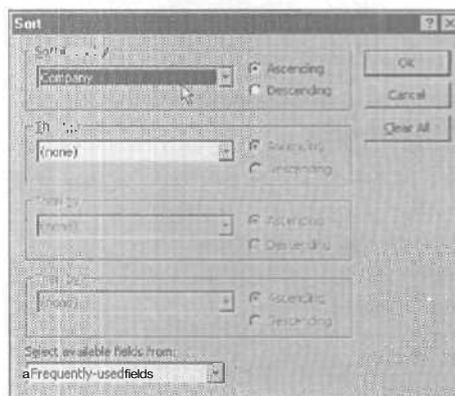
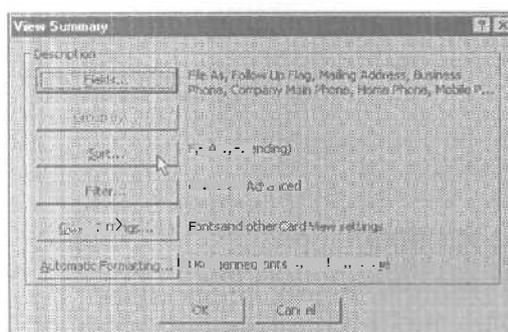
1. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление), а затем щелкните на **Customize Current View** (Настроить текущее представление).

2. В диалоговом окне View Summary (Сведения о представлении) щелкните на кнопке Sort (Сортировка).

3. В диалоговом окне Sort (Сортировка) в списке Sort Items By (Сортировать списки по полю) выберите Company (Организация).

4. Щелкните на ОК.

5. Если вы увидите сообщение, что поле с именем Company (Организация) не отображается, и запрос, хотите ли вы его отобразить, щелкните на Yes (Да). (Если вы щелкните на No (Нет), карточки будут отсортированы по названиям компаний, но вы не будете знать, какие контакты принадлежат какой компании).



## Как эффективно выделить записи группы контактов

По работе вам требуется отправлять еженедельно обновленный факс всем вашим контактными лицам, что можно сделать с помощью возможностей слияния почтовых сообщений Outlook. Разделение ваших контактов по номерам факсов, если это можно сделать достаточно быстро, существенно облегчит вашу задачу. Решение состоит в том, чтобы определить новое представление (вид) вашего списка контактов, а затем осуществить фильтрацию записей, которые имеют номер факса; после этого все, что вам потребуется - это раз в неделю выбирать этот вид и запускать функцию слияния почтовых сообщений.

1. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление), а затем щелкните на Define Views (Определить представление).

2. В диалоговом окне Define Views (Определение представлений) щелкните на кнопке Next (Далее).

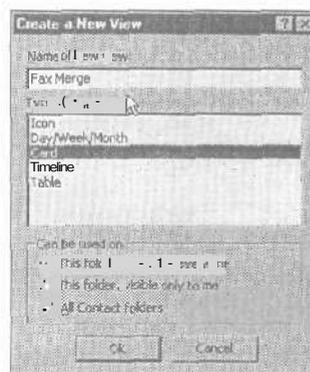
3. В диалоговом окне Create As New View (Создание нового представления) введите имя для вида (оно должно быть легко распознаваемым, например, Fax Merge (Слияние факсов)) и выберите в списке типов представлений Card (Карточка). ▶

4. Нажмите ОК.

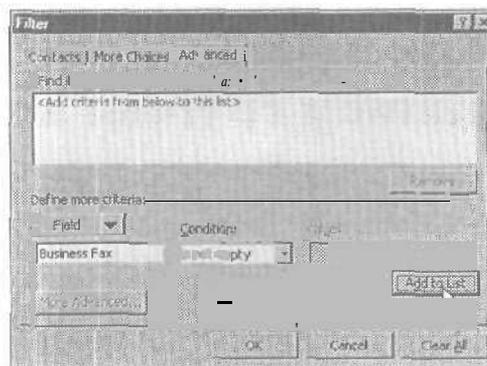
5. В диалоговом окне View Setting (Параметры представления) щелкните на кнопке Filter (Фильтр).

6. В диалоговом окне Filter (Фильтр) настройте фильтр для данного представления (вида). В данном случае для представления на вкладке Advanced (Дополнительно) установлено условие, что следует считывать записи, номера рабочих факсов (поле Business Fax) для которых не являются пустыми (is not empty). (Не забудьте щелкнуть на кнопке Add To List (Добавить в список), чтобы внести условие фильтрации в список Find Items That Match These Criteria (Найти элементы, удовлетворяющие)) (см. рис. на следующей странице).

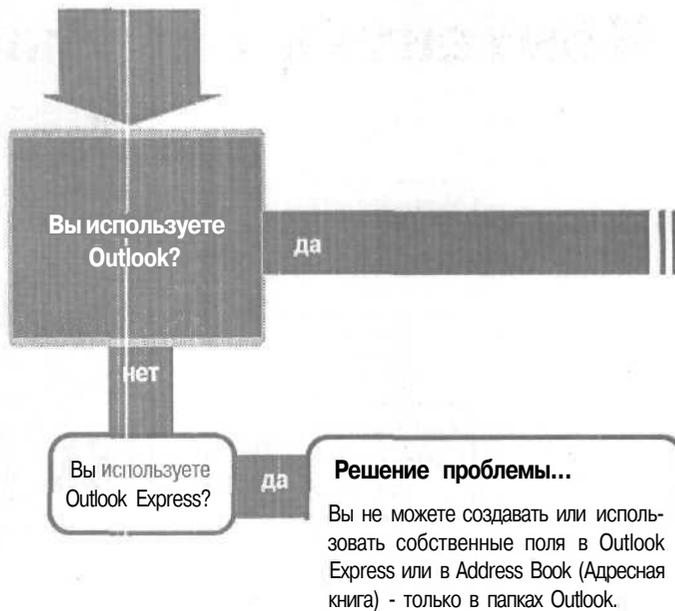
7. Нажмите ОК два раза, а затем щелкните на Close (Закреть), чтобы закрыть диалоговые окна.



8. Теперь вы можете отобразить ваш новый вид, а затем выполнить слияние почтовых сообщений для контактов, представленных в текущем виде.







**Если решение не найдено**

Посмотрите следующие главы:  
Контакты, отображение папки, стр. 177  
Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Контакты **собственные** данные

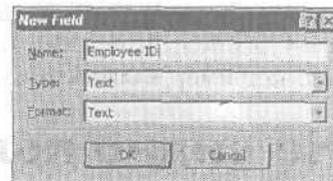


## Отсутствует поле для данных, которые необходимо ввести

Нередко приходится отслеживать данные, для которых в Outlook не предусмотрено встроенных полей — такие, как идентификационный номер сотрудника или поле со значениями «да/нет» для отслеживания активности членов в организации. Сортировка по таким полям упрощает составление списков рассылки и упорядочение списка контактов. Если для ваших данных нет встроенного поля, вы можете его создать.

1. Откройте папку или подпапку, в которой вы хотите создать настраиваемое поле. (В этом примере открыта папка Contacts (Контакты).)
2. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление) и щелкните на строке Customize Current View (Изменить текущее представление).
3. В диалоговом окне View Summary (Сведения о представлении) щелкните на кнопке Reids (Поля).
4. В диалоговом окне Show Fields (Поля) щелкните на кнопке New Field (Новое поле).

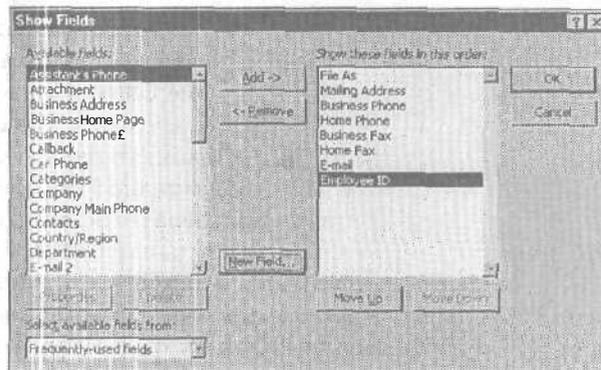
5. В диалоговом окне New Field (Новое поле) в строке Name (Имя) введите название поля. ►



6. В списке Type (Тип) выберите тип данных для вашего поля.

7. В списке Format (Формат) выберите формат отображения данных для вашего поля. Если вы выбрали текстовый тип данных, то единственный способ представления будет текстовый.

8. Щелкните на ОК. В диалоговом окне Show Reids (Поля) в поле Show these fields in this order (Отображаемые поля) появится новое поле. te>



9. Щелкните на ОК, чтобы закрыть диалоговое окно Show Reids (Поля), и еще раз щелкните на ОК, чтобы закрыть диалоговое окно View Summary (Сведения о представлении). Новое поле будет отображаться независимо от вида представления вашей папки. Щелкните на новом поле, чтобы выбрать его и ввести в него необходимые данные. fe>

<b>Abbar, Anas</b>	<b>Rothshurg, Eric</b>
Business: (208) 555-1726	Business: (208) 555-9998
E-mail: someone@mic...	Employee ID: 1332
Employee ID: 1334	Active Member?: Yes
Active Member?: Yes	<b>Tippett, John</b>
<b>Basart, Deanna</b>	Business: (208) 555-3887
Business: (208) 555-7364	Employee ID: 1255
E-mail: someone@mic...	Active Member?: Yes
Employee ID: 1335	Nickname: JJ
Active Member?: No	<b>Voas, Florian</b>
<b>Stones, Amy</b>	Business: (208) 555-2223
Business: (208) 555-8577	Home: (208) 555-7867
Home: (208) 555-8979	Employee ID: 1256
E-mail: someone@mic...	Active Member?: No
Employee ID: 1267	<b>White, Sulo</b>
Active Member?: Yes	Business: (208) 555-9800
Nickname: Flyer	Employee ID: 1280
	Active Member?: Yes

## Еще немного о пользовательских полях

Создавать новое поле нужно далеко не всегда. Встроенных полей контактов в действительности больше, чем отображается по умолчанию.

Откройте диалоговое окно Show Fields (Поля) (оно показано на рисунке около шага 9) и в списке Select Available Reids From (Группы полей для выбора) выберите другую категорию. В поле Available Reids (Имеющиеся поля) отобразятся имеющиеся в данной категории поля. Перебирайте категории, возможно, вы найдете именно то поле, которое вам нужно.

В категории Miscellaneous Fields (Другие поля) есть 4 типа текстовых полей: User Field 1 (Доп. поле 1), User Field 2 (Доп. поле 2), User Field 3 (Доп. поле 3), User Field 4 (Доп. поле 4). Их нельзя переименовать, но вы можете ими воспользоваться (указав, например, в Outlook note, какие именно данные содержатся в этом поле).

## Не видно пользовательское поле данных

Если вы создали поле данных, оно не будет отображаться во встроенной форме Contact (Контакт). Хотя можно создать свою форму Contact (Контакт), которая отображает пользовательские поля, вам не обязательно это делать. Вы можете отобразить пользовательские поля непосредственно из табличного представления вашей папки Contact (Контакты), а также из представления Card (Карточка) вашей папки Contact (Контакты). Табличные представления облегчают ввод и сортировку, а представление Card (Карточка) облегчает просмотр всех данных для каждого контакта.

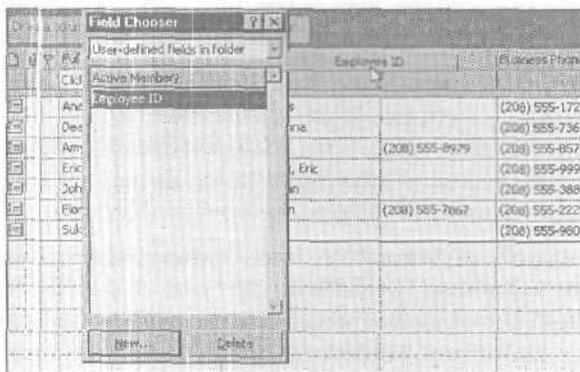
В этом примере будет продемонстрировано отображение и использование пользовательского поля, Employee ID, в табличном представлении и в представлении Card (Карточка) из папки Contacts (Контакты).

## Использование собственного поля в табличном представлении

1. Откройте папку, в которой вы создали пользовательское поле.
2. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление) и выберите табличное представление. В папке Contact (Контакты) вид Phone List (Список телефонов) является простым табличным представлением.
3. Щелкните правой кнопкой мыши на строке заголовка столбца, а затем щелкните на Field Chooser (Выбор полей).

4. В диалоговом окне Field Chooser (Выбор полей) выберите User-Defined Reids In Folder (Поля пользователя в папке) в поле списка вверху.

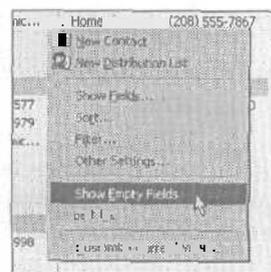
5. Перетащите пользовательское поле из диалогового окна Field Chooser (Выбор полей) в строку заголовка столбца.



6. Закройте окно Field Chooser (Выбор полей), щелкнув на кнопке Close (Закреть).
7. При отображении пользовательского поля вы можете вводить или редактировать данные, а также использовать поле для сортировки или фильтрации списка.

## Использование собственного поля в режиме карточки

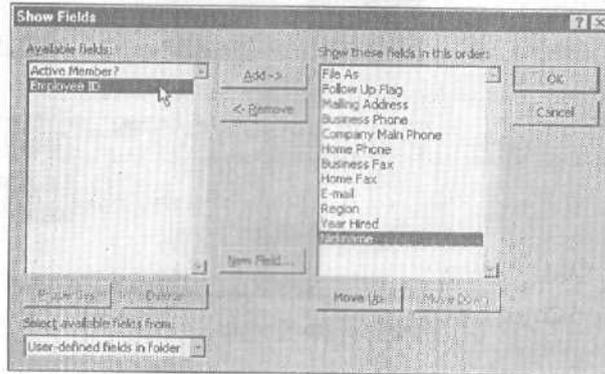
1. В меню View (Вид) укажите на Current View (Текущее представление), а затем щелкните на Address Cards (Адресные карточки).
2. Щелкните правой кнопкой мыши на пустом пространстве в окне, а затем щелкните на Show Empty Fields (Отображать пустые поля).



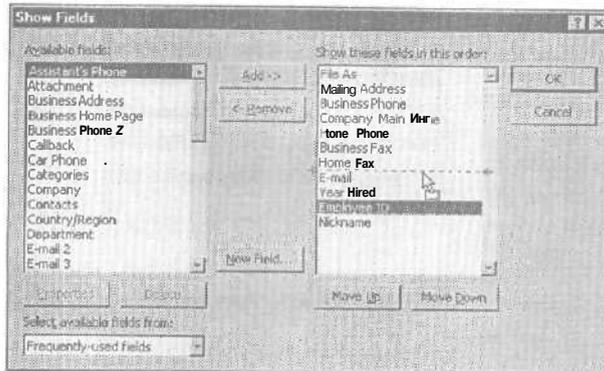
3. Если поле, в котором вам нужно вводить или редактировать данные, не отображается, щелкните правой кнопкой мыши на пустом пространстве в окне, а затем щелкните на Show Reids (Отображать поля).

4. Если поле, которое вы хотите отобразить, представляет собой созданное вами пользовательское поле, в списке Select Available Field From (Группа полей для выбора) выберите User-Defined Fields In Folder (Поля пользователя в папке).

5. В списке Available Reids (Имеющиеся поля) (в левой части диалогового окна) дважды щёлкайте на каждом из полей, которые вы хотите добавить в представление.

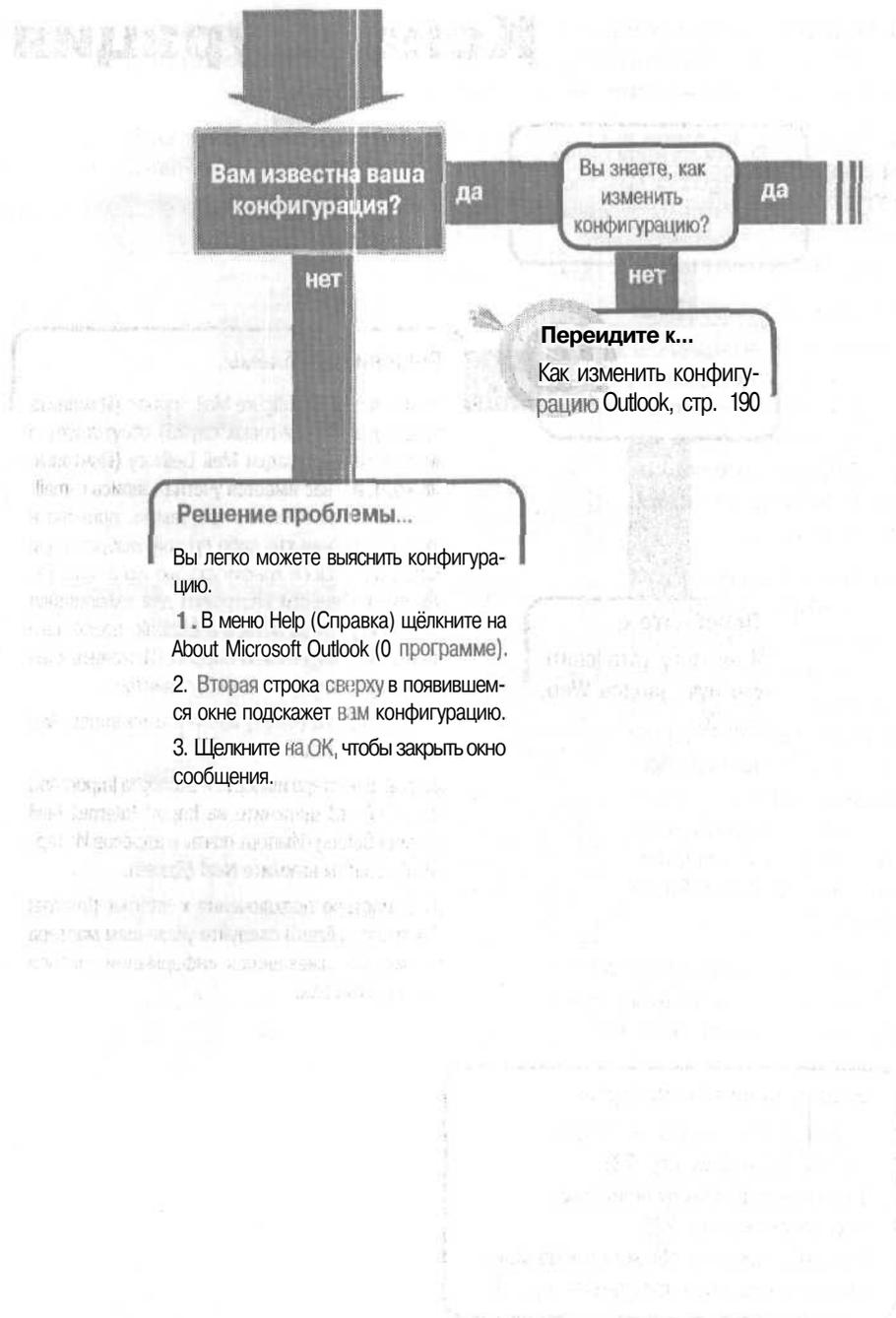


6. Чтобы переместить поле в другую позицию в представлении в виде карточки, перетащите его вверх или вниз в списке Show These Reids In This Order (Отображаемые поля) (справа). Щелкните на ОК, чтобы закрыть диалоговое окно Show Fields (Поля).



7. В контакте, для которого вам нужно ввести или отредактировать данные, щёлкните на пользовательском поле и введите или отредактируйте данные в записи.

Company:	
Home:	
Business Fax:	
Home Fax:	
Employee ID:	14
E-mail:	
Year Hired:	
Nickname:	



Вам известна ваша конфигурация?

да

Вы знаете, как изменить конфигурацию?

да

нет

нет

Переидите к...

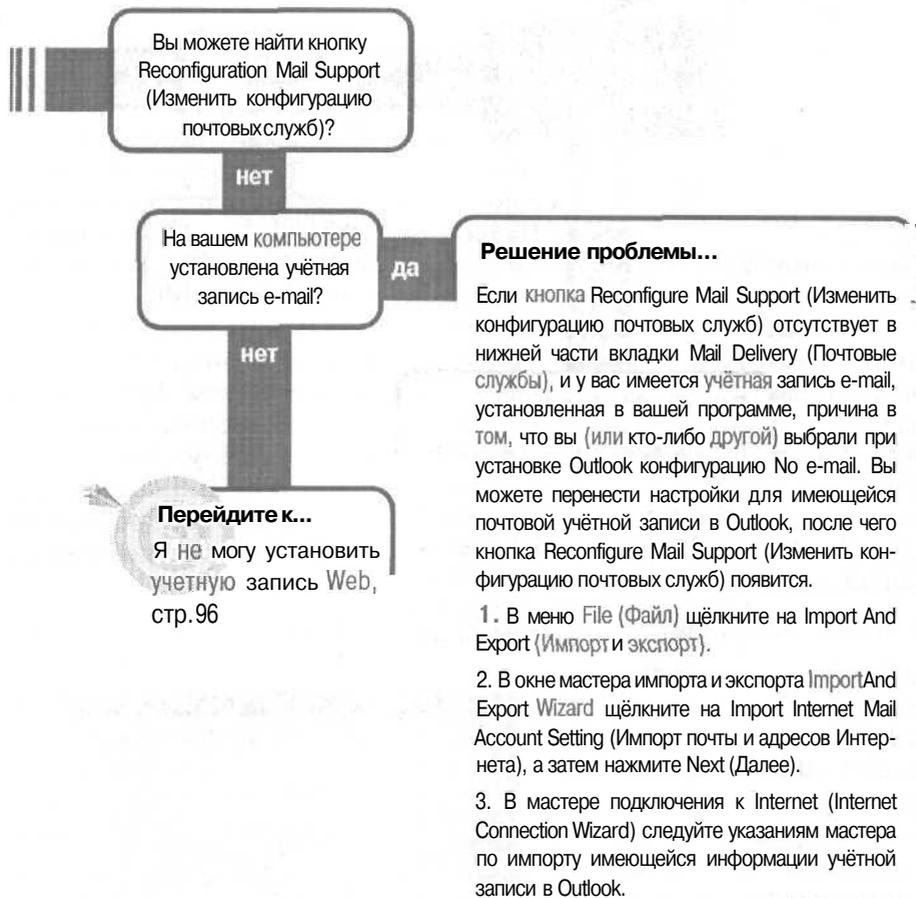
Как изменить конфигурацию Outlook, стр. 190

**Решение проблемы...**

Вы легко можете выяснить конфигурацию.

1. В меню Help (Справка) щёлкните на About Microsoft Outlook (0 программе).
2. Вторая строка сверху в появившемся окне подскажет вам конфигурацию.
3. Щёлкните на ОК, чтобы закрыть окно сообщения.

# Конфигурация



## Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:

Работа с факсами, стр. 237

Переключение между почтовыми программами, стр. 229

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Как изменить конфигурацию Outlook

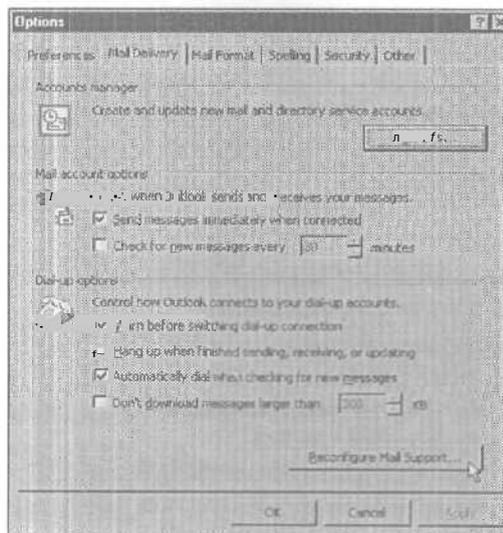
В Outlook имеется две конфигурации: Internet Mail Only (Только Internet) и Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп). Каждая конфигурация предлагает различные возможности и выполняет некоторые действия лучше, чем другая. Например, если вы используете конфигурацию Internet Mail Only (Только Internet), опция Remote Mail (Удаленное соединение) недоступна, но зато вам предоставляется непосредственный контроль над списком имён в вашей адресной книге e-mail. С другой стороны, если вы уехали в командировку, взяв с собой переносной компьютер, и хотели бы воспользоваться опцией удалённой отправки почты Remote Mail из гостиничного номера, вам нужно переключиться в режим Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп). Проблема с неверной конфигурацией решается легко - вам нужно лишь переключиться на другую! В любой момент, когда вам это **потребуется**, вы можете переходить от конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп) к конфигурации Internet Mail Only (Только Internet) и обратно.

1. В меню Tools (Сервис) щёлкните на Options (Параметры).

2. Если вашей текущей конфигурацией является Internet Mail Only (Только Internet), щёлкните на вкладке Mail Delivering (Электронная почта). Если вашей текущей конфигурацией является Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп), щелкните на вкладке Mail Services (Почтовые службы).

3. Щёлкните на кнопке Reconfigure Mail **Support** (Изменить конфигурацию почтовых служб).

4. В диалоговом окне e-mail Service Options (Режим работы с почтой) щёлкните на кнопке Выб-

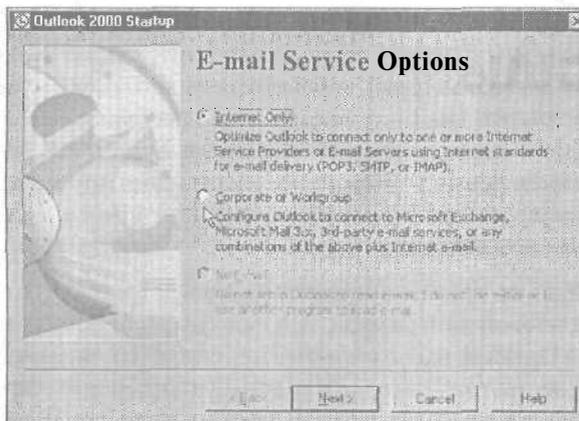


бора нужной вам конфигурации. ►

5. Появится предупреждающее сообщение, что при смене конфигурации некоторые возможности будут недоступны — щёлкните на Yes (Да), чтобы осуществить переключение.

Программа Outlook закрывается, но БЫ можете тут же снова запустить

её. При перезагрузке Outlook компьютеру потребуется некоторое время для установки файлов для изменённой конфигурации, после чего новая конфигурация будет готова к использованию.



### Если вы хотите знать, какая конфигурация используется Outlook

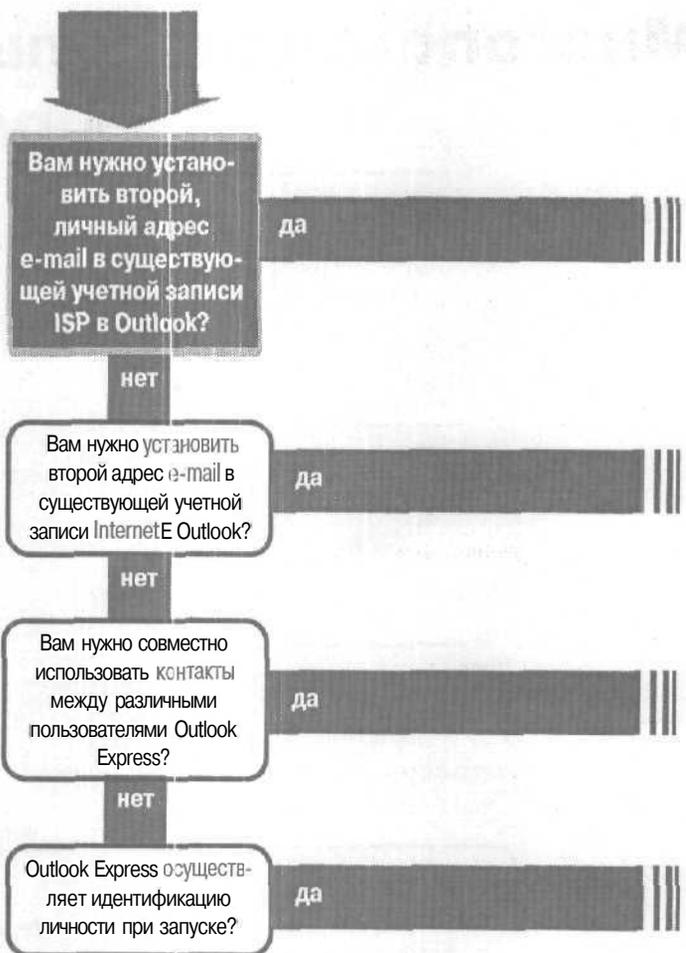
Выбор вашей конфигурации Outlook основывается на том, как вы отправляете и получаете электронную почту. Если вы используете Outlook в сети, где в качестве почтового и коммуникационного сервера установлен Microsoft Exchange Server, вам следует выбрать в Outlook конфигурацию Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп), чтобы вы могли получать и отправлять сообщения e-mail и пользоваться всеми преимуществами возможностей Outlook по поддержке рабочих групп (таких, как совместно используемые папки контактов и Календаря). Exchange Server обменивается сообщениями e-mail с внешним миром, а ваши электронные сообщения «путешествуют» на сервер Exchange Server и поступают от него к вам через почтовый ящик Microsoft Mail. Ваш администратор сети устанавливает почтовые ящики и улаживает все проблемы, связанные с работой сервера электронной почты.

Если вы используете Outlook на компьютере, не подключённом к сети, либо в сети, которая не зависит от центрального почтового сервера и почтовых ящиков, вы отправляете и принимаете почту непосредственно через модем и устанавливаете удаленное соединение с поставщиком услуг Internet (ISP). В этом случае вы можете использовать в Outlook любую конфигурацию и переключаться между ними, при желании воспользовавшись функцией, доступной в другой конфигурации. Я предпочитаю использовать в Outlook конфигурацию Internet Mail Only (Только Internet), поскольку при

этом легче пользоваться диалоговым окном **Select Names** (Выбор имён); однако иногда я переключаюсь на конфигурацию **Corporate/ Workgroup** (Корпоративная или для рабочих групп), чтобы воспользоваться функцией удалённого доступа **Remote Mail** для получения только заголовков сообщений, после чего выбираю, какие сообщения загрузить. Если я получаю e-mail из дома и оплачиваю время телефонного соединения, функция **Remote Mail** (Удаленное соединение) может заметно сократить время телефонного соединения и сэкономить ваши деньги.

Если на вашем компьютере при установке Outlook не было какой-либо почтовой программы, или если вы выбираете опцию **No e-mail** при установке Outlook, вы не сможете переключаться между конфигурациями. Даже если вы создадите сообщение e-mail, кнопка **Send** (Отправить) в окне сообщения будет отсутствовать, поскольку нет учетной записи для отправки сообщения. При этом все сообщения будут накапливаться в вашей папке **Outbox** (Исходящие), пока вы не установите учётную запись e-mail.





**Если решение не найдено**  
Посмотрите следующие главы:  
E-mail, учетные записи, стр. 91  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Многопользовательский режим

## Перейдите к...

Как установить второй частный адрес электронной почты в учетной записи Интернет, стр. 198

## Перейдите к...

Как создать в Outlook Express разные адреса электронной почты для одной учетной записи Интернет, стр. 196

## Перейдите к...

Как связать контакты из Outlook Express с другим удостоверением Outlook Express, стр. 197

## Решение проблемы...

Чтобы не допустить других людей к вашим данным, убедитесь, что вы выходите из своего удостоверения или выключайте Windows после завершения работы с Outlook Express. В обоих случаях, при следующем запуске Outlook Express, у пользователя будет запрашиваться удостоверение (и пароль, если требуется).

Для выхода из удостоверения Outlook Express в меню file (Файл) нажмите Exit And Log Off Identity (Выйти и закончить работу с удостоверением).

