

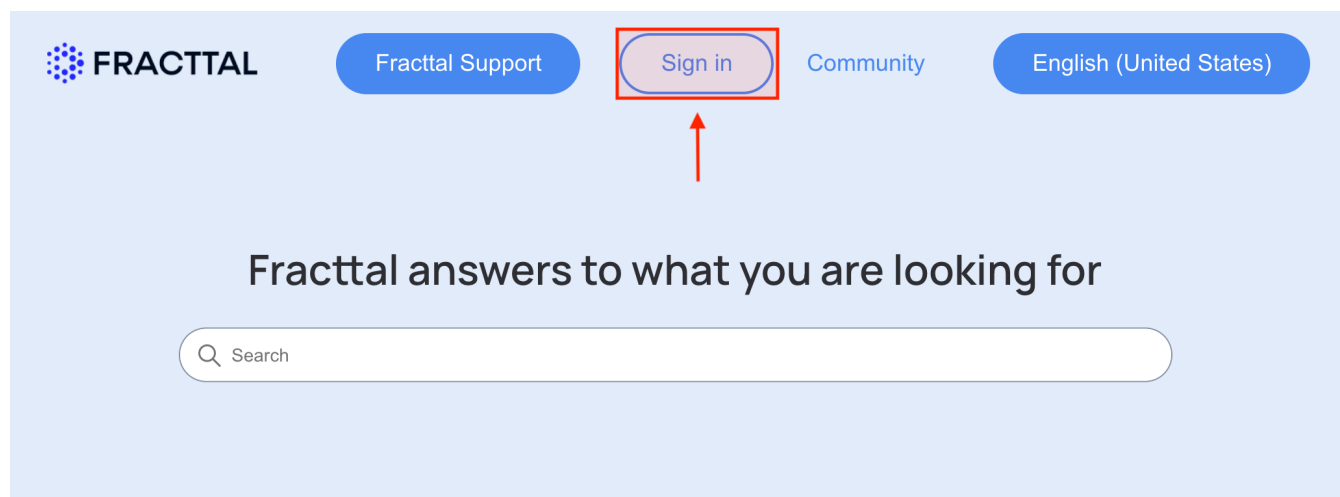
¿Cómo gestionar y consultar tickets en el Centro de Ayuda?

 help.fractal.com/hc/es-es/articles/26297486185997--Cómo-gestionar-y-consultar-tickets-en-el-Centro-de-Ayuda

Un ticket en Fractal One es una solicitud formal de asistencia o resolución de incidencias relacionados con la plataforma. Enviar un ticket proporciona un canal directo de comunicación con el equipo de soporte de Fractal.

¿Cómo enviar un ticket desde el Centro de Ayuda?

