



# GUIDE UTILISATEUR DE L'APPLICATION MOBILE MYTCHAMBA

Version 1, 30-07-2024



## Table des matières

1.	Introduction .....	3
2.	MyTchamba .....	3
3.	Créer son compte.....	3
2.1	Faire la demande de création de compte.....	3
2.2	Recevoir les instructions par E-mail.....	3
2.3	Suivre les instructions.....	5
2.4	Finalisation de la création du compte .....	6
2.5	Procéder à l'installation de l'application .....	6
4.	Installer l'application sur iOS (Apple, iPhone).....	7
5.	Installer l'application sur Android .....	10
6.	Installer l'application sur Desktop.....	14
7.	Fonctionnalités .....	16
8.	Que faire en cas de problème(s) technique(s) ?.....	20
8.1	Avant de contacter notre support.....	20
8.1.1	Vérifier les connexions et paramètres .....	20
8.1.2	Redémarrer l'application et l'appareil.....	20
8.2	Contacter le support technique .....	20
8.2.1	Fournir les informations nécessaires .....	20
8.2.2	Suivi et Résolution.....	20



## 1. Introduction

Cher client Mobile,

bienvenue dans le guide d'utilisation de notre application mobile. Dans ce document, nous vous guiderons à travers les étapes d'installation de notre application sur vos appareils Android et iOS. Ensuite, nous vous présenterons en détail les différentes fonctionnalités de l'application, pour que vous puissiez tirer le meilleur parti de ses capacités.

## 2. MyTchamba

MyTchamba désigne la page d'accueil de votre Selfcare Utilisateur, accessible via [mytchamba.be](http://mytchamba.be). Vous disposez d'une vue d'ensemble sur votre consommation mobile.

## 3. Créer son compte

Pour accéder à toutes les fonctionnalités de notre application mobile, il est essentiel de créer un compte Tchamba. Contrairement à certains services où le compte est généré automatiquement, chez Tchamba, vous devez faire une demande pour que votre compte soit créé. Voici la procédure à suivre :

### 2.1 Faire la demande de création de compte

Contactez notre service client pour demander la création de votre compte. Vous pouvez le faire par téléphone, par e-mail ou via Whatsapp.

### 2.2 Recevoir les instructions par E-mail

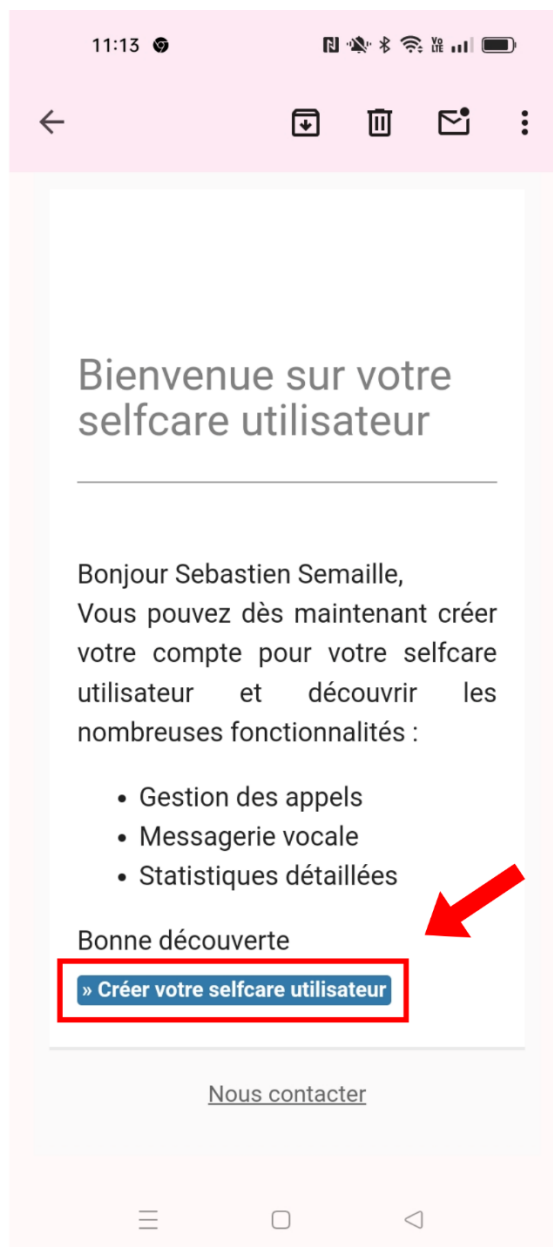
Après avoir soumis votre demande, nos employés traiteront votre demande et créeront votre compte.

Vous recevrez un e-mail contenant des instructions détaillées pour commencer la création de votre compte. Ce mail est en français.



Ouvrez l'e-mail que vous avez reçu de MySelfCare.

Cliquez sur le lien de validation fourni dans l'e-mail  
« **Créer votre selfcare utilisateur** » pour accéder à la page de création de compte.





## 2.3 Suivre les instructions

Suivez les étapes indiquées pour définir votre mot de passe et compléter les informations de votre profil.

