

Exchange Connector vtenext

Manuale operativo per amministratori e utenti vtenext: migrazione dalla 20.04.xx alla nuova struttura 24.08/26.04, aggiornamento 24.08→26.04, configurazione Microsoft 365/Exchange, collegamento utenti, scelta cartelle, mappatura campi, utilizzo e risoluzione dei problemi.

- [1. Introduzione](#)
 - [A cosa serve il connettore](#)
 - [Cosa cambia dalla 20.04.xx alle versioni 24.08 e 26.04](#)
- [2. Migrazione dalla 20.04.xx alla 24.08 o 26.04](#)
 - [Prima di migrare dalla 20.04.xx](#)
 - [Migrare dalla 20.04.xx alla 24.08 o 26.04](#)
 - [Aggiornare dalla 24.08 alla 26.04](#)
 - [Microsoft 365: riattivazione temporanea di EWS durante la migrazione](#)
 - [Controlli dopo migrazione o aggiornamento](#)
- [3. Configurazione del connettore](#)
 - [Aprire e configurare Exchange Connector](#)
 - [Configurare Microsoft 365](#)
 - [Configurare Exchange Server](#)
 - [Scegliere cosa sincronizzare](#)
 - [Cambiare tipo di Exchange o modalità di connessione](#)
- [4. Configurazione degli utenti](#)
 - [Collegare un utente Microsoft 365](#)
 - [Configurare un utente Exchange Server](#)

- [Scegliere o cambiare le cartelle da sincronizzare](#)
- [Utenti Resource e Impersonation](#)
- [5. Mappatura dei campi](#)
 - [Visualizzare la mappatura dei campi](#)
 - [Modificare una mappatura](#)
 - [Cosa succede quando si cambia una mappatura](#)
 - [Esempi di mappatura consigliata](#)
- [6. Uso quotidiano del connettore](#)
 - [Come avviene la sincronizzazione](#)
 - [Eventi, ricorrenze e riunioni online](#)
 - [Attività, Contatti e Aziende](#)
- [7. Problemi comuni e controlli](#)
 - [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](#)

1. Introduzione

A cosa serve il connettore, ambienti supportati e cosa cambia nella versione 24.08.

1. Introduzione

A cosa serve il connettore

Il connettore Exchange permette di mantenere allineati alcuni dati di vtenext con Microsoft 365 o Microsoft Exchange.

Può essere utilizzato per sincronizzare:

- **Calendario / Eventi;**
- **Attività / Task;**
- **Contatti;**
- **Aziende**

La sincronizzazione può avvenire in entrambe le direzioni: una modifica fatta in vtenext può essere riportata in Exchange e una modifica fatta in Exchange può essere riportata in vtenext, in base alle funzioni abilitate.

Due modalità di collegamento

La versione 24.08 distingue due casi:

- **Microsoft 365 / Exchange Online:** utilizza Microsoft Graph;
- **Exchange Server installato presso il cliente:** utilizza EWS.

Per l'utente finale questa distinzione incide soprattutto sul modo in cui viene configurato l'account:

- con Microsoft 365 l'utente autorizza il collegamento tramite login Microsoft;
- con Exchange Server vengono utilizzate le credenziali Exchange e le cartelle configurate.

Chi configura cosa

L'amministratore vtenext configura il connettore, sceglie cosa sincronizzare e imposta la mappatura dei campi.

Ogni utente deve poi completare il collegamento del proprio account e scegliere le cartelle da utilizzare, quando previsto.

Una volta completata la configurazione, il connettore lavora automaticamente in background.

Cosa cambia dalla 20.04.xx alle versioni 24.08 e 26.04

La differenza più importante rispetto alla versione 20.04 non riguarda soltanto Microsoft Graph: cambia anche il modo in cui il connettore è integrato in vtenext.

Dalla 20.04 alla nuova struttura

Nella versione 20.04 il connettore Exchange era installato con la vecchia procedura dedicata e non era registrato come un normale modulo vtlib di vtenext.

Con le versioni 24.08 e 26.04 il connettore viene invece gestito come un vero modulo/estensione vtenext. Questo permette, dopo il primo passaggio, di gestire gli aggiornamenti successivi con la normale procedura di aggiornamento del modulo.

Per questo motivo il passaggio dalla 20.04 alla 24.08 o alla 26.04 richiede una procedura di migrazione specifica e l'esecuzione una sola volta dello script di registrazione del modulo.

Se si utilizza Microsoft 365

Con la nuova generazione del connettore Microsoft 365 / Exchange Online utilizza Microsoft Graph.

Dopo la migrazione è quindi necessario verificare la configurazione Office365 e il collegamento degli utenti.

Il connettore può essere configurato tramite:

- **Proxy vtenext;**
- **App Microsoft personalizzata.**

Se si utilizza Exchange Server

Per Exchange Server installato presso il cliente continua a essere utilizzato EWS.

Sono previste le configurazioni per:

- Exchange 2016;
- Exchange 2019;
- Exchange Server Subscription Edition.

Aggiornamenti successivi

Una volta che il connettore è già nella nuova struttura, ad esempio in versione 24.08, il passaggio alla 26.04 non richiede più lo script di registrazione.

Il passaggio **24.08 → 26.04** viene eseguito come normale aggiornamento del modulo utilizzando il relativo pacchetto ZIP.

Questa distinzione è importante:

- **20.04 → 24.08 o 26.04 = migrazione strutturale;**
- **24.08 → 26.04 = aggiornamento normale del modulo.**

2. Migrazione dalla 20.04.xx alla 24.08 o 26.04

Procedura speciale di migrazione dalla vecchia struttura 20.04 alla nuova struttura modulo vtenext, più aggiornamento ordinario dalla 24.08 alla 26.04.

Prima di migrare dalla 20.04.xx

La migrazione da una versione della famiglia **20.04.xx** è un passaggio particolare perché Exchange Connector passa dalla vecchia installazione dedicata alla nuova struttura come modulo/estensione vtenext.

Percorsi di migrazione

- **20.04.xx → 24.08;**
- **20.04.xx → 26.04.**

In entrambi i casi è necessario eseguire una sola volta il passaggio manuale di registrazione del modulo Exchange. Se il connettore è già in versione 24.08, utilizzare invece la procedura

[Aggiornare dalla 24.08 alla 26.04.](#)

Prima di iniziare

Eseguire un backup completo dell'istanza vtenext e annotare la configurazione Exchange esistente. Controllare almeno:

- versione attuale del connettore;
- tipo di Exchange utilizzato;
- moduli sincronizzati;
- utenti che utilizzano il connettore;
- cartelle selezionate dagli utenti;
- mappature personalizzate di Contatti e Aziende;
- eventuali errori di sincronizzazione già presenti.

Perché serve lo script di registrazione

Lo script registra l'Exchange Connector già esistente come modulo vtlb di vtenext. Non reinstalla il connettore e deve essere eseguito **una sola volta** sull'istanza proveniente dalla famiglia 20.04.xx.

La procedura operativa completa è descritta in [Migrare dalla 20.04.xx alla 24.08 o 26.04](#).

Se si utilizza Microsoft 365

La nuova generazione utilizza Microsoft Graph per Exchange Online. Prima della migrazione decidere se utilizzare **Proxy vtenext** oppure una **App Microsoft personalizzata**. Differenze, requisiti e configurazione sono descritti in [Configurare Microsoft 365](#).

Se si utilizza Exchange Server

Per Exchange Server on-premise la migrazione della struttura del modulo è comunque necessaria, ma la comunicazione continua a utilizzare EWS. Vedere [Configurare Exchange Server](#).

Migrare dalla 20.04.xx alla 24.08 o 26.04

Il passaggio dalla 20.04.xx alla 24.08 o alla 26.04 richiede una procedura speciale perché Exchange Connector deve essere trasformato dalla vecchia installazione in un modulo vtenext registrato.

1. Eseguire il backup

Attenzione

Prima di iniziare eseguire un backup completo di database e file dell'istanza vtenext e annotare utenti, cartelle e mappature personalizzate.

2. Portare l'istanza alla versione vtenext di destinazione

Aggiornare l'istanza vtenext alla versione di destinazione prevista:

- **24.08.xx**
- **25.xx**
- **26.xx**

Utilizzare il pacchetto Exchange Connector previsto per la stessa generazione di vtenext.

3. Registrare Exchange Connector come modulo vtenext

Sulle installazioni provenienti dalla 20.04.xx deve essere eseguito una sola volta lo script di registrazione del modulo Exchange.

Lo script previsto è:

`register_exchange_module.php`

Lo script va copiato in `../plugins/script/` ed eseguito via web, ad esempio

`https://miocrm.ch/plugins/script/register_exchange_module.php`.

Operazione critica

Rimuovere il file `register_exchange_module.php` dalla cartella immediatamente dopo l'esecuzione. Lo script deve essere eseguito una sola volta.

La sua funzione è registrare l'Exchange Connector già presente come modulo/estensione vtlib di vtenext.

Lo script:

- verifica che l'installazione Exchange precedente sia presente;
- registra Exchange Connector nel sistema dei moduli vtenext;
- non ricrea le tabelle Exchange già esistenti;
- non ricrea cron, impostazioni o campi già presenti;
- permette al modulo di comparire nel Module Manager e di essere aggiornato normalmente in futuro.

