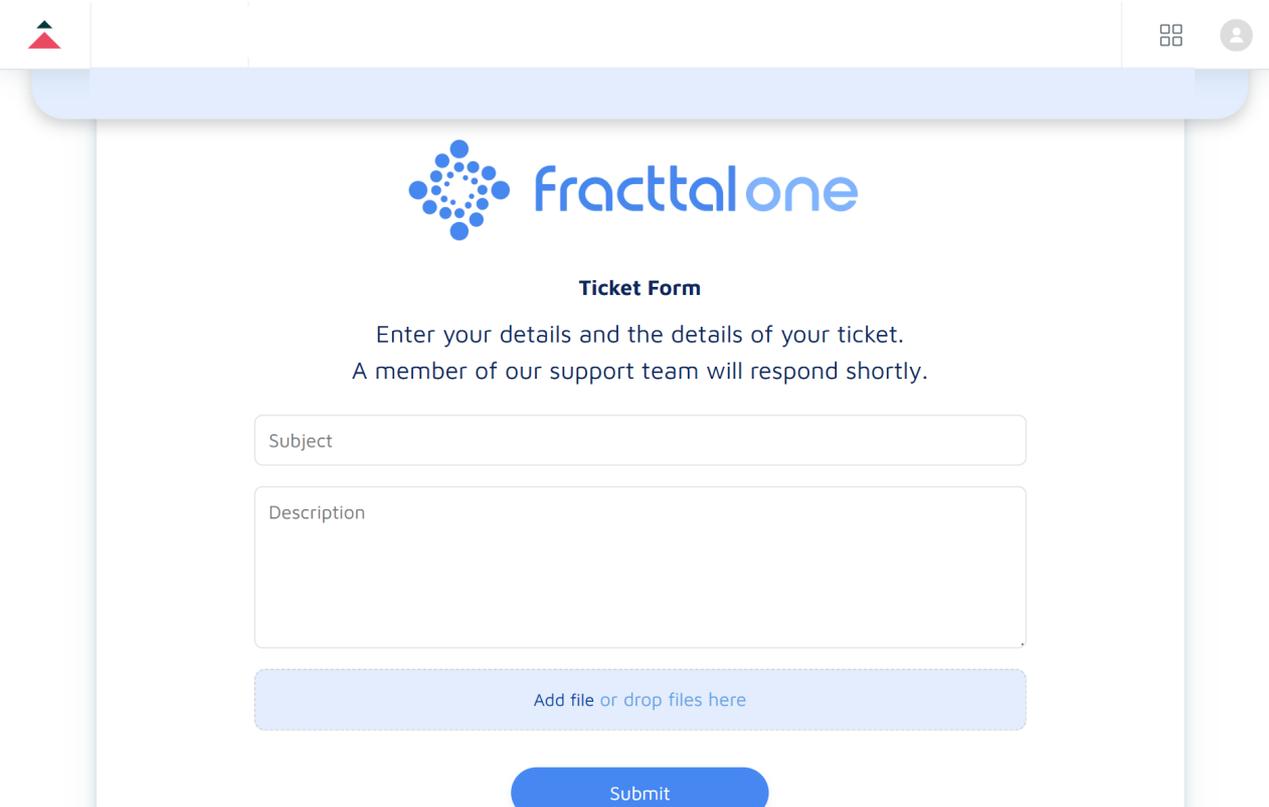


Tickets depuis le Centre d'Aide

 help.fractal.com/hc/change_language/fr

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



The screenshot shows the Fractal One Ticket Form interface. At the top, there is a navigation bar with a red triangle icon on the left and a grid icon and a user profile icon on the right. The main content area features the Fractal One logo (a cluster of blue dots) and the text "fractalone". Below the logo, the form is titled "Ticket Form" and contains the following elements:

- Instruction: "Enter your details and the details of your ticket. A member of our support team will respond shortly."
- Subject field: A text input box labeled "Subject".
- Description field: A larger text input box labeled "Description".
- File upload area: A light blue button with the text "Add file or drop files here".
- Submit button: A blue rounded button labeled "Submit".

Comment envoyer un ticket depuis le Centre d'Aide ?

1. Accédez au lien du [Centre d'Aide de Fractal One](#).

2. Connectez-vous ou créez un compte si vous n'en avez pas encore.

Fracttal [Submit ticket](#) [Sign in](#) [English \(US\)](#)

Fracttal answers to what you are looking for

Q Search

Categories

First steps in Fracttal Quick guide to use Fracttal One and become a maintenance expert.	General A section that provides essential items for the initial upload of information and details about your dashboard. ...	Need help with your login on Fracttal One? Find items to unlock Fracttal One.
Catalogs Articles on Asset, Human Resources, and Third-Party Sub-modules.	Warehouses Articles with content on warehouse management.	Tasks Articles on maintenance plan management and work order issuance.