11:13

← Erstellung von K...  
myselfcare.be

---

### Abschluss der Erstellung Ihres Kontos

Bitte geben Sie ein Passwort ein, um die Erstellung Ihres Kontos abzuschließen.

oder

Ich habe bereits ein OnePass-Konto



## 2.4 Finalisation de la création du compte

Une fois toutes les étapes terminées, vous recevrez une confirmation de la création de votre compte, avec pour objet « One Pass »

## 2.5 Procéder à l'installation de l'application

Si vous utilisez un appareil iOS : Rendez-vous au point 3 de ce guide pour suivre les instructions d'installation de l'application sur iOS.

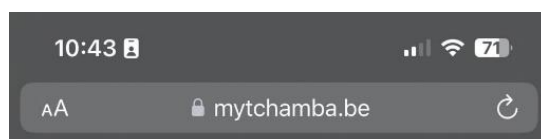
Si vous utilisez un appareil Android : Rendez-vous au point 4 de ce guide pour suivre les instructions d'installation de l'application sur Android.



## 4. Installer l'application sur iOS (Apple, iPhone)

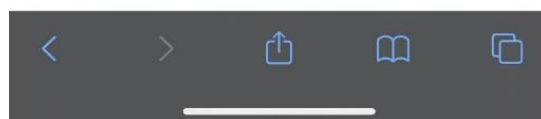
Rendez-vous sur [mytchamba.be](https://mytchamba.be) dans votre navigateur. <https://mytchamba.be/login>

Entrez vos identifiants (login et mot de passe) Vous pourrez alors vous connecter à l'application mobile Tchamba en utilisant votre adresse e-mail et le mot de passe que vous avez défini à l'étape 1.



