

# Veledes - Support de l'application beook

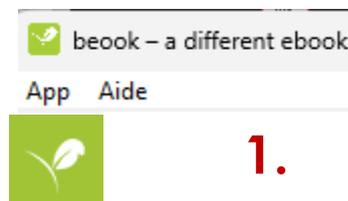
## Important

Une demande d'assistance **ne concerne que les problèmes techniques liés à l'application beook et au matériel pédagogique numérique des cours CI.**

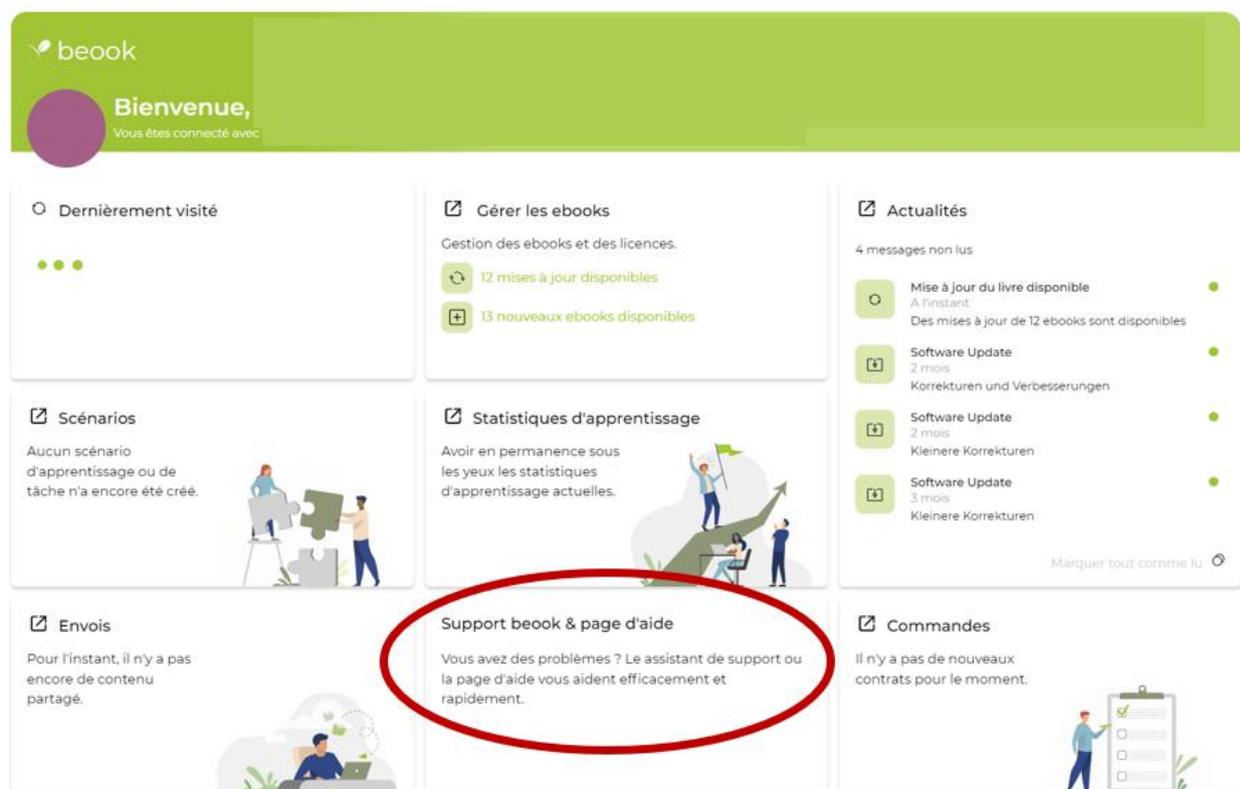
Si vous avez des questions ou des demandes d'ordre administratif, comme par exemple le fait de ne pas pouvoir vous rendre à un cours CI (malade, etc.), veuillez envoyer un e-mail à [bildung@veledes.ch](mailto:bildung@veledes.ch) comme expliqué dans le cours CI et non pas une demande d'assistance.

-> l'équipe de support ne peut vous aider qu'en cas de problèmes informatiques techniques.

1. Cliquez sur l'icône « feuille » en haut à gauche dans le coin :



2. Ensuite, en bas au milieu du tableau de bord, sous « support beook & page d'aide », cliquez sur « Assistant de support » :



**2.**

3. Répondre aux questions de l'assistant qui s'affichent afin d'analyser et de circonscrire le problème :

Remarque : le problème « *Je n'arrive pas utiliser le code de coupon/ d'activation* », **n'existe pas** pour les moyens didactiques numériques pour les cours CI de Velede ; en tant qu'apprenant, vous n'avez pas besoin de code d'activation - ne sélectionnez donc pas cette option.

## Comment pouvons-nous vous aider ?

Guide de démarrage sur [beook.ch](#)  
Des tutoriels utiles sur [YouTube](#)

Je ne peux pas m'inscrire.

