Caselle di posta, Microsoft 365 e WhatsApp nel Service Center

Mittenti e indirizzi di risposta propri per offerta o sede, collegare una casella a Microsoft 365, mail in arrivo come pratiche nel Service Center, risposte dalla propria casella, risoluzione dei problemi.

unitlify.de/docs/postfaecher · 2026-11-09

A cosa servono le caselle

Senza caselle, tutte le mail ai clienti partono con l'unico nome mittente e l'unico indirizzo di risposta di **Impostazioni** → **E-mail**. Con le caselle ogni offerta o sede ha un proprio mittente, ad esempio «Eisbahn Berlin Service» con risposta a info@eisbahnberlin.de e «Team Parco Avventura» con risposta a parco@… Le risposte dei clienti arrivano così nella casella giusta. Chi vede le pratiche nel Service Center lo decide ancora il permesso del ruolo, non la casella.

Se colleghi una casella anche a **Microsoft 365**, il Service Center legge le mail in arrivo di quella casella e ne crea pratiche. Le risposte dal Service Center partono direttamente dalla tua casella e si trovano nella cartella «Posta inviata».

Creare una casella

Impostazioni → **E-mail** → **Caselle di posta** → **Aggiungi casella**:

- **Nome mittente**: mostrato al cliente come mittente, es. «Eisbahn Berlin Service».
- **Indirizzo di risposta**: lì arrivano le risposte dei clienti.
- **Casella Microsoft 365** (facoltativo): l'indirizzo della casella da collegare, es. una casella condivisa come info@… Vuoto significa: indirizzo di risposta.

Se elimini una casella, offerte e sedi perdono solo l'assegnazione. Le mail tornano all'impostazione aziendale.

Assegnare

- **Predefinita**: imposta una casella nella finestra come **predefinita per tutte le mail ai clienti**, vale allora per tutte le offerte senza casella propria. Per la maggior parte delle aziende basta.
- **Offerta**: nell'offerta sotto **Dati di base**, sezione **Casella di posta**.
- **Sede**: nella sede, campo **Casella per le mail ai clienti**. Vale per tutte le offerte della sede senza casella propria.

Ordine: offerta prima della sede prima dell'impostazione aziendale. Tutte le mail di una prenotazione (conferma, modifica, link di pagamento, messaggi, proposta di cambio) usano la casella dell'offerta prenotata.

Team responsabile

Per impostazione predefinita tutti i collaboratori con il permesso Service Center vedono tutte le pratiche e vengono avvisati delle nuove richieste. Per casella lo si può restringere: nella casella, sotto **Team responsabile**, scegli ruoli e/o singole persone.

- Le pratiche di questa casella le vedono solo i membri del team, anche nei contatori della barra laterale. Chi ha il permesso **Gestire il Service Center** continua a vedere tutto.
- Gli avvisi per le nuove mail di questa casella vanno al team, non all'elenco destinatari delle impostazioni del Service Center.
- Le pratiche senza casella (chat dal vivo, portale prenotazioni, modulo) restano visibili a tutti.
- **Responsabile predefinito**: le nuove pratiche dalla casella vengono assegnate direttamente a questa persona.

Esempio: casella «Servizio» con team «Team servizio», casella «Cassa» con team «Responsabili cassa». Ogni richiesta arriva solo a chi la gestisce.

Collegare a Microsoft 365

Requisito: una **casella aziendale Microsoft 365** (Exchange Online), cioè una casella per cui la tua azienda ha una licenza Microsoft 365. Indirizzi privati outlook.it, hotmail o live.com non si possono collegare.

1. Sulla casella clicca **Collega Microsoft 365**. Si apre una piccola finestra con l'accesso Microsoft; la dashboard resta collegata.
2. Accedi con un account Microsoft che ha accesso a quella casella. Per una casella condivisa (info@…) è di solito il tuo account; per una casella personale, la casella stessa.
3. Microsoft chiede il consenso per «Unitlify Service Center» (editore DevMonics UG (haftungsbeschränkt), verificato). Lettura e invio avvengono solo nella casella collegata. A seconda delle impostazioni della tua azienda può acconsentire solo un amministratore Microsoft 365; in tal caso accedi con l'account admin o chiedi al tuo admin. Il consenso si dà una volta sola.
4. La finestra si chiude, la casella mostra in verde **Microsoft 365** con la casella letta e l'account collegato.

Scollega rimuove il collegamento, **Scarica ora** scarica subito la posta in arrivo. Se l'account collegato scade (collaboratore uscito, password reimpostata), la casella mostra «Collegamento con errore»: basta ricollegare. Consiglio: collegare con un account di servizio, non con quello di una singola persona.

Cosa succede alle mail in arrivo

- La posta in arrivo viene scaricata ogni due minuti. Vengono lette solo le mail arrivate **dopo** il collegamento; lo storico resta intatto.
- Ogni nuova mail diventa una pratica con origine **E-mail** nel Service Center. Mittente e oggetto sono sulla pratica, il testo è il primo messaggio.
- Se l'oggetto contiene un numero di pratica (es. «[#SC-123]») o la mail appartiene a una conversazione a cui si è risposto dal Service Center, viene assegnata alla pratica esistente e la riapre se necessario.
- Se il mittente ha una prenotazione presso di te, viene collegata automaticamente la prenotazione più recente non annullata.
- Le mail che hai inviato tu stesso da quella casella vengono saltate.