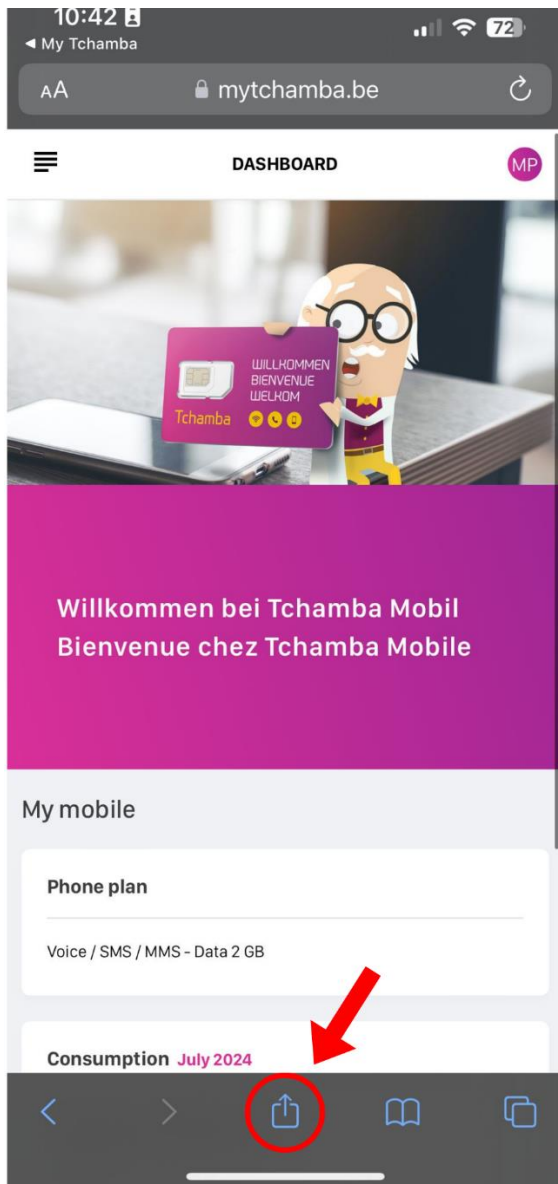
Login to your account

Next

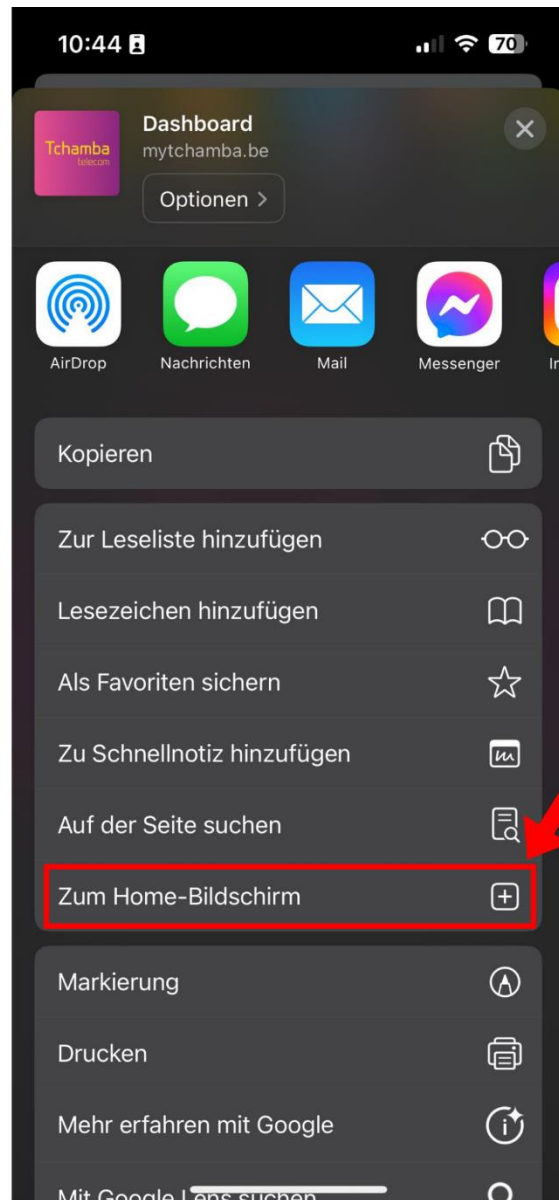




Une fois connecté, cliquez sur l'icône «**exporter**» en bas de votre écran.



Cliquez sur «**Sur l'écran d'accueil**».

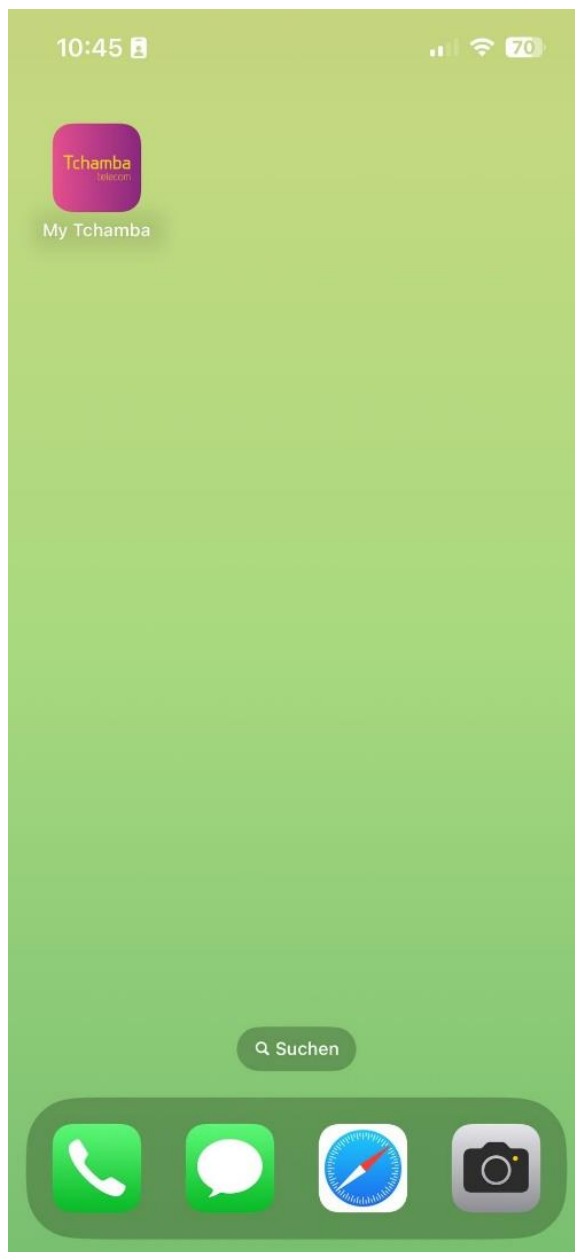
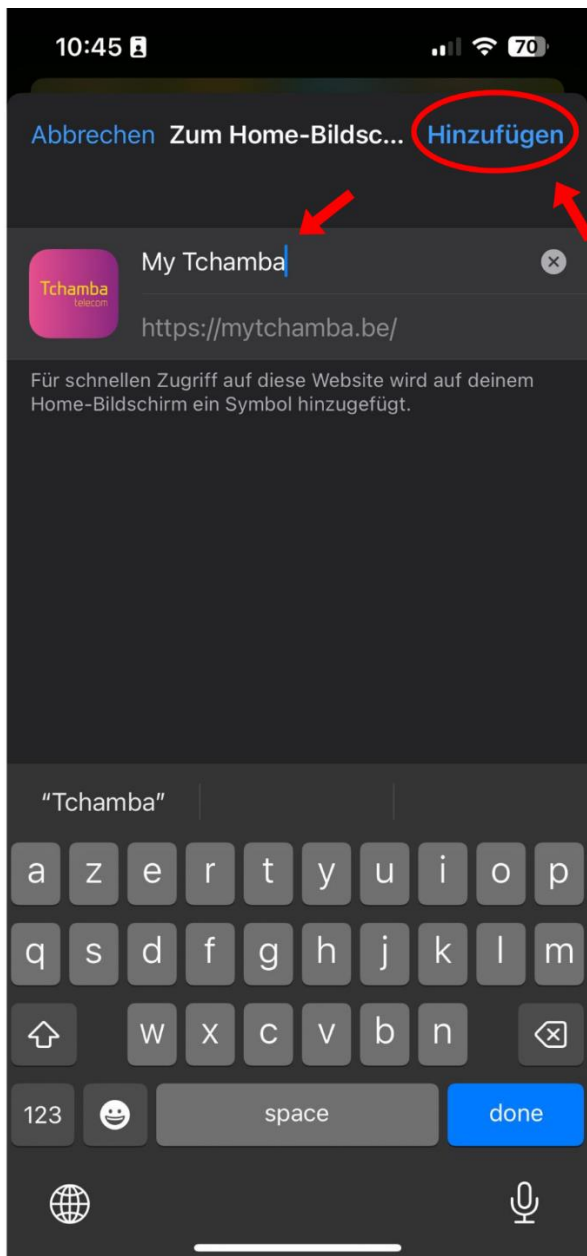






