

17.15 Mail Converter

Il Mail Converter è uno strumento che consente di leggere una o più caselle di posta e, al verificarsi di una condizione su una mail, attivare delle operazioni automatiche quali l'archiviazione della mail relazionandola a un'entità anagrafica o la trasformazione della mail in un Ticket nel modulo Assistenza Clienti. Dalla versione 20.04 vi è la possibilità di configurare nel mail scanner anche caselle di posta certificata (PEC). Dalla versione 22.05.1 è possibile utilizzare l'autenticazione a due fattori (OAuth2) per le caselle Office365.

Attenzione: dalla versione 24.xx, per tutte le nuove installazioni, oppure per tutte le installazioni aggiornate che ancora NON hanno il Mail Converter configurato, **è possibile far scatenare un processo dalla creazione/aggiornamento di un ticket**. Se è stata aggiornata una versione di vtenext alla 24.xx e ci sono già delle configurazioni sul Mail Converter, aprire un ticket all'assistenza tecnica di vtenext per far abilitare tale funzione di aggiornamento da processo.

The screenshot shows the 'Impostazioni > Mail Converter' configuration page. The left sidebar contains a menu with icons for various settings. The main area is titled 'Configura mailbox per la scansione' and contains the following sections:

- Mailbox Informazioni**
 - Scanner Nome: Text input field.
 - Account: Dropdown menu with 'Seleziona'.
 - Server Nome: Text input field.
 - Autenticazione: Dropdown menu with 'Password'.
 - Nome Utente: Text input field.
 - Password: Text input field.
 - SSL Tipo: Radio buttons for 'No TLS', 'TLS', and 'SSL'. 'No TLS' is selected.
 - Autorizza: Button.
 - SSL Metodo: Radio buttons for 'Valida Certificato SSL' and 'Non validare Certificato SSL'. 'Non validare Certificato SSL' is selected.
 - Parametri: Button 'Aggiungi parametro'.
 - PEC: Checkbox (unchecked).
 - Stato: Radio buttons for 'Abilita' and 'Disabilita'. 'Abilita' is selected.
- Scansionamento Informazioni**
 - Cerca: Dropdown menu with 'Non Letto' selected.
 - Dopo scansione: Text 'Messaggi dopo l'ultima scansione' followed by a dropdown menu with 'Letto' selected.

At the bottom left, it says 'VTENEXT 26.04'. At the bottom right, it says '© 2008-2026 vtenext.com | Licenza'.

Inserire i dati della nuova casella di posta.

Impostazioni > Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Indietro

Aggiungi Regola

Modifica | Elimina

Regole Per Mail Converter [Mail Converter]

Priorità

Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Regex

Ticket Id: ([0-9]+)

Tutto Condizione

Aggiorna Ticket

✓ Forza controllo su Collegato a

Chiave di confronto: Ticket Id

Priorità

Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Qualsiasi Condizione

Crea Ticket

Modifica | Elimina

N.B.: se si desidera che il Mail Converter, aggiorni ogni volta lo stesso ticket, collegando le risposte che arrivano via email da parte del cliente, è necessario inserire nell’oggetto la variabile “Regex” e come azione, sia la variabile “Aggiorna ticket” e la Chiave di confronto “Ticket ID” (vedi immagine). Regex deve essere in prima posizione, in modo che il crm fa una verifica se esiste già un Ticket con quel titolo, nel qual caso lo aggiorna, oppure, se non è presente, ne crea uno di nuovo.

