



Watson Elements vous propose un Service-Client digitalisé **accessible en ligne 24h/24 et 7jours/7**.

La page “**Accueil**” présente l’ensemble des fonctionnalités suivantes:”**Solutions**” & “**Tickets**”

The screenshot shows the Falco Support user interface. At the top, there is a navigation bar with the Falco Support logo on the left and user information on the right: "Bienvenue Olivier Laporte", "Portail de l'agent", "Modifier le profil", and "Déconnexion". Below the navigation bar, there are three tabs: "Accueil", "Solutions", and "Tickets". The main content area is titled "Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui ?" and features a search bar with the placeholder text "Saisissez votre terme de recherche ici...". Below the search bar, there are two buttons: "Nouveau Ticket De Support" and "Vérifier Le Statut Du Ticket". The main content area is divided into several sections, each with a title and a list of articles:

- Information de base**
 - General**
 - RGPD (1)**
 - Charte Falco® pour la protection des données personnelles
 - CGU (1)**
 - CGU
 - Support Client (2)**
 - Comment activer mon compte sur la plateforme de Service-Client?
 - Comment utiliser ma plateforme de Service-Client?
- Application Plaisanciers**
 - Activation (2)**
 - Comment télécharger son application Falco®?
 - Comment modifier les informations de mon profil?
- Falco Boat**
 - Activation (2)**
 - Comment connecter son boîtier Falco®Boat au réseau?
 - Comment installer son boîtier Falco Boat® à bord?
 - Services (2)**
 - Quelles sont les informations disponibles dans mon application Falco®?
 - Comment suis-je alerté en cas d'incident ?
- Plateforme Gestionnaire**
 - Activation (1)**
 - Comment activer/réinitialiser votre mot de passe gestionnaire?
 - Gestion des urgences/incidents (1)**
 - Comment fonctionne la gestion d'une alerte incident/urgence?

1. Solutions

Cette page vous permet d'accéder à de nombreux articles afin d'obtenir les réponses et les précisions dont vous avez besoin:



2. Lorsque votre boîtier détecte une alerte, vous recevez une notification en temps réel avec les informations suivantes:

- La date et l'heure d'envoi de l'alerte.
- Le référent en charge de la gestion de l'incident.

Vous disposez également d'une **messagerie** vous permettant de dialoguer avec la Capitainerie qui vous tient ainsi au courant de la résolution de l'alerte.

La Capitainerie a la possibilité de vous transmettre des informations contextualisées au moyen de **pièces jointes** (photos, rapports d'intervention,...)

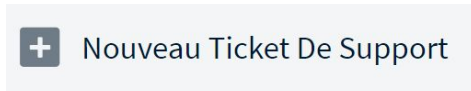


Si vous ne trouvez pas de réponses ou si vous considérez qu'elles ne sont pas suffisamment claires et précises, vous pouvez nous envoyer un ticket afin que nous puissions vous aider et actualiser/compléter régulièrement votre base de connaissances.



2. Tickets

Vous avez la possibilité de nous envoyer vos demandes/observations en cliquant sur **“Nouveau Ticket de Support”**:



Vous devez obligatoirement préciser dans votre ticket son objet (**Subject**) et sa description (**Description**) comme dans l'exemple suivant:

Envoyer un ticket

Requester *

Subject *

Port


Catégories

Description *

B

Bonjour

Est ce que le boitier détecte la vapeur d'eau?



[+ Joindre un fichier](#)

Nous vous invitons à préciser systématiquement votre port d'attache ainsi que la catégorie de votre requête.

Ces données nous seront en effet très utiles lors de nos réunions de coordination avec le port afin d'améliorer nos solutions.



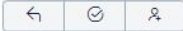
Votre ticket est envoyé à notre Service-Client **ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h** qui s'efforcera de vous répondre le plus rapidement possible.

Accueil / Liste des tickets

En cours de traitement | il y a 10 minutes

#32 Détection vapeur d'eau

L **laporte olivier**, signalé il y a 10 minutes



Bonjour

Est ce que le boitier détecte la vapeur d'eau?



Olivier Laporte, a dit il y a 2 minutes

Bonjour Olivier

La détecteur de fumée Falco va détecter les particules de fumée.

Les capteurs d'humidité et de température peuvent vous indiquer par contre à l'usage quand votre eau sera à ébullition.

Par contre on ne sait pas (encore?) vous prévenir quand vos pâtes seront al dente!

Merci pour votre question.

Olivier

Agent actif sur ce ticket



Olivier Laporte
COO

Détails du ticket

Status

En cours de traitement

Port

Sodeal

Catégories

Falco Boat

Assigned to

Olivier Laporte

METTRE À JOUR

Vous pourrez de votre côté:

- suivre l'évolution du statut de votre ticket.
- continuer à échanger jusqu'à sa résolution.
- le partager par mail.
- le cloturer.