Vous pouvez renommer l'application si vous le souhaitez. Cliquez sur «Ajouter».

L'appli MyTchamba désormais disponible directement via votre écran d'accueil.



Cliquez sur l'application, puis connectez-vous de nouveau avec vos identifiants (login et mot de passe).



## 5. Installer l'application sur Android

Rendez-vous sur [mytchamba.be](https://mytchamba.be/login) dans votre navigateur. <https://mytchamba.be/login>

Cochez « **Rester connecté** » et entrez vos identifiants (login et mot de passe).

11:15

Anmeldung bei ...  
authcloudservice.com

Deutsch ▾

**OnePass**

Benutzername oder E-Mail

Email Adresse

Passwort

Angemeldet bleiben    Passwort vergessen?

Anmelden



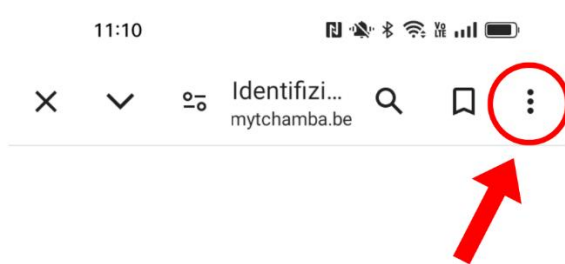
Selon les modèles, deux possibilités:

La fenêtre pop-up « **Ajouter MyTchamba à l'écran d'accueil** » apparaît automatiquement.

Si la fenêtre n'apparaît pas :

Cliquez sur les 3 points en haut à droite

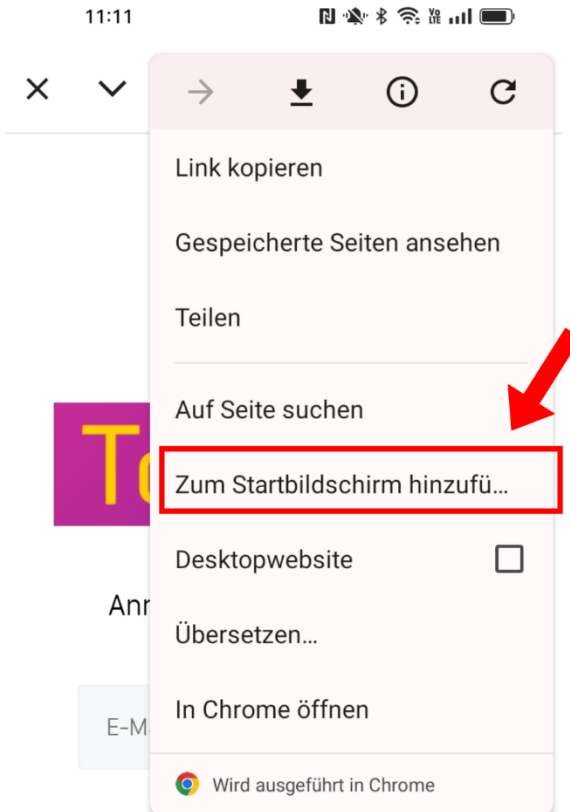
cliquez sur «**Ajouter à l'écran d'accueil**».



