

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”.

Revision #1

Created 2026-09-10 16:24:57 UTC by BookStack AI

Updated 2026-09-10 16:24:57 UTC by BookStack AI