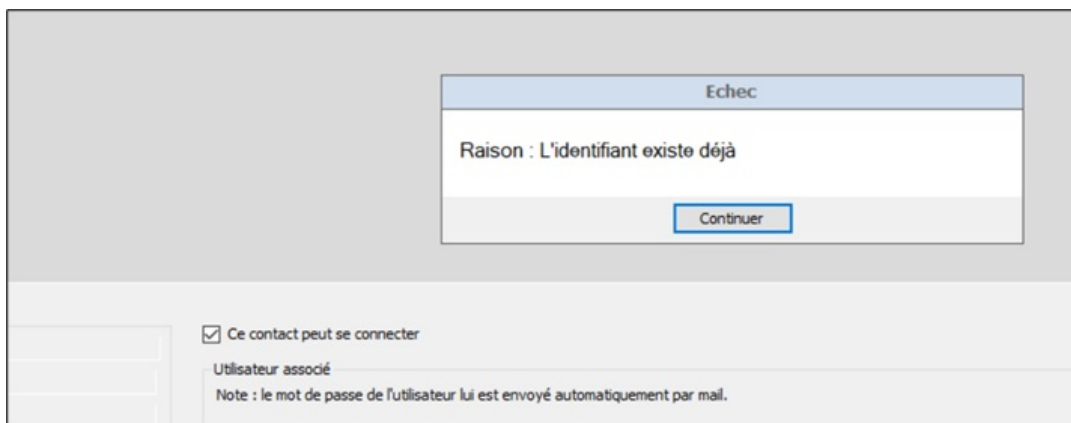


• FAQ Portail Client - Contact

1. Pourquoi le message "*Raison : l'identifiant existe déjà*" apparaît-il lorsque je souhaite créer le contact client ?

Ce message signifie que l'identifiant renseigné lors de la création du contact est déjà utilisé, soit :

- En tant qu'identifiant contact sur un autre dossier ;
- Soit comme identifiant collaborateur sur le domaine.



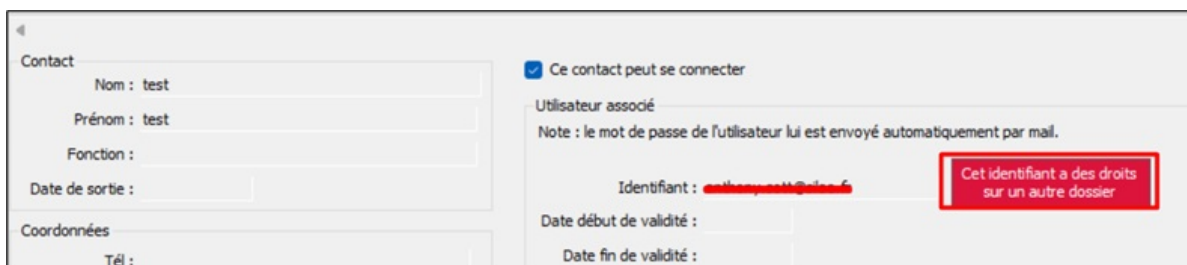
Si cet identifiant est déjà utilisé comme identifiant collaborateur sur le domaine, il convient d'utiliser un autre identifiant. **Un même identifiant ne peut être à la fois utilisé comme collaborateur du domaine et comme contact.**

En revanche, si cet identifiant est déjà utilisé comme identifiant contact sur un autre dossier, ce message d'erreur peut apparaître si **l'identifiant n'a pas la forme d'une adresse mail.**

Un contact peut avoir accès à plusieurs dossiers avec un même identifiant, à condition qu'il s'agisse d'une adresse mail.

