

# Veledes - Support beook-App

## Wichtig

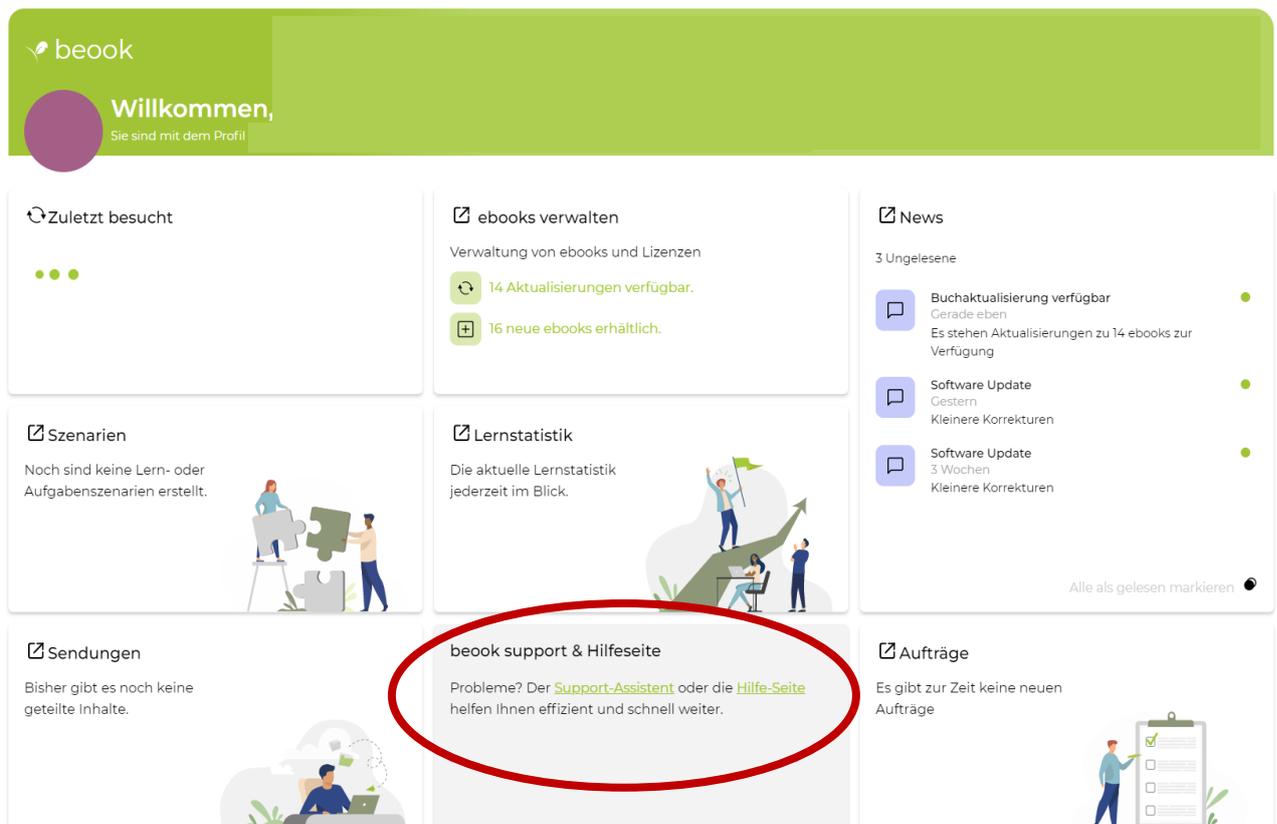
Eine Support-Anfrage ist **nur für technische Problem rund um die beook App und die digitalen Lehrmittel der ÜK-Kurse.**

Falls Sie administrative Fragen oder Anliegen haben, wie zum Beispiel, dass sie nicht in einen ÜK-Kurs kommen können (krank etc.) dann machen Sie bitte wie im ÜK erklärt ein Mail auf [bildung@veledes.ch](mailto:bildung@veledes.ch) und keine Support-Anfrage  
 -> das Support-Team kann Ihnen nur bei technischen IT-Problemen helfen.

1. Klicken Sie auf das «Blatt-Icon» oben links in der Ecke :



2. Dann unten in der Mitte des Dashboards bei «beook support & Hilfeseite» auf «**Support-Assistent**» klicken:



**2.**

3. Die eingeblendeten Fragen des Support-Assistenten beantworten, damit das Problem analysiert und eingegrenzt werden kann:

Hinweis: das Problem «Ich kann den Coupon-/Aktivierungscode nicht einlösen», dies gibt es bei den digitalen Lehrmitteln für die üK-Kurse von Veledes **nicht**; als Lernende **benötigen Sie keinen** Aktivierungscode - wählen Sie deshalb diese Option nicht aus.