Scanner Nome	Indicare a proprio piacere il nome da dare allo scanner
Server Nome	Indicare l’indirizzo del server di posta IMAP, ad esempio: mail.dominioazienda.it
Protocollo	Indicare IMAP4 o IMAP2
Nome utente	Indicare il nome utente per accedere alla casella di posta, solitamente coincide con l’indirizzo email
Autenticazione	Il tipo di autenticazione permette di scegliere se viene fatta tramite Password oppure con OAuth2 se si usa una caselle Office365 (ovvero autenticazione a due fattori, disponibile dalla versione 22.05.1) Impostazioni > Mail Converter Configura mailbox per la scansione Mailbox Informazioni Scanner Nome * Account * Server Nome * Autenticazione * Nome Utente * Nome scanner Office365 outlook.office365.com OAuth2 Autorizza Valida Certificato SSL Non validare Certificato SSL Aggiungi parametro PEC Stato Abilita Disabilita Scansionamento Informazioni Cerca Dopo scansione Non Letto Messaggi dopo l'ultima scansione Marca messaggio come Letto

Password	Indicare la password di accesso alla casella di posta
SSL Tipo, SSL Metodo	Indicare le informazioni relative al protocollo di sicurezza di accesso se richiesto
Parametri	Serve per configurare parametri avanzati per la connessione imap, senza agire da codice. Esempio: • Nome parametro: DISABLE_AUTHENTICATOR • Valore parametro: PLAIN
PEC	Abilitando il flag, si indica che la casella configurata, si riferisce ad un indirizzo PEC. In questo modo il ticket sarà creato con la mail originale, ovvero quella contenuta nel file .eml allegato
Stato	Abilita = la scansione della casella di posta è attiva Disabilita = la scansione della casella di posta non è attiva
Cerca	Indicare se: Tutto = tutte le email dopo l'ultima scansione Non lette = solo le email non lette dopo l'ultima scansione
Dopo scansione	Permette di indicare se modificare lo stato della mail dopo la scansione: vuoto = non modifica lo stato Letto = la mail viene marcata come letta

Attenzione! La casella di posta deve essere in modalità IMAP, **non è possibile configurare l'accesso in modalità POP3.**

Dopo il salvataggio dei dati della casella di posta è possibile:

- Tramite il pulsante Seleziona Cartelle decidere quali cartelle della casella di posta saranno lette
- Tramite il pulsante Setup Regola configurare le regole del Mail Converter
- Tramite il pulsante Controlla Ora lanciare manualmente la scansione della casella

Impostazioni > Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Mailbox

Mail Converter Informazioni

Controlla OraSeleziona CartelleSetup RegolaModificaElimina

Scanner Nome

Server Nome

Account

Nome Utente

SSL Tipo

SSL Metodo

Connetti URL

Parametri

PEC

Stato

ssl

novalidate-cert

{imap.gmail.com:993/imap4/ssl/novalidate-cert}

Disabilitato

Abilitato

Scansionamento Informazioni

Cerca

Dopo scansione

Non Letto Messaggi dopo l'ultima scansione

Marca messaggio come Letto

Seleziona Cartelle

Attivare il flag in corrispondenza della cartella da scansionare.

Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Seleziona Cartelle

AggiornaSeleziona Tutto | Deseleziona Tutto

☒ INBOX

☐ [Gmail]/Bozze

☐ [Gmail]/Cestino

☐ [Gmail]/Importanti

☐ [Gmail]/Posta inviata

☐ [Gmail]/Spam

☐ [Gmail]/Speciali

☐ [Gmail]/Tutti i messaggi

Seleziona la cartella di Spam

[Gmail]/Spam

SalvaAnnulla

Setup Regola

Attraverso il pulsante Setup Regola è possibile configurare le azioni da intraprendere dopo il controllo e-mail. Cliccare sul pulsante Aggiungi Regola a destra e quindi impostare la regola:

Impostazioni > Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Mail Converter Regola Informazioni

Scanner Nome

Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Mail Converter

-- Seleziona Con --

-- Seleziona Condizione --

Contiene

Non Contiene

Uguale

Non Uguale

Inizia con

Finisce con

Regex

qualsiasi Condizione

SalvaAnnulla

Da	Indicare una condizione sul campo Da: (mittente), se non presente lasciare il campo vuoto
A	Indicare una condizione sul campo A: (destinatario), se non presente lasciare il campo vuoto
Soggetto	Indicare una condizione sul campo Oggetto, se non presente lasciare il campo vuoto
Corpo	Indicare una condizione sul corpo della mail, se non presente lasciare il campo vuoto