Anmeldung zu Ihrem Konto

E-Mail-Adresse

Nächste



Anr

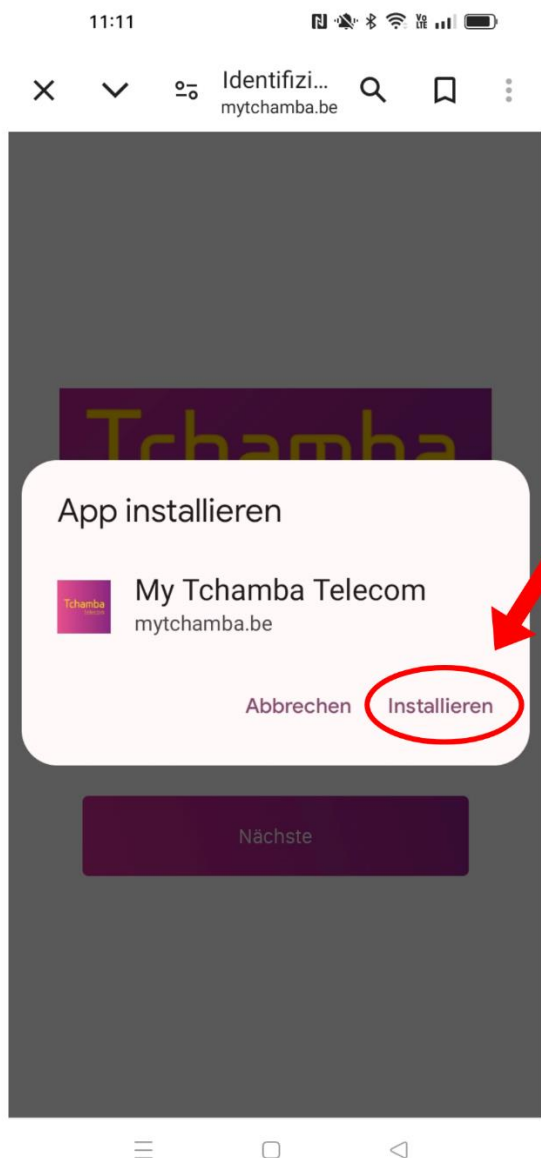
E-M

Nächste





Vous pouvez renommer l'application si vous le souhaitez. Cliquez sur «Ajouter».



L'appli MyTchamba est désormais disponible directement via votre écran d'accueil.





Cliquez sur l'application, cochez la case « **Restez connecté** » puis connectez-vous de nouveau avec vos identifiants (login et mot de passe).

11:15

← ↓ Anmeldung bei ...  
authcloudservice.com

Deutsch ▾

Benutzername oder E-Mail

Passwort

Angemeldet bleiben [Passwort vergessen?](#)

**Anmelden**

Bienvenue sur votre MyTchamba!  
Consultez votre consommation

11:16

≡ DASHBOARD

**Willkommen bei Tchamba Mobil  
Bienvenue chez Tchamba  
Mobile**

**Mein Mobilfunk**

**Tarifplan**

Voice / SMS / MMS - Daten 2 GB

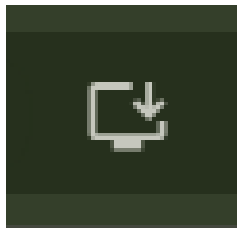
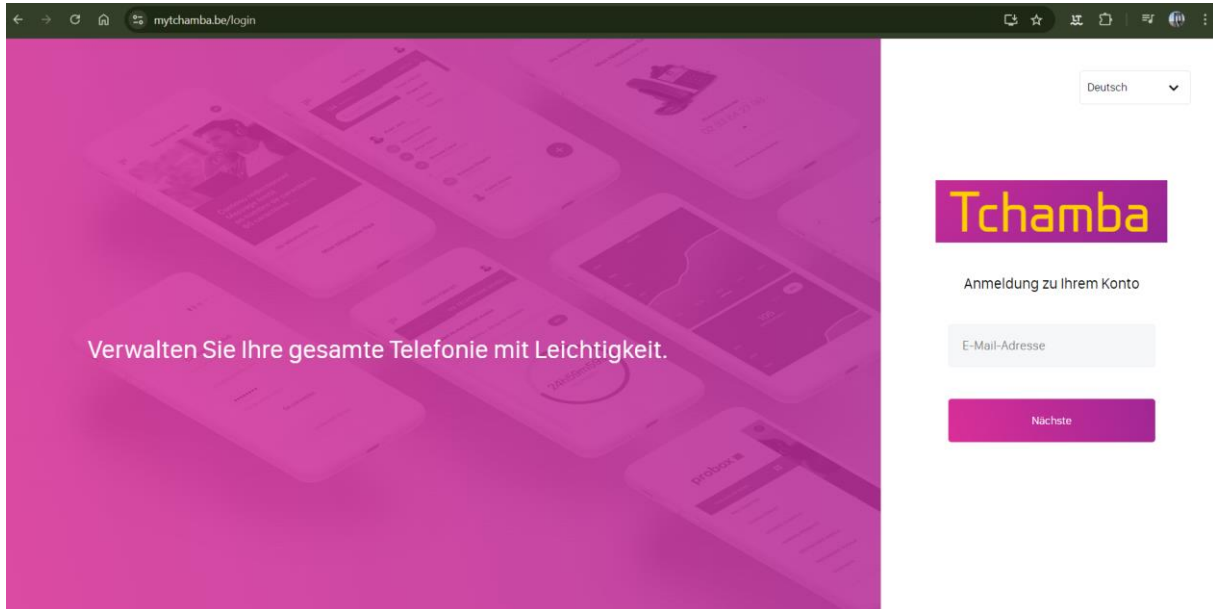
**Verbrauch Juli 2024**

