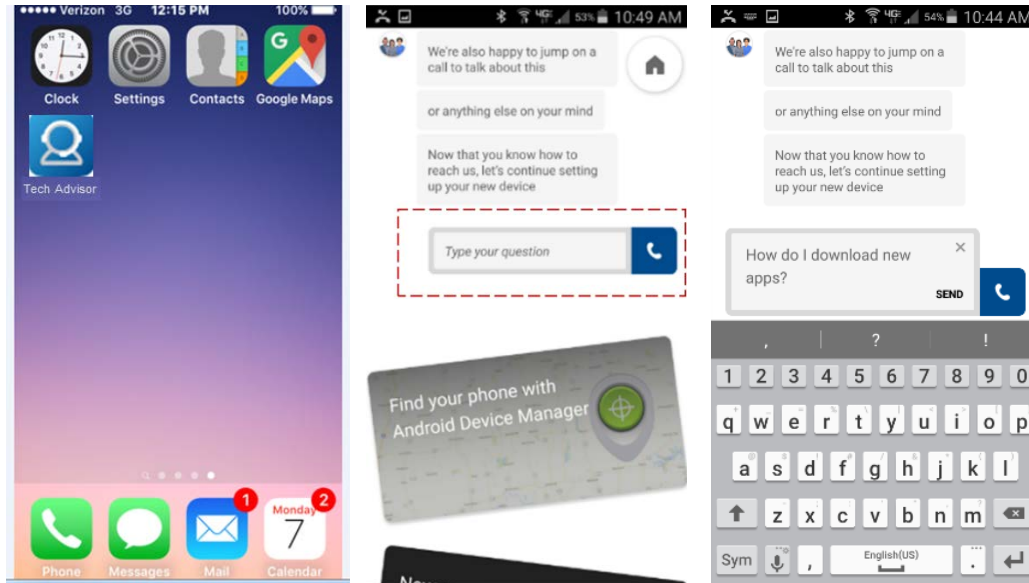


Bell Mobility My Tech Expert FAQs

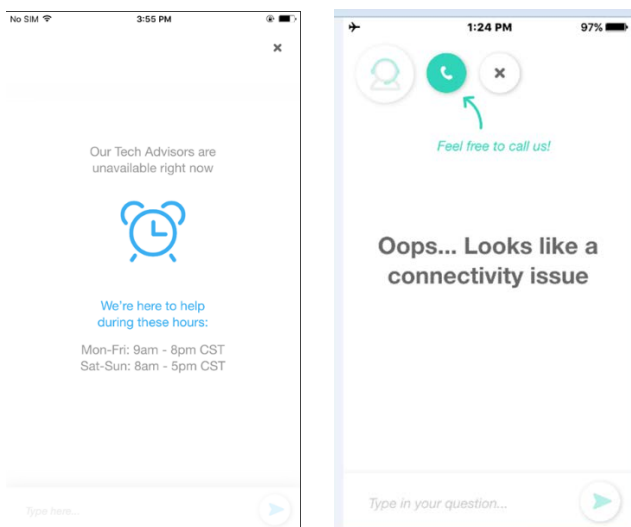
How to start a Chat session with a Tech Expert




To start chatting with a Tech Expert simply launch the Live My Tech Expert App, type your message in the Chat box and click “send”.


You can ask the Tech Expert anything you want - how to setup your email or how to follow Oprah Winfrey on Instagram

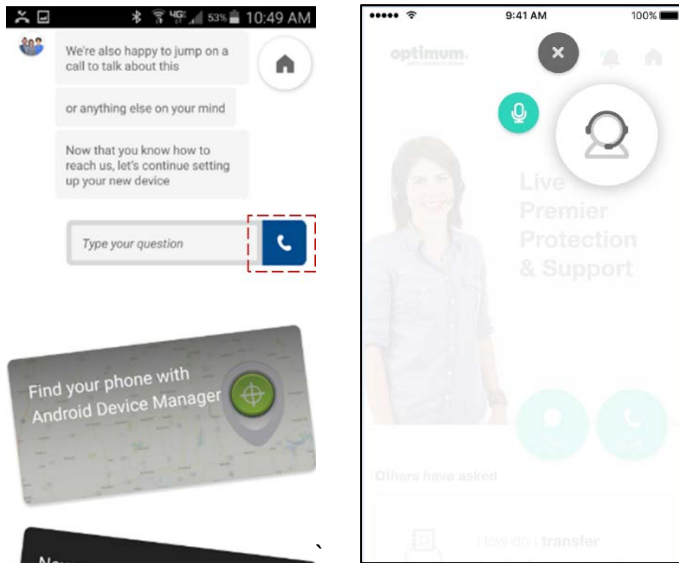
In case Chat is not available, you'll receive the following message



