

7. Problemi comuni e controlli

Controlli da eseguire quando un utente non si collega o i dati non si sincronizzano correttamente.

- [L'utente non riesce a collegarsi](#)
- [I dati non si sincronizzano](#)
- [Controllare i processi automatici](#)
- [Problemi dopo una modifica della mappatura](#)
- [Licenza o componenti del connettore non disponibili](#)
- [Informazioni da raccogliere prima di contattare il supporto](#)

L'utente non riesce a collegarsi

Quando un utente non riesce a collegare Exchange, verificare prima se il problema riguarda Microsoft 365 oppure Exchange Server.

Microsoft 365

La procedura normale di collegamento, lo stato **Connected** e il rinnovo di un'autorizzazione scaduta sono descritti in [Collegare un utente Microsoft 365](#).

Popup nel Calendario

Se compare **Exchange synchronization requires your attention** con **Exchange access expired**, utilizzare **Renew access**. Non è necessario riconfigurare il connettore globale come prima azione.

Se **Connect** o **Renew access** non completano il collegamento, controllare l'account Microsoft utilizzato, la sessione vtenext e la configurazione Office365. Per Proxy/App personalizzata e relativi parametri vedere [Configurare Microsoft 365](#).

Exchange Server

Se il test dell'utente Exchange Server fallisce, verificare Exchange Username, Exchange Password, Mail Server, raggiungibilità del server Exchange ed eventuali permessi Resource/Impersonation. La configurazione completa è descritta in [Configurare un utente Exchange Server](#).

Un errore 401 corrisponde normalmente a credenziali non accettate dal server.

Dopo la correzione

1. salvare la configurazione o il profilo utente;

2. ripetere il collegamento o il test delle credenziali;
3. verificare le cartelle;
4. creare un solo record di prova;
5. controllare la sincronizzazione nei due sensi.

I dati non si sincronizzano

Se l'utente risulta collegato ma un record non viene sincronizzato, controllare prima configurazione e contesto del record.

Controlli iniziali

Verificare:

- che il modulo interessato sia abilitato nel connettore;
- che l'utente sia collegato correttamente;
- che sia stata scelta la cartella corretta;
- che il record appartenga all'utente previsto;
- che, per Contatti o Aziende, la mappatura contenga il campo che si sta controllando;
- che non sia appena iniziata una prima sincronizzazione o una risincronizzazione.

Il record esiste ma un campo non cambia

Per Contatti e Aziende verificare la mappatura.

Se il campo non è mappato, il connettore non può trasferirne il valore.

Se la mappatura è stata modificata di recente, attendere il completamento della risincronizzazione prima di cambiare nuovamente la configurazione.

Funziona in una direzione ma non nell'altra

Eseguire due test separati:

1. creare/modificare un record in vtenext e controllare Exchange;

2. modificare lo stesso record in Exchange e controllare vtenext.

Se una sola direzione non funziona, annotare esattamente quale passaggio fallisce. Questa informazione permette di distinguere più facilmente un problema di invio da un problema di ricezione.

Il problema riguarda un solo utente

Se gli altri utenti funzionano, controllare prima:

- collegamento dell'utente;
- credenziali o login Microsoft;
- cartelle selezionate;
- assegnatario dei record;
- eventuale Resource/Impersonation.

Il problema riguarda tutti gli utenti

Se nessun utente sincronizza, controllare prima la configurazione globale e i processi automatici del connettore.

Non scollegare tutti gli utenti come prima azione: se il problema è globale, la riautorizzazione non risolve la causa.

Controllare i processi automatici

Il connettore utilizza processi automatici per mantenere attiva la sincronizzazione e gestire le ricorrenze.

Nella pagina **Impostazioni > Exchange Connector** è possibile controllarne lo stato.

Processi principali

Sono presenti due attività principali:

- **ExchangeControlCron**: gestisce la normale sincronizzazione e i controlli Exchange;
- **InfiniteRecurrencesCron**: gestisce l'estensione degli eventi ricorrenti senza data di fine.

Informazione

Dopo una nuova installazione i processi possono essere inizialmente disattivati e devono essere abilitati solo dopo avere completato la configurazione.

Cosa controllare

Per ogni processo verificare:

- che sia **Attivo**;
- che **Last Run** sia aggiornato;
- che lo stato non rimanga bloccato;
- che il numero di tentativi non continui ad aumentare.

Se il processo è disattivato

Dopo avere verificato che il connettore sia configurato correttamente, utilizzare **Activate**.

Se il problema è stato corretto ma il processo non riparte

Dopo avere risolto la causa dell'errore è possibile usare **Reset Status**, **Reset Attempts** e infine **Run Now** per un controllo immediato.

Quando usare Kill

Usare Kill solo in caso di processo realmente bloccato

Non utilizzare **Kill** come normale metodo di riavvio e non premerlo ripetutamente.

