

Transmettre un message au Support Technique

Pour que nous puissions analyser vos problèmes de message, nous avons besoin d'un ou plusieurs exemples des messages, dans leur intégralité (notamment l'en-tête du message).

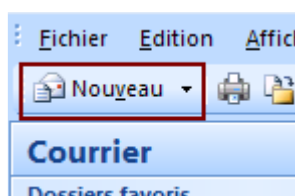
Pour ce faire, l'idéal est de nous transmettre le message reçu en pièce-jointe, dans un mail adressé au Support Technique.

Note : Nous rappelons ici que tous nos ingénieurs sont soumis à des clauses très strictes de confidentialité.

Il y a plusieurs méthodes pour effectuer cette manipulation.

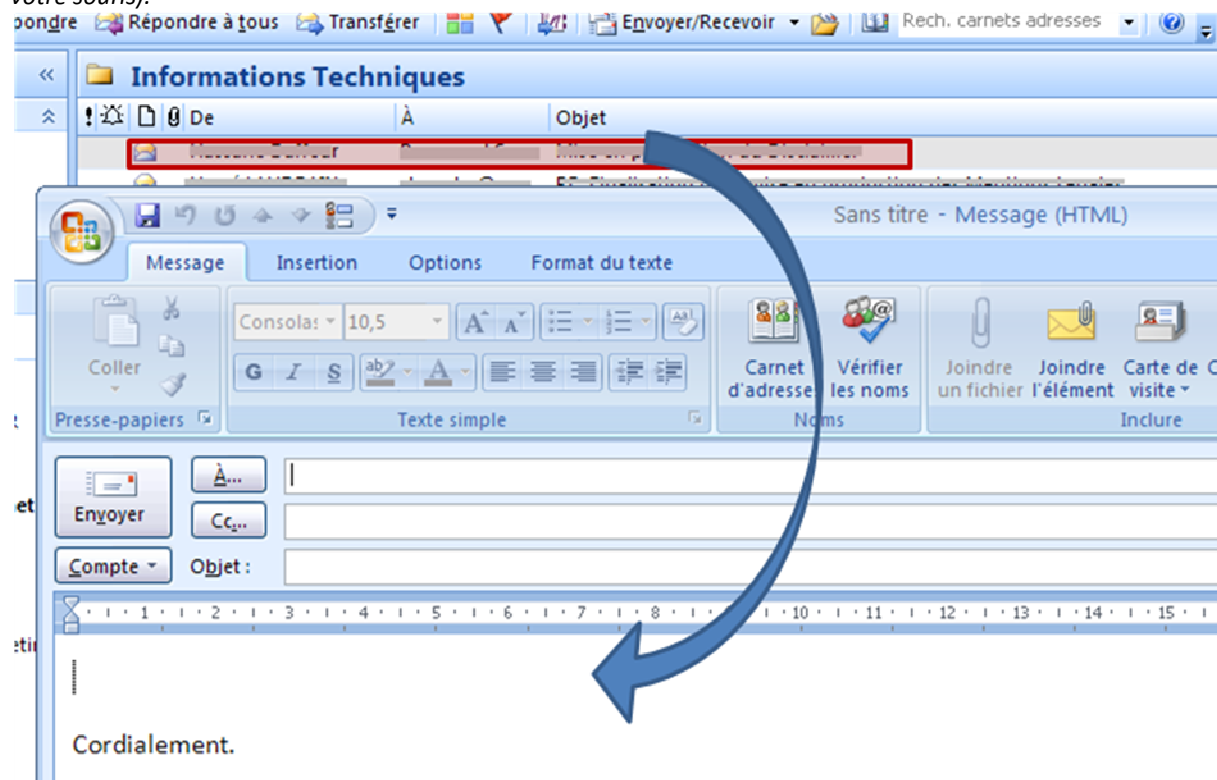
- 1) Vous pouvez faire un **glisser-déposer du message dans un nouveau message**.

