



Dépannage

- La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires, à la page 1
- Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques, à la page 2
- Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation, à la page 2
- Conversation déconnectée, à la page 2
- Impossible de charger les réponses prédéfinies, à la page 2
- Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide, à la page 3
- Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique, à la page 3
- Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre, à la page 3
- Problèmes de connectivité, à la page 4
- Message électronique du client introuvable, à la page 4
- Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent, à la page 5
- La modification de la réponse au courrier électronique est lente, à la page 5
- Impossible d'afficher les pièces jointes, à la page 5
- Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client, à la page 6

La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires

En cas de défaillance d'un composant, le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques affiche le message d'erreur suivant :

La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires.

Procédure à suivre

- Si la fenêtre de conversation n'est pas estompée, vous pouvez poursuivre les conversations actives. Si la fenêtre de conversation est estompée ou que vous êtes prêt à mettre fin à une conversation, cliquez sur **Terminer** pour fermer la conversation.
- Si l'erreur s'affiche lorsque vous effectuez une action sur le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques, réessayez au bout d'un moment pour vérifier si le système a récupéré.

Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques affiche le message d'erreur suivant :

Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques.

Procédure à suivre

Contactez votre administrateur.

Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation

L'erreur suivante s'affiche lorsque vous acceptez un contact de conversation :

Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation.

Procédure à suivre

La connexion à un composant du système est interrompue. Contactez votre administrateur.

Conversation déconnectée

En cas d'échec de la connexion lorsque vous tentez de rejoindre la conversation pour la première fois ou après que vous avez rejoint la conversation, l'erreur suivante s'affiche :

Conversation déconnectée.

Procédure à suivre

- Cliquez sur **Terminer** pour fermer la conversation. Le contact de conversation est marqué comme rejeté.
- Si l'erreur persiste, contactez votre administrateur.

Impossible de charger les réponses prédéfinies

Vous vous trouvez dans une conversation. Aucune erreur ne s'affiche sur le bureau, mais l'icône Réponse prédéfinie est estompée.

Procédure à suivre

Contactez votre administrateur.

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ne contient aucune donnée (est complètement vide). Aucun message d'erreur ne s'affiche.

Procédure à suivre

Un service du système n'est pas opérationnel. Contactez votre administrateur.

Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique

Si l'acceptation automatique du courrier électronique échoue, le message d'erreur suivant s'affiche sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques et vous passez automatiquement à l'état « Non prêt » :

Impossible d'accepter les courriers électroniques. Contactez votre administrateur pour obtenir de l'aide.

Procédure à suivre

Si l'erreur persiste, contactez votre administrateur.

Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre

Si vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ou sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique, l'un des messages suivants s'affiche :

- Impossible de récupérer le message électronique du client. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de répondre au message électronique du client. Cliquez sur Envoyer pour réessayer. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.

Procédure à suivre

Si l'erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique :

1. Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
2. Contactez l'administrateur système.

Si l'erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique :

1. Cliquez sur **Envoyer** pour tenter de renvoyer la réponse.
2. Si l'opération échoue à nouveau, cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
3. Contactez l'administrateur système.

Problèmes de connectivité

Lorsqu'un composant du système est défectueux ou en cas de problème réseau, l'une des erreurs suivantes s'affiche sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques :

- Impossible de récupérer le courrier électronique du client en raison d'une erreur de connectivité du serveur. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de répondre au courrier électronique du client en raison d'un problème de connectivité du serveur. Contactez votre administrateur système.

Procédure à suivre

Contactez l'administrateur système.

Message électronique du client introuvable

Si vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ou sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique, l'un des messages suivants s'affiche :

- Le message électronique du client est introuvable. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de récupérer le message électronique du client. Il a peut-être été supprimé. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de répondre au message électronique du client. Il a peut-être été supprimé. Contactez votre administrateur système.

Procédure à suivre

1. Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
2. Contactez l'administrateur système.

Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent

Lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, le message d'erreur suivant s'affiche :

Ce courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent.

Procédure à suivre

Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau. Vous pouvez ensuite continuer à utiliser d'autres contacts de courrier électronique.

La modification de la réponse au courrier électronique est lente

Si une réponse à un courrier électronique est extrêmement volumineuse, sa modification peut être tellement lente qu'elle rende le bureau inutilisable.

Procédure à suivre

Utilisez des pièces jointes pour envoyer certaines informations au client plutôt que d'inclure la totalité dans le corps de la réponse au courrier électronique.

Impossible d'afficher les pièces jointes

Lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique pour afficher le courrier électronique du client, l'un des messages suivants s'affiche :

- Impossible d'afficher les pièces jointes : le nombre de pièces jointes ne peut pas dépasser 10.
- Impossible d'afficher les pièces jointes : la taille totale de l'ensemble des pièces jointes ne peut pas dépasser 10 Mo.
- Impossible d'afficher les pièces jointes : la taille d'une seule pièce jointe ne peut pas dépasser 2 Mo.

Procédure à suivre

Bien que vous ne puissiez pas télécharger les pièces jointes du client, vous pouvez toutefois afficher le texte dans le corps du courrier électronique et répondre au client. Envoyez une réponse au client pour l'informer que vous n'avez pas reçu les pièces jointes au courrier électronique. Vous pouvez également indiquer la raison pour laquelle les pièces jointes n'ont pas pu être téléchargées et demander au client de les renvoyer.

Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client

Un client inclut une image dans le corps d'un courrier électronique. L'image n'apparaît pas dans le courrier électronique lorsque vous l'affichez dans Finesse. Ce problème peut se produire en raison des différences de traitement des images qui existent entre les divers clients de messagerie.

Lorsque cela se produit, aucune erreur ne s'affiche dans Finesse. Toutefois, un client peut vous demander si vous avez reçu l'image qu'il a envoyée.

Procédure à suivre

Informez le client que vous n'avez pas reçu l'image. Demandez-lui de la renvoyer sous forme de pièce jointe.