0 h 00 min 00 s

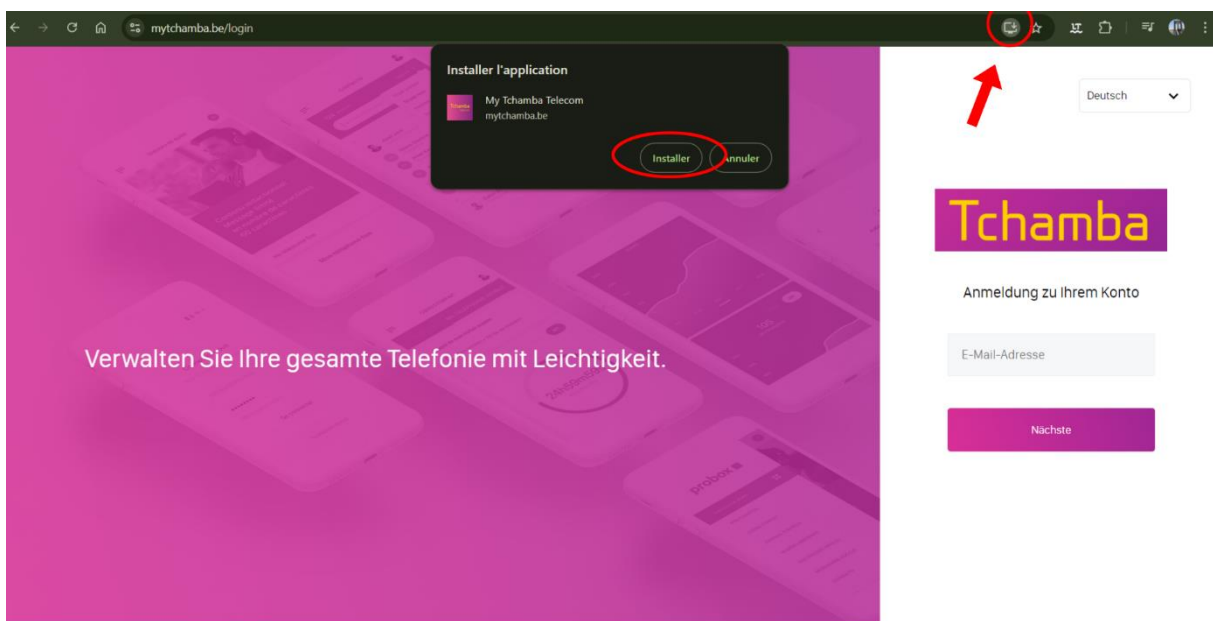


## 6. Installer l'application sur Desktop

Rendez-vous sur mytchamba.be sur Google Chrome ou Edge.



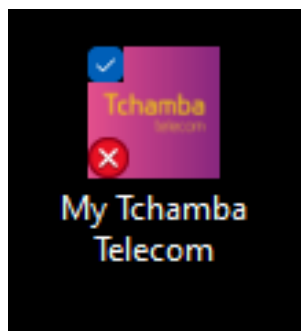
Cliquer sur le bouton **installer**.







Myselfcare se lance dans une application web intégrée :



Un raccourci apparaît sur votre bureau et vous pouvez également épingler l'application dans votre barre des tâches.

My Tchamba Telecom - Dashboard

**Tchamba** MP Hallo Megan ▾ Deutsch ▾

DASHBOARD

DOKUMENTATION

VERBRAUCH

MEILLEUR TARIF.BE

**VERIFIER ICI**  
si d'autres offres plus avantageuses existent sur le marché

BEST TARIF

Best Tarif  
Best Tarif  
Best Tarif

Noch Fragen?  
✉ info@tchamba.be  
☎ +32 87 49 00 36  
🌐 tchamba.be

Willkommen bei Tchamba Mobil  
Bienvenue chez Tchamba Mobile

Mein Mobilfunk

**Tarifplan**  
Voice / SMS / MMS - Daten 2.GB

**Verbrauch Juli 2024**  
0 h 47 min 58 s  
verbraucht  
717 Gb | 92 SMS

📄 Dokument und Tutorial



## 7. Fonctionnalités

Vous avez accès à une vision de vos consommations et vos forfaits que vous pouvez filtrer par mois et années avec :