You can still use the “Call” feature  to call the Tech Experts in case there is a connection issue preventing you to chat.

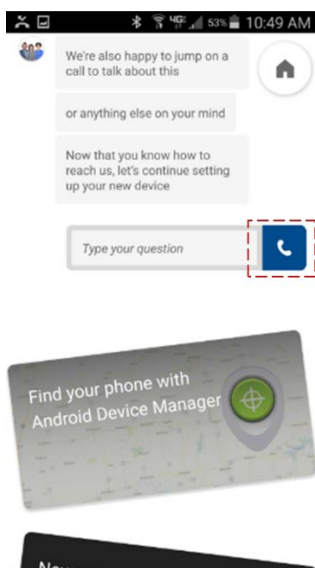
Call Tech Expert (VOIP enabled)

To call our Tech Expert and get immediate assistance, simply launch the My Tech Expert App and click the “Call” icon . You’ll be automatically directed to the first available Tech Expert.



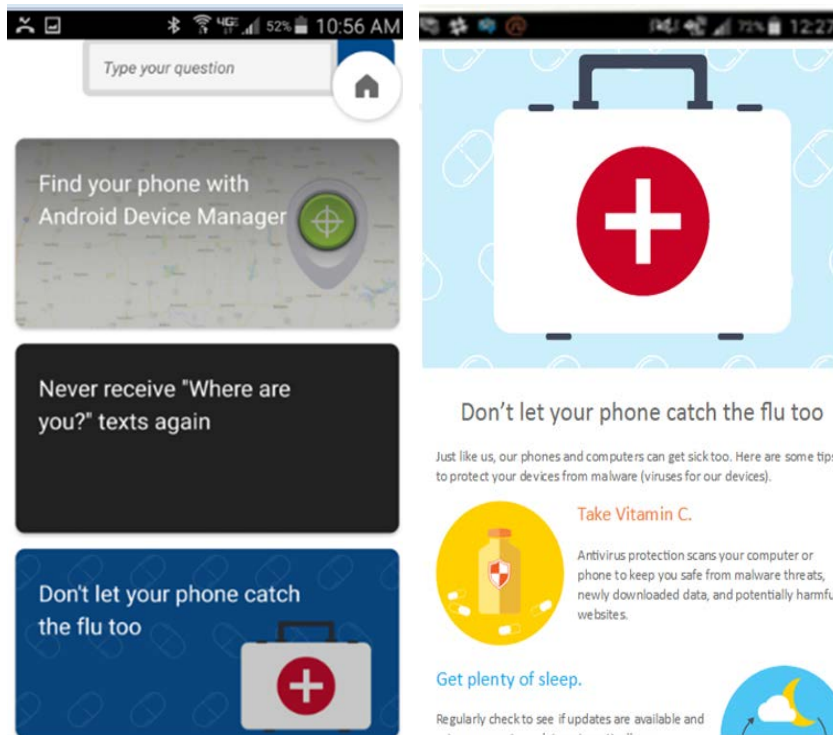
Call Tech Expert (non-VOIP)

To call our Tech Experts and get immediate assistance, simply launch the Live My Tech Expert App and click “Call”. The phone’s dialer will launch to call our Tech Experts for assistance.



What's the "Others have asked" section? Can I view the answers to these questions?

