



# Exchange Box - Manuale





## **Indice**

Premessa .....	3
Installazione .....	4
Configurazione .....	8
Toolbar Outlook .....	22
Disinstallazione .....	23
Risoluzione dei Problemi.....	24



## Premessa

Scopo del presente documento è quello di illustrare le modalità di utilizzo della nuova versione del Connettore per Outlook.

Il Connettore per Outlook è un software che viene installato sul proprio PC, e permette di accedere tramite il proprio mail client (Outlook) a tutte le risorse disponibili sul server di posta:

- Mail
- Contatti
- Calendari
- Attività

Di seguito elencate le versioni Outlook compatibili con il connettore TWT

- Outlook 2007
- Outlook 2010
- Outlook 2013
- Outlook 2016

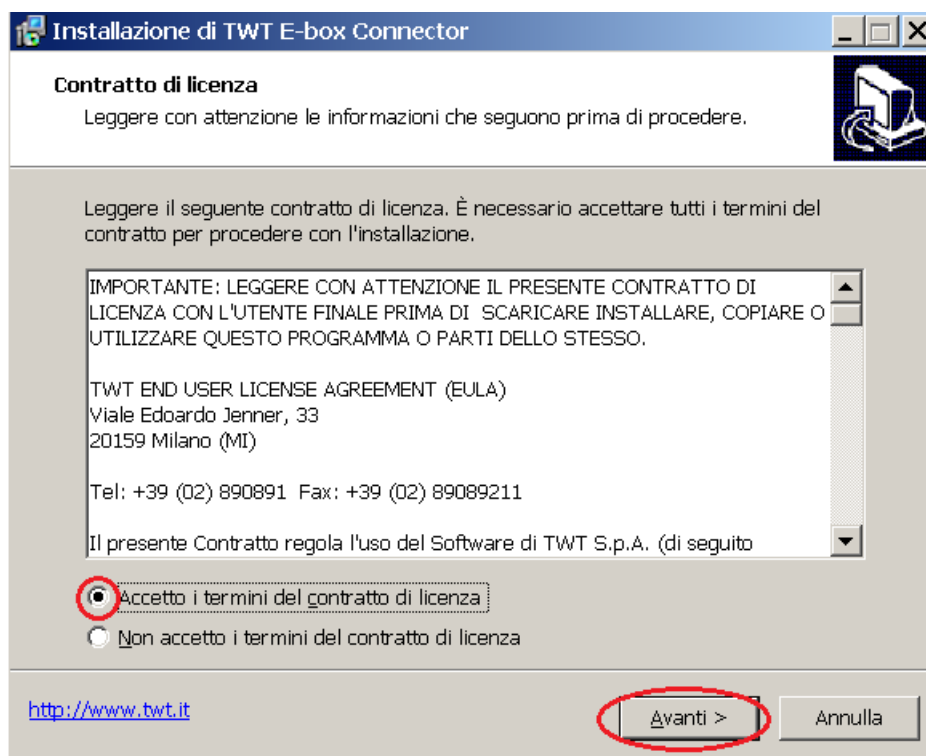


## Installazione Connettore TWT

Il software di installazione del nuovo Connettore per Outlook è disponibile per il download al seguente indirizzo: <https://www.twt.it/area-clienti/area-clienti-aziende/e-box-connector/>  
Assicurarsi di scaricare la versione compatibile con il proprio Outlook (32/64 bit).

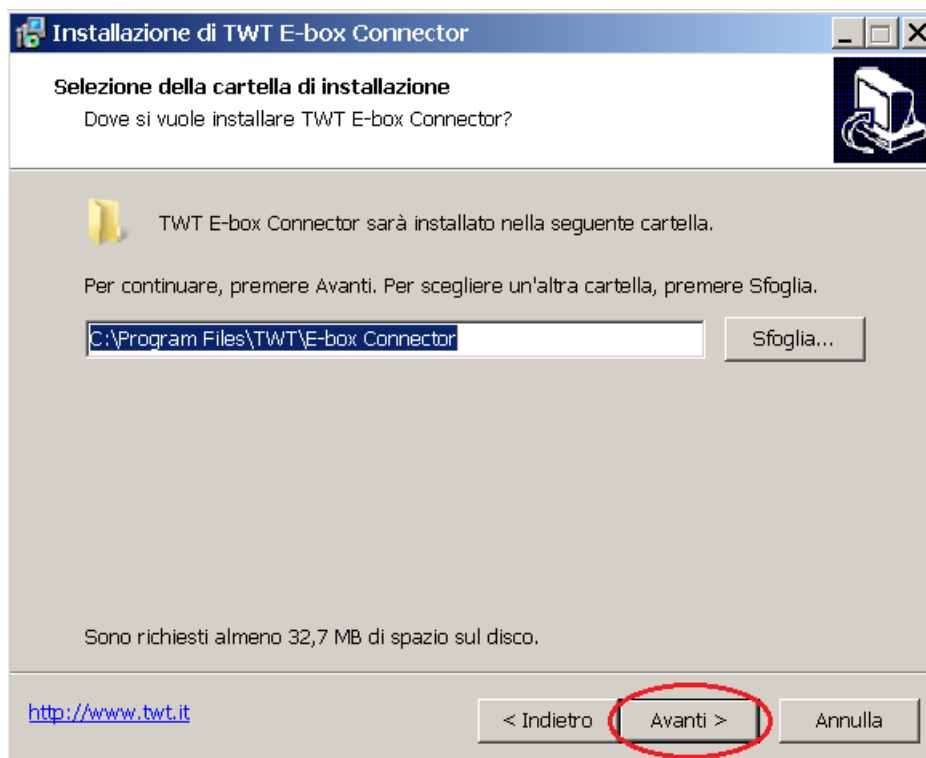
All'interno dell'archivio è presente un eseguibile (.exe), estrarlo dall'archivio ed eseguirlo per iniziare l'installazione.

La schermata che si presenterà sarà simile alla seguente:

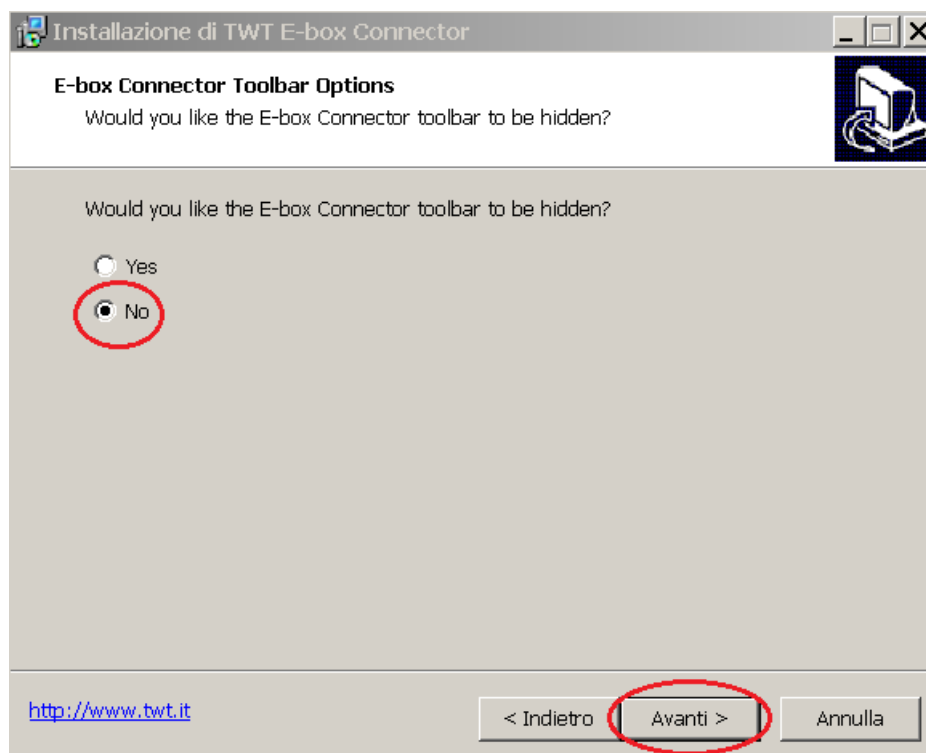


Selezioniamo la casella alla voce “Accetto i termini del contratto di licenza” (leggere le informazioni contenute al suo interno) e clicchiamo su “Avanti”.

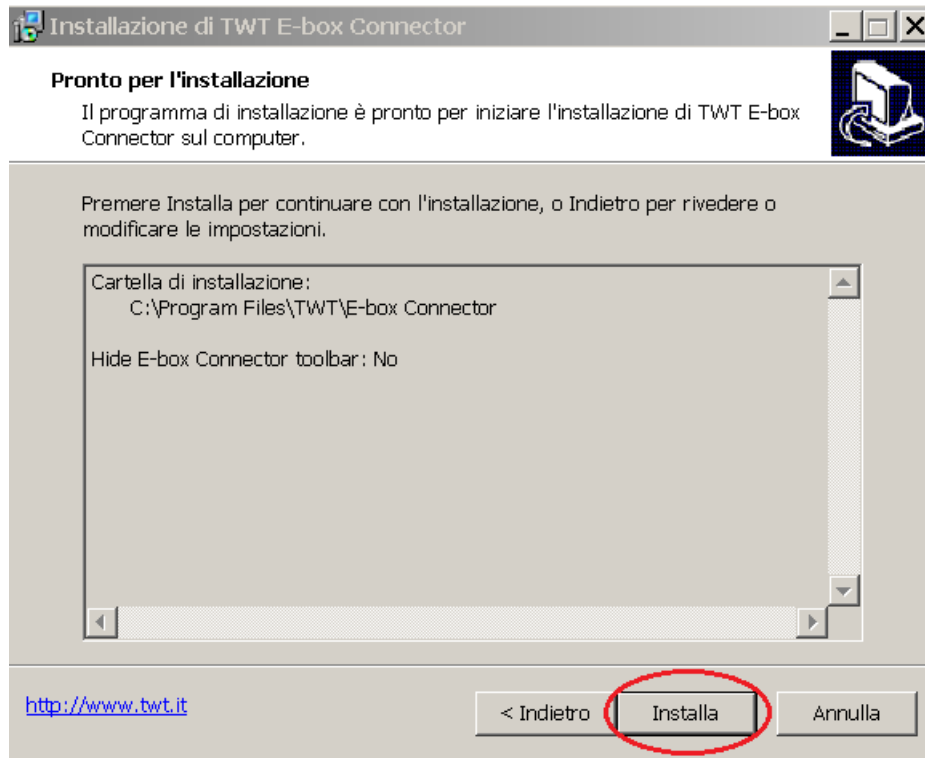
La schermata seguente ci mostra dove il connettore verrà installato (possiamo cambiare la destinazione del file agendo sul tasto browse) e ci informa dello spazio libero minimo richiesto.