Corrisponde	Indicare: Qualsiasi Condizione: almeno una condizione deve risultare vera (OR) Tutte le condizioni: tutte le condizioni devono risultare vere (AND)
Azione	Indicare l'azione da intraprendere al verificarsi delle condizioni. • Crea ticket: crea un ticket a partire da una mail, con le seguenti caratteristiche: • Collegato a: sulla base dell'indirizzo email del mittente, viene inserito il Contatto, se non presente rimane vuoto • Titolo: oggetto della mail • Descrizione: corpo della mail • Documenti: eventuali allegati alla mail • Aggiorna Ticket: aggiorna un ticket esistente • Aggiungi A/ DA: archivia la mail agganciandola all'anagrafica del Lead/Azienda/ Contatto con controllo su indirizzo del mittente [DA] o del destinatario [A] della mail

E' possibile impostare più regole e definire le priorità attraverso le frecce.

Regole Per Mail Converter [Info]

Priorita`



Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Priorita`



Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

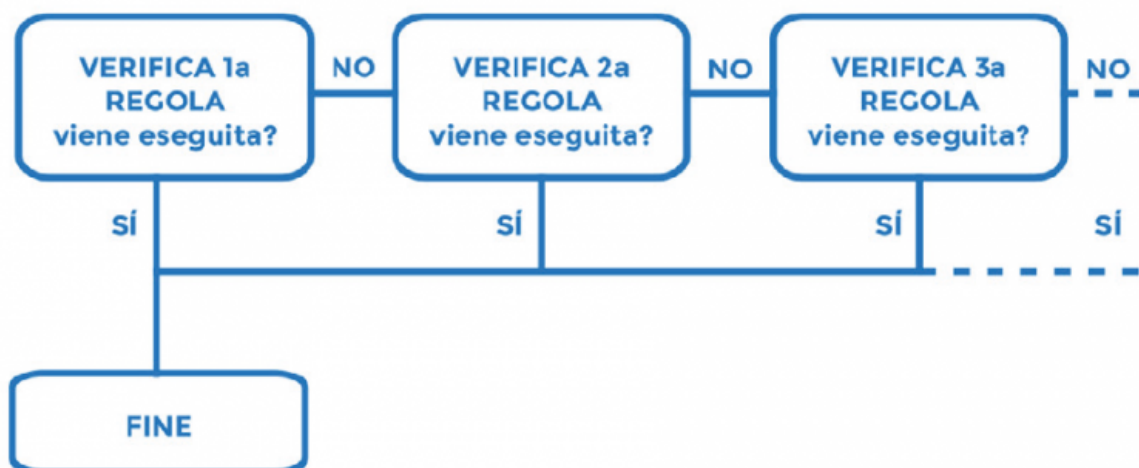
Priorita`



Da

A

Logica:



Controlla Ora

Tramite il pulsante Controlla Ora lanciare manualmente la scansione della casella.

Attenzione! Per attivare il controllo automatico occorre attivare un job nel server di vtenext. Vedere il capitolo CRONJOB – Processi da pianificare.

Cosa succede nel modulo Assistenza Clienti?

A questo punto tutte le email in arrivo alla casella configurata per il Mail Converter, convoglieranno nel modulo dell'Assistenza Clienti. Da notare che i ticket creati in questo modo, si contraddistinguono da quelli creati direttamente nel crm, grazie all'icona di una piccola fiamma, che ci permette di segnare come "spam", quella determinata email e di conseguenza, eliminare il ticket.