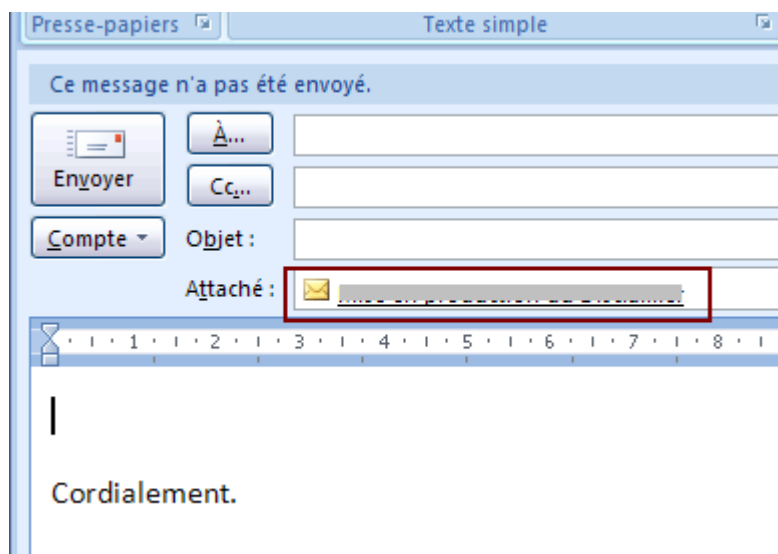
A cet effet, créer un nouveau message.



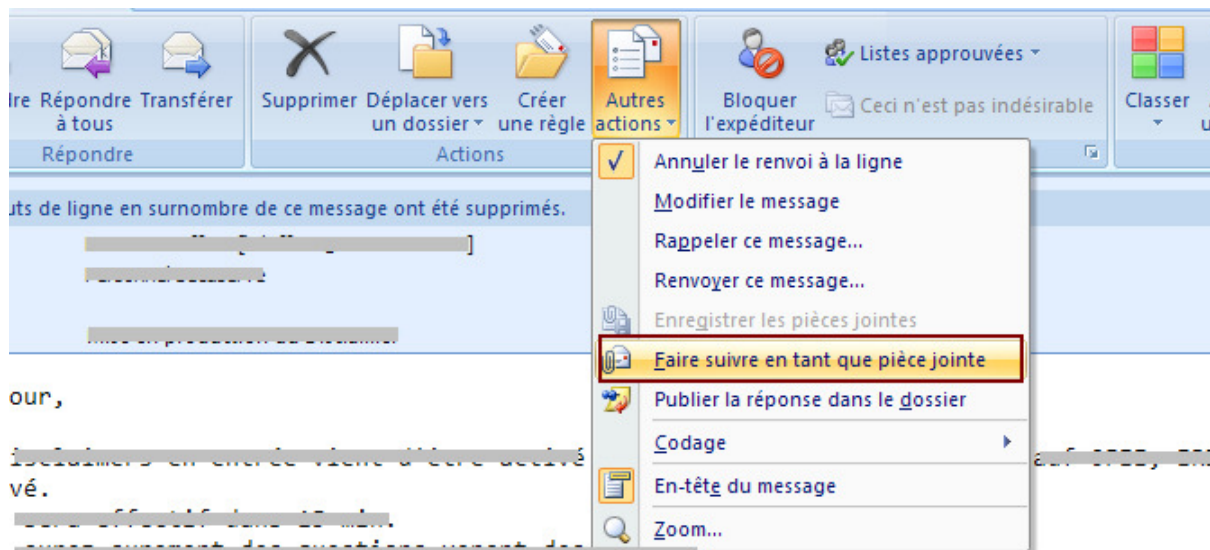
Ensuite, sélectionner votre message dans la liste des messages et glisser le dans le corps votre nouveau message.

(Il est possible que vous soyez obligé de glisser votre message sur le bouton représentant votre message dans la barre des tâches, avant de pouvoir le glisser dans le corps de votre message, le tout sans relâcher le bouton de votre souris).