Se tutti gli utenti smettono di sincronizzare

Prima di scollegare o riconfigurare gli utenti, verificare questi processi. Se il processo principale non viene eseguito, il problema è globale e non dipende necessariamente dagli account dei singoli utenti.

Problemi dopo una modifica della mappatura

Questa pagina raccoglie soltanto i controlli da eseguire quando, dopo un cambio di mappatura, il risultato non è quello previsto. Per il comportamento normale del salvataggio vedere prima [Cosa succede quando si cambia una mappatura](#).

I record sono spariti da Exchange

Se la mappatura è stata appena salvata, attendere la risincronizzazione prima di intervenire. I record originali in vtenext non vengono eliminati dalla modifica della mappatura.

I record ricompaiono ma alcuni campi sono vuoti

Controllare che il campo sia associato, che il tipo sia compatibile, che il valore esista in vtenext e che l'e-mail principale sia ancora mappata correttamente. Per le regole della pagina vedere [Modificare una mappatura](#).

Vengono creati duplicati

Non forzare altre sincronizzazioni

Non continuare a modificare la mappatura finché non è stata identificata la causa.

Verificare se la risincronizzazione precedente era terminata, se sono state cambiate anche le cartelle, se gli utenti sono stati ricollegati nello stesso momento o se sono state eseguite importazioni massive.

Tornare alla mappatura precedente

Utilizzare lo screenshot o la documentazione salvata prima della modifica. Anche il nuovo salvataggio provoca una nuova risincronizzazione: non è un annullamento istantaneo.

Licenza o componenti del connettore non disponibili

Se la pagina Exchange Connector mostra una richiesta di licenza o un messaggio che impedisce di utilizzare normalmente il modulo, verificare il tipo di avviso prima di modificare utenti o mappature.

Licenza non attiva

Se viene richiesta la chiave di licenza:

1. inserire la chiave fornita per il connettore;
2. premere **Verifica**;
3. attendere la conferma di attivazione;
4. ricaricare la pagina Exchange Connector.

Se la chiave viene rifiutata

Controllare che sia stata copiata completamente e senza spazi aggiuntivi. Se il problema continua, contattare chi ha fornito la licenza.

Errore durante l'installazione dei componenti

Dopo un'installazione o un aggiornamento può comparire un messaggio che indica che alcuni componenti necessari al connettore non sono stati installati correttamente.

In questo caso utilizzare la funzione **Retry** presente nella pagina, se disponibile.

Se il retry fallisce nuovamente, il problema deve essere verificato sul server vtenext. Le cause più comuni sono:

- server senza accesso a Internet verso i servizi necessari;
- firewall o proxy che bloccano il download;

- estensioni PHP richieste non disponibili;
- permessi di scrittura insufficienti.

Questi controlli devono essere eseguiti dall'amministratore del server.

Cosa non fare

Non modificare la configurazione finché l'errore non è risolto

Evitare di scollegare tutti gli utenti, cambiare ripetutamente il tipo di Exchange, modificare le mappature o avviare risincronizzazioni massive. Prima va ripristinato il corretto funzionamento del connettore.

Informazioni da raccogliere prima di contattare il supporto

Prima di aprire una richiesta di supporto è utile raccogliere alcune informazioni precise. Questo permette di capire più rapidamente se il problema riguarda un singolo utente, un modulo, la mappatura o la configurazione generale.

Informazioni da indicare

Annotare:

- versione del connettore Exchange;
- tipo di Exchange configurato: Office365, Exchange 2016, Exchange 2019 o Exchange SE;
- se Office365 utilizza Proxy vtenext o App personalizzata;
- nome dell'utente interessato;
- modulo interessato: Eventi, Task, Contatti o Aziende;
- direzione che non funziona: vtenext → Exchange oppure Exchange → vtenext;
- data e ora approssimativa del test;
- identificativo o nome del record utilizzato per la prova;
- cartella Exchange selezionata;
- eventuali modifiche recenti a provider, account, cartelle o mappatura.

Screenshot utili

Quando possibile allegare:

- stato del collegamento dell'utente;
- pagina Exchange Connector con lo stato dei processi automatici;
- mappatura del modulo interessato;
- messaggio di errore completo;
- record di prova in vtenext e corrispondente elemento Exchange.

Evitare di includere password, Client Secret o altre credenziali negli screenshot.

Descrivere un test riproducibile

Un buon esempio di segnalazione è:

“ Utente Mario Rossi, Office365 Proxy. Alle 10:15 ho creato in vtenext l'evento “TEST EXCHANGE 123”. Dopo il normale ciclo di sincronizzazione l'evento non compare nel calendario Exchange selezionato. Le modifiche da Exchange verso vtenext invece funzionano.

Una descrizione di questo tipo è molto più utile di una segnalazione generica come “Exchange non funziona”.