



**Business
Services**



guide utilisateur

Hosted Mail

Orange Business Services

bienvenue sur Hosted Mail

Votre société a choisi la messagerie Hosted Mail.

Dans votre quotidien, cette solution vous servira à :

1. **Envoyer/recevoir des mails depuis votre boîte aux lettres professionnelle au nom de votre entreprise**
2. **Accéder au carnet d'adresse de l'entreprise et constituer votre carnet d'adresse personnel**
3. **Gérer vos messages d'absence et la redirection de vos mails**

Ce document est un **guide utilisateur** de votre solution Orange Hosted Mail. Nous l'avons conçu pour vous aider à découvrir et prendre en main l'ensemble de ses fonctionnalités. Nous espérons qu'il répondra à vos questions.

Bonne lecture !

sommaire

1	avant de commencer	4
2	accéder au service	4
2.1	Par l'interface webmail	4
2.1.1	Accès officiel	4
2.1.2	Accès provisoire.....	4
2.1.3	Se connecter	5
2.1.4	Se déconnecter	5
2.2	Avec un client de messagerie	6
2.2.1	Pour une boîte aux lettres existante	6
2.2.2	Pour une nouvelle boîte aux lettres	6
2.3	Sur un mobile	7
2.4	Se connecter à l'espace utilisateur	7
3	gérer ses messages	9
3.1	Rédiger un message.....	9
3.2	Consulter ses messages	11
3.3	Lire un message.....	11
3.4	Marquer comme spam un message	12
3.5	Créer des dossiers.....	12
4	gérer ses contacts	13
4.1	Utiliser l'annuaire entreprise	13
4.2	Gérer son carnet d'adresse personnel.....	13
4.3	Import et export de contacts	14
5	vos préférences	15
5.1	Préférences	15
5.1.1	Vue de la boîte aux lettres.....	16
5.1.2	Affichage des messages	16
5.1.3	Rédaction des messages	17
5.2	Gestion de l'identité	18
5.3	Réponses automatiques	18
5.4	Gestion des dossiers	19
5.5	Message d'absence.....	19
5.6	Rediriger ses messages	20
6	foire aux questions	21
6.1	En quelques mots, qu'est-ce qui change par rapport à mon ancienne solution ?	21
6.2	Est-ce que je retrouve bien tous mes dossiers par rapport à l'ancienne solution ?	21
6.3	Enfin, finalement dois-je modifier la configuration de mon client de messagerie à cause de la migration ?	21
6.4	Quelles sont les nouvelles fonctionnalités ?	22
7	assistance Orange Business Services	22

1 avant de commencer

Votre entreprise a souscrit à l'offre **HostedMail** et vous souhaitez utiliser le service. A cette fin, il vous faut vérifier les prérequis suivants :

- votre administrateur doit vous avoir créé en tant qu'utilisateur et vous avez configuré votre mot de passe utilisateur.
- votre administrateur vous a aussi créé votre boîte aux lettres.
- vous avez choisi d'utiliser l'interface webmail et/ou vous disposez d'un poste de travail avec un client de messagerie ou bien un mobile avec une application pour lire vos mails.
- vous disposez de votre login utilisateur et de votre mot de passe personnel.

2 accéder au service

L'accès au service se fait par le webmail et/ou par un client de messagerie ou une application mobile. L'utilisation selon plusieurs modes d'accès offre une vue unifiée de votre boîte aux lettres.

2.1 Par l'interface webmail

Le webmail est accessible par le lien officiel <https://webmail.orange-business.com/>.

2.1.1 Accès officiel

Le lien officiel d'accès à l'interface webmail est <https://webmail.orange-business.com/>. Il fournit un moyen d'accès pérenne au webmail de votre messagerie :

- avant la phase de migration, l'utilisateur accède directement à l'**ancien** webmail
- après la phase de migration, l'utilisateur accède directement au **nouveau** webmail décrit dans **ce guide**

- durant la phase de **migration**, l'utilisateur voit une page d'accueil présentant la migration et donnant accès au nouveau webmail :

Votre webmail évolue!

En pratique

Le guide utilisateur
Télécharger ce guide pour une prise en main rapide

Une question?
Contactez notre Service Après Vente

Il s'enrichit de fonctionnalités supplémentaires...

Protocole IMAP Sécurité des échanges

...mais vos mails restent accessibles

Vos login / mot de passe restent inchangés Votre profil reste identique sur votre client de messagerie Vos mails sont transférés automatiquement

A découvrir dès le

Lundi 14 Juin 2021

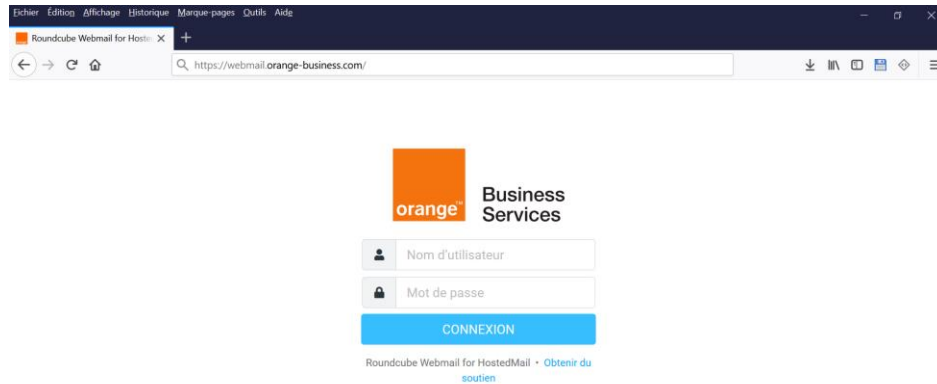
2.1.2 Accès provisoire

Ce lien est l'accès direct au nouveau webmail. Il est provisoire et restera actif pendant plusieurs semaines durant la phase de migration. Au-delà de cette période, il disparaîtra au profit de l'accès officiel.