Azione	Numero Ticket	Titolo	Stato	Priorità	Assegnato a	Descrizione
> [Icona]	TT43	Delivery Status Notification (Failure)	Aperto		vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	** Indirizzo non trovato ** Il tuo me...
> [Icona]	TT42	Richiesta di manutenzione	Aperto	Basso	vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	Ho bisogno che veniate a verificare il c...
> [Icona]	TT41	Delivery Status Notification (Failure)	Aperto		vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	** Indirizzo non trovato ** Il tuo me...
> [Icona]	TT5	How to automatically add a lead from a w...	In Attesa Risposta	Normale	vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	Qui troviamo la descrizione del problema
> [Icona]	TT19	Email di recupero verificata per il tuo ...	In Corso		vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	[Image: Google] È stata verificata l'em...
> [Icona]	TT16	Il tuo Account Google è stato recuperato...	Aperto		vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	[Image: Google] Account recuperato corr...
> [Icona]	TT14	Avviso di sicurezza critico	Aperto		vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	[Image: Google] L'impostazione Accesso ...
> [Icona]	TT2	Individual Customization -Menu and RSS	In Corso	Alto	vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	
> [Icona]	TT12	Software issue	In Attesa Risposta	Normale	vtenext2604@gmail.com (Francesco Villani...	Software issue

Quando si deve rispondere ad una di queste email la procedura è molto semplice.

Dal pulsante "Altro", presente in alto a destra di ogni dettaglio ticket, ci saranno 3 nuovi pulsanti funzione:

The screenshot shows a web application interface for managing tickets. The main header includes a search bar and navigation icons. The title bar reads "Ticket Avvisio di sicurezza critico". Below this, there are tabs for "INFORMAZIONI", "TEMPISTICHE SLA", "INFORMAZIONI MAIL", "GRAFICO PROCESSO", "STORICO PROCESSO", and "STORICO". The "INFORMAZIONI" tab is active, displaying "Informazioni Ticket".

The ticket details are organized into two columns:

- Left Column:**
 - Titolo:** Avviso di sicurezza critico
 - Collegato a:** [Empty field]
 - Priorità:** [Empty field]
 - Livello di Importanza:** [Empty field]
 - Categoria:** [Empty field]
 - Planificazione:** [Empty field]
- Right Column:**
 - Numero Ticket:** TT14
 - Stato:** Aperto
 - Nome Prodotto:** [Empty field]
 - Ore:** 0.00
 - Giorni:** 0.00
 - Operazione:** [Empty field]

On the right side, there is a vertical menu with several action buttons:

- + Crea e collega
- Converti come FAQ
- Segna come indesiderata
- Rispondi via mail
- Rispondi via mail (info)
- < PDFMaker
- Duplica
- Elimina (highlighted in red)
- Installazioni
- Servizi
- Interventi
- Servizi a Contratto

