

Ouvrir un Ordre de Travail ou un ticket de support ?

 help.fractal.com/hc/fr/articles/38722310164109-Ouvrir-un-Ordre-de-Travail-ou-un-ticket-de-support

Définition des scénarios : assistance par le support vs. gestion interne.

Il est essentiel de comprendre la différence entre créer un **Ordre de Travail (OT)** et un **Ticket de Support**, car chacun remplit une fonction spécifique. Alors que les OT sont conçus pour gérer des tâches de maintenance, les tickets de support sont destinés à résoudre des problèmes techniques liés à la plateforme. Ouvrir le bon type de demande est la clé pour garantir que votre équipe reçoive l'attention appropriée.

Différence clé entre OT et ticket de support

- **OT** : Ordre de travail destiné à votre équipe opérationnelle pour planifier, exécuter et enregistrer les tâches de maintenance.
- **Ticket de support** : Assistance technique pour résoudre les problèmes du système (Fractal One) ou des fonctionnalités de la plateforme.

Quand devez-vous créer un Ordre de Travail (OT) ?

Ordre de Travail (OT) : Il doit être utilisé lorsque vous devez gérer des tâches de maintenance ou des réparations des actifs de votre entreprise, tels que des équipements, machines ou installations.

Dans la vue **Ordres de Travail**, sélectionnez l'option « **Ajouter** » pour créer un nouvel OT. Remplissez les données correspondantes selon le type de tâche que vous devez réaliser.

The screenshot displays a Kanban board with three columns: 'Pending Tasks' (222 items), 'WOs in Process' (2920 items), and 'WOs in Review' (250 items). Each column contains task cards with the following details:

- Pending Tasks:**
 - Asset: MOLINO DE BOLAS { MB01 } METSO
 - Task: A001- 4S MTTO ELECTROMECANICO
 - Duration: 02:00, Date: 2025-09-08
 - Frequency: EVERY 4 WEEK(S)
- Asset: EQUIPO NORGREEN 1 { EQ.NORG-001 }
- Task: MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- Duration: 00:45, Date: 2025-09-08
- Frequency: EVERY 1 MONTHS

- WOs in Process:**
- OT1254MTTO (Created by Ricardo Rangel)
- Asset: MOLINO DE BOLAS { MB01 } METSO
- Task: 24W INSP MEC MOLINO MB1
- Duration: 08:00, Date: 2025-08-08
- Progress: 0%
- Assignee: Abelardo Perez
- OT1251MTTO (Created by ALEJANDRO)
- Asset: MONTADORA - FA { MON-FA-0001 } FRUNIV
- Task: task description
- Duration: 00:10, Date: 2025-07-15
- Progress: 0%
- Assignee: Adalbert
- WOs in Review:**
- OT1248MTTO (Created by DIEGO VERGARA)
- Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO
- Task: fuga de aceite
- Duration: 00:10, Date: 2025-08-07
- Progress: 100%
- Assignee: ANDRES RIVEROS
- OT1230MTTO (Created by Juana María Marín Cotillas (IDOM))
- Asset: CentroPruebasIDOM
- Task: Tarea de Preparacion Presupuesto Correctivo
- Duration: 00:10, Date: 2025-08-02
- Progress: 100%
- Assignee: Juana María Marín Cotillas (IDOM)
- OT1228MTTO (Created by DIEGO VERGARA)
- Asset: Chiller - High Pack Pro R290 { RF-CHL-BV...

Pour plus d'informations sur la création d'un OT, consultez notre article détaillé dans le Centre d'Aide : [Comment créer des OT NON Planifiées ?](#)

Quand devez-vous ouvrir un ticket de support ?

Il est utilisé lorsque vous avez besoin d'une assistance technique liée au fonctionnement de la plateforme, comme des erreurs, pannes ou difficultés d'accès à une fonctionnalité du système.

Pour ouvrir un ticket de support, rendez-vous dans la section « **Support Technique** » dans Fractal One et sélectionnez « **Créer un ticket** ». Vous pourrez y décrire le problème et l'équipe de support travaillera à sa résolution.

Start Fractal AI

Catalogs

Warehouses

Work Management

Monitoring

Dispatcher

Business Intelligence

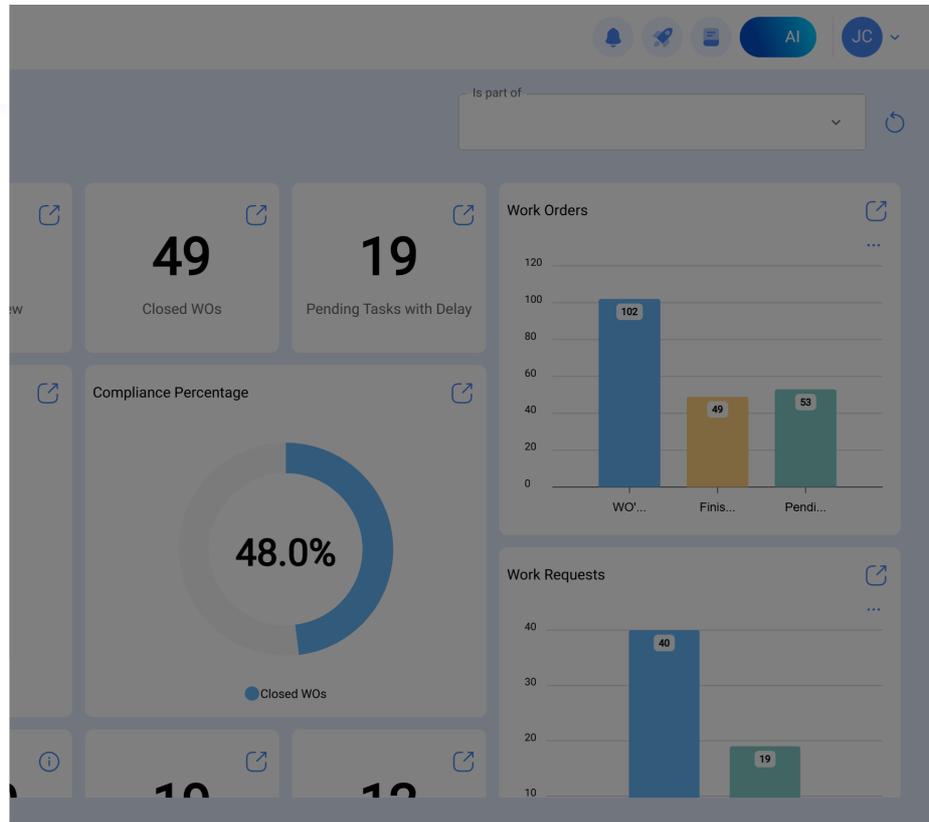
Cloud Disk

Requests

Online help

Support Create ticket

Commit: 4a13d30
BuiltTime: 2025-08-08 11:08



Pour obtenir plus de détails sur la gestion des tickets de support, consultez notre article complet dans le Centre d'Aide : [Accès, support et recherche dans le Centre d'Aide Associé à](#)

- [Supporte](#)
- [ticket](#)