Per verificare che il plugin sia stato correttamente promosso a modulo, aprire la gestione moduli, sezione **Personalizzati**, e verificare che Exchange Connector sia presente.

The screenshot shows the vtenext web interface. On the left is a dark sidebar with a menu. The main content area is titled 'Settings > Module settings' with the subtitle 'Manage Module behaviour inside VTENEXT'. There are two tabs: 'Standard Modules' and 'Custom Modules', with 'Custom Modules' being the active tab. Below the tabs, there are two buttons: 'Import new module' and 'Create new module'. A list of modules is displayed, each with a green checkmark, a refresh icon, an upload icon, and a star icon. The 'Exchange' module is highlighted with a red rectangular box. Other modules listed include Cases, Configurable products, Employees, Folders, Job Orders, Klondie Topic, Mobile Scans, and DRAD plugin.

Module	Status	Refresh	Upload	Star
Cases	✓	↻	⬆	★
Configurable products	✓	↻	⬆	★
Employees	✓	↻	⬆	★
Exchange	✓	↻	⬆	★
Folders	✓	↻	⬆	★
Job Orders	✓	↻	⬆	★
Klondie Topic	✓	↻	⬆	★
Mobile Scans	✓	↻	⬆	★
DRAD plugin	✓	↻	⬆	★

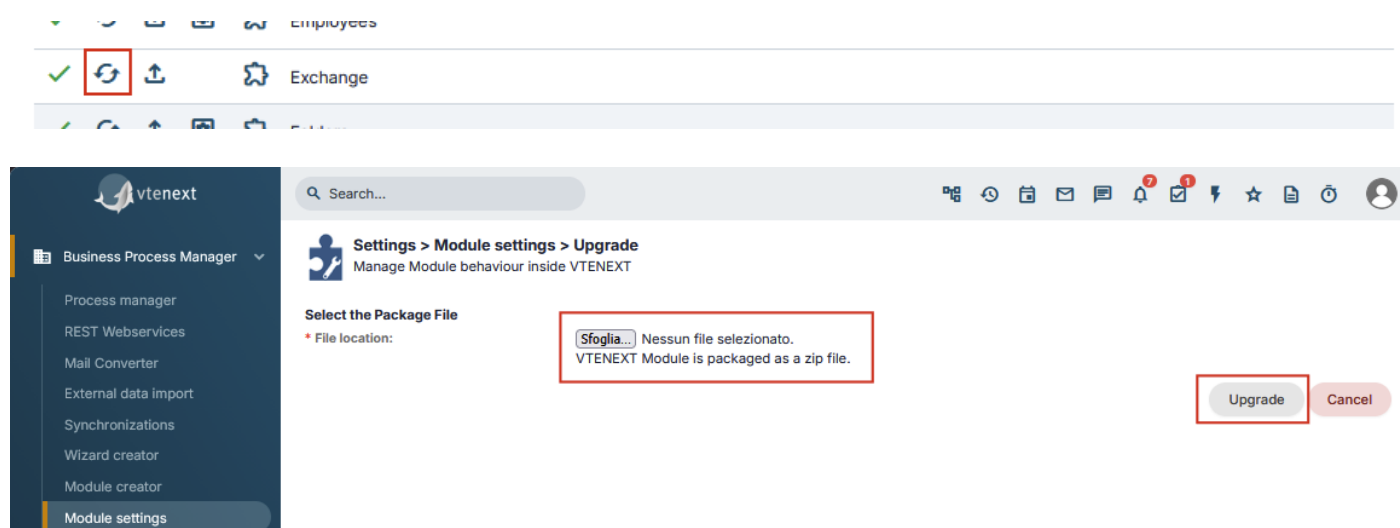
Verifica

Se Exchange Connector compare correttamente nel Module Manager, la registrazione del modulo è avvenuta.

4. Aggiornare il modulo alla versione di destinazione

Dopo la registrazione, installare/aggiornare Exchange Connector con il pacchetto ZIP previsto per la versione di destinazione.

A questo punto il connettore viene gestito come un normale modulo vtenext.



5. Se si utilizza Microsoft 365

Con Microsoft 365 / Exchange Online la nuova versione utilizza Microsoft Graph.

Dopo la migrazione:

1. aprire **Impostazioni > Exchange Connector**;
2. verificare che il tipo di server sia **Office365**;
3. scegliere tra **Proxy vtenext** e **App Microsoft personalizzata**;
4. se si usa una App personalizzata, reinserire i relativi dati di configurazione;
5. salvare;
6. verificare il collegamento degli utenti tramite **Connect**;
7. controllare le cartelle selezionate;
8. eseguire un test di sincronizzazione.

Vecchie configurazioni Office365

Nel passaggio alla nuova struttura la configurazione Office365 viene portata verso la modalità Proxy vtenext. Se il cliente vuole utilizzare una propria App Microsoft, Tenant ID, Client ID e Client Secret devono essere riconfigurati dopo la migrazione.

6. Se si utilizza Exchange Server

Per Exchange Server on-premise la migrazione strutturale del modulo è la stessa, ma il collegamento continua a utilizzare EWS.

Dopo l'aggiornamento verificare versione Exchange, Mail Server, credenziali utenti, cartelle e sincronizzazione nei due sensi.

7. Verifica finale

La migrazione è conclusa quando il modulo compare correttamente nel Module Manager, la versione è quella prevista, utenti e cartelle sono corretti e i test di sincronizzazione nei due sensi hanno esito positivo.

2. Migrazione dalla 20.04.xx alla 24.08 o 26.04

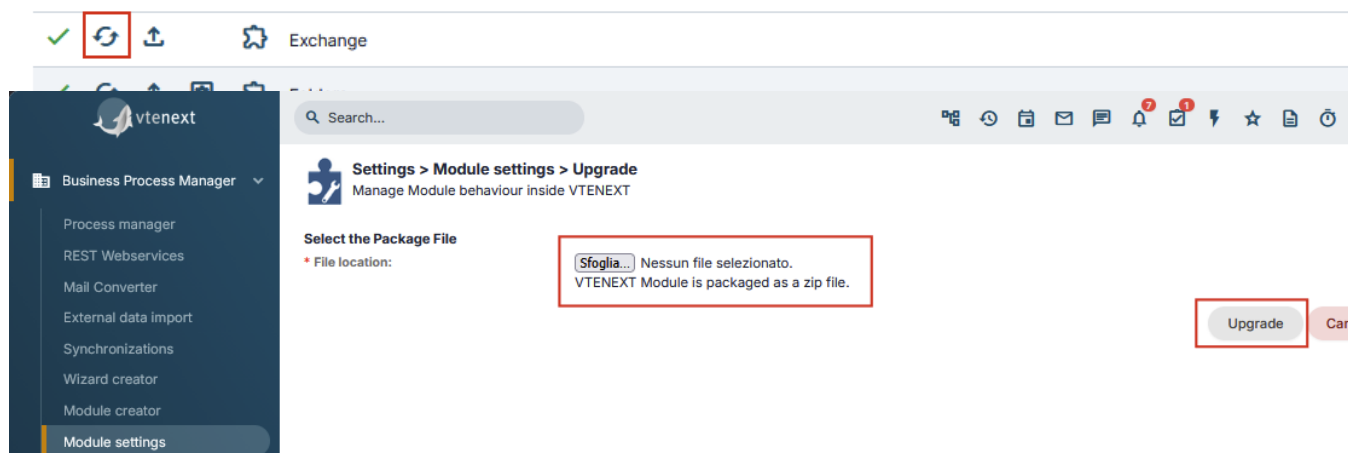
Aggiornare dalla 24.08 alla 26.04

Se Exchange Connector è già in versione 24.08, il passaggio alla 26.04 è un normale aggiornamento del modulo.

Non è più necessario eseguire lo script di registrazione usato per la migrazione dalla 20.04, perché il connettore è già registrato come modulo/estensione vtenext.

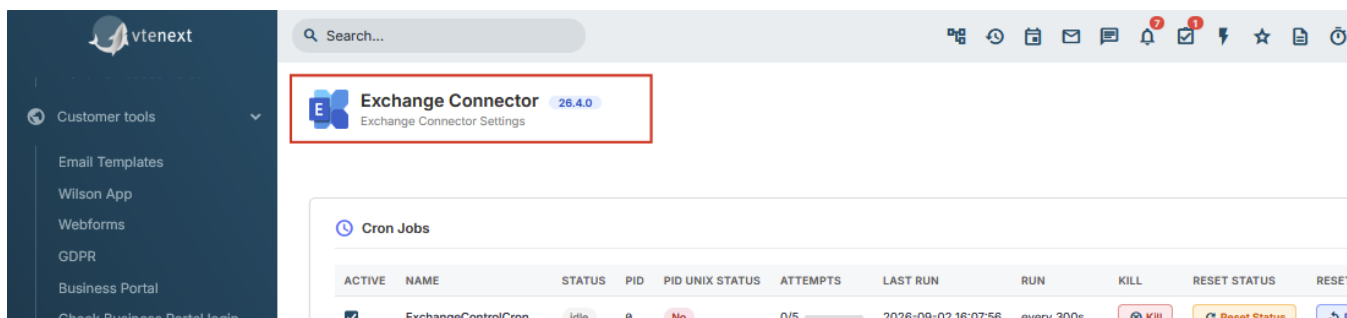
Procedura

1. Eseguire un backup dell'istanza vtenext.
2. Verificare che Exchange Connector 24.08 funzioni correttamente prima dell'aggiornamento.
3. Utilizzare il pacchetto ZIP Exchange Connector previsto per la versione 26.04.
4. Eseguire il normale aggiornamento del modulo tramite la gestione moduli di vtenext.



