

Procedura di autodiagnosi per problemi di invio o ricezione della posta elettronica.

Valida solo per la casella di posta fornita da STUDIO INFORMATICO TOSCANO

Ver. 0.40.417

Si ricorda che STUDIO INFORMATICO TOSCANO garantisce il funzionamento delle caselle di posta fornite. Per l'utilizzo e l'eventuale test, viene fornito il software di webmail on line, denominato HORDE. Questo software non esclude la possibilità di usare programmi offline di posta come Outlook, Thunderbird, Windows Mail, MailBird, AirMail, Opera Mail, ecc.

Attenzione! Se si riesce ad inviare e ricevere le email dal programma HORDE, al livello server la posta è funzionante e in caso di problemi, essi sono da imputare ad un malfunzionamento della linea di connessione web o ad un problema al proprio computer. In questo caso è necessario l'intervento di un tecnico hardware.

Si consiglia quindi di verificare sempre se il malfunzionamento riscontrato, si ripropone anche utilizzando il programma Horde.

Attenzione! In caso di mancato funzionamento, si consiglia di attendere qualche minuto e riprovare ad eseguire il test. Alcuni problemi causati da traffico intenso o manutenzioni si risolvono da soli.

Per eseguire un'autodiagnosi della posta è possibile seguire la presente procedura.

Prima di tutto assicurarsi che la casella di posta sia fornita da STUDIO INFORMATICO TOSCANO e non sia una casella di Gmail / Libero / Tiscali / ecc. Poi eseguire in sequenza i seguenti passaggi:

1. Verificare che la connessione internet sia funzionante: aprire <u>www.google.it</u> ed eseguire una ricerca es: "meteo"

Non si riesce a visualizzare l'elenco della ricerca? Possibili cause: connessione assente, modem guasto, Rete da riconfigurare, Da fare: richiedere l'intervento del tecnico hardware.

<u>Si riesce a visualizzare la ricerca</u>? Da fare: passare al punto 2

2. Verificare la funzionalità del server della posta che solitamente è lo stesso dov'è alloggiato il sito web aziendale. Provare quindi a navigare nel proprio sito web. Provare a visualizzare più pagine per essere sicuri di scaricare i dati dal server web e non dalla memoria del PC in uso.

Non si riesce a visualizzare il proprio sito?

3. Da fare: contattare STUDIO INFORMATICO TOSCANO (probabilmente ci sono dei malfunzionamenti sul server)

<u>Si riesce a visualizzare il sito della posta</u>? Da fare: passare al punto 4

4. Verificare la correttezza dei dati di accesso alla posta. Il computer potrebbe avere perso i dati di accesso (può succedere se si tenta di accedere alla posta con un interruzione, anche momentanea, dell'accesso a internet). La cosa più veloce è verificare se la posta funziona attraverso l'applicativo di webmail HORDE. Quindi accedere all'applicativo web di gestione della posta e inserire nome utente (l'indirizzo di posta) e password.

Non si conosce il funzionamento di WEBMAIL?

Da fare: passare al punto 5

Non si riesce ad accedere all'applicativo web della posta? Da fare: verificare di aver inserito la password corretta. Se ancora non si riesce, contattare STUDIO INFORMATICO TOSCANO

<u>Si riesce ad accedere all'applicativo web della posta</u>? Da fare: il server della posta funziona correttamente; quindi provare ad auto-inviarsi una e-mail per scrupolo.

Se dopo pochi minuti viene ricevuta, la certezza è completa. In questo caso il problema probabilmente è nel PC in uso, occorre quindi contattare il proprio tecnico hardware.

5. Utilizzo dell'applicativo di webmail: Horde

La seguente guida serve a verificare l'effettiva funzionalità della casella di posta tramite l'invio e la ricezione di una e-mail tramite Horde

Horde è un'applicazione web che permette di gestire uno o più account di posta attraverso un navigatore web.

Aprire un navigatore web (Mozilla Firefox, Google Chrome...) e scrivere nella url l'indirizzo del proprio Webmail **evitando** di digitare la parte iniziale **http://www**

Esempio pratico

Nel caso della casella di posta legata al sito <u>www.studioinformatico.com</u> scrivere:

webmail.studioinformatico.com



Pannello di tipo HORDE 1

Esempio schermata di accesso

Benve	nuto a Horde
Nome Utente Password Lingua Itali Modalità Tra ENT	ano v dicionale v TRA

Si aprirà una finestra dove si indica all'utente di inserire:

Nome Utente: la casella di posta da controllare

Password: la password della casella di posta

Il programma potrebbe chiedere di effettuare la manutenzione. Selezionare "Salta manutenzione".

