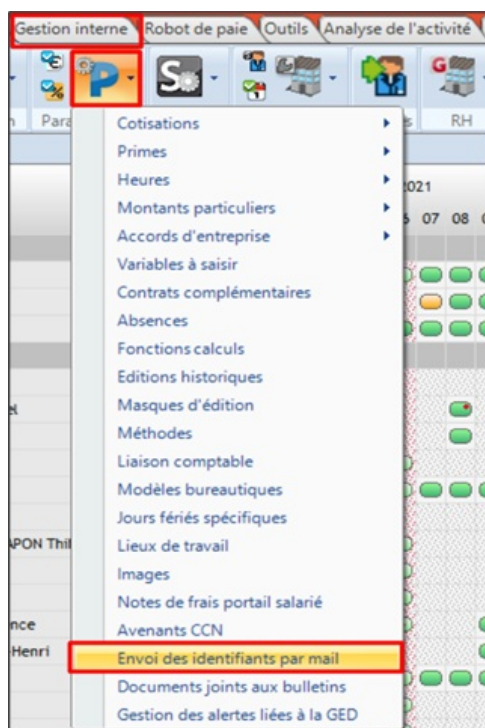


• FAQ Envoi de mails

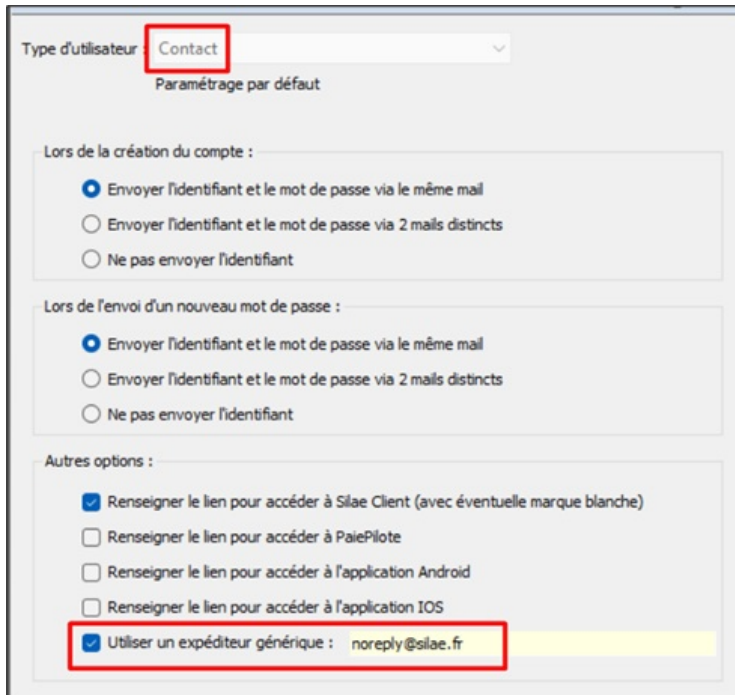
1. Le contact ne reçoit pas le mail contenant son identifiant et son mot de passe de connexion

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

→ Se rendre dans un premier temps dans le menu *Paramétrage* du dossier, puis cliquer sur *Envoi des identifiants par mail*.



→ Sélectionner ensuite le type d'utilisateur *Contact* dans le menu déroulant et dans *Autres options* cocher la case "Utiliser un expéditeur générique" sans modifier l'adresse mail qui se préremplit.



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**

→ Réalisez enfin un nouvel envoi de mot de passe par mail au(x) contact(s) concerné(s).

