

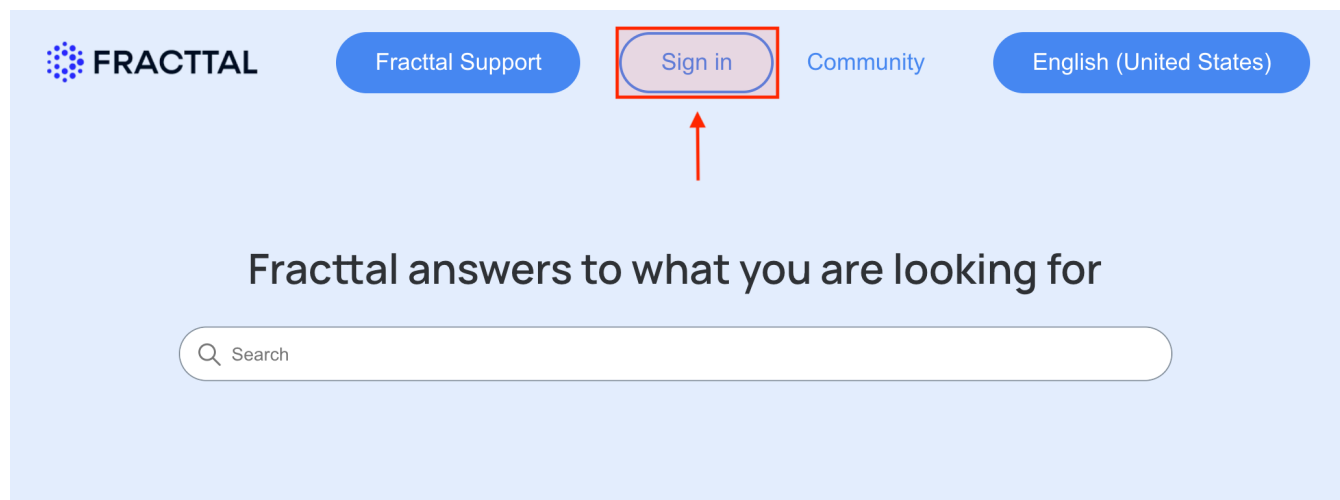
Como gerenciar e consultar tickets no Centro de Ajuda?

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

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

Como enviar um ticket pelo Centro de Ajuda?