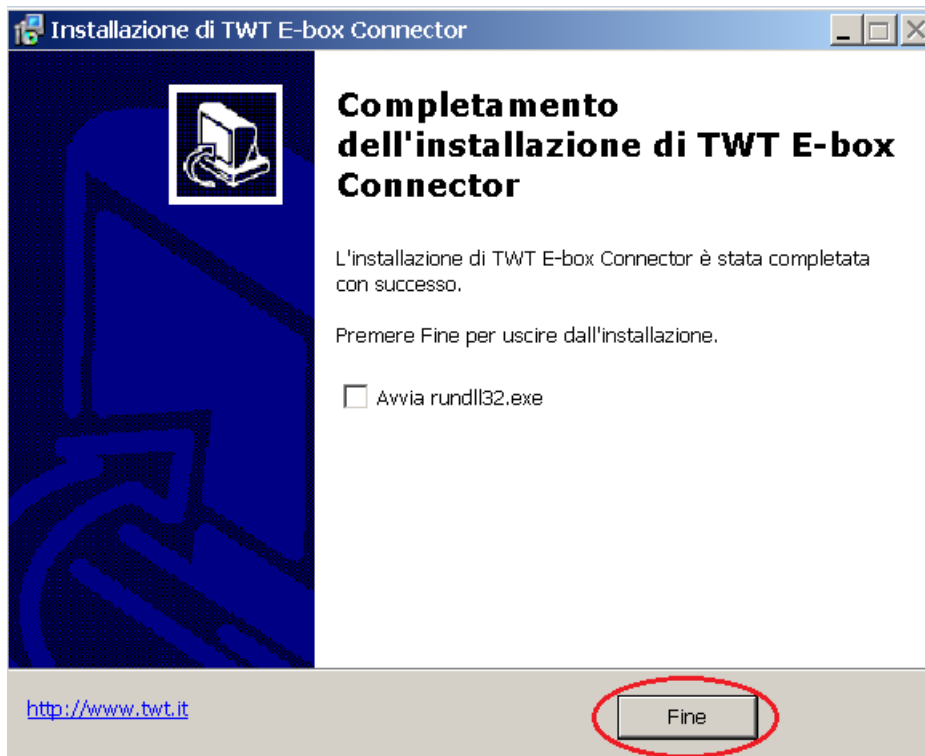
Clicchiamo ora sul tasto “Avanti”



Selezioniamo ora la casella “No” e successivamente clicchiamo sul tasto “Avanti”. Se si seleziona “Si”, non sarà possibile accedere, dall’interfaccia di Outlook, al menù di configurazione del connettore.



Clicchiamo ora sul tasto "Installa"



Clicchiamo ora sul tasto "Fine" senza selezionare la casella "Avvia rundll32.exe"

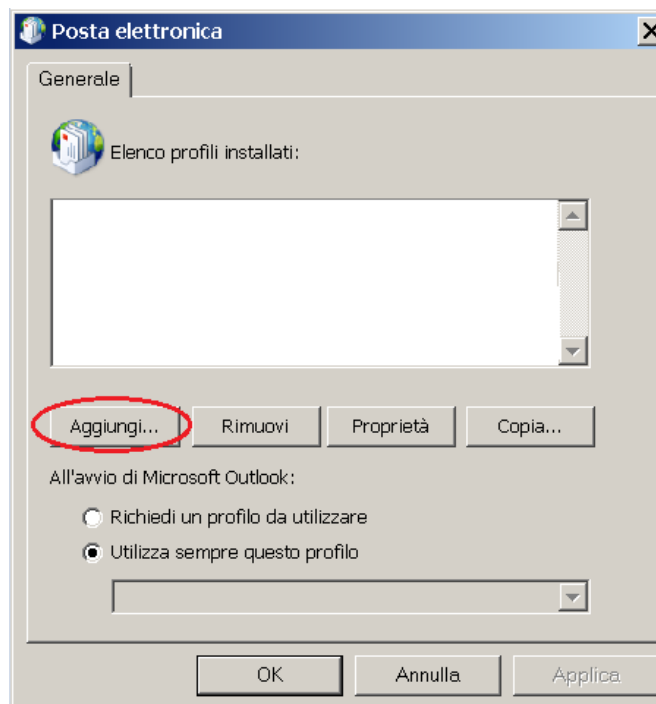


## Configurazione

Si consiglia di effettuare la prima configurazione del Connettore per Outlook dal pannello di controllo del sistema operativo, senza aver avviato Outlook.

Le successive configurazioni/modifiche potranno essere effettuate direttamente dalla toolbar all'interno di Outlook.

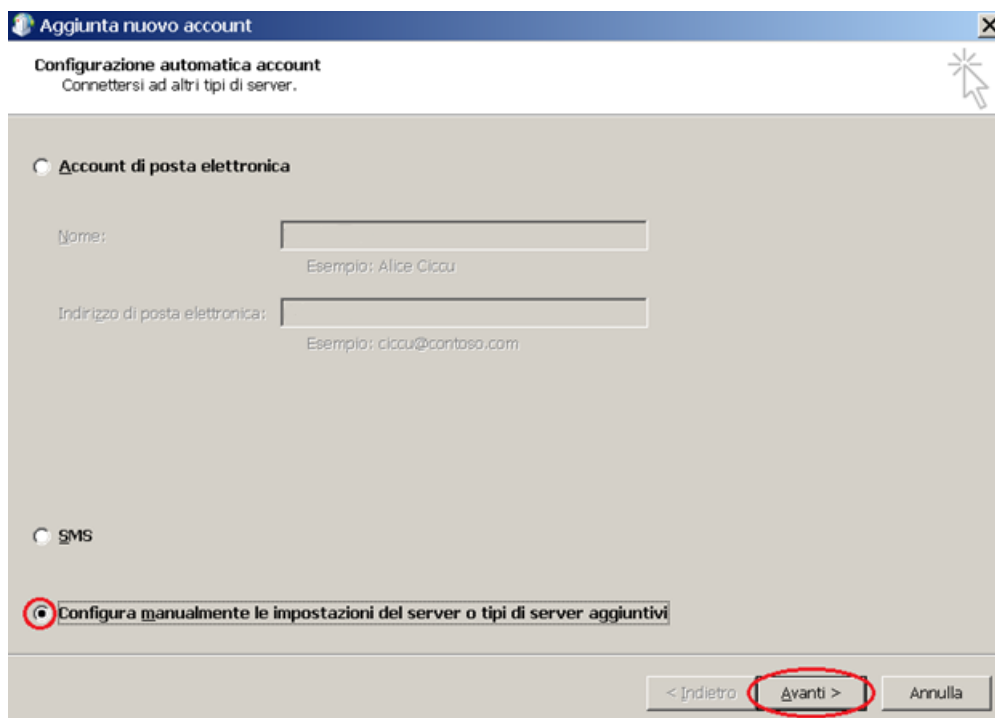
Da Pannello di Controllo di windows, selezionare la voce "Posta Elettronica".



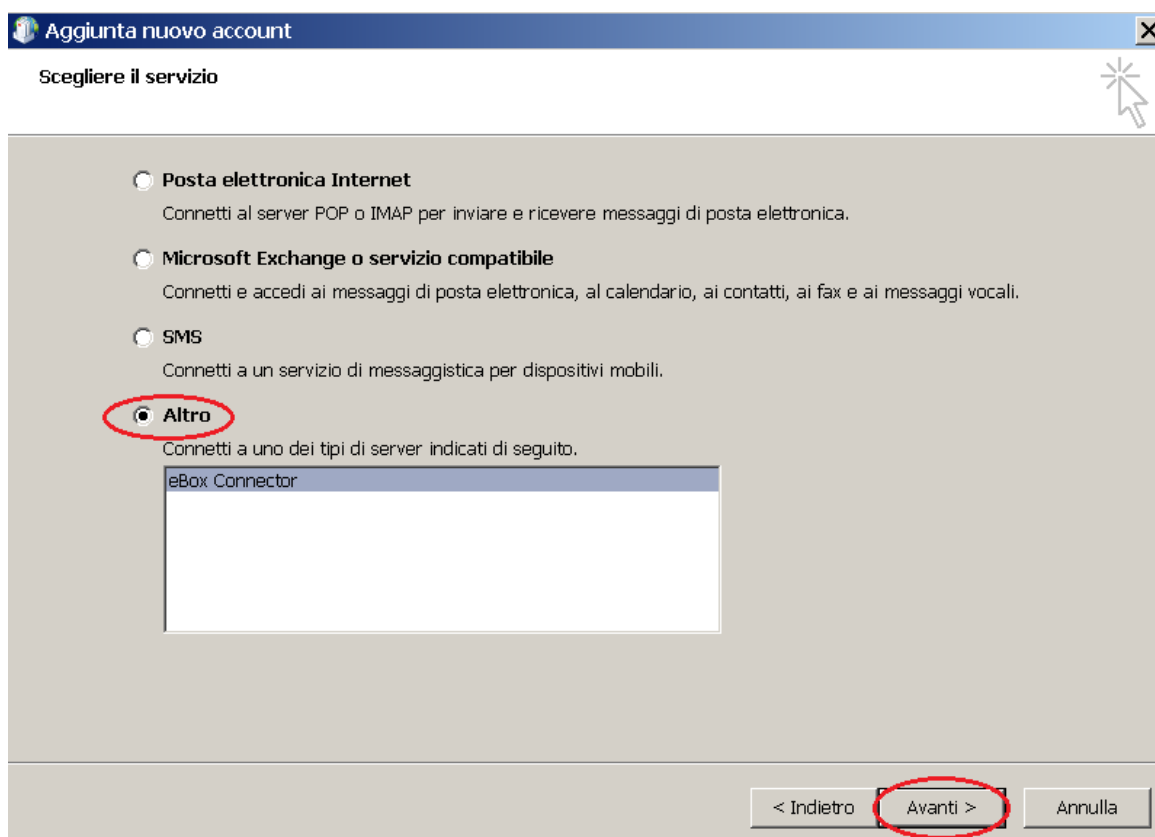
Clicchiamo sulla voce "Aggiungi"