Powered by	Home Opzioni Aiuto Eine sessione
□ <mark>%</mark> Horde	
	Ultimo accesso: Mai
🖅 🖳 Mio Account	
🖅 💥 Opzioni	
□	

Cliccare sulla voce Posta (icona a forma di busta delle lettere)

Pluscom - Pannello Ute	en 🗙 🔣 Post	a :: Posta in	Arrivo X			
← → C 🛈 webma	il.studioinforma	tico.com/	/index.php?url=h	ttp%3A%2F%2Fwebmail.studioinforr	natico.com%2F	투슈 👂 :
App 🗅 Pluscom - Pann	nello Ut 📗 Prom	nos 3.4.3 - 1	Studio 🛛 🖄 Versilia	e offerte specia 🛛 🥱 ecommerce.area157.	c 🤳 Datamatic SpA Home 🧧 Accedi 🕒 www.hotelgemmadeli	A3
Powered by	Posta in Arriv	o <u>C</u> ompo	oni Cartelle Cerca	a Scarica Posta Posta Filtri Calenda	📧 🔆 🥝 🔁 rio Rubrica Opzioni Aiuto <u>F</u> ine sessione	Apri Cartella Posta in Arrivo 🔻
- Million	E.				Stato Quota: 0,84 MB / 200,00 MB (0,42%)	
	Posta in Arriv	0278	P 🕅		Pagina 4 di 4	da 61 a 70 di 70 Messaggi
E-Basta	Seleziona:	•	Contrassegna come	V Sposta Copia Messaggi in	T	卜 令 4 今 引
Componi	Elimina Recuper	ra Lista <u>N</u> er	ra Lista <u>B</u> ianca Inolti	a Visualizza Messaggi		Nascondi Eliminati Rimuovi Eliminati
Cerca		▲ #	Data	Da	Oggetto [Argomento]	Dimensione
Posta in Arrivo		61	11:01:36	Linda	This 'Magical' Towel Is	10 KB
Spam		62	11:05:41	Memory Repair Protocol	memory loss as you get older.	27 KB
- Cartella Virtuale		63	11:26:41	Manifest DREAM Life		9 KB
Fitri		64	12:06:02	Riunioni [SIT]	Report riunione 6/3 Pro	144 KB
II- G Strumenti		65	12:11:01	A: Federico Giannoni	da fare	3 KB
I Mio Account		66	13:12:06	Hearing Forever	About To Go Bankrupt?	12 KB
T- X Opzioni		67	12:46:37	Wood Working Plans	Way to Start Your Woodworking Project	14 KB
		68	14:49:35	i [SIT]	posta	3 KB
		69	15:38:57	CNN-Breaking	Found In Indian Village	9 KB
		70	15:41:05	ericsoft Marketing	Formazione Revenue. RoadshoW2017 di Ericsoft a Firenze	47 KB



Scrivere l'indirizzo di posta del destinatario nella sezione A: Scrivere alla voce **Oggetto**: Invio e-mail di prova Scrivere una frase a piacere nella sezione **Testo**: Cliccare sul pulsante **Invia messaggio**

Pluscom - Pannello Ute	en 🗙 🔣 Post	ta :: Posta ir	Arrivo X			
\leftrightarrow \rightarrow C (i) webma	il.studioinforma	atico.com	/index.php?url=htt	p%3A%2F%2Fwebmail.studioinformatio	co.com%2F	루☆ 운 :
App 🕒 Pluscom - Pann	nello Ut 📗 Pror	mos 3.4.3 -	Studio 🛛 🏠 Versilia: 🤆	offerte specia 🕱 ecommerce.area157.c 🗧	🚽 Datamatic SpA Home 🛛 🤁 Accedi 🛛 🕒 www.hotelgemmadele	A3
Powered by	Posta in Arriv		ni Cartelle Cerca	Scarica Posta Posta Filtri Calendario I	📧 🔆 🦪 🛃 Rubrica Opzioni Aiuto Fine sessione	Apri Cartella Posta in Arrivo 🔻
- Millionte	E.				Stato Quota: 0,84 MB / 200,00 MB (0,42%)	
	Posta in Arri	vo 🗈 🔽 J	28		Pagina 4 di 4	da 61 a 70 di 70 Messaggi
H-al Calendario	Seleziona:	•	Contrassegna come:	Sposta Copia Messaggi in	T	★ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓
	Elimina Recupe	ra Lista Ner	a Lista Bianca Inoltra	Visualizza Messaggi		Nascondi Eliminati Rimuovi Eliminati
Compon		▲ #	Data	Da	Oggetto [Argomento]	Dimensione
Posta in Arrivo		61	11:01:36	Linda	This 'Magical' Towel Is	10 KB
Soam		62	11:05:41	Memory Repair Protocol	memory loss as you get older.	27 KB
Cartella Virtuale		63	11:26:41	Manifest DREAM Life		9 KB
Filtri		64	12:06:02	Riunioni [SIT]	Report riunione 6/3 Pro	144 KB
E. G Strumenti		65	12:11:01	A: Federico Giannoni	da fare	3 KB
E. Min Account		66	13:12:06	Hearing Forever	About To Go Bankrupt?	12 KB
E V Onzioni		67	12:46:37	Wood Working Plans	Way to Start Your Woodworking Project	14 KB
		68	14:49:35	i[SIT]	posta	3 KB
		69	15:38:57	CNN-Breaking	Found In Indian Village	9 KB
		70	15:41:05	ericsoft Marketing	Formazione Revenue. RoadshoW2017 di Ericsoft a Firenze	47 KB

Cliccare sull' icona Posta, per aprire altre cartelle e selezionare Posta in arrivo

Controllare se l'e-mail è stata recapitata.