2.1.3 Se connecter

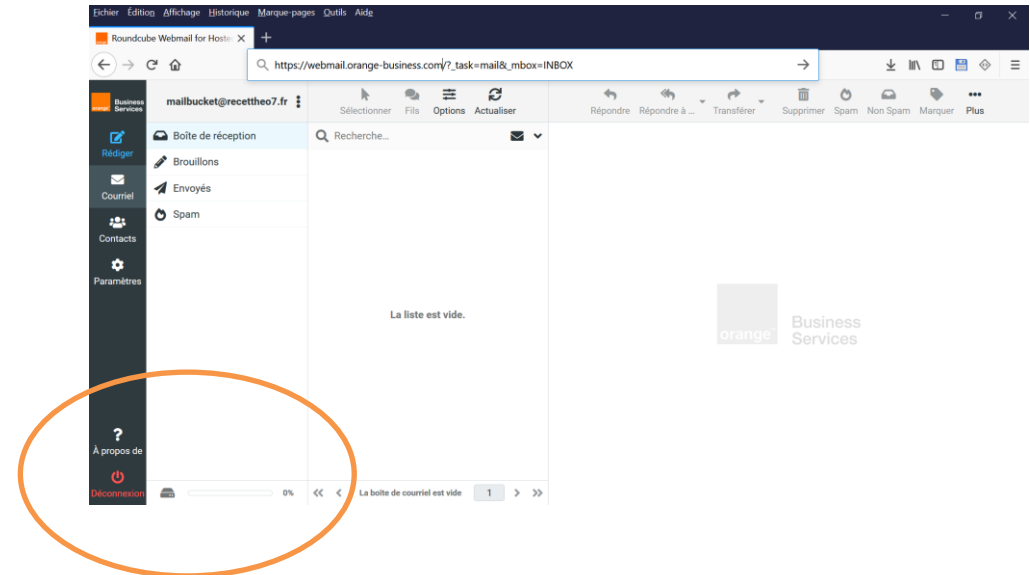
Pour accéder directement au webmail :

1. Connectez vous à <https://webmail2.orange-business.com>
2. Saisissez vos login et mot de passe utilisateur
3. Accéder à votre webmail



2.1.4 Se déconnecter

En bas à gauche de la page d'accueil se trouve la fonction de déconnexion. Nous vous recommandons de bien penser à vous déconnecter en fin de session pour préserver la confidentialité de vos messages.



L'authentification au webmail peut se faire :

- sur l'adresse email en **<mail>@<domain>.<com|fr|...>**
- ou bien sur l'identifiant de connexion en **<user>@<communauté>.fr.fto.**

2.2 Avec un client de messagerie

2.2.1 Pour une boîte aux lettres existante

Si vous étiez déjà utilisateur du service dans son ancienne version, votre configuration restera complètement fonctionnelle après le changement de version. L'accès à votre boîte aux lettres selon le protocole POP3 reste disponible mais nous privilégions dorénavant le protocole IMAP.

Si vous souhaitez changer pour utiliser le protocole IMAP, il est important de recréer un profil de messagerie selon les paramètres de connexion indiqués au §2.2.2 Pour une nouvelle boîte aux lettres. Sur Thunderbird, la procédure est disponible à l'adresse <https://support.mozilla.org/fr/kb/transformer-un-compte-pop-en-imap>

La gestion du client de messagerie reste sous la responsabilité du client. Nous vous conseillons de vous reporter au manuel utilisateur du logiciel dans la version dont vous disposez et de contacter votre administrateur.

2.2.2 Pour une nouvelle boîte aux lettres

L'accès au service par un client de messagerie tiers requiert la saisie des paramètres de configuration. L'accès avec l'option START_TLS est recommandé pour assurer le chiffrement des échanges avec notre plateforme.

Les paramètres de configuration à saisir sont :

- Serveur IMAP : `imap.orange-business.com` , port TCP 143
ou serveur POP3 : `pop.orange-business.com` , port TCP 110
- Serveur SMTP : `smtp.auth.orange-business.com` , port TCP 587

Avec Thunderbird, la mise à jour vers les versions chiffrées des protocoles peut s'effectuer automatiquement à la première connexion.

Les paramètres suivants ont été trouvés en sondant le serveur indiqué

	Nom d'hôte du serveur	Port	SSL	Authentification
Serveur entrant : IMAP	<input type="text" value="imap.orange-business.com"/>	<input type="text" value="143"/>	<input type="text" value="STARTTLS"/>	<input type="text" value="Mot de passe normal"/>
Serveur sortant : SMTP	<input type="text" value="smtp.auth.orange-busir"/>	<input type="text" value="587"/>	<input type="text" value="STARTTLS"/>	<input type="text" value="Mot de passe normal"/>
Identifiant : Serveur entrant :	<input type="text" value="demo@demo.fr.fto"/>		Serveur sortant :	<input type="text" value="demo@demo.fr.fto"/>

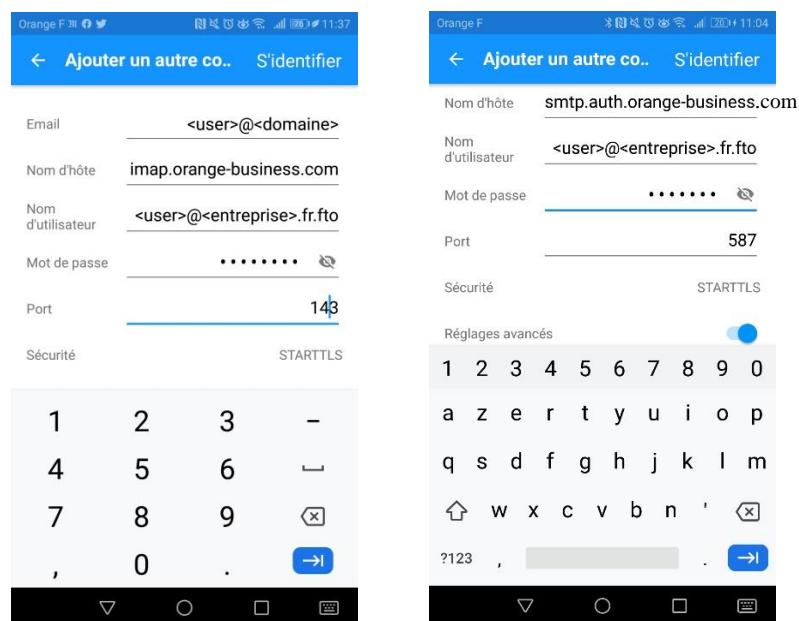
Avec d'autres clients de messagerie, l'activation de l'option START_TLS peut être requise. Dans ce cas, nous vous recommandons de mettre à jour votre configuration après la migration pour activer le chiffrement des échanges.

Avec Outlook 2013, le mode opératoire est disponible à l'adresse : <https://assistance.orange-business.com/internet-et-reseau/parametrer-une-adresse-mail-orange-business-sur-le-logiciel-outlook-2013>

2.3 Sur un mobile

Votre messagerie permet dorénavant un accès via une application mobile. La consultation de votre boîte aux lettres est synchronisée avec les autres modes d'accès. Ainsi vous disposez d'une boîte aux lettres toujours à jour, même en vous connectant également par le webmail ou un client de messagerie tiers.