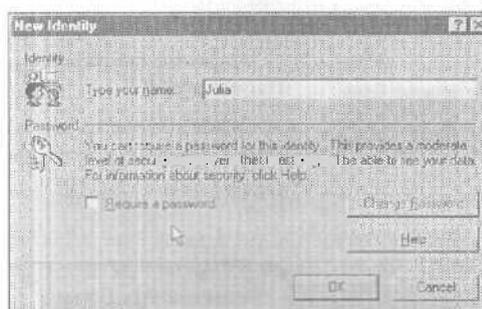
Если вы выходите из Outlook Express путем щелчка на значке X в правом верхнем углу его окна, то вы не выходите из удостоверения, и при последующем запуске Outlook Express откроется (если Windows не был перезагружен) с предыдущим удостоверением.

# Как создать в Outlook Express разные адреса электронной почты для одной учетной записи Интернет

Вы используете Outlook Express Для электронной почты, и у вас всего один компьютер. Теперь ваши дети, супруга (супруг) или дедушка хотят иметь свой собственный адрес e-mail (и немножко конфиденциальности). Вы хотите удовлетворить их просьбу (и в то же время держать их подальше от своей учетной записи электронной почты). Но как?

Вы можете установить в Outlook Express отдельные удостоверения с отдельными учетными записями e-mail и паролями для входа с удостоверением. Создание нового удостоверения в Outlook Express не займет много времени.

1. В меню File (Файл) перейдите к Identities (Удостоверения) и нажмите Add New Identity (Добавить удостоверение).



2. В диалоговом окне New Identity (Новая идентификационная запись) введите имя для удостоверения. ►

3. Для обеспечения безопасности удостоверения установите флажок рядом с Require A Password (Запрашивать пароль).

4. В диалоговом окне Enter Password (Ввод пароля) дважды введите (аккуратно) пароль и нажмите ОК. ►



5. В диалоговом окне New Identity (Новая идентификационная запись) нажмите ОК.

6. При появлении запроса, о том, переключаться ли сейчас к новому удостоверению, нажмите Yes (Да). Откроется мастер Internet Connection Wizard (Мастер подключения к Интернету), и вы сможете ввести всю информацию для учетной записи e-mail, которая будет использоваться только этим удостоверением. Эта информация учетной записи относится только к этому удостоверению и не будет доступна в других удостоверениях.

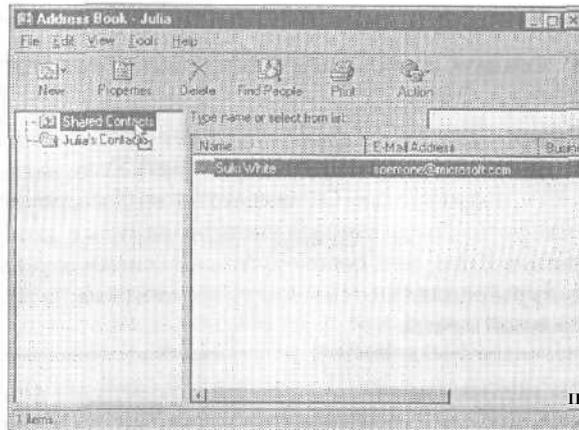
# Как связать контакты из Outlook Express с другим удостоверением Outlook Express

Вы установили в Outlook Express отдельные удостоверения и учетные записи электронной почты на своем компьютере для троих людей, и все было бы нормально, но другие два пользователя спрашивают вас об адресах e-mail ваших контактов. Не будет ли проще, если вы сделаете эти частные контакты совместно доступными?

Вы можете сделать совместно доступными определенные контакты и обеспечить приватность другим контактам в папке своего удостоверения.

**Совет** Если вы настроили в Outlook Express совместное использование контактов с Outlook, вы не сможете обеспечить приватность для Address Book (Адресной книги) из Outlook Express среди удостоверений Outlook Express. Вместо этого в папке Contacts (Контакты) в Outlook будет полный доступ ко всем удостоверениям.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Address Book (Адресная книга).
2. В меню View (Вид) щелкните на Folders And Groups (Папки и группы). Там будут две папки: Shared Contacts (Общие контакты) и Identity Contacts (Личные контакты пользователя).
3. Для совместно используемого контакта откройте папку удостоверения Contacts (Контакты) и перетащите контакт на значок Shared Contacts (Общие контакты).
4. Контакт переместится в папку Shared Contacts (Общие контакты) и будет доступен для всех удостоверений в Outlook Express.



Контакты будут храниться в отдельной папке Address Book (Адресная книга), но если вы отобразите список Contacts (Контакты) в Outlook Express, все контакты, доступные в этом удостоверении (совместно используемые и частные), будут представлены.

Для отображения списка Contacts (Контакты) в Outlook Express в меню View (Вид) щелкните на Layout (Раскладка). Установите флажок рядом с Contacts (Контакты) и нажмите ОК.

## Как установить второй частный адрес электронной почты в учетной записи Интернет

Все члены вашей семьи пользуются одним компьютером, и вам нужен отдельный адрес e-mail (с паролем для конфиденциальности). Ваш поставщик услуг Internet (ISP) разрешает использование множества учетных записей электронной почты или множество адресов в одной учетной записи Интернет НЕ. одном компьютере. Это как раз то, что вам нужно, но как сделать соответствующую настройку?

Ниже представлено три процедуры для каждой отдельной учетной записи e-mail, которую вы хотите установить в одной учетной записи Интернет.

- Создать новый пользовательский профиль.
- Установить дополнительную учетную запись e-mail.
- Создать новый файл Personal Folders (Личные папки).

**Совет** Эти процедуры подходят только для Outlook в конфигурации Internet Mail Only (Только Интернет). Если вы используете Outlook в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп) и хотите установить вторую учетную запись e-mail в существующей учетной записи Интернет, посоветуйтесь со своим сетевым администратором. Процедуры различаются и могут повлиять на настройки вашей сетевой электронной почты.

Вы должны запускать все три процедуры для каждой частной учетной записи e-mail отдельно при установке их в одну учетную запись Интернет. Когда вы закончите, у вас будет отдельный профиль пользователя с

собственными (частными) файлами Outlook и учетными записями e-mail, которые нельзя будет открыть и изменить без входа в Windows с правильным именем пользователя и паролем.

**Совет** Если у вас в Outlook не установлена учетная запись Интернет, запустите Outlook и установите учетную запись, используя информацию от своего ISP. После установки первой учетной записи e-mail выйдите из Outlook и перейдите к выполнению следующих процедур.

## Настройка опций пароля

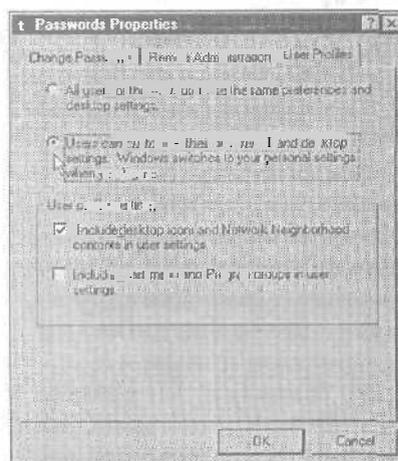
Сначала установите в Windows многопользовательский профиль (это делается всего один раз):

1. Нажмите в Windows кнопку Start (Пуск), перейдите к Settings (Настройка) и щелкните на Control Panel (Панель управления).

2. Щелкните два раза на значке Passwords (Пароли).

3. Во вкладке User Profiles (Профили пользователей) щелкните на Users Can Customize Their Preferences And Desktop Settings (Каждый пользователь устанавливает личные настройки, которые автоматически выбираются при входе в Windows) и затем нажмите OK.

4. Закройте Control Panel (Панель управления).

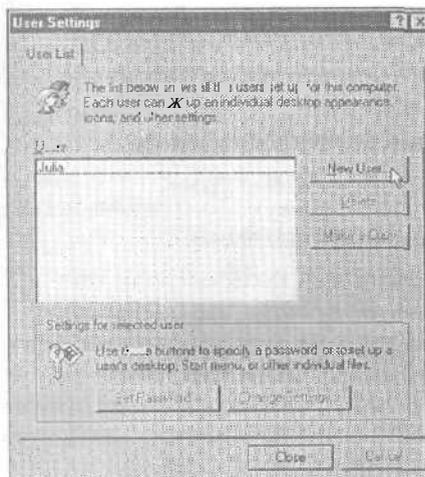


## Создайте новый профиль пользователя

1. Нажмите в Windows кнопку Start (Пуск), перейдите к Settings (Настройки) и нажмите Control Panel (Панель управления).

2. Щелкните два раза на значке Users (Пользователи и пароль).

3. В диалоговом окне User Settings (Параметры пользователя) нажмите кнопку New User (Новый пользователь).



4. В диалоговом окне Add User (Добавление пользователя) нажмите Next (Далее).

5. В следующем диалоговом окне Add User (Добавление пользователя) введите имя пользователя для нового профиля и нажмите Next (Далее).

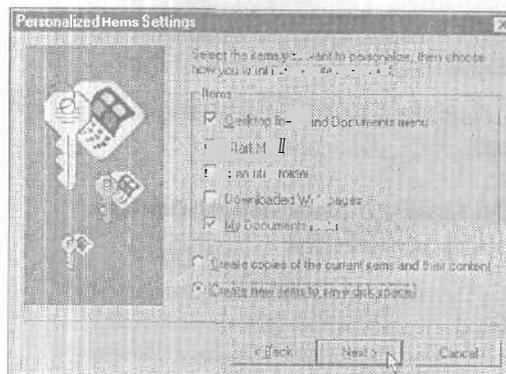
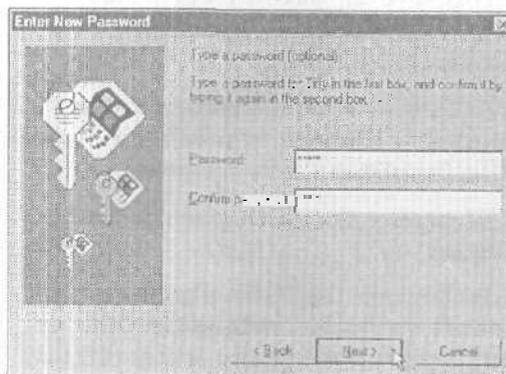
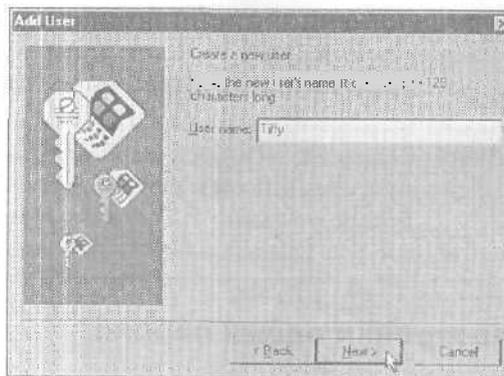
6. В следующем диалоговом окне Add User (Добавление пользователя) дважды введите пароль для нового профиля и нажмите Next (Далее).

7. В диалоговом окне Personalized Items Settings (Личные параметры) установите флажки рядом с элементами, которые должны быть уникальными для данного пользовательского профиля (не связанными с другими пользовательскими профилями) и выберите опцию создания элементов. Если вы выберете опцию Create New Items To Save Disk Space, все элементы, рядом с которыми были установлены флажки, будут созданы заново без сохранения существующих пользовательских настроек.

8. Нажмите Next (Далее).

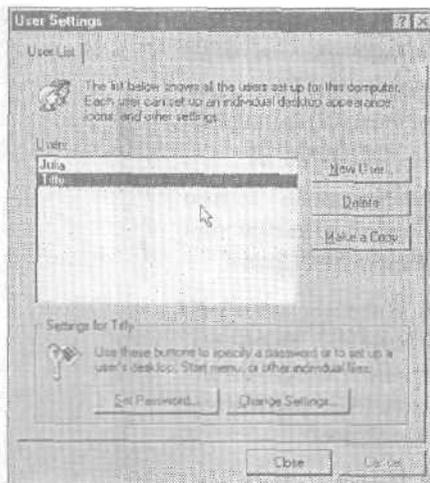
9. Нажмите Finish (Готово).

Новое имя пользователя появится в списке User List (Пользователи) в диалоговом окне User Settings (Параметры пользователя), которое вы открыли из Control Panel (Панели управления). Если в будущем вам нужно будет сделать изменения в свойствах пользователя или пароля, или если вы решите удалить этого пользователя, снова откройте диалоговое окно User Settings



(Параметры пользователя), нажмите на имени пользователя и щелкните затем на соответствующей кнопке. ►

10. Нажмите Close (Закреть) для закрытия диалогового окна User Settings (Параметры пользователя), а затем закройте Control Panel (Панель управления).



### Установка новой учетной записи e-mail

1. Выйдите из любой открытой программы и завершите сеанс в Windows:

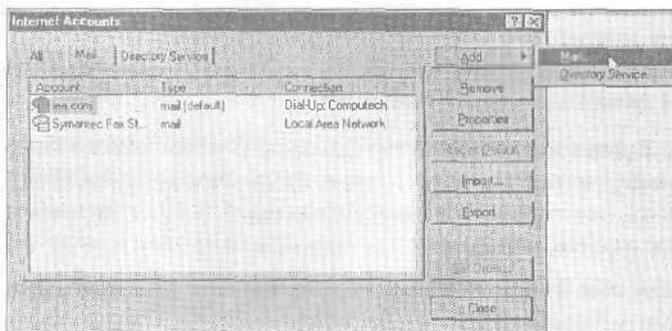
- Нажмите в Windows кнопку Start (Пуск), а затем щелкните на Log Off <имя пользователя> (Завершение сеанса).
- Если вы не видите команды Log Off <имя пользователя> (Завершение сеанса), нажмите Shut Down (Завершение работы). В диалоговом окне Shut Down (Завершение работы Windows) нажмите Close All Programs And Log On As A Different User.

2. Когда Windows снова загрузится, войдите в систему под новым именем пользователя. В диалоговом окне Enter Network Password (Введите пароль) введите новые имя пользователя и пароль и нажмите ОК.

3. Запустите Outlook.

4. В меню Tools (Сервис) щелкните на Accounts (Учетные записи).

5. В диалоговом окне Internet Accounts (Учетные записи в Интернете) щелкните на Add (Добавить), а затем щелкните на Mail (Почта). Откроется мастер Internet Connection Wizard (Мастер подключения к Интернету). ▼



6. Введите имя, которое получатель будет видеть в строке From (От) и нажмите Next (Далее). ►

7. Введите адрес e-mail, а затем нажмите Next (Далее).

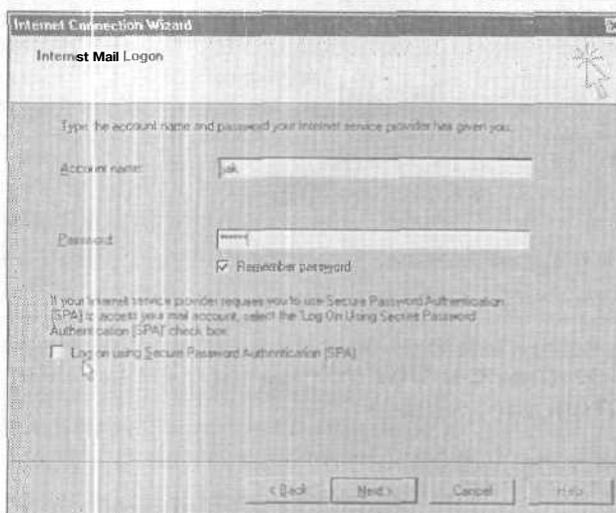
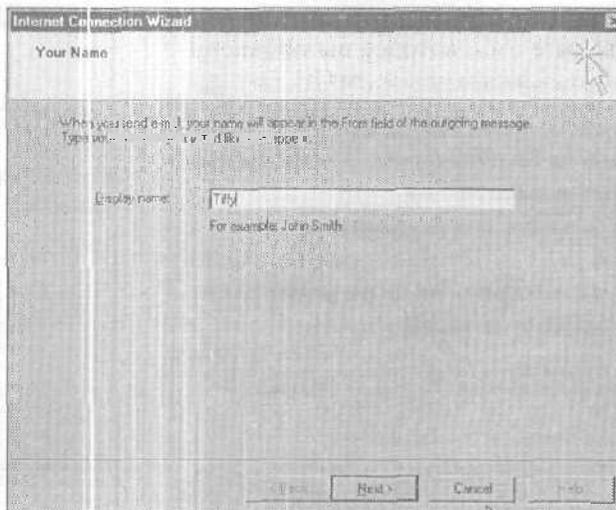
8. Введите имя почтового сервера, предоставленное вашим ISP, и нажмите Next (Далее).

9. Введите имя учетной записи e-mail и пароль. Если электронная почта требует подтверждения пароля безопасности, установите флажок рядом с Log On Using Secure Password Authentication (SPA) (Использовать безопасное подтверждение пароля (SPA)). Затем нажмите Next (Далее). ►

10. Выберите тип соединения (если вы используете модем и телефонную линию, щелкните на Connect Using My Phone Line (С помощью телефонной линии)) и нажмите Next (Далее).

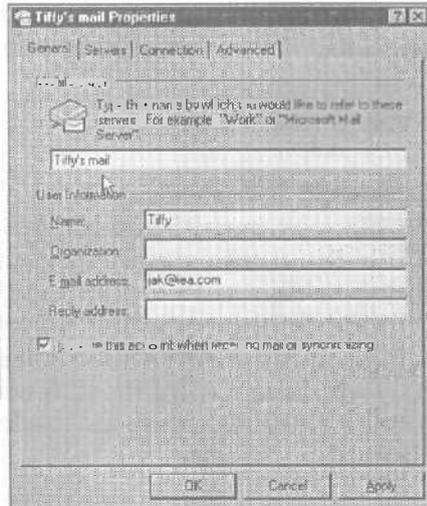
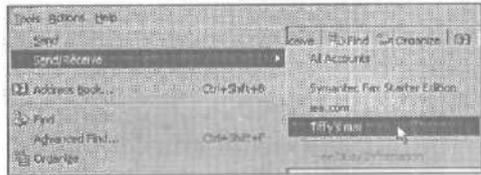
11. В диалоговом окне Internet Accounts (Учетные записи в Интернете) щелкните на новой учетной записи и щелкните на кнопке Set As Default (Использовать по умолчанию), благодаря чему этот пользователь будет использовать новую учетную запись электронной почты при отправке и получении e-mail.

Если вам нужно более характерное имя для новой учетной записи, нажмите Properties (Свойства). На вкладке General (Общие) удалите общее имя сер-



вера в поле Mail Account (Учетная запись) и введите имя, которое вы предпочитаете, а затем нажмите ОК. ►

В меню Tools (Сервис), когда вы перейдете к Send/Receive (Отправить/получить), вы увидите это имя. ▼



12. Щелкните на опции Use An Existing Dial-Up Connection (Использовать существующее удаленное соединение), нажмите Next (Далее), а затем нажмите Finish (Готово).

13. Нажмите Close (Закрыть) для закрытия диалогового окна Internet Accounts (Учетные записи в Интернете).



**Совет** Чтобы избежать будущих катастроф, держите всю вашу информацию об учетной записи e-mail (такую, как имена серверов, имена пользователей и пароли) в удобном и безопасном месте. Я храню бумажную копию в моих файлах, а их электронную копию в заметках Outlook.

## Создание в Outlook нового файла Personal Folders (Личные папки)

1. В меню File (Файл) перейдите к New (Создать) и затем щелкните на Personal Folders File (.pst) (Файл личных папок (.pst)).

2. В поле File Name (Имя файла) введите имя нового файла Personal Folders (Личные папки) и нажмите Create (Создать). ▼



3. В диалоговом окне Create Microsoft Personal Folders (Создание личных папок Microsoft) введите пароль (дважды), а затем нажмите ОК. Пароль не даст другим пользователям изменить ваш файл Personal Folders (Личные папки). Запишите

для себя где-нибудь пароль на случай, если вам понадобится сделать изменения в файле Personal Folders (Личные папки).

4. Если в представлении нет списка папок, в меню View (Вид) щелкните на Folders List (Список папок).

**Внимание** Не используйте имя почтового ящика - лучше будет назвать папку именем пользователя. Имя почтового ящика имеет специальное значение в Outlook и используется как имя файла личных папок Personal Folders, если с ним что-нибудь случится.

5. Щелкните правой кнопкой мыши на новом файле Personal Folders (Личные папки), а затем щелкните на Properties (Свойства).

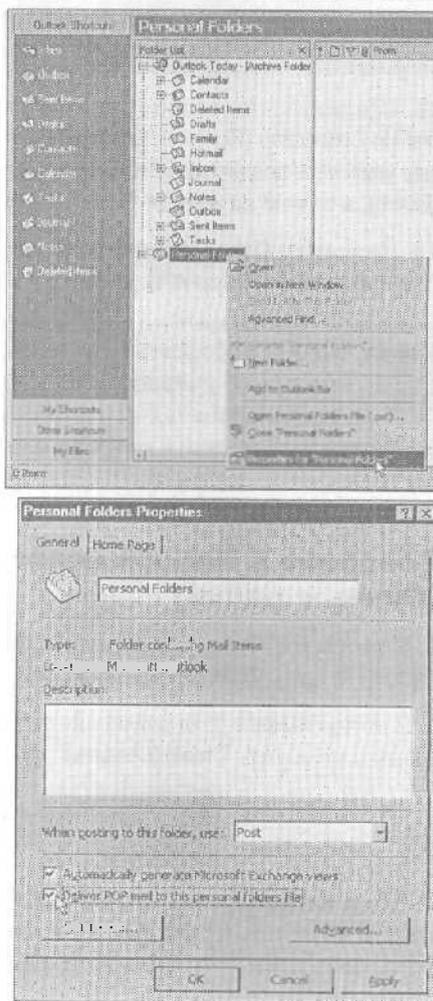
**Совет** Если вы не уверены, является ли файл Personal Folders (Личные папки) новым, нажмите кнопку Advanced (Дополнительно) и взгляните на поле Path (Путь) – вы должны увидеть имя профиля в пути к местоположению нового файла Personal Folders (Личные папки).

6. Установите флажок рядом с Deliver POP Mail To This Personal Folders File (Доставлять почту POP в этот файл личных папок).

7. Нажмите кнопку Advanced (Дополнительно) и измените имя файла Personal Folders, чтобы легче распознать его. Затем нажмите ОК. (См. рис. вверху следующей страницы.)

8. Нажмите ОК для закрытия диалогового окна Personal Folders Properties (Свойства папки «Личные папки»). Если вы увидите сообщение о выходе из Outlook и его перезапуске, нажмите ОК.

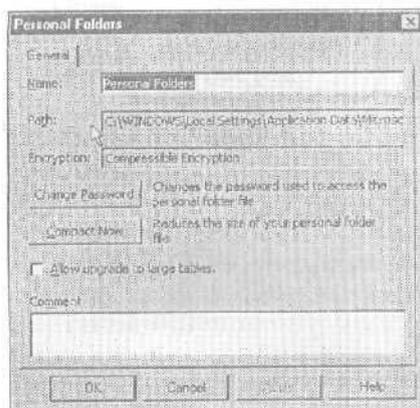
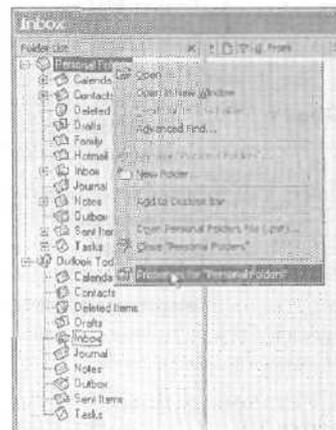
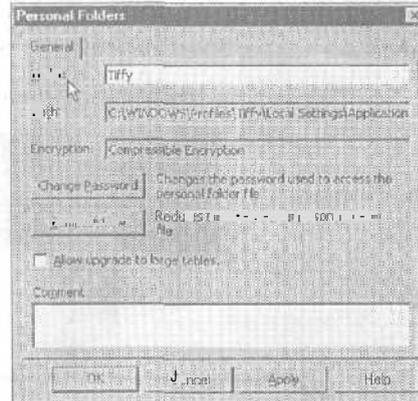
9. В меню File (Файл) нажмите Exit (Выход).



10. Перезапустите Outlook. Если появится сообщение о том, что место вашей доставки изменилось, и что лучше создать ярлыки заново, нажмите Yes.

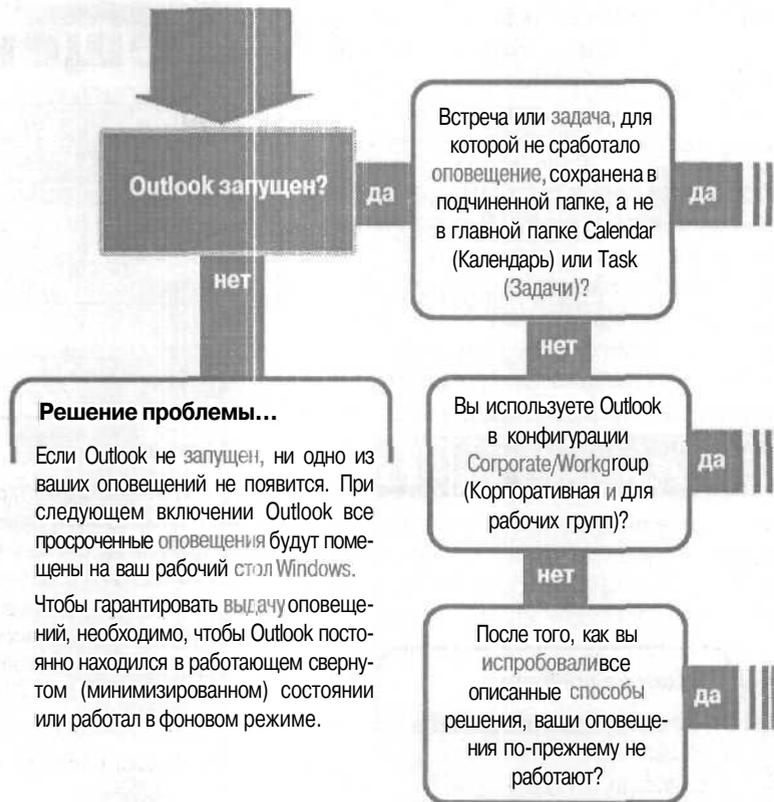
11. В списке папок щелкните правой кнопкой мыши на файле Personal Folders (Личные папки), который не относится к Outlook Today (Outlook сегодня), а затем щелкните на Properties (Свойства). Проверьте свойства, чтобы быть уверенным в том, что это именно тот файл Personal Folders (Личные папки), который вы хотите закрыть. ▶

12. Нажмите кнопку Advanced (Дополнительно) и посмотрите на путь к местоположению этого файла - он не должен содержать имя профиля (это обычно C:\Windows\LocalSettings\ApplicationData\Microsoft\Outlook\Outlook.pst). Затем нажмите Close (Закрыть) для закрытия обоих диалоговых окон. ▼



13. В списке папок щелкните правой кнопкой мыши на файле, который не относится к Outlook Today (тот файл, в котором вы проверяли на отсутствие в пути к местоположению файла имени профиля), а затем щелкните на Close Personal Folders (Закрыть «Личные папки»).

Это закроет соединение между Outlook и папками. Только один файл Personal Folders (Личные пользователи) будет в этом пользовательском профиле новым, созданным вами файлом Personal Folders (Личные пользователи). Он защищен паролем, имеет частный характер, и доступен только для того пользователя, который входит в Windows с правильным именем пользователя и паролем.



### Решение проблемы...

Если Outlook не запущен, ни одно из ваших оповещений не появится. При следующем включении Outlook все просроченные оповещения будут помещены на ваш рабочий стол Windows.

Чтобы гарантировать выдачу оповещений, необходимо, чтобы Outlook постоянно находился в работающем свернутом (минимизированном) состоянии или работал в фоновом режиме.

### Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:

Календарь, стр. 159

Задачи и панель задач, стр. 131

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Оповещения

## Перейдитек...

Оповещения в подчиненных папках Calendar (Календарь) и Tasks (Задачи) не работают, стр. 208

## Решение проблемы...

В конфигурации **Corporate/Workgroup** (Корпоративная и для рабочих групп), если для опции доставки вашей службы e-mail установлено **None** (Нет), оповещения о встречах и задачах обрабатываться не будут. Кроме того, если вы создаете встречу или задачу в папке, отличной от той, в которую доставляется ваша почта, оповещение для этой встречи или задачи не будет включаться.

Чтобы указать место для доставки почты:

1. В меню **Tools** (Сервис) щелкните на **Services** (Службы).
2. На вкладке **Delivery** (Доставка) проверьте, что в поле **Deliver New Mail To The Following Location** установлено **местоположение**, соответствующее местоположению вашей папки **Inbox** (Входящие). Для **E-mail** корректным является выбор **Personal Folders** (Личные папки), а для почтовой сети - обычно почтовый ящик в сетевом почтовом отделении.
3. Нажмите **OK**.

Если вы получаете почту в папке **Inbox** (Входящие), входящей в состав **Personal Folders** (Личные папки), и создаете напоминание о встрече в папке **Calendar** (Календарь) в составе **Personal Folders** (Личные папки), оповещение будет работать; если ваша почта доставляется в сетевой почтовый ящик, и вы создаете ваши встречи и задачи в папках **Outlook**, входящих в сетевой почтовый ящик, оповещения также будут работать.

## Решение проблемы...

Возможно, поврежден ваш файл оповещений.

1. Выйдите из **Outlook**.
2. Щелкните на **Start** (Пуск), укажите на **Run** (Выполнить), а затем введите **outlook /cleanreminders** в поле **Open** (Открыть) (не забудьте пробел после **Outlook** перед косой чертой).
3. Нажмите **OK**.

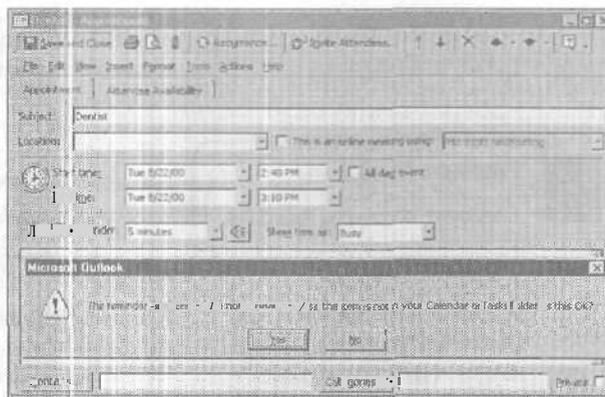
## Оповещения в подчиненных папках Calendar (Календарь) и Tasks (Задачи) не работают

Вы создали все свои персональные встречи - визит к парикмахеру, посещение дантиста и т.д. - в вашей личной подчиненной папке Calendar (Календарь), но ни одна из них не появилась. Причина в том, что оповещения работают только внутри ваших папок Calendar (Календарь) и Tasks (Задачи), а не внутри подчиненных (вложенных) папок.

Если вы создаете новую встречу и видите представленное на рисунке сообщение, когда щелкаете на Save And Close (Сохранить и закрыть), вы не получите оповещения, поскольку поместили встречу или задачу в подчиненную папку Calendar (Календарь) или Tasks (Задачи). fe.

Если в окне сообщения вы щелкните на No (Нет), встреча или задача не будет сохранена, и диалоговое окно останется открытым; однако если вы щелкните на Yes (Да), встреча будет сохранена. (Пусть значок напоминания для встречи не вводит вас в заблуждение — это оповещение вы не получите.)

Если вам обязательно нужно напоминание о встрече или задаче, сохраните ее в вашей основной папке Calendar (Календарь) или Tasks (Задачи).



---

**Совет** Если встреча или задача носит личный характер, установите флажок Private (Частное) в правом нижнем углу диалогового окна - это скроет мероприятие от всех глаз, за исключением ваших.

