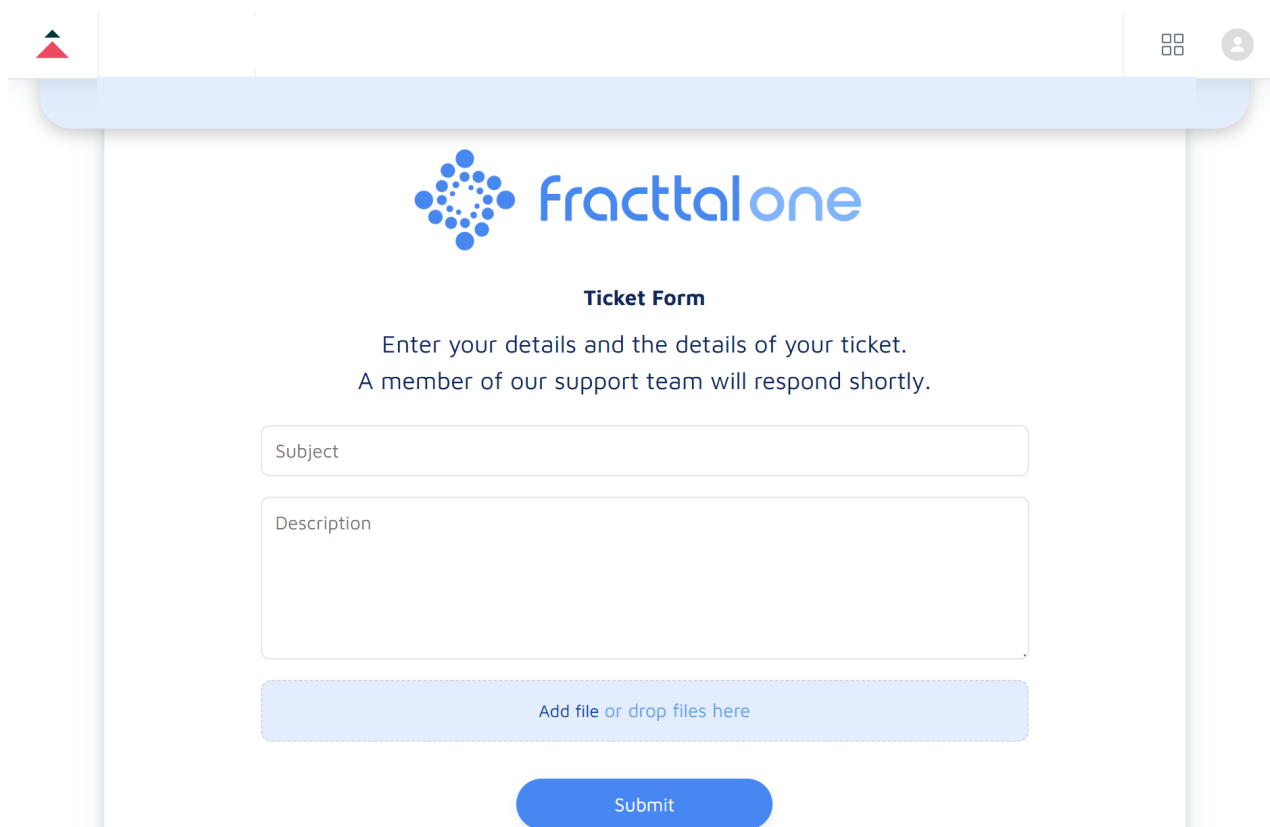


Tickets na Central de Ajuda

 help.fractal.com/hc/change_language/pt-br

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

