



FAQ TECHNIQUE

Version 1.0





For more information :

www.360learning.com

1. Comment rejoindre mon espace de formation ?

Vous allez recevoir un email d'invitation à rejoindre l'espace de formation ou à suivre une formation en cliquant sur le lien.

Si c'est votre première connexion, vous allez devoir entrer un nom, prénom et mot de passe.

Vous pouvez aussi vous connecter via l'URL app.360learning.com en entrant votre identifiant (votre adresse mail) et votre mot de passe.

2. Je n'ai pas reçu d'email pour me connecter

Si vous n'avez pas reçu d'invitation par email, il est possible que ce dernier soit arrivé dans votre boîte de courrier indésirable / spams.

Pensez à vérifier !

Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à contacter votre administrateur.

3. Connexion Internet et navigateurs web

Afin de garantir une bonne navigation sur la plateforme, nous vous recommandons d'avoir un débit réseau minimum de 512 kb/s et d'utiliser Google Chrome.

4. Est ce que je peux me former depuis ma tablette ou mon mobile ?

Depuis une tablette, vous pouvez suivre votre formation via votre navigateur Internet en passant par le lien dans un de vos mails ou en tapant l'URL app.360learning.com

Depuis un mobile, vous devez télécharger l'application 360Learning disponible sur IOS et Android.

5. Dans ma formation, certains modules ne sont pas accessibles

Un parcours de formation se réalise en suivant un ordre pédagogique linéaire. Vous devez donc d'abord commencer par le premier module et le finir pour accéder au suivant tout en respectant certaines conditions (temps, score ou date) qui auront été définies par l'auteur du parcours de formation.

6. Je n'arrive pas à lire une vidéo

Afin de lire une vidéo de manière fluide, vous devez vous assurer d'avoir une bonne connexion Internet. Si ce n'est pas le cas, lancer le chargement de la vidéo en cliquant sur « lecture » puis tout de suite sur « pause », attendez un peu et lancer la vidéo.

Si la vidéo ne s'ouvre pas, il se peut que votre lecteur de vidéo ne soit plus à jour. Pour cela, vous pouvez mettre à jour votre navigateur ou suivre ce tutoriel :

<https://support.google.com/youtube/checklist/3480866?hl=fr>

Enfin, si le problème persiste n'hésitez pas à le signaler à votre administrateur en lui donnant le plus d'infos possibles (navigateur utilisé, sa version, nom de la vidéo, du module, du parcours, capture d'écran).

7. Le document ne s'affiche pas ou ce n'est pas le bon

En cas de problème de lecture de document, vous devez vider votre historique de navigation ainsi que vos caches et relancer votre navigateur.

Voici un article expliquant la marche à suivre afin de vider les caches de votre navigateur : <http://www.rapidomaine.fr/support/rapidomaine/142-vider-cache-navigateur-internet>

Si le document ne s'affiche toujours pas, changez de navigateur.

Si le problème persiste, contactez votre administrateur en lui donnant le plus d'infos possibles (navigateur utilisé, sa version, nom de la vidéo, du module, du parcours, capture d'écran).

8. Ma réponse n'est pas celle qui a été validée

Il arrive parfois qu'il y ait des ralentissements de réseau Internet et cela ralentit l'utilisation de la plateforme.

N'essayez pas de cliquer plusieurs fois sur le bouton « valider », cela risque de valider une mauvaise réponse. Attendez quelques instants après le clic.

Si vous rencontrez des difficultés lors de votre utilisation de la plateforme, n'hésitez pas à en informer l'administrateur ou un formateur de la plateforme en fournissant toutes les informations utiles à la bonne compréhension du problème.