---

## Если вы хотите подробнее узнать об оповещениях

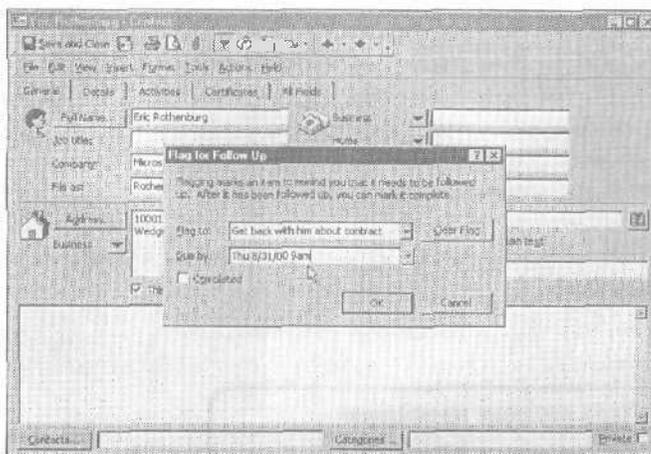
Чтобы изменить время выдачи напоминаний по умолчанию как для календаря, так и для задач, в меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры) и внесите изменения на вкладке Preferences (Установки).

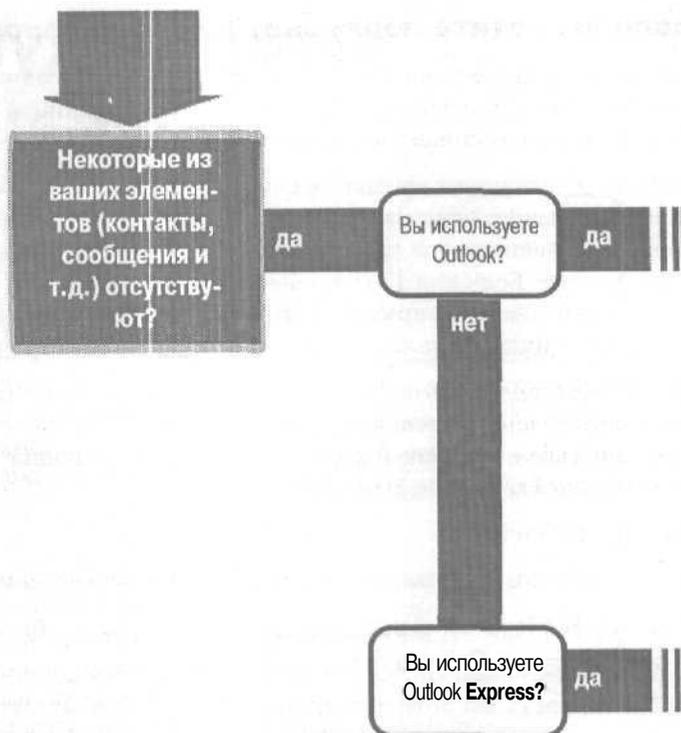
Если все оповещения выдаются слишком поздно, чтобы вы могли вовремя выйти из вашего офиса и успеть на встречу, вы можете изменить время выдачи оповещения по умолчанию на более приемлемое время - например, два часа. Если для определенной встречи требуется другое время выдачи оповещения - например, 15 минут или пять часов - вы можете задать это время в индивидуальном диалоговом окне для встречи или задачи.

Вам нужно связывать оповещение с определенным контактом и выдавать его в определенный день следующего месяца? Вы можете пометить контакт, взяв его «под особый контроль», чтобы оповещение выдавалось в установленный вами день и час. Чтобы пометить контакт подобным образом:

1. Откройте контакт.
2. В меню Actions (Действия) щелкните на Flag For Follow-up (Отметить к исполнению).
3. В поле Flag To (Отметка) выберите или введите для себя примечание.
4. В поле Due By (Срок) щелкните на стрелке, а затем щелкните на календарной дате, когда вы хотите получить оповещение. В поле Due By (Срок) появятся дата и время.
5. В поле Due By (Срок) выделите время, а затем введите нужное вам время. Например, если вы хотите получить оповещение в 9:00 утра, введите 9 am. ►
6. Нажмите ОК.

Если на момент времени оповещения Outlook будет запущен, вы получите напоминание о контакте с данным человеком.





**Если решение не найдено**

Посмотрите следующие главы:  
Создание резервных копий и перемещение данных, стр. 269  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Отсутствующие элементы

Функция AutoArchive  
(Автоархивация)  
включена?

да

нет

## Перейдите к...

Некоторые из элементов Outlook отсутствуют, стр. 212

## Перейдите к...

Некоторые из элементов Outlook Express отсутствуют, стр. 214

## Решение проблемы...

Если включена функция AutoArchive (Автоархивация), ваш искомый элемент может быть заархивирован. Если дело в этом, вы можете использовать процедуру «Поиск архивных файлов» в разделе «Некоторые из элементов Outlook отсутствуют».

Чтобы узнать, включена ли функция AutoArchive (и при необходимости отключить ее):

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке Other (Дополнительно) нажмите кнопку AutoArchive (Автоархивация).
3. Если в диалоговом окне AutoArchive (Автоархивация) установлен флажок рядом с AutoArchive (Автоархивация каждые...), значит автоархивация включена (из поля Day (Дней) вы узнаете, как часто ваши элементы архивируются).

Чтобы узнать, включена ли функция AutoArchive (Автоархивация) для определенной папки:

1. В панели Outlook или в Folder List (Списке папок) щелкните правой кнопкой мыши на значке папки.
2. Нажмите Properties (Свойства).
3. Если на вкладке AutoArchive (Автоархивация) установлен флажок рядом с Clean Out Items Older Than (Удалять элементы старше), значит автоархивация включена для этой папки.

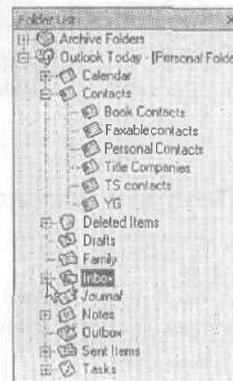
## Некоторые из элементов Outlook отсутствуют

Вы открыли свою папку Contacts (Контакты), чтобы посмотреть номер телефона друга, но контакта, который вы ищете, там нет. Или, возможно, вы ищете сообщение e-mail, полученное вами несколько месяцев назад, но не можете найти его. Вы уверены, что эти элементы существуют, и что вы их не стирали. Есть несколько причин, из-за которых элементы могут быть скрыты - возможно, вы ищите в другой папке; для представления, в котором вы осуществляете поиск, применена фильтрация; искомый элемент заархивирован.

Сначала убедитесь, что вы ищите в правильной папке. Если вы создавали поддиректорию, вы могли переместить искомый элемент туда. Затем убедитесь, что вы просматриваете в представлении, к которому не применена фильтрация. И, если вы все еще не нашли элемент, поищите его в своих архивных файлах.

### Проверьте все свои поддиректории

1. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок).
2. Если рядом с какой-либо папкой в списке папок стоит маленький значок плюс, щелкните на нем для отображения поддиректорий. ▶
3. Просмотрите каждую из поддиректорий, которые содержат типы элементов, схожие с теми, которые вы ищите (например, если вы ищите контакт, проверьте каждую поддиректорию папки Contacts (Контакты)).



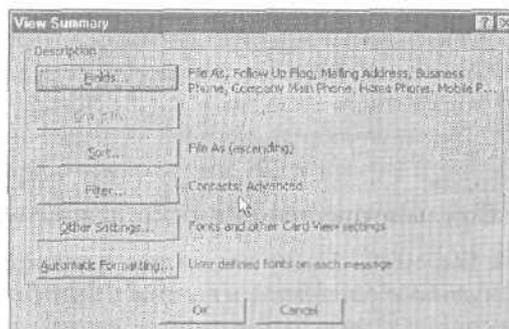
### Проверьте в представлении наличие отбора

1. Посмотрите на нижний левый угол окна Outlook. Если вы увидите сообщение «Filter Applied» («Применен фильтр»), значит, на текущее представление наложен фильтр, который может скрывать искомые элементы.
2. Для переключения представления в меню View (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и щелкните на другом (без фильтра) представлении.

**Совет** Для добавления в панель Outlook ярлыка для поддиректории (чтобы не забыть о ней), перетащите поддиректорию из списка папок и поместите ее в панель Outlook.

3. Для удаления фильтра из текущего представления в меню View (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление), а затем щелкните на Customize Current View (Изменить текущее представление).

4. В диалоговом окне View Summary (Сведения о представлении) взгляните на надпись, находящуюся рядом с кнопкой Filter (Отбор). Из этой надписи можно узнать, включен ли фильтр. ▶



5. Если фильтр включен, нажмите кнопку filter (Отбор).

6. В правом нижнем углу диалогового окна Filter (Отбор), нажмите кнопку Clear All (Сброс).

7. Нажимайте ОК для закрытия каждого диалогового окна.

**Совет** Если вы все еще не можете найти элемент, проверьте ваши файлы резервных копий ~ даже если элемент был стерт, вы могли создать его резервную копию.

## Поиск в файлах резервных копий

1. В меню File (Файл) щелкните на Import And Export (Импорт и экспорт).

2. На первом шаге мастера щелкните на Import From Another Program Or File (Импорт из другой программы или файла), а затем щелкните на Next (Далее).

3. На втором шаге мастера щелкните на Personal Folders File (Файл личных папок (.pst)), а затем нажмите Next (Далее).

4. На третьем шаге мастера взгляните на путь к файлу в поле file To Import (Импортировать из файла). Если это неправильный путь к вашему архивному файлу, нажмите кнопку Browse (Обзор), найдите архивный файл, а затем нажмите Open (Открыть) для возврата в мастер Import Personal Folders (Импорт личных папок).

5. Выберите способ обработки повторяющихся элементов (поскольку вы ищите элемент, не находящийся в ваших папках, не важно, какой способ вы выберете) и затем нажмите Next (Далее).
6. На четвертом шаге мастера выберите тип папки искомого элемента (например, если вы ищите полученное сообщение, щелкните на Inbox (Входящие)) и установите флажок рядом с Include Subfolders (Включить вложенные папки).
7. Нажмите кнопку Filter (Отбор).
8. В диалоговом окне Filter (Отбор) установите критерий, идентифицирующий искомый элемент. Например, если вы ищите сообщение, полученное от конкретного лица, на вкладке Message (Сообщения) нажмите кнопку From (От). Затем щелкните два раза на имени человека, отправившего вам сообщение, и нажмите ОК для возврата в диалоговое окно filter (Отбор).
9. В диалоговом окне Filter (Отбор) нажмите ОК.
10. Выберите опцию для папки, в которую Outlook должен скопировать найденные элементы, и нажмите Finish (Готово). Ваш архивный файл будет проверен на наличие элементов, соответствующих указанному критерию. Копии любых найденных элементов появятся в папке, указанной на этом шаге.

## Некоторые из элементов Outlook Express отсутствуют



В Outlook Express вы открыли папку Inbox (Входящие) для поиска сообщения от коллеги, но не нашли этого сообщения. На деле это выглядит так, как будто ваш список сообщений стал намного короче, чем должен быть. Вы уверены, что эти элементы существуют, и что вы их не стирали, но есть другие причины, из-за которых элементы могут быть скрыты - возможно, вы ищите в другой папке, или, может быть, на выбранное вами представление наложен фильтр.

Сначала проверьте все поддиректории сообщения. Если вы все еще не можете найти сообщения, проверьте все представления в каждой папке или подпапке на наличие фильтра.

## Проверьте свои поддиректории

1. В меню View (Вид) щелкните на Layout (Раскладка).

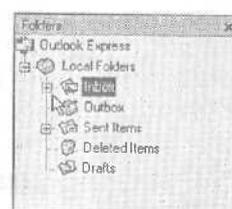
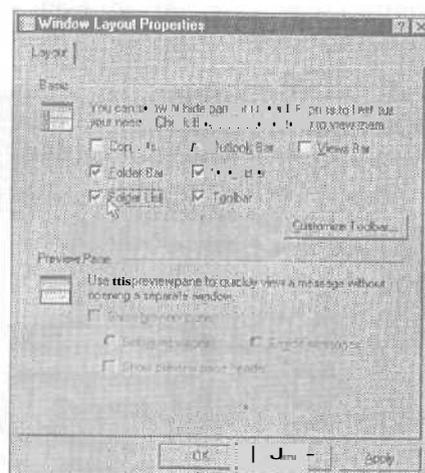
2. В диалоговом окне Window Layout Properties (Свойства: Настройка окна) установите флажок рядом с Folder List (Список папок). ▶

3. Нажмите ОК.

4. Если в удостоверениях Outlook Express присутствуют какие-либо вложенные папки, они будут представлены в списке папок.

Если вы увидите маленький значок «плюс», щелкните на нем для отображения скрытых вложенных папок. ▶

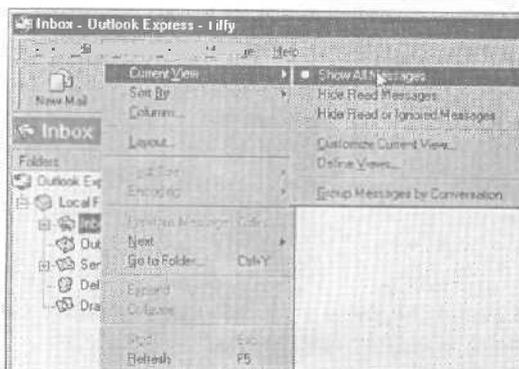
5. Ищите отсутствующий элемент во всех вложенных папках.



## Проверьте представление на наличие фильтра

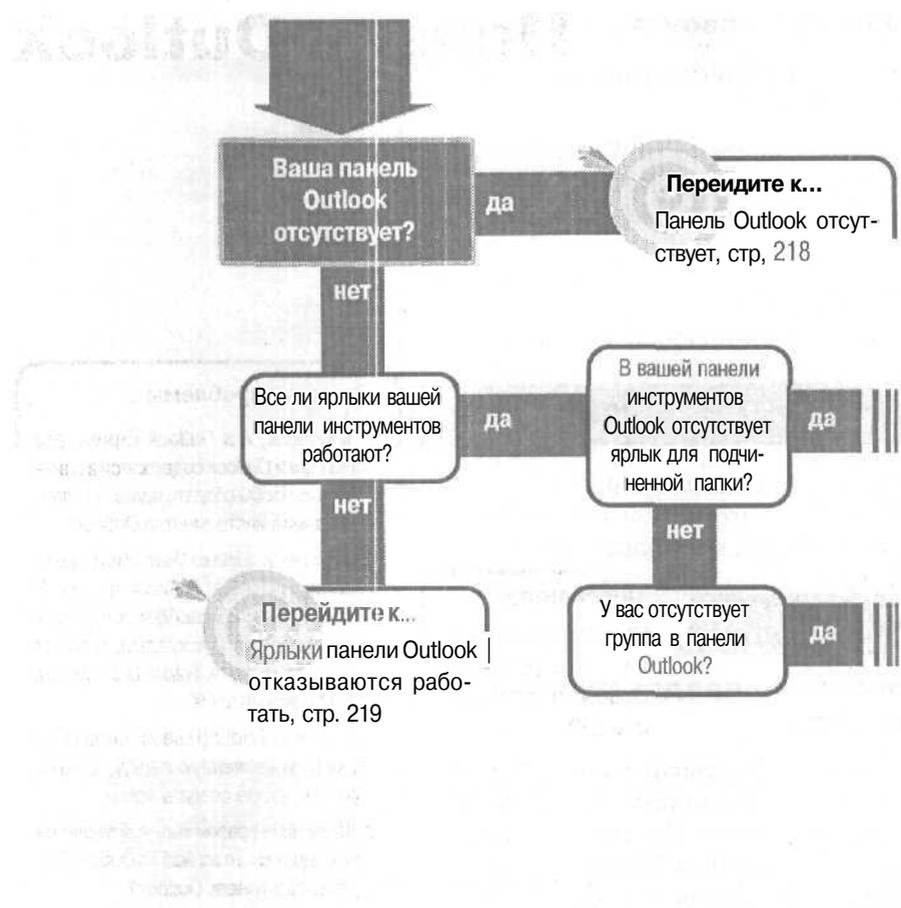
Для каждой вложенной папки, где может быть спрятано сообщение, в меню View (Вид) перейдите к Current View (Текущее представление) и щелкните на Show All Messages (Отобразить все сообщения). ▶

Все фильтры будут сняты и отобразятся все сообщения.



**Совет** Запомните: если вы

ищите отправленные элементы, они будут содержаться в папке Sent Items (Отправленные) или во вложенной в нее папке, но не в папке Inbox (Входящие). Если вы их удалили, они могут быть в папке Deleted Items (Удаленные) или их вообще может не быть, если папка Deleted Items (Удаленные) пуста.



**Если решение не найдено**  
Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Панель Outlook

## Решение проблемы...

И в Outlook, и в Outlook Express все ваши папки Outlook содержатся в списке папок. Чтобы создать ярлык для папки в панели инструментов Outlook:

1. В Outlook в меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок). В Outlook Express в меню View (Вид) щелкните на Layout (Раскладка), а затем установите флажок Folder List (Список папок) и нажмите ОК.
2. В списке Folder (Папки) отобразите папку (или вложенную папку), для которой вы хотите создать ярлык.
3. Щелкните правой кнопкой мыши на палке и щелкните на Add To Outlook Bar (Добавить в панель Outlook).

## Перейдите к...

Одна из групп в панели инструментов Outlook отсутствует, стр. 220

# Панель Outlook отсутствует



Вы щелкали на элементах Outlook, экспериментировали с изменением вашей структуры и представлений и потеряли вашу панель Outlook. Или вы не знали, что в Outlook Express есть панель Outlook, пока не увидели ее на компьютере вашего коллеги, после чего вы задумались, как отобразить эту панель на вашем компьютере.

Вы можете быстро отобразить (или скрыть) панель Outlook и в Outlook, и в Outlook Express.

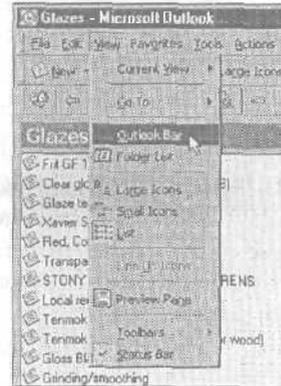
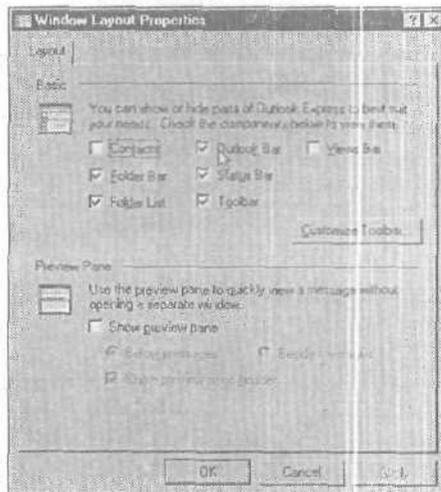


В меню View (Вид) щелкните на Outlook Bar (Панель Outlook).



1. В меню View (Вид) щелкните на Layout (Раскладка).

2. В диалоговом окне Windows Layout Properties (Свойства: Настройка окна) установите флажок Outlook Bar (Панель Outlook).



# Ярлыки панели Outlook отказываются работать

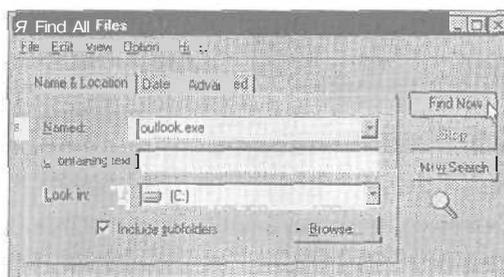
Вы запустили Outlook, а затем щелкнули на ярлыке в вашей панели инструментов Outlook, но ничего не происходит.

Возможно, файл панели Outlook поврежден, но ситуацию легко исправить, если заново создать панель Outlook (к сожалению, при этом панель Outlook будет воссоздана в своем состоянии по умолчанию, а все ваши пользовательские ярлыки будут потеряны).

1. Щелкните на кнопке **Start (Пуск) Windows**, укажите на **Find (Найти)**, а затем щелкните на **Files And Folders (Файлы и папки)**.

2. В поле **Named (Имя)** введите **outlook.exe**.

3. Убедитесь, что в поле **Look In (Где искать)** указан ваш жесткий диск (вероятно, **C:**), установите флажок **Include Subfolders (Включая вложенные папки)**, а затем нажмите **Find Now (Найти)**.



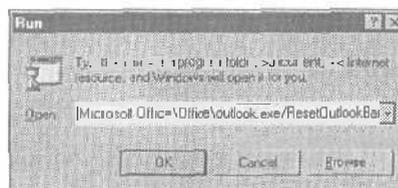
4. Когда файл будет найден в диалоговом окне **Find files (Найти файлы)** и поиск прекратится, выпишите себе путь к файлу (вам потребуется ввести его на следующем шаге). Путь по умолчанию — **C:\ProgramFiles\Microsoft Office\Office\outlook.exe** (включая кавычки).

5. Закройте диалоговое окно **Find Files (Найти файлы)**.

6. Щелкните на **Start (Пуск)**, а затем щелкните на **Run (Выполнить)**.

7. В поле **Open (Открыть)** введите полный путь, который вы выписали на шаге 4, включая имя файла.

8. После имени файла введите один пробел, а затем введите **/ResetOutlookBar**.



9. Нажмите **OK**.

Если это не решит проблему с вашей панелью Outlook, повторите процедуру, но на шаге 8 введите CleanViews вместо **ResetOutlookBar**. Процедура CleanViews восстанавливает представления по умолчанию, а также панель Outlook по умолчанию (при этом вы, скорее всего, потеряете ваши пользовательские представления).

**Совет** Обязательно вводите один пробел между именем файла и косой чертой, а также используйте строчные и прописные буквы точно так, как это указано выше.

## Одна из групп в панели инструментов Outlook отсутствует

В панели инструментов Outlook вашего коллеги имеется группа под названием Other Shortcuts (Другие ярлыки). Эта группа панели Outlook содержит значки ярлыков, которые открывают списки файлов и папок на жестком диске (отличные от данных Outlook). Эта группа панели Outlook представляется весьма полезной, но вы не можете найти ее в вашей копии Outlook.

Если вы устанавливали Outlook 2000 сам по себе, а не как составную часть пакета Office2000, группа Other Shortcuts (или какая-либо другая группа) могла оказаться не созданной. Или, быть может, кто-нибудь практиковался в создании и удалении групп панели Outlook и удалил вашу группу Other Shortcuts (Другие ярлыки). Это не страшно – вы можете создать новую группу самостоятельно и присвоить ей имя Other Shortcuts (Другие ярлыки) или любое иное имя.

Прежде всего, добавьте новую группу в панель инструментов Outlook. После этого добавьте в новую группу ярлыки.

### Добавление новой группы в панель инструментов Outlook

1. Щелкните правой кнопкой мыши на панели Outlook, а затем щелкните на Add New Group (Добавить группу).
2. Введите нужное вам имя (Other Shortcuts (Другие ярлыки) или иное). Введенное вами имя заменит выделенный текст «new group» («новая группа»). 
3. Нажмите .



## Добавление в новую группу ярлыков для папок и файлов на жестком диске

1. Щелкните на кнопке New Group (Новая группа), чтобы открыть новую группу, которая пока пуста.

2. Щелкните правой кнопкой мыши на панели инструментов Outlook ниже кнопки New Group (Новая группа), а затем щелкните на Outlook Bar Shortcut (Панель ярлыков Outlook).

3. В диалоговом окне Add To Outlook (Добавить к панели Outlook) в поле Look In (Просмотреть) щелкните на File System (Файловая система). ▶

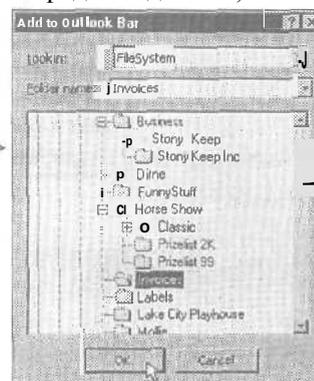
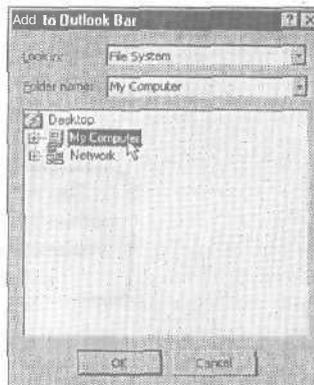
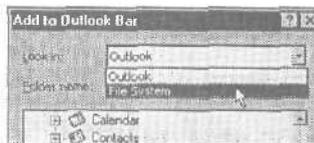
В большом окне списка появится структура файловой системы вашего жесткого диска, начинающаяся со значка My Computer (Мой компьютер).

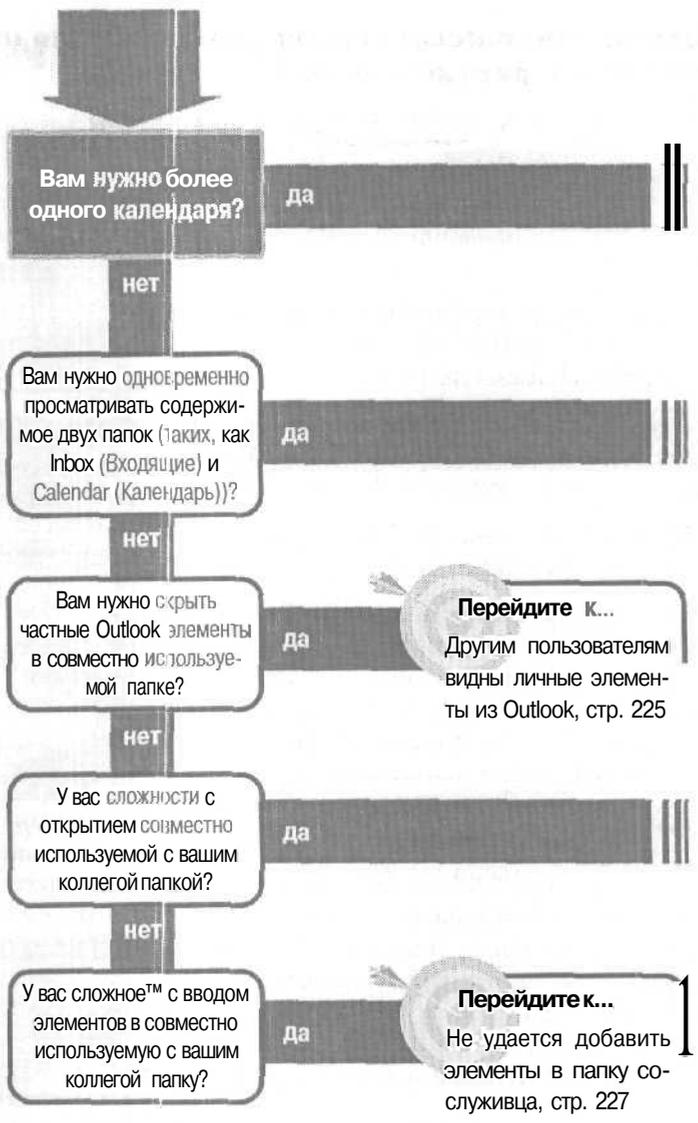
4. Щелкните на значке My Computer (Мой компьютер), а затем нажмите ОК. ▶

В вашу панель инструментов Outlook будет добавлен значок My Computer (Мой компьютер). Вы можете щелкнуть на значке My Computer (Мой компьютер) в панели инструментов Outlook, чтобы перейти к любой папке или файлу на вашем жестком диске.

5. Повторите шаги 1-4 для добавления ярлыков папок и вложенных папок на вашем жестком диске. На шаге 4 щелкните на небольшом значке с символом «плюс» рядом со значком компьютера, чтобы открыть список дисков вашего компьютера, а затем щелкните на символе «плюс» рядом с диском, чтобы открыть список папок этого диска. Сохраняйте папки и вложенные папки открытыми, пока не найдете вложенную папку, которую вы хотите добавить в вашу панель Outlook. Щелкните на имени вложенной папки, а затем нажмите ОК. ▶

**Совет** Чтобы добавить ярлык для файла в вашу панель Outlook, щелкните на Folder Shortcut (Ярлык папки) в панели Outlook для отображения списка вложенных папок и файлов в этой папке. В структуре файловой системы в окне Outlook найдите файл, для которого вы хотели бы создать ярлык. Перетащите значок файла из списка в панель Outlook.





# Папки и окна

## Перейдите к...

Как открыть несколько календарей, стр. 224

## Решение проблемы...

Если вам нужно одновременно просматривать содержимое двух папок (например, Inbox (Входящие) и Calendar (Календарь), или папку Inbox (Входящие) и Web-страницу), вы можете открыть для второй (или третьей) папки отдельное окно Outlook.

1. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок).
2. В Folder List (Список папок) щелкните правой кнопкой мыши на папке, которую вы хотите увидеть во втором окне, и затем щелкните на Open In New Window (Открыть в новом окне).

## Перейдите к...

Не открывается папка коллеги, стр. 226

## Если решение не найдено

Просмотрите следующие главы:

Календарь, стр. 159

Многопользовательский режим, стр. 195

Панель Outlook, стр. 217

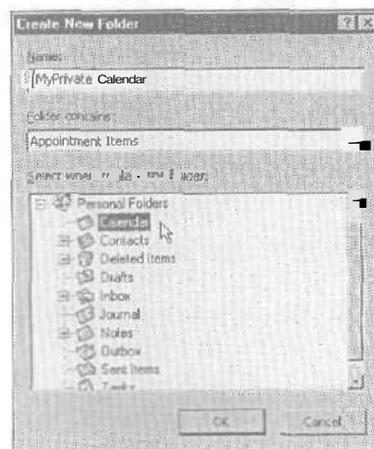
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

## Как открыть несколько календарей

Если у вас полностью заполнен список рабочих и личных встреч, или у вас много работы (вы работаете над несколькими разными проектами), ваш **Calendar** (Календарь) совершенно перегружен и в нем можно запутаться.

**Совет** Чтобы создать ярлык в панели Outlook, который будет открывать новую папку, щелкните правой кнопкой мыши в панели Folder List (Список папок) на имени новой папки, а затем щелкните на Add To Outlook Bar (Добавить на панель Outlook).

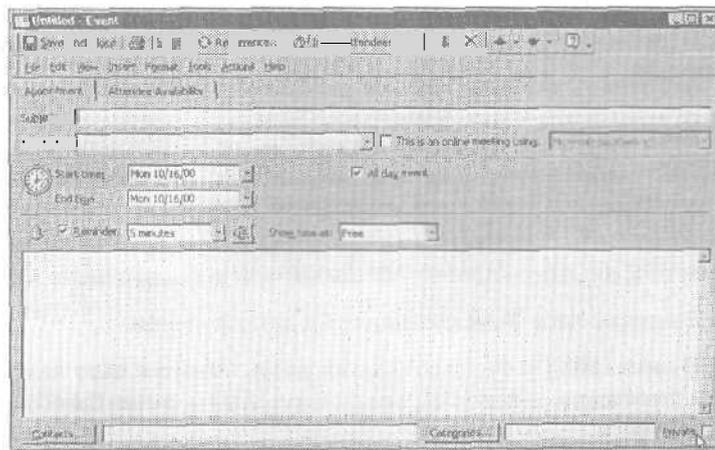
1. В меню View (Вид) щелкните на Folder list (Список папок), или в панели инструментов нажмите кнопку Folder List (Список папок).
2. В Folder List (Список папок) щелкните правой кнопкой мыши на папке Calendar (Календарь), а затем щелкните на New Folder (Создать папку).
3. В диалоговом окне Create New Folder (Новая папка) введите имя для своего нового календаря.
4. Проверьте, чтобы в поле Folder Contains (Содержимое папки) присутствовало Appointment Items (Элементы типа Встреча).
5. В списке Select Where To Place The Folder (Поместить папку в) щелкните на Personal Folders (Личные папки) или Calendar (Календарь). Если вы щелкните на Personal Folders (Личные папки), новый календарь будет поддиректорией в папке Personal Folders (Личные папки) на том же уровне, что и основная папка Calendar (Календарь). Если вы щелкните на Calendar (Календарь), новый календарь будет поддиректорией основной папки Calendar (Календарь). ▶
6. Нажмите ОК.