Inseriamo il nome del nuovo profilo che vogliamo creare (a propria discrezione) e clicchiamo su ok



Selezioniamo la casella “configura manualmente le impostazioni del server o tipi di server aggiuntivi” e clicchiamo su “Avanti”



Spuntiamo la casella “Altro”, selezioniamo “eBox Connector” e successivamente clicchiamo su “Avanti”

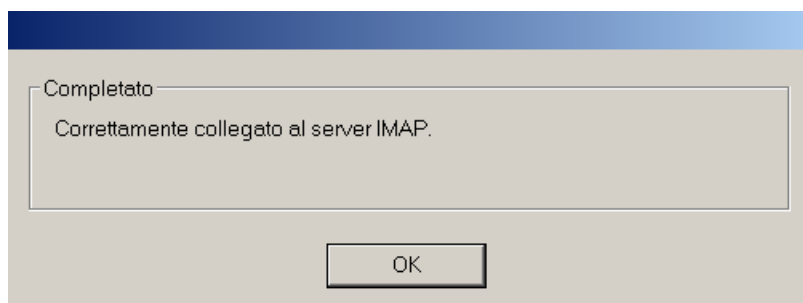




Compilare i campi proposti:

- Your Nome: inserire il proprio nome (come si desidera venga visualizzato dal destinatario alla ricezione di una mail)
- Indirizzo di Posta: inserire il proprio indirizzo e-mail
- Posta in arrivo (IMAP): twtnetmail.twtnet.it
- Posta in uscita (SMTP): twtnetmail.twtnet.it
- Nome utente: inserire il proprio indirizzo email completo di dominio
- Password: inserire la propria password
- Inserire la spunta sulla voce "Ricorda la password"

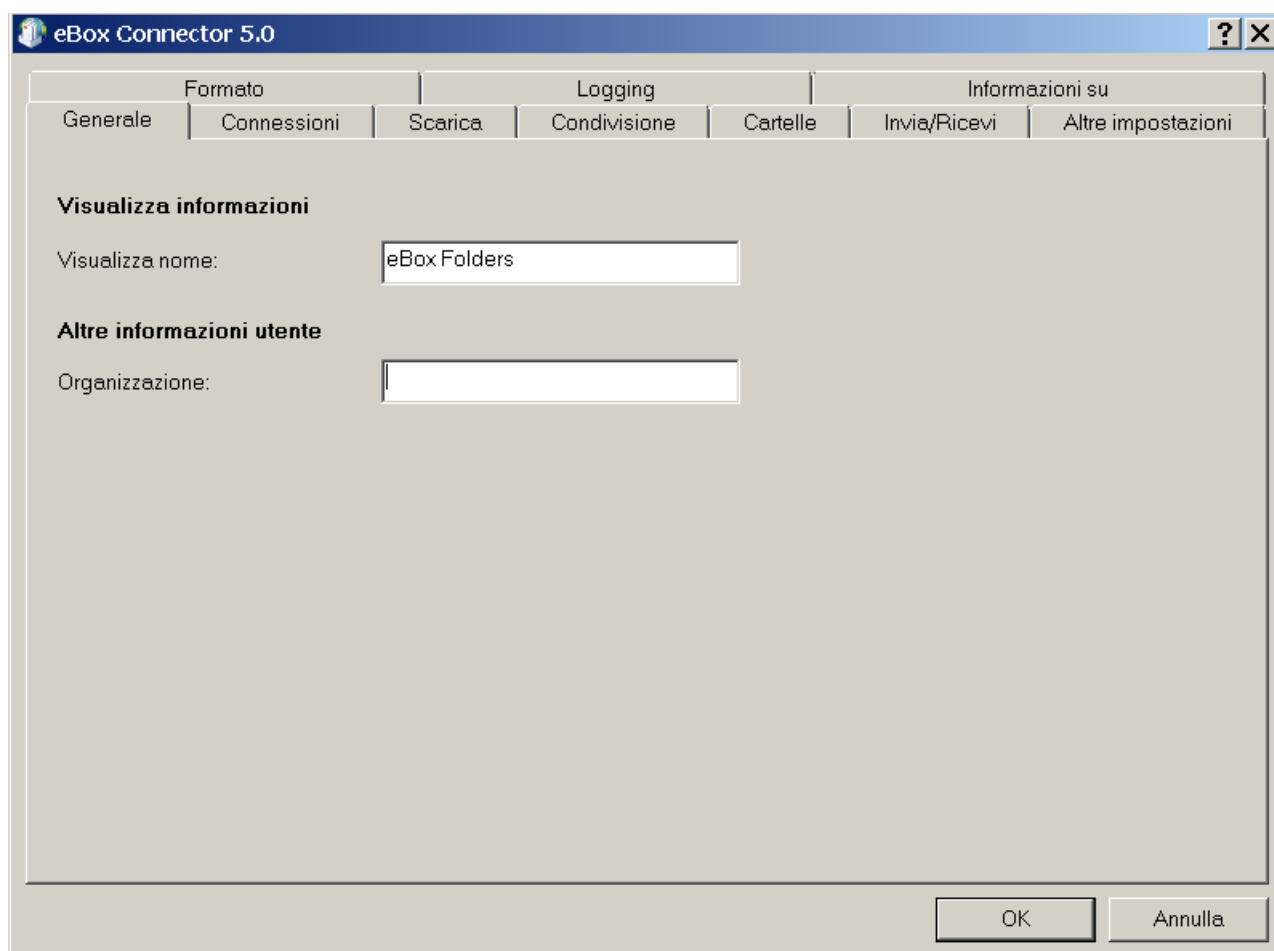
Clicchiamo quindi sul tasto "Test delle impostazioni dell'account"





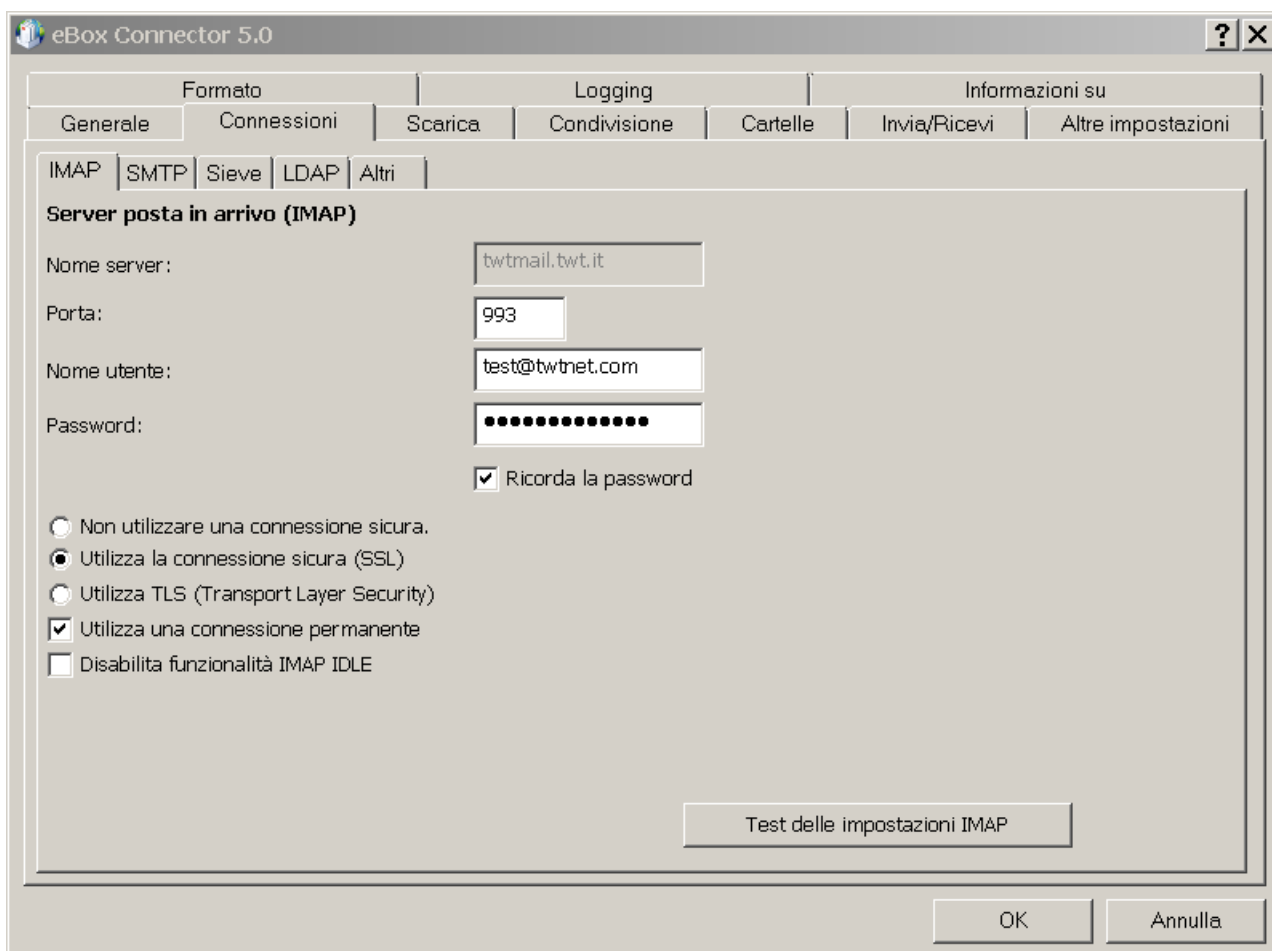
Se la configurazione è corretta, verrà visualizzato un messaggio di conferma a cui daremo “OK”. Altrimenti, sarà necessario rivedere le impostazioni dell’account.