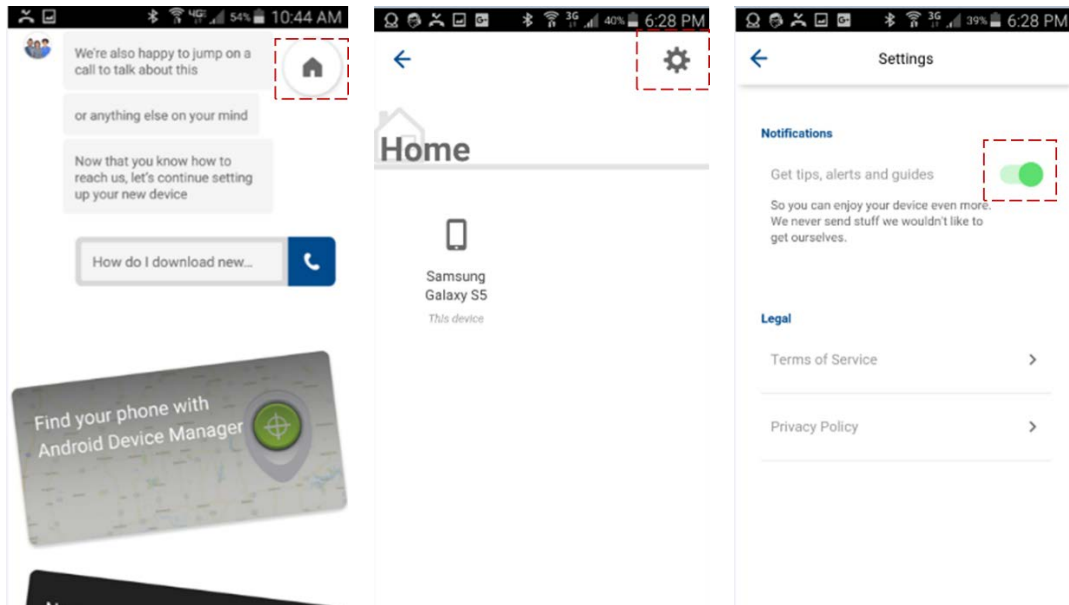
This section shows popular questions and topics that can help you with your technology. Click through the topic for more information.



How to disable App Notifications in iOS or Android:

To disable notifications, please open the App, select the upper right Home icon, and select the upper right Settings icon. Turn off “Get tips, alerts and guides”

Settings button -> Turn off “Get tips, alerts and guides”



Supported devices - can I install the My Tech Expert App on my device?

At this time, the My Tech Expert App supports iOS 9+ and android version Android 4.4 (KitKat). Please note that you must have an active SIM installed in order to use the app.

What happens when I get a new phone or a new number?

Simply install the My Tech Expert App on your new phone and you're good to go.

How to uninstall the My Tech Expert App

You can uninstall the My Tech Expert App anytime just like you would any other app.

To verify the app is installed go to the Google Play or iTunes App Store and check that you can install the application again (the button will say “install” and not “Open”).

In android:

Go to Settings, Application Manager or Apps, Scroll down and locate the My Tech Expert App. Select it and click “Uninstall”.

In iOS:

Use Tap and Wiggle to uninstall My Tech Expert App: Tap and hold the My Tech Expert App. Once the apps start to wiggle, tap the X to delete the application.

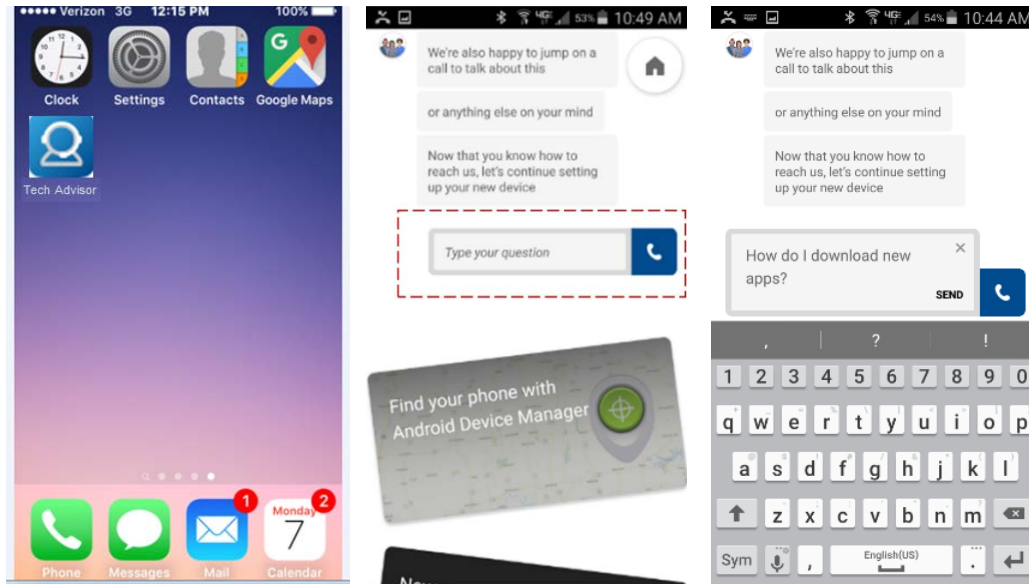
What data will the My Tech Expert App have access to?