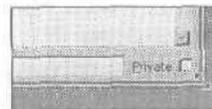
## Другим пользователям видны личные элементы из Outlook

Совместно используемые папки Calendar (Календарь) и Contacts (Контакты) очень эффективны в работе, но вы не хотите, чтобы некоторые элементы (встречи, контакты) были доступны вашим сослуживцам. Есть два способа скрыть эти элементы: держать их в скрытой папке, которая не является совместно используемой, или пометить отдельные элементы как частные, тогда при открытии кем-либо другим совместно используемой папки они будут невидимы.

- Чтобы поместить все элементы в папку, скрытую от других, не делайте папку общедоступной. (Это легко сделать.)
- Чтобы сделать отдельные элементы частными, даже если они находятся в общедоступной папке, установите флажок рядом с Private (Частная) в правом нижнем углу открытого элемента. Любой элемент в папках Contacts (Контакты), Calendar (Календарь), Tasks (Задачи) и Journal (Журнал) может быть помечен, как частный. ▾



Если вы не видите поля Private (Частная), перетащите правый нижний угол открытого элемента для его увеличения (до тех пор, пока не увидите поля Private (Частная)). ▶



## Не открывается папка коллеги



Если вы используете Outlook в сети с сервером Microsoft Exchange Server, вы и ваши сослуживцы можете совместно использовать папки Outlook, так же, как и календари. Теперь вам нужно попасть в совместно используемую папку Calendar (Календарь) вашего коллеги для поиска некоторых подробностей расписания, но вы не можете ее открыть.

Вам нужно связаться с вашим коллегой, поскольку это его папка Calendar (Календарь), и только он может дать вам разрешение на ее открытие - вы можете сообщить ему, как это сделать.

---

**Совет** Эта процедура должна быть выполнена с компьютера, где находится совместно используемая папка — она не может быть выполнена с другого компьютера.

---

1. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок).
2. В списке папок щелкните правой кнопкой мыши на имени папки и затем щелкните на Properties (Свойства).
3. В диалоговом окне Properties (Свойства) щелкните на вкладке Permissions (Разрешения).

---

**Совет** Любая роль, за исключением Contributor и None (Нет), предоставляет вам разрешение открывать папку и читать ее содержимое.

---

4. Убедитесь, что ваше имя представлено в списке Name (Имя) - если его там нет, нажмите кнопку Add (Добавить) и добавьте ваше имя в список.
5. В списке Name (Имя) щелкните на вашем имени.
6. В окне Roles (Роли) щелкните на роли, которая дает вам разрешение, по крайней мере, читать элементы и файлы из папки Calendar (Календарь) вашего коллеги.
7. Под окном Roles (Роли) представлен набор опций и полей для флажков для выбора действий, которые вы можете либо предоставить, либо отменить - убедитесь, что поставлены флажки рядом с Read Items и Folder Visible.
8. Нажмите ОК

## Не удастся добавить элементы в папку сослуживца

Вы используете Outlook в сети с сервером Microsoft Exchange Server, и вы совместно используете папку Calendar (Календарь) вашего начальника, поэтому вы можете вводить встречи в его календарь.

Теперь вам нужно добавить некоторые встречи в календарь вашего начальника, но Outlook не создает новые элементы. Ваш начальник забыл вам дать соответствующее разрешение.

Если ваш начальник слишком занят, чтобы самостоятельно вносить свои встречи в расписание, ему, возможно, также будет некогда изменить разрешение доступа. Как обычно, вам придется это сделать самому, но это несложно.

---

**Совет** Эта процедура должна быть выполнена с компьютера, где находится совместно используемая папка.

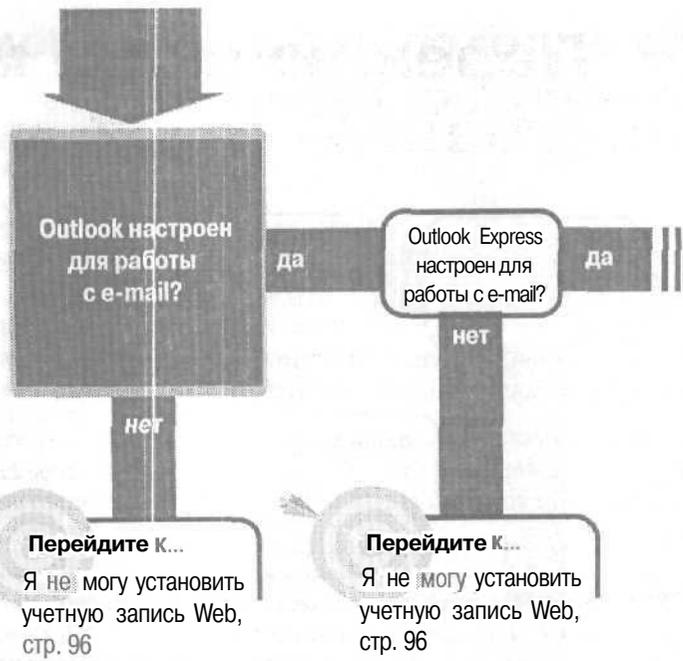
---

1. В меню View (Вид) щелкните на Folder List (Список папок).
2. В списке папок щелкните правой кнопкой мыши на папке Calendar (Календарь) и затем щелкните на Properties (Свойства).
3. В диалоговом окне Properties (Свойства) щелкните на вкладке Permissions (Разрешения).
4. В списке Name (Имя) щелкните на вашем имени.
5. В окне Roles (Роли) щелкните на роли, которая дает вам разрешение, по крайней мере, читать элементы и файлы из папки Calendar (Календарь) вашего начальника.
6. Ниже окна Roles (Роли) представлен набор опций и флажков для выбора действий, которые вы можете либо разрешить, либо отменить - убедитесь, что установлены флажки рядом с Create Items (Создавать элементы) и Folder Visible (Просмотр папки).
7. Нажмите ОК.

---

**Совет** Любая роль, за исключением Reviewer и None (Нет), предоставляет вам разрешение открывать папку и создавать новые элементы.

---



**Если решение не найдено**

Просмотрите следующие главы:

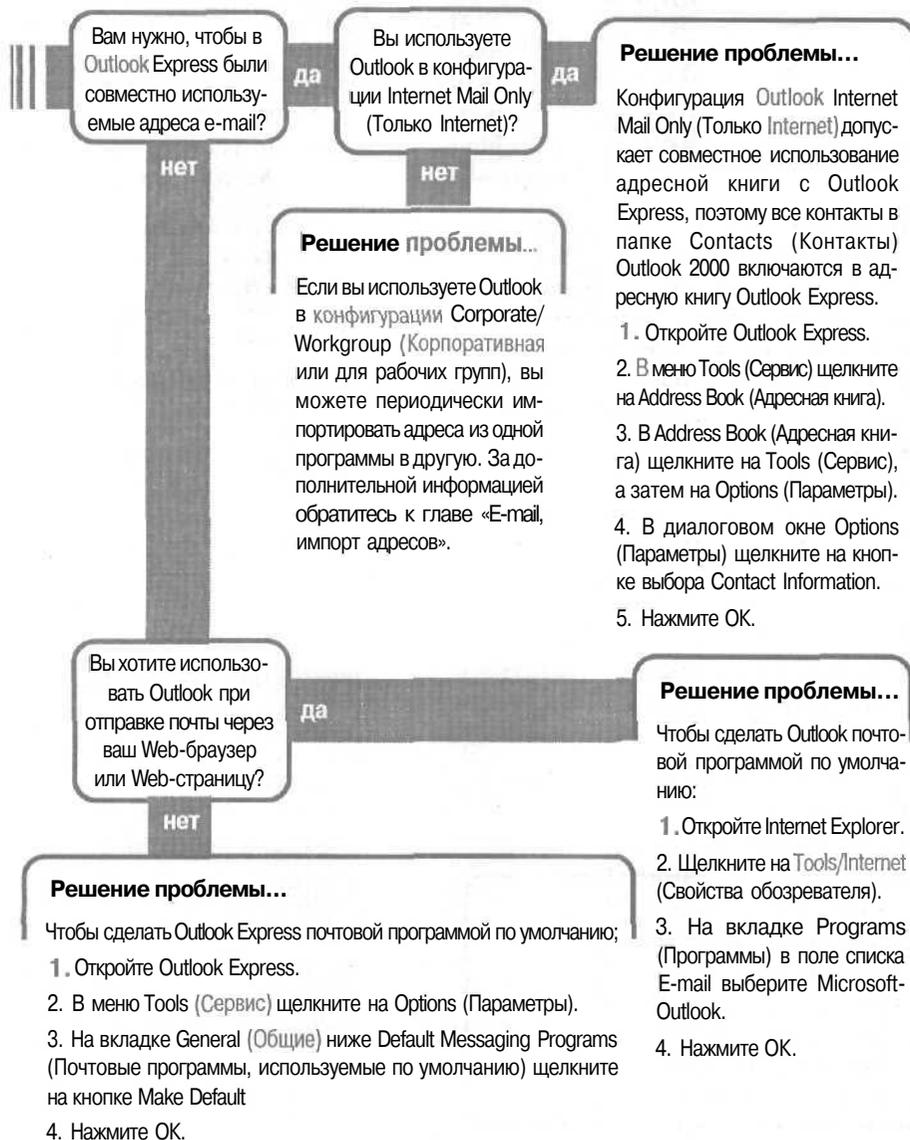
E-mail, учетные записи, стр. 91

E-mail, адресация сообщений, стр. 29

E-mail, импортирование адресов, стр. 43

Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Переключение между почтовыми программами



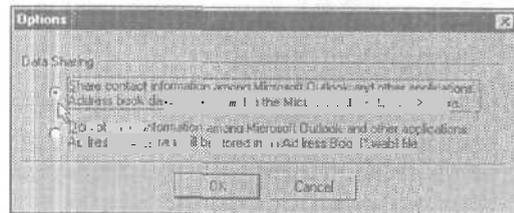
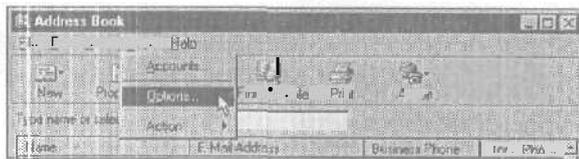
## Outlook и Outlook Express имеют различные списки адресов

Если вы пользуетесь и Outlook, и Outlook Express, вряд ли имеет смысл иметь два отдельных списка адресов e-mail, поскольку вне зависимости от того, какую программу вы используете для создания сообщения, вряд ли вас устроит, если нужный адрес e-mail будет в другой программе.

К счастью, в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet) Outlook можно совместно использовать адресные книги с Outlook Express. Все контакты, которые вы вводите в папку Contacts (Контакты) Outlook 2000 и вложенные в нее папки, включаются в адресную книгу Outlook Express, а все контакты, которые вы вводите в адресную книгу Outlook Express, могут быть найдены в папке Contacts (Контакты) Outlook и вложенных в нее папках.

**Совет** Если вы используете Outlook в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп), обратитесь к разделу «Outlook не разделяет адреса с Outlook Express».

1. Запустите Outlook Express.
2. В меню Tools (Сервис) щелкните на Address Book (Адресная книга).
3. В окне Address Book (Адресная книга) в меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
4. В диалоговом окне Options (Параметры) щелкните на кнопке выбора Share Contact Information.
5. Нажмите ОК.



## Если вы хотите больше узнать о совместно используемых адресах

Когда Outlook (в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)) и Outlook Express совместно используют информацию о контактах, она хранится в одном месте — области хранения Contacts (Контакты) Outlook, которая называется Microsoft Outlook Contact Store. Контакты сортируются в главной папке Contacts (Контакты) и во всех вложенных папках Contacts (Контакты), созданных вами в Outlook.

**Совет** Вы не можете создавать или удалять подчиненные папки Contacts (Контакты) из Outlook Express, но любые изменения, внесенные в папки Contacts (Контакты) Outlook непосредственно отражаются в Outlook Express.

Если вы хотите воспользоваться или просмотреть содержимое ваших подчиненных папок Contacts (Контакты) в Outlook Express, сделайте следующее:

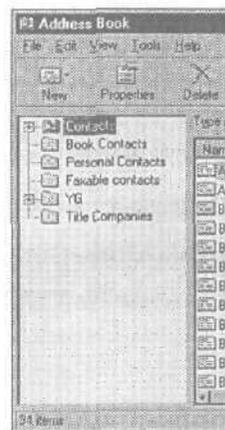
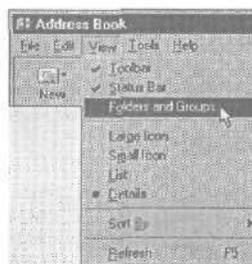
1. В Outlook Express откройте Address Book (Адресная книга), для чего щелкните на кнопке Address Book (Адресная книга) в панели инструментов, либо щелкните на Address Book (Адресная книга) в меню Tools (Сервис).

2. В окне Address Book (Адресная книга) в меню View (Вид) щелкните на Folder And Groups (Папки и группы). ▶

3. Появится список ваших папок Contacts (Контакты) и подчиненных папок, как показано на рисунке. Щелкните на имени папки, которую вы хотите открыть, а затем щелкните на имени контакта, который вы хотите открыть. ▶

**Совет** В адресную книгу Outlook Express вы можете добавлять информацию (такую, как название дочерних контактов), которые невозможно добавить в диалоговом окне Contacts (Контакты) Outlook. Однако вы можете находить и использовать эту информацию в Outlook, переключив вашу папку Contacts (Контакты) в табличное представление.

Чтобы добавить поле в представление, щелкните правой кнопкой мыши на строке заголовков столбцов, а затем щелкните на Field Chooser (Выбрать поля). В поле в верхней части окна Field Chooser (Выбрать поля), щелкни-



те на нужной категории поле **Y** (категорию Children) вы найдете в категории Personal (Личные поля). Затем перетащите нужное поле из панели Field Chooser (Выбор полей) и поместите его в строку заголовков столбцов. Закройте панель Field Chooser (Выбор полей), щелкнув на кнопке закрытия.

Когда вы создаете новое сообщение в Outlook Express и вам нужно отправить сообщение по адресу контакта в подчиненной папке, щелкните на кнопке To (Кому) в окне сообщения. В диалоговом окне Select Recipients (Выбор получателей) в поле над именами контактов выберите подчиненную папку, в которой вы сохранили имя данного контакта. Дважды щелкните на имени контакта, чтобы добавить его в поле To (Кому) в окне сообщения, после чего продолжите работу с вашим новым сообщением.

## Outlook не разделяет адреса с Outlook Express

Если вы используете Outlook в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная или для рабочих групп), вы не можете разделять адреса e-mail между Outlook и Outlook Express. Но если вам нужно, чтобы все ваши адреса e-mail были доступны в обеих программах, вы можете периодически импортировать адреса из одной программы в другую.

Импорт информации о контактах в папку Contacts (Контакты) Outlook из Outlook Express достаточно прост, и мастер импорта и экспорта Outlook Import And Export Wizard окажет вам содействие при выполнении этой операции. Если вам нужно наоборот импортировать информацию о контактах в Outlook Express из папки Contacts (Контакты) Outlook, вы должны сначала сохранить папку Contacts (Контакты) как текстовый файл, а затем импортировать текстовый файл в Outlook Express.

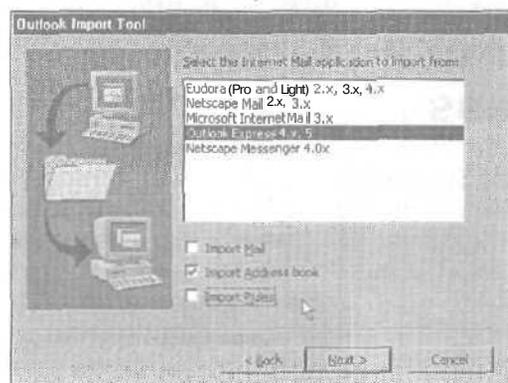
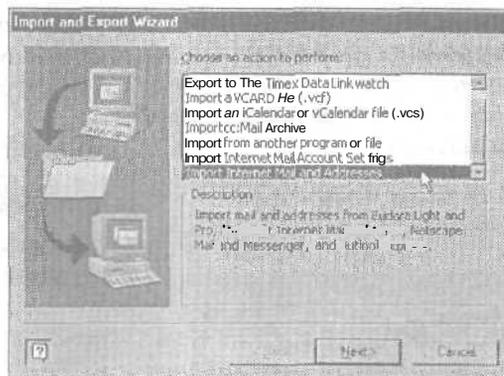
### Экспорт контактов из Outlook Express

1. Запустите Outlook Express.
2. В меню File (файл) щелкните на Import And Export (Импорт и экспорт).

3. На первом шаге мастера импорта и экспорта Import And Export Wizard выделите Import Internet Mail And Adresses, а затем нажмите ОК. ▶

4. На втором шаге мастера щелкните на Outlook Express 4.x,5.

5. Установите флажок Import Address Book и сбросьте флажок Import Mail и Import Rules. Затем нажмите Next (Далее). ▼



6. На третьем шаге мастера щелкните на кнопке выбора Outlook Contacts Folder и щелкните на опции создания дубликатов. Затем нажмите Finish (Готово).

Ваши контакты будут импортированы из Outlook Express в вашу главную папку Contacts (Контакты) в Outlook. По завершению процесса импорта сообщение Import Summary укажет вам, сколько адресов было импортировано (если вы выберете опцию Do Not Import Duplicates, некоторые из адресов могут не импортироваться).

**Совет** Выбор опции дублирования зависит от того, что вам требуется.



Если вы хотите сравнить информацию между записями по контактам из двух различных программ, выбирайте опцию Allow Duplicates To Be Created. Если вам известно, что вы импортируете более свежую информацию, выбирайте опцию Replace Duplicates With Items Imported. Если вы импортируете контакты из Outlook Express регулярно, выбирайте опцию Do Not Import Duplicates, чтобы импортировать только новые контакты.

## Экспорт контактов из Outlook

1. Запустите Outlook.

2. В меню File (Файл) щелкните на Import And Export (Импорт и экспорт).

3. В диалоговом окне Import And Export Wizard (Мастер импорта и экспорта) выберите Export To A File (Экспорт в файл), а затем нажмите Next (Далее).

4. В первом диалоговом окне Export To A File (Экспорт в файл) выберите Comma Separated Values (Windows), а затем нажмите Next (Далее). ▶

5. Во втором диалоговом окне Export To A File (Экспорт в файл) выберите папку Contacts (Контакты) или подчиненную папку, из которой вы хотите экспортировать элементы, а затем нажмите Next (Далее). Вы должны создать отдельный текстовый файл для каждой папки Contacts (Контакты) или подчиненной папки, которую вы хотите экспортировать. ▶

6. В диалоговом окне Export To A File (Экспорт в файл) щелкните на кнопке Browse (Обзор) и перейдите к папке, в которой вы хотите сохранить текстовый файл (следует выбирать папку, которую легко можно будет найти впоследствии).

7. В диалоговом окне Browse (Обзор) присвойте текстовому файлу имя в поле File Name (Имя файла), а затем нажмите OK.

8. В третьем окне Export To A File (Экспорт в файл) нажмите Next (Далее).

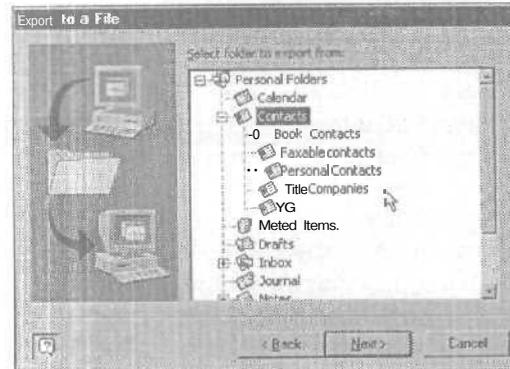
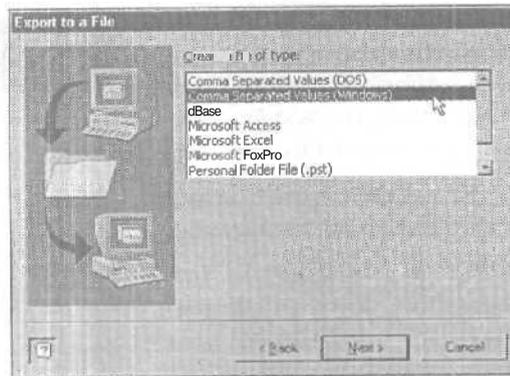
9. В последнем диалоговом окне Export To A File (Экспорт в файл) нажмите Finish (Готово).

Текстовый файл создан. Далее вы импортируете новый текстовый файл Contacts (Контакты) в Outlook Express.

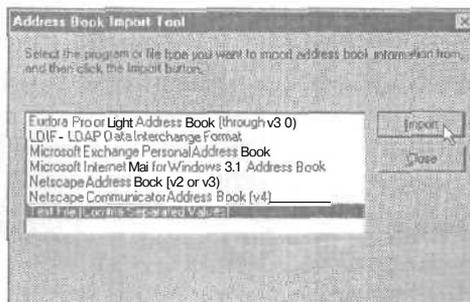
## Импорт контактов в Outlook Express

1. Запустите Outlook Express.

2. В меню File (Файл) укажите на Import (Импорт), а затем щелкните на Other Address Book (Другая адресная книга).



3. В диалоговом окне Address Book Import Tool (Импорт адресной книги) выберите **Text File (Comma Separated Values)** (Текстовый файл, разделенный запятыми), а затем щелкните на **Import** (Импорт).



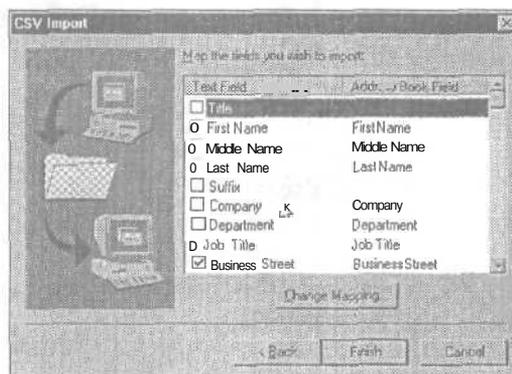
4. В диалоговом окне CSV Import (Импорт из формата CSV) щелкните на кнопке **Browse** (Обзор).

5. В диалоговом окне **Open** (Открытие) перейдите к папке, в которой вы ранее сохранили текстовый файл.

6. Выделите текстовый файл и щелкните на **Open** (Открыть).

7. В диалоговом окне **CSV Import** (Импорт из формата CSV) нажмите **Next** (Далее).

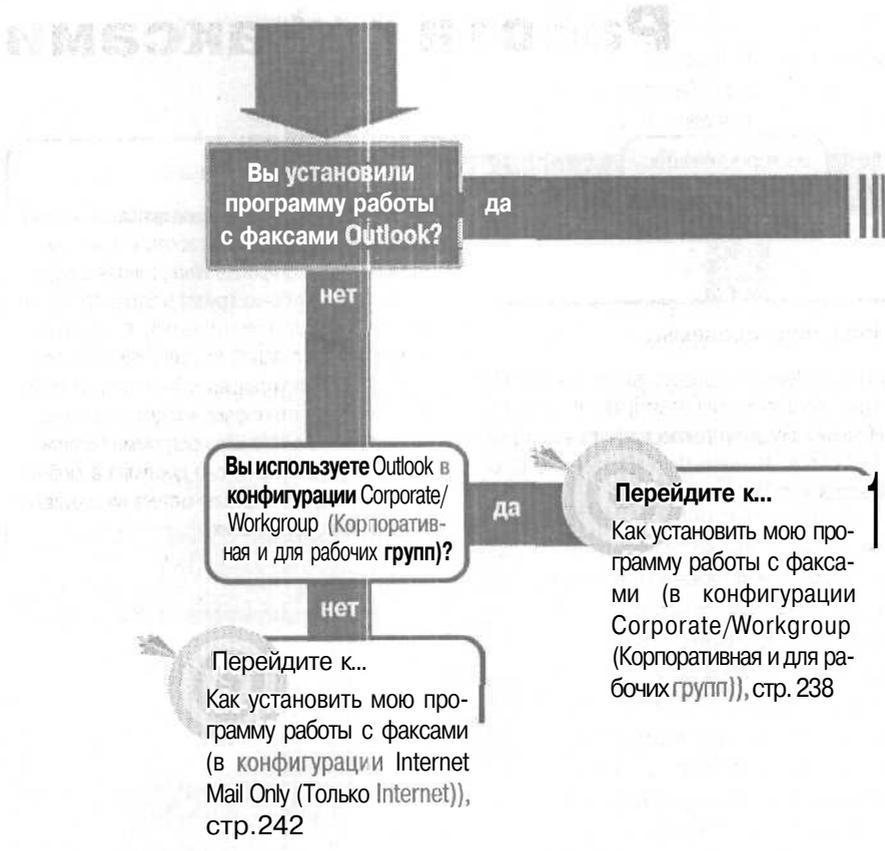
8. В следующем диалоговом окне **CSV Import** (Импорт из формата CSV) выберите, какие поля данных импортировать. Если вы хотите импортировать все данные из папки **Contacts** (Контакты), щелкните на кнопке **Finish** (Готово). Если вы хотите ограничить импортируемые данные (например, если вы желаете импортировать только имена и номера телефонов), сбросьте флажки для полей, которые вам не нужны, а затем нажмите **Finish** (Готово).



9. Когда вы увидите сообщение **Address Book** (Адресная книга), которое говорит, что процесс импорта завершен, нажмите **OK**.

10. В диалоговом окне **Address Book Import Tool** (Импорт адресной книги) нажмите **Close** (Закреть).

Все контакты из выбранной вами для импорта папки окажутся в адресной книге Outlook Express готовыми к использованию.



**Если решение не найдено**  
Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Работа с факсами

Вы переключаетесь  
между configura-  
циями?

да

нет

## Решение проблемы...

Каждая конфигурация Outlook использует свою собственную программу работы с факсами - Microsoft Fax в CorporateWorkgroup (Корпоративная и для рабочих групп) и Symantec Fax в Internet Mail Only (Только Internet). Когда вы переключаетесь с одной конфигурации на другую, вам нужно установить соответствующую программу работы с факсами для этой конфигурации. После того как программа работы с факсами установлена, она доступна в любой момент, когда вы переключаетесь на соответствующую конфигурацию.

## Решение проблемы...

Если Outlook не предоставляет вам нового факс-сообщения или не отправляет факс-сообщение, попробуйте восстановить ваши файлы Outlook. В меню Help (Справка) Outlook щелкните на Detect And Repair.

# Как установить мою программу работы с факсами (в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп))

Иногда факс обеспечивает более быстрый и удобный способ для связи с кем бы то ни было, и Outlook способен набирать номера факсов и отправлять ваши факсы - но только в том случае, если была установлена программа работы с факсами. Если администратор вашей сети не настроил для вас программу работы с факсами, или если вы переключаетесь с одной конфигурации на другую, вам нужно установить программу Microsoft Fax, входящую в состав Windows 95 и Windows 98.

Если вы работаете в сети, посмотрите, не имеет ли ваш компьютер модем, подключенный к телефонной линии, чтобы вы могли напрямую отправлять факсы. Если нет, поинтересуйтесь у администратора вашей сети, как вам отправлять факсы через сеть.

В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп) вам нужно установить программу Microsoft Fax, добавить ее в ваш почтовый профиль и переустановить Outlook 2000.

Установка Microsoft Fax отлична в Windows 95 и в Windows 98. В обоих случаях вам потребуется CD-ROM Windows.

## Установка Microsoft Fax для Windows 95

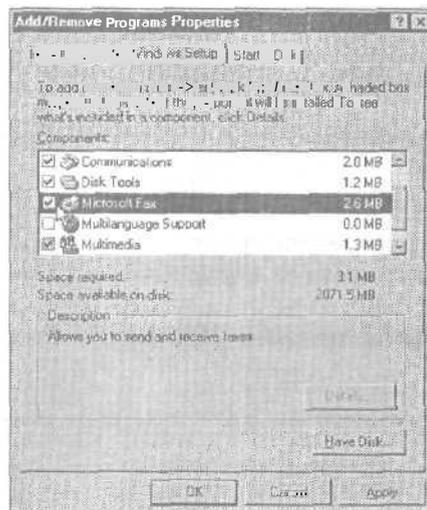
1. Закройте Outlook и любые другие открытые программы.
2. Щелкните на кнопке Start (Пуск), укажите на Settings (Настройка), а затем щелкните на Control Panel (Панель управления).
3. В диалоговом окне Control Panel (Панель управления) дважды щелкните на Add/Remove Programs (Установка и удаление программ).

---

**Совет** После установки Microsoft Fax вы можете свободно переключаться с одной конфигурации на другую без необходимости переустанавливать программу Microsoft Fax для конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп).

---

4. В диалоговом окне Add/Remove Programs Properties (Свойства: Установка и удаление программ) на вкладке Windows Setup (Установка Windows) установите флажок Microsoft Fax. (Если флажок Microsoft Fax уже установлен, значит, Microsoft Fax уже инсталлирован - щелкните на Cancel (Отмена), чтобы покинуть диалоговое окно Add/Remove Programs (Установка и удаление программ), и перейдите к шагу 6.) ▶

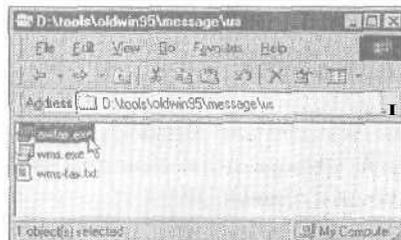


5. Нажмите OK. Windows 95 инсталлирует необходимые файлы. Вам может быть предложено вставить ваш CD-ROM Windows 95, поэтому на этот случай имейте его под рукой.

6. Закройте диалоговое окно Control Panel (Панель управления) и перейдите к разделу «Добавление Microsoft Fax в вашу почтовую конфигурацию».

### Установка Microsoft Fax для Windows 98

1. Закройте Outlook и любые другие открытые программы.
2. Вставьте CD-ROM Windows 98 в ваш дисковод CD-ROM.
3. В списке файлов CD дважды щелкните на Tools.
4. Дважды щелкните на папке *oldwin 95*.
5. Дважды щелкните на папке *message*.
6. Дважды щелкните на папке *us*.
7. Дважды щелкните на файле *awfax.exe*, чтобы установить файлы программы Microsoft Fax. fe>



**Совет** Если окно CD-ROM открывается, когда вы закрываете дверцу дисковода, щелкните на Browse This CD (Обзор CD) в окне, чтобы открыть список файлов. Если окно CD не открылось, дважды щелкните на значке My Computer (Мой компьютер) на вашем рабочем столе, чтобы открыть окно My Computer (Мой компьютер), а затем дважды щелкните на значке CD-ROM, чтобы открыть список файлов CD.

8. В появившемся окне License Agreement (Лицензионное соглашение) щелкните на Yes (Да). При появлении вопроса, сохранять ли текущие версии ваших файлов, щелкните на Yes (Да).

Э. При появлении запроса, хотите ли вы перезапустить ваш компьютер, щелкните на Yes (Да).

10. После перезапуска Windows закройте все открытые окна, вытащите CD-ROM из привода CD-ROM и перейдите к разделу «Добавление Microsoft Fax в ваш почтовый профиль».

## Добавление Microsoft Fax в ваш почтовый профиль

1. Щелкните на кнопке Start (Пуск), укажите на Settings (Настройка), а затем щелкните на Control Panel (Панель управления).

2. В диалоговом окне Control Panel (Панель управления) дважды щелкните на значке Mail (Почта) [или на значке Mail And Fax (Почта и факс)].

3. В диалоговом окне Microsoft Outlook Settings Properties (Свойства: Microsoft Outlook) на вкладке Services (Службы) щелкните на кнопке Add (Добавить).

4. В диалоговом окне Add Service To Profile (Добавление службы в конфигурацию) щелкните на Microsoft Fax. fe>

5. Нажмите ОК.