Attendere il completamento dell'aggiornamento.

5. Aprire **Impostazioni > Exchange Connector** e verificare la versione installata.



6. Controllare che configurazione, utenti, cartelle e mappature siano ancora corretti.
7. Eseguire un test di sincronizzazione nei due sensi.

Cosa non bisogna fare

Nel passaggio **24.08** → **26.04** non bisogna:

- rieseguire `register_exchange_module.php`;
- trattare il connettore come una vecchia installazione 20.04;
- reinstallare da zero il modulo;
- cancellare configurazioni o utenti prima dell'aggiornamento.

Lo script di registrazione appartiene esclusivamente al primo passaggio dalla vecchia struttura 20.04 alla nuova struttura modulo.

Controlli dopo l'aggiornamento

Verificare almeno:

- versione del modulo;
- tipo di Exchange configurato;
- stato degli utenti;
- cartelle selezionate;
- mappatura Contatti/Aziende;
- sincronizzazione di un evento di prova;
- sincronizzazione di Contatti e Task, se abilitati.

Se tutto è corretto, gli aggiornamenti successivi della nuova struttura continueranno a essere gestiti come normali aggiornamenti del modulo tramite pacchetto ZIP.

2. Migrazione dalla 20.04.xx alla 24.08 o 26.04

Microsoft 365: riattivazione temporanea di EWS durante la migrazione

Microsoft sta dismettendo EWS in **Exchange Online / Microsoft 365**. La modifica non riguarda Exchange Server installato presso il cliente.

Per questo motivo, migrando dalla 20.04.xx alla nuova generazione del connettore (**24.08 o 26.04**), Microsoft 365 deve essere portato verso Microsoft Graph.

Date principali

Dal 1 ottobre 2026

Inizia il blocco progressivo di EWS nei tenant Exchange Online che non hanno configurato esplicitamente l'eccezione prevista.

Dal 1 aprile 2027: disattivazione definitiva

EWS sarà disabilitato definitivamente in Exchange Online e non sarà più possibile riattivarlo tramite la relativa impostazione amministrativa.

Se durante la migrazione un'integrazione EWS smette di funzionare

Microsoft permette ancora una **riattivazione temporanea** di EWS durante la fase transitoria.

L'amministratore Microsoft 365 può intervenire sull'impostazione `EWSEnabled` e, se necessario, sulla lista delle applicazioni EWS autorizzate.

Soluzione temporanea

La riattivazione EWS serve solo a mantenere operativo il servizio mentre si completa la migrazione verso Microsoft Graph. Non deve essere considerata una soluzione definitiva.

Indicazione pratica per il connettore vtenext

Se dopo il blocco Microsoft il vecchio connettore 20.04.xx basato su EWS non comunica più con Exchange Online:

1. valutare se riabilitare temporaneamente EWS per evitare un'interruzione immediata;
2. migrare Exchange Connector dalla 20.04.xx alla **24.08 o 26.04** seguendo la procedura specifica di registrazione del modulo;
3. configurare Office365 con Microsoft Graph;
4. ricollegare gli utenti se necessario;
5. verificare la sincronizzazione;
6. rimuovere la dipendenza da EWS appena completata la migrazione.

Se Exchange Connector è già in versione 24.08, il passaggio alla 26.04 non richiede questa migrazione strutturale: si esegue il normale aggiornamento tramite pacchetto ZIP.

Riferimento Microsoft

<https://techcommunity.microsoft.com/blog/exchange/exchange-online-ews-your-time-is-almost-up/4492361>

Controlli dopo migrazione o aggiornamento

Dopo una migrazione dalla 20.04 o un aggiornamento dalla 24.08 alla 26.04, non considerare il lavoro concluso finché non sono stati verificati configurazione, utenti e sincronizzazione.

Controlli sul modulo

Verificare che:

- Exchange Connector compaia correttamente nel Module Manager;
- la versione installata sia quella prevista;
- il tipo di Exchange sia corretto;
- le funzioni da sincronizzare siano quelle previste;
- la licenza risulti valida;
- non siano presenti errori bloccanti nella pagina Exchange Connector.

Dopo una migrazione dalla 20.04, la presenza del modulo nel Module Manager è un controllo particolarmente importante perché conferma che la registrazione della nuova struttura è avvenuta.

Controlli sugli utenti

Per ogni utente Exchange verificare:

- stato di collegamento;
- account corretto;
- cartelle corrette;
- eventuali impostazioni Resource o Impersonation;
- assenza di errori di autenticazione.

Per Microsoft 365, se il collegamento non è più valido, ripetere **Connect**.

Controlli sulla mappatura

Aprire **Exchange Field Mapping** e verificare soprattutto le mappature di:

- Contatti;
- Aziende.

Se erano presenti personalizzazioni nella 20.04, confrontarle prima di modificare o salvare la nuova mappatura.

Test consigliato

Utilizzare record di prova riconoscibili e verificare almeno:

1. creazione da vtenext verso Exchange;
2. modifica da Exchange verso vtenext;
3. evento ricorrente, se utilizzato;
4. Contatto con e-mail e telefono;
5. Task con stato e scadenza;
6. Azienda, se la relativa sincronizzazione è attiva.

Quando il passaggio può considerarsi concluso

Il passaggio può considerarsi completato quando:

- il modulo è registrato e aggiornabile normalmente;
- tutti gli utenti previsti risultano collegati;
- i test nei due sensi sono corretti;
- non vengono creati duplicati nei test;
- la mappatura è quella desiderata;
- non sono presenti errori persistenti nella configurazione del connettore.

3. Configurazione del connettore

Impostazioni principali, scelta del tipo di Exchange e configurazione Microsoft 365 o Exchange Server.

Aprire e configurare Exchange Connector

La configurazione globale è disponibile in **Impostazioni > Exchange Connector**.

Da questa pagina l'amministratore può impostare il tipo di Exchange utilizzato e scegliere quali dati devono essere sincronizzati.

Requisiti di connettività

Requisito importante: la connettività cambia tra EWS e Microsoft Graph

Prima di configurare il connettore verificare i requisiti di rete del tipo di Exchange utilizzato. Con Exchange Server/EWS è sufficiente che il server vtenext possa raggiungere Exchange/Microsoft verso Internet: vtenext apre e mantiene il canale di streaming verso Exchange e non è necessario che il CRM sia pubblicamente raggiungibile da Internet. Con Microsoft 365/Graph, invece, l'endpoint vtenext deve essere raggiungibile dai server Microsoft per ricevere le notifiche push degli eventi.

Se vtenext utilizza Microsoft 365/Graph ma non può essere pubblicato o raggiunto da Internet, la gestione standard delle notifiche in ricezione non può funzionare correttamente. Esiste la possibilità di predisporre una sincronizzazione basata su controlli periodici via cron, ma si tratta di una configurazione manuale ad hoc, non prevista come configurazione self-service e fortemente sconsigliata rispetto al funzionamento standard tramite notifiche push.

Attivazione della licenza

Se il connettore non è ancora attivo, la pagina richiede l'inserimento della **chiave di licenza**.

Inserire la chiave fornita e premere **Verifica**. Una volta validata, si accede alla configurazione completa.

Se la licenza risulta non valida, verificare che la chiave sia stata copiata correttamente prima di procedere.

Impostazioni principali

Le impostazioni da verificare sono:

- **Exchange Version;**
- sincronizzazione Eventi;
- sincronizzazione Contatti;
- sincronizzazione Task;
- sincronizzazione Aziende;
- eventuale eliminazione dei Contatti per utenti inattivi;
- modalità di connessione Microsoft 365, quando si utilizza Office365.

The screenshot displays the 'Exchange Connector Settings' window for version 26.4.0. It features two main configuration panels. The 'Version' panel on the left includes a 'SERVER NAME' field with the value 'outlook.office365.com', a 'VERSION' dropdown menu set to 'Office365', a 'USE CUSTOM APP' checkbox (unchecked), and two checkboxes at the bottom: 'DELETE CONTACTS ON USER DEACTIVATION' and 'VERBOSE LOG (DEBUG)', both of which are unchecked. The 'Synchronization' panel on the right shows four checked options: 'CONTACTS SYNCHRONIZATION', 'EVENTS SYNCHRONIZATION', 'TASKS SYNCHRONIZATION', and 'ACCOUNTS SYNCHRONIZATION'. Each of these options has a corresponding 'Assigned User' dropdown menu. In the top right corner of the window, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Scelta della versione Exchange

Selezionare il valore corrispondente all'ambiente utilizzato:

- **Office365** per Microsoft 365 / Exchange Online;
- **Exchange 2016;**
- **Exchange 2019;**
- **Exchange SE** per Exchange Server Subscription Edition.

La scelta della versione è importante perché determina il tipo di collegamento utilizzato dal connettore.

Prima di salvare

Verificare che il tipo di Exchange sia corretto e che siano abilitate soltanto le funzioni che si desidera realmente sincronizzare.

Dopo il salvataggio passare alla configurazione degli utenti.