The My Tech Expert App only has access to technical stuff - like battery data, how much you are using our app, which apps are installed or have been uninstalled and the device's storage history (for example, 2GB of music and 350MB of photos, but no access to the actual photos or music files). This information helps us learn more about the device, so we can provide you personalized alerts and notifications specific to the device.

The app does not have access to any personal information, so you needn't worry about your personal info or files being transmitted over the internet.

Foire aux questions Mon soutien technique de Bell Mobilité

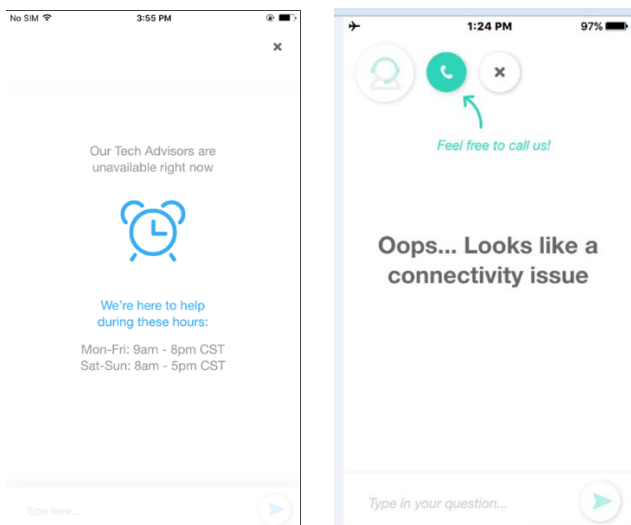
Comment démarrer une session de clavardage avec un technicien du soutien technique




Pour commencer à clavarder avec un technicien du soutien technique, vous devez simplement lancer l'application en temps réel Mon soutien technique, saisir votre message dans la fenêtre de clavardage et cliquer sur « Envoyer ».


Vous pouvez poser les questions que vous voulez au technicien, que ce soit comment configurer votre boîte de courriel ou comment suivre Oprah Winfrey sur Instagram.

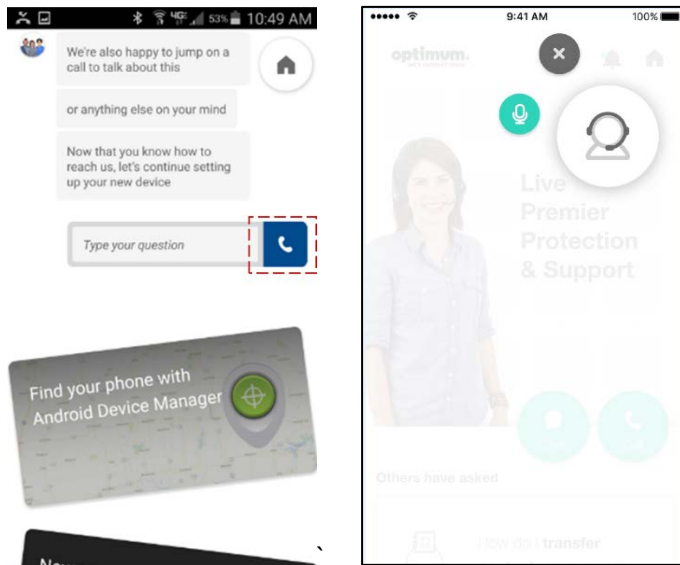
Si le clavardage n'est pas disponible, vous recevrez le message suivant :



Vous pouvez toujours utiliser la fonction « Appeler »  pour appeler au soutien technique dans le cas où un problème de connexion vous empêche de clavier.