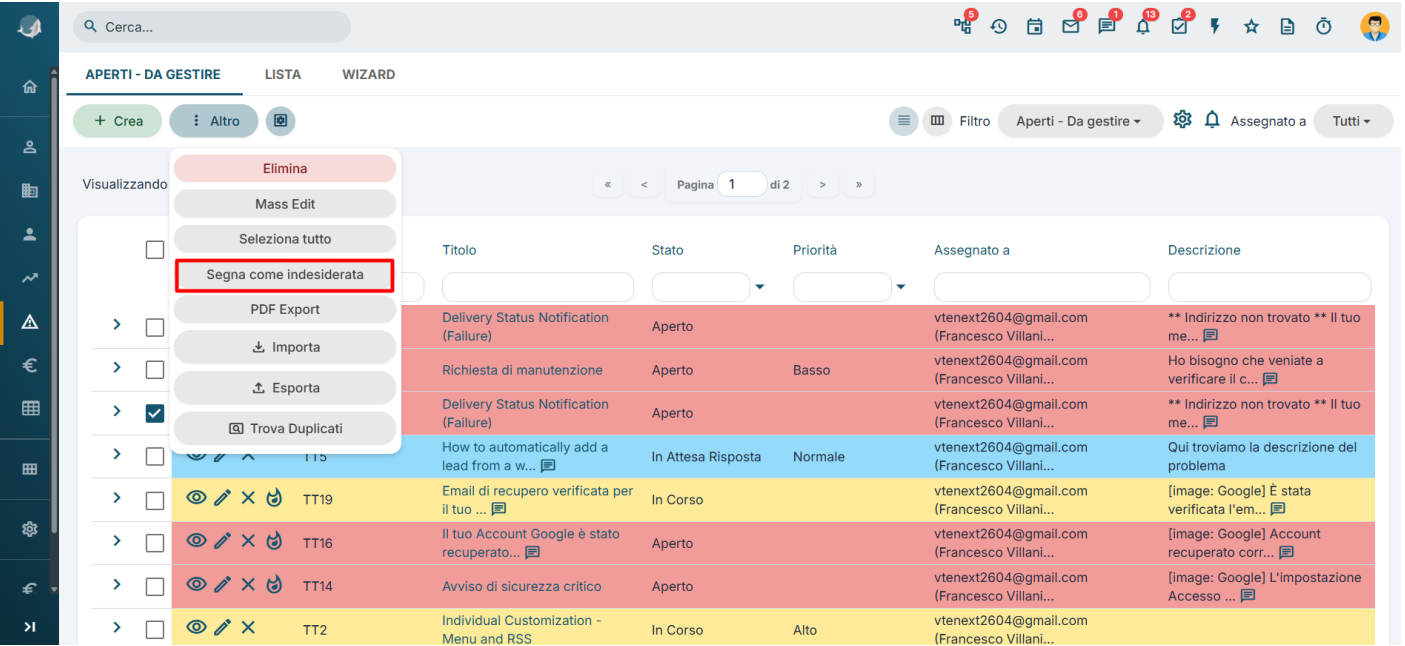
Segna come Indesiderata	Serve a mettere nello spam, l'indirizzo email del mittente di quella specifica email. Cliccandoci, inoltre, il ticket verrà eliminato.
Rispondi via Mail	Permette di rispondere a quell'email, come utente che sta facendo quell'operazione e non con l'email impostata nel Mail Converter. Nota: è stata attivata una nuova funzione che permette, tramite codice (quindi per i clienti è sufficiente una richiesta sul portale assistenza vtenext), di attivare la firma dell'utente che risponde usando questa funzione
Rispondi via Mail (Info)	Permette di rispondere al cliente direttamente con l'indirizzo email impostato nel Mail Converter. In questo modo potremmo relazionare il "botta e risposta" direttamente in quel ticket. Nota: è stata attivata una nuova funzione che permette, tramite codice (quindi per i clienti è sufficiente una richiesta sul portale assistenza vtenext), di attivare il tread per la risposta. In questo caso il tread sarà composto dall'ultima risposta ricevuta dal cliente + la risposta che l'utente darà al cliente stesso

E' comunque possibile rispondere ad un ticket attraverso il sistema dei commenti, il crm invierà la risposta via email esattamente come farebbe cliccando sul pulsante "Rispondi via Mail (Info)" (solo per i ticket generati dal Mail Converter).

N.B.: se si risponde al ticket con la funzione "Rispondi via Mail", si esce dal sistema Mail Converter e sarà solamente una risposta personale dell'utente. La funzione di Regex dunque, non potrà agganciare l'oggetto e relazionare ulteriormente quel ticket ad eventuali email di risposta da parte del cliente. Il botta e risposta sarà dunque gestito, in modo personale, tra indirizzo email del cliente ed indirizzo email dell'utente.

C'è un'altro modo per mettere nello "spam" massivamente un gruppo di email (ticket). E' sufficiente selezionare i ticket interessati dalla lista, spuntandoli direttamente, e selezionare

SEGNA COME INDESIDERATA dal pulsante ALTRO sempre presente nella vista per lista.