Sign in to Fracttal

[Switch to agent sign-in](#)

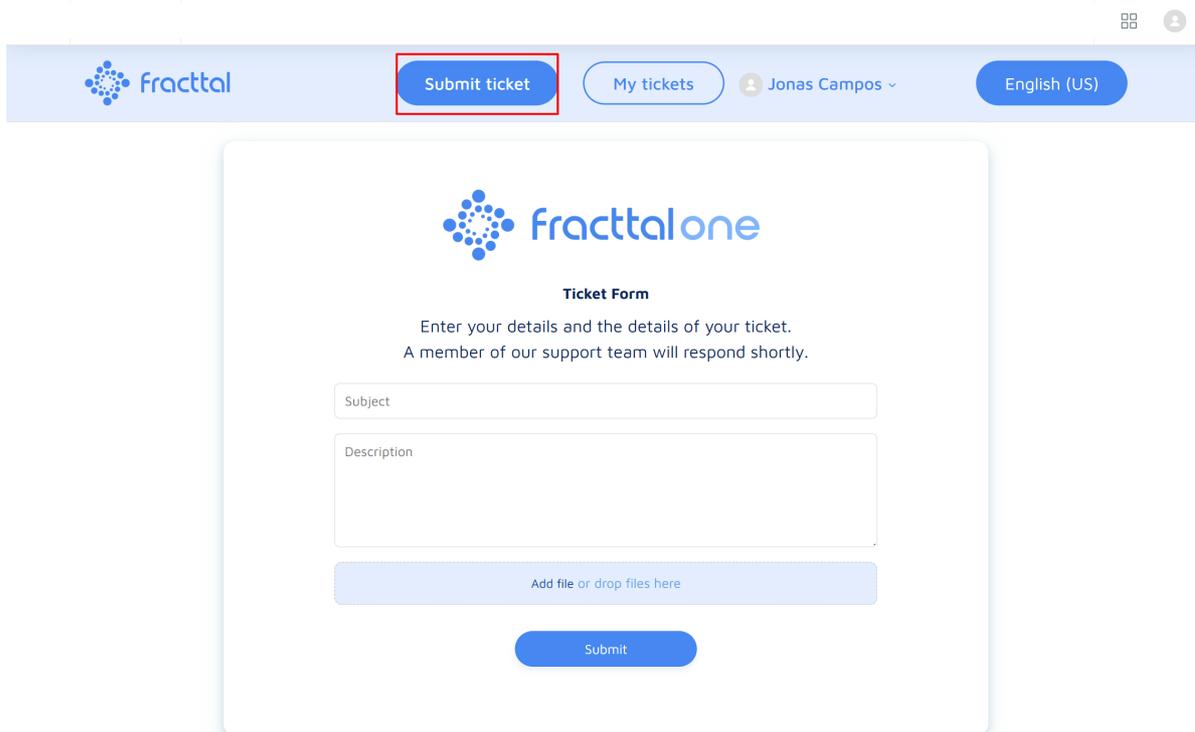
Email

Password

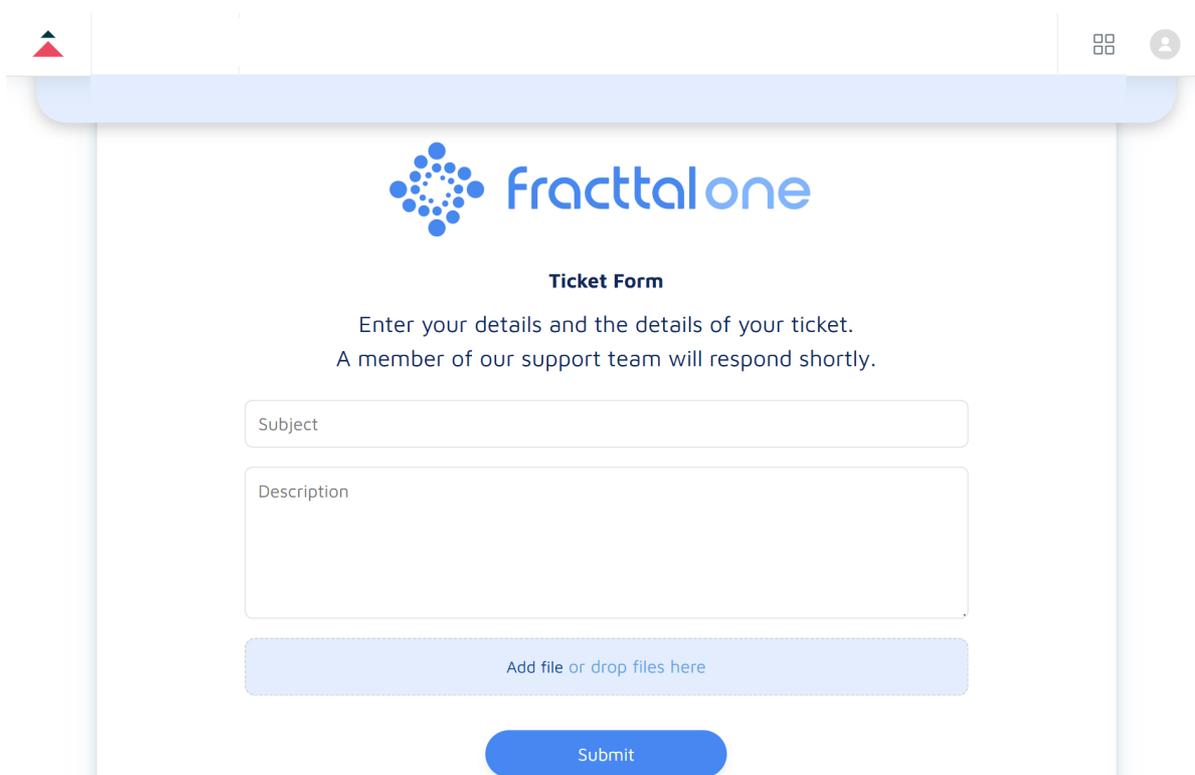
[Sign in](#)

New to Fracttal? [Sign up](#)

3. Une fois connecté, cliquez sur l'option "Envoyer un ticket".



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 dans l'image.



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 :

Attribution : Le ticket est attribué à un agent de support ou à l'équipe responsable.

Classification : À ce stade, 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 affecter les ressources nécessaires de manière efficace.