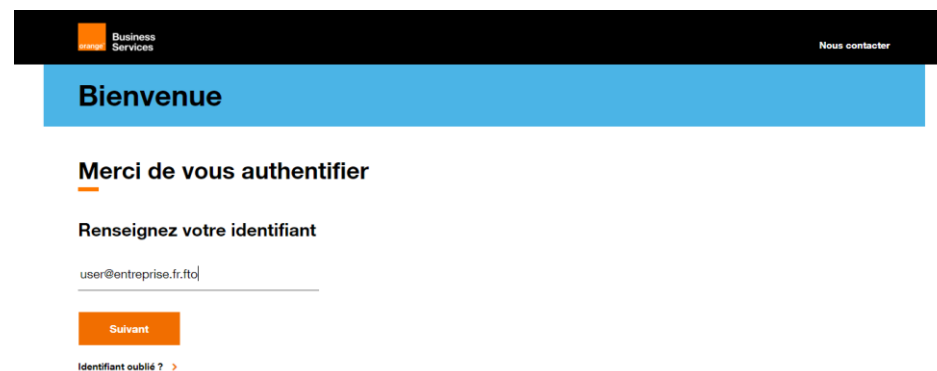
Aucune application mobile n'est recommandée en particulier pour l'accès à la messagerie Hosted Mail, le choix d'une application mobile est de la responsabilité du client ou de l'utilisateur. Cependant un grand nombre d'applications mobiles sont disponibles sur les stores Android et iPhone. Le paramétrage type d'une application mobile requiert la saisie de tous les paramètres de connexion comme indiqué sur l'exemple ci-dessous pour les protocoles SMTP et IMAP avec l'option START_TLS:



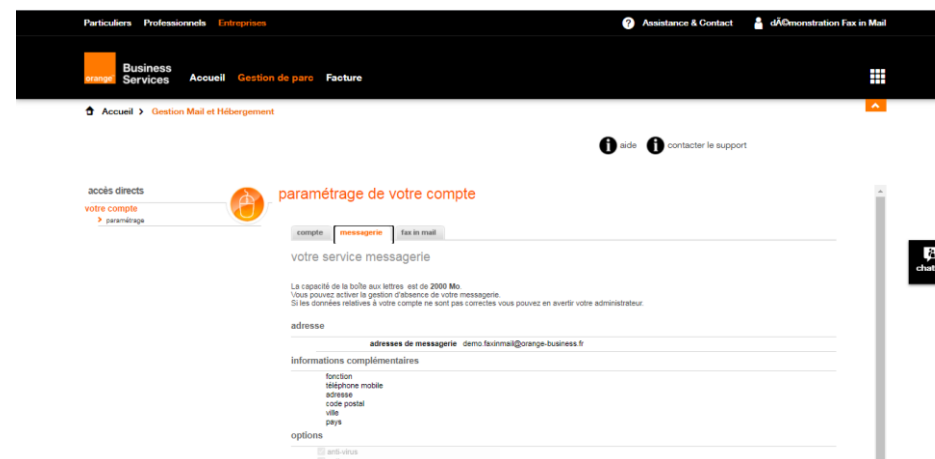
2.4 Se connecter à l'espace utilisateur

L'Espace Client Entreprise est accessible aux utilisateurs pour la gestion des messages d'absence et des redirections de votre boîte aux lettres.

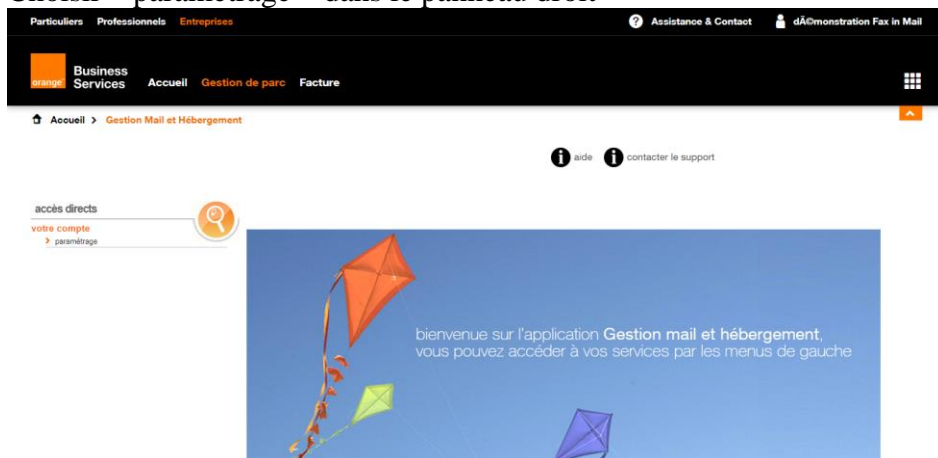
1. Se connecter à l'espace client via l'adresse internet : <https://espaceclient.orange-business.com>
2. Entrer son login en « .fr.fto » ainsi que son mot de passe.



Menu « Gestion de parc » puis « Gestion Mail et Hébergement »



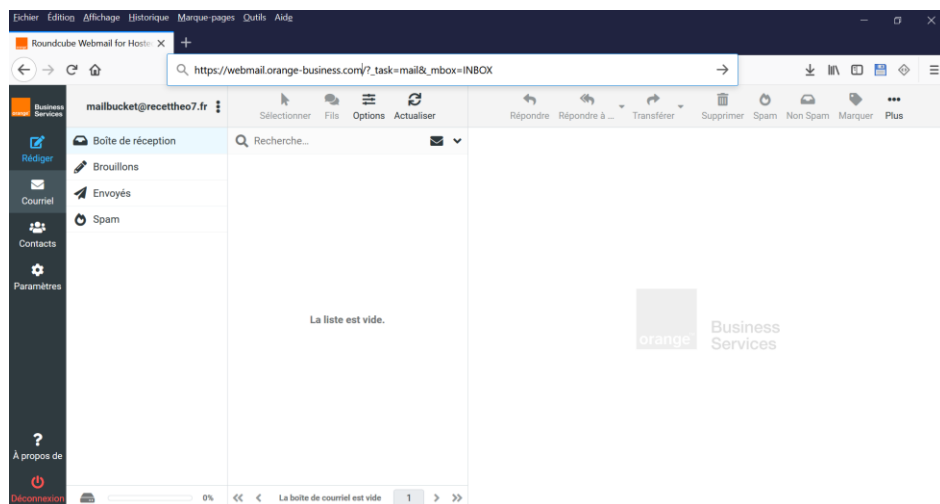
Choisir « paramétrage » dans le panneau droit



En sélectionnant l'onglet « messagerie ».

3 gérer ses messages

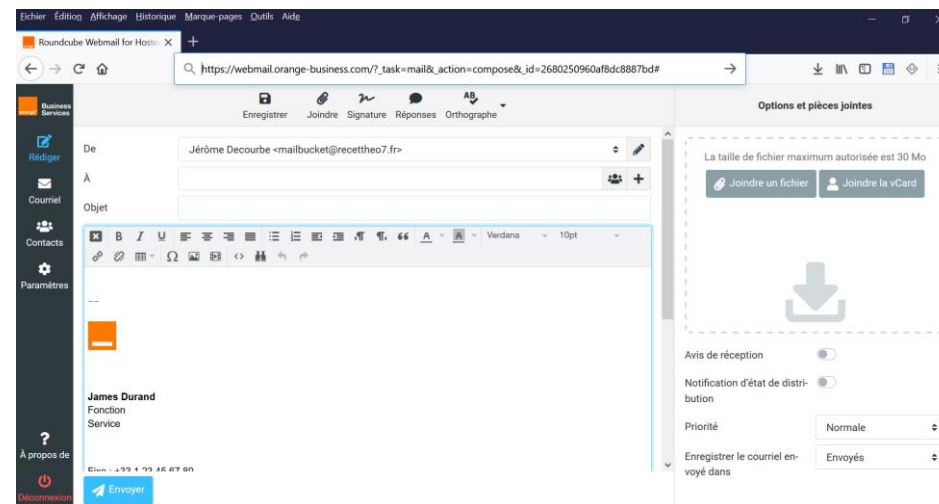
La page d'accueil présentée à la connexion vous offre une vue complète de votre messagerie.