All'interno dell'anagrafica del Ticket, vi è un blocco denominato **Informazioni Mail** che contiene una serie di campi relativi ai mittenti e destinatari che generano tali ticket tramite Mail Converter. Vediamo nel dettaglio:

Mittente Mail	l'indirizzo email dello scrivente
Destinatario Mail	l'indirizzo email del destinatario, ovvero l'email configurata nel Mail Converter
Cc Mail	eventuali altri indirizzi presenti in CC
Bcc Mail	eventuali altri indirizzi presenti in BCC
Nome Mittente vtenext	nome del mittente vtenext collegato alla casella email (solo se presente)
Mail Mittente vtenext	l'indirizzo email del mittente vtenext, che può corrispondere sia all'indirizzo email utilizzato dal Mail Converter (se si risponde con la casella generica "Rispondi via mail INFO"), oppure può corrispondere all'indirizzo email dell'utente (se si risponde con la casella utente "Rispondi via mail")
Data Mail	Data ed ora precisa nella quale l'email ha generato il ticket (o comunque l'email è stata recapitata all'indirizzo configurato nel Mail Converter)

Informazioni Mail

Mittente Mail ?

Cc Mail

Nome Mittente vtenext

Data Mail

06-02-2026 14:50:49

Destinatario Mail

Bcc Mail

Mail Mittente vtenext

Esempi di gestione Mail Converter

Configurazione intermedia

Devo importare tutte le email da **info@esempio.it** ed evitare che vengano importate tutte le email che arrivano da **Aruba (o qualsiasi altro indirizzo o dominio)**.

1. configurare l'email da **IMPOSTAZIONI > MAIL CONVERTER**
2. durante il **SETUP REGOLA**, inserire le tre regole che governeranno il funzionamento di questa configurazione (in quest'ordine partendo dall'alto verso il basso)
 - se il **Mittente** (DA) contiene "@aruba.it", l'**Azione** è uguale a "non fare nulla"
 - se l'**Oggetto** è Regex "Ticket Id: ([0-9]+)", **Corrisponde a** "Tutto Condizione"
3. gestire le cartelle come al solito (INBOX per l'entrata e SPAM per l'indesiderata) e la configurazione si chiude qui

Configurazione avanzata

Devo importare tutte le email da **info@esempio.it**, inviare un'email di APERTURA TICKET verso il cliente in modo che venga avvisato e fare in modo che, se il cliente decide di sollecitare o **rispondere all'email utilizzando quella di "apertura"**, il crm non crei un doppione, ovvero non apra un nuovo ticket.

1. creare un processo che, alla creazione di un Ticket con il campo **Regola Mail Converter = Support (o il nome che darete alla vostra configurazione)**, invii un'email al cliente che ha aperto il ticket. Il template si può arricchire di vari dettagli, come per esempio, l'oggetto (che può contenere il titolo originale del Ticket, il numero del ticket stesso e la variabile del **Ticket ID**, fondamentale per l'aggancio automatico delle email in risposta)