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 de l'état : Des mises à jour régulières sur l'avancement du ticket et toute solution proposée sont fournies.

Fermeture : Une fois le problème résolu et confirmé avec le client, il est marqué comme fermé.

Suivi : En cas de problèmes récurrents, des mesures sont mises en place pour éviter des incidents similaires à l'avenir.

Par quel moyen communiquerons-nous avec vous ?

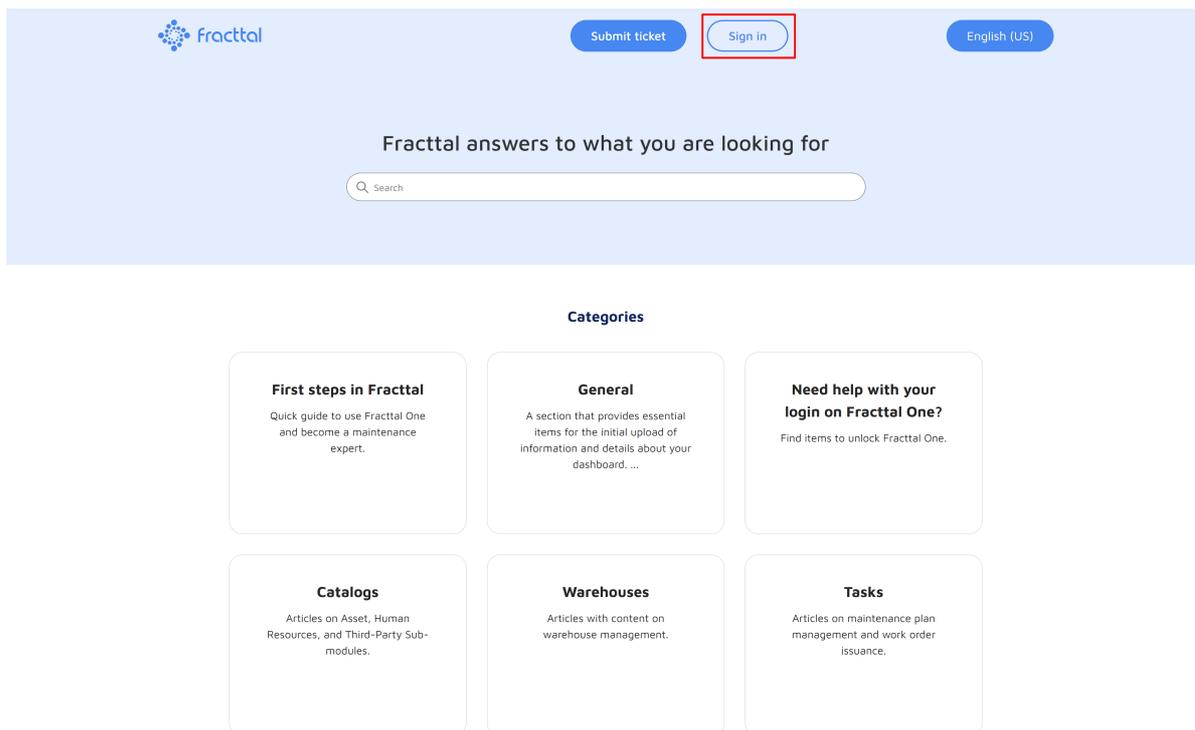
Nous communiquerons avec vous par e-mail pour nous assurer que vous êtes informé et pour demander des informations supplémentaires si nécessaire.