Configurare Microsoft 365

Per Microsoft 365 / Exchange Online selezionare **Office365** come versione Exchange.

Quando il campo Mail Server è vuoto, il connettore propone normalmente `outlook.office365.com`.

Requisito di rete per Microsoft Graph

vtenext deve essere raggiungibile dai server Microsoft

Con Microsoft 365/Graph il connettore utilizza notifiche push per ricevere gli eventi e le modifiche da Microsoft. L'endpoint pubblico di vtenext utilizzato dal connettore deve quindi essere raggiungibile via Internet dai server Microsoft. Se Microsoft non riesce a raggiungere l'endpoint, la gestione standard degli eventi in ricezione non funziona correttamente.

Prima di mettere in produzione il connettore verificare quindi che l'istanza vtenext sia pubblicata in modo corretto, raggiungibile dall'esterno tramite HTTPS e che firewall, reverse proxy o altri sistemi di sicurezza non impediscano a Microsoft di contattare l'endpoint del connettore.

Installazioni non raggiungibili da Internet

È tecnicamente possibile predisporre manualmente una modalità di sincronizzazione basata su controlli periodici via cron anziché sulle notifiche push. Questa configurazione è **fortemente sconsigliata**, non rappresenta il funzionamento standard del connettore e non è prevista come configurazione self-service: richiede una configurazione specifica ad hoc.

Scegliere la modalità di collegamento

Sono disponibili due modalità.

Proxy vtenext

È la modalità più semplice quando non si vuole configurare e gestire direttamente una propria applicazione Microsoft. Non richiede l'inserimento manuale di Tenant ID, Client ID e Client Secret. Ogni utente dovrà comunque effettuare il proprio login Microsoft tramite **Connect**.



 Version

SERVER NAME

outlook.office365.com

VERSION

Office365

USE CUSTOM APP ☐ ⓘ

DELETE CONTACTS ON USER DEACTIVATION ☐

VERBOSE LOG (DEBUG) ☐

App Microsoft personalizzata

Utilizzare questa modalità quando il cliente vuole gestire direttamente la propria applicazione nel tenant Microsoft.

Devono essere inseriti:

- **Tenant ID;**
- **Client ID;**
- **Client Secret.**

L'app Microsoft deve essere configurata con il redirect URI dell'istanza vtenext:

`https://VOSTRO-VTENEXT/modules/Exchange/oAuth2/AuthorizationCode.php`

Sostituire `https://VOSTRO-VTENEXT` con l'indirizzo reale del CRM.



Version

SERVER NAME

VERSION

USE CUSTOM APP ☒

TENANT ID

CLIENT ID

CLIENT SECRET

DELETE CONTACTS ON USER DEACTIVATION ☐

VERBOSE LOG (DEBUG) ☐

Permessi richiesti

L'app deve consentire all'utente di autorizzare l'accesso a:

- Calendario;
- Contatti;
- Attività / To Do;
- accesso offline necessario al rinnovo della sessione.

L'autorizzazione è delegata al singolo utente: ogni utente collega il proprio account Microsoft.

Attenzione quando si cambia modalità

Riautorizzazione necessaria

Se si passa da **Proxy vtenext** ad **App personalizzata**, o viceversa, i collegamenti Microsoft esistenti devono essere riautorizzati.

Dopo il cambio:

1. salvare la nuova configurazione;
2. aprire i profili degli utenti Exchange;
3. ripetere **Connect**;
4. verificare nuovamente le cartelle;
5. eseguire un test di sincronizzazione.

Non cambiare modalità direttamente in produzione

Programmare prima la riautorizzazione degli utenti e i test di verifica.

Configurare Exchange Server

Se il cliente utilizza un server Exchange installato presso la propria infrastruttura, selezionare la versione corretta:

- **Exchange 2016;**
- **Exchange 2019;**
- **Exchange SE** per Exchange Server Subscription Edition.

Requisiti di rete con EWS

vtenext non deve necessariamente essere pubblicato su Internet

Con Exchange Server/EWS il connettore utilizza il sistema di streaming degli eventi: è vtenext ad aprire verso Exchange la connessione necessaria e a mantenerla attiva per ricevere gli aggiornamenti. Per questo motivo il CRM può anche non essere raggiungibile pubblicamente via web.

Il requisito fondamentale è che **il server vtenext possa raggiungere il server Exchange** e disponga quindi della connettività in uscita necessaria. Non è invece richiesto un collegamento in ingresso da Exchange verso un endpoint pubblico di vtenext.

Mail Server

Nel campo **Mail Server** indicare il server Exchange utilizzato dall'azienda.

L'indirizzo deve essere raggiungibile dal server vtenext.

Credenziali utenti

Con Exchange Server ogni utente utilizza normalmente le proprie credenziali Exchange.

Le credenziali vengono configurate nel profilo utente, non nella pagina generale del connettore.

Cartelle

Dopo avere inserito credenziali valide, l'utente deve selezionare le cartelle da utilizzare per:

- Calendario;
- Attività;
- Contatti.

Il connettore può mostrare sia le cartelle principali sia eventuali cartelle personalizzate disponibili nella mailbox.

Resource e Impersonation

Se il cliente utilizza mailbox di risorsa o accesso tramite impersonation, queste opzioni devono essere configurate solo se l'ambiente Exchange è già predisposto per questo tipo di accesso.

Attivare il flag in vtenext non assegna automaticamente i permessi necessari sul server Exchange.

Verifica consigliata

Dopo la configurazione:

1. testare username e password;
2. selezionare le cartelle;
3. salvare l'utente;
4. verificare un evento in entrambe le direzioni;
5. verificare Contatti e Task se abilitati.

Scegliere cosa sincronizzare

Nella configurazione del connettore è possibile abilitare o disabilitare separatamente le principali funzioni di sincronizzazione.

Eventi / Calendario

Abilitare questa funzione se gli appuntamenti e gli eventi devono essere mantenuti allineati tra vtenext ed Exchange.

È consigliato verificare anche il comportamento degli eventi ricorrenti e, con Microsoft 365, degli eventuali meeting online.

Contatti

Abilitare la sincronizzazione Contatti quando i contatti personali o aziendali devono essere disponibili anche in Exchange.

Per i Contatti è possibile scegliere quale utente vtenext deve essere utilizzato come riferimento di sincronizzazione.

La **mappatura dei campi** determina quali informazioni vengono effettivamente trasferite, ad esempio e-mail, telefono, indirizzo e altri dati.

Task / Attività

Abilitare questa funzione se le attività devono essere sincronizzate con le attività Microsoft / Exchange.

Con Microsoft 365 la cartella attività corrisponde a una lista To Do scelta dall'utente.

Aziende

La sincronizzazione Aziende permette di trasferire i dati aziendali secondo la mappatura configurata.

Anche per le Aziende è possibile scegliere un utente di riferimento per la sincronizzazione.

Utente specifico o "same as entity"

Per Contatti e Aziende la configurazione può prevedere:

- un **utente specifico**;
- **same as entity**, per mantenere il comportamento legato all'assegnatario del record.

La scelta deve essere coerente con il modo in cui l'azienda gestisce proprietà e condivisione. Scegliendo un utente specifico tutti record saranno sincronizzati su una casella predefinita. Questo può permettere poi a livello di exchange di creare liste condivise

Contatti e utenti inattivi

L'opzione relativa all'eliminazione dei Contatti per utenti inattivi deve essere attivata solo se questo comportamento è realmente desiderato.

Prima di abilitarla in un ambiente con Contatti condivisi, effettuare un test su un utente e su pochi record.

Regola pratica

Non abilitare una funzione solo perché disponibile. È preferibile sincronizzare soltanto i moduli realmente utilizzati e verificare prima la relativa mappatura.

Cambiare tipo di Exchange o modalità di connessione

Cambiare il tipo di Exchange su un connettore già in uso deve essere considerato una **migrazione della configurazione**.

Procedura delicata

Non cambiare il tipo di Exchange o la modalità di connessione direttamente in produzione senza pianificare l'intervento. Il cambio può richiedere una nuova autenticazione degli utenti, una nuova selezione delle cartelle e un nuovo allineamento.

Passare da Exchange Server a Microsoft 365, o viceversa

Quando il cambio porta da una modalità Exchange Server a **Office365**, oppure da Office365 a Exchange Server, vtenext mostra un messaggio di conferma.

Confermando il cambio, il connettore resetta lo stato di collegamento necessario alla sincronizzazione.

In pratica, dopo il salvataggio è necessario verificare nuovamente gli utenti perché possono dover:

- effettuare di nuovo l'accesso;
- reinserire o verificare le credenziali;
- scegliere nuovamente le cartelle;
- attendere un nuovo allineamento del connettore.

Le mappature dei campi e i record vtenext non vengono cancellati semplicemente perché si cambia provider.

Passare da Proxy vtenext ad App personalizzata

Riautorizzazione utenti

Passando da **Proxy vtenext** ad **App personalizzata**, o viceversa, le autorizzazioni Microsoft esistenti devono essere rifatte dagli utenti.

Procedura consigliata:

1. scegliere la nuova modalità;
2. compilare i dati dell'app, se necessari;
3. salvare e confermare l'avviso;
4. aprire ogni utente Exchange;
5. eseguire nuovamente **Connect**;
6. controllare le cartelle;
7. effettuare un test di sincronizzazione.