### Ligne mobile

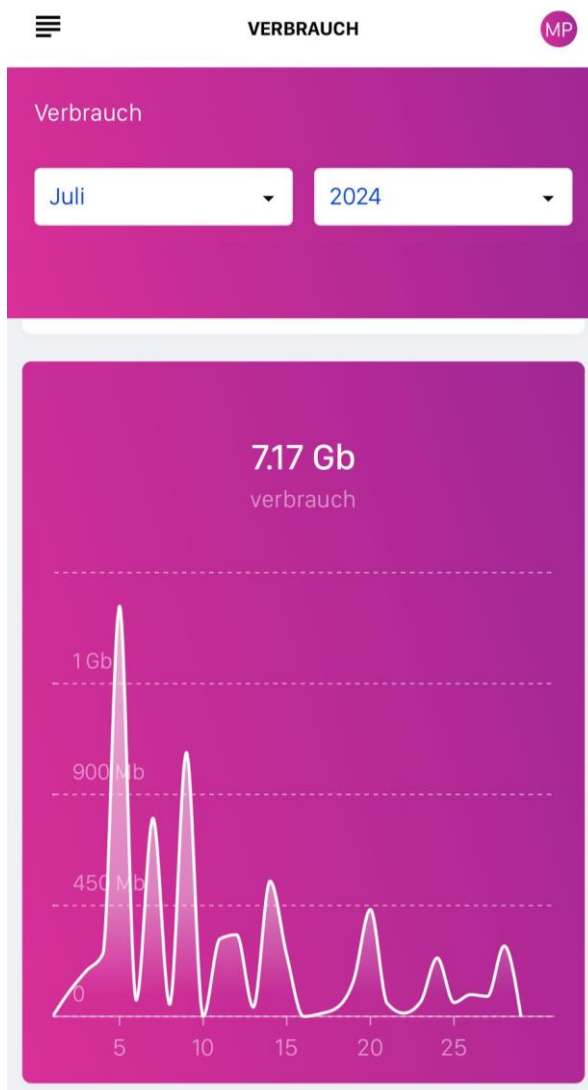
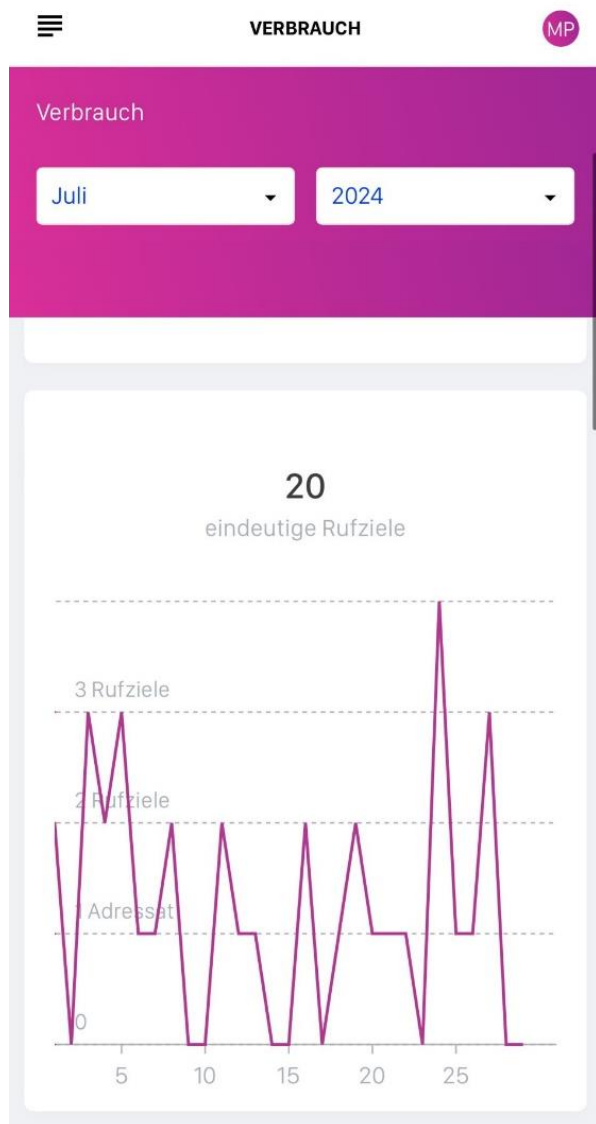
- Rappel forfait
- Nombre de destinataire
- Temps consommés
- Nombre d'appels
- Data consommée
- SMS envoyés
- Top 5 des appels sortants
- Durée moyenne des appels