Cliccare ora sulla voce “Altre impostazioni” per accedere alle impostazioni avanzate del connettore:

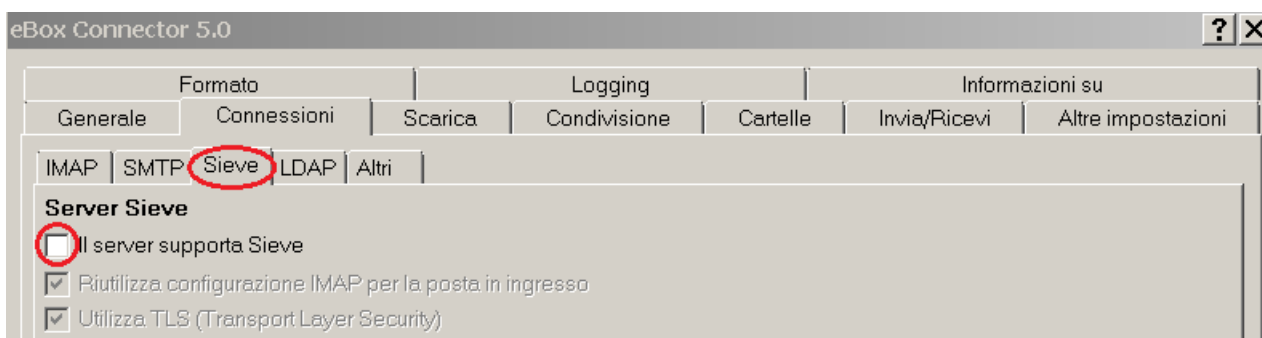


La scheda “Generale” contiene le informazioni di base dell’account. Si consiglia di sostituire la voce “eBox Folders”, impostata di default, con un nome mnemonico utile all’identificazione dell’account all’interno del profilo mail (ad esempio Lavoro, TWT, ...).

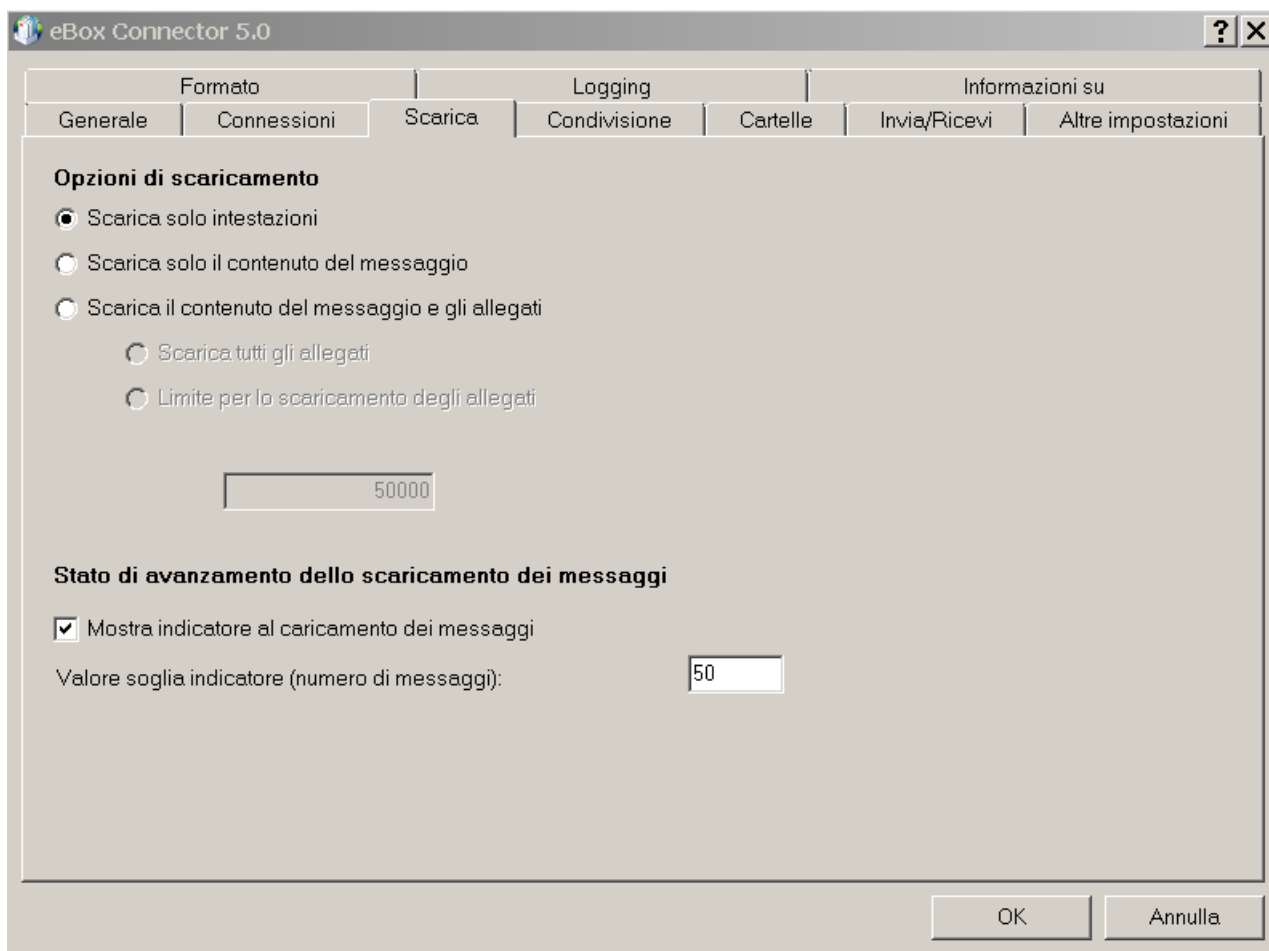
E’ inoltre possibile, nello spazio “Organizzazione” inserire il nome della propria azienda o BU.



La scheda "Connessioni" permette di modificare la configurazione in uso per l'accesso al server di posta. A meno di necessità, si consiglia di non modificare la configurazione di default.

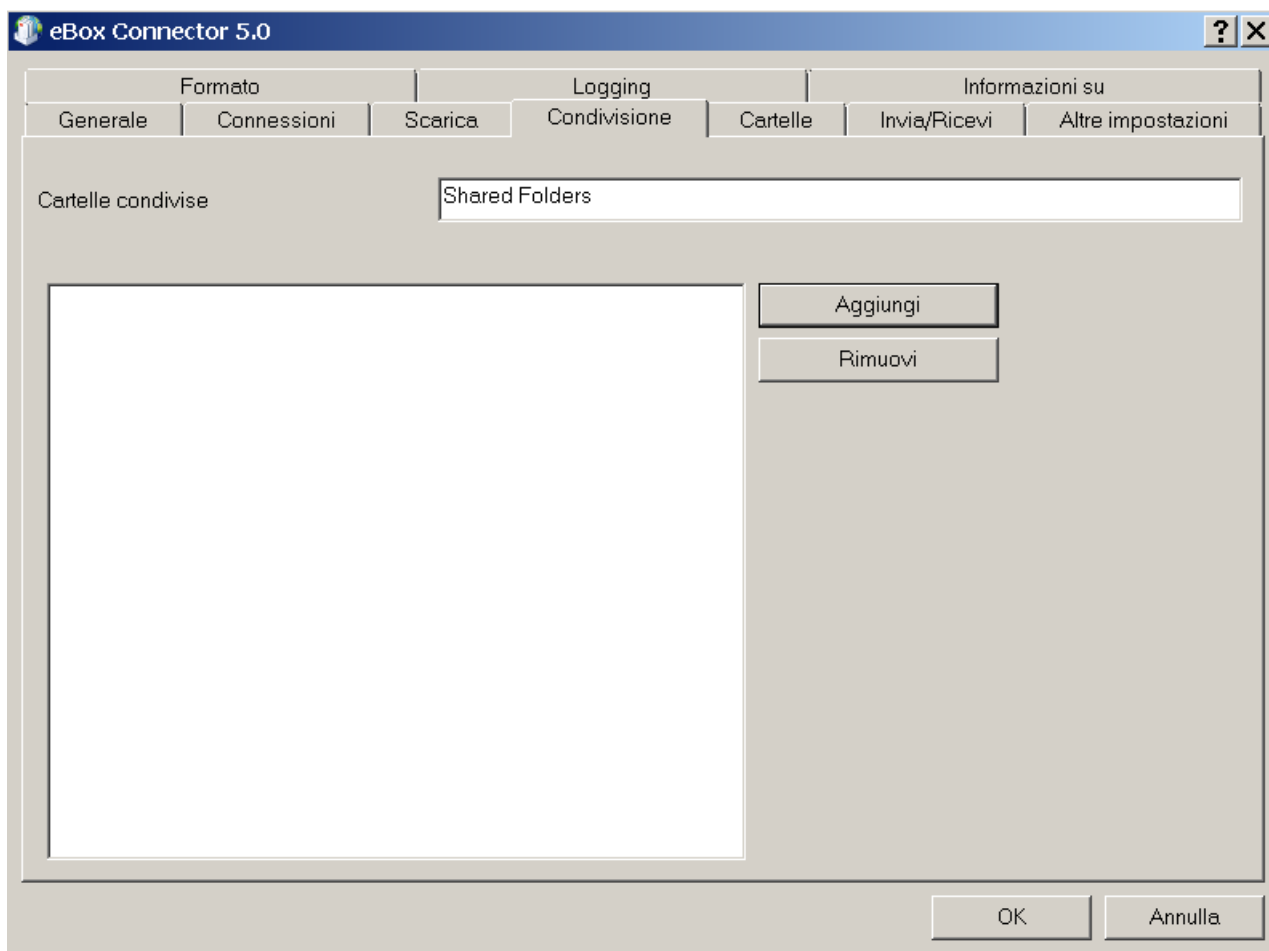


Nella scheda "Sieve" togliere la spunta alla voce "Il server supporta Sieve" (come da figura).