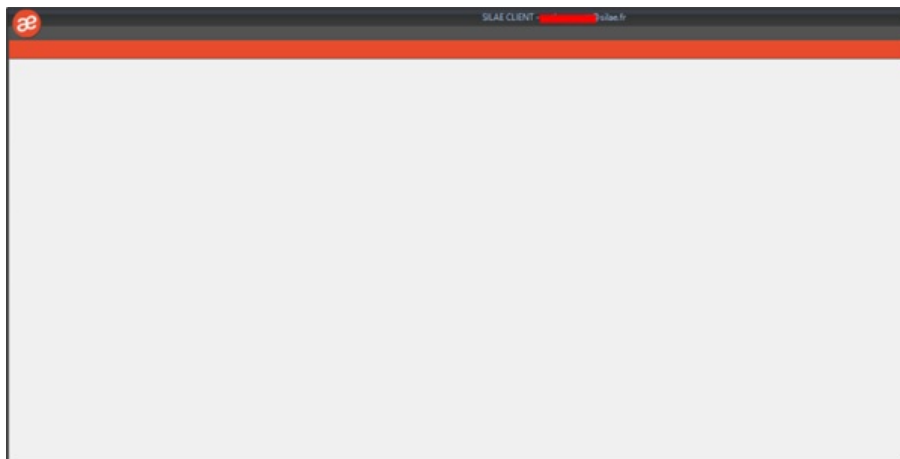
2. Pourquoi le message "*Cet identifiant a des droits sur un autre dossier*" apparaît-il ?

Ce message n'est pas bloquant. Il s'agit seulement d'une alerte afin d'informer que cet identifiant existe déjà sur un autre dossier en tant que contact. Cette personne aura accès à ce dossier en plus des dossiers pour lesquels elle a déjà été renseignée comme contact.

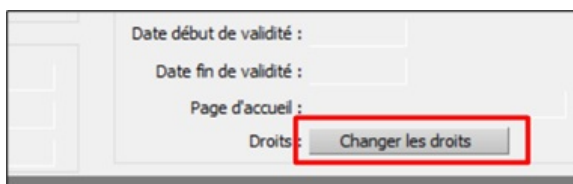


3. Pourquoi une fenêtre blanche apparaît-elle lors de l'ouverture de l'accès contact ?

Cela signifie qu'aucun droit n'a été attribué à ce contact.



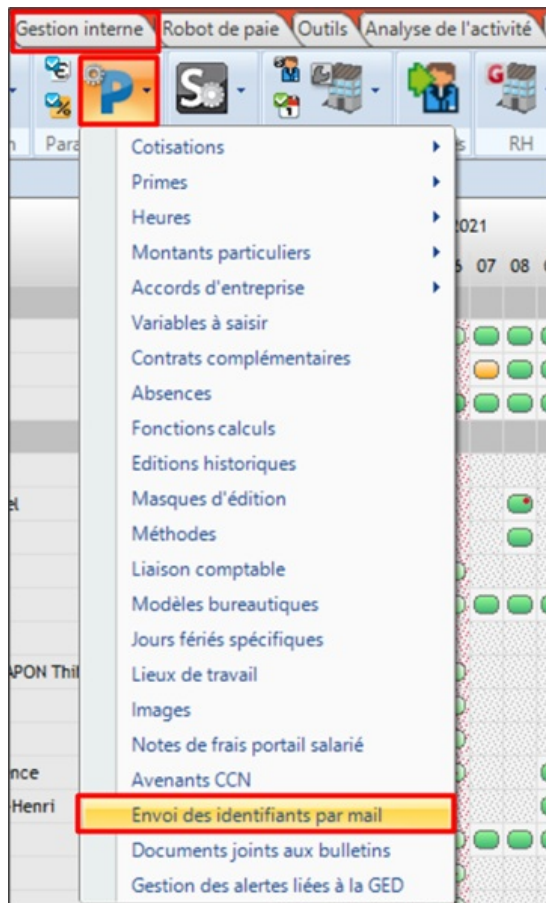
Il convient de lui donner des droits via la gestion des contacts :