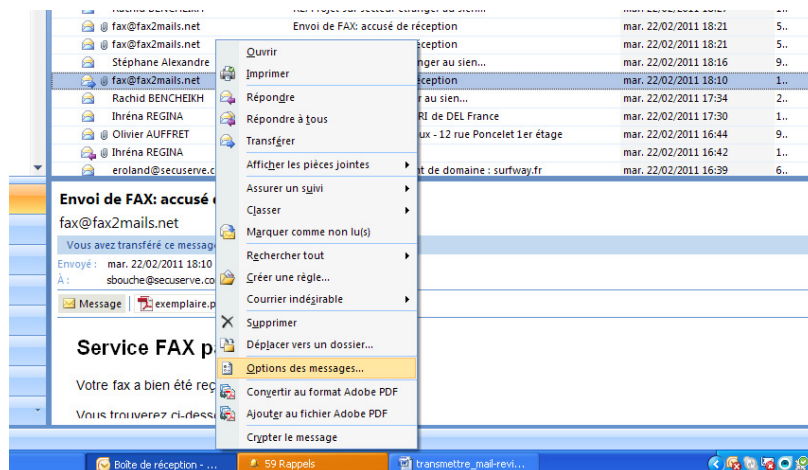




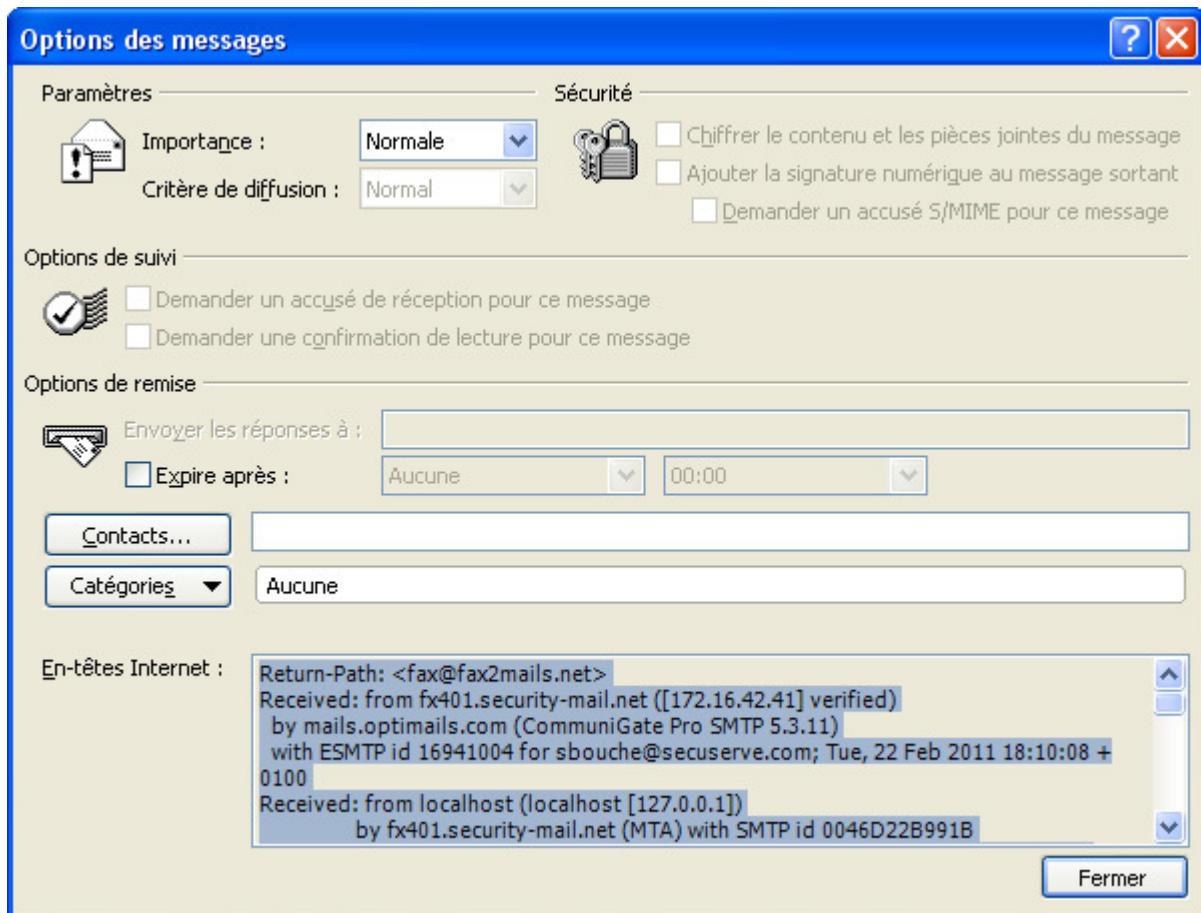
- 2) Il est également possible d'ouvrir le message puis de sélectionner l'option « Faire suivre en tant que pièce-jointe »



- 3) Vous pouvez nous **transmettre le mail avec ces en-têtes complets**.
 Pour ce faire, faire un *clic-droit* sur le message souhaité, sélectionner « Options des messages »,



puis copier et coller l'en-tête dans le message que vous transmettez (« forward »).



- 4) Si vous n'arrivez pas à nous transmettre toutes informations, vous pouvez également nous **transmettre la date et l'heure de réception du mail, ainsi que l'adresse e-mail de l'expéditeur et du destinataire**. Nous tenterons alors de retrouver la trace de ce message dans notre système.

(Les illustrations ont été prises à partir du client mail Outlook 2007).