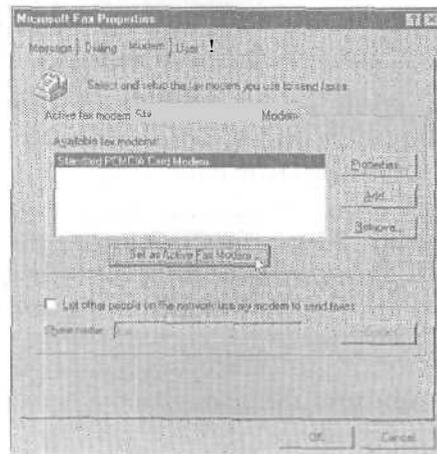
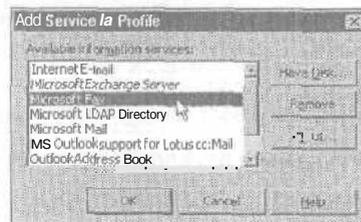
6. В окне сообщения с запросом, хотите ли вы добавить важную информацию из факсов сейчас, щелкните на Yes (Да).

7. В диалоговом окне Microsoft Fax Properties (Свойства: Microsoft Fax) заполните всю возможную информацию на каждой из вкладок диалогового окна.

На вкладке User (Пользователь) заполните информацию о вашем номере факса и адресе.

На вкладке Modem (Модем) щелкните на имени модема, который вы будете использовать для факсов, а затем щелкните на кнопке Set As Active FAX Modem (Установить как активный факс-модем). ►

На вкладке Dialing щелкните на кнопке Dialing Properties и просмотрите па-



раметры, установленные для вашей телефонной линии. Если что-то не так, внесите изменения, а затем нажмите ОК.

На вкладке Message (Сообщение) примите параметры по умолчанию и выберите титульную страницу. Сбросьте флажок Send Cover Page (Посылать титульную страницу), если не хотите использовать титульные страницы для ваших факсов.

8. Нажмите ОК. Microsoft Fax появится в вашем диалоговом окне Microsoft Outlook Internet Settings (Свойства: Microsoft Outlook).

9. Нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно, а затем закройте окно Control Panel (Панель управления).

## Переустановка Outlook 2000

1. Щелкните на кнопке Start (Пуск), укажите на Settings (Настройка), а затем щелкните на Control Panel (Панель управления).

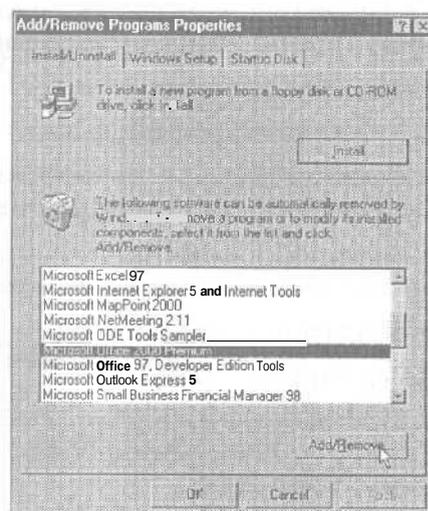
2. В диалоговом окне Control Panel (Панель управления) дважды щелкните на Add/Remove Programs (Установка и удаление программ).

3. В диалоговом окне Add/Remove Programs (Установка и удаление программ) на вкладке Install/Uninstall (Установка/Удаление) щелкните на Microsoft Office 2000 (или Microsoft Outlook 2000, если вы установили его отдельно). ▶

4. Щелкните на кнопке Add/Remove (Добавить/Удалить).

5. В диалоговом окне Maintenance Mode щелкните на кнопке Repair Office.

6. В диалоговом окне Reinstall Repair щелкните на кнопке выбора Reinstall Office (Переустановить Office), а затем щелкните на Finish (Готово).



7. При появлении сообщения, что установка успешно завершена, нажмите ОК, а затем щелкните на Yes (Да) в следующем диалоговом окне, чтобы перезапустить ваш компьютер.

После установки Microsoft Fax значок Fax появится в разделе панели задач Windows — это значок с изображением телефонного аппарата. ▶

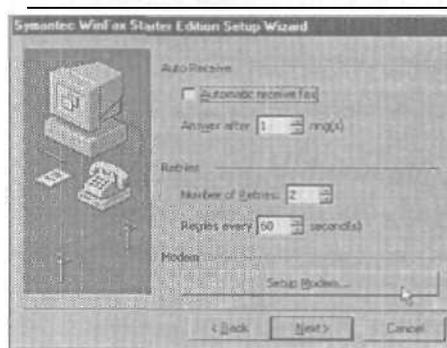
Значок показывает вам состояние приема факса, и вы можете использовать его для обслуживания входящих факсов.

# Как установить мою программу работы с факсами (в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet))

Часто факс представляет собой более простой и удобный способ связаться с кем-либо. Сообщения электронной почты могут «путешествовать» по Internet несколько часов или целый день, если вы или ваш адресат испытываете проблемы с сервером; факс-сообщение может быть получено сразу же, как только факс адресата ответит на ваш вызов.

Outlook может набирать номера факсов для ваших контактов и отправлять факсы - но только в том случае, если установлена программа работы с факсами. В конфигурации Internet Mail Only (Только Internet) Outlook использует программу Symantec Fax. Мастер Symantec Fax Starter Edition Setup Wizard поможет вам в установке программы.

1. Откройте папку Inbox (Входящие).
2. В меню Actions (Действия) щелкните на New Fax Message.
3. В окне сообщения, если программа Symantec Fax Starter Edition не установлена, щелкните на Yes (Да), чтобы установить ее.
4. После того как мастер установит несколько файлов, а затем сообщит вам, что вы должны перезапустить Outlook, нажмите ОК.
5. Выйдите из Outlook.
6. Перезапустите Outlook.
7. Будет запущен мастер Symantec Fax Starter Edition Setup Wizard. Нажмите Next (Далее).
8. В мастере введите всю необходимую информацию. Если какая-либо опция или флажок вызовут у вас вопросы, щелкните на них правой кнопкой мыши и увидите разъяснение.
9. На третьем шаге мастера щелкните на кнопке Setup Modem (Настройка модема). ►



10. В диалоговом окне Modem Properties (Свойства: Модем) выберите факс/модем, который вы будете использовать для отправки факсов, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).



Проверьте, что ни браузер, ни Outlook не используют модем (они не должны быть подключены к сети в режиме online).

11. В мастере конфигурации модема Modem Configuration Wizard прочтите указания и выполните необходимые действия. Если у вас внешний факс/модем, убедитесь, что он включен. Если у вас внутренний факс/модем, подразумевается, что он включен.

12. На последнем шаге мастера Modem Configuration Wizard, когда мастер сообщит, что модем сконфигурирован, нажмите Finish (Готово).

13. В диалоговом окне Properties (Свойства) для вашего модема нажмите ОК.

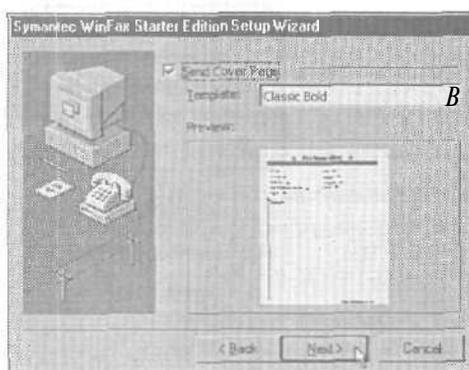
14. В диалоговом окне Modem Properties (Свойства: Модем) нажмите ОК.

15. В окне сообщения, предлагающего перезапустить Outlook, нажмите ОК.

16. В окне мастера Symantec Fax Starter Edition Setup Wizard нажмите Next (Далее).

17. Выберите стиль для титульной страницы (или сбросьте флажок Send Cover Page (Посылать титульную страницу)), щелкните на Next (Далее). А затем щелкните на Finish (Готово). ▶

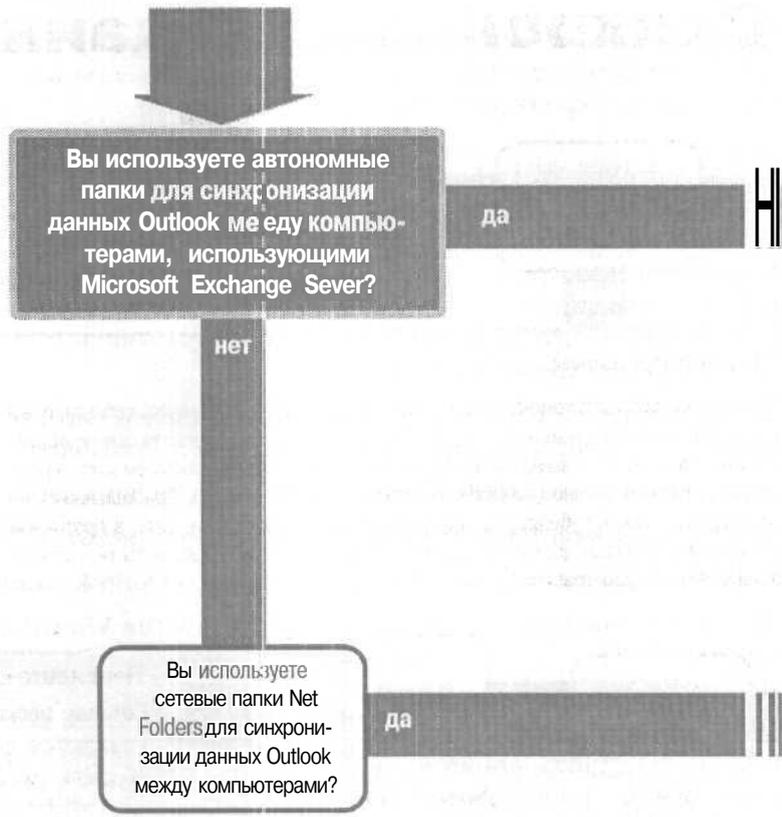
18. Выйдите из Outlook и перезапустите его, после чего отправьте кому-нибудь факс, чтобы проверить ваши настройки.



### Если не удастся запустить мастер Symantec Fax Setup Wizard

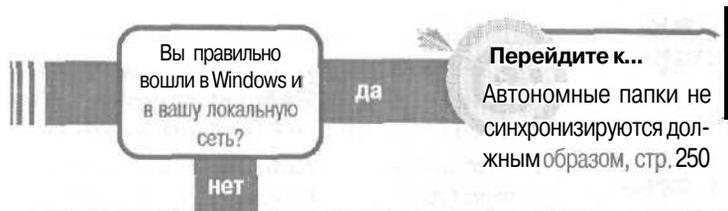
Чтобы запустить мастер, выйдите из Outlook. Щелкните на кнопке Start (Пуск), укажите на Find (Найти), а затем щелкните на Files Or Folders (Файлы или папки).

Найдите файл *olfsetup.exe* на диске, где установлен Outlook. В списке Search Results (Результаты поиска) дважды щелкните на *olfsetup.exe* чтобы запустить мастер. Далее выполните приведенные ранее действия по настройке вашей программы работы с факсами, начиная с шага 7.



**Если решение не найдено**  
Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Синхронизация данных



## Решение проблемы...

При включении вашего компьютера и запуске Windows не забудьте ввести ваш пароль и нажать ОК. Если вы нажмете Cancel (Отмена) в начальном диалоговом окне Windows, Windows запустится, но вы не сможете войти в систему с вашим профилем и не получите доступ к вашим автономным папкам, файлам и списку паролей. При желании синхронизировать данные убедитесь, что вы вошли в вашу локальную сеть; в противном случае у вас не будет доступа к почтовому ящику Exchange Server и вы не сможете осуществить синхронизацию данных.



## Решение проблемы...

Если вы используете Outlook в конфигурации Corporate / Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп), важно иметь в виду, что приглашение подписчику отправляются в формате Rich Text. В формате Rich Text приглашение отправляется кнопками Accept (Принять) и Decline (Отклонить), и когда новый подписчик щелкает на одной из этих кнопок, Outlook способен обрабатывать ответ на приглашение и устанавливать диалог между владельцем папки и подписчиком папки. Чтобы разрешить проблему:

1. В вашем диалоговом окне контактов для подписчика дважды щелкните на адресе e-mail.
2. Установите флажок Always Send To This Recipient In Microsoft Outlook Rich Text Format (Всегда отправлять сообщения этому получателю в формате Microsoft Outlook RTF)
3. Снова запустите мастер сетевых папок Net Folders Wizard с помощью только что обновленного контакта с подписчиком.

# Сетевые папки не обновляются должным образом

Вы и ваши партнеры по бизнесу работаете на дому, поэтому не можете обмениваться информацией через сеть. Однако вы нашли способ совместно использовать и синхронизировать информацию Outlook, как если бы вы работали в сети: вы воспользовались сетевыми папками Net Folders для отправки синхронизированных обновлений Outlook через e-mail.

Однако позднее вы получаете сообщение об ошибке, в котором говорится, что по какой-то причине сетевые папки Net Folders не функционируют. Возможно, это легко исправить.

При решении проблемы следует считаться с четырьмя типичными сообщениями об ошибках, связанных с сетевыми папками Net Folders. Если полученное вами сообщение не относится к этим четырем, посетите сайт *Microsoft KnowledgeBase*, где сможете найти решение для вашей ситуации.

## Сообщение об ошибке: «Сетевые папки Net Folders не могут посылать обновления в ваши папки вследствие ошибки. Возможная ошибка состоит в том, что вы превысили вашу квоту на сервере»

Совместно используемые сетевые папки превысили ограничение Outlook на размер папки в 2Мб. Вам нужно уменьшить размер папки. Чтобы проверить размер совместно используемой сетевой папки:

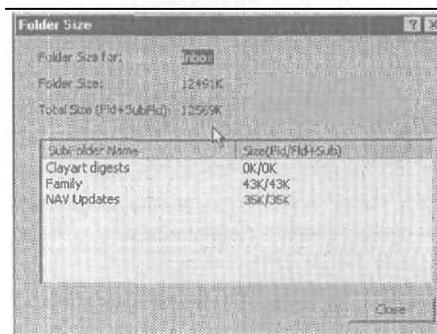
1. В панели Outlook или в списке Folder (Папка) щелкните правой кнопкой мыши на совместно используемой папке.

2. Щелкните на **Properties** (Свойства).

3. На вкладке **General** (Общие) щелкните на **кнопке Folder Size** (Размер папки).

В верхней части диалогового окна появится размер папки с учетом всех вложенных папок. fe>

4. Закройте все открытые диалоговые окна.



Вы можете уменьшить размер совместно используемой папки, удалив ненужные вложенные папки, поместив в архив старые данные или удалив ненужные данные.

### Сообщение об ошибке: «Эта задача не может быть выполнена сейчас»

Подписка на сетевые папки Net Folders не может быть обслужена, если папка Personal Folders (Личные папки) подписчика (куда доставляются обновленные сетевые папки Net Folders) защищена паролем. Подписчику нужно снять пароль с совместно используемой папкой Personal Folders (Личные папки).

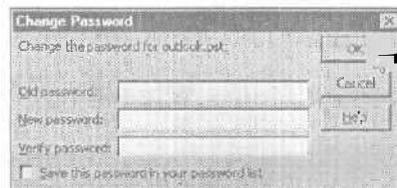
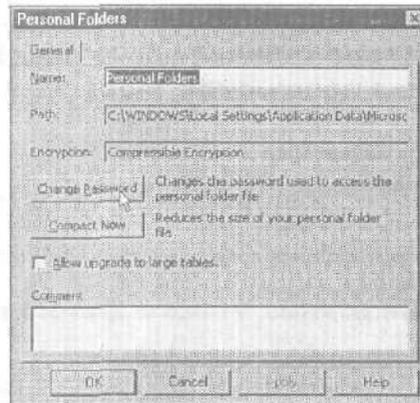
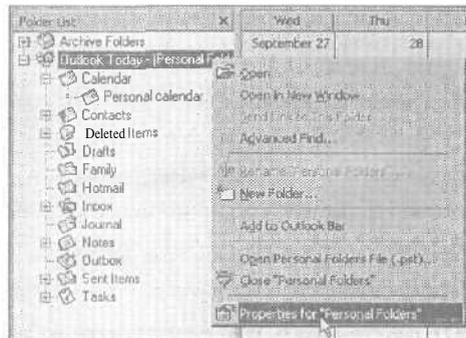
1. Откройте список **Folder** (Папки).

2. Щелкните правой кнопкой мыши на папке Outlook Today - Personal Folders (Outlook сегодня – Личные папки), а затем щелкните на Properties For Personal Folders (Свойства: «личные папки»). ▶

3. На вкладке General (Общие) щелкните на кнопке Advanced (Дополнительно).

4. Щелкните на кнопке Change Password (Изменить пароль). ▶

5. В диалоговом окне Change Password (Изменение пароля) удалите символы в поле Old Password (Старый пароль) и убедитесь, что все три поля с паролем пусты. ▼

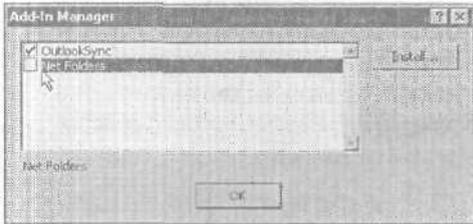


6. Нажмите ОК три раза, чтобы закрыть все диалоговые окна.

## Сообщение об ошибке: «Команда недоступна. За справкой об использовании этого расширения обратитесь к документации на программу»

Работа сетевых папок Net Folders определяется дополнительным модулем Net Folders (который в сообщении об ошибке называется «расширением») и функциональным файлом Rules Wizard.

### Переустановка расширения

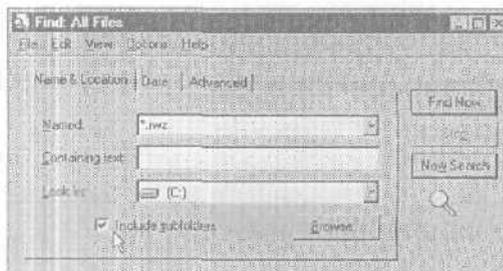
1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
2. На вкладке Other (Дополнительно) щелкните на кнопке Advanced Options (Дополнительные параметры), а затем щелкните на кнопке Add-In Manager (Приложения).
3. Сбросьте флажок Net Folders (Сетевые папки). 
4. Нажмите ОК два раза, чтобы закрыть диалоговые окна.
5. Выйдите из Outlook, а затем перезапустите Outlook.
6. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).
7. На вкладке Other (Дополнительно) щелкните на кнопке Advanced Options (Дополнительные параметры), а затем щелкните на Add-In Manager (Приложения).
8. Установите флажок Net Folders (Сетевые папки).
9. Нажмите ОК два раза, чтобы закрыть диалоговые окна.

Если переустановка расширения не решила проблему с сетевыми папками, возможно, у вас поврежден файл правил Rules Wizard. В этом случае вам придется сформировать новый файл правил.

### Создание нового файла правил Rules Wizard

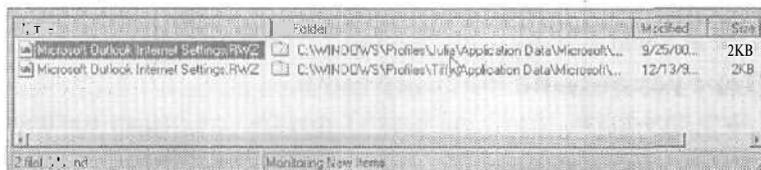
При создании нового файла правил Rules Wizard все ваши существующие правила теряются.

1. Щелкните на кнопке Windows Start (Пуск), укажите на Find (Найти) и щелкните на Files Or Folders (Файлы или папки).
2. В поле Named (Имя) введите \*.rwz. 



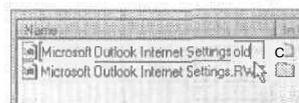
3. Убедитесь, что поиск будет вестись на всем жестком диске, и щелкните на кнопке Find Now (Найти).

Активный файл правил Rules Wizard находится в директории вашего текущего профиля.



4. Щелкните правой кнопкой мыши на значке для текущего файла, затем щелкните на Rename (Переименовать).

5. Замените расширение *.rwz* на *.old* и нажмите клавишу [Enter].



6. Закройте диалоговое окно Find Files (Найти: файлы).

7. Чтобы снова сбросить расширение Net Folders, повторите действия, описанные в предыдущем разделе.

Все ваши существующие правила пропадут вместе с потенциально испорченным файлом Rules Wizard; тем не менее, когда вы создадите ваше первое новое правило, будет создан новый файл Rules Wizard. Если создание нового файла правил Rules Wizard не решило вашу проблему с сетевыми папками Net Folders, вы можете восстановить ваш старый файл Rules Wizard, удалив новый файл Rules Wizard (с расширением *.rwz*), а затем найти файлы с расширением *\*.old*. Найдя оригинальный файл правил Rules Wizard, который вы переименовали на шагах 4 и 5, измените расширение на *.wiz*, и все ваши старые правила вновь заработают.

**Сообщение об ошибке: «Сетевая папка Net Folder, для которой вы имеете статус <владелец папки>, больше не посылает ваши обновления. При возникновении вопросов обратитесь к администратору этой сетевой папки»**

Вы можете получить это сообщение об ошибке, если ваш поставщик услуг Internet (ISP) или ISP одного из ваших подписчиков отключили функцию автоотклика Autoreplies в Internet на почтовом сервере. (Некоторые ISP отключают эту функцию, чтобы препятствовать проникновению вирусов через e-mail.)

Вы можете определить, отключена ли функция автоотклика одним из ISP между вами и вашими подписчиками, отправив запрос на уведомление о прочтении вашим подписчикам.

1. Создайте новое сообщение, адресованное всем вашим подписчикам. Сообщите им, что вам нужно получить от них уведомление о прочтении выдачи уведомления о прочтении.

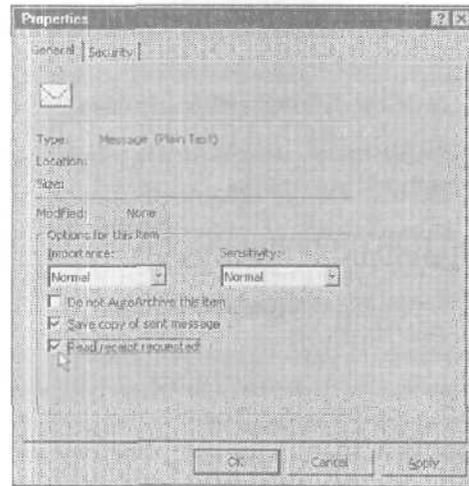
Если у них отключена функция, они должны включить отправку ответов и дать вам знать, чтобы вы могли переправить им это сообщение.

2. В окне нового сообщения в меню File (Файл) щелкните на Properties (Свойства).

3. Установите флажок **Read Receipt Requested** (Требуется уведомление о прочтении).

4. Нажмите ОК и отправьте сообщение.

Если вы не получаете уведомления о прочтении от одного или от нескольких подписчиков, возможно, ISP подписчика отключил функцию **Autoreplies**. Свяжитесь с соответствующим ISP и спросите, имеется ли возможность включить функцию автоотклика **Autoreplies** для указанной учетной записи.



## Автономные папки не синхронизируются должным образом

Вы используете Outlook в корпоративной сети, где в качестве почтового сервера используются Microsoft Exchange Server. Вам известно, что Outlook настроен для использования автономных папок и синхронизации этих автономных папок, но позднее у вас создалось впечатление, что синхронизация осуществляется некорректно. Существует несколько причин, по которым ваши автономные папки могут не синхронизировать-

ся. Лучший способ выяснить, в чем дело - это начать с самого простого решения и пробовать различные варианты, пока проблема не будет решена.

Последовательно выполняйте эти процедуры, чтобы выяснить, можете ли вы обнаружить и устранить проблему самостоятельно. Если после всех предпринятых действий синхронизация все еще не заработает, обратитесь к администратору вашей сети.

В процессе поиска причины проблемы вам придется считаться со следующими моментами:

- Настройки профиля и доставки.
- Настройки автоматической синхронизации.
- Возможное повреждение автономных папок.
- Возможное повреждение файлов поддержки Exchange Server.

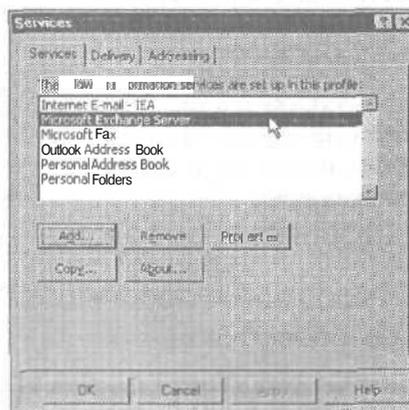
### Профиль и параметры доставки

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).

2. На вкладке Services (Службы) убедитесь, что ваш профиль включает Microsoft Exchange Server. fe.

3. На вкладке Delivery (Доставка) убедитесь, что в окне Delivery New Mail To The Following Location (Новые сообщения помещаются в папку) фигурирует «Mailboxes - <ваша учетная запись>» (Почтовые ящики - <ваша учетная запись>).

Если ваш профиль не включает Microsoft Exchange Server, или ваша почта не доставляется в нужный почтовый ящик, внесите эти изменения и посмотрите, будет ли решена ваша проблема с синхронизацией. Если нет, попробуйте другой способ из перечисленных.



### Параметры автоматической синхронизации

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры).

2. На вкладке Mail Services установите флажок Enable Offline Access.

3. Установите флажок When Online Synchronize With All Folders Upon Exiting.

Эти флажки заставляют Outlook синхронизировать все автономные папки каждый раз, когда вы подключаетесь к сети, и каждый раз, когда вы выходите из Outlook. Если эти флажки не установлены, установите их и посмотрите, решит ли это вашу проблему с синхронизацией. Если нет, попробуйте следующий способ.

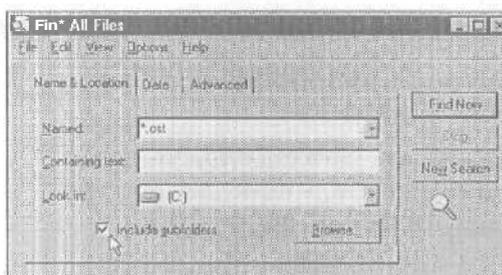
### Возможное повреждение автономных папок

Ваша проблема может быть связана с повреждением автономной папки (.ost) Чтобы восстановить поврежденный файл, его следует заменить на новый.

1. Выйдите из всех открытых программ.
2. Щелкните на кнопке Start (Пуск) Windows, укажите на Find (Найти) и щелкните на Files Or Folders (Файлы или папки).
3. В поле Named (Имя) введите \*.ost.
4. Проверьте, будет ли поиск вестись на всем жестком диске, и щелкните на кнопке Find Now (Найти). ►
5. Щелкните правой кнопкой мыши на значке файла \*.ost, а затем щелкните на Rename (Переименовывать).
6. Замените расширение ost на old и нажмите .
7. Закройте диалоговое **окно** Find Files (Найти: файлы).
8. Запустите Outlook.
9. В меню Tools (Сервис) укажите на Synchronize (Синхронизировать) и щелкните на All Folders (Все папки).

Синхронизация всех папок (как на шаге 9) создает файл новой автономной папки (\*.ost). Вы не потеряете при этом какую-либо информацию, поскольку ваш файл автономной папки является всего лишь дубликатом информации, которая хранится в вашем почтовом ящике Exchange Server.

Если это решит ваши проблемы с синхронизацией, отлично - дело сделано. Если же нет, попробуйте последний из предлагаемых способов.

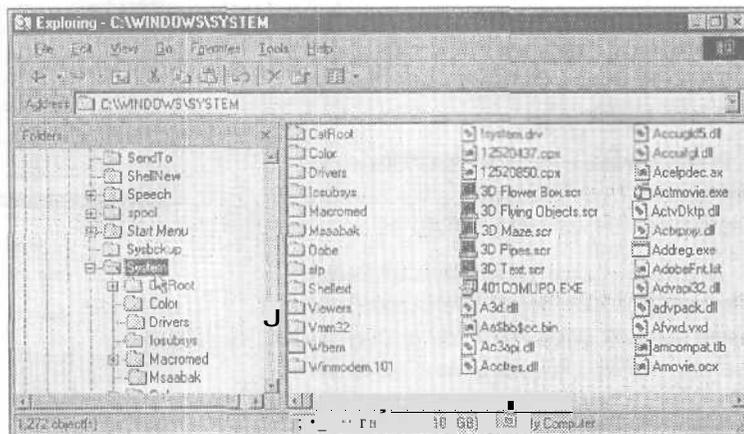


**Совет** Если вы хотите «почистить» ваш жесткий диск, вы без опасения можете удалить файл старой автономной папки (тот, которому вы присвоили расширение \*.old).

## Возможное повреждение файлов поддержки Exchange Server

Если вы по-прежнему не можете синхронизировать ваши автономные файлы, возможно, у вас повреждены файлы поддержки Microsoft Exchange Server. В этом случае вам следует удалить ваши файлы поддержки Exchange Server и заменить их «свежими» файлами Outlook, переустановив Office 2000.

1. Щелкните на кнопке Start (Пуск) Windows, укажите на **Programs (Программы)** и щелкните на Windows Explorer (Проводник).
2. Перейдите к папке *Windows/System*. ▼



3. Найдите каждый из перечисленных файлов и переименуйте их, заменив расширение *dll* на *old*.

- *emsabp32.dll*
- *emsmdb32.dll*
- *emsui32.dll*
- *emsuix32.dll*

После того как вы переименовали файл, задав ему новое расширение, ваши программы не смогут находить и использовать этот файл, но файл по-прежнему останется в вашей системе. Если вам понадобится переустановить файл, все, что вам нужно будет сделать - это вернуть оригинальное расширение файла.

**Совет** Чтобы переименовать файл, либо щелкните правой кнопкой мыши на файле, а затем щелкните на **Rename** (**Переименовать**), либо два раза щелкните на имени файла (не путать с двойным щелчком мыши).

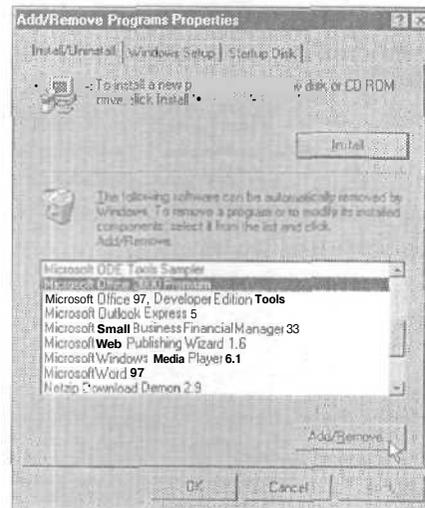
4. Щелкните на кнопке **Start** (**Пуск**) **Windows**, укажите на **Settings** (**Настройка**) и щелкните на **Control Panel** (**Панель управления**).

5. В панели управления дважды щелкните на **Add/Remove Programs** (**Установка и удаление программ**).

6. В диалоговом окне **Add/Remove Programs** (**Установка и удаление программ**) на вкладке **Install/Uninstall** (**Установка, удаление**) щелкните на **Microsoft Office 2000**, а затем щелкните на кнопке **Add / Remove** (**Добавить/удалить**). ▶

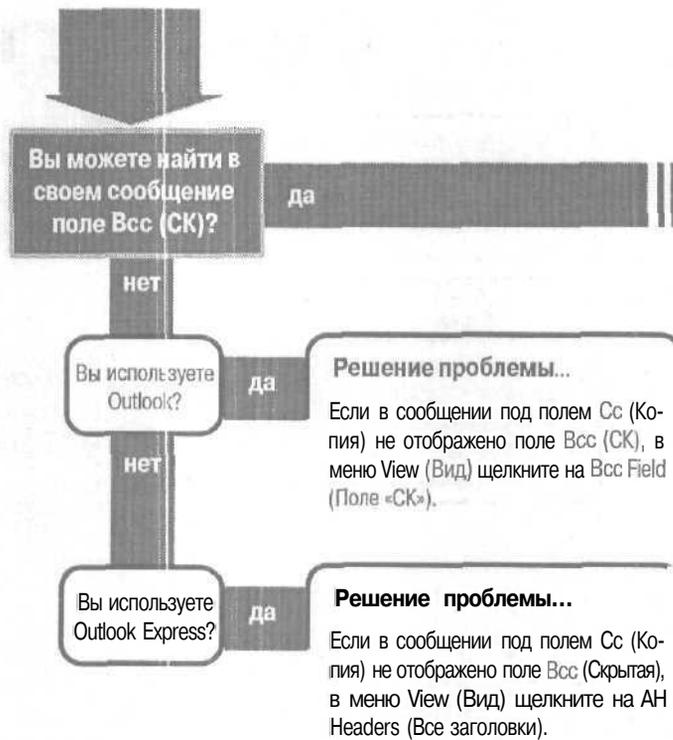
7. В диалоговом окне **Microsoft Office 2000 Maintenance Mode** щелкните на значке **Repair Office** (**Восстановить Office**).