## Wie können wir Ihnen weiterhelfen?

Erste Schritte Anleitung auf [beook.ch](#)  
Hilfreiche [YouTube Tutorials](#)

**Ich kann mich nicht anmelden.**

**Ich kann den Coupon-/Aktivierungscode nicht einlösen.**

**Ich kann mein ebook nicht öffnen/installieren.**

**Ich habe ein anderes Problem.**

Falls damit das Problem nicht gelöst werden konnte, dann kann man wie folgt eine individuelle Support-Anfrage einreichen:

## Support Anfrage erfassen

- Konnte Ihnen der Support-Assistent nicht weiterhelfen? Brauchen Sie individuellen Support?
- Senden Sie uns eine Support-Anfrage von Ihrem betroffenen Gerät mit einer genauen Fehlerbeschreibung, damit wir Ihnen direkt weiterhelfen können.
- Weitere Hilfequellen:  
[Erste Schritte Anleitungen](#)  
[FAQs](#)  
[YouTube Tutorials](#)

**Support Anfrage erfassen**      **Zurück zum Start**

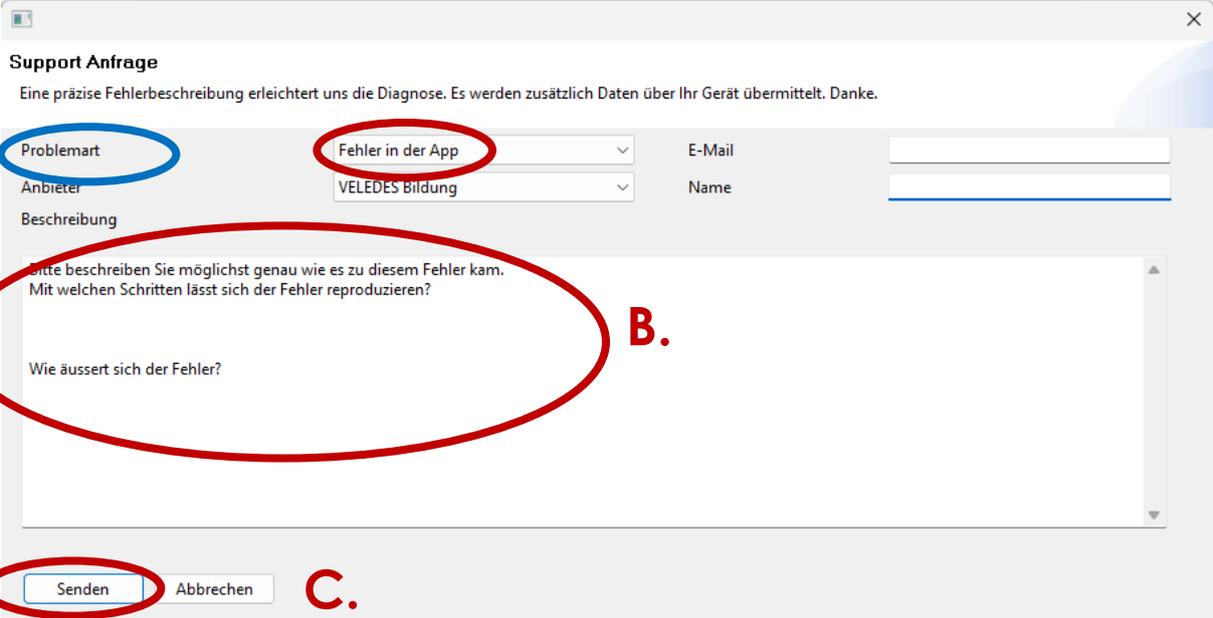
#### 4. Support-Anfrage erfassen

**Wichtig:** die Support-Anfrage soll von dem Gerät (z.B. Laptop/Notebook oder PC) aus erfasst werden, wo Sie Probleme haben. Dann kann das Support-Team am besten weiterhelfen.

**A.** Problemart auswählen

**B.** Problem beschreiben – bitte so genau wie möglich be-/umschreiben damit das Support-Team Ihnen weiterhelfen kann; das heisst nicht einfach als Beschreibung notieren «funktioniert nicht» - damit kann man Ihnen nicht weiterhelfen und

**C.** Anfrage absenden



The screenshot shows a web form titled "Support Anfrage". At the top, it says "Eine präzise Fehlerbeschreibung erleichtert uns die Diagnose. Es werden zusätzlich Daten über Ihr Gerät übermittelt. Danke." Below this, there are several input fields: "Problemart" (circled in blue with 'A.'), "Anbieter" (set to "VELEDES Bildung"), "E-Mail", and "Name". The "Problemart" dropdown is currently set to "Fehler in der App" (circled in red). A large text area for "Beschreibung" is circled in red with 'B.', containing the text: "Bitte beschreiben Sie möglichst genau wie es zu diesem Fehler kam. Mit welchen Schritten lässt sich der Fehler reproduzieren?" and "Wie äussert sich der Fehler?". At the bottom, there are two buttons: "Senden" (circled in red with 'C.') and "Abbrechen".

→ Sie erhalten dann eine Bestätigung Ihrer Support-Anfrage per E-Mail und das Support-Team meldet sich bei Ihnen nach einer Analyse. Beachten Sie bitte, dass das Support-Team nur von Montag-Freitag arbeitet und eine Rückmeldung bis zu 3 Arbeitstage dauern kann.