Mais avant toute chose, nous vous conseillons de changer la langue pour un affichage identique à la description de ce guide. Pour cela, veuillez-vous référer au [§5 vos préférences](#)

3.1 Rédiger un message

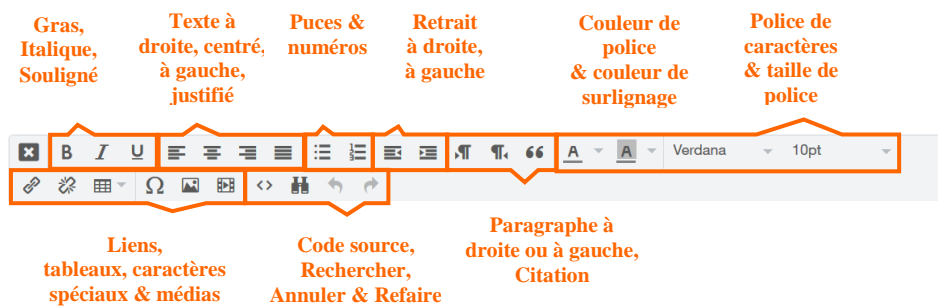
A partir de la page d'accueil, cliquer sur « Rédiger » pour accéder à l'écran de rédaction d'un message :



L'utilisateur rédige le corps du message et le sujet, peut accéder aux carnets d'adresse entreprise ou personnels pour sélectionner les destinataires, les personnes en copie ou même en copie cachées.

L'encart de droite permet d'attacher des pièces jointes, éventuellement par glisser/déposer et de sélectionner les options comme les demande d'avis de réception ou de distribution ou la priorité du message.

Le bandeau de composition permet une mise en forme du message.

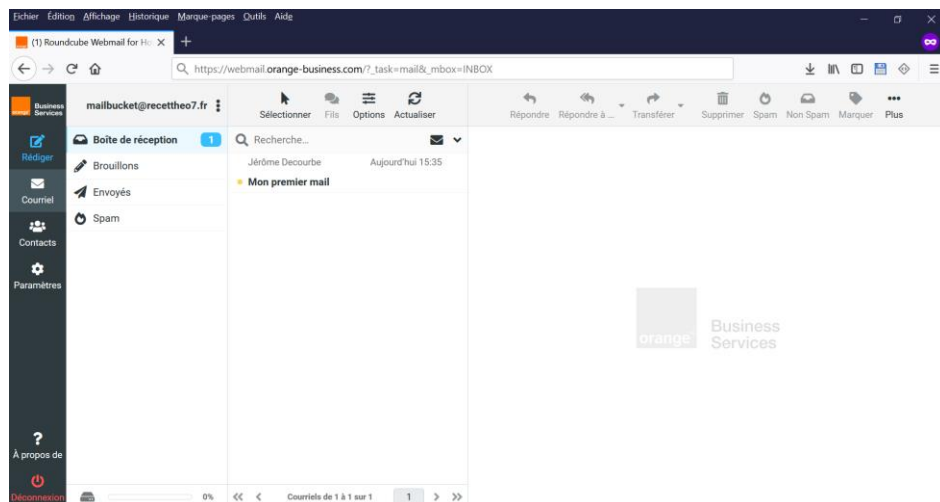


La fonction de « Vérification orthographique » est disponible selon la langue choisie, par défaut le français.

3.2 Consulter ses messages

La consultation de la boîte aux lettres se fait à partir de la page d'accueil en sélectionnant un des dossiers. Chaque dossier indique le nombre de messages non lus qui sont signalés en gras.

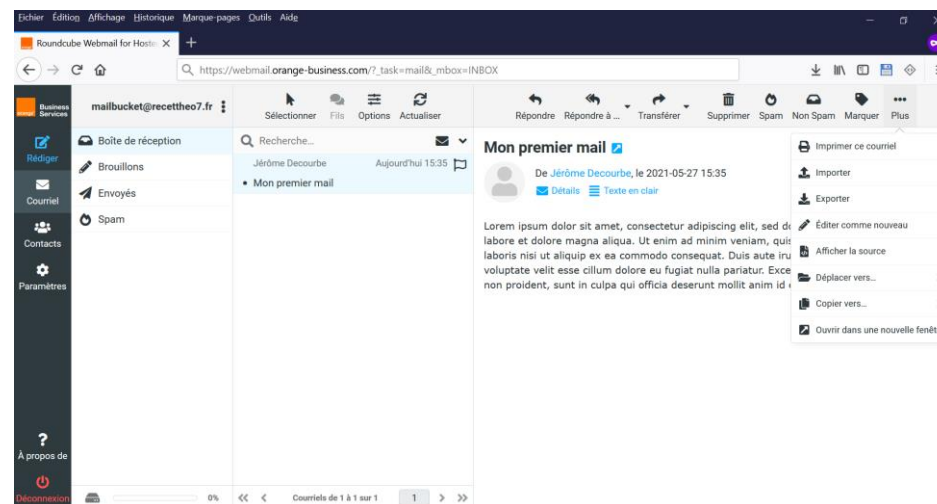
La commande « Actualisation » permet la synchronisation avec le serveur de messagerie et forcer la récupération des messages les plus récents. La commande « Options » permet le paramétrage de l'affichage des informations des messages.



