

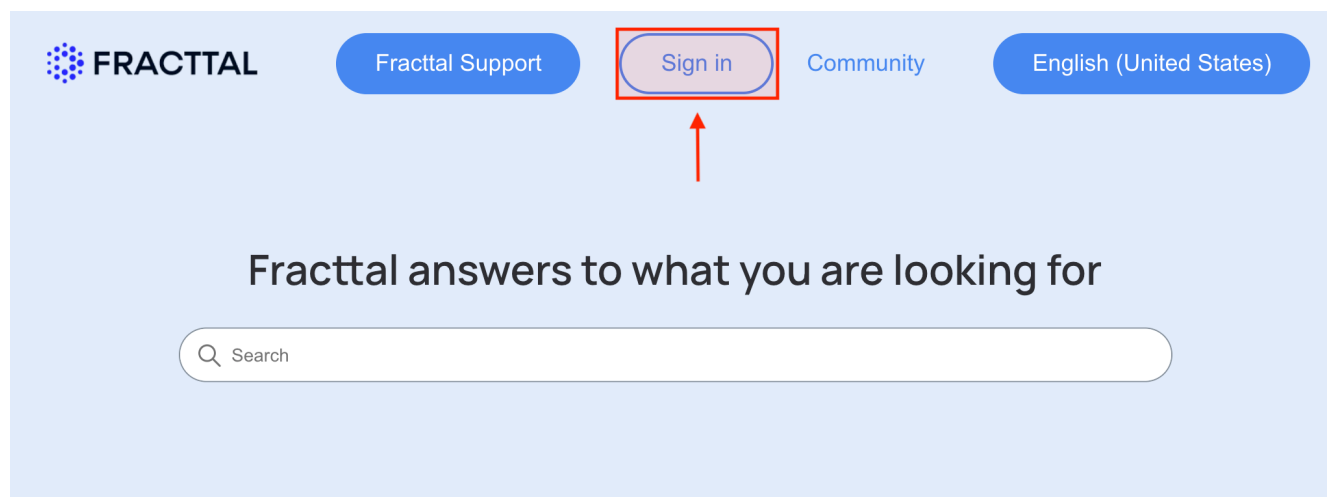
Comment gérer et consulter les tickets dans le Centre d'Aide ?

 help.fractal.com/hc/fr/articles/26297486185997-Comment-gérer-et-consulter-les-tickets-dans-le-Centre-d-Aide

Un ticket dans Fractal One est une demande formelle d'assistance ou de résolution d'incidents liés à la plateforme. Envoyer un ticket fournit un canal de communication direct avec l'équipe de support de Fractal.

Comment envoyer un ticket depuis le Centre d'Aide ?

1. Accédez au lien [Centre d'Aide de Fractal One](#).
2. Connectez-vous ou créez un compte si vous n'en avez pas encore.



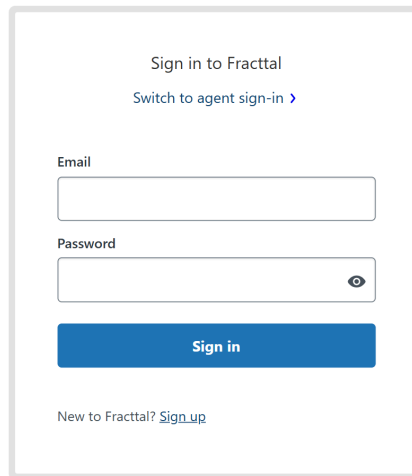
Categories

First steps in Fractal

Quick guide to use Fractal One

General

A section that provides essential



Sign in to Fractal

[Switch to agent sign-in >](#)

