

## 问题反馈流程

1. 确认问题，请确认更新到最新版程序及课程，再自行排除以下其它可能：
  - 1) **账号问题**：请确认账号正确，并在老师的电脑上登录以确认问题存在；
  - 2) **数据解读问题**：请先与教学部确认是否为正常教学问题；
  - 3) **数据丢失问题**：请先确认是否与学生采用离线学习或网速过慢有关。
  
2. 描述及报告问题给戴耐德总部：
  - 1) **电脑版课件问题反馈**：请写邮件至 [chinasupport@dyned.com](mailto:chinasupport@dyned.com) 内容及附件包括：
    - a) 学生登录账号；
    - b) 问题产生时的准确时间段，尽量详细；
    - c) 出现问题时的具体操作；
    - d) 错误提示或其它相关的截图；
    - e) DynEd.log 文件（该文件在不同系统电脑上的位置如下）：

Mac OS X: Finder: HD: Users: Shared: DynEd: DynEd\_log.txt

Windows XP: C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\DynEd\DynEd\_log.txt

Windows Vista 及 Windows 7, 8, 10: C:\ProgramData\DynEd\DynEd\_log.txt

请注意，Windows 系统中，“ProgramData” and “Application Data”这两个文件夹默认为隐藏文件夹，需在文件夹设置中的“查看”选项内设置显示隐藏的项目。

- 2) **移动版问题反馈**：直接在移动设备的课件程序内发送邮件至 [chinasupport@dyned.com](mailto:chinasupport@dyned.com)：
  - a) 首先需要在移动设备上设置好自己的邮箱，请进入系统的“设置”中找到“邮件.通讯录.日历”，进行邮箱设置，设置完成后请打开移动设备上的“邮件”程序，确认是否能收发邮件；
  - b) 确认好可以正常收发邮件后，点击 DynEd 程序，进入课件。您会在登录界面或课程列表的右下角看到“i”键，点击此键后选择“报告问题”，会进入邮件编辑界面；
  - c) 请提供错误提示截图，在描述问题时，告知您所使用的 DynEd 账号并详细描述清楚您的问题，包括问题怎样发生，在哪个课程的哪个单元的哪个模块中发生的，发生的时间，最好精确到几点几分，然后点击发送即可。

### 提示：

- a) 最好在邮件的主题写上您碰到的问题；
- b) 请提供错误提示截图；
- c) 请留下您的联系方式，方便确认问题。
- d) 请注意收件人邮件地址为 [chinasupport@dyned.com](mailto:chinasupport@dyned.com)。