Comment puis-je vérifier l'état de mon ticket ?

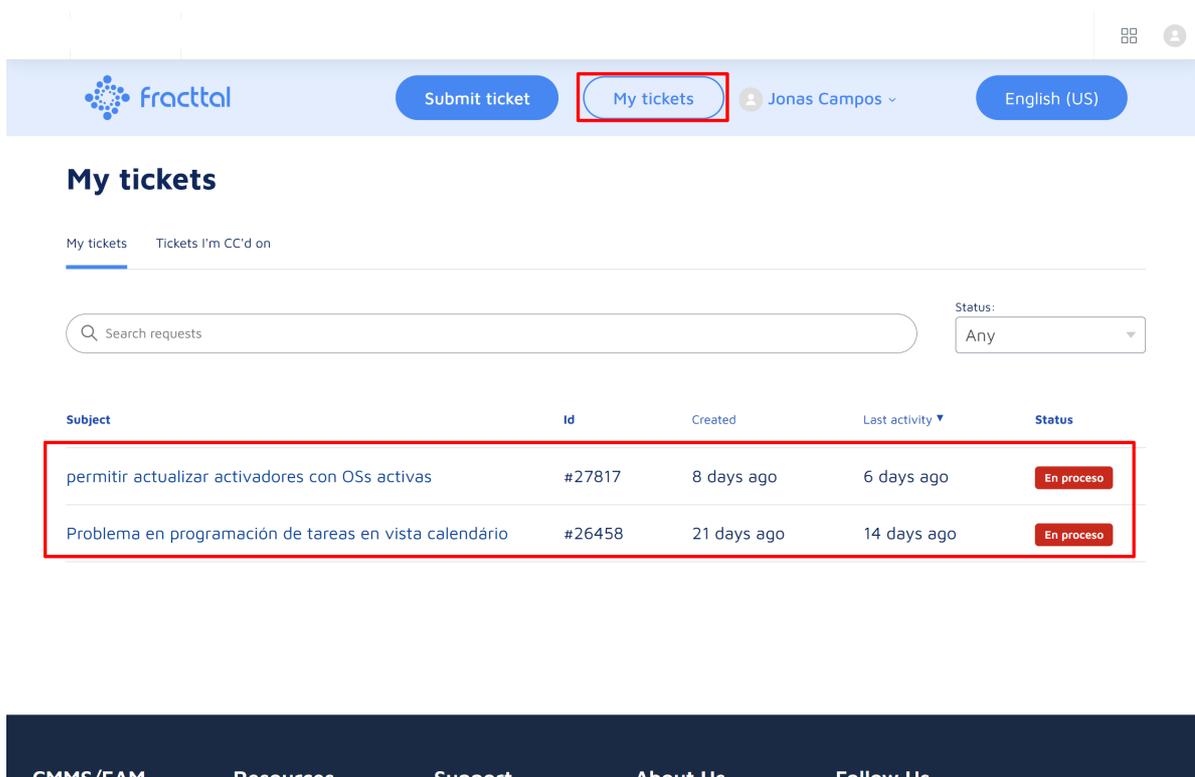
1.

1. Accédez au lien du [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 trouverez ici toutes vos demandes à l'équipe de support, ainsi que leur état respectif :

États d'un ticket :

Ouvert : Le ticket a été créé avec succès 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 les processus appropriés pour traiter la situation.

En attente de votre réponse : Nous avons envoyé une question par e-mail et attendons votre réponse pour continuer la résolution du ticket.

Ticket en révision finale : Notre équipe effectue des tests finaux pour garantir que la situation soit complètement corrigée avant de fermer le ticket.

Résolu : Le ticket est fermé avec succès après avoir effectué toutes les actions nécessaires pour résoudre la situation signalée.