

Vous avez un message

Guide de dépannage

Inscription et accès au système

Impossible d'activer la boîte aux lettres numérique ou d'y accéder

- Assurez-vous d'utiliser l'adresse courriel fournie à la RSA en octobre 2020 lors de l'inscription de votre cabinet de courtage. Si vous ne connaissez pas ce courriel, veuillez communiquer avec Xerox au RXDigitalmail@xerox.com
- N'utilisez aucun symbole ou chiffre dans le nom de compte que vous avez choisi
- Vous verrez à l'écran d'ouverture de session le bouton « Resend Verification Email » (Renvoyer le courriel de vérification) que vous pouvez utiliser si la connexion échoue et que le compte n'a pas encore été vérifié
- Si vous recevez un message d'erreur du pare-feu, assurez-vous que votre système ne bloque pas le site Xerox
- Pour mettre à jour une adresse courriel de coffre-fort, envoyez un courriel à : can.rsa.it.support@xerox.com

Je n'ai pas reçu le courriel de « vérification » de Xerox pour terminer mon activation

- Tout d'abord, soyez à l'affût! Un courriel de Xerox pourrait être déposé dans votre dossier de pourriels. Il vous suffit de quelques minutes pour recevoir le courriel de vérification
- Vous verrez à l'écran d'ouverture de session le bouton « Resend Verification Email » (Renvoyer le courriel de vérification) que vous pouvez utiliser si la connexion échoue et que le compte n'a pas encore été vérifié
- Si vous n'avez pas reçu de courriel de confirmation après l'activation, veuillez soumettre un billet à l'équipe de soutien de Xerox : can.rsa.it.support@xerox.com

Le mot de passe est oublié/le mot de passe original ne fonctionne pas

- Si le mot de passe original ne fonctionne pas, vous pouvez le réinitialiser en utilisant l'option de libre-service sous le bouton d'ouverture de session
- Le système vous demandera de changer votre mot de passe tous les 60 jours

Je ne vois pas de courrier dans le coffre-fort numérique

- Assurez-vous d'utiliser l'adresse courriel fournie à la RSA en octobre 2020 lors de l'inscription de votre cabinet de courtage. Si vous ne connaissez pas ce courriel, veuillez communiquer avec Xerox au RXDigitalmail@xerox.com
- Vous recevrez un avis automatisé lorsque les courriels auront été mis à jour dans votre coffre-fort
- Si vous avez des emplacements avec des adresses postales, veuillez vous assurer que ces emplacements sont enregistrés pour recevoir du courrier dans le coffre-fort numérique. Pour mettre à jour l'adresse postale de votre bureau fournie dans le sondage auprès des courtiers ou pour ajouter d'autres adresses postales, veuillez envoyer un courriel à Xerox à l'adresse can.rsa.it.support@xerox.com pour informer l'entreprise des mises à jour
- Si vous changez d'adresse au moment où si le cabinet de courtage déménage, veuillez vous assurer d'aviser votre gestionnaire régional des ventes de mettre à jour les documents de votre police auprès de l'équipe de logistique

Je vois plusieurs documents en double

Ce problème était lié à une demande de réimpression qui a ensuite été téléchargée dans le coffre-fort. Si le problème persiste, veuillez envoyer un courriel à RXDigitalmail@xerox.com pour ouvrir un billet.

Du courrier a été reçu par erreur

Veuillez envoyer un courriel à RXDigitalmail@xerox.com en indiquant le nom de fichier original et les détails sur votre demande.

L'option de dossier partagé n'est pas visible

- Passez en revue les renseignements d'inscription qui ont été fournis à la RSA pour vous assurer qu'ils comprennent tous les emplacements de vos cabinets de courtage
- Si vous avez confirmé l'accès à plusieurs dossiers, mais que vous ne pouvez pas les voir dans votre coffre-fort, envoyez un courriel à : can.rsa.it.support@xerox.com

Impossible de voir tous les dossiers des emplacements dans le coffre-fort

- Pour assurer la réception de tous les documents, vous devez enregistrer tous les emplacements
- Si vous n'avez pas inscrit tous les emplacements, envoyez un courriel à : can.rsa.it.support@xerox.com