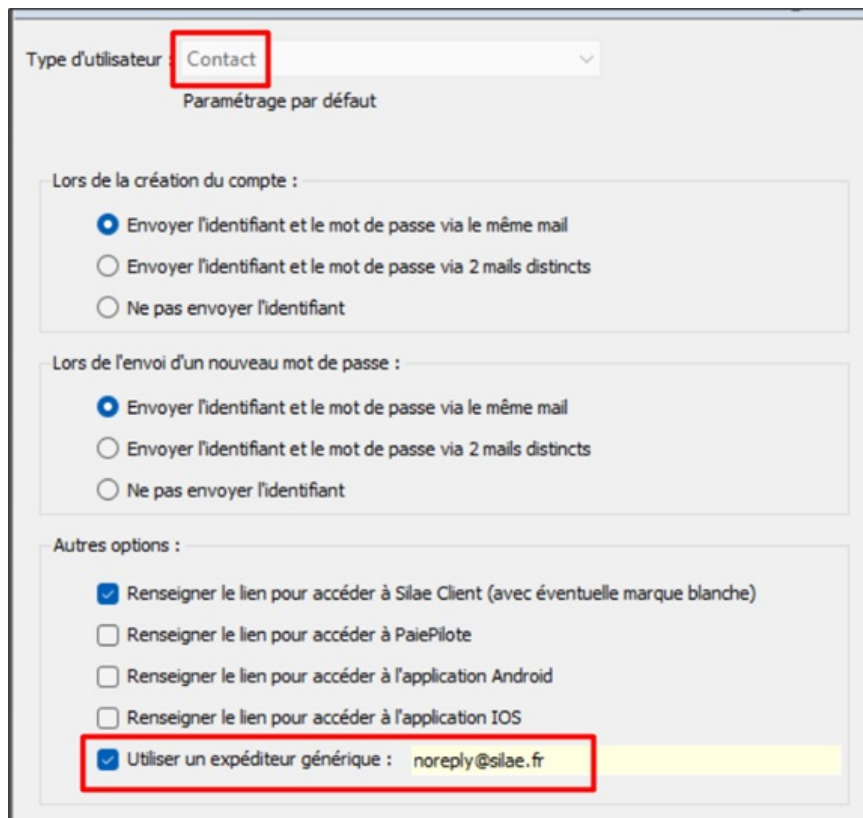
4. Le contact ne reçoit pas le mail contenant son identifiant et mot de passe.

Dans cette situation il convient d'appliquer la procédure ci-dessous :

Se rendre dans le *Paramétrage* du dossier, puis cliquer sur *Envoi des identifiants par mail*.



Puis sélectionner **Contact** dans le menu déroulant et cocher la case **Utiliser un expéditeur générique** sans modifier l'adresse mail pré-remplie.



Type d'utilisateur : **Contact**

Paramétrage par défaut

Lors de la création du compte :

- ☒ Envoyer l'identifiant et le mot de passe via le même mail
- ☐ Envoyer l'identifiant et le mot de passe via 2 mails distincts
- ☐ Ne pas envoyer l'identifiant

Lors de l'envoi d'un nouveau mot de passe :

- ☒ Envoyer l'identifiant et le mot de passe via le même mail
- ☐ Envoyer l'identifiant et le mot de passe via 2 mails distincts
- ☐ Ne pas envoyer l'identifiant

Autres options :

- ☒ Renseigner le lien pour accéder à Silae Client (avec éventuelle marque blanche)
- ☐ Renseigner le lien pour accéder à PaiePilote
- ☐ Renseigner le lien pour accéder à l'application Android
- ☐ Renseigner le lien pour accéder à l'application IOS
- ☒ Utiliser un expéditeur générique : **noreply@silae.fr**

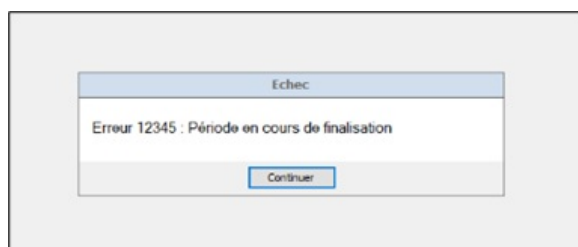
Réaliser ensuite un nouvel envoi de mot de passe aux contacts concernés.

5. Pourquoi la validation des éléments variables ne déclenche-t-elle pas le calcul des bulletins ?

Pour que le calcul des bulletins se déclenche à la suite de la validation des éléments variables, il faut que le contact ait les droits de saisie de l'ensemble des éléments variables (*heures, activités, éléments variables, saisie des acomptes, saisie de l'activité journalière*).

6. Pourquoi le message "Erreur 12345 : Période en cours de finalisation" apparaît-il ?

Ce message d'erreur signifie que la période de paie du mois précédent n'a pas été clôturée.



La période de paie précédente doit être finalisée côté cabinet afin d'ouvrir la saisie au contact,