Quando fare il cambio

Effettuare il cambio in un momento controllato, evitando contemporaneamente:

- importazioni massive;
- cambi di mappatura;
- modifiche massive dei record;
- spostamenti di grandi quantità di elementi tra cartelle Exchange.

È preferibile completare prima il cambio del provider e verificare che la sincronizzazione sia stabile, quindi eseguire eventuali altre modifiche.

4. Configurazione degli utenti

Collegamento degli utenti, autenticazione Microsoft 365, credenziali Exchange e scelta delle cartelle.

4. Configurazione degli utenti

Collegare un utente Microsoft 365

Con Microsoft 365 l'utente collega il proprio account direttamente dal profilo vtenext.

Procedura

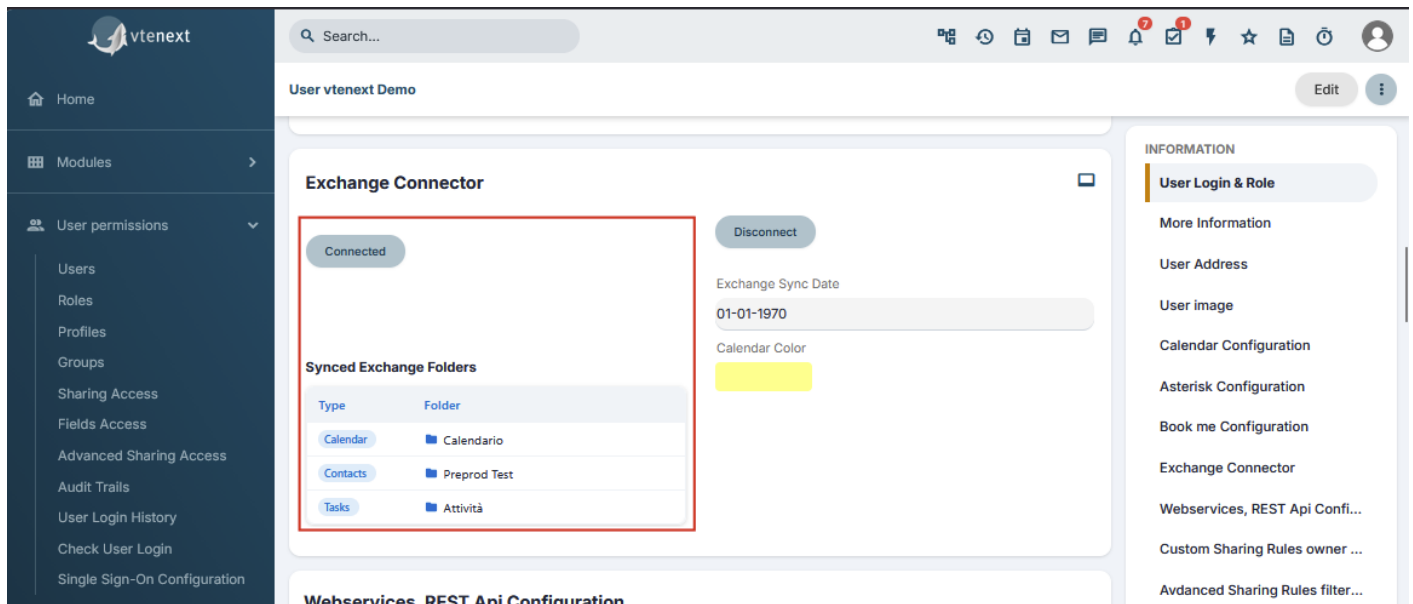
1. Aprire il profilo dell'utente.
2. Individuare la sezione Exchange.
3. Premere **Connect**.

The screenshot displays the vtenext user profile configuration interface. On the left is a dark sidebar with a menu containing: Home, Modules, User permissions (with sub-items: Users, Roles, Profiles, Groups, Sharing Access, Fields Access, Advanced Sharing Access, Audit Trails, User Login History, Check User Login, Single Sign-On Configuration), AI Tools (with sub-items: LLM, MCP Client, MCP Server, Agents, Assistant), and Business Process Manager (with sub-items: Process manager, REST Webservices, Mail Converter, External data import, Synchronizations). The main content area is titled 'User vtenext Demo2' and includes a search bar and a top navigation bar with various icons. The 'Exchange Connector' section is highlighted with a red box and contains a 'Connect to Exchange' button. Other sections visible include 'Share calendar with' (with input fields for 'admin (Administrator)' and 'demo@vtenext.ch (Demo vtenext)'), 'Asterisk Configuration' (with fields for 'Asterisk Extension' and 'Receive Incoming Calls' set to 'no'), 'Book me Configuration' (with fields for 'Enable Book me' set to 'no', 'Event duration' set to '30 minutes', 'Default in email composing' set to 'no', 'Event selection mode' set to 'Semiautomatic', 'Minimum time between events' set to '1 hour', and 'Book me url'), and 'Exchange Sync Date' set to '01-01-1970'. A right sidebar titled 'INFORMATION' lists various user-related settings like 'User Login & Role', 'User Address', 'User image', 'Calendar Configuration', 'Asterisk Configuration', 'Book me Configuration', 'Exchange Connector', 'Webservices, REST Api Conf', 'Custom Sharing Rules owner', 'Advanced Sharing Rules filter', 'Home Page Components', 'My Groups', 'Login History', 'Notification settings', and 'Linked applications'.

4. Accedere con l'account Microsoft corretto.
5. Confermare l'autorizzazione richiesta.

6. Tornare a vtenext.
7. Se richiesto, scegliere le cartelle da sincronizzare.
8. Salvare.

Quando il collegamento è completo e le cartelle sono configurate, il profilo mostra lo stato **Connected**.



Quale account utilizzare

Se non è configurata l'impersonation, è obbligatorio che l'indirizzo e-mail presente nel profilo vtenext corrisponda all'account Microsoft che deve essere collegato.

Attenzione

Non utilizzare due utenti vtenext con lo stesso indirizzo e-mail: può causare problemi di sincronizzazione e nella gestione degli inviti di calendario, in particolare con utenti esterni a vtenext o all'azienda.

Avviso quando l'accesso Microsoft scade

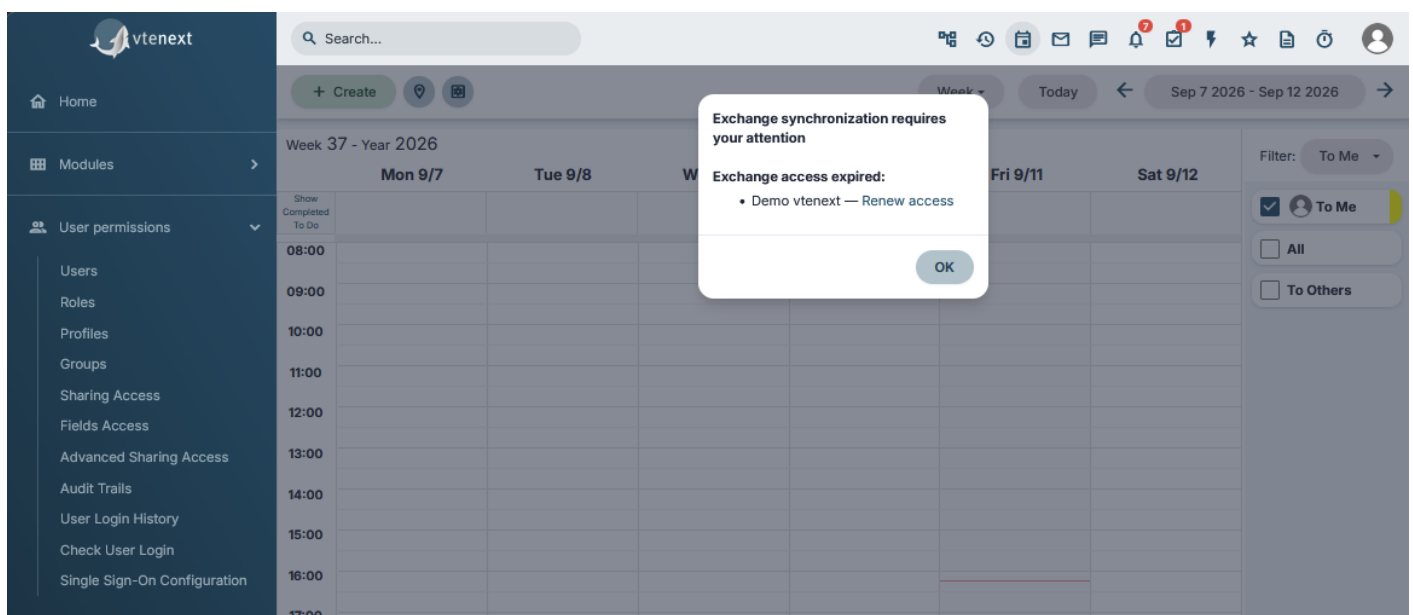
Nelle nuove versioni Exchange Connector controlla lo stato delle autorizzazioni Microsoft 365. Se uno o più account risultano disconnessi o l'accesso Microsoft è scaduto, nel **Calendario vtenext** viene mostrato un avviso popup.