Les avis par courriel concernant l'activité du coffre-fort ne correspondent pas au nombre de documents reçus dans le coffre-fort ou au courrier dans le coffre-fort

- Lorsque plusieurs utilisateurs accèdent à un coffre-fort, vous pouvez configurer vos propres avis concernant le coffre-fort numérique pour signifier chaque changement dans le coffre-fort comme le nouveau contenu et les suppressions



You've Got Mail

Troubleshooting Guide

Assurance de la qualité

La qualité de la numérisation est mauvaise	<ul style="list-style-type: none"> • Un représentant de Kodak a examiné les fichiers de numérisation et fourni des solutions pour améliorer la qualité de la numérisation (cela a été exécuté le 10 décembre) • La qualité de la numérisation a été réglée à 300 ppp, conformément à la norme de l'industrie pour la numérisation • La numérisation a changé du noir et blanc au gris
Le fichier est trop volumineux	<ul style="list-style-type: none"> • Nous travaillons actuellement à trouver une solution pour réduire la taille des fichiers sans nuire à la qualité comme amélioration future
Les documents sont téléchargés dans le mauvais dossier (général ou confidentiel)	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorations apportées au système pour déterminer plus précisément le type de document • Pour enquêter, veuillez envoyer un courriel à : RXDigitalmail@xerox.com
Documents manquants	<ul style="list-style-type: none"> • Pour assurer la réception de tous les documents, vous devez enregistrer tous les emplacements • Si vous n'avez pas inscrit tous les emplacements, veuillez envoyer un courriel à can.rsa.it.support@xerox.com • Si tous les emplacements sont inscrits et qu'il vous manque toujours des documents, envoyez un courriel à : RXDigitalmail@xerox.com
Cartes de responsabilité (cartes roses). * Applicable pour l'ASNI automobiles seulement..	<ul style="list-style-type: none"> • Les cartes de responsabilité sont envoyées par service de messagerie avec suivi • Les cartes sont expédiées 24 heures après la livraison dans le coffre-fort par ICS ou Purolator • Si après 5 à 7 jours ouvrables, il vous manque toujours des cartes de responsabilité, veuillez communiquer avec l'équipe Xerox par courriel à l'adresse RXDigitalmail@xerox.com

Problèmes liés au niveau de service

Je n'ai pas reçu de réponse de Xerox après avoir soumis un billet de soutien	<p>Je n'ai pas reçu de réponse de Xerox après avoir soumis un billet de soutien</p> <p>Questions techniques et soutien informatique : can.rsa.it.support@xerox.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui est lié aux problèmes d'accès au système <p>Activités : RXDigitalmail@xerox.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout ce qui est lié au contenu du coffre-fort <p>Lorsque vous soumettez un billet de soutien :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veuillez fournir votre nom, les renseignements sur le cabinet de courtage, les coordonnées, ainsi que le numéro et la description du problème, et Xerox communiquera avec vous directement • Pensez à inscrire la nature de votre demande dans l'objet de votre courriel et incluez des saisies d'écran pertinentes dans votre courriel • N'oubliez pas que vous pouvez réinitialiser votre mot de passe au moyen de la fonction libre-service qui se trouve à l'écran d'ouverture de session • Les billets relatifs aux retards de traitement sont triés et traités <p>Remarque : Xerox a mis en place un bureau de soutien technique dédié aux courtiers de la RSA. Pour vous assurer de recevoir une réponse plus rapide à tout problème technique, veuillez envoyer un courriel à : can.rsa.it.support@xerox.com</p> <p>Les billets précédemment ouverts en envoyant un courriel à CAN.XGS.Server.Support@xerox.com seront triés et traités.</p>
Le billet de soutien a été fermé après que le problème ait été résolu avec le niveau de satisfaction requis	<p>Si votre billet a été fermé, mais que le problème n'a pas été résolu, soumettez de nouveau votre courriel initial en envoyant une copie à Tim Allen à l'adresse timothy.allen@xerox.com en indiquant « Issue not resolved » (Problème non résolu) dans la ligne d'objet.</p>



Pour obtenir plus de ressources, veuillez visiter notre page de ressources au www.rsabroker.ca/fr/decourriernumerique