

L'utilisateur n'a pas reçu de notification suite à un dépôt

Guilhem VERGON - 2024-08-02 - Problèmes et solutions

L'utilisateur n'a pas reçu de notifications suite à un dépôt

Absence des mails de notifications

Les utilisateurs d'un dossier ne reçoivent pas les notifications pour les avertir que des fichiers ont été déposés/modifiés. Les autres notifications (accusé de téléchargement, identifiants d'accès,...) ne sont pas réceptionnés également.

Deux vérifications s'imposent:

1. Vérifiez que les **adresses mails saisies sur la plateforme soient correctes**.
2. Consultez les **courriers indésirables** ou les **spams** de vos messageries mails.

Si vous ne trouvez rien d'anormal, il se peut que l'**enregistrement SPF de votre nom de domaine** n'autorise pas les serveurs de NetExplorer à envoyer des mails en votre nom.

Pour cela, il convient de vérifier sur la plateforme l'adresse mail par défaut pour l'envoi des messages.

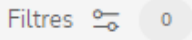
- Dans la rubrique **Configuration**, onglet **SMTP**, recherchez la ligne **default_sender**. L'adresse mail n'est pas visible par défaut et si vous avez laissé la configuration d'origine (smtp NetExplorer). Par conséquent les emails partent depuis l'adresse **web@netexplorer-mailer.com**.
- Si vous avez paramétré un SMTP personnalisé, dans la rubrique **Configuration**, onglet **Emails**, recherchez la ligne **always_default_sender**. Cette option doit être activée.
- **Sauvegardez > Pensez à tester et sauvegarder vos paramètres.**
→ Cette manipulation devrait permettre à vos utilisateurs de recevoir les notifications automatiques.
- Pour plus de détails, rendez-vous sur la page [Expéditeur par défaut des notifications](#)

Un utilisateur n'a pas reçu de notification par mail lors de dépôts de fichiers

Un utilisateur se plaint de ne pas avoir réceptionné une notification alors que des fichiers ont été déposés.

Il convient de vérifier les événements de votre plateforme relatifs à ce dossier via les filtres

Dans le champ **Mots-clés** insérez l'adresse mail de votre utilisateur

En faisant  la plateforme va vous ressortir la liste des mails expédiés à votre utilisateur.

E - l'encryption STARTTLS n'est pas nativement supportée pour les SMTP personnalisés utilisant les adresses microsoft.

Il faut donc ajouter "TLS" dans le champ smtp_secure

smtp_secure

Mode de sécurisation de la connexion (ssl, tls ou vide).

Consulter cette page pour plus de détails sur les adresses utilisant ce type d'encryption >
<https://support.microsoft.com/en-us/office/pop-imap-and-smtp-settings-8361e398-8af4-4e97-b147-6c6c4ac95353>