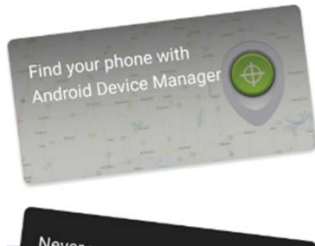
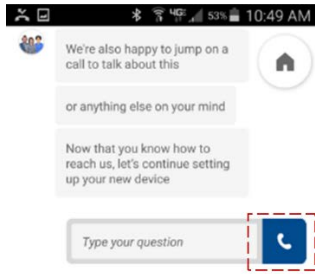
Appeler au soutien technique (mode VOIP)

Pour appeler notre soutien technique et obtenir une assistance immédiate, vous devez simplement lancer l'application Mon soutien technique et cliquer sur l'icône « Appeler » . Vous serez automatiquement dirigé vers le premier technicien disponible.



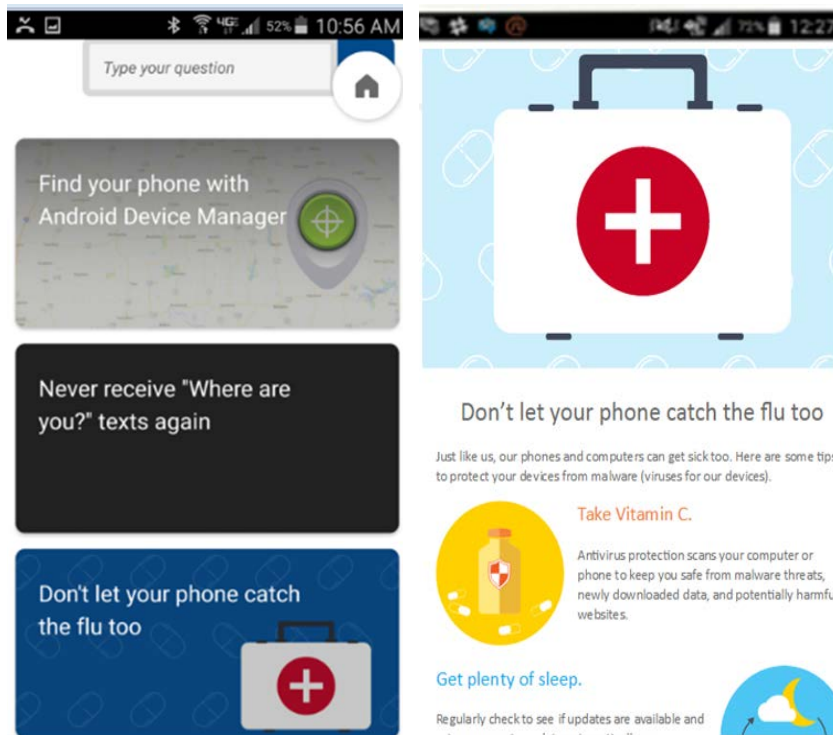
Appeler au soutien technique (mode sans VOIP)

Pour appeler notre soutien technique et obtenir une assistance immédiate, vous devez simplement lancer l'application en temps réel Mon soutien technique et cliquer sur « Appeler ». La fenêtre de composition du téléphone s'affichera pour appeler nos techniciens du soutien technique.



Qu'est-ce que la rubrique « Questions posées par les autres utilisateurs »? Est-ce que j'ai accès aux réponses à ces questions?

