

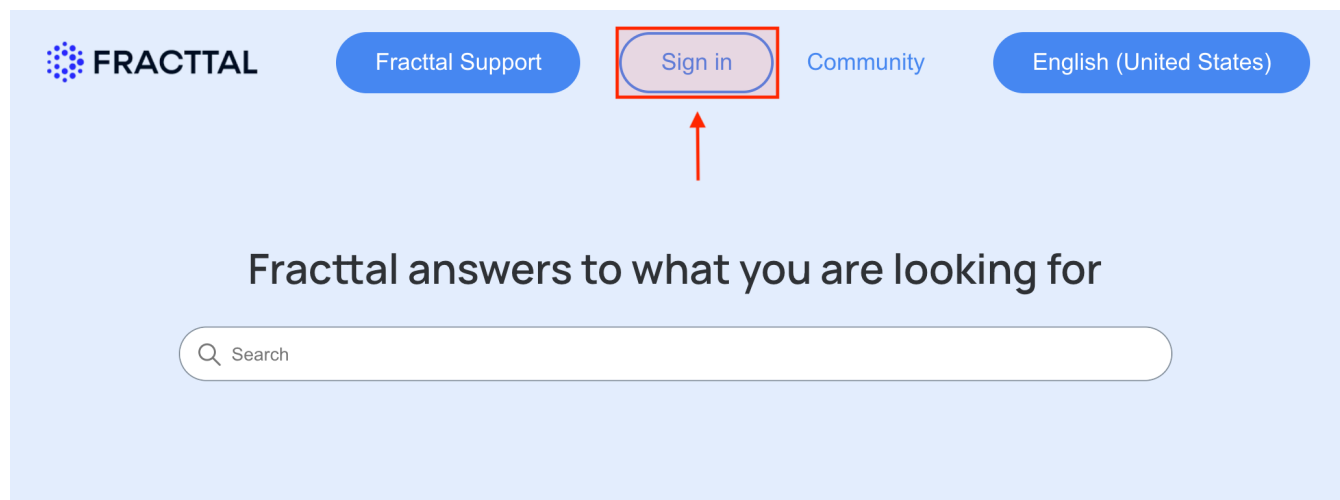
Como gerir e consultar tickets no Centro de Ajuda?

 help.fractal.com/hc/pt-pt/articles/26297486185997-Como-gerir-e-consultar-tickets-no-Centro-de-Ajuda

Um ticket no Fractal One é um pedido formal de assistência ou resolução de incidentes relacionados com a plataforma. Enviar um ticket fornece um canal direto de comunicação com a equipa de suporte do Fractal.

Como enviar um ticket a partir do Centro de Ajuda?

1. Aceda ao link [Centro de Ajuda do Fractal One](#).
2. Inicie sessão ou crie uma conta se ainda não a tiver.



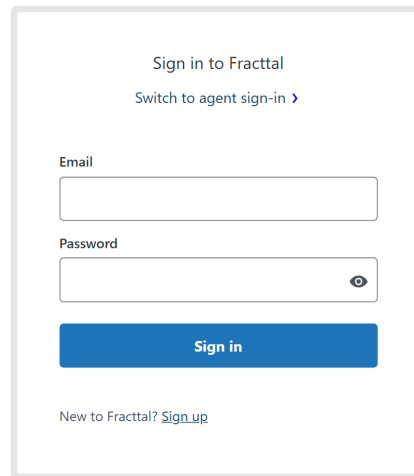
Categories

First steps in Fractal

Quick guide to use Fractal One
and become a master user

General

A section that provides essential
knowledge for the initial use of



Sign in to Fractal

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

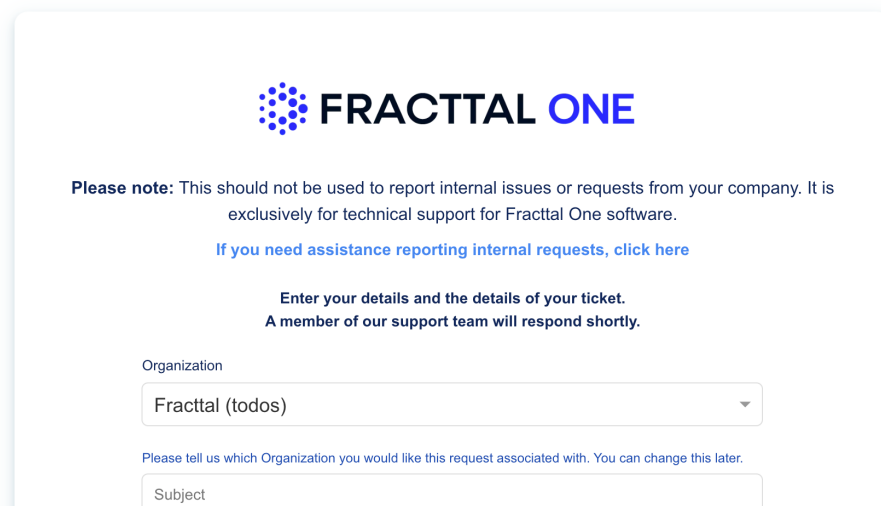
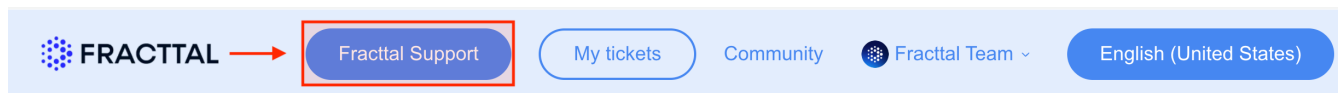
Email

