

Nouveauté du support Konvink

Mise à jour hiver 2025/2026

Wissen fürs Können.



Quel soutien Konvink offre-t-il aux utilisateur·rice·s ?



Centre de support
 Vous utilisez notre environnement d'apprentissage numérique – et nous sommes là pour vous ! Si vous travaillez avec Konvink et que vous avez des questions, nous sommes à votre disposition par deux canaux : vous pouvez nous envoyer un e-mail ou réserver un rendez-vous téléphonique.

À propos de l'environnement numérique d'apprentissage

- Envoyez un e-mail à notre équipe de support
- Convenir d'un rendez-vous téléphonique

À propos des tutoriels, des instructions, des formations

- Nos instructions vidéo : comment s'inscrire sur Konvink
- Offre de formation pour les formateur·rice·s
- Tutoriels et instructions vidéo
- FAQ – Foire aux questions

À propos de la commande de médias d'apprentissage

- Questions sur l'achat de médias d'apprentissage et d'outils de formation pour les entreprises
- Questions sur l'achat de médias d'apprentissage pour les écoles professionnelles / enseignant·e·s

Le site web de Konvink dispose d'un

centre de support ! <https://www.konvink.ch/centre-de-support>

Contact direct avec Konvink

- Envoyez une demande via le formulaire de support !
- Recevez une première proposition de solution en quelques secondes
- Réservez un rendez-vous téléphonique
- Un·e expert·e prendra 15 minutes pour répondre à vos questions

Outils pour l'utilisation de Konvink

- Instructions vidéo et tutoriels
- Formations gratuites pour les formateur·rice·s

Questions sur la commande de supports de médias d'apprentissage

- Coordonnées pour toutes les professions



Développements ultérieurs **support Konvink**



Développement du centre de support et introduction réussie des formulaires de support

- Depuis l'été 2025, nos utilisateur·rice·s bénéficient de temps de réponse nettement plus rapides.
- La plupart des demandes sont traitées en quelques secondes grâce à la réponse automatique immédiate.
- En cas de questions complémentaires, nos employé·e·s du service de support vous aideront dans le cadre d'un échange personnel.

Passage de l'adresse e-mail de support aux formulaires de support

- Nous avons constaté que de nombreux utilisateur·rice·s ne profitent pas de l'avantage d'une réponse en quelques secondes, car l'adresse e-mail actuelle est largement utilisée.
- C'est pourquoi nous désactiverons complètement l'adresse e-mail support@konvink.ch à compter du 8 décembre. Les demandes envoyées à cette adresse ne recevront plus de réponse.
- Pour les demandes écrites, nous utiliserons exclusivement le [formulaire de support](#).



Conséquences pour vous en tant que « client·e·s
direct·e·s de Konvink »

Possibilité de contact direct avec vos interlocuteur·rice·s Konvink

- Vous disposez désormais d'un moyen encore plus direct pour contacter votre interlocuteur·rice personnel·le chez Konvink.
- Signalez vos demandes comme d'habitude par e-mail, mais désormais à l'adresse suivante helpdesk@konvink.ch
- Vous et vos employé·e·s pouvez volontiers utiliser cette adresse pour toute demande administrative.
- Afin de garantir la qualité et la « rapidité », ne communiquez pas cette adresse e-mail aux utilisateur·rice·s direct·e·s de Konvink (personnes en formation, participant·e·s aux cours, formateur·rice·s, responsables de CI, enseignant·e·s, etc.).



Comment pouvez-vous apporter votre soutien ?

- Veuillez vérifier et adapter vos outils pour les entreprises et les participant·e·s. Veuillez penser à tous les canaux de communication, comme les informations figurant sur vos sites web.
- Supprimez les moyens de contact directs tels que l'adresse e-mail (support@konvink.ch) ou les numéros de téléphone.
- Orientez vos utilisateur·rice·s Konvink exclusivement vers le centre de support sur le site web Konvink. N'hésitez pas à utiliser les liens suivants :
 - DE : <https://www.konvink.ch/support-center>
 - FR : <https://www.konvink.ch/centre-de-support>
 - IT : <https://www.konvink.ch/centro-assistenza>