Exchange synchronization requires your attention

L'avviso elenca gli account per i quali l'accesso Exchange è scaduto e rende disponibile il comando **Renew access**. L'utente deve rinnovare l'autorizzazione per ripristinare il normale collegamento con Microsoft 365.

Quando compare l'avviso:

1. individuare l'account indicato come **Exchange access expired**;
2. premere **Renew access**;
3. completare nuovamente il login Microsoft e l'autorizzazione;
4. tornare in vtenext e verificare che l'avviso non venga più mostrato;
5. eseguire un test di sincronizzazione se l'account è rimasto disconnesso per un periodo significativo.



Se compare ancora Connect o il rinnovo non riesce

Verificare che il login Microsoft venga completato fino al ritorno a vtenext, che la sessione vtenext non sia scaduta e che la configurazione Office365 sia corretta. Per i controlli completi vedere

[L'utente non riesce a collegarsi.](#)

Quando ripetere il collegamento

Ripetere **Connect** o **Renew access** quando l'autorizzazione Microsoft è scaduta o revocata, dopo un reset della configurazione Exchange oppure quando richiesto dal supporto. Se viene cambiata la modalità Proxy/App personalizzata, seguire invece la procedura descritta in [Cambiare tipo di Exchange o modalità di connessione](#).

Configurare un utente Exchange Server

Con Exchange Server l'utente viene configurato dal proprio profilo vtenext utilizzando le credenziali Exchange.

Dati da compilare

Verificare almeno:

- **Exchange Username;**
- **Exchange Password;**
- eventuale **Exchange Sync Date;**
- cartelle Exchange;
- eventuali opzioni **Is Resource** o **Impersonation**, se realmente utilizzate.

The screenshot displays the vtenext user management interface. On the left, a dark sidebar contains navigation links: Home, Modules, and User permissions (expanded to show Users, Roles, Profiles, Groups, Sharing Access, Fields Access, Advanced Sharing Access, and Audit Trails). The main content area is titled 'User vtenext Demo2' and features an 'Edit' button. The 'Exchange Connector' section is highlighted, containing the following fields: Username (text input), Password (password input with dots), Enable LDAP Sync (checkbox, currently checked and labeled 'yes'), Exchange Sync Date (date input, showing '01-01-1970'), and Calendar Color (color picker, currently green). A right-hand sidebar titled 'INFORMATION' lists several configuration categories: User Login & Role, More Information, User Address, User Image, Calendar Configuration, Asterisk Configuration, Book me Configuration, and Exchange Connector.

Test delle credenziali

Dopo avere inserito username e password, salvando le preferenze utente il connettore proverà ad effettuare il login nel server. se andrà a buon fine il profilo verrà salvato senza alcun problema, se invece le credenziali non sono corrette o ci sono altre problematiche il sistema lo segnalerà impedendo di salvare.

Se il test segnala che nome utente o password sono errati, correggere prima le credenziali. Non serve continuare a modificare cartelle o riavviare la sincronizzazione finché il login Exchange non funziona.

Scelta delle cartelle

Una volta verificato l'accesso, scegliere le cartelle da utilizzare per:

- Calendario;
- Attività;
- Contatti.

Il connettore può mostrare sia le cartelle principali sia eventuali cartelle personalizzate presenti nella mailbox.

Dopo il salvataggio

Eseguire un test semplice:

1. creare un evento in vtenext;
2. verificare che arrivi nella cartella calendario scelta;
3. modificarlo in Exchange;
4. verificare che la modifica torni in vtenext.

Ripetere poi il controllo per gli altri moduli abilitati.

Cambio password Exchange

Se l'utente cambia password sul server Exchange, aggiornare anche la password nel profilo vtenext.

Fino a quando la password non viene aggiornata, la sincronizzazione dell'utente può interrompersi.

Scegliere o cambiare le cartelle da sincronizzare

Per ogni utente il connettore utilizza una cartella specifica per ciascun tipo di dato.

Normalmente vengono scelte:

- una cartella **Calendario**;
- una cartella **Attività / Task**;
- una cartella **Contatti**.

Microsoft 365

Dopo il collegamento con **Connect**, vtenext mostra le cartelle disponibili nell'account Microsoft.

Per le Attività vengono mostrate le liste Microsoft To Do disponibili; la lista **Flagged Emails** non viene utilizzata come cartella di sincronizzazione.

Per i Contatti è disponibile anche la cartella principale dei Contatti.

Exchange Server

Con Exchange Server vengono mostrate le cartelle principali e, quando disponibili, le cartelle personalizzate della mailbox.

Select the Calendar folder

Calendar

Festività in Svizzera

Compleanni

Create Folder Calendar

Create Folder

Next →

Select the Task folder

Attività

Create Folder To Dos

Create Folder

← Back

Next →

E Select the folders to synchronize

1

2

3

Select the Calendar folder

Select the Task folder

Select the Contacts folder

Select the Contacts folder

Warning: if contact synchronization is enabled, select a folder other than the main one to avoid importing potentially private contacts into the CRM.

Contacts

Preprod Test

Rubrica vte

Rubrica vtenext

Create Folder Contacts

Create Folder

← Back

Save ✓

Quale cartella scegliere

Scegliere una cartella dedicata e facilmente riconoscibile quando si vuole separare i dati gestiti da vtenext dagli altri dati personali dell'utente.

Se invece il processo aziendale prevede l'uso della cartella principale, selezionarla consapevolmente sapendo che le modifiche effettuate lì possono essere sincronizzate con vtenext.

Attenzione — Creazione Cartelle

Le cartelle di sincronizzazione di un utente posso essere create anche direttamente dall'interfaccia di selezione

Cambiare una cartella già utilizzata

Attenzione — procedura delicata

Le cartelle di sincronizzazione di un utente già operativo **non devono essere cambiate direttamente**. La modifica richiede l'intervento dell'amministratore e deve essere preventivamente concordata e pianificata con il proprio vendor o partner vtenext.

Quando una cartella è già stata utilizzata per la sincronizzazione, vtenext ed Exchange hanno memorizzato le corrispondenze tra le entità sincronizzate. Cambiare semplicemente la cartella può quindi causare conflitti, duplicazioni o comportamenti non corretti sui record già sincronizzati, ad esempio Contatti, Eventi e Attività.

La procedura deve essere pianificata e prevede, in linea generale:

1. identificare gli utenti e le cartelle interessate;
2. concordare l'intervento con il proprio vendor o partner vtenext;
3. interrompere o controllare la sincronizzazione durante l'intervento;
4. **eliminare le informazioni relative ai record precedentemente sincronizzati con Exchange**, secondo la procedura prevista dall'amministratore;
5. selezionare le nuove cartelle di sincronizzazione;
6. riavviare la sincronizzazione in modo controllato;
7. verificare il risultato con record di test prima di considerare conclusa l'operazione.

Non procedere autonomamente

Su un'installazione in produzione non cambiare le cartelle e non eliminare record o riferimenti di sincronizzazione senza una procedura concordata. L'operazione deve essere valutata caso per caso per evitare perdita di associazioni, duplicazioni o conflitti tra vtenext ed Exchange.

Utenti Resource e Impersonation

Le opzioni **Is Resource** e **Impersonation** servono solo in configurazioni particolari e non devono essere abilitate per tutti gli utenti.

Is Resource

Utilizzare **Is Resource** quando il profilo vtenext rappresenta una risorsa Exchange, ad esempio una mailbox o un calendario dedicato a una sala, un'attrezzatura o un'altra risorsa aziendale.

Se l'utente rappresenta una normale persona con la propria mailbox, normalmente questa opzione non è necessaria.

Impersonation

Utilizzare **Impersonation** quando il collegamento Exchange è stato predisposto per permettere a un account di operare sulla mailbox di un altro utente o di una risorsa.

Questa funzione richiede che i relativi permessi siano già configurati in Microsoft/Exchange. Abilitare la casella in vtenext non crea automaticamente tali permessi.

Prima di utilizzare queste opzioni

Verificare con l'amministratore Microsoft/Exchange:

- quale mailbox deve essere sincronizzata;
- quale account deve effettuare l'accesso;
- se sono già presenti i permessi necessari;
- quali cartelle devono essere utilizzate.

Se non esiste una configurazione specifica di questo tipo, utilizzare il normale collegamento un utente vtenext ↔ una mailbox Exchange.

5. Mappatura dei campi

Come leggere e modificare la mappatura tra vtenext ed Exchange e cosa accade dopo una modifica.

Visualizzare la mappatura dei campi

La mappatura stabilisce **quale campo Exchange corrisponde a quale campo vtenext**.

Per esempio, il campo e-mail di Exchange può essere collegato al campo E-mail del Contatto vtenext, il telefono business al telefono aziendale e così via.

Dove si trova

Aprire **Impostazioni > Exchange Field Mapping**.

La pagina permette di scegliere il modulo e mostra per ogni riga:

- il campo Exchange;
- il campo vtenext associato.