Password

[Sign in](#)

New to Fractal? [Sign up](#)

3. Depois de iniciar sessão, clique na opção **"Suporte Fractal"**.



FRACTAL 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. De seguida, preencha os campos requeridos, incluindo país, assunto, descrição e a opção de anexar ficheiros que ajudem a compreender o problema, tal como mostrado na imagem.

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 the navigation bar is the 'FRACTAL ONE' logo. A 'Please note' section states that the form is for technical support only. A link is provided for reporting 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 note below the 'Organization' field says 'Please tell us which Organization you would like this request associated with. You can change this later.'

- **Assunto:** Breve descrição do problema ou pedido.
- **Descrição:** Detalhes do problema ou pedido. Recomenda-se incluir o módulo afetado, qualquer erro específico e uma descrição detalhada para facilitar a resolução por parte da equipa de suporte.
- **Anexar ficheiro:** Aqui pode adicionar imagens representativas do problema ou erro que está a experienciar na plataforma. Quanto mais informação visual fornecer, melhor.

Depois de enviado o ticket, segue um processo interno que inclui:

- **Atribuição:** O ticket é atribuído a um agente de suporte ou equipa responsável.
- **Classificação:** Nesta etapa, o agente analisa o caso reportado para determinar a sua gravidade e avaliar o impacto que possa ter. Esta avaliação é crucial para priorizar adequadamente as ações a tomar e atribuir os recursos necessários de forma eficiente.
- **Investigação e resolução:** O agente investiga o problema e trabalha na sua resolução, podendo requerer comunicação adicional com o cliente.
- **Atualização do estado:** São fornecidas atualizações regulares sobre o progresso do ticket e qualquer solução proposta.
- **Fecho:** Uma vez resolvido e confirmado com o cliente, é marcado como fechado.
- **Acompanhamento:** Em casos recorrentes, são implementadas medidas para evitar problemas semelhantes no futuro.

Por que meio é que comunicam comigo?

Comunicar-nos-emos consigo por correio eletrónico para garantir que está informado e para solicitar informação adicional se necessário.

Como posso verificar o estado do meu ticket?

1. Aceda ao link [Centro de Ajuda do Fracttal One](#).
2. Inicie sessão ou crie uma conta se ainda não a tiver.
3. Depois de iniciar sessão, clique na opção "Os meus tickets".



The screenshot shows the top navigation bar of the Fractal One support portal. The 'My tickets' button is highlighted with a red box, and a red arrow points from it to the ticket submission form below. The form includes the Fractal One logo, a disclaimer, a link for internal requests, and input fields for Organization and Subject.

FRACTTAL Fracttal Support **My tickets** Community Fracttal 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 Fracttal 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
Fracttal (todos)

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

Subject

Aqui encontrará todos os seus pedidos à área de suporte, juntamente com os seus diferentes estados:

Estados de um ticket:

- **Aberto:** O ticket foi criado corretamente e está à espera de ser atendido pela nossa equipa.
- **Em processo:** O ticket está a ser analisado pelos nossos agentes e encontra-se em curso para a sua resolução.
- **Análise:** A nossa equipa está a realizar testes internos para identificar a melhor estratégia de resolução, avaliando ferramentas e processos adequados para abordar a situação.

- **A aguardar a sua resposta:** Enviámos uma consulta por correio eletrónico e estamos à espera da sua resposta para avançar com a resolução do ticket.
- **Ticket em revisão final:** A nossa equipa está a realizar os testes finais para garantir que a situação está completamente corrigida antes de fechar o ticket.
- **Resolvido:** O ticket foi fechado com sucesso após completar todas as ações necessárias para resolver a situação reportada.


[Fractal Support](#)
[My tickets](#)
[Community](#)
[Fractal team](#)
[English \(United States\)](#)

My tickets

[My tickets](#)
[Tickets I'm CC'd on](#)

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