8. В диалоговом окне **Reinstal/Repair Microsoft Office 2000** (**Переустановка/восстановление Microsoft Office 2000**) щелкните на кнопке выбора **Reinstall Office** (**Переустановить Office**) и щелкните на кнопке **Finish** (**Готово**).



Если это решит ваши проблемы с синхронизацией, прекрасно. Если же нет, обратитесь к администратору вашей сети. Возможно, решение ваших проблем с синхронизацией лежит в сфере ответственности администратора сети.





**Если решение не найдено**

Посмотрите следующие главы:  
E-mail, адресация сообщений, стр. 29  
E-mail, автоматизация адресации, стр. 19  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Скрытые копии

Когда вы отправляете сообщение нескольким людям, вы хотите, чтобы получатели видели только их собственные имена?

да

**Перейдите к...**

Некоторые получатели хотят, чтобы их удостоверения были скрыты, стр. 258

нет

Когда вы отправляете сообщение в группу, вы хотите, чтобы каждый получатель видел только имя группы?

да

**Перейдите к...**

Как отправить сообщение в группу, стр. 259

## Некоторые получатели хотят, чтобы их удостоверения были скрыты

Когда вы отправляете сообщение большой группе людей (или отправляете по списку), каждый получатель видит длинный список всех имен адресатов в полях **То (Кому)** или **Сс (Копия)**. Длинный список имен часто раздражает получателей, и некоторые из них не хотят, чтобы их имена и адреса e-mail распространялись вместе с этим списком. Итак, как вы сможете отправить сообщение этой группе людей, чтобы при этом список адресов был конфиденциален?

Чтобы скрыть имена и адреса получателей сообщения, используйте поле **Всс (СК)**. Любое имя получателя в поле **Всс (СК)** будет скрыто от всех остальных адресатов. Эта процедура одинакова и в Outlook, и в Outlook Express, несмотря на то, что сообщение Outlook Express немного отличается от сообщения Outlook, изображенного на первом рисунке.

---

**Совет** **Всс (СК)** означает слепая (или скрытая) копия. Адреса в поле **Всс (СК)** скрыты от каждого, кто получает сообщение, поэтому сообщение адресата невидимо получателю **Всс (СК)**.

---

В некоторых почтовых системах адресаты видят ваше имя в поле **From (От)** и свое собственное имя в поле **То (Кому)**. В других почтовых системах получатели видят только ваше имя в полях **From (От)** и **То (Кому)**.

---

**Совет** Любые имена в полях **То (Кому)** и **Сс (Копия)** видимы для всех получателей.

---

1. Откройте новое сообщение.
2. Если под полем **Сс (Копия)** вы не увидите поля **Всс (СК)**, в меню **View (Вид)** щелкните на **Bcc Field (Поле «СК»)**. Если вы используете Outlook Express, в меню **View (Вид)** щелкните на **All Headers (Все заголовки)**.
3. Введите все скрытые имена и списки распространения в поле **Всс (СК)**. Вам не нужно вводить какое-либо имя в поле **То (Кому)** - если вы оставите поле **То (Кому)** пустым, то в зависимости от почтовых программ адресатов, некоторые получатели увидят там ваше имя, а некоторые увидят там свое имя.
4. Закончите и отправьте свое сообщение-

## Как отправить сообщение в группу

Вам нужно отправить сообщение всем членам вашего лыжного клуба (The Mogul Maniacs) и вы хотите, чтобы каждый адресат знал, что это сообщение для всех членов клуба. Но если вы отправите слепые копии членам клуба, они получат сообщения, адресованные индивидуально каждому, а не целому клубу. Как вы сможете отправить сообщение, адресованное клубу?

Отправьте сообщение на групповое имя (которое имеет свой собственный адрес e-mail) и поместите все имена получателей в поле ВСС (СК).

Каждый получит сообщение, адресованное вами групповому имени.

**Совет** Хотя приведены рисунки из Outlook, процедура будет одной и той же и для Outlook и для Outlook Express.

1. Создайте новый контакт.

2. Напечатайте имя группы в поле Company (Организация), а ваш адрес e-mail в поле E-mail (Эл. почта). ►

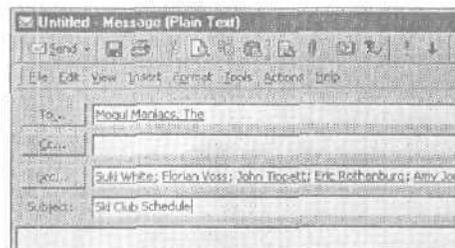
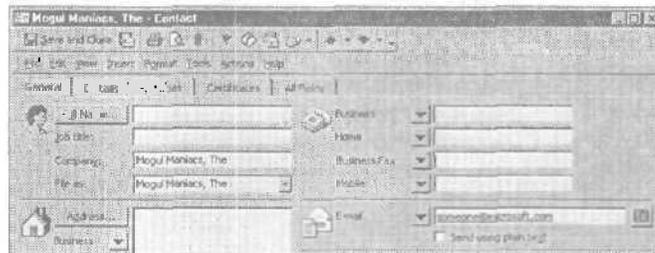
Больше не вводите никакую информацию в контакт.

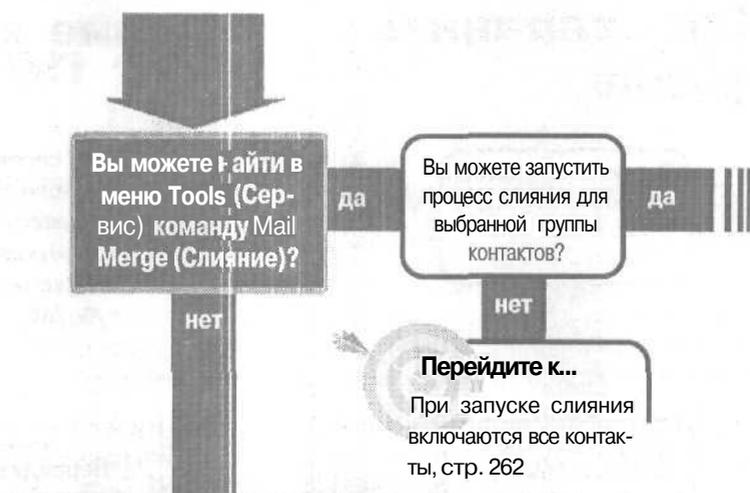
3. Сохраните и закройте новый контакт.

4. Создайте новое сообщение и адресуйте его новому контакту (с именем из поля Company (Организация)).

5. Поместите всех получателей и/или список с именами для рассылки в поле ВСС (СК). ►

6. Закончите и отправьте сообщение.





**Решение проблемы...**

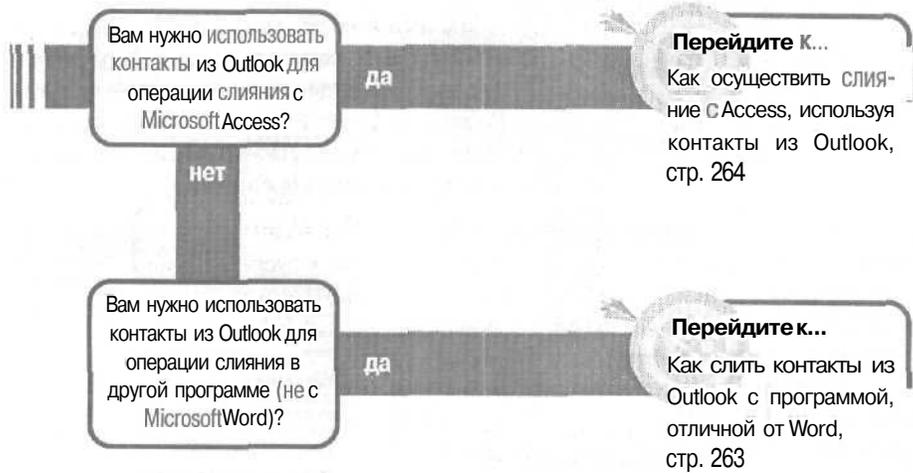
Вы не увидите команду Mail Merge (Слияние) в меню Tools (Сервис), если у вас не отображена папка Contacts (Контакты) или ее поддиректории.

Также, если ваши меню настроены на скрытие редко используемых команд, команда Mail Merge (Слияние) может быть не видна, пока вы не отобразите все меню. Если внизу меню есть обращенный вниз шеврон, нажмите на шеврон для отображения всех команд меню.

**Если решение не найдено**

Посмотрите следующие главы:  
Импорт и экспорт, стр. 153  
Либо обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Слияние почты



Вам нужно использовать контакты из Outlook для операции слияния с Microsoft Access?

да

нет

Перейдите к...

Как осуществить слияние с Access, используя контакты из Outlook, стр. 264

Вам нужно использовать контакты из Outlook для операции слияния в другой программе (не с Microsoft Word)?

да

нет

Перейдите к...

Как слить контакты из Outlook с программой, отличной от Word, стр. 263

## При запуске слияния включаются все контакты

Вам нужно отправить письмо выбранной группе контактов, но когда вы запускаете процесс слияния, в результате включаются все ваши контакты. Вам нужно указать Outlook, какие контакты вы хотите включить в слияние.

Вы можете осуществить слияние почты для выбранной группы контактов с помощью фильтрации списка перед запуском процесса слияния, если среди выбранной группы контактов есть общий критерий, или вы можете выбрать отдельные контакты вручную (щелкните на первом контакте, а затем, удерживая клавишу [Ctrl], щелкните на остальных).

1. Выберите контакты, щелкая на них мышью или с помощью фильтрации. ►

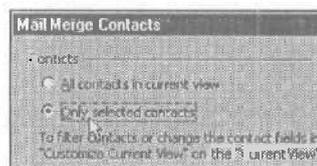
Если вы осуществляете фильтрацию вашего представления контактов, то в слияние будут включены только контакты, отображенные в представлении. Если вы вручную выбираете нужные вам контакты, независимо от того, отфильтровано представление, или нет, в слияние будут включены только выбранные контакты. ►

2. В меню Tools (Сервис) щелкните на Mail Merge (Слияние).

3. В диалоговом окне Mail Merge Contacts (Контакты для слияния):

- Если вы использовали фильтрацию для отображения нужных вам контактов, выберите опцию All Contacts In Current View (Все контакты в текущем представлении).
- Если вы вручную отбирали нужные вам контакты, выберите опцию Only Selected Contacts (Только выбранные контакты).

4. Продолжите слияние.



**Совет** Чтобы узнать, что выполняет каждая опция в диалоговом окне, щелкните правой кнопкой мыши на опции, после чего вы увидите ее краткое описание.

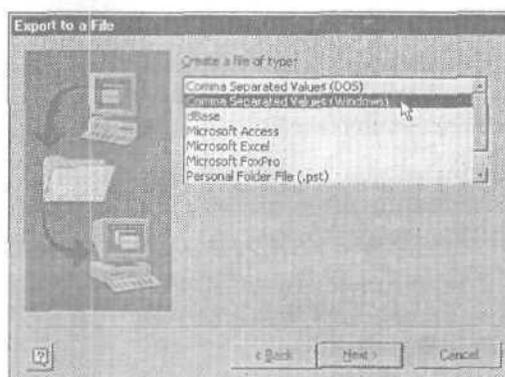
## Как слить контакты из Outlook с программой, отличной от Word

Вы держите все свои контакты в Outlook, и на вашем компьютере не установлен Microsoft Word. Как же вы сможете запустить слияние в другой текстовой программе, используя в качестве источника данных контакты из Outlook?

Вы можете использовать промежуточный файл данных, который можно открыть и использовать и в Outlook, и в текстовом процессоре.

1. Посмотрите, какие типы файлов могут открываться и использоваться в вашем текстовом процессоре (большинство программ могут прочесть текстовый файл, разделенный запятыми).

2. Экпортируйте свою папку Contacts (Контакты) из Outlook в текстовый файл этого типа. Например, если ваш текстовый процессор может использовать текстовый файл со значениями, разделенными запятыми, щелкните на Comma Separated Values (Windows) (Значения разделенные запятыми) во втором диалоговом окне мастера экспорта Export Wizard. ►



3. Запустите процедуру слияния в текстовом процессоре и в качестве источника данных используйте текстовый файл, созданный вами из папки Contacts (Контакты) в Outlook.

**Совет** Если для операции слияния вам нужны только выбранные группы контактов, будет проще осуществить процесс, если экспортировать в промежуточный текстовый файл только эти контакты.

Создайте новую вложенную папку в папке Contacts (Контакты) и скопируйте контакты, которые вы хотите слить. Затем экспортируйте эту вложенную папку в текстовый файл.

## Как осуществить слияние с Access, используя контакты из Outlook

Вы используете Microsoft Access для создания почтовых наклеек, и вам нужно создать их на основе контактов из Outlook. Но вы не знаете, как дать возможность Access использовать ваши контакты

Outlook в качестве источника данных для создания почтовых наклеек. Это не проблема - Access может использовать данные из контактов непосредственно из Outlook, если вы настроите папку или вложенную папку Contacts (Контакты) в Outlook как таблицу в базе данных Access.

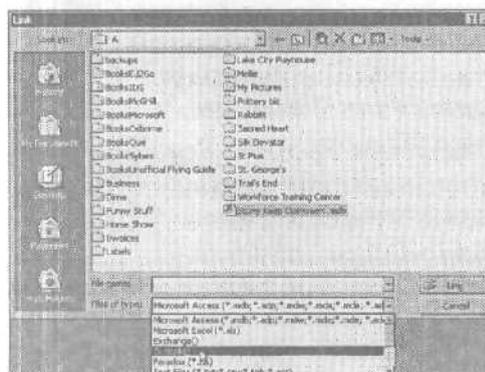
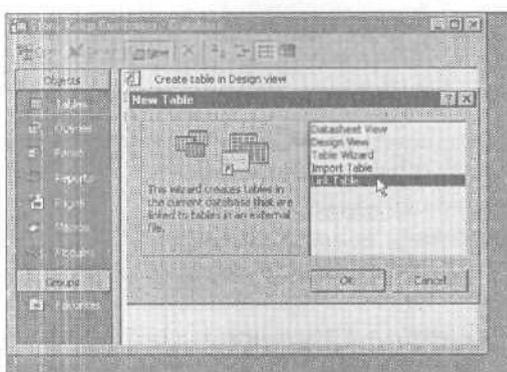
1. В вашей базе данных Access на вкладке Tables (Таблицы) нажмите кнопку New (Создать).

2. В диалоговом окне NewTable (Новая таблица) щелкните два раза на LinkTable (Связь с таблицами).

3. В диалоговом окне Link (Связь) в поле со списком Files Of Type (Тип файлов) щелкните на Outlook.

Откроется окно Link Exchange/OutlookWizard (Мастер связи с Exchange/Outlook).

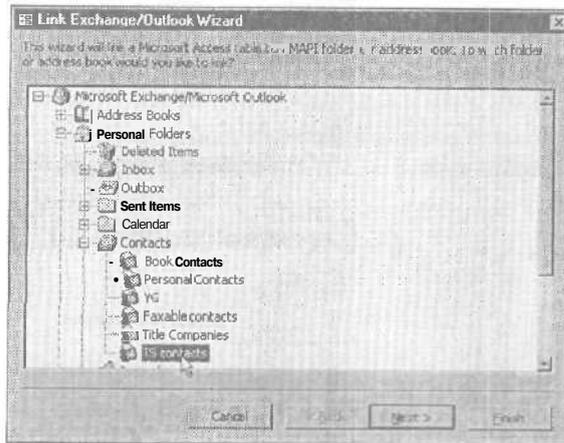
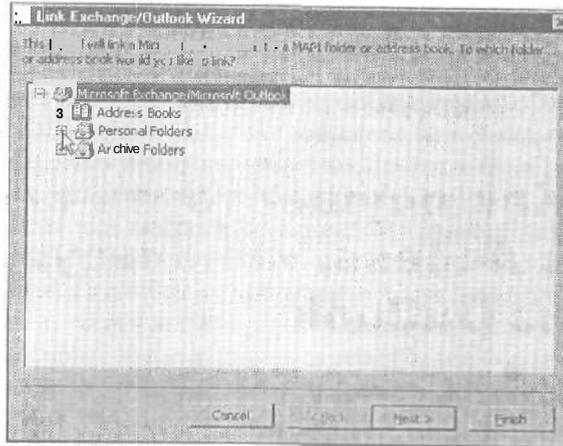
4. В этом диалоговом окне щелкните на маленьком значке



«плюс» рядом с Personal Folders (Личные папки). ►

5. Щелкните на маленьком значке «плюс» рядом с Contacts (Контакты) для открытия списка папок в папке Contacts (Контакты).

6. Щелкните на той поддиректории папки Contacts (Контакты), которую вы хотите использовать для связи с таблицей Access. Затем нажмите Next (Далее). ▼



7. Нажмите Finish (Готово), и когда мастер сообщит об окончании работы, нажмите ОК.

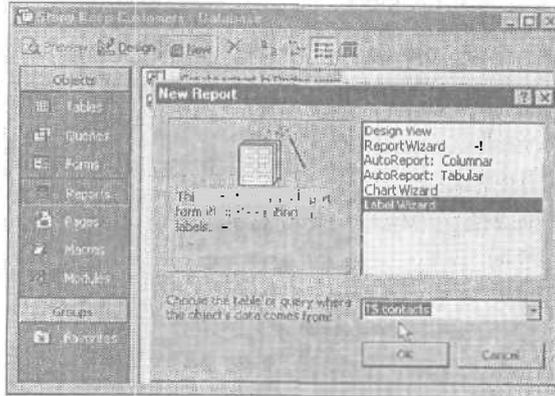
Будет создана новая связь с таблицей в вашей базе данных Access.

8. В базе данных на вкладке Reports (Отчеты) нажмите кнопку New (Создать).

9. В диалоговом окне New Report (Новый отчет) щелкни-

те на Label Wizard (Мастер наклеек), а затем щелкните на имени связанной таблицы в поле Choose The Table Or Query Where The Objects Data Comes From (Выберите в качестве источника данных таблицу или запрос). ►

10. Нажмите ОК, а затем следуйте указаниям мастера Label Wizard для создания вашего отчета с почтовыми наклейками в Access.



## **Если вы хотите больше узнать об использовании данных из Outlook в базе данных Access**

Вы можете **импортировать** или связать свою папку Contacts (Контакты) из Outlook для создания таблицы в Access. Связывание таблицы Access с источником Outlook - хорошая идея, если данные из Outlook будут с большой вероятностью изменяться (что чаще всего и происходит с контактами), потому что данные для **ваших** наклеек Access в этом случае всегда будут актуальными. Альтернативой будет импортировать данные из Outlook и создать постоянную таблицу в Access, которая не будет меняться при изменении ваших данных в контактах Outlook. Это означает, что вы должны будете выполнять новое импортирование каждый раз, когда нужно будет распечатать текущие наклейки.

Когда вы устанавливаете связь со своими данными из Outlook, ваша связанная таблица Access будет не только содержать текущие данные; ваши почтовые наклейки из Access будут всегда готовы к распечатке. Если вы сохранили отчет Mailing Labels (Почтовые наклейки) в своей базе данных Access, готовый отчет будет использовать связанные текущие данные. Для распечатки текущего отчета почтовых наклеек в Access в любой момент достаточно щелкнуть правой кнопкой мыши на имени отчета и нажать Print (Печать).



↓

Вам нужно создать резервную копию ваших данных Outlook/Outlook Express?

да

нет

Вам нужно восстановить данные из резервной копии?

да

перейдите к...

Как восстановить резервную копию моих данных, стр. 272

нет

Вам нужно перенести данные на другой компьютер?

да

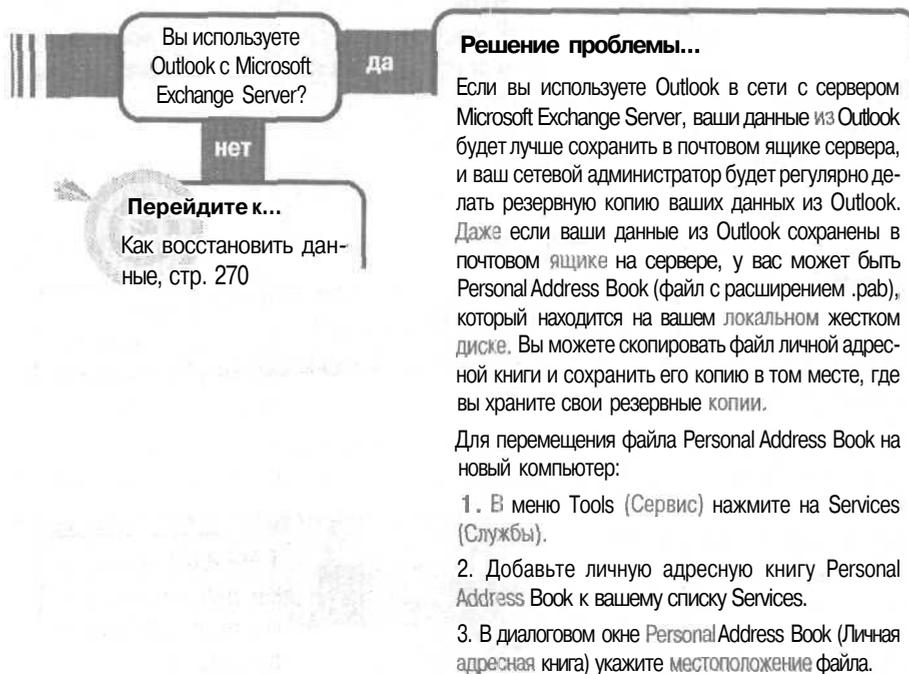
Перейдите к...

Как переместить данные на другой компьютер, стр. 275

**Если решение не найдено**

Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Создание резервных копий и перемещение данных



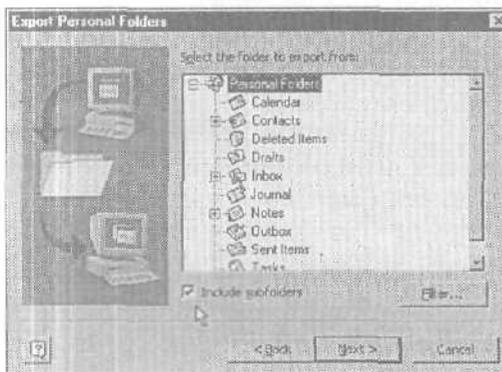
## Как ВОССТАНОВИТЬ ДАННЫЕ



Вы живете в районе, где часты перепады электроэнергии (как я), которые могут привести к порче вашего жесткого диска. А, возможно, вирус повредил все ваши данные, причем тогда, когда вы меньше всего этого ожидали. Вы должны создать резервную копию всех ваших данных из Outlook или Outlook Express, для того, чтобы после починки или форматирования вашего жесткого диска вы смогли восстановить эти данные. Будет лучше, если вы сможете воспользоваться новым компьютером и перенести все ваши данные в новую копию Microsoft Outlook или Microsoft Outlook Express.

Outlook  
2000

1. В меню File (Файл) нажмите на Import And Export (Импорт и экспорт).
2. На первом шаге мастера щелкните на Export To A File (Экспорт в файл) и затем нажмите Next (Далее).
3. На втором шаге мастера щелкните на Personal Folder File (.pst) (файл личных папок (.pst)) а затем нажмите Next (Далее).
4. На третьем шаге мастера щелкните на файле, который вы хотите восстановить. Для восстановления всех ваших данных, нажмите на Personal Folders (Личные папки), находящиеся вверху списка файлов и затем поставьте флажок рядом с Include Subfolders (Включить вложенные папки). Для восстановления определенных папок просто щелкните на них. (Вам необходимо выполнить эту процедуру для каждой папки, которую вы хотите восстановить.) fe>



5. Нажмите Next (Далее). Завершающий шаг мастера покажет вам папку, где будет сохранена резервная копия ваших файлов - *backup.pst*. Нажмите кнопку Browse (Обзор) и выберите другую папку, в которой будет сохранена резервная копия файла (возможно, это будет созданная вами легко находимая папка *Backups*).

**Совет** Если вы используете Outlook в сети с сервером Microsoft Exchange Server, то сохраняйте ваши данные из Outlook в почтовом ящике сервера, а ваш сетевой администратор будет регулярно делать резервные копии ваших данных из Outlook. Если вы используете Outlook без сервера Microsoft Exchange Server, то ваши данные будут сохраняться в папке Personal Folder (Личная папка) на вашем жестком диске, и вы можете использовать эту процедуру восстановления данных.

**Совет** Сохранение дубликата вашей резервной копии данных на съемном носителе, таком, как обычная дискета или Zip-диск, является единственным способом сохранения данных, если ваш жесткий диск полностью вышел из строя. Вам необходимо закрыть Outlook перед тем, как вы сможете скопировать файл *backup.pst*.

6. Выберите способ действия для повторяющихся элементов. Опция The Do Not Export Duplicate (Не экспортировать дубликаты) увеличивает скорость процесса создания резервной копии, поскольку элементы, находящиеся в данном файле резервной копии, не будут снова восстановлены.

7. Нажмите Finish (Готово). Вам будут предложены опции для шифрования файла и создания пароля для его защиты. Сделайте необходимые установки (по выбору) и затем нажмите ОК для завершения создания резервной копии.

**Совет** Вы также можете использовать утилиту AutoBackup, бесплатно скопировав ее со следующего Web-сайта компании Microsoft: [officeupdate.microsoft.com/2000/pfbackup.htm](http://officeupdate.microsoft.com/2000/pfbackup.htm). Эта утилита проста в использовании, и вы можете скопировать получившийся файл *autobackup.pst* без предварительного закрытия Outlook.

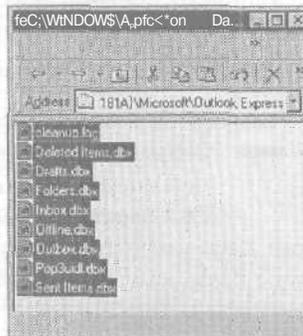
**Outlook Express**

1. В меню Tools (Сервис), нажмите на Options (Параметры).
2. Во вкладке Maintenance (Обслуживание) нажмите кнопку Store Folder (Банк сообщений).

3. В диалоговом окне Store Location (Местоположение банка сообщений) выделите перетаскиванием курсора все содержимое для папки Store Folder (Банк сообщений) (где сохранены ваши сообщения из Outlook Express) и затем нажмите **[Ctrl] + [C]** для его копирования. ►



4. Нажимайте Cancel (Отмена) для закрытия каждого из диалоговых окон.
5. Щелкните на кнопке Start (Пуск), нажмите Run (Выполнить), затем щелкните на открывшемся поле Open (Открыть) и затем нажмите **[Ctrl] + [V]** для вставки пути к папке вашей Store Folder (Банк сообщений).
6. Нажмите OK для открытия Store Folder (Банк сообщений).
7. В Store Folder (Банк сообщений) выделите все файлы, а затем нажмите **[Ctrl] + [C]** для их копирования. ▶
8. Вставьте скопированные файлы в какую-нибудь другую папку (папку, в которой содержатся ваши резервные копии) или запишите их на дискету - в общем, скопируйте в легко запоминающееся место, которое несложно найти при восстановлении данных.



**Совет** Для копирования файлов вы также можете использовать кнопку Copy (Копировать) из меню Edit (Правка).

**Внимание** Сохранение резервной копии данных на съемном носителе, таком, как обычная дискета или Zip-диск, является единственным способом сохранения данных, если ваш жесткий диск полностью вышел из строя.

## Как восстановить резервную копию моих данных

Вы сделали резервную копию ваших данных и, конечно же, запомнили (или записали) место, где вы их сохранили. Теперь предположим, что произошло непредвиденное событие, в результате которого ваши данные стерлись (возможно, ваш племянник каким-то образом удалил файл outlook.pst пока играл на вашем компьютере). Так или иначе, все ваши данные из Outlook исчезли.

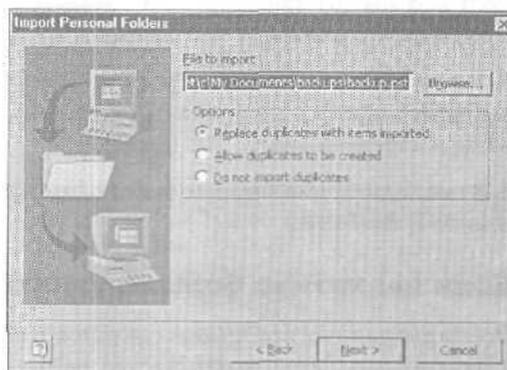
Расслабьтесь - вы сделали файл резервной копии, так что ваши данные в безопасности. Если произошла серьезная катастрофа, то сначала восстановите и переформатируйте ваш жесткий диск в ближайшем компьютерном сервисном центре, а затем переустановите все ваши программы. После того, как Outlook установлен и работает, вы можете восстановить данные из ваших файлов резервных копий.



1. В меню File (Файл) нажмите на Import And Export (Импорт и экспорт).  
2. На первом шаге мастера щелкните на Import From Another Program Or File (Импорт из другой программы или файла) и затем нажмите Next (Далее).

3. На втором шаге мастера нажмите на Personal Folder File (.pst) (Файл личных папок {.pst}), а затем нажмите Next (Далее).

4. На третьем шаге мастера, в окне File To Import (Импортировать из файла) просмотрите имя директории и файла, чтобы убедиться в указании верного пути к вашему файлу резервной копии (если вам необходимо найти файл *backup.pst*, то нажмите кнопку Browse (Обзор)). Выберите способ обработки повторяющихся элементов и затем нажмите Next (Далее).



5. В четвертом шаге мастера, нажмите на папку, из которой вы хотите восстановить резервную копию данных.

6. В последнем шаге мастера нажмите Finish (Готово).

---

**Совет** Это то же диалоговое окно, которое используется для импорта заархивированных данных, и в этом случае вы можете принять решение об импорте дубликатов. Но если вы восстанавливаете данные, то там не может быть каких-либо дубликатов, так что не важно, какой способ обработки повторяющихся элементов вы выберете.

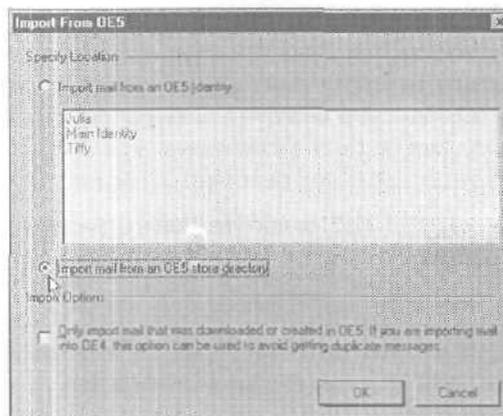
---



1. В меню File (Файл) нажмите Import (Импорт) и затем Messages (Сообщения).

2. В диалоговом окне Import Outlook (Импорт Outlook), щелкните на Microsoft Outlook Express и затем нажмите Next.

3. В диалоговом окне **Import From OE5** (Импорт из **OE5**) выберите опцию **Import Mail From An OE5 Store Directory** (Импортировать почту из банка сообщений программы **Outlook Express** версии 5) и затем нажмите **OK**.



4. В следующем диалоговом окне **Outlook Express Import** (Импорт Outlook Express) откройте папку, в которую вы скопировали ваши файлы резервных копии (они все имеют расширения **.dbx**) и затем нажмите **Next** (Далее).

