

# ACI TECHNOLOGY T20250204.0037 - TR: Problème d'envoi de mails depuis Ecolix

## GENERAL INFORMATION

**Company**

[Redacted]  
75011 PARIS  
France  
[Redacted]

**Location**

Primary Address  
[Redacted]  
75011 PARIS  
France  
[Redacted]

**Contact**

Benjamin [Redacted]  
[Redacted]

**Created**

04/02/2025 14:31 RST (88d 13h 37m ago) - Benjamin  
[Redacted]

**Last Activity**

13/02/2025 16:12 RST (79d 11h 55m ago)

**Report Date**

04/05/2025

**Ticket Type**

Incident

**Ticket Category**

Standard

**Associated Problem**

**Total Billable Hours**

0,2500

**Total Hours Worked**

0,0500

## DESCRIPTION

**Description**

Bonjour,

Je reçois ca de la part de plusieurs magasins.

Pouvez vous m'aiguiller ?

Cordialement

Benjamin [Redacted]

Directeur Général Délégué  
[Redacted]

De : [Redacted]

Date : mardi, 4 février 2025 à 14:25

À : [Redacted]

Objet : TR: Problème d'envoi de mails depuis Ecolix

Bonjour Benjamin,  
[Redacted]

J'ai un fabricant [REDACTED] qui ne reçoit pas systématiquement nos commandes à partir d'Écolix.  
Je viens d'avoir le support qui m'a transmis la manip à faire [REDACTED]

Merci d'avance

Cordialement

[REDACTED]

---

De : Support Technique - Ecolix <tech.ecolix@felix.fr>  
Envoyé : mardi 4 février 2025 11:36  
À : [REDACTED]  
Objet : Problème d'envoi de mails depuis Ecolix

Bonjour,

Pour faire suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous confirme que l'information ci-dessous a été envoyée le 05/01/2025 à tous nos clients

Cordialement,

---

[REDACTED]

Catherine [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

---

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Problème d'envoi de mails

Bonjour,

Vous êtes de plus en plus nombreux à nous faire part de problèmes d'envoi de mails et/ou de réception de la part de vos fournisseurs et de vos clients depuis Ecolix [REDACTED]

[REDACTED]

Comment fonctionne vos envois de mails lorsque vous passez par le serveur de messagerie Felix ?

[REDACTED]

En effet, les sécurités anti-spam des différents prestataires de messagerie évoluent et l'identité du serveur émetteur est de plus en plus contrôlé.

Il est donc impératif de passer par votre propre serveur de messagerie.

[REDACTED]

À compter du 1er mars 2025, vous ne pourrez plus envoyer de mail par le serveur de messagerie Felix.

Paramétrage dans Ecolix\*Business

Voici les éléments nécessaires pour effectuer ce paramétrage dans Ecolix [REDACTED]

[REDACTED]

?? Serveur\_SMTP (serveur de messagerie)

?? Compte\_utilisateur\_SMTP (compte de l'expéditeur)

?? Mot\_de\_passe\_SMTP (mot de passe du compte)

[REDACTED]

?? Port\_SMTP=465 ou 587 ou 25

?? Connection\_Type=SSL\_TLS ou PLAINTEXT ou STARTTLS

Ces informations sont disponibles auprès de votre prestataire de messagerie.

Vous pouvez le paramétrer vous-même en suivant ce chemin :

\* Fiche > Paramétrage > Sécurité > Utilisateur

[REDACTED]

\* Choix de l'utilisateur > Onglet "paramètre d'envoi" > Sélection du magasin

[REDACTED]

Une fois paramétré, vous pouvez dupliquer les données selon votre souhait.

[REDACTED]

N'hésitez pas à contacter

[REDACTED]  
[REDACTED] notre équipe afin de prendre rendez-vous pour qu'un consultant vous accompagne.

Cordialement,

L'équipe Ecolix.

[REDACTED]

**TIMELINE**

**First Response Target**

**First Response Actual**  
05/02/2025 10:33 RST

**Resolution Plan Target**

**Resolution Plan Actual**  
13/02/2025 16:12 RST

**Resolution Target**

**Resolution Actual**  
13/02/2025 16:12 RST

**RESOLUTION**

**Resolution**

**DETAILS**

**General**

**Company**

[Redacted]

**Status**

Complete

**Contact**

Benjamin [Redacted]

**Priority**

Moyen

**Ticket Information**

---

**Issue Type**

Administration

**Due Date**

05/02/2025 14:31 RST

**Sub-Issue Type**

Gestion des comptes utilisateurs

**Estimated Hours**

**Source**

Adresse électronique

**Service Level Agreement**

SLA\_PACK\_MAINTENANCE

**Equipements**

---

**Configuration Item**

**Assignment**

---

**Queue**

Support de Niveau I

**Secondary Resources (Role)**

**Primary Resource (Role)**

Mathéo TENEUR (Technicien)

**Billing**

---

**Contract**

PMI\_2018\_premium

**Work Type**

Support à distance

**Service/Bundle**

**Purchase Order Number**

**User-Defined Fields**

---

**ACTIVITY**

**Time Entry | Mathéo TENEUR (Technicien) | 13/02/2025 16:09 - 16:12 RST**

---

**Date Entered**

13/02/2025 16:12 RST

**Billable Hours**

0,2500

**Billed**

No

**Hours Worked**

0,0500

**Summary Notes**

Merci de revenir vers nous si votre demande est toujours d'actualité

**Internal Notes**

**Ticket Note | Mathéo TENEUR | 11/02/2025 09:12 RST**

---

**Title**

Le ticket est-il toujours d'actualité ?

**Description**

Le ticket est-il toujours d'actualité ?

**Ticket Note | Mathéo TENEUR | 05/02/2025 09:58 RST**

---

**Title**

Comme l'a expliqué le support, vous devez utiliser votre propre serveur de messagerie.

**Description**

Comme l'a expliqué le support, vous devez utiliser votre propre serveur de messagerie.  
Nous avons besoin de connaître le volume approximatif de mails que vous envoyez chaque mois afin de déterminer quel serveur de messagerie serait le plus adapté.

**Attachment | Autotask Administrator | 04/02/2025 14:31 RST**

---

**Name**

Originating Email

**File Name / URL**

OriginatingEmail.eml

**CHARGES & EXPENSES**

**SERVICE CALLS & TO-DOS**

**CHANGES**