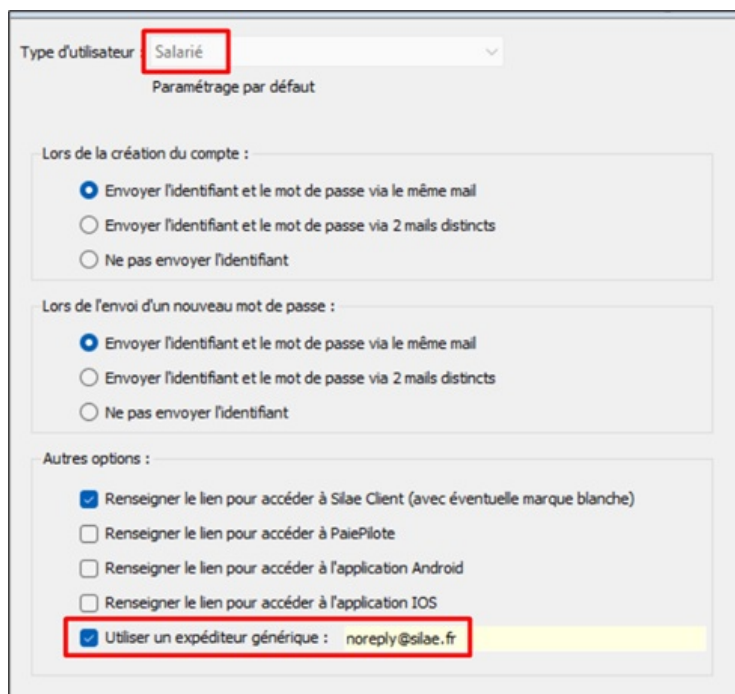
2. Des salariés ne reçoivent pas le mail contenant leur identifiant et leur mot de passe de connexion au portail salarié

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

→ Se rendre dans un premier temps dans le menu **Paramétrage** du dossier, puis cliquer sur **Envoi des identifiants par mail**.



→ Sélectionner ensuite le type d'utilisateur **Salarié** dans le menu déroulant et dans **Autres options** cocher la case "Utiliser un expéditeur générique" sans modifier l'adresse mail qui se préremplit.



Type d'utilisateur: **Salarié**

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**

→ Réalisez un nouvel envoi de mot de passe par mail au(x) salarié(s) concerné(s).

3. Les mails envoyés depuis Silae ne sont pas reçus par les destinataires

Ici se présentent deux cas de figure selon le numéro de la plateforme Silae qui héberge votre domaine.

Si votre domaine est hébergé sur la plateforme 1, 3, 4, 5, 6, 7 ou 8, alors votre domaine se trouve sur le serveur de messagerie SMTP4

Il faut que vous autorisiez notre serveur, au niveau de votre administration de domaine (*ovh, Gandi...*), à envoyer des mails à votre place.

Cette manipulation (*technique*) s'intitule "Création d'un Record SPF de mécanisme A (*pas d'include ou ip4*) sur smtp5.silae.fr".

Exemple de syntaxe : v=spf1 a:smtp5.silae.fr ~all

Nous vous invitons à contacter votre informaticien pour ce point. Il faudra également analyser les éventuelles manipulations effectuées par votre service informatique (*paramétrage Antispam, Firewall...*).

Il faudra informer le support Silae lorsque les vérifications et le record SPF de mécanisme A auront été réalisés. **Nous procéderons lors au changement de SMTP de manière transparente pour vous.**

Si votre domaine est hébergé sur la plateforme 9 ou suivantes, alors votre domaine se trouve sur le serveur de messagerie SMTP5

Il faut que vous autorisiez notre serveur, au niveau de votre administration de domaine (*ovh, Gandi...*), à envoyer des mails à votre place.


Cette manipulation (*technique*) s'intitule "Création d'un Record SPF de mécanisme A (*pas d'include ou ip4*) sur smtp5.silae.fr"

Exemple de syntaxe : v=spf1 a:smtp5.silae.fr ~all

Nous vous invitons à contacter votre informaticien pour ce point. Il faudra également analyser les éventuelles manipulations effectuées par votre service informatique (*paramétrage Antispam, Firewall...*).

Si le record SPF est bien paramétré selon la consigne ci-dessus, alors les mails envoyés depuis l'application Silae sont bien reçus par les destinataires.

Serveurs SMTP

 Voir la liste des serveurs SMTP [ici](#).