3.3 Lire un message

La sélection d'un message dans la liste permet de le lire et d'accéder aux opérations de traitement, soit :

- répondre au message courant
- transférer le message
- déplacer/copier le message
- supprimer le message



En plus de cela, il est possible de :

- signaler comme spam un message reçu
- marquer un message comme non lu ou important
- exporter ou importer un message
- afficher la source du message

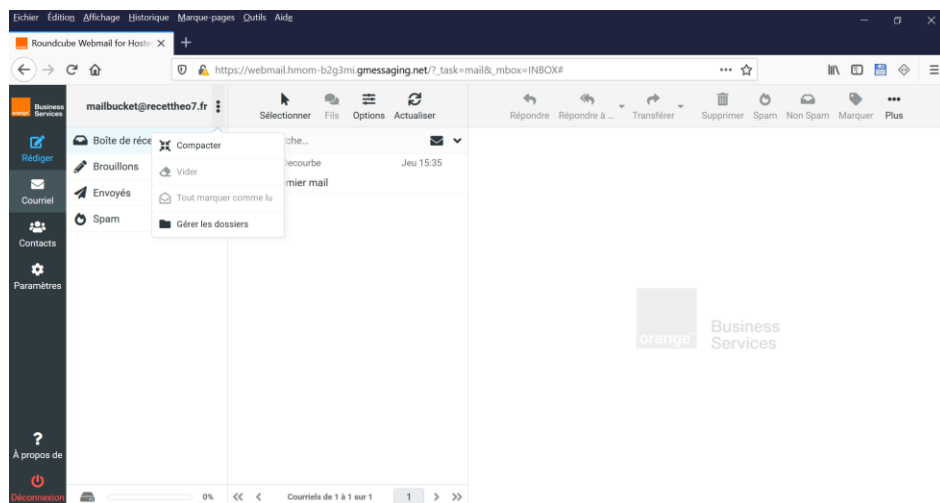
3.4 Marquer comme spam un message

Cette fonction a pour effet de déplacer un message de la boîte de réception vers le dossier des « Spams ». Elle est assortie d'un apprentissage pour reproduire ce filtrage pour les prochains messages qui présenteraient des caractéristiques analogues auprès du moteur antivirus/antispam.

La fonction inverse permet de récupérer un message identifié à tort dans le dossier « Spams » pour le déplacer automatiquement dans la boîte de réception. Tout comme la fonction de marquage, cette action utilisateur alimente la fonction d'apprentissage du moteur antivirus/antispam.

3.5 Créer des dossiers

L'utilisateur peut créer des dossiers supplémentaires pour classer ses messages. La création de dossiers supplémentaires est accessible depuis le menu de la liste des dossiers « Gérer les dossiers ».

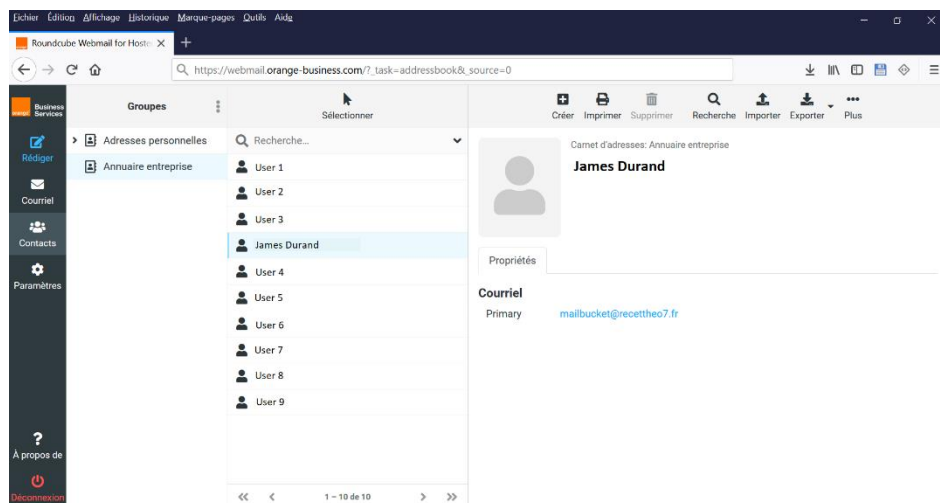


4 gérer ses contacts

La messagerie gère les contacts en agrégeant plusieurs sources :

- l'**annuaire d'entreprise** constitué de l'ensemble des utilisateurs disposant d'une boîte aux lettres,
- mais aussi les **contacts personnels** classés dans un carnet d'adresses séparé.

La gestion des contacts est accessible à partir du menu « Contacts ».



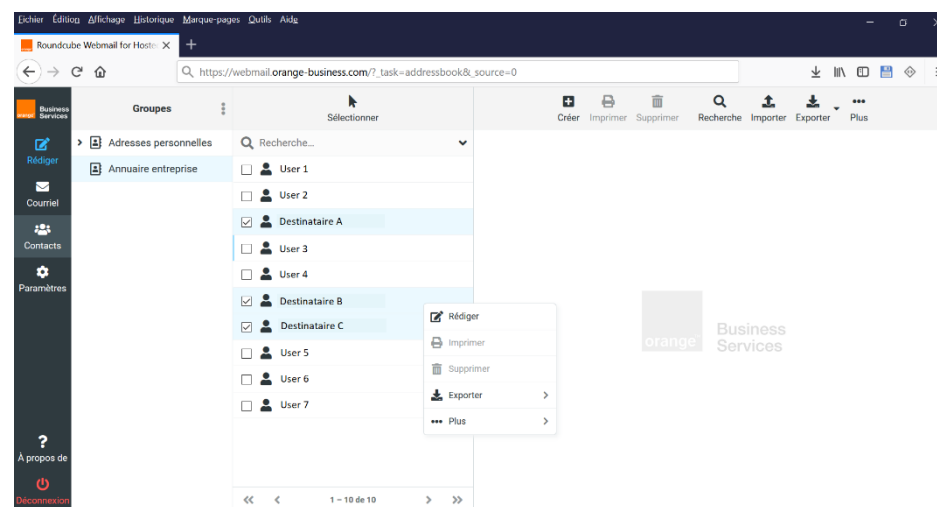
Les carnets d'adresses permet :

- de consulter les utilisateurs de la messagerie via l'**annuaire d'entreprise**. Ces données sont alimentées par l'administrateur depuis la console d'administration.
- de créer des groupes dans son carnet d'**adresses personnelles** et d'y créer ses propres listes de contacts. Ces données sont gérées par l'utilisateur depuis le webmail.

4.1 Utiliser l'annuaire entreprise

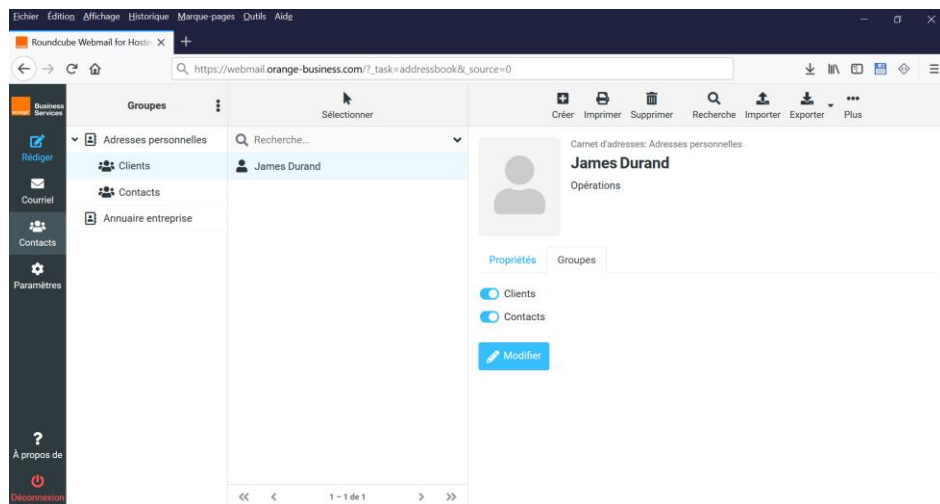
Le carnet d'adresse entreprise permet de sélectionner :

- un utilisateur pour copier ses informations de contact dans un carnet d'adresse personnel
- plusieurs utilisateurs pour leur adresser un message en tant que destinataires.