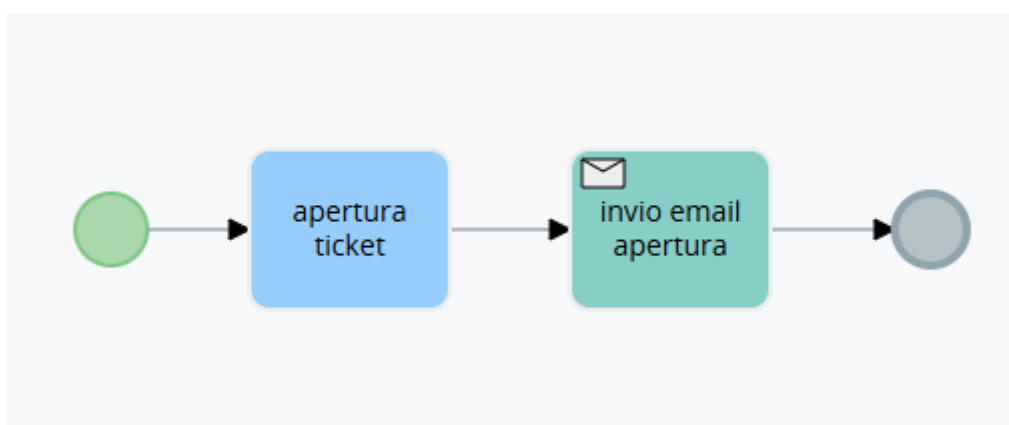


Diagramma del processo

BPMN-Task: apertura ticket

Entità

Ticket

Quando eseguire il controllo

☒ alla creazione

☐ alla creazione e modifica

☐ alla modifica

☐ ogni volta che la condizione risulti vera

☐ solo che la prima volta che si scatena il processo

☐ al lancio del sottoprocesso

☐ in relazione con:

Documents

Condizioni

Regola Mail Converter

uguale

Support

Nuova Condizione

Configurazione del primo task

[illegible]

Configurazione del secondo task, ovvero dell'invio email di apertura ticket al cliente. Il titolo dell'email dovrà essere, per esempio, **Apertura \$1-ticket_no - \$1-ticket_title - Ticket Id: \$1-crmid**. Notare che è stato aggiunto il Ticket Id che genererà appunto l'id del ticket nell'oggetto dell'email. Tale Id, sarà del tipo **9x123456 (diversamente da**

quello generato dal Mail Converter che sarà solo di tipo 123456)

2. configurare l'email da **IMPOSTAZIONI > MAIL CONVERTER**
3. durante il **SETUP REGOLE**, inserire le tre regole che governeranno il funzionamento di questa configurazione(in quest'ordine partendo dall'alto verso il basso)

**Impostazioni > Mail Converter**
Configura mailbox per la scansione

Mail Converter Regola Informazioni

Scanner Nome

Support

Da

A

Oggetto

Regex

Ticket Id: 9x[[0-9]+)

Body

-- Seleziona Condiz

Corrisponde

☒ Tutto Condizione ☐ Qualsiasi Condizione

Azione

Aggiorna Ticket

Forza controllo su Collegato a

☒

Chiave di confronto

Ticket Id

Salva

Annulla

Regola Regex sull'Oggetto, con anteposto 9x prima delle parentesi, con Tutto Condizione su "Corrisponde"

**Impostazioni > Mail Converter**
Configura mailbox per la scansione

Mail Converter Regola Informazioni

Scanner Nome

Support

Da

A

Oggetto

Regex

Ticket Id: ([0-9]+)

Body

-- Seleziona Condiz

Corrisponde

☒ Tutto Condizione ☐ Qualsiasi Condizione

Azione

Aggiorna Ticket

Forza controllo su Collegato a

☒

Chiave di confronto

Ticket Id

Salva

Annulla

Regola Regex standard sull'Oggetto con Tutto Condizione su "Corrisponde"



Impostazioni > Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Mail Converter Regola Informazioni

Scanner Nome

Support

Da

A

Oggetto

-- Seleziona Condiz ▼

Body

-- Seleziona Condiz ▼

Corrisponde

☐ Tutto Condizione ☒ Qualsiasi Condizione

Azione

Crea Ticket

Salva

Annulla

Qualsiasi Condizione su opzione "Corrisponde" e Crea Ticket su "Azione"

- gestire le cartelle come al solito (INBOX per l'entrata e SPAM per l'indesiderata) e la configurazione si chiude qui

Revision #1

Created 2026-07-06 15:06:42 UTC by Admin

Updated 2026-07-06 15:06:42 UTC by Admin