Exchange Field Mapping
Exchange Field Mapping Settings — Version 26.4.0

Contact

Exchange Field Mapping — Contact

#	FIELD NAME (EXCHANGE)	FIELD LABEL
1	Surname	Last Name
2	GivenName	First Name
3	BUSINESS_PHONE	Office Phone
4	Department	Department
5	AssistantName	Assistant
6	JobTitle	Title
7	Birthday	Date of birth
8	Description	Description
9	Street (BUSINESS)	Mailing Street
10	City (BUSINESS)	Mailing City
11	State (BUSINESS)	Mailing State
12	PostalCode (BUSINESS)	Mailing Postal Code
13	CountryOrRegion (BUSINESS)	Mailing Country
14	Street (OTHER)	Other Street
15	City (OTHER)	Other City
16	State (OTHER)	Other State
17	PostalCode (OTHER)	Other Postal Code
18	CountryOrRegion (OTHER)	Other Country
19	Ex3A45	Salutation
20	EMAIL_ADDRESS_1	Email
21	MOBILE_PHONE	Mobile
22	OTHER_PHONE	Other Phone
23	HOME_PHONE	Home Phone

Moduli disponibili

La configurazione contiene mappature per:

- Contatti;
- Aziende;
- Calendario / Eventi;
- Task.

Nella normale interfaccia della versione 24.08 la modifica personalizzata è disponibile per **Contatti** e **Aziende**. Le mappature di Calendario e Task sono visualizzabili ma non vengono modificate con lo stesso pulsante di editing.

Campi bloccati

Alcune righe sono definite come obbligatorie o strutturali e vengono mostrate come **locked**.

Questi campi non possono essere modificati dalla pagina di mappatura.

Prima di modificare

Prima di premere **Modifica** è consigliato:

1. annotare o acquisire uno screenshot della mappatura attuale;
2. verificare se il modulo è già in uso da molti utenti;
3. identificare quali campi sono realmente necessari;
4. leggere la pagina **Cosa succede quando si cambia una mappatura**.

Una modifica della mappatura non è solo una modifica grafica: può provocare una nuova sincronizzazione dei record interessati.

Modificare una mappatura

La modifica della mappatura è disponibile per **Contatti** e **Aziende**.

Prima di iniziare

Salvare uno screenshot della mappatura attuale e verificare la pagina **Cosa succede quando si cambia una mappatura**.

Procedura

1. Aprire **Impostazioni > Exchange Field Mapping**.
2. Selezionare **Contatti** oppure **Aziende**.
3. Premere **Modifica**.
4. Per ogni riga scegliere il campo Exchange e il campo vtenext corrispondente.
5. Se serve una nuova associazione, utilizzare **Aggiungi mappatura**.
6. Controllare tutte le righe.
7. Premere **Salva** e confermare l'avviso.

The screenshot displays the 'Editing Field Mapping — Account' page in the vtenext application. The page title is 'Exchange Field Mapping Settings — Version 26.4.0'. The interface features a sidebar on the left with navigation links: Home, Modules, User permissions (Users, Roles, Profiles, Groups, Sharing Access, Fields Access, Advanced Sharing Access, Audit Trails, User Login History, Check User Login, Single Sign-On Configuration), AI Tools (LLM, MCP Client, MCP Server, Agents, Assistant), and Business Process Manager (Process manager, REST Webservices, Mail Converter, External data import, Synchronizations). The main content area is titled 'Exchange Field Mapping' and contains a table with 17 rows. The table has three columns: '#', 'FIELD NAME (EXCHANGE)', and 'FIELD LABEL (VTE)'. The rows are as follows:

#	FIELD NAME (EXCHANGE)	FIELD LABEL (VTE)
1	CompanyName	Account Name
2	EMAIL_ADDRESS_1	Email
3	BUSINESS_PHONE	Phone
4	Description	Description
5	Street (BUSINESS)	Billing Address
6	City (BUSINESS)	Billing City
7	State (BUSINESS)	Billing State
8	PostalCode (BUSINESS)	Billing Code
9	CountryOrRegion (BUSINESS)	Billing Country
10	Street (OTHER)	Shipping Address
11	--None--	Shipping City
12	--None--	Shipping State
13	Surname	Shipping Code
14	GivenName	Shipping Country
15	EMAIL_ADDRESS_1	Other Phone
16	BUSINESS_PHONE	Fax
17	MOBILE_PHONE	--None--

At the bottom of the table, there are buttons for '+ Add Mapping', 'Save', and 'Cancel'. The sidebar also includes a search bar and a 'Collapse' button.

Regole applicate dalla pagina

Tipi di campo compatibili

Un campo Exchange può essere associato soltanto a campi vtenext di tipo compatibile.

Un campo non può essere usato due volte

Lo stesso campo Exchange o vtenext non può essere riutilizzato in due associazioni diverse.

Campo e-mail obbligatorio

Per Contatti e Aziende deve essere presente una corrispondenza per il campo Exchange **E-mail principale** (`EMAIL_ADDRESS_1`). Se manca, il salvataggio viene bloccato.

Campi locked

Le righe contrassegnate come bloccate non possono essere modificate.

Usare --None--

Quando una coppia di campi non deve essere sincronizzata, è possibile lasciarla su **--None--**.

Prima di premere Salva

Operazione con impatto sui dati sincronizzati

Il pulsante **Salva** non modifica soltanto la configurazione: per Contatti e Aziende può avviare una ricostruzione della sincronizzazione Exchange. Leggere la pagina successiva prima di procedere in produzione.

Cosa succede quando si cambia una mappatura

Cambiare e salvare la mappatura di **Contatti** o **Aziende** ha un effetto operativo importante.

Operazione critica

La modifica della mappatura deve essere considerata una **ricostruzione della sincronizzazione**, non una semplice modifica di configurazione.

Effetto del salvataggio

Quando il modulo è attivo e la nuova mappatura viene salvata, il connettore non si limita ad applicarla ai record futuri.

Per gli utenti Exchange abilitati, il connettore procede a **rimuovere da Exchange le copie dei Contatti o delle Aziende già sincronizzate e a ripubblicarle da vtenext utilizzando la nuova mappatura**.

I record originali in vtenext non vengono cancellati dalla modifica della mappatura: la ricostruzione riguarda le copie sincronizzate su Exchange.

Cosa può notare l'utente

Durante questa operazione è possibile che:

- i record interessati scompaiano temporaneamente da Exchange;
- vengano poi ricreati con i nuovi campi;
- la risincronizzazione richieda tempo se i record o gli utenti sono numerosi;
- gli identificativi Exchange delle copie ricreate cambino;
- eventuali modifiche contemporanee rendano più difficile capire quale versione del dato sia corretta.

Procedura consigliata in produzione

Pianificare prima di salvare

Eseguire la modifica in un momento controllato, preferibilmente dopo un test, e conservare uno screenshot della mappatura precedente.

Prima di modificare la mappatura:

1. salvare uno screenshot della configurazione attuale;
2. verificare che non siano in corso importazioni o modifiche massive;
3. scegliere un momento con poca attività degli utenti;
4. se possibile, provare prima la nuova mappatura in un ambiente di test;
5. verificare che l'e-mail principale sia correttamente mappata;
6. salvare la nuova configurazione;
7. lasciare completare la risincronizzazione;
8. controllare alcuni record campione su vtenext e su Exchange.

Se si cambia un solo campo

Anche una modifica apparentemente piccola viene salvata come nuova configurazione del modulo. Non bisogna quindi presumere che venga aggiornato soltanto quel singolo campo sui record esistenti.

Se qualcosa non è corretto dopo il cambio

Non continuare a cambiare la mappatura

Attendere il completamento della risincronizzazione e verificare prima la configurazione salvata, il collegamento degli utenti e alcuni record campione.

Esempi di mappatura consigliata

La configurazione iniziale contiene già una serie di associazioni utili. Prima di personalizzarle è consigliato partire da queste e modificare soltanto ciò che serve realmente al processo aziendale.

Esempio Contatti

Tra le associazioni predefinite più comuni troviamo:

Exchange	vtenext
Cognome	Cognome
Nome	Nome
E-mail principale	E-mail
Telefono business	Telefono
Cellulare	Cellulare
Telefono casa	Telefono casa
Fax business	Fax
Reparto	Reparto
Qualifica	Titolo
Compleanno	Data di nascita
Indirizzo business	Indirizzo di spedizione principale
Altro indirizzo	Altro indirizzo

Il campo **E-mail principale** deve rimanere associato a un campo e-mail vtenext valido per poter salvare la mappatura.

Esempio Aziende

Tra le associazioni predefinite più comuni troviamo:

Exchange	vtenext
Nome azienda	Nome Azienda
E-mail principale	E-mail
Telefono business	Telefono
Descrizione	Descrizione
Indirizzo business	Indirizzo fatturazione
Altro indirizzo	Indirizzo spedizione

Il **Nome Azienda** è una delle associazioni strutturali e non va modificato come una normale riga libera.

Quando aggiungere un campo personalizzato

Aggiungere una nuova associazione solo se:

- il dato è realmente utilizzato dagli utenti;
- il campo vtenext ha un tipo compatibile;
- il dato deve essere visibile anche in Exchange;
- è chiaro quale sistema deve essere considerato la fonte corretta del dato.

Evitare mappature eccessive

Sincronizzare molti campi non utilizzati rende più difficile capire perché un valore è cambiato.

È preferibile una mappatura più semplice e chiara, composta dai dati realmente necessari al processo.

6. Uso quotidiano del connettore

Come si comporta la sincronizzazione durante l'uso normale e cosa aspettarsi per eventi, attività, contatti e aziende.

Come avviene la sincronizzazione

Dopo la configurazione, il connettore lavora automaticamente in background e può mantenere allineati i dati nei due sensi.

