

## Plusieurs documents ne se synchronisent pas dans NetSync alors qu'ils sont sur la plateforme

Nicolas ARBOUIN - 2023-12-27 - Problèmes et solutions

Des documents ont été déposés par des collaborateurs. Ils apparaissent bien sur la plateforme mais pas dans votre NetSync alors que vous avez les droits adéquats.

Des vérifications s'imposent:

1/. Rendez-vous sur **votre plateforme NetExplorer**,

- Dans la rubrique **Configuration**, puis l'onglet **Fonctionnalités**, vérifiez si l'option **lock-read** est activée.

Cette option empêche l'accès des documents en lecture et téléchargement lorsqu'un fichier est verrouillé.

2/. Rendez-vous sur **votre plateforme NetExplorer**

- Repérez vos fichiers et vérifiez s'il y a un verrou (dernière colonne de droite).
  - Si vos **fichiers sont verrouillés**: NetSync n'a pas la possibilité de les mettre à jour ou de les télécharger.
  - Si vos **fichiers ne sont pas verrouillés**: contactez notre service support

La solution:

Déverrouillez les documents depuis la plateforme web (cela nécessite d'être administrateur) en cliquant sur l'icône cadenas.

→ NetSync se mettra à jour automatiquement.