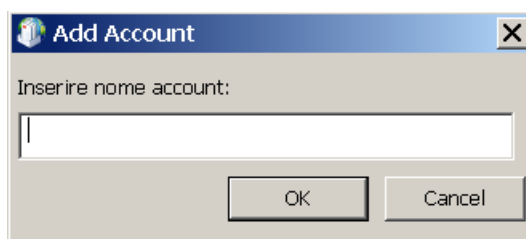
La scheda “Scarica” permette di modificare le modalità di scaricamento messaggi. In particolare:

- Scarica solo intestazioni: scarica solo le intestazioni dei messaggi. Utile in caso di connessione di rete lenta e/o di traffico a consumo, permette di limitare quanto più possibile lo scambio dati tra il client e il server. L'effettivo contenuto della mail viene scaricato solo nel momento dell'effettiva lettura del messaggio, quindi le performance di Outlook potrebbero risultare penalizzate.
- Scarica solo contenuto dei messaggi: scarica i messaggi completi ma senza allegati. Gli allegati vengono scaricati solo all'apertura.
- Scarica contenuto del messaggi e allegati: il messaggio viene scaricato interamente, compreso di allegati. E' possibile impostare una dimensione massima degli allegati scaricabili.

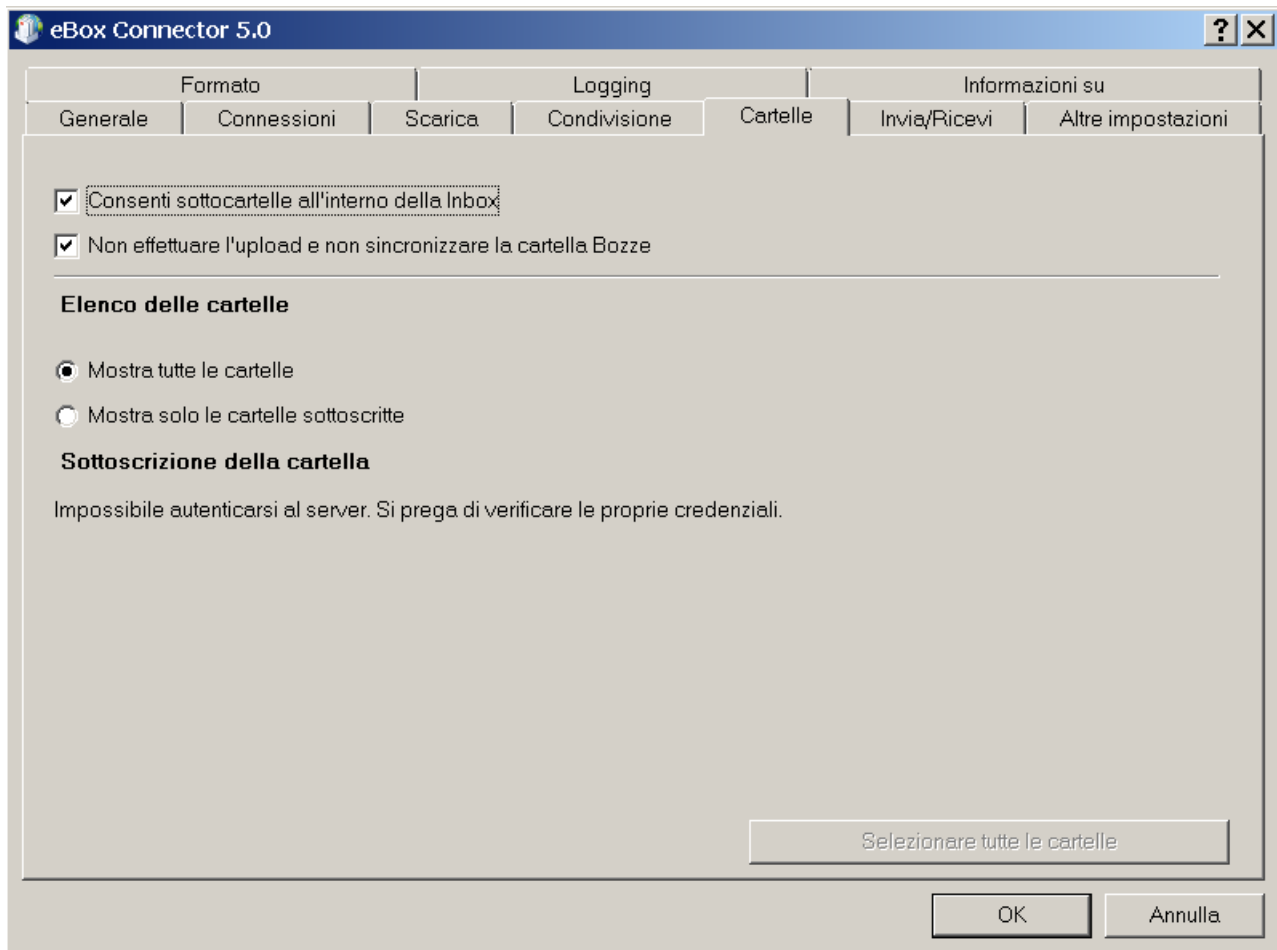


La scheda “Condivisione” permette di configurare account secondari, ad esempio Public Folders o account “funzionali” (Customer Care, Vendite, ecc).

Tutti gli account aggiuntivi inseriti verranno visualizzati, all’interno di Outlook, all’interno di una cartella denominata di default “Shared Folders”. L’ intestazione “Shared Folders” può essere modificata tramite la stringa apposita.

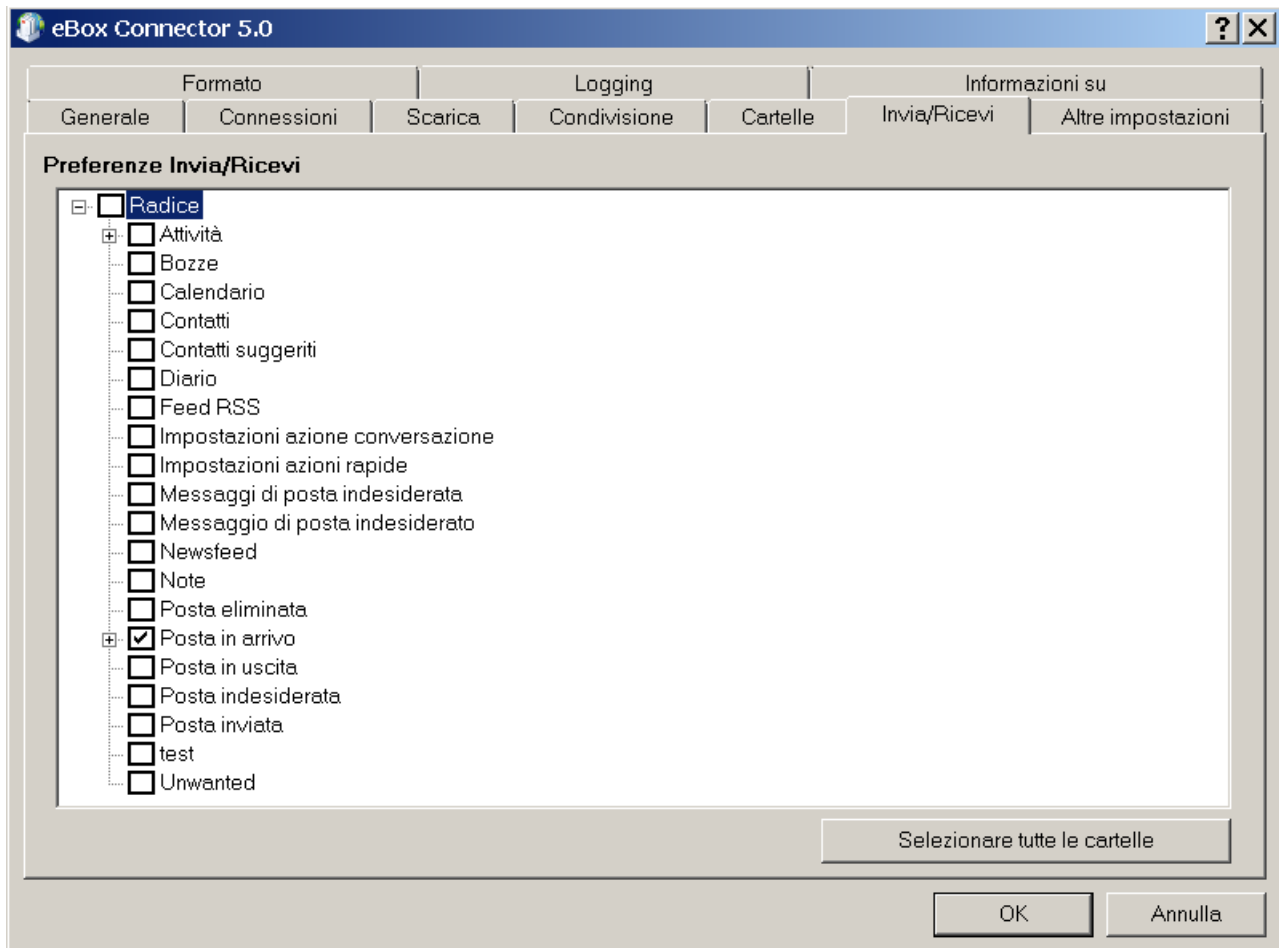


Per configurare account aggiuntivi, cliccare “Aggiungi” e inserire il nome dell’account (senza dominio). All’interno dell’account, si potranno visualizzare solo i contenuti sui quali si possiedono dei permessi. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei permessi, si rimanda al documento apposito (Guida Gestione Risorse Condivise) presente nella sezione manuali del sito [www.twt.it](http://www.twt.it).