## Nombre de destinataire

## Data consommée

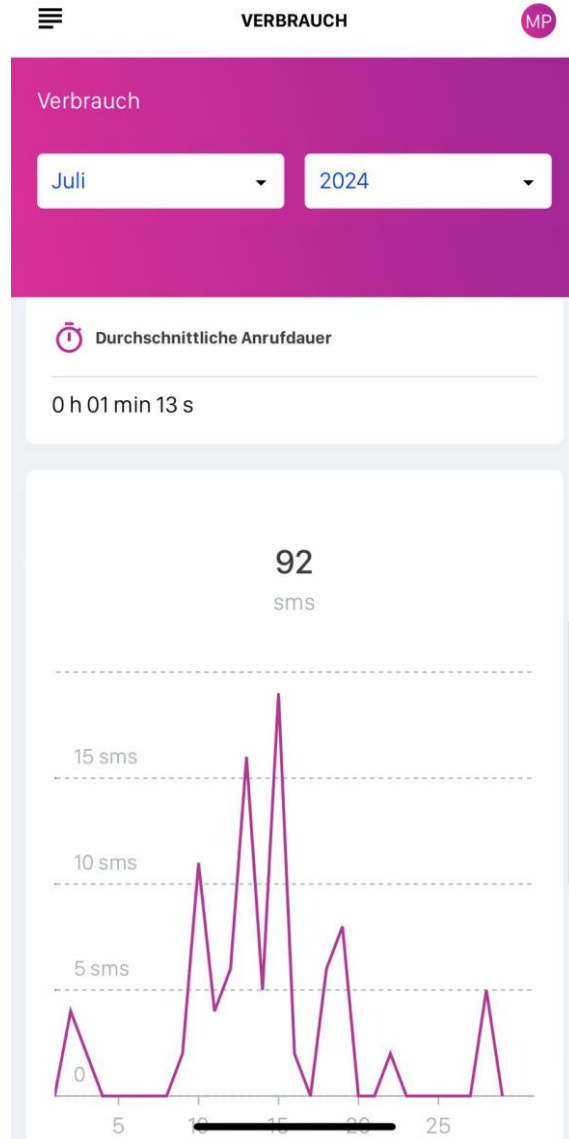




## Temps consommés

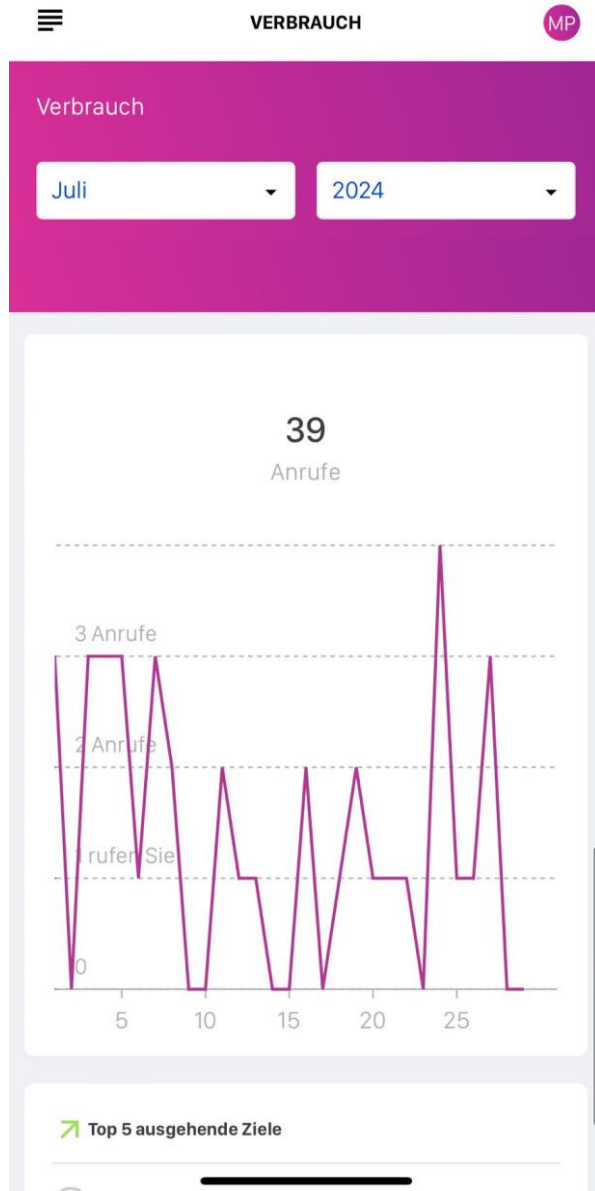


## Durée moyenne des appels & SMS envoyés





## Nombre d'appels & Top 5 des appels sortants





## 8. Que faire en cas de problème(s) technique(s) ?

Si vous rencontrez des problèmes techniques, nous sommes là pour vous aider. Voici les étapes à suivre en cas de difficulté :

### 8.1 Avant de contacter notre support

Nous vous recommandons d'essayer les solutions suivantes :

#### 8.1.1 Vérifier les connexions et paramètres

Assurez-vous que votre appareil est connecté à Internet et que toutes les mises à jour de votre système d'exploitation et de l'application sont installées.

Vérifiez les paramètres de votre appareil pour vous assurer que les autorisations nécessaires sont accordées à l'application (accès à Internet, notifications, etc.).

#### 8.1.2 Redémarrer l'application et l'appareil

Fermez complètement l'application Tchamba (aussi en arrière-plan) et redémarrez-la. Si le problème persiste, essayez de redémarrer votre appareil.

### 8.2 Contacter le support technique

Si les étapes précédentes n'ont pas résolu votre problème, veuillez contacter notre support technique. Vous pouvez le faire via :

Téléphone : Appelez notre service client au numéro suivant :

E-mail : Envoyez un e-mail détaillé décrivant votre problème à l'adresse [info@tchamba.be](mailto:info@tchamba.be).

WhatsApp

#### 8.2.1 Fournir les informations nécessaires

Lorsque vous contactez le support technique, veuillez fournir les informations suivantes pour nous aider à résoudre votre problème :

- Description détaillée du problème.
- Modèle et version de votre appareil (iOS ou Android).
- Toute capture d'écran ou message d'erreur, si disponible.

#### 8.2.2 Suivi et Résolution

Une fois que vous avez contacté notre support, nous vous enverrons une réponse dans les plus brefs délais. Nous vous guiderons à travers les étapes nécessaires pour résoudre le problème ou nous organiserons une assistance plus approfondie si nécessaire.