4.2 Gérer son carnet d'adresse personnel

L'utilisateur peut créer autant de groupes que souhaité depuis le bandeau « Groupes ». On peut copier des contacts depuis le carnet d'adresse entreprise ou ajouter des nouveaux contacts dans un carnet d'adresse personnel :



A partir des contacts du carnet d'adresses personnelles, on peut constituer des groupes. Un contact peut appartenir à plusieurs groupes. Constituer des groupes permet la rédaction d'un message pour l'ensemble des contacts du groupe comme illustré précédemment avec l'annuaire entreprise.

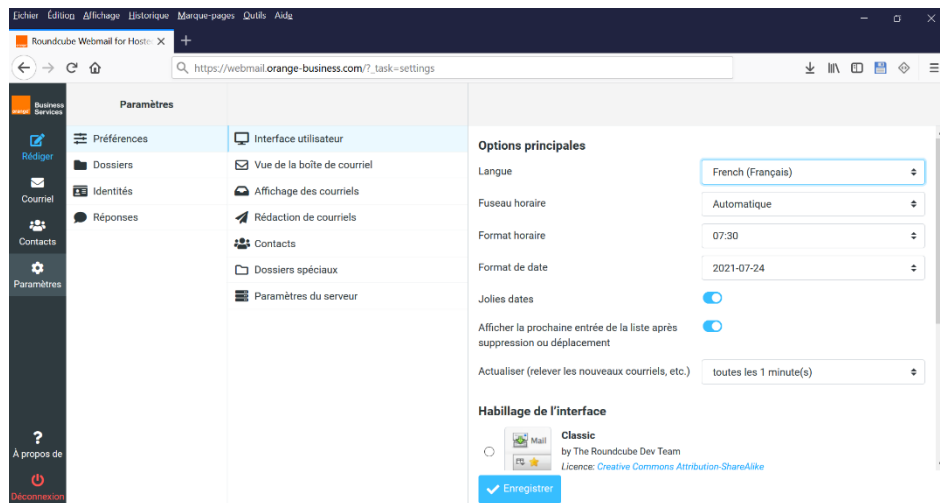
4.3 Import et export de contacts

Les fonctions d'import ou d'export de contacts permettent l'import dans un carnet d'adresses ou l'export de l'ensemble des utilisateurs d'un carnet d'adresses. Les formats gérés sont :

- vCard3
- Microsoft Outlook CSV

5 vos préférences

La configuration des préférences est réalisée par la tuile « Paramètres ». La personnalisation de la langue (cf. paragraphe ci-dessous) est la première action à réaliser pour la prise en main.

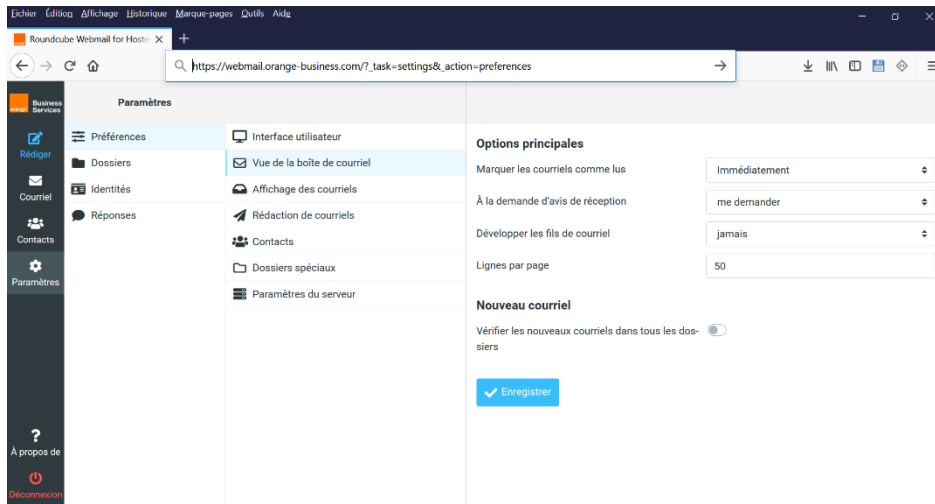


5.1 Préférences

Les préférences utilisateur portent principalement sur :

- la vue de la boîte aux lettres
- l'affichage des messages
- la réaction des messages

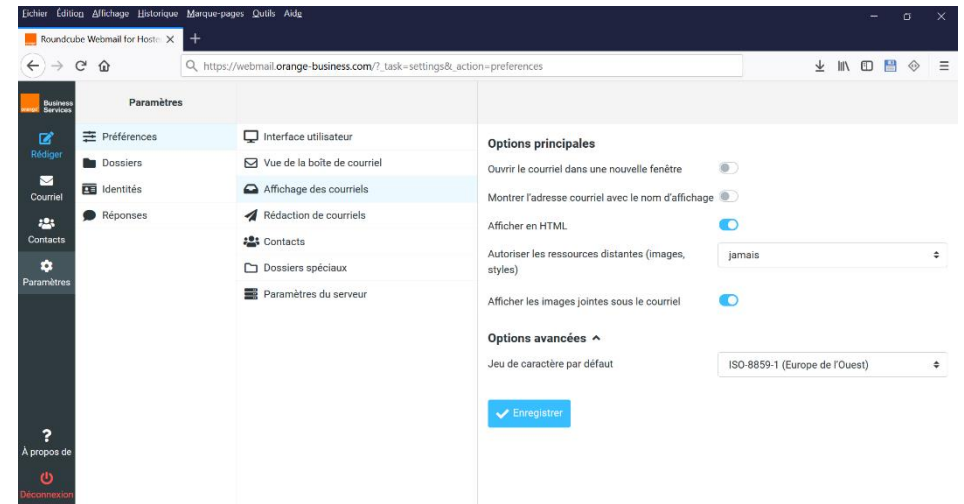
5.1.1 Vue de la boîte aux lettres



Cet écran permet surtout de paramétrer le comportement de l'interface sur réception des avis de lecture :