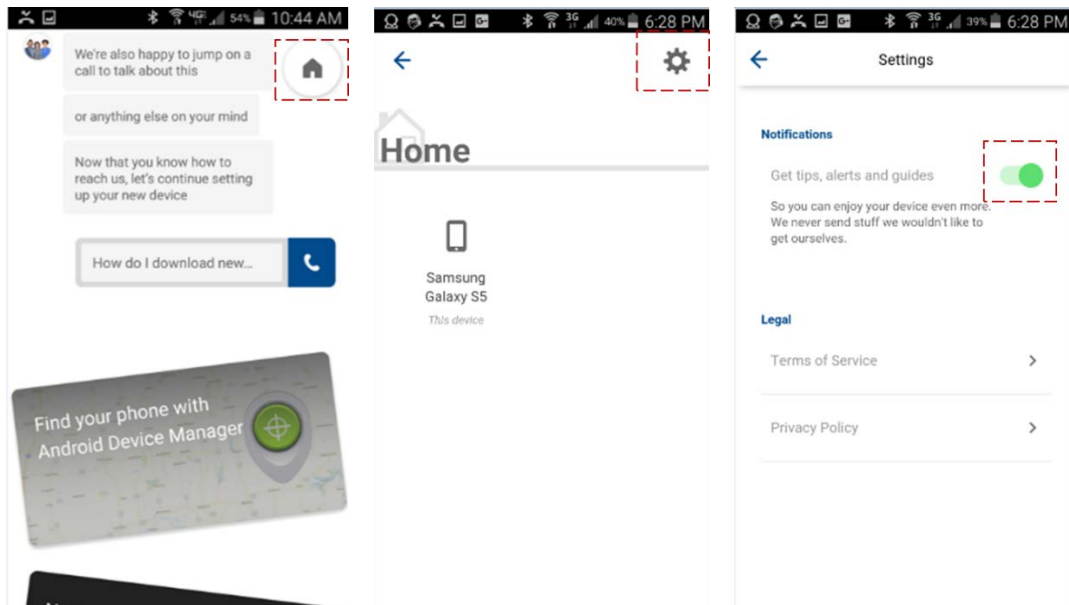
Cette rubrique comporte les questions et les sujets populaires qui peuvent vous aider avec votre technologie. Cliquez sur le sujet qui vous intéresse pour obtenir de plus amples renseignements.



Comment puis-je désactiver les notifications de l'application dans iOS ou Android?

Pour désactiver les notifications, ouvrez l'application, sélectionnez l'icône Accueil dans le coin supérieur droit, et sélectionnez l'icône Paramètres dans le coin supérieur droit. Désactivez « Obtenir des trucs, des notifications et des guides ».

Bouton Paramètres -> Désactivez « Obtenir des trucs, des notifications et des guides »



Appareils pris en charge - Est-ce que je peux installer l'application Mon soutien technique sur mon appareil?

À l'heure actuelle, l'application Mon soutien technique est une application qui nécessite iOS 9 ou une version ultérieure et Android 4.4 (KitKat).

Veuillez noter qu'une carte SIM active doit être installée sur votre appareil pour utiliser l'application.

Qu'advient-il si je change de téléphone ou de numéro de téléphone?

Vous devez simplement installer l'application Mon soutien technique sur votre nouveau téléphone et vous êtes prêt à utiliser l'application.

Comment puis-je désinstaller l'application Mon soutien technique

Vous pouvez désinstaller l'application Mon soutien technique en tout temps comme vous le feriez pour une autre application.

Pour vérifier si l'application est installée, lancez Google Play ou iTunes App Store et vérifiez si vous pouvez installer l'application de nouveau (le bouton « Installer » apparaîtra et non « Ouvrir »).

Pour Android :

Allez dans Paramètres, Gestionnaire d'applications ou Applications, faites dérouler et repérez l'application Mon soutien technique. Sélectionnez l'application et cliquez sur « Désinstaller ».

Pour iOS :

Touchez légèrement et de manière prolongée l'icône de l'application Mon soutien technique. Une fois que l'application s'anime, touchez le X pour supprimer l'application.

Quelles sont les données auxquelles l'application Mon soutien technique aura accès?

L'application Mon soutien technique n'a accès qu'à des données techniques comme les données sur la batterie, la fréquence à laquelle vous utilisez l'application, les applications installées ou désinstallées et l'historique de stockage de l'appareil (par exemple, 2 GB de musique et 350 MB de photos, mais l'application n'accède pas aux photos ou aux fichiers de musique). Cette information nous permet d'en apprendre plus sur l'appareil et que nous puissions vous fournir des alertes et des notifications propres à l'appareil.

L'application n'a pas accès à des renseignements personnels. Vos renseignements ou fichiers personnels ne seront pas transmis sur Internet.