1. Acesse o link [Centro de Ajuda do Fractal One](#).
2. Faça login ou crie uma conta se ainda não tiver.



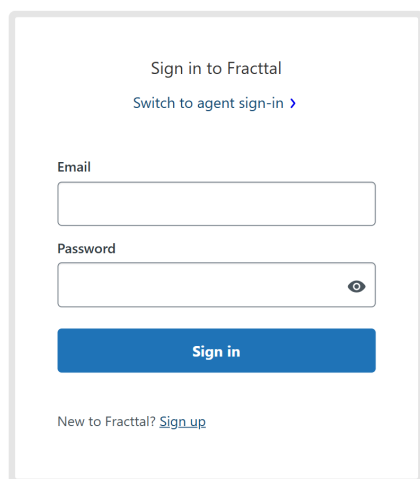
Categories

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 contact of



Sign in to Fractal

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

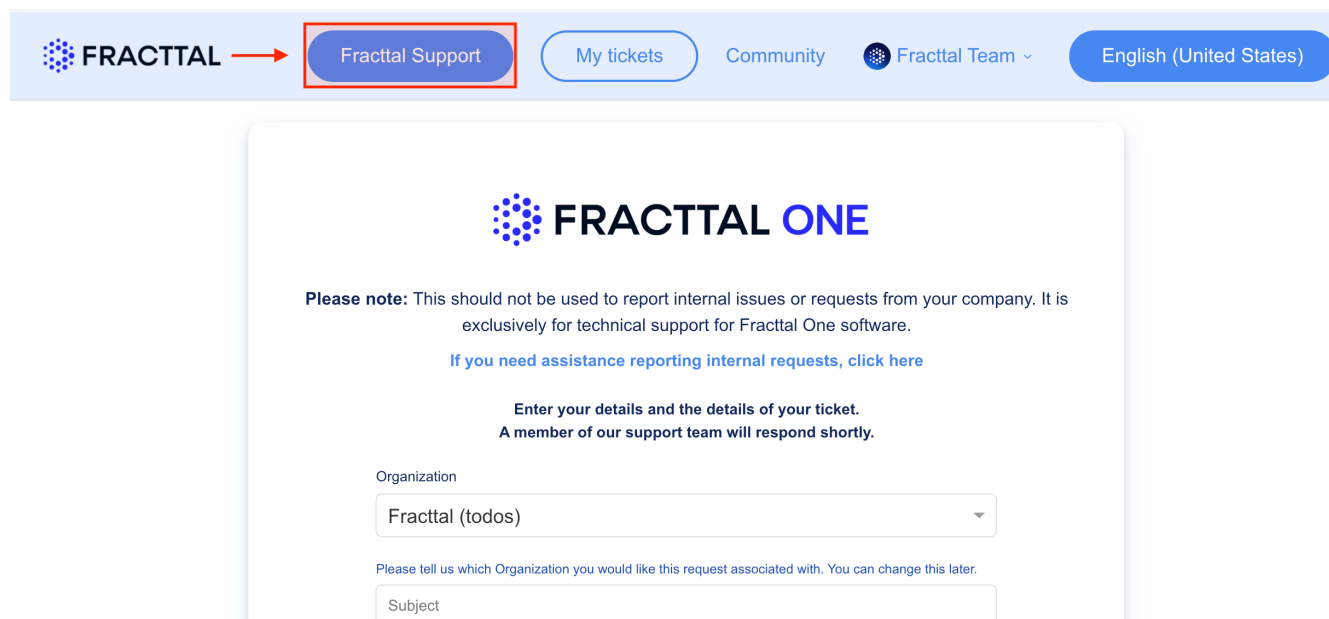
Email

Password

[Sign in](#)

New to Fractal? [Sign up](#)

3. Após o login, clique na opção **"Suporte 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. Em seguida, preencha os campos obrigatórios, incluindo país, assunto, descrição e a opção de anexar arquivos que ajudem a entender o problema, conforme 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 page is for technical support for Fractal One software and provides a link for internal requests. Below this is a prompt to 'Enter your details and the details of your ticket'. The form consists of three 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.'

- **Assunto:** Breve descrição do problema ou solicitação.
- **Descrição:** Detalhes do problema ou solicitação. Recomenda-se incluir o módulo afetado, qualquer erro específico e uma descrição detalhada para facilitar a resolução pela equipe de suporte.
- **Anexar arquivo:** Aqui você pode adicionar imagens representativas do problema ou erro que está enfrentando na plataforma. Quanto mais informação visual fornecer, melhor.

Após o envio do ticket, segue um processo interno que inclui:

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

Por qual meio vocês se comunicam comigo?

Entraremos em contato com você por e-mail para garantir que esteja informado e para solicitar informações adicionais, se necessário.

Como posso verificar o status do meu ticket?

1. Acesse o link [Centro de Ajuda do Fractal One](#).
2. Faça login ou crie uma conta se ainda não tiver.
3. Após o login, clique na opção "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 to it from below. Below the navigation bar, the main content area displays the Fractal One logo, a disclaimer, and a form for creating a ticket.

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

Aqui você encontrará todas as suas solicitações para a área de suporte, junto com seus diferentes status:

Status de um ticket:

- **Aberto:** O ticket foi criado corretamente e está aguardando atendimento pela nossa equipe.
- **Em andamento:** O ticket está sendo analisado pelos nossos agentes e está em curso para sua resolução.
- **Análise:** Nossa equipe está realizando testes internos para identificar a melhor estratégia de resolução, avaliando ferramentas e processos adequados para abordar a situação.

- **Aguardando sua resposta:** Enviamos uma consulta por e-mail e estamos aguardando sua resposta para avançar com a resolução do ticket.
- **Ticket em revisão final:** Nossa equipe está realizando testes finais para garantir que a situação esteja 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