Je n'arrive pas à utiliser le code de coupon/d'activation.

Je ne peux pas ouvrir/installer mon ebook.

J'ai un autre problème.

Si le problème n'est pas résolu, il est possible d'envoyer une demande d'assistance individuelle comme suit :

## Saisir une demande d'assistance

- L'assistant de support n'a pas pu vous aider ? Vous avez besoin d'une assistance individuelle ?
- Envoyez une demande d'assistance de votre appareil concerné avec une description précise de l'erreur afin que nous puissions vous aider directement.
- Autres sources d'aide:
  - [Guides de démarrage](#)
  - [FAQs](#)
  - [YouTube Tutoriels](#)

Saisir une demande d'assistance

Retour à la case départ

#### 4. Saisir une demande d'assistance

**Important :** la demande d'assistance doit être saisie à partir de l'appareil (p. ex. ordinateur portable/ordinateur portable ou PC) où vous rencontrez des problèmes. C'est ainsi que l'équipe d'assistance pourra vous aider au mieux.

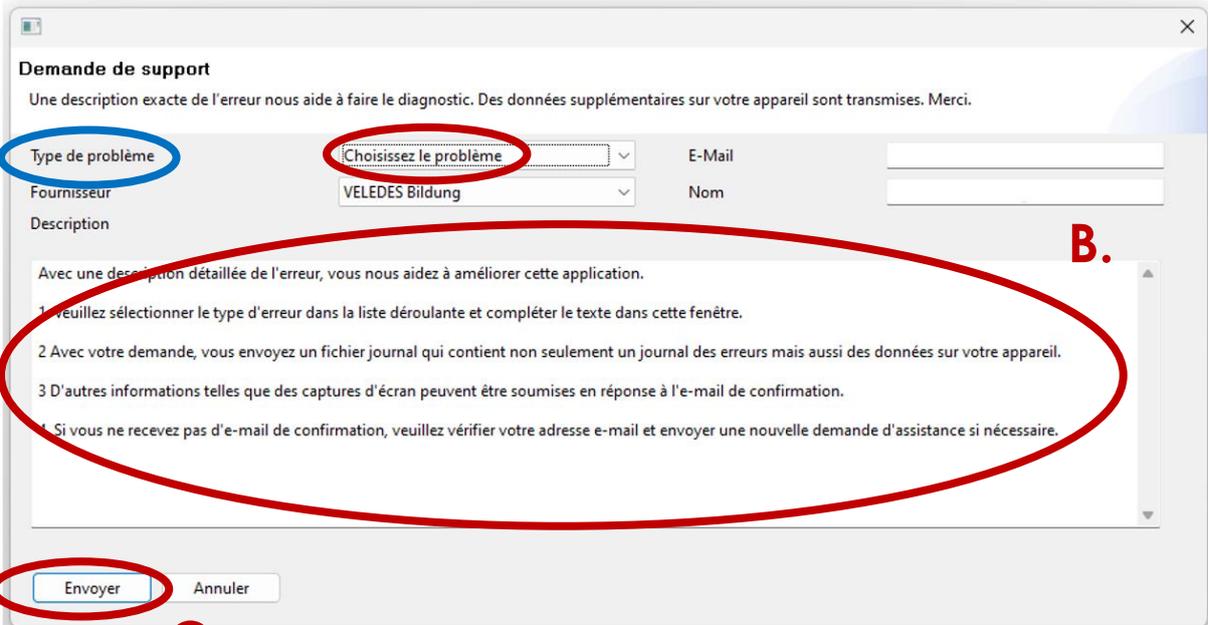
**A.** Sélectionner le type de problème

**B.** Décrire le problème - veuillez être aussi précis que possible afin que l'équipe de support puisse vous aider ; cela ne signifie pas simplement noter « ne fonctionne pas » comme description - cela ne permettra pas de vous aider.

et

**C.** envoyer

**A.**



**B.**

**C.**

**Demande de support**  
Une description exacte de l'erreur nous aide à faire le diagnostic. Des données supplémentaires sur votre appareil sont transmises. Merci.

Type de problème  E-Mail   
Fournisseur  Nom

Description

Avec une description détaillée de l'erreur, vous nous aidez à améliorer cette application.

1. Veuillez sélectionner le type d'erreur dans la liste déroulante et compléter le texte dans cette fenêtre.
2. Avec votre demande, vous envoyez un fichier journal qui contient non seulement un journal des erreurs mais aussi des données sur votre appareil.
3. D'autres informations telles que des captures d'écran peuvent être soumises en réponse à l'e-mail de confirmation.
4. Si vous ne recevez pas d'e-mail de confirmation, veuillez vérifier votre adresse e-mail et envoyer une nouvelle demande d'assistance si nécessaire.

- Vous recevrez alors une confirmation de votre demande d'assistance par e-mail et l'équipe d'assistance vous contactera après analyse. Veuillez noter que l'équipe de support ne travaille que du lundi au vendredi et qu'une réponse peut prendre jusqu'à 3 jours ouvrables.