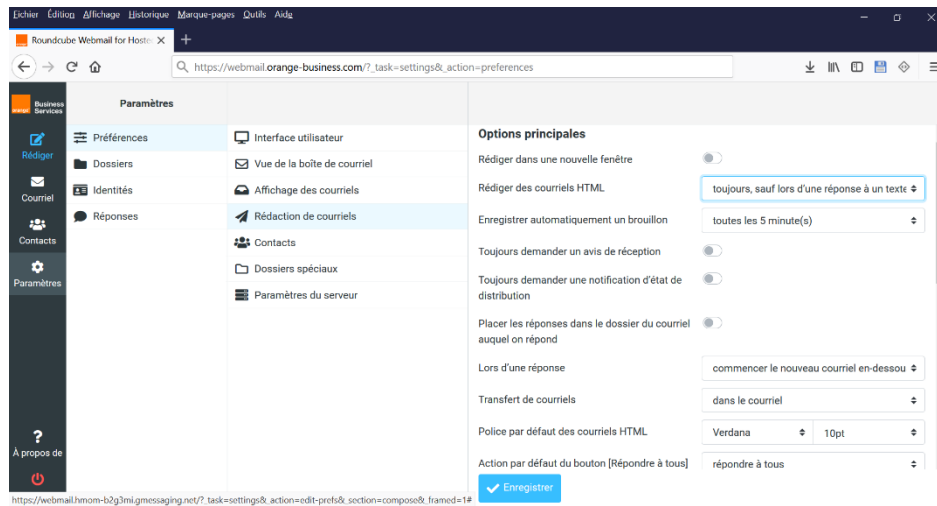
- à la demande pour valider préalablement l'envoi de l'avis
- l'envoi automatique, selon l'interlocuteur
- ou bien la désactivation des réponses aux avis de lecture

5.1.2 Affichage des messages



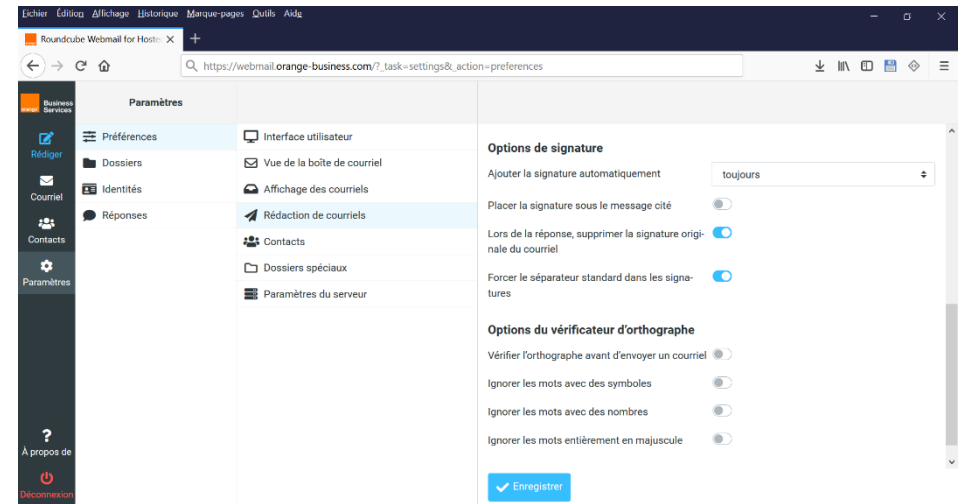
Cet écran permet notamment de choisir le format d'affichage et les images jointes aux messages. Pour des raisons de sécurité, il est déconseillé d'autoriser l'affichage des ressources distantes.

5.1.3 Rédaction des messages



Cet écran permet de choisir le format des messages envoyés, nous privilégions le format HTML pour un meilleur confort.

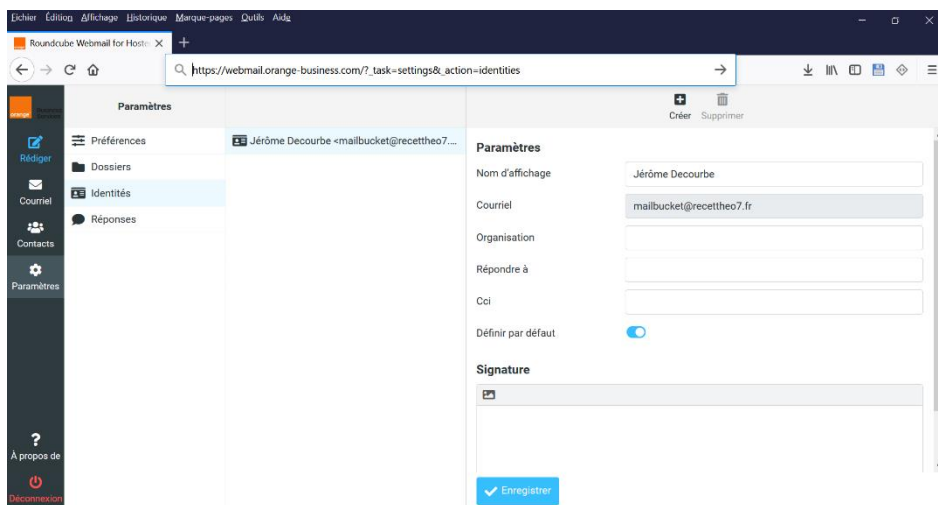
Vous pouvez aussi paramétrer les demandes automatiques d'avis de réception et de distribution pour les messages que vous envoyez.



Sur la deuxième partie, vous accédez aux options de signature automatique de vos messages. Le paramétrage de votre signature est à réaliser dans la partie [§5.2 Gestion de l'identité](#)

Vous pouvez aussi activer la vérification orthographique. Le choix de la langue utilisée est accessible dans la partie [§5 vos préférences](#)

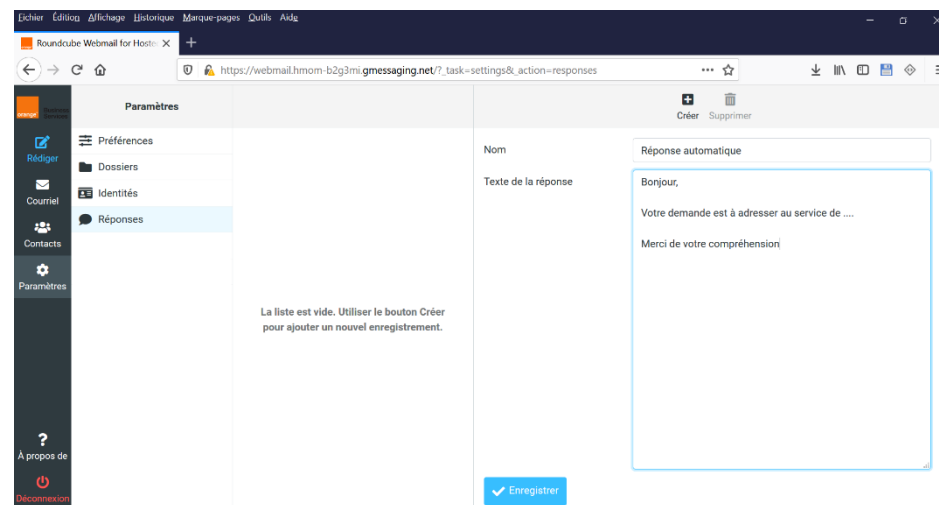
5.2 Gestion de l'identité



Cet écran permet le paramétrage de votre signature, soit en texte clair soit au format HTML. Vous basculez sur les fonctions de rédaction en HTML via l'icône dans le bandeau grisé.