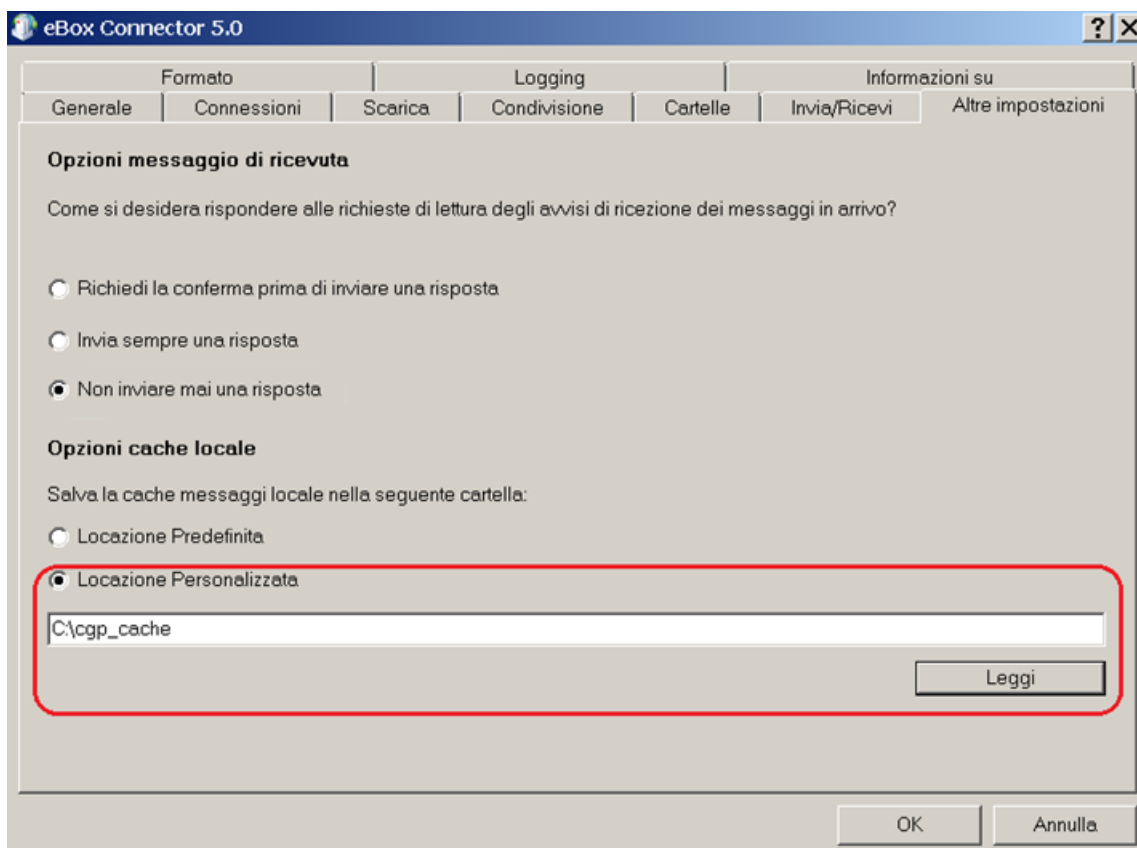


All'interno della scheda "Cartelle", è possibile impostare la gestione delle cartelle da parte del connettore.

- **Consenti sottocartelle all'interno della Inbox:** permette la creazione di cartelle all'interno della Inbox. Assicurarsi che il flag sia presente, altrimenti non sarà possibile utilizzare cartelle all'interno della posta in arrivo.
- **Non effettuare l'upload e non sincronizzare la cartella Bozze:** se presente il flag, la cartella Bozze rimarrà locale su Outlook e non verrà sincronizzata con il server (quindi non sarà accessibile da altri pc, da webmail o da terminali mobili).
- **Mostra tutte le cartelle:** visualizza in Outlook tutte le cartelle presenti nell'alberatura.
- **Show only subscribed folders:** se abilitato, permette di visualizzare in Outlook solo le cartelle selezionate.



All'interno della scheda "Invia/Ricevi", è possibile selezionare le cartelle sulle quali effettuare l'invia/ricevi in modalità push. Le cartelle non selezionate verranno aggiornate solo quando vengono selezionate (il contatore dei messaggi non letti verrà incrementato solo nel momento in cui la cartella viene aperta). Selezionando "Selezionare tutte le cartelle" è possibile selezionare tutte le cartelle automaticamente.



Nella scheda "Altre impostazioni" è possibile impostare la modalità di risposta alle richieste di conferma di lettura:

- Richiedi la conferma prima di inviare una risposta: in caso di richiesta di ricevuta di lettura, il connettore visualizzerà una richiesta di invia conferma
- Invia sempre una risposta: la risposta verrà inviata automaticamente senza nessuna interazione
- Non inviare mai una risposta: la risposta non verrà mai inviata, senza nessuna interazione

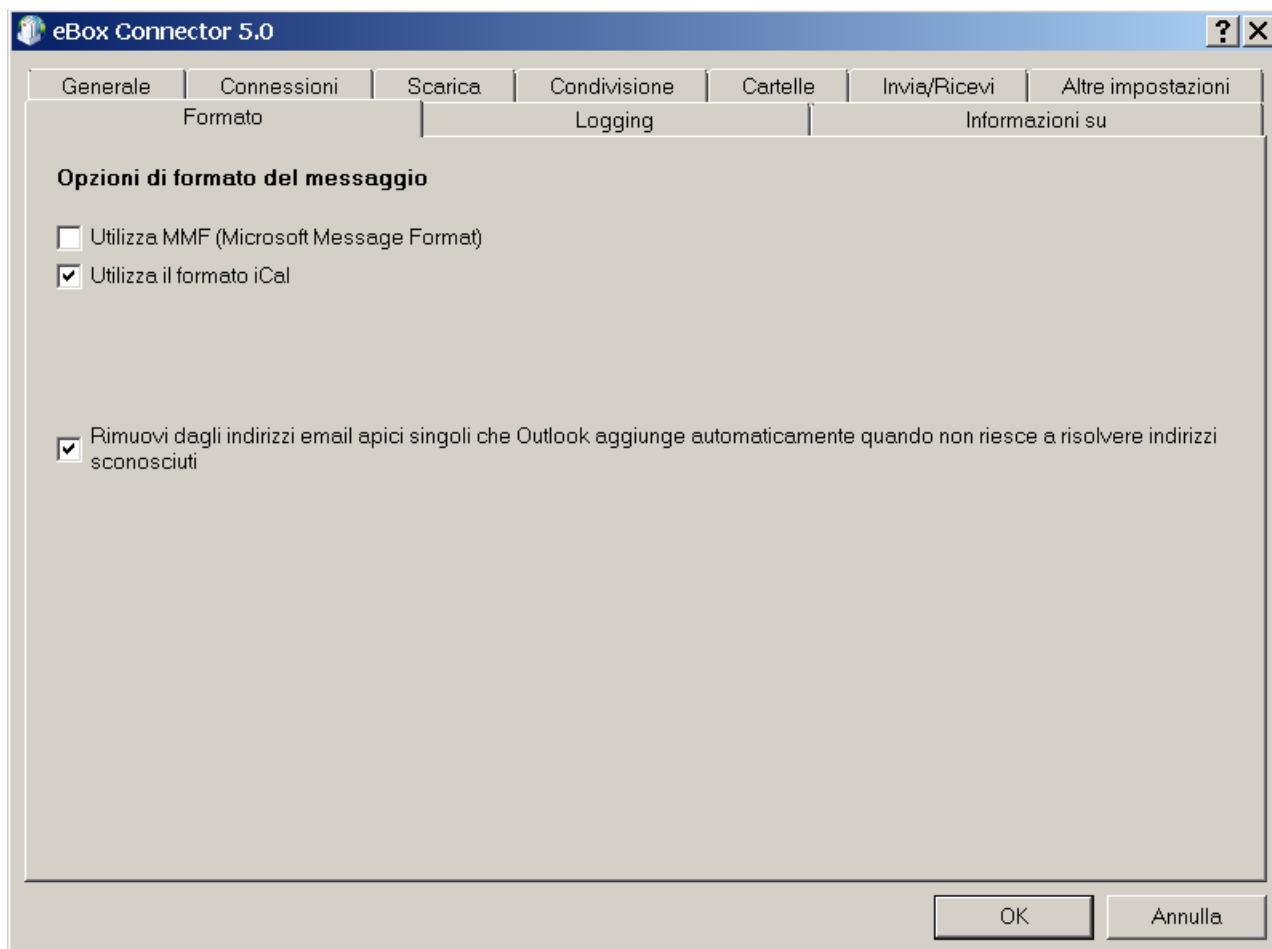
**E' possibile anche impostare la locazione della cache che deve essere impostata nel percorso**