1. Acceda al enlace [Centro de Ayuda de Fractal One](#).
2. Inicia sesión o crea una cuenta si aún no la tienes.



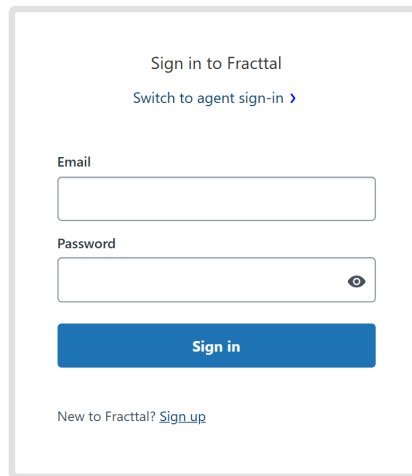
Categories

First steps in Fractal

Quick guide to use Fractal One

General

A section that provides essential



Sign in to Fractal

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

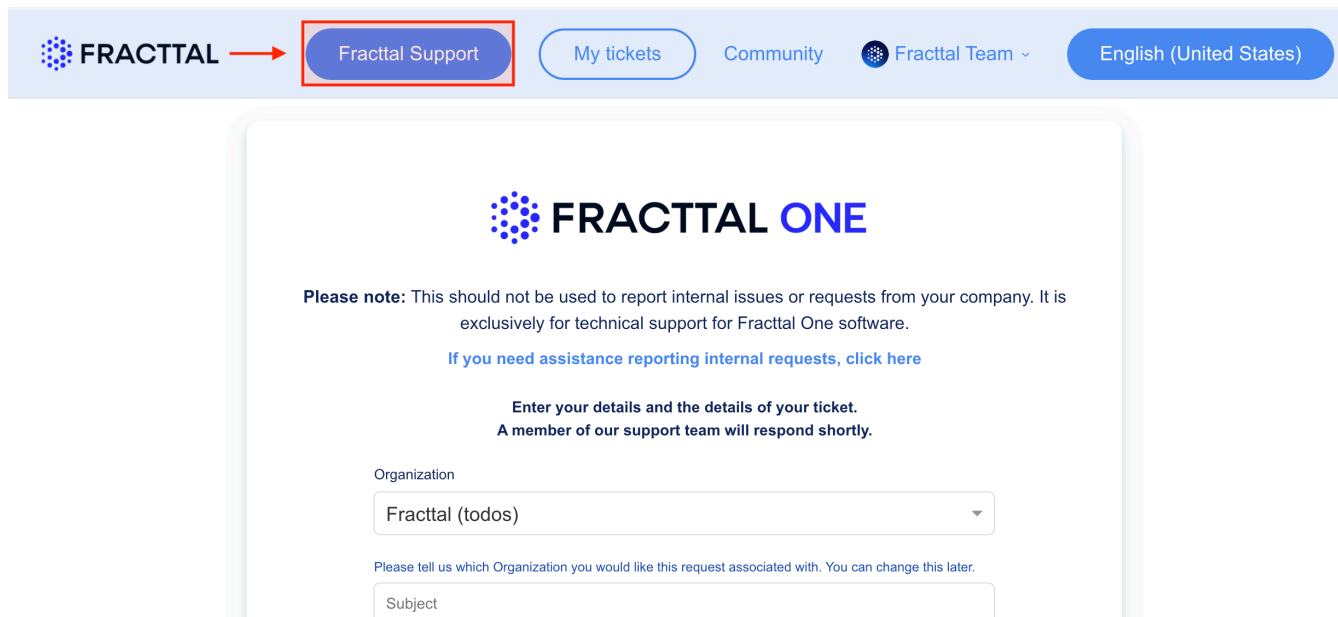
Email

Password

[Sign in](#)

New to Fractal? [Sign up](#)

3. Una vez iniciada la sesión, de clic en la opción "**Soporte Fractal**".



FRACTAL → **Fractal Support** [My tickets](#) [Community](#) [Fractal Team](#) [English \(United States\)](#)

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. Luego, completa los campos requeridos, incluyendo país, asunto, descripción y la opción de adjuntar archivos que ayuden a entender el problema, tal y como se muestra en la imagen.

The screenshot shows the top navigation bar with links for 'Fractal Support', 'My tickets', 'Community', 'Fractal team', and 'English (United States)'. The main header features the 'FRACTAL ONE' logo. Below the logo, a 'Please note' section states that the form is for technical support only and provides a link for internal requests. The form itself has three main sections: 'Organization' with a dropdown menu showing 'Fractal (todos)', 'Subject' with a text input field, and 'Description' with a larger text area. Red arrows point to each of these three input fields. A small instruction line is placed between the Organization and Subject fields.

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

→ Description

- **Asunto:** Breve descripción del problema o solicitud.
- **Descripción:** Detalles del problema o solicitud. Se recomienda incluir el módulo afectado, cualquier error específico y una descripción detallada para facilitar la resolución por parte del equipo de soporte.
- **Adjuntar archivo:** Aquí puede agregar imágenes representativas del problema o error que está experimentando en la plataforma. Cuanta más información visual proporcione, mejor.

Una vez enviado el ticket, sigue un proceso interno que incluye:

- **Asignación:** El ticket se asigna a un agente de soporte o equipo responsable.
- **Clasificación:** En esta etapa, el agente analiza el caso reportado para determinar su gravedad y evaluar el impacto que pueda tener. Esta evaluación es crucial para priorizar adecuadamente las acciones a tomar y asignar los recursos necesarios de manera eficiente.
- **Investigación y resolución:** El agente investiga el problema y trabaja en su resolución, pudiendo requerir comunicación adicional con el cliente.
- **Actualización del estado:** Se proporcionan actualizaciones regulares sobre el progreso del ticket y cualquier solución propuesta.
- **Cierre:** Una vez resuelto y confirmado con el cliente, se marca como cerrado.
- **Seguimiento:** En casos recurrentes, se implementan medidas para evitar problemas similares en el futuro.

¿A través de que medio se comunican conmigo?

Nos comunicaremos contigo por correo electrónico para asegurarnos de que estés informado y para solicitar información adicional si es necesario.

¿Cómo puedo revisar el estado de mi ticket?

1. Acceda al enlace [Centro de Ayuda de Fractal One](#).
2. Inicia sesión o crea una cuenta si aún no la tienes.
3. Una vez iniciada la sesión, de clic en la opción "Mis tickets".



Aquí encontrarás todas tus solicitudes al área de soporte, junto con sus diferentes estados:

Estados de un ticket:

- **Abierto:** El ticket se ha creado correctamente y está en espera de ser atendido por nuestro equipo.
- **En proceso:** El ticket está siendo analizado por nuestros agentes y se encuentra en curso hacia su resolución.
- **Análisis:** Nuestro equipo está llevando a cabo pruebas internas para identificar la mejor estrategia de resolución, evaluando herramientas y procesos adecuados para abordar la situación.

- **Esperando su respuesta:** Hemos enviado una consulta por correo electrónico y estamos a la espera de su respuesta para avanzar con la resolución del ticket.
- **Ticket en revisión final:** Nuestro equipo está realizando pruebas finales para garantizar que la situación esté completamente corregida antes de cerrar el ticket.
- **Resuelto:** El ticket se ha cerrado satisfactoriamente después de completar todas las acciones necesarias para resolver la situación 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