5. В следующем диалоговом окне **Outlook Express Import** (Импорт Outlook Express) выберите папку с резервными копиями, которые вы хотите импортировать, и затем нажмите **Next** (Далее).

6. В последнем диалоговом окне **Outlook Express Import** (Импорт Outlook Express) нажмите **Finish** (Готово).

## Если вы хотите больше узнать о данных Outlook

Все ваши данные из Outlook сохраняются в файле с названием *outlook.pst* в **Personal Folder** (Личная папка). В этом файле данные разделены на **Inbox** (Входящие), **Calendar** (Календарь), **Tasks** (Задачи) и т.д., но при этом они все сохранены в одном файле и могут быть получены только через Outlook. Создаваемый вами файл резервной копии является дубликатом данных из *outlook.pst*, включая только те папки, которые вы выбрали для резервирования. Файл резервной копии может быть сохранен в любом месте на вашем жестком диске (для полной сохранности данных вы должны сохранять дубликаты файлов резервных копий вне вашего жесткого диска). Ваша панель инструментов и установки меню сохраняются в файле *outcmd.dat*, который также можно резервировать, восстанавливать и перемещать. Ваши установки панели Outlook сохраняются в файле с расширением *.fav*. Хотя этот файл можно резервировать и восстанавливать, но при этом его нельзя переместить на другой компьютер, поскольку ярлыки и ссылки уникальны для каждого почтового ящика Outlook.

Вы также можете архивировать ваши данные Outlook, которые зарезервированы и содержат ваши старые данные, на регулярной основе, создав план для функции **AutoArchive** (Автоархивация) для определенных папок, которые вы хотите архивировать.

Заархивированные данные сохраняются в скрытом файле *archive.pst*, и вы можете восстановить их, используя ту же процедуру, что и при восстановлении файлов резервных копий. Заархивированные данные не будут включаться в файл резервной копии, поскольку они уже находятся в своем файле.

---

**Совет** Для автоматической архивации данных щелкните на меню Tools (Сервис), щелкните на Options (Параметры) и затем откройте вкладку Other (Дополнительно). Нажмите кнопку AutoArchive (Автоархивация) и поставьте флажок рядом с AutoArchive Every (Автоархивация каждые), задайте число дней, определяющее интервал, с которым будет производиться автоархивирование, и нажмите ОК для закрытия диалогового окна. В графике, который вы установили, Outlook спросит вас, хотите ли вы заархивировать свои данные. После нажатия Yes (Да) все ваши старые данные будут перемещены в файл *archive.pst*. Вы сможете больше узнать об архивировании в файлах справочной системы Outlook или обратившись к более серьезной книге об использовании Outlook.

---

## Как переместить данные на другой компьютер

Если вы подготовили новый компьютер и захотели переместить ваши существующие данные из Outlook и Outlook Express на новую машину, то лучшим способом передачи данных будет создание файлов резервных копий, перемещение этих файлов на новый компьютер и последующий импорт дубликатов резервных копий в установленные на новой машине Outlook или Outlook Express.

Файлы могут быть перенесены на новый компьютер с помощью дискеты, либо перемещения или копирования файлов через сеть (если ваш прежний и новый компьютеры находятся в одной сети). Также можно вложить этот файл в сообщение электронной почты и отправить это сообщение на новый компьютер. На новой машине вы можете поместить файлы в любую легко находимую папку, а затем импортировать их в Outlook и Outlook Express.

---

**Совет** Если вы заархивировали данные из Outlook, то заархивированные данные и резервные копии будут находиться в разных файлах. Вам необходимо переместить оба файла для передачи полного комплекта данных на новый компьютер.

---



1. Скопируйте файл резервной копии в легко находимую папку на новом компьютере (возможно в недавно созданную папку *Backups*).

2. В меню File (Файл) нажмите Import And Export (Импорт и экспорт).

3. На первом шаге мастера щелкните на Import From Another Program Or File (Импорт из другой программы или файла) и затем нажмите Next (Далее).

4. На втором шаге мастера нажмите на Personal Folder File (.pst) (Файл личных папок (.pst)), а затем нажмите Next (Далее).

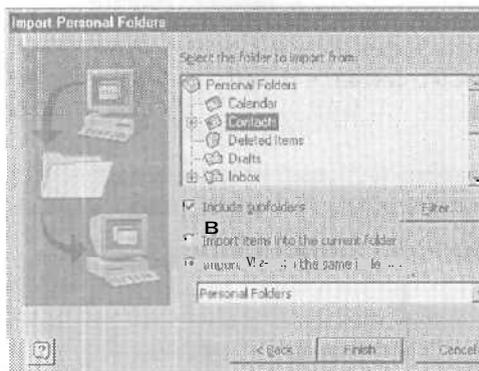
5. На третьем шаге мастера нажмите кнопку Browse (Обзор) и найдите файл резервной копии.

6. В диалоговом окне Open Personal Folder (Открыть личные папки) нажмите на имя файла резервной копии или архива и затем нажмите Open (Открыть). Путь к файлу резервной копии или архива появится в окне мастера File To Import (Импортировать из файла).

7. В диалоговом окне File To Import (Импортировать из файла) выберите способ обработки повторяющихся элементов и затем нажмите Next (Далее).

8. На четвертом шаге мастера нажмите на папку, которую вы хотите импортировать.

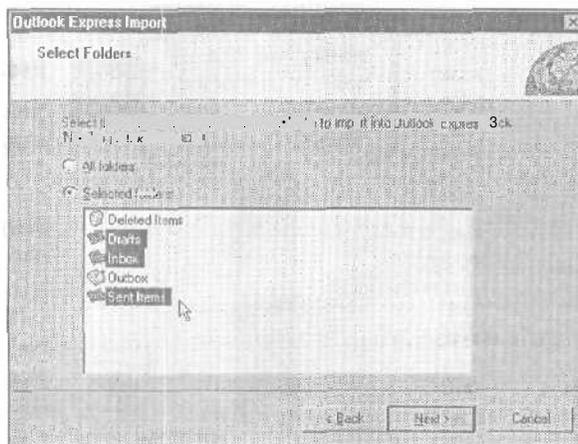
- Для импорта всех резервных копий данных нажмите на Personal Folder (Личные папки) в начале списка.
- Для импорта отдельной папки или поддиректории нажмите на имя этой папки.
- Для импорта отдельного набора данных из папки (например, данных, накопившихся только за текущий месяц) нажмите кнопку Filter (Отбор) и создайте критерий отбора для данных, которые вы хотите импортировать.

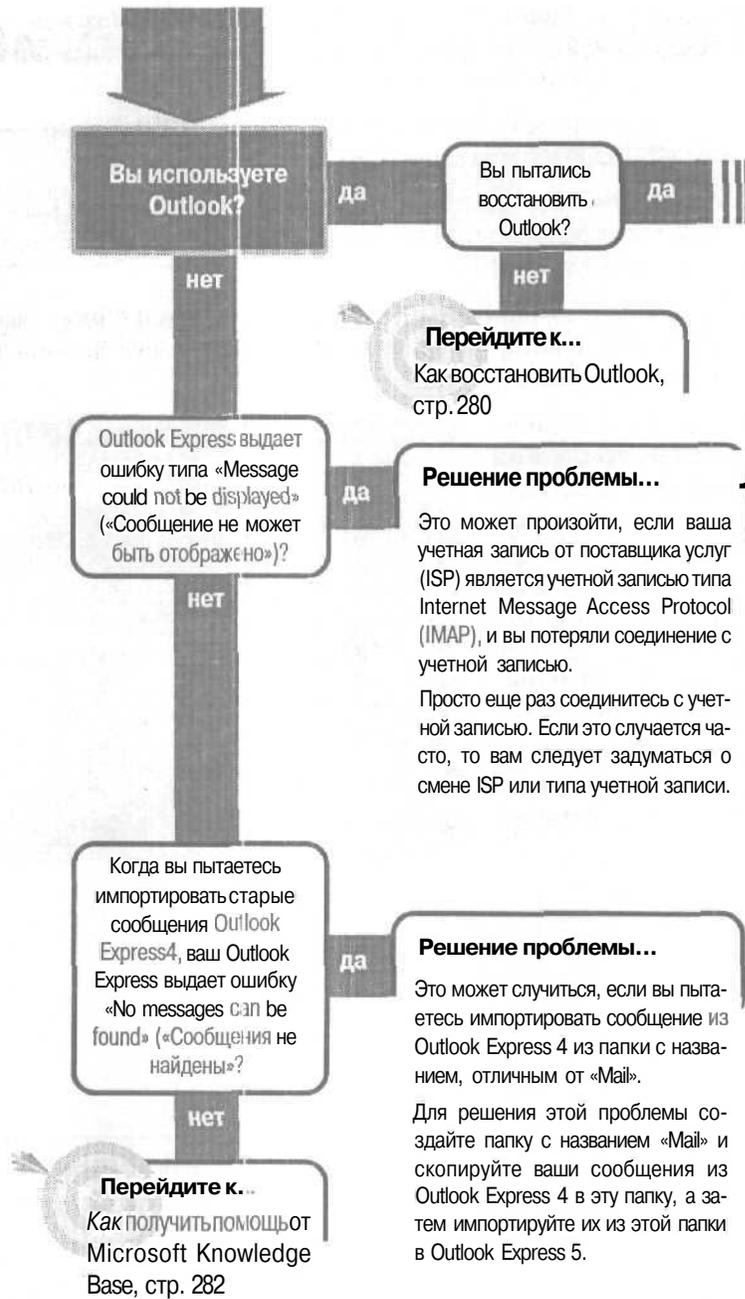


9. Нажмите Finish (ГОТОВО). Данные, указанные вами на шаге 8, будут импортированы в Outlook на новой машине.

**Outlook Express**

1. Скопируйте файл резервной копии *.dbx* в легко находящую папку на новой машине (возможно, в недавно созданную папку *Backups*).
2. В диалоговом окне Outlook Express Import (Импорт Outlook Express) щелкните на Microsoft Outlook Express 5 и затем нажмите Next (Далее).
3. В диалоговом окне Import From OE5 выберите опцию Import Mail From An OE5 Store Directory (Импортировать почту из банка сообщений программы Outlook Express версии 5) и затем нажмите Finish (Готово).
4. В следующем диалоговом окне Outlook Express Import (Импорт Outlook Express) найдите папку, в которую вы скопировали ваши файлы резервных копий, и затем нажмите Next (Далее).
5. В диалоговом окне Outlook Express Import (Импорт Outlook Express) щелкните на папках резервных копий, которые вы хотите импортировать (для выбора множества папок нажмите **Ctrl** или **Shift**), а затем нажмите Next (Далее). ▶
6. В последнем диалоговом окне Outlook Express Import нажмите Finish (Готово).





Вы используете Outlook?

да

Вы пытались восстановить Outlook?

да

нет

нет

**Перейдите к...**

Как восстановить Outlook, стр. 280

Outlook Express выдает ошибку типа «Message could not be displayed» («Сообщение не может быть отображено»)?

да

**Решение проблемы...**

1  
Это может произойти, если ваша учетная запись от поставщика услуг (ISP) является учетной записью типа Internet Message Access Protocol (IMAP), и вы потеряли соединение с учетной записью.

Просто еще раз соединитесь с учетной записью. Если это случается часто, то вам следует задуматься о смене ISP или типа учетной записи.

нет

Когда вы пытаетесь импортировать старые сообщения Outlook Express4, ваш Outlook Express выдает ошибку «No messages can be found» («Сообщения не найдены»)?

да

**Решение проблемы...**

Это может случиться, если вы пытаетесь импортировать сообщение из Outlook Express 4 из папки с названием, отличным от «Mail».

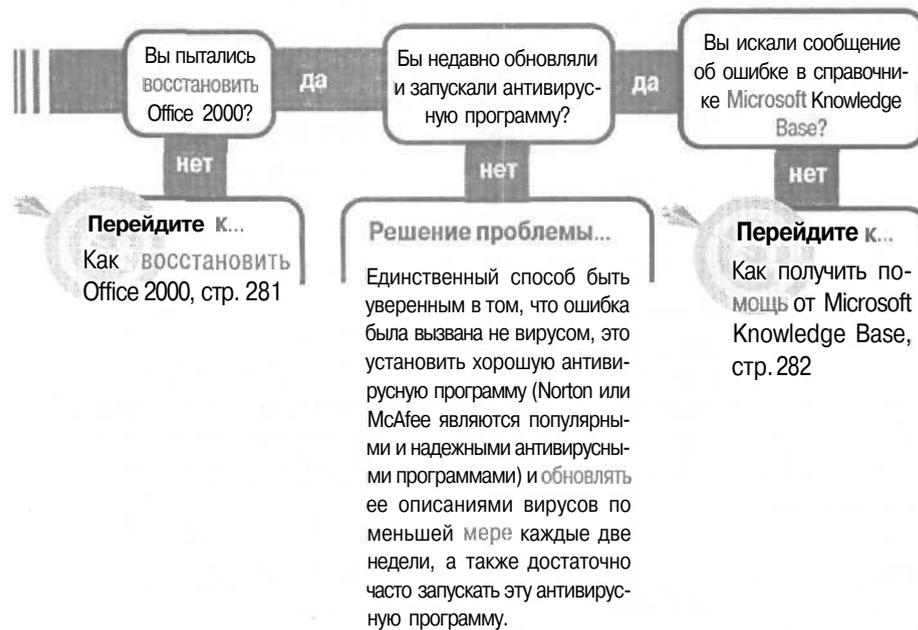
Для решения этой проблемы создайте папку с названием «Mail» и скопируйте ваши сообщения из Outlook Express 4 в эту папку, а затем импортируйте их из этой папки в Outlook Express 5.

нет

**Перейдите к...**

Как получить помощь от Microsoft Knowledge Base, стр. 282

# Сообщения об ошибке



## Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:

E-mail, вирусы, стр. 37

Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Как восстановить Outlook



Существует большое количество различных сообщений об ошибках, некоторые из которых вы можете увидеть, а многие вы можете и не увидеть. Соответственно, имеется много различных причин их возникновения, таких как устаревшие или неподходящие версии программных файлов, устаревшие или поврежденные файлы драйверов и просто поврежденные файлы (другими словами, вашей вины здесь нет).

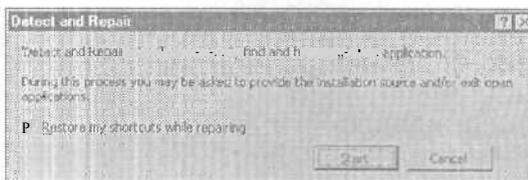
Существует всего несколько сообщений об ошибках, которые могут сказать что-то стоящее - в большинстве случаев это краткие послания, из которых ничего нельзя понять. К счастью, имеются простые процедуры, которые смогут избавить вас от надоедающих сообщений об ошибке. Одной из таких процедур является восстановление Outlook, которая дает указания Outlook найти и восстановить несоответствующие или поврежденные файлы.



**Совет** Причиной однократного появления сообщения об ошибке может быть всего-навсего «ГЛЮК» компьютера - не обращайте внимания на это сообщение, сохраните вашу текущую работу и продолжайте работать.

Сначала выйдите из Outlook и перезагрузите его. Иногда закрытие и перезагрузка программы (или даже закрытие всех ваших запущенных программ и выключение, а затем перезагрузка Windows) может устранить какую-нибудь неполадку. Если это не решило проблемы, то следуйте следующим действиям для восстановления Outlook:

1. В меню Help (Справка) программы Outlook щелкните на Detect And Repair (Найти и устранить).
2. В диалоговом окне Detect And Repair (Найти и устранить) проверьте, установлен ли флажок рядом с Restore My Shortcuts While Repairing (Восстановить ярлыки), а затем нажмите Start (Начать). ▶
3. Подождите несколько минут, пока программа прове-



рит ваши файлы и сделает некоторые необходимые изменения. В последнем диалоговом окне вас попросят перезагрузить Windows. ►

После перезагрузки Windows ваша проблема может исчезнуть. Если нет, попробуйте восстановить Office 2000 (обратитесь к разделу «Я не знаю, как восстановить Office 2000»).



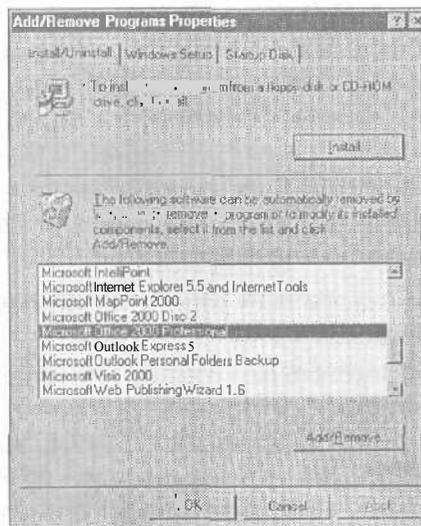
## Как восстановить Office 2000



Сообщения об ошибке довольно загадочны, и одно и то же сообщение об ошибке может быть вызвано любым количеством никак не взаимосвязанных причин. Иногда скорейшим способом устранения ошибки является самый простой и грубый: восстановите всю программу, и ошибка может исчезнуть.

Если вы уже пытались восстановить Outlook (если нет, обратитесь к разделу «Как восстановить Outlook»), и все равно получаете сообщение об ошибке, попробуйте восстановить Office. Эта процедура инструктирует Office проверить, что его программные файлы не были заменены и соответствуют текущей установке.

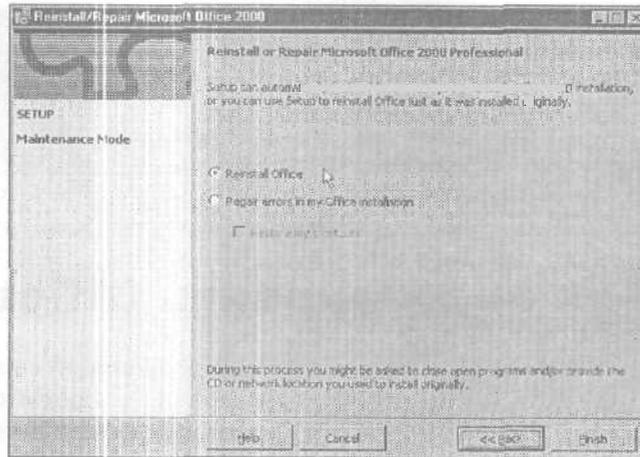
1. Нажмите кнопку Start (Пуск), перейдите к Settings (Настройка) и щелкните на Control Panel (Панель управления).
2. В Control Panel (Панели управления) щелкните два раза на значке Add/Remove Programs (Установка/удаление программ).
3. В диалоговом окне Add/Remove (Свойства: Установка и удаление программ) щелкните два раза на Microsoft Office 2000. ►
4. В диалоговом окне Microsoft Office 2000 Maintenance Mode (Режим сопровождения Microsoft Office 2000) нажмите на кнопке Repair Office (Восстановить Office).
5. В диалоговом окне Reinstall/Repair Microsoft Office 2000 (Переустановка или восста-



новление Microsoft Office 2000) выберите опцию Reinstall Office (Переустановить Office). ►

6. Нажмите кнопку Finish (Готово).

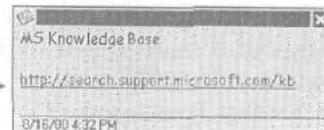
**Совет** Во время процесса переустановки вы можете получать сообщения об ошибках, зависящие от некоторых файлов, которые нужно установить или переместить. В каждом сообщении об ошибке нажимайте кнопку Ignore (Пропустить) для продолжения установки.



## Как получить помощь от Microsoft Knowledge Base

Если восстановление Outlook и Office 2000 не устранило причину, вызывающую сообщение об ошибке, то нужна более квалифицированная помощь. Вы сможете получить помощь и решить ваши проблемы в онлайн-режиме, обратившись к Microsoft Knowledge Base. Microsoft Knowledge Base является хранилищем статей, описывающих специфические проблемы. Там также имеется механизм поиска справок для разрешения вашей конкретной проблемы.

1. Спишите весь текст из сообщения об ошибке, включая любые упоминающиеся имена файлов.
2. Запустите ваш браузер и отправляйтесь на сайт <http://search.support.microsoft.com/kb>. ►

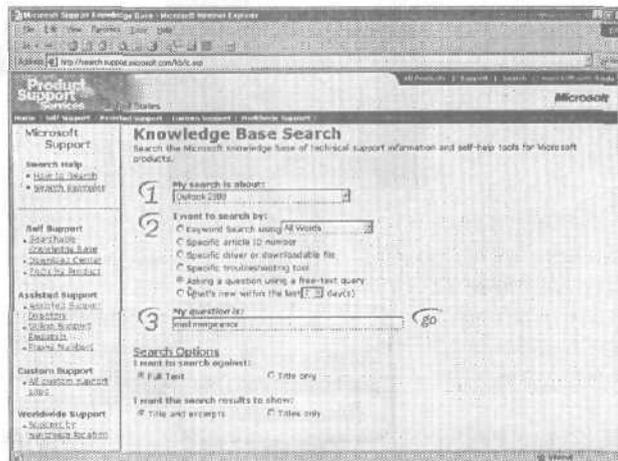


**Совет** Вы сможете получить дополнительную информацию о различных предупреждениях и сообщениях

об ошибках через функцию Custom Alerts (Типичные предупреждения). Вы можете скопировать файл с этой функцией для программ, входящих в состав Office 2000, по адресу <http://officeupdate.microsoft.com/2000/downloadDetails/alerts.htm>.

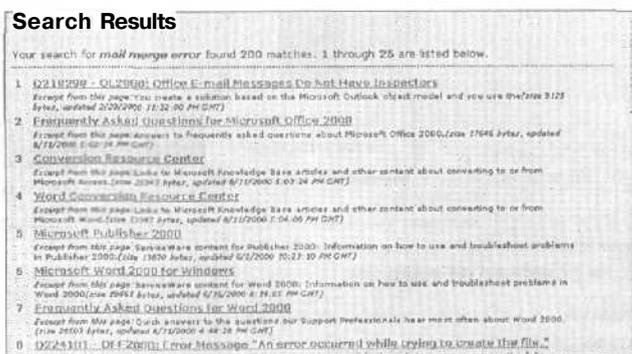
3. На странице Microsoft Knowledge Base настройте свой поиск и нажмите кнопку Go. fe>

- Если вы знаете конкретный ID-номер нужной вам статьи, то установите флажок рядом с Article ID Number (Идентификатор статьи) и в поле My Question Is (Мой вопрос) введите ID-номер статьи (начинающийся с Q).
- Если вы хотите увидеть статью, содержащую определенные слова, то выберите опцию Keyword Search Using (Поиск по ключевым словам), в поле со списком выберите All Words (Все слова) или Any Words (Отдельные слова) и затем напечатайте слова в поле My Question.
- Если вы не знаете конкретный ID-номер нужной вам статьи или ключевые слова для ее поиска, то установите флажок рядом с Asking A Question Using A Free-Text (Свободное задание вопроса) и введите вопрос своими словами в поле My Question Is (Мой вопрос).



4. Щелкните на заголовке статьи для ее открытия. ►

5. Когда вы найдете полезную вам статью, распечатайте ее, чтобы затем обращаться к ней во время выполнения описанных в ней процедур.





# Уведомления о прочтении

Вы получаете запрошенные уведомления о прочтении от ваших получателей?

да

нет

## Решение проблемы...

Вы можете получать или не получать уведомления о прочтении от ваших корреспондентов в зависимости от того, какую почтовую программу они используют и как они настроили функцию выдачи ответов. Некоторые почтовые программы вообще не могут посылать запрашиваемые уведомления о прочтении. Корреспонденты, использующие почтовые программы, способные отвечать уведомлениями о прочтении, обычно имеют возможность либо игнорировать все запросы на выдачу уведомлений о прочтении, либо отвечать на такие запросы избирательно.

Посылать запросы на **выдачу** уведомлений о прочтении по умолчанию всем без разбора - не самая хорошая идея, поскольку некоторые люди могут счесть это невежливым. Лучше посылать запросы на выдачу уведомлений о прочтении индивидуально, например, коллегам, которые этого ожидают (или, по крайней мере, не возражают против этого).

При проверке уведомлений о прочтении путем отправки сообщения самому себе они работают нормально?

нет

## Перейдите к...

При тестировании уведомлений о прочтении они работают **не так**, как нужно, стр. 290

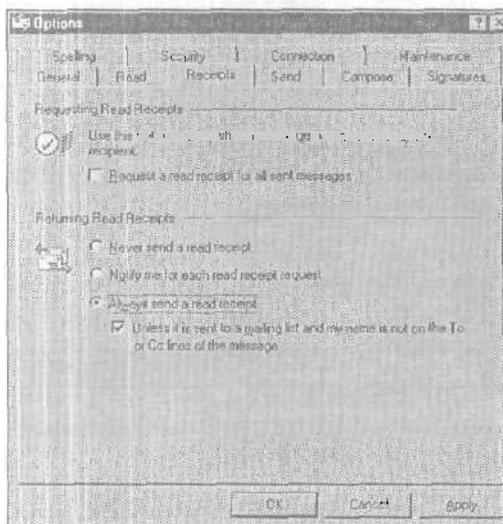
# Outlook Express не обслуживает запросы и уведомления о прочтении должным образом

Когда вы отправляете сообщения e-mail, в вашем ящике Outbox (Исходящие) оказываются сообщения с уведомлениями о прочтении, которые отправляются вместе с исходящей почтой, и это вам досаждают - вы чувствуете, как будто все эти люди контролируют вас. Или, возможно, у вас есть определенные отправители (например, ваш руководитель), запросы на уведомления о прочтении от которых требуют от вас ответа, а вы не знаете, как это сделать, не посылая уведомлений о прочтении всем остальным.

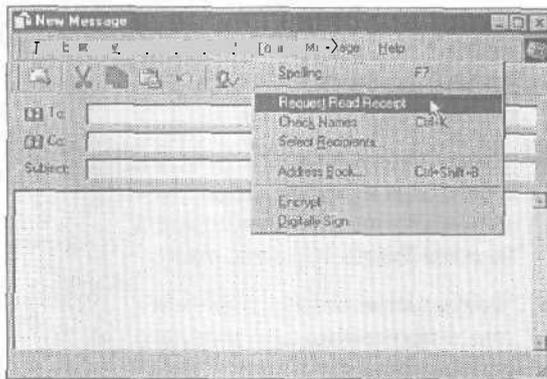
Вам также требуется управлять запросами, которые посылаете вы. Предположим, например, вы получили раздраженное сообщение от нового клиента, требующего перестать отправлять ему запросы на выдачу уведомлений о прочтении. У вас должна быть возможность немедленно изменить вашу процедуру запросов уведомлений о прочтении.

В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Receipts. ►

- Чтобы игнорировать все запросы, выберите опцию Never Send A Read Receipt.
- Чтобы отвечать на запросы выборочно, установите опцию Notify Me For Each Read Receipt Request.
- Чтобы Outlook автоматически отвечал на каждый запрос, установите опцию Always Send A Read Receipt.
- Чтобы запросить уведомление о прочтении для каждого отправляемого вами сообщения, установите флажок Request A Read Receipt For All Sent Messages.



- Чтобы запросить уведомление о прочтении только для отдельных сообщений, не устанавливайте флажок. Вместо этого в меню Tools (Сервис) в окне нового сообщения щелкните на Request Read Receipt. ►



**Совет** Outlook Express 5 может иметь или

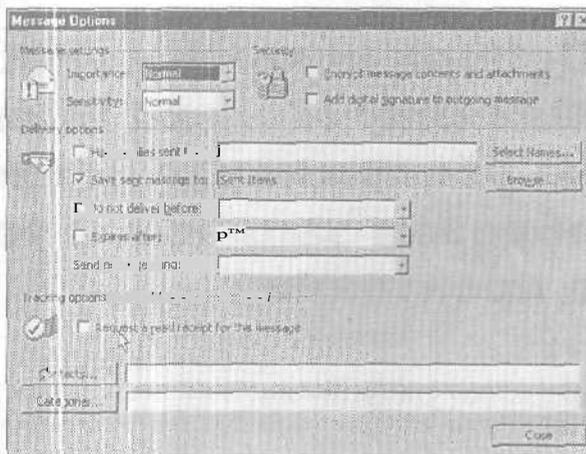
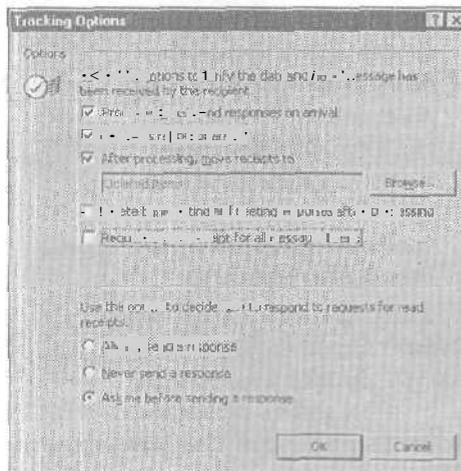
не иметь функцию Read Receipt (Уведомление о прочтении) в зависимости от ваших версий Windows и Internet Explorer. Если ваша копия Outlook Express 5 не имеет функции Read Receipts (Уведомление о прочтении), вы можете перейти на версию Internet Explorer 5.5, бесплатно предоставляемую Microsoft по адресу [www.microsoft.com/windows/ie/download/](http://www.microsoft.com/windows/ie/download/).

## Outlook (в конфигурации Internet Mail Only (Только Internet)) не обслуживает должным образом запросы и уведомления о прочтении

Когда вы отправляете сообщения e-mail, в вашем ящике Outbox (Исходящие) оказываются сообщения с уведомлениями о прочтении, которые отправляются вместе с исходящей почтой, и это вам не нравится. Иногда запросы требуют ответа, а вы не знаете, как это сделать, не посылая уведомлений о прочтении всем.

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры) и на вкладке Preferences (Настройка) щелкните на кнопке E-mail Options (Параметры почты).
  2. В диалоговом окне E-mail Options (Параметры электронной почты) щелкните на кнопке Tracking Options (Параметры отслеживания) (см. рис. вверху следующей страницы).
- Чтобы игнорировать все запросы, установите опцию Never Send A Response (Никогда не отправлять ответ).

- Чтобы отвечать на запросы выборочно, установите опцию Ask Me Before Sending A Response (Уведомить об отправке ответа).
- Чтобы Outlook автоматически отвечал на каждый запрос, установите опцию Always Send A Response (Всегда отправлять ответ).
- Чтобы запрашивать уведомление о прочтении для каждого сообщения, установите флажок Request A Read Receipt For All Messages I Send (Уведомлять о прочтении всех сообщений).
- Чтобы запрашивать уведомления о прочтении только для отдельных сообщений, не устанавливайте флажок Request A Read Receipt For All Messages I Send (Уведомлять о прочтении всех сообщений). Вместо этого в окне нового сообщения щелкните на кнопке Options (Параметры). В диалоговом окне Message Options (Параметры сообщения) установите флажок Request A Read Receipt For This Message (Уведомить о прочтении этого сообщения) и щелкните на Close (Заккрыть).

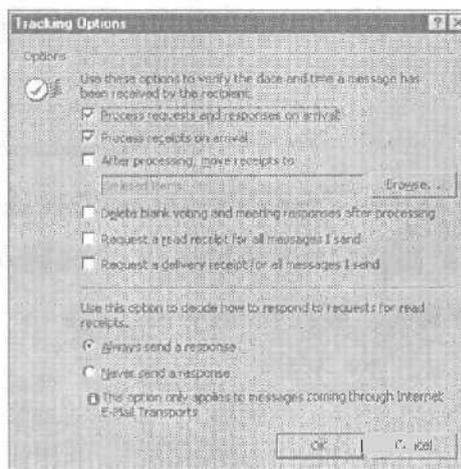


## Outlook (в конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп)) не обслуживает должным образом запросы и уведомления о прочтении

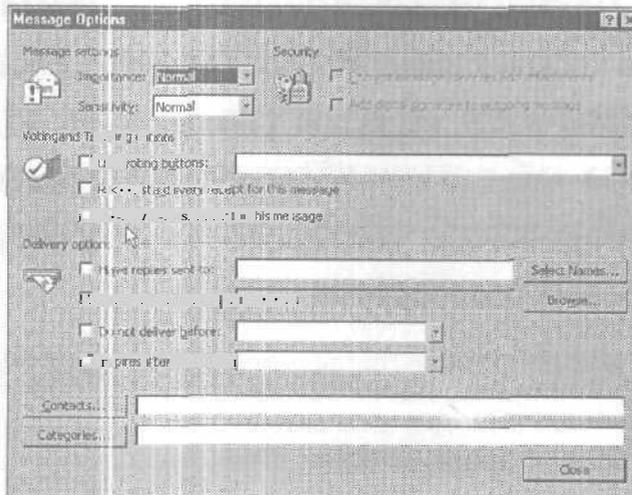
1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры) и на вкладке Preferences (Настройка) щелкните на кнопке E-mail Options (Параметры почты).