**C:\cgp\_cache, per farlo cliccare sulla voce "Leggi" (come da immagine).**

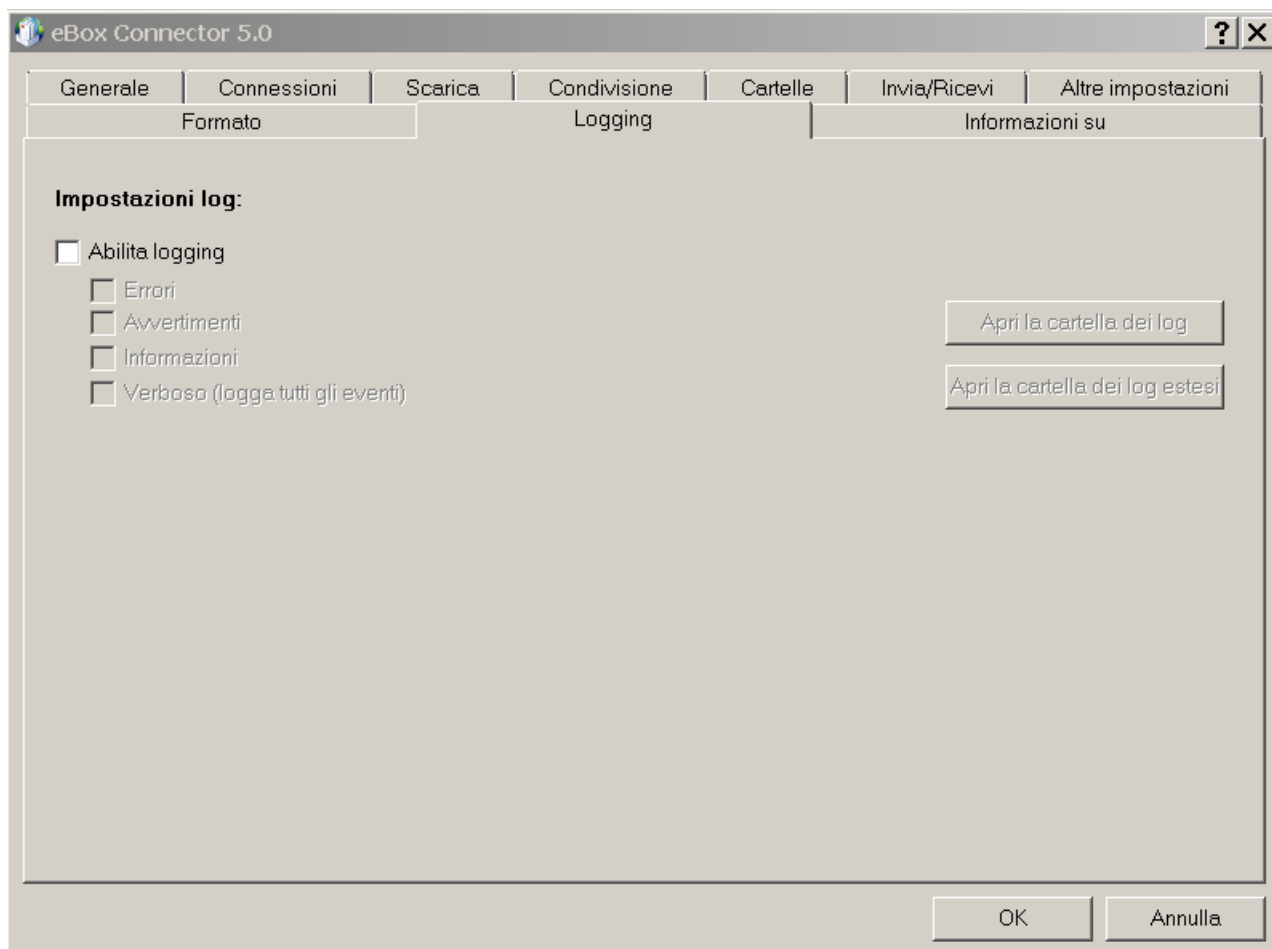
**E' molto importante effettuare subito questa operazione, perché non sarà possibile modificarla in seguito.**

**Nel caso la cartella cgp\_cache non sia presente in C:\ crearla e indicarla come "Locazione Personalizzata" (come da immagine)**

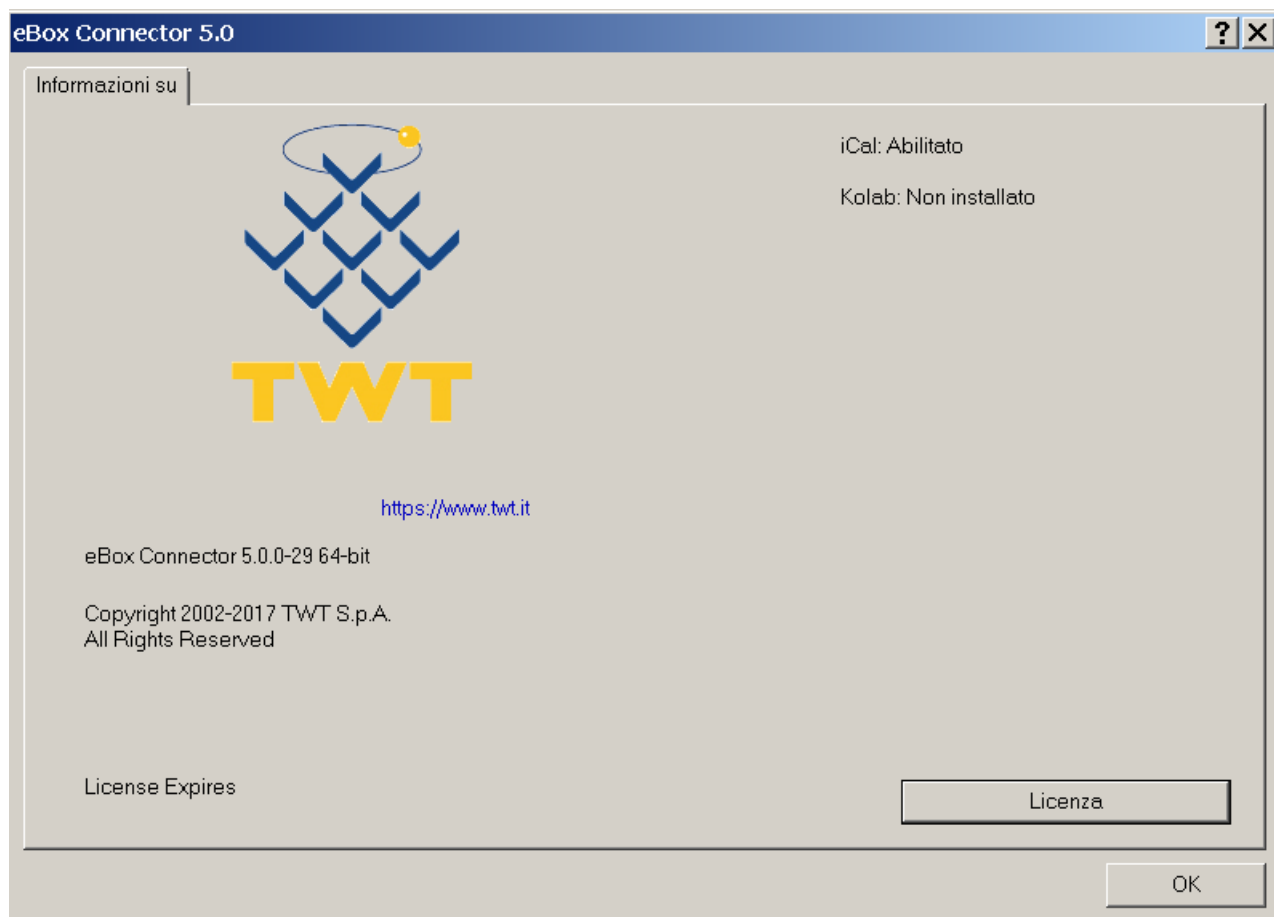




Nella scheda “Formato” è possibile selezionare i formati accettati per i messaggi. Si consiglia di non modificare i valori di default.

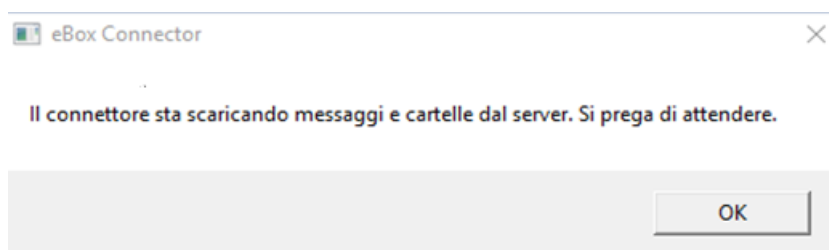


Nella scheda “Logging” è possibile abilitare i log del connettore. Si consiglia di non modificare i valori di default (log non abilitato), a meno che non venga esplicitamente richiesto dal supporto TWT.

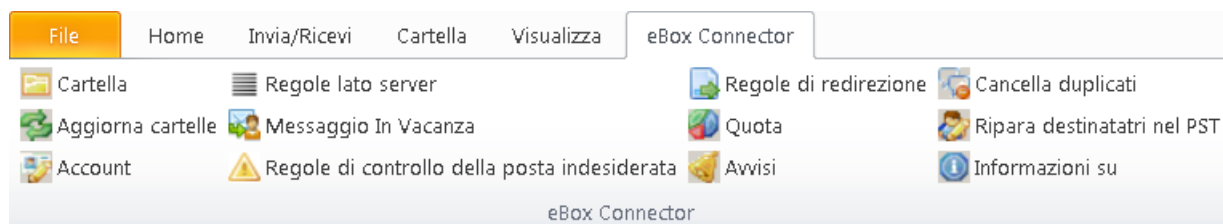


Nella tab “Informazioni su” è possibile ottenere informazioni in merito al connettore, come versione e licenza.