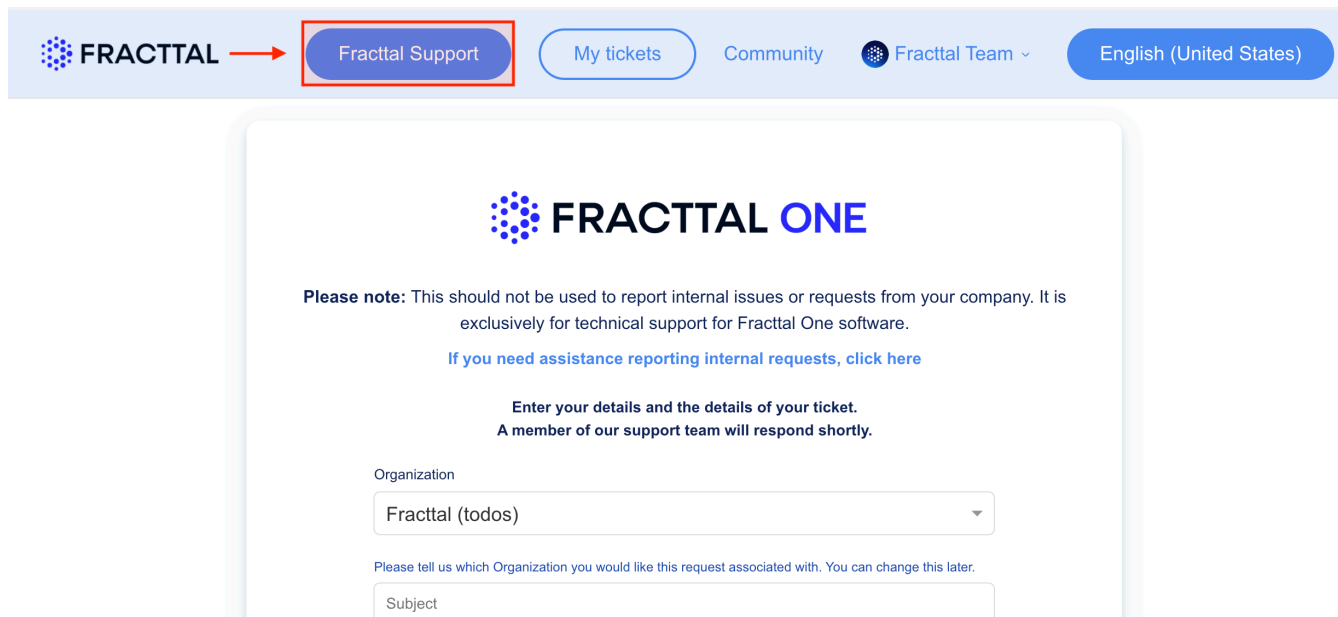
Email

Password

[Sign in](#)

New to Fractal? [Sign up](#)

3. Une fois connecté, cliquez sur l'option "**Support Fractal**".



FRACTTAL → **Fractal Support** [My tickets](#) [Community](#) [Fractal Team](#) [English \(United States\)](#)

FRACTTAL ONE

Please note: This should not be used to report internal issues or requests from your company. It is exclusively for technical support for Fractal One software.

[If you need assistance reporting internal requests, click here](#)

Enter your details and the details of your ticket.
A member of our support team will respond shortly.

Organization

Fractal (todos)

Please tell us which Organization you would like this request associated with. You can change this later.

Subject

4. Ensuite, remplissez les champs requis, y compris le pays, le sujet, la description et l'option de joindre des fichiers qui aident à comprendre le problème, comme montré sur l'image.

The screenshot shows the top navigation bar of the Fractal One website with links for 'Fractal Support', 'My tickets', 'Community', 'Fractal team', and 'English (United States)'. Below this is the 'FRACTTAL ONE' logo. A 'Please note' section states that the form is for technical support only. A link is provided for internal requests. The main form section is titled 'Enter your details and the details of your ticket. A member of our support team will respond shortly.' It contains three input fields: 'Organization' (a dropdown menu with 'Fractal (todos)' selected), 'Subject', and 'Description'. Red arrows point to each of these fields. A small note below the Organization field says 'Please tell us which Organization you would like this request associated with. You can change this later.'

- **Sujet :** Brève description du problème ou de la demande.
- **Description :** Détails du problème ou de la demande. Il est recommandé d'inclure le module affecté, toute erreur spécifique et une description détaillée pour faciliter la résolution par l'équipe de support.
- **Joindre un fichier :** Ici, vous pouvez ajouter des images représentatives du problème ou de l'erreur que vous rencontrez sur la plateforme. Plus vous fournissez d'informations visuelles, mieux c'est.

Une fois le ticket envoyé, il suit un processus interne qui inclut :

- **Assignment :** Le ticket est attribué à un agent de support ou à une équipe responsable.
- **Classification :** À cette étape, l'agent analyse le cas signalé pour déterminer sa gravité et évaluer l'impact potentiel. Cette évaluation est cruciale pour prioriser correctement les actions à entreprendre et allouer efficacement les ressources nécessaires.
- **Investigation et résolution :** L'agent enquête sur le problème et travaille à sa résolution, pouvant nécessiter une communication supplémentaire avec le client.
- **Mise à jour du statut :** Des mises à jour régulières sont fournies sur l'avancement du ticket et toute solution proposée.
- **Clôture :** Une fois résolu et confirmé avec le client, le ticket est marqué comme fermé.
- **Suivi :** En cas de problèmes récurrents, des mesures sont mises en place pour éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir.

Par quel moyen communique-t-on avec moi ?

Nous communiquerons avec vous par e-mail afin de vous tenir informé et de demander des informations supplémentaires si nécessaire.

Comment puis-je vérifier le statut de mon ticket ?

1. Accédez au lien [Centre d'Aide de Fractal One](#).
2. Connectez-vous ou créez un compte si vous n'en avez pas encore.
3. Une fois connecté, cliquez sur l'option "Mes tickets".



Vous y trouverez toutes vos demandes au service support, ainsi que leurs différents statuts :

Statuts d'un ticket :

- **Ouvert** : Le ticket a été correctement créé et est en attente d'être pris en charge par notre équipe.
- **En cours** : Le ticket est en cours d'analyse par nos agents et progresse vers sa résolution.
- **Analyse** : Notre équipe effectue des tests internes pour identifier la meilleure stratégie de résolution, en évaluant les outils et processus adaptés pour traiter la situation.
- **En attente de votre réponse** : Nous avons envoyé une demande par e-mail et attendons votre réponse pour avancer dans la résolution du ticket.

- **Ticket en révision finale** : Notre équipe réalise des tests finaux pour garantir que la situation est complètement corrigée avant de clôturer le ticket.
- **Résolu** : Le ticket a été fermé avec succès après avoir complété toutes les actions nécessaires pour résoudre la situation signalée.

FRAC TAL

Fractal Support

My tickets

Community

Fractal team

English (United States)

My tickets

My tickets

Tickets I'm CC'd on

Q Search requests

Status:

Any

Subject	Id	Created	Last activity ▼	Status
Dynamic language translation error	#54047	4 months ago	15 hours ago	In analysis
Catalogs/Assets - Issue when importing assets with custom ...	#49582	6 months ago	13 days ago	In progress
Update to our Privacy Policy	#63561	19 days ago	19 days ago	Solved