Sincronizzazione nei due sensi

Quando una funzione è abilitata, il connettore può gestire modifiche da **vtenext verso Exchange** e da **Exchange verso vtenext**. Il comportamento effettivo dipende dal modulo abilitato, dalla cartella scelta e dalla mappatura configurata.

Come vengono ricevute le modifiche

Il meccanismo cambia tra Exchange Server/EWS e Microsoft 365/Graph. I requisiti di rete e la differenza tra streaming EWS e notifiche push Graph sono descritti nella pagina [Aprire e configurare Exchange Connector](#).

Per i requisiti specifici vedere anche [Configurare Microsoft 365](#) oppure [Configurare Exchange Server](#).

La sincronizzazione non è sempre immediata

Normalmente le modifiche vengono recepite rapidamente, ma possono esserci alcuni minuti di differenza tra un sistema e l'altro. Il connettore esegue anche controlli periodici per recuperare

modifiche che non sono state elaborate al primo tentativo.

Se una modifica non compare immediatamente, attendere il normale ciclo di sincronizzazione prima di ripetere la stessa operazione più volte.

Primo collegamento di un utente

Dopo avere collegato un nuovo utente o dopo una migrazione, il primo allineamento può richiedere più tempo. La durata dipende dal numero di record e utenti, dalla presenza di eventi ricorrenti e dalla velocità della connessione con Microsoft/Exchange.

Evitare modifiche massive durante il primo allineamento

Durante il primo ciclo evitare importazioni massive, cambi di mappatura, modifiche massive degli assegnatari o spostamenti di grandi quantità di elementi tra cartelle Exchange. Prima verificare che la sincronizzazione normale sia stabile.

Come verificare che funzioni

Utilizzare un record di prova facilmente identificabile:

1. crearlo in vtenext;
2. verificare che compaia in Exchange;
3. modificarlo in Exchange;
4. verificare il ritorno della modifica in vtenext.

Questo test è più affidabile che controllare un record storico di cui non si conoscono tutte le modifiche precedenti.

Eventi, ricorrenze e riunioni online

La sincronizzazione Calendario mantiene allineati gli eventi tra vtenext ed Exchange quando la funzione Eventi è attiva.

Creazione e modifica

Un evento creato o modificato in vtenext viene inviato al calendario Exchange dell'utente.

Allo stesso modo, una modifica effettuata nell'evento Exchange può essere riportata in vtenext.

Per i test è consigliato utilizzare eventi con oggetto facilmente riconoscibile, ad esempio `TEST EXCHANGE - NON USARE`.

Cancellazioni

Le cancellazioni vengono gestite dal connettore, ma prima di verificare questo comportamento in produzione è consigliato fare un test con un evento creato appositamente.

Non utilizzare un appuntamento reale come primo test di cancellazione.

Eventi ricorrenti

Il connettore gestisce anche gli eventi ricorrenti.

Per le serie senza una data di fine, vtenext mantiene progressivamente le occorrenze future necessarie alla sincronizzazione.

Dopo una migrazione o una modifica importante, testare almeno:

- una serie settimanale;

- una modifica alla serie;
- una modifica a una singola occorrenza, se questo caso viene utilizzato dagli utenti.

Microsoft 365 e riunioni Microsoft Teams

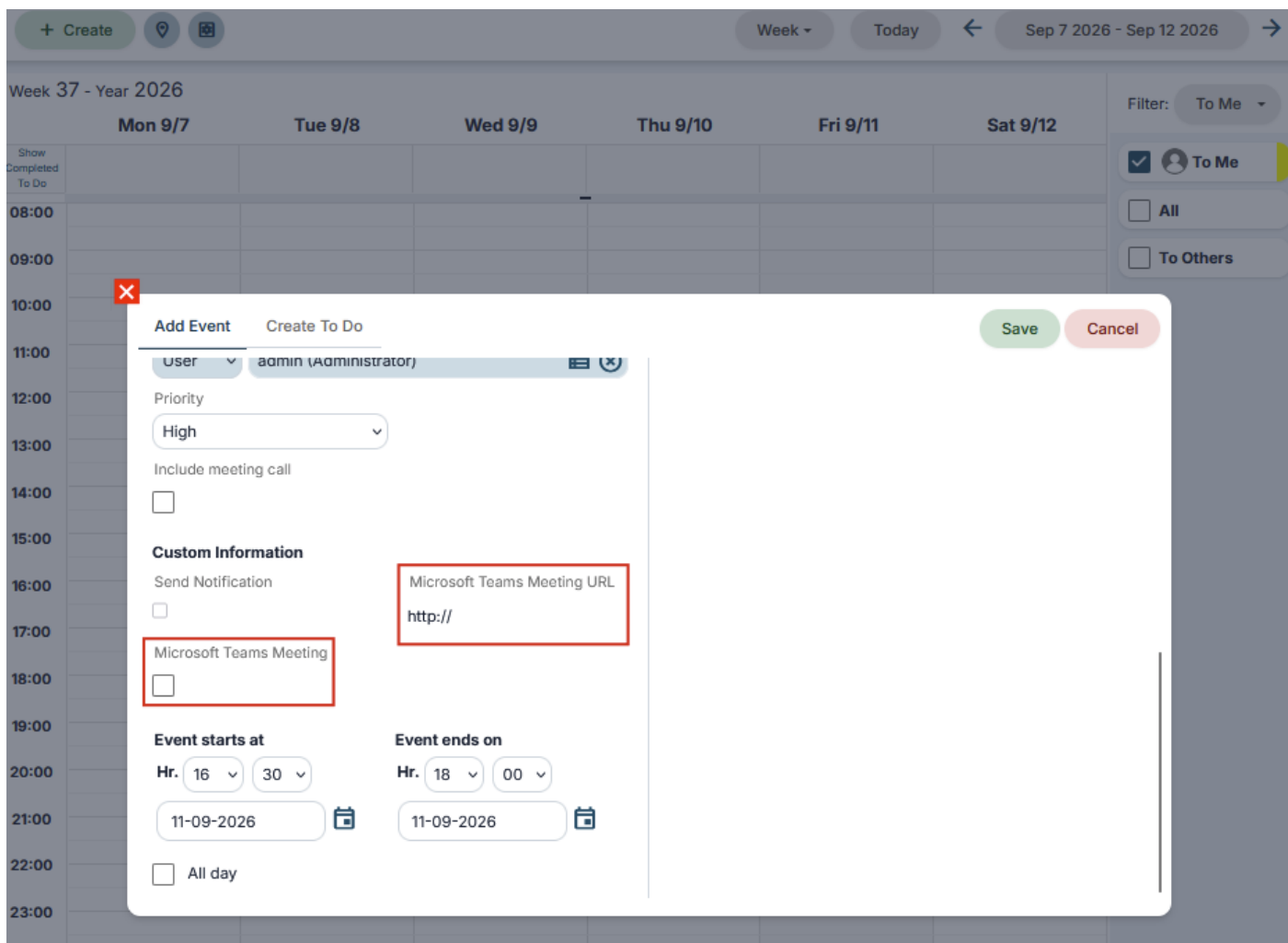
Solo Microsoft 365

Nelle nuove versioni di Exchange Connector, quando il connettore è configurato con **Microsoft 365 / Exchange Online**, è possibile creare e gestire una riunione online Microsoft Teams e utilizzare il relativo link Teams direttamente nell'evento sincronizzato.

La funzionalità è disponibile con Microsoft 365 tramite Microsoft Graph. **Non è disponibile con Exchange Server on-premise tramite EWS.**

Quando il processo aziendale utilizza Microsoft Teams, verificare che:

- l'evento venga creato correttamente;
- il link Teams venga generato e sia disponibile dove previsto;
- una modifica dell'evento non elimini il collegamento alla riunione.



Se un evento sembra duplicato

Prima di cancellare manualmente uno dei due eventi verificare:

1. se l'utente è stato ricollegato di recente;
2. se sono state cambiate le cartelle;
3. se è appena avvenuta una migrazione EWS → Graph;
4. se sono state eseguite importazioni o modifiche massive.

Evitare di continuare a creare nuovi eventi di prova finché non è stata identificata la causa.

Attività, Contatti e Aziende

Oltre al Calendario, il connettore può sincronizzare Attività, Contatti e Aziende quando le relative funzioni sono abilitate.

Attività / Task

Le Attività vengono sincronizzate con la cartella scelta dall'utente; con Microsoft 365 corrisponde a una lista Microsoft To Do. Durante i test verificare oggetto, scadenza, stato e modifiche nei due sensi.

Contatti e Aziende

I campi trasferiti dipendono dalla mappatura configurata. Per conoscere e modificare le associazioni vedere [Visualizzare la mappatura dei campi](#) ed [Esempi di mappatura consigliata](#).

Se un campo non è presente nella mappatura, non deve essere considerato automaticamente sincronizzato.

Assegnatario e utente di sincronizzazione

Per Contatti e Aziende l'amministratore può configurare un utente specifico oppure il comportamento **same as entity**. Se un record non viene sincronizzato con l'utente atteso, verificare questa impostazione e l'assegnatario del record.

Dopo una modifica della mappatura

Il salvataggio di una nuova mappatura può avere effetti sui record già sincronizzati. Prima di intervenire in produzione leggere [Cosa succede quando si cambia una mappatura](#).

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

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”.