Al termine della configurazione, cliccare su OK e avviare Outlook. Verrà visualizzato il seguente messaggio:



Si noterà che, nella barra degli strumenti di Outlook, sarà comparsa una nuova scheda denominata “E-box Connector”. Tramite questi strumenti è possibile modificare la configurazione dell’account, creare regole, ecc:



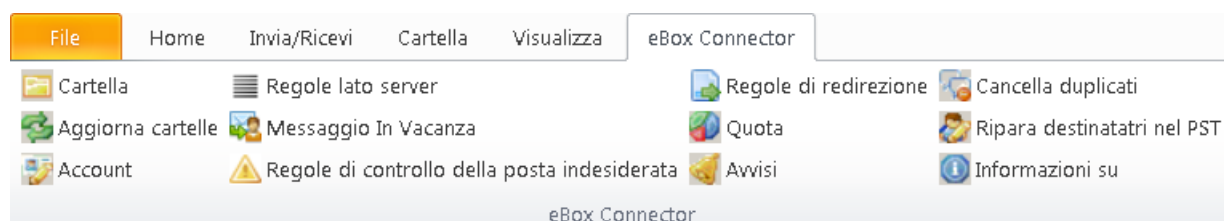
Si consiglia, alla prima apertura di Outlook, di cliccare su “Aggiorna Cartelle”: in questo modo si forzerà il connettore nel caricare tutte le cartelle diverse dalla Inbox.

Nota: in base alle dimensioni della mailbox, la sincronizzazione può richiedere diverso tempo. Gli elementi non vengono scaricati in ordine cronologico, quindi è normale che durante la prima sincronizzazione non si visualizzi tutto il contenuto della propria casella di posta.



## Outlook Toolbar

Durante l'installazione del connettore, all'interno di Outlook viene creata una nuova scheda denominata "E-box Connector", tramite la quale è possibile compiere diverse operazioni e configurazioni. Nel corso di questo capitolo verranno descritte le principali operazioni effettuabili tramite la toolbar.



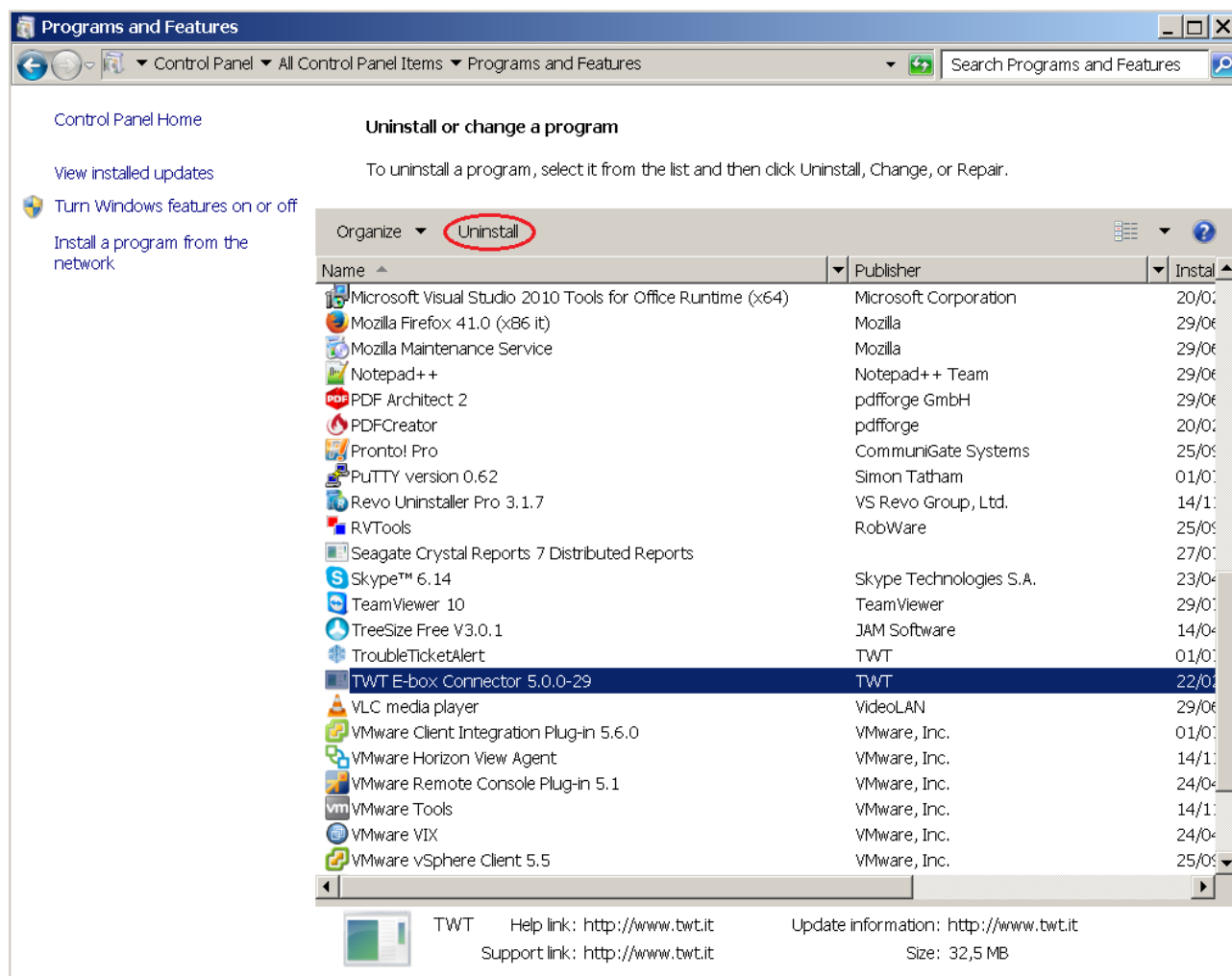
- **Cartella:** permette di impostare dei diritti di accesso alla cartella selezionata.
- **Rinfresca le cartelle:** forza il connettore a scaricare l'elenco completo delle cartelle dal server (utile in fase di prima sincronizzazione)
- **Account:** permette di accedere alla configurazione dell'account. Utile in caso di cambio password, aggiunta cassetta postale condivisa, ...
- **Regole lato server:** permette di creare delle regole di gestione della posta (ad esempio per smistamento messaggi). Le regole verranno create a livello server, quindi verranno applicate anche ad Outlook non attivo (contrariamente alle normali regole di Outlook, che vengono applicate solo quando l'applicazione è in esecuzione).
- **Messaggio In Vacanza:** permette di impostare un messaggio automatico di tipo Out Of Office
- **Regole di controllo della posta indesiderata:** permette di selezionare l'azione da compiere in base al punteggio spam assegnato alla mail dal software antispam.
- **Regole di ridirezione:** permette di creare delle regole per reindirizzare tutta la posta in ingresso verso uno o più indirizzi aggiuntivi.
- **Quota:** permette di visualizzare informazioni relative allo stato di occupazione spazio della propria cassetta postale
- **Avvisi:** funzione non implementata
- **Cancella duplicati:** rileva eventuali messaggi duplicati e li elimina dalla cache locale
- **Ripara destinatari nel PST:** Ripara eventuali indirizzi corrotti all'interno di archivi PST locali
- **Informazioni Su:** Fornisce informazioni in merito alla versione del connettore e alla licenza installata.



## Disinstallazione

Il connettore è una normale applicazione, che può essere disinstallata direttamente dal Pannello di Controllo.

La disinstallazione del connettore non rimuove il profilo di posta, che rimane quindi disponibile in caso di nuova installazione. Il profilo di posta senza il connettore non sarà però accessibile da Outlook.





## Risoluzione dei problemi

Di seguito un elenco dei principali problemi che si potrebbero presentare, e dei suggerimenti per la risoluzione. Se nonostante le procedure suggerite il problema continua a presentarsi, oppure se il problema non è compreso nell'elenco, si prega di contattare il Customer Care TWT.

### Non vedo le mie cartelle

Se solo le cartelle di default sono visualizzate nell'alberatura di Outlook (Posta in arrivo, Posta inviata, Posta eliminata, ecc), e non sono presenti le cartelle personali create dall'utente, è necessario, nella E-box Connector Toolbar, selezionare "Rinfresca le cartelle".

### Le cartelle diverse dalla Inbox non si sincronizzano

Se i nuovi contenuti vengono scaricati solo quando si seleziona la cartella, non è stato impostato l'invia e ricevi automatico.

E' necessario quindi:

- Accedere alla E-box Connector Toolbar
- Selezionare "Account"
- Selezionare "Altre impostazioni"
- Selezionare la tab "Invia e Ricevi"
- Nell'elenco delle cartelle che verrà visualizzato, selezionare le cartelle per cui si desidera impostare l'invia e ricevi automatico.
- E' possibile selezionare tutte le cartelle disponibili mediante il tasto "Select all Folders"

### Non vedo le risorse condivise

E' necessario assicurarsi di aver inserito l'account aggiuntivo, contenente le risorse condivise:

- Accedere alla E-box Connector Toolbar
- Selezionare "Account"
- Selezionare "Altre impostazioni"
- Selezionare la tab "Condivisione"
- Se l'account aggiuntivo non viene visualizzato, selezionare "Aggiungi" e inserire il nome dell'account
- Confermare tutte le scelte
- Nell'alberatura di Outlook verrà creato un nuovo contenitore, all'interno del quale sono presenti tutti gli account aggiuntivi.
- Assicurarsi di aprire questa nuova cartella almeno una volta (anche se le risorse condivise sono elementi diversi dalle mail), in modo da sincronizzare correttamente tutti i contenuti, compresi rubriche, calendari e task.



## Il connettore mi chiede di reinserire la password

E' probabile che la password sia scaduta o sia stata modificata. Assicurarsi di inserire la password corretta.

Assicurarsi inoltre di aver compilato il campo "Salva Password" nelle impostazioni dell'account:

- Accedere alla E-box Connector Toolbar
- Selezionare "Account"
- Verificare la presenza del flag "Ricorda la password"

## Non riesco ad accettare l'appuntamento dalla mail ricevuta

L'utilizzo di AirSync (profilo Exchange su device mobile) può causare randomicamente l'impossibilità di accettare un appuntamento dalla mail ricevuta (Invito).

E' possibile accettare l'appuntamento direttamente dal calendario.

## Non riesco a visualizzare un contatto inserito

Nei contatti in caso in cui un numero memorizzato non sia visibile è necessario accedere alla Webmail Pronto (<http://twtdmail.twt.it/>) sezione Contatti e modificare l'etichetta associata a tale numero.