Rispondere

Per le pratiche nate da una mail, le risposte nel Service Center partono dalla casella collegata, con il tuo nome mittente e il numero di pratica nell'oggetto. La mail si trova poi nella tua «Posta inviata». Senza casella collegata, Unitlify invia la risposta con nome mittente e indirizzo di risposta della casella.

WhatsApp Business

Gli ospiti scrivono al vostro numero WhatsApp, ogni messaggio diventa una pratica con origine **WhatsApp**, le risposte dal Service Center tornano via WhatsApp. La vostra **app WhatsApp Business resta utilizzabile in parallelo** (Meta la chiama coesistenza): ciò che si scrive nell'app compare anche nella pratica e viceversa.

Collegare: Service Center → Impostazioni → scheda **WhatsApp Business** → **Collega WhatsApp**. Si apre l'accesso Meta: accedete con l'account Facebook che gestisce la vostra azienda presso Meta, scegliete l'azienda, poi **rilevate il numero esistente dall'app WhatsApp Business** (scansione del codice QR con il telefono su cui gira l'app). Su richiesta vengono importati contatti e le chat degli ultimi sei mesi. Poi il numero compare in verde nella scheda.

Requisiti presso Meta: un account aziendale Facebook (Business Manager) e un metodo di pagamento salvato nell'account WhatsApp. Le semplici richieste dei clienti lì non costano nulla.

Come funziona:

- Ogni messaggio in arrivo da un numero finisce nella pratica aperta di quel numero, altrimenti ne nasce una nuova. Se l'ospite ha una prenotazione con quel numero di telefono, viene collegata automaticamente.
- Immagini, messaggi vocali e documenti compaiono per ora come nota; il file è nell'app WhatsApp Business.

- Rispondere dal Service Center è possibile solo **entro 24 ore dall'ultimo messaggio dell'ospite**. Dopo WhatsApp consente solo modelli a pagamento, che Unitlify non usa volutamente. L'editor segnala quando la finestra è chiusa; contattate allora via e-mail o telefono.
- Le risposte dall'app WhatsApp Business compaiono nella pratica come messaggi dell'app.
- Il campo **Casella** sul collegamento stabilisce quale team vede le pratiche WhatsApp e viene avvisato.

Costi: messaggi in arrivo e risposte entro 24 ore sono gratuiti presso Meta. Unitlify non invia messaggi di marketing né modelli.

Scollega rimuove il collegamento; l'app continua a funzionare invariata.

Firma e indicazioni obbligatorie

Firma: in **Impostazioni** → **E-mail** definisci una firma standard per le risposte del Service Center; ogni casella può averne una propria. Segnaposto: `{name}` (collaboratore che risponde, come mostrato nella chat), `{mailbox}` (nome della casella), `{company}`, `{phone}`, `{website}`, `{email}` (indirizzo di risposta della casella). Senza firma compare «Nome · Azienda» sotto la risposta, come finora.

Indicazioni obbligatorie: secondo il diritto tedesco, le mail commerciali di una GmbH, UG o AG devono riportare l'azienda con forma giuridica, sede, tribunale e numero di registro e i rappresentanti legali (§ 35a GmbHG, § 37a HGB, § 80 AktG). Unitlify aggiunge questa riga automaticamente in fondo a **ogni** mail ai clienti dell'azienda, anche conferme di prenotazione e link di pagamento, nella lingua della mail. I dati vengono da **Impostazioni** → **Azienda** → **Imposte e registrazione**: nome azienda, indirizzo, registro delle imprese (es. «Amtsgericht Charlottenburg HRB 291111 B»), **amministratori** (nuovo, solo i nomi, es. «Dean Kidder, Dominik Kriehuber»; per una AG inserire «Vorstand: nome») e partita IVA. Il piè di pagina ha il consueto formato a blocco: azienda e indirizzo, telefono, e-mail e web, poi sede legale, registro, rappresentanti e partita IVA. Se un campo manca, manca quella riga: controlla i dati aziendali una volta per intero.

Protezione dei dati

Le mail in arrivo sono salvate cifrate come tutti i messaggi delle pratiche. L'accesso Microsoft resta presso Microsoft; Unitlify riceve solo un'autorizzazione di accesso cifrata alla casella e nessuna password. Puoi revocarla in qualsiasi momento con **Scollega** o nel tuo centro di amministrazione Microsoft 365.

Checklist in caso di problemi

Cosa	Dove
	Premi **Scarica ora**. Se l'errore resta, **Scollega** e ricollega.

Cosa	Dove
«Collegamento con errore» o testo rosso sulla casella	
Errore `graph:401` subito dopo il collegamento	La casella non è ancora pronta presso Microsoft (licenza recente). Lo scarico riprova automaticamente ogni due minuti.
Microsoft indica «Richiesta approvazione dell'amministratore»	Accedi con l'account admin Microsoft 365 della tua azienda o fai acconsentire l'admin.
Indirizzo privato (outlook.it, hotmail)	Non possibile, serve una casella aziendale Microsoft 365.
La mail non compare nel Service Center	Attendi due minuti o **Scarica ora**. Si leggono solo le mail successive al collegamento. Le tue mail inviate vengono saltate.
Le mail ai clienti partono dal mittente sbagliato	Controlla l'assegnazione: offerta (Dati di base → Casella) prima della sede prima dell'impostazione aziendale.