In periodi di intenso traffico sul server, il ritorno potrebbe non essere immediato, attendere eventualmente qualche minuto.

Se dopo 5 minuti l'email non è tornata indietro e il relativo avviso di mancato recapito non è visibile in posta in arrivo, contattare STUDIO INFORMATICO TOSCANO

Attenzione! Potrebbe verificarsi che, <u>alcuni destinatari</u> non riescono a ricevere le email che si inviano, altri invece le ricevono regolarmente. In questo caso è necessario richiedere l'intervento di STUDIO INFORMATICO TOSCANO.

Panne	llo	di	tipo	HO	RD	E 2
-------	-----	----	------	----	----	-----

Esempio schermata di accesso

Usornamo				
Username				
Password				
Language				
Italiano		•		
	Log in			

Si aprirà una finestra dove si indica all'utente di inserire:

Username: la casella di posta da controllare

Password: la password della casella di posta

Il programma potrebbe chiedere di effettuare la manutenzione. Selezionare "Salta manutenzione".

Posta :: Posta in Arrivo 🛛 🗙						
← → C ③ webmailit/imp/dynamic.php?page=mailbox#mbox:SU5CT1g						
Н Арр			A1			
horde 5.2.11 Posta V	Rubrica 🔻	Altro 👻 🏠				
06/03/2017						
Componi	C Aggio	rna				
Posta in Arrivo		Da	Oggetto 🔻			
Bozze			Famoso Youtuber ti mostra come potresti guadagnare 5000 Euro; in una settimana			
Posta inviata			R: Vendo azienda agricola in Toscana			
Spam		prodotti@casa.it	Formula Annunci			
		prodotti@casa.it	Formula Annunci			
Azioni cartella		Mondadori Store	Concorso Ed Sheeran: vinci 2 biglietti per il concerto e mini live esclusivo. Promo ragazzi -15%			
		deepak@artistworld.com	Vlog di oggi: Da 0 a 5000 Euro; in una settimana			
Trash		ISA Email Marketing				
	. 1	noreply@news.iprintdiffer	Approfitta delle Offerte , hai ancora 48 ore!			
Cartella Virtuale		richiesta.inzona@posta.c	Casa.it			
		Ticket Restaurant	Vuoi risparmiare? Inizia dalla pausa pranzo			
		Moda in Stock	Acquistiamo merce di tutti i tipi			
		Mercedes-Benz Italia	Classe A NEXT con un vantaggio cliente di oltre 2.600€			
	i Ness	un Messaggio. selezionato				

Cliccare sul pulsante Componi (in verde)



Scrivere l'indirizzo di posta del destinatario nella sezione A: Scrivere alla voce **Oggetto**: Invio e-mail di prova Scrivere una frase a piacere nella sezione **Testo**: Cliccare sul pulsante **Invia**

Posta :: Posta in Arrivo 🛛 🗙			
\leftrightarrow \rightarrow C (i) webmail.	.it/in	np/dynamic.php?page=m	ailbox#mbox:SU5CT1g
Арр			A1
horde 5.2.11 Posta -	Rubrica 🔻	Altro 👻 🌣	
06/03/2017			
Componi	C Aggior	na	
Posta in Arrivo		Da	Oggetto 💌
Bozze			Famoso Youtuber ti mostra come potresti guadagnare 5000 Euro; in una settimana
Posta inviata			R: Vendo azienda agricola in Toscana
₩ ² Spam		prodotti@casa.it	Formula Annunci
		prodotti@casa.it	Formula Annunci
Azioni cartella		Mondadori Store	Concorso Ed Sheeran: vinci 2 biglietti per il concerto e mini live esclusivo. Promo ragazzi -15%
		deepak@artistworld.com	Vlog di oggi: Da 0 a 5000 Euro; in una settimana
Trash		ISA Email Marketing	
Cartalla Virtuala		noreply@news.iprintdiffer	Approfitta delle Offerte , hai ancora 48 ore!
		richiesta.inzona@posta.c	Casa.it
		Ticket Restaurant	Vuoi risparmiare? Inizia dalla pausa pranzo
		Moda in Stock	Acquistiamo merce di tutti i tipi
		Mercedes-Benz Italia	Classe A NEXT con un vantaggio cliente di oltre 2.600€
	Nessu	n Messaggio. selezionato	

Selezionare il pulsante posta in arrivo e controllare se l'e-mail è stata recapitata

In periodi di intenso traffico sul server, il ritorno potrebbe non essere immediato, attendere eventualmente qualche minuto.

Se dopo cinque minuti l'email non è tornata indietro (il relativo avviso di mancato recapito non è visibile in posta in arrivo) contattare STUDIO INFORMATICO TOSCANO

Attenzione! Potrebbe verificarsi che <u>alcuni destinatari</u> non riescono a ricevere le email inviate, altri invece, le ricevono regolarmente. In questo caso è necessario richiedere l'intervento di STUDIO INFORMATICO TOSCANO.