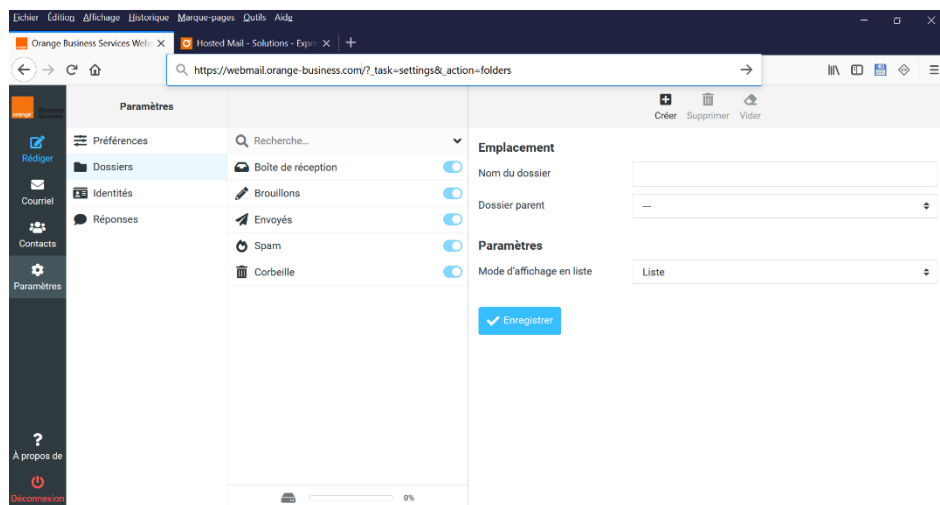
Vous pouvez aussi ajouter une adresse de réponse spécifique aux messages envoyés. Ainsi vos destinataires vous répondront à l'adresse indiquée et non pas à l'adresse de la boîte aux lettres émettrice.

5.3 Réponses automatiques



Cet écran permet d'enregistrer les réponses automatiques qui seront disponibles pour répondre aux messages reçus avec une réponse pré-rédigée.

5.4 Gestion des dossiers



Cet écran permet de créer des dossiers personnalisés pour classer les messages par la fonction « copier/déplacer un message ». Ces dossiers peuvent être créés à la racine ou bien en tant que sous-dossier d'un dossier racine (sauf pour la boîte de réception qui n'accepte aucun sous-dossier).

5.5 Message d'absence

Le message d'absence est un message automatique renvoyé en période d'absence ou de congés. Durant la période déclarée, tout message reçu donne lieu à une notification à l'émetteur que, bien que reçu dans votre boîte aux lettres, le message ne pourra être consulté qu'à votre retour.

La période d'activation et le contenu du message d'absence est à paramétrer à partir de l'Espace Client Entreprise accessible comme indiqué au §2.4 [Se connecter à l'espace utilisateur](#).

5.6 Rediriger ses messages

La redirection de boîte aux lettres permet le réacheminement des messages reçus vers une autre destination. Ainsi tout message reçu, sans distinction, est automatiquement transféré.

L'activation de la redirection vers une autre adresse est à paramétrer depuis l'Espace Client Entreprise accessible comme indiqué §2.4 [Se connecter à l'espace utilisateur](#).

adresses de messagerie demo.faxinmail@orange-business.fr

informations complémentaires

fonction
téléphone mobile
adresse
code postal
ville
pays

options

anti-virus
 anti-spam
 webmail <https://webmail.orange-business.com>
 envoi de fax
 envoi de sms

renvoi

redirection des e-mails vers une adresse tierce

absence

notification d'absence

notifier l'absence à l'aide du message suivant

Je serai absent pour mes congés de fin d'année entre le 25 décembre et le 1^{er} janvier.
Cordialement

la notification doit être envoyée depuis

l'adresse sur laquelle le message a été reçu
 l'adresse suivante

durant l'absence

garder l'e-mail dans la boîte
 supprimer l'e-mail
 envoyer une copie à

6 foire aux questions

6.1 En quelques mots, qu'est-ce qui change par rapport à mon ancienne solution ?

La nouvelle reprend la quasi-totalité des fonctions de l'ancien et l'ergonomie est très semblable. Pour les clients de messagerie rien ne change sauf :

- 1) Tous les dossiers étant à la racine. Il ne peut plus y avoir de sous-dossiers de la boîte de réception.

Lors de la migration, les sous-dossiers sont ramenés à la racine.

- 2) Le protocole IMAP devient le protocole d'accès privilégié, même si le protocole POP3 reste disponible sans impact sur la configuration de vos clients de messagerie.

Lors de la migration, ce changement peut modifier le statut de lecture, certains messages apparaissant comme non lus alors qu'ils ont été consultés par le passé.

- 3) La sécurité est renforcée en TLS 1.2 et en STMP/IMAP avec START_TLS pour les clients de messagerie et applications mobiles :

- Sur le webmail aucune action n'est à réaliser pour la migration, les navigateurs n'afficheront plus d'alerte

de sécurité.

- Sur les clients de messagerie, aucune action n'est requise pour la migration. Il est par contre recommandé de renforcer la connexion en activant la sécurité pour chiffrer les échanges par la méthode START_TLS

6.2 Est-ce que je retrouve bien tous mes dossiers par rapport à l'ancienne solution ?

Oui, vous ne perdez aucun dossier et donc aucun mail.

Cependant, l'ancien webmail permettait la création de sous-dossiers sous la boîte de réception. Lors de la migration, les sous-dossiers sont ramenés à la racine, vous les retrouverez tous à cet endroit.

6.3 Finalement dois-je modifier la configuration de mon client de messagerie à cause de la migration ?

Non, ce n'est pas une obligation. C'est cependant recommandé pour bénéficier du chiffrement des échanges.

Pour activer la sécurité, il suffit d'autoriser l'option START_TLS dans la configuration de connexion. Cette possibilité est disponible après la migration, vous pourrez donc l'activer après la migration au moment où vous le souhaitez.

6.4 Quelles sont les nouvelles fonctionnalités ?

Les nouvelles fonctionnalités sont :

- L'utilisation de plusieurs mode d'accès concurrents, le webmail, le client de messagerie, l'accès via une application mobile avec une boîte aux lettres synchronisée
- La sécurisation des échanges tant sur le webmail que sur les protocoles SMTP et IMAP qui sont maintenant chiffrés pour assurer la confidentialité des échanges.

7 assistance Orange Business Services

Pour toute assistance en cas de problème, vous devez vous adresser à l'administrateur ou le responsable informatique de votre entreprise. C'est lui qui pourra ensuite prendre contact avec nos services d'assistance via mail ou téléphone



Merci d'avoir choisi le service Hosted Mail