2. В диалоговом окне E-mail Options (Параметры электронной почты) щелкните на кнопке Tracking Options (Параметры отслеживания).

- Чтобы игнорировать все запросы, установите опцию Never Send A Response (Никогда не отправлять ответ).
- Чтобы отвечать на каждый запрос, установите опцию Always Send A Response (Всегда отправлять ответ).
- В конфигурации Corporate/Workgroup (Корпоративная и для рабочих групп) вы не можете отдельно выбирать, на какие запросы отвечать, — вы должны либо отвечать на все запросы, либо игнорировать все запросы.
- Чтобы запрашивать уведомление о прочтении для каждого сообщения, установите флажок Request A Read Receipt For All Messages I Send (Уведомлять о прочтении всех сообщений).
- Чтобы запросить уведомления о прочтении только для отдельных сообщений, не устанавливайте флажок Request A Read Receipt For All Messages I Send (Уведомлять о прочтении всех сообщений). Вместо этого в окне нового сообщения щелкните на кнопке Options (Параметры). В диалоговом окне Message Options (Параметры сообщения) установите флажок Request A Read



Receipt For This Message (Уведомить о прочтении этого сообщения), а затем щелкните на **Close** (Заккрыть).

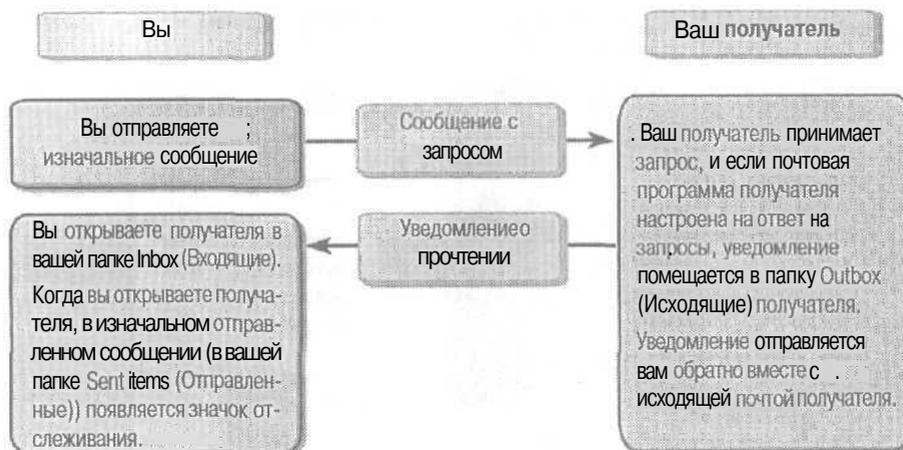


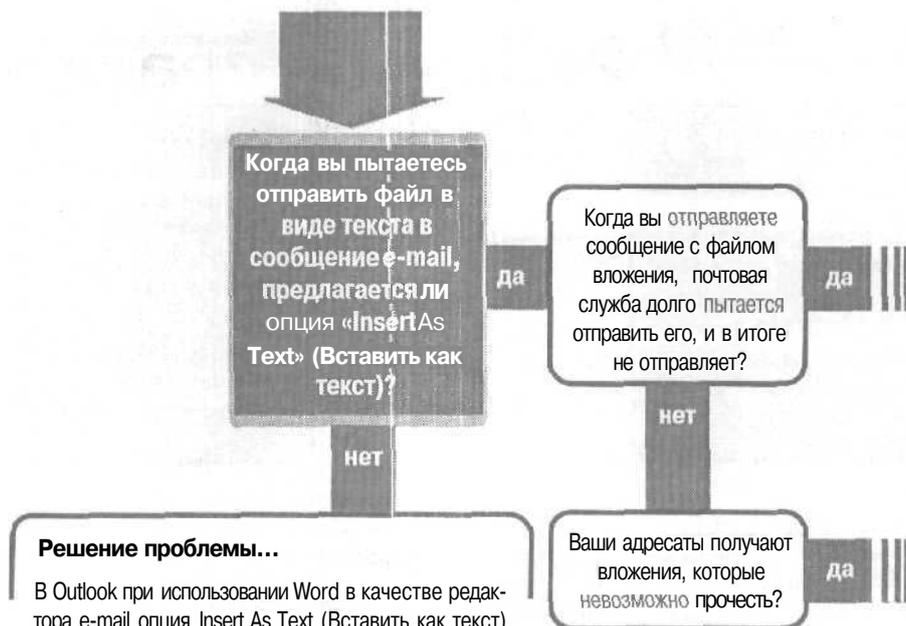
## При тестировании уведомлений о прочтении они работают не так, как нужно

Вы решили проверить работу уведомлений о прочтении в Outlook, отправив самому себе сообщение, запрашивающее уведомление о прочтении. Отправив сообщение, вы с тревогой обнаруживаете, что уведомление о прочтении для вашего проверочного сообщения осталось в вашей папке **Outbox** (Исходящие), а в папке **Sent Items** (Отправленные) для отправленного сообщения не появился значок отслеживания.

Вы провели проверку только половины процедуры - половины, в которой вы, изначальный отправитель, посылаете изначальное сообщение с запросом на уведомление о прочтении.

Вторая часть процедуры имеет место, когда вы, получатель, снова отправляете почту (любую почту любому адресату). В этот момент уведомление о прочтении, содержащееся в вашей папке **Outbox** (Исходящие), отправляется вместе с другой почтой и принимается вами, изначальным отправителем.





### Решение проблемы...

В Outlook при использовании Word в качестве редактора e-mail опция Insert As Text (Вставить как текст) недоступна. Либо скопируйте текст из файла, а затем вставьте его в ваше сообщение e-mail, либо отключите опцию использования Word в качестве редактора сообщений e-mail As E-mail Editor (в меню Tools (Сервис) щелкните на Options (Параметры), а затем щелкните на вкладке Mail Format (Сообщение). Затем сбросьте флажок Use Microsoft Word To Edit E-mail Messages (Использовать Microsoft Word как редактор сообщений)).

В Outlook Express опция Insert As Text (Вставить как текст) недоступна. Вы должны копировать текст из файла и затем вставлять его в свое сообщение e-mail.

### Если решение не найдено

Посмотрите следующие главы:  
 Файлы, прием, стр. 297  
 E-mail, проблемы с получателями, стр. 73  
 E-mail, отправление, стр. 51  
 Обратитесь к общим рекомендациям по разрешению проблем на стр. 12.

# Файлы, отправка

## Перейдите к...

Сообщение с вложенным файлом не отправляется, стр. 294

Вы отправляете вложенные файлы по адресу AOL?

да

нет

## Перейдите к...

Адресаты AOL не могут прочесть сообщения или файлы вложения, стр. 295

## Решение проблемы...

Если у ваших адресатов, не связанных с AOL, нет подходящей программы или ее версии для открытия присланного вами файла, они не смогут прочитать ваш файл. Сохраните и отправьте файл в том формате, который они смогут открыть и прочесть.

## Сообщение с вложенным файлом не отправляется

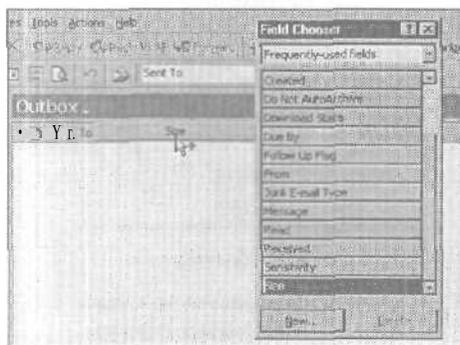
Если в сообщение вложен файл очень большого размера (более 2MB), то большинство почтовых серверов не примут его, и он не будет отправлен. Но если вам нужно отправить своему клиенту большую, сложную базу данных, как же это сделать электронным путем?

Сначала откройте Outlook и посмотрите на размер исходящего сообщения. Если поле Size (Размер) не отображено, отобразите его следующим образом:

1. Щелкните правой кнопкой мыши на строке заголовков и щелкните на Field Chooser (Выбрать поля).

2. Перетащите поле Size (Размер) из панели Field Chooser (Выбрать поля) в строку заголовков столбцов представления, и когда появятся две красные стрелки, отпустите кнопку мыши. ►

3. Для закрытия панели Field Chooser (Выбрать поля) щелкните на X в правом верхнем углу.



Если ваше сообщение превышает 2MB (2000KB), используйте WinZip (вы сможете найти его на <http://www.winzip.com>) или любую другую программу сжатия файлов для уменьшения размера файла вложения (заархивированный файл также называют «зашифрованный» файл).

Если сообщение имеет большой размер из-за того, что содержит множество вложенных файлов, то либо посылайте каждый файл в отдельном сообщении, либо заархивируйте все файлы и вложите полученный файл архива в сообщение.

Если ваше сообщение все равно остается большим, отправьте файл на компьютер вашего адресата напрямую, используя такие программы, как Windows HyperTerminal или Norton pcAnywhere. С помощью этих программ вы сможете связаться через телефонную линию непосредственно с другим компьютером. Norton pcAnywhere является платной программой, а Windows HyperTerminal доступен в Windows 95 и Windows 98.

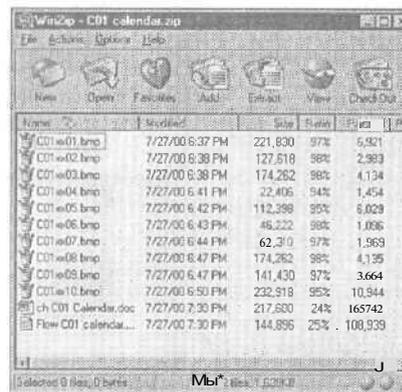
**Совет** Для запуска HyperTerminal нажмите кнопку Start (Пуск), перейдите к Programs (Программы), затем к Accessories (Стандартные), потом к Communications (Связь), и там щелкните на HyperTerminal. Чтобы научиться пользоваться программой HyperTerminal, в меню HyperTerminal щелкните на Help (Справка).

## Адресаты AOL не могут прочесть сообщение или файлы вложения

Независимо от того, используете ли вы Outlook или Outlook Express, если вы отправляете сообщение, содержащее множество вложенных файлов по адресу в America Online (AOL), ваш получатель все равно не сможет прочесть сообщение или вложенный файл. Почтовый сервер AOL объединит сообщение и все его вложенные файлы в один файл, который нельзя будет просмотреть.

Ниже представлено несколько способов решения проблемы с получением множества файлов вашим коллегой, использующим AOL.

- Простейшим способом является отправка множества отдельных сообщений вашему адресату и вложение отдельного файла в каждое такое сообщение.
- Другой способ заключается в объединении всех вложенных файлов в одном заархивированном файле (с помощью такой программы сжатия, как WinZip) и вложении этого сжатого файла в сообщение. ►



Если вы будете использовать этот способ, вам нужно будет сообщить адресатам, что они смогут открыть сжатый файл с помощью WinZip. Получатели могут использовать WinZip 7. или более ранние версии в режиме Classic (Мастер WinZip 7. или более ранних версий сможет не открыть файл комбинированного типа) или они могут загрузить WinZip 8., в котором Мастер WinZip может извлекать сжатые файлы из файла комбинированного типа AOL.

Вы используете Outlook Express?

да

#### Решение проблемы...

В Outlook Express вы не можете выборочно загружать сообщения или ограничивать объем загружаемых данных. Если вам нужно выборочно загружать сообщения или ограничивать объем загружаемых данных, используйте Outlook 2000.

нет

Полученный файл невозможно открыть?

да

нет

Outlook загружает слишком большой файл?

да

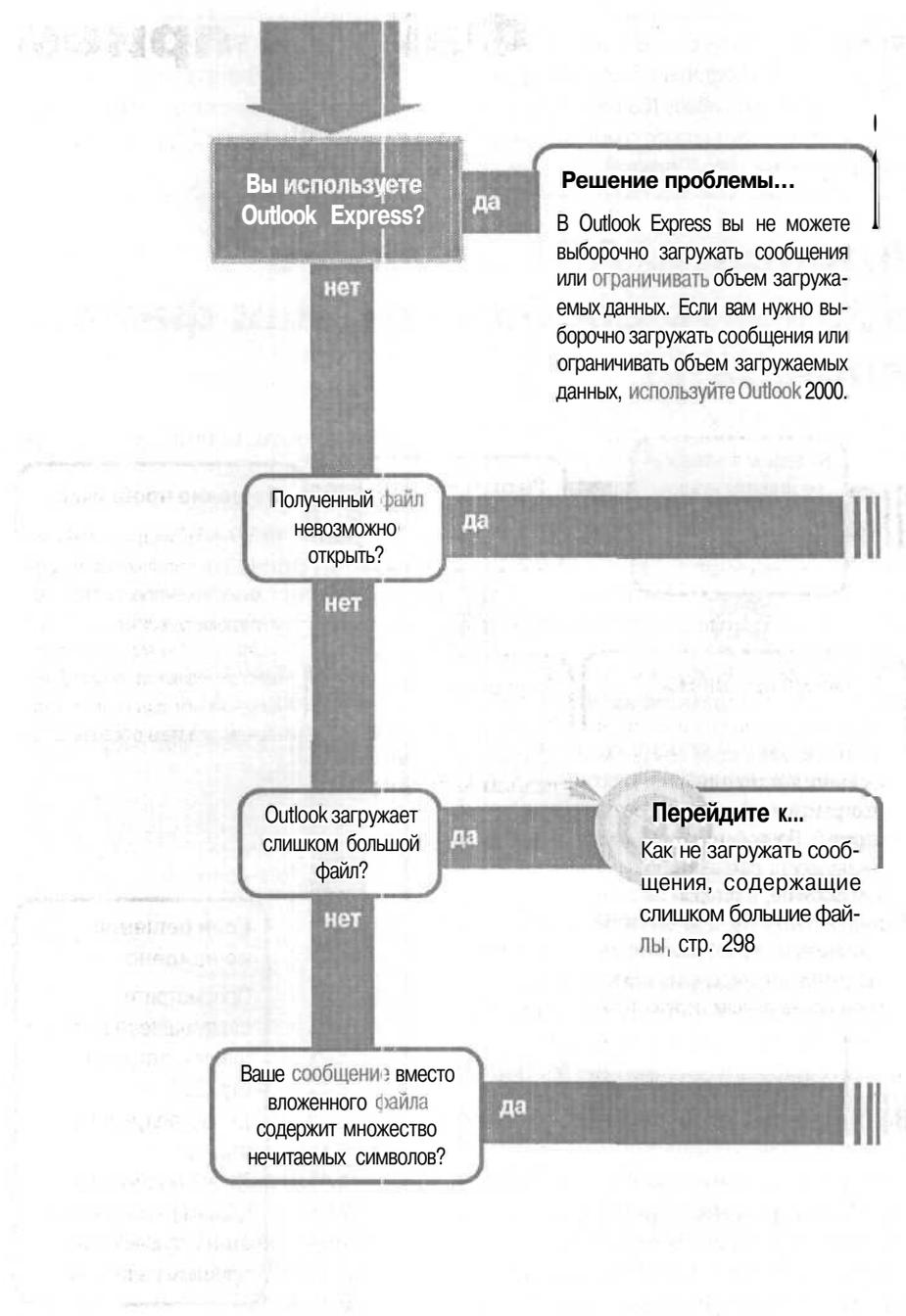
#### Перейдите к...

Как не загружать сообщения, содержащие слишком большие файлы, стр. 298

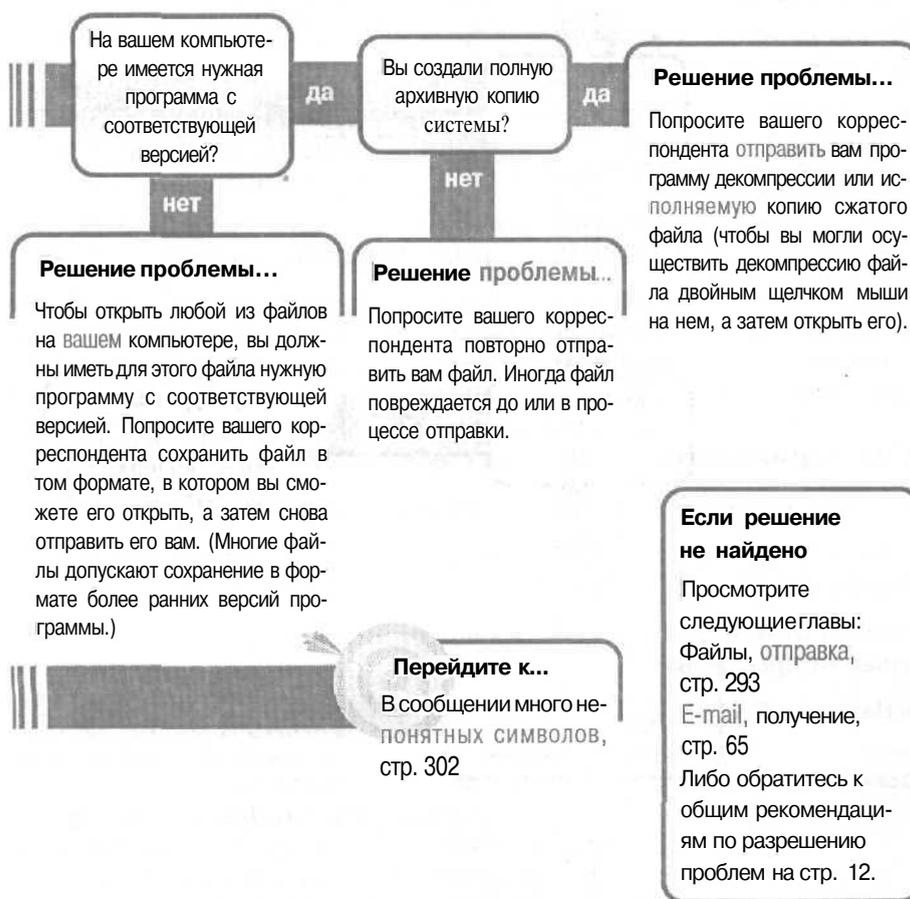
нет

Ваше сообщение вместо вложенного файла содержит множество нечитаемых символов?

да



# Файлы, прием



# Как не загружать сообщения, содержащие слишком большие файлы

Если вы ограничены во времени, либо находитесь в поездке и просматриваете сообщения, находясь в номере отеля, загрузка сообщения, содержащего очень большой вложенный файл, будет стоить вам много времени и денег. Еще хуже, если кто-либо посылает вам сообщение с вложенным файлом, размер которого превышает ограничение, установленное на почтовом сервере вашим поставщиком услуг Internet (ISP); возможно, вы вообще не сможете его загрузить, хотя Outlook может потратить много часов, пытаясь это сделать.

Наилучший способ избежать загрузки сообщений с большими вложенными файлами – это просто не загружать их. Но как узнать, что ожидает загрузки, и как дать знать Outlook, какие сообщения загружать, а какие нет?

Здесь есть два решения: ограничить размер загружаемых сообщений, или воспользоваться режимом удаленной загрузки Remote Mail.

В Outlook вы можете ограничить размер загружаемых сообщений, либо выбрать, какие сообщения загружать (этот способ хорош, когда вы ожидаете важное сообщение с большим вложенным файлом, но не хотите загружать другие большие сообщения).

## Как ограничить размер загружаемых сообщений

1. В меню **Tools (Сервис)** щелкните на **Options (Параметры)**.
2. На вкладке **Mail Delivery (Доставка почты)** установите флажок **Don't Download Messages Larger Than**.
3. В поле правее введите **максимальный** размер файлов в килобайтах, загрузка которых разрешается.
4. Нажмите **OK**.

---

**Совет** Вы можете отправлять и принимать файлы, не используя e-mail вообще. У вас есть возможность передавать файлы через протокол File Transfer Protocol (FTP) с помощью средств **HyperTerminal** Windows, Norton pcAnywhere и других программ пересылки файлов.

---

Outlook не будет загружать какие-либо сообщения, размер которых превышает установленное ограничение, пока вы не сбросите этот флажок. Сообщения, размер которых превышает лимит, будут *оставаться* на сервере, пока вы не снимете ограничение и не загрузите их.

### **Использование функции удаленного доступа Remote Mail для выборочной загрузки сообщений**

Воспользовавшись функцией удаленного доступа к почте в конфигурации *Corporate/Workgroup* (Корпоративная и для рабочих групп), вы можете подключиться к сети и быстро загрузить только *заголовки* сообщений. Затем вы можете повторно подключиться к сети и загрузить те сообщения, которые вы выбрали по их заголовкам. Сообщения с большими вложениями могут оставаться на *вашем* почтовом сервере, пока вы не вернетесь в офис.

Если вы работаете не в конфигурации *Corporate/Workgroup* (Корпоративная и для рабочих групп), обратитесь к разделу «Как изменить конфигурацию Outlook». Если вы используете конфигурацию *Corporate/Workgroup* (Корпоративная и для рабочих групп), следуйте приведенным ниже указаниям, чтобы воспользоваться функцией Remote Mail для выбора, какие сообщения загружать.

Прежде всего вам нужно создать удаленное соединение из-за пределов вашего офиса, затем следует выбрать соединение из-за пределов офиса, прежде чем вы подключитесь для удаленного доступа к почте. Наконец, вы выбираете заголовки ваших сообщений, принимаете решение, какие заголовки загрузить, и загружаете выбранные сообщения.

---

**Совет** Если сообщение и вложенный в него файл превышают ограничение на размер сообщения для почтового сервера вашего *ISP*, попросите вашего корреспондента сжать вложенный файл или организуйте пересылку файлов с помощью другой процедуры передачи, отличной от отправки их по e-mail в качестве вложений в сообщения. Вам также нужно попросить вашего *ISP* удалить *большое* сообщение с почтового сервера, чтобы Outlook перестал делать попытки загрузить его.

---

### **Создание соединения из-за пределов офиса (это нужно сделать только один раз)**

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).

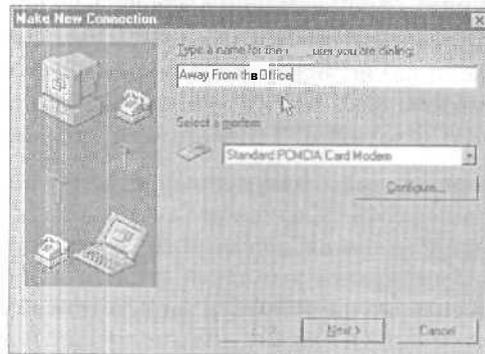
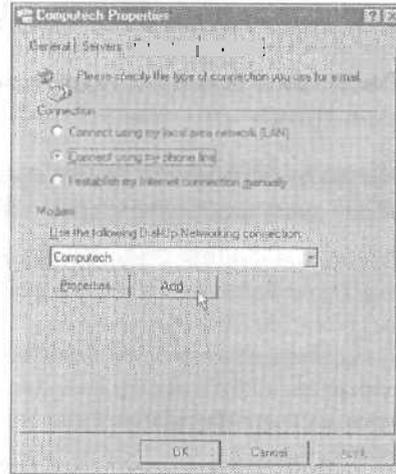
2. В диалоговом окне Services (Службы) на вкладке Services (Службы) щелкните на имени вашей учетной записи e-mail, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).

3. В диалоговом окне Properties (Свойства) для учетной записи на вкладке Connection (Подключение) ниже поля Use The Following Dial-Up Networking Connection (Использовать подключение) щелкните на кнопке Add (Добавить).

4. В первом диалоговом окне мастера нового соединения Make A New Connection Wizard введите имя соединения и нажмите Next (Далее).

5. На следующем шаге введите номер телефона и код региона и страны, если это необходимо. Затем нажмите Next (Далее).

6. На последнем шаге нажмите Finish (Готово). Новое соединение появится в вашем списке соединений, и вы сможете выбрать его, когда будете обращаться за получением почты из-за пределов офиса.

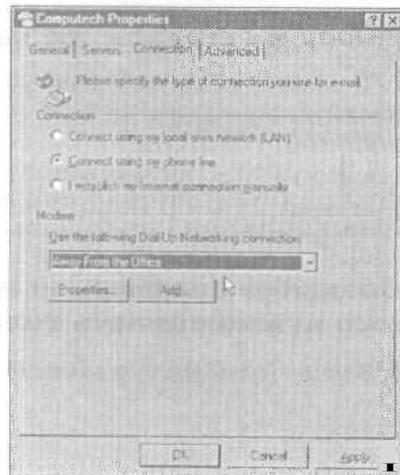


### Выбор соединения перед подключением

1. В меню Tools (Сервис) щелкните на Services (Службы).

2. В диалоговом окне Services (Службы) щелкните на имени вашей учетной записи e-mail, а затем щелкните на кнопке Properties (Свойства).

3. В диалоговом окне Properties (Свойства) для учетной записи на вкладке Connection (Подключение) в поле Use The Following Dial-Up Networking Connection (Использовать подключение) выберите соединение из-за пределов вашего офиса.



4. Нажмите **ОК** два раза, чтобы закрыть диалоговые окна.

### **Выборка заголовков сообщений при удаленном доступе**

1. В меню **Tools (Сервис)** укажите на **Remote Mail (Удаленный доступ)**, а затем щелкните на **Connect (Подключиться к серверу)**.

2. В мастере удаленного соединения **Remote Connection Wizard** щелкните на почтовой службе, с которой вы хотите соединиться, а затем щелкните на **Next (Далее)**.

3. На следующем шаге мастера щелкните на кнопке выбора **Do Only The Following** и убедитесь, что установлен флажок **Retrieve New Message Headers**. Затем нажмите **Next (Далее)**.

**Совет** Если вам нужно создать новую точку, из которой будет устанавливаться соединение (например, если вы звоните из аэропорта или делаете свой первый звонок с нового места), щелкните на кнопке **Dialing Properties**, щелкните на кнопке **New** в диалоговом окне **Dialing Properties**, заполните необходимую информацию и нажмите **ОК**.

4. На следующем шаге выберите место, из которого вы будете устанавливать соединение.

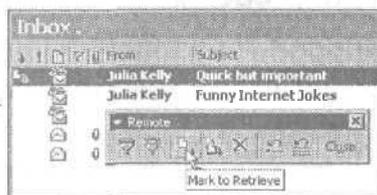
5. Выбрав нужное место, из которого будет осуществляться звонок, нажмите **Finish (Готово)**. Outlook установит соединение, извлечет заголовки имеющихся для вас сообщений и разорвет соединение.

### **Выбор и загрузка сообщений**

1. Щелкните на заголовке каждого из сообщений, которые вы хотите загрузить. fe>

2. В меню **Tools (Сервис)** укажите на **Remote Mail (Удаленный доступ)** и щелкните на **Mark To Retrieve (Отметить для загрузки)**. Рядом с заголовком каждого из сообщений, которые Outlook будет извлекать, появится соответствующий значок. Если вы пометили сообщение для извлечения, а затем передумали, щелкните на команде **Unmark (Снять пометки)**.

3. В меню **Tools (Сервис)** укажите на **Remote Mail (Удаленный доступ)** и щелкните на **Connect (Подключиться)**. Убедитесь, что указано соединение, выбранное на первом шаге мастера, а затем нажмите **Next (Далее)**.



4. На каждом шаге мастера проверяйте корректность информации и щелкайте на Next (Далее) или на Finish (Готово).

Outlook установит соединение, извлечет полные сообщения для каждого отобранного вами заголовка, а затем разорвет соединение.

---

**Совет** Возможно, вам покажется более удобным воспользоваться панелью инструментов удаленного доступа к почте, нежели командами меню.

---

## В сообщении много непонятных символов



Сообщения e-mail могут передаваться от сервера к серверу по всему миру, прежде чем поступят на ваш адрес. Иногда в процессе такого «путешествия» какой-либо из почтовых серверов в системе выходит из строя и не может полностью и достоверно передать ваше сообщение.

Кроме того, в мире используется несколько форматов кодирования почтовых сообщений, и не все они всегда нормально работают в каждой из почтовых систем. Если кто-либо посылает вам сообщение и вложенный файл в формате кодирования, который не может быть воспринят вашим почтовым сервером, либо не может быть интерпретирован некоторым шлюзом Internet, вложенный файл может оказаться преобразованным в страницы, содержащие непонятные закодированные символы.

Попробуйте следующие способы:

- Попросите вашего корреспондента повторно отправить вам сообщение в формате MIME или UUencode.
- Попросите вашего корреспондента воспользоваться программой компрессии, такой, как WinZip, чтобы сжать файл, а затем отправить его вам. Иногда сжатые вложенные файлы передаются через почтовые шлюзы Internet более надежно.
- Если файл достаточно короткий, и вам не нужны атрибуты форматирования, попросите вашего корреспондента отправить его как текст сообщения, а не как вложенный файл.

## **Если вы хотите подробнее узнать о форматах кодирования почтовых сообщений**

Когда к сообщению e-mail прикладывается двоичный файл, он подвергается кодированию, чтобы обеспечить его быструю и сохранную доставку к месту назначения. По получении файла большинство почтовых программ декодируют его, вне зависимости от формата кодирования.

Наиболее общеупотребительным типом кодирования файлов является MIME (Multipurpose Internet Mail Extension), а из старых форматов пока еще находит применение UUencode (Unix to Unix Encode). Формат UUencode долгое время считался стандартом и изначально был разработан главным образом для поддержки передачи текстовых файлов. Формат MIME является более современным и поддерживает передачу более широкой группы типов файлов (аудио, видео, графика и e-mail),

Имеются и другие, менее известные типы кодирования, и все они могут послужить вероятной причиной ваших проблем. Тип кодирования должен быть изменен отправителем сообщения.

**Джулия Келли**

**Outlook. Проблемы и решения**

Переводчик *Ю.А. Левчук*

Главный редактор *Н.В. Григорьева*

Технический директор *Е.В. Новиков*

Главный художник *О.В. Будко*

Редактор *В.И. Грушецкий*

Верстка *М.В. Алексеева*

Корректор *Н.Д. Ожередова*

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ  
**Para(-)Type**  
I N L E G A L U S E

Подписано в печать 29.11-2001. Формат 70x100<sup>1/16</sup>.

Гарнитура Журнальная. Печать офсетная. 19 печ. л.

Тираж 5000 экз. Заказ № 4777.

«Издательство ЭКОМ», лицензия ЛД № 065036 от 28.02.1997  
ПБОЮЛ Тараев Сергей Павлович, лицензия ИД № 01612 от 19.04.2000  
117342. Москва, ул. Бултерова, д. 17, оф. 105  
Телефон для оптовых покупателей (095) 330-68-65

Отпечатано в ОАО « Можайский полиграфический комбинат »  
143200 г. Можайск, ул. Мира, 93

Microsoft

# Outlook 2000

и Outlook Express

## Проблемы и решения

Уровень пользователя

НАЧАЛЬНЫЙ

СРЕДНИЙ

ПРОДВИНУТЫЙ

Проблемы  
с электронной  
почтой?

Да

Прицелились...

Простые блок-схемы  
подскажут вам, в чем  
проблема и как ее решать

В «яблочко»!

Пошаговые инструкции,  
советы и подсказки не  
дадут заблудиться

И всё работает!

Интерактивная  
поддержка  
на сайте MicrosoftPress  
(на англ. яз.):

[mspress.microsoft.com/troubleshooting](http://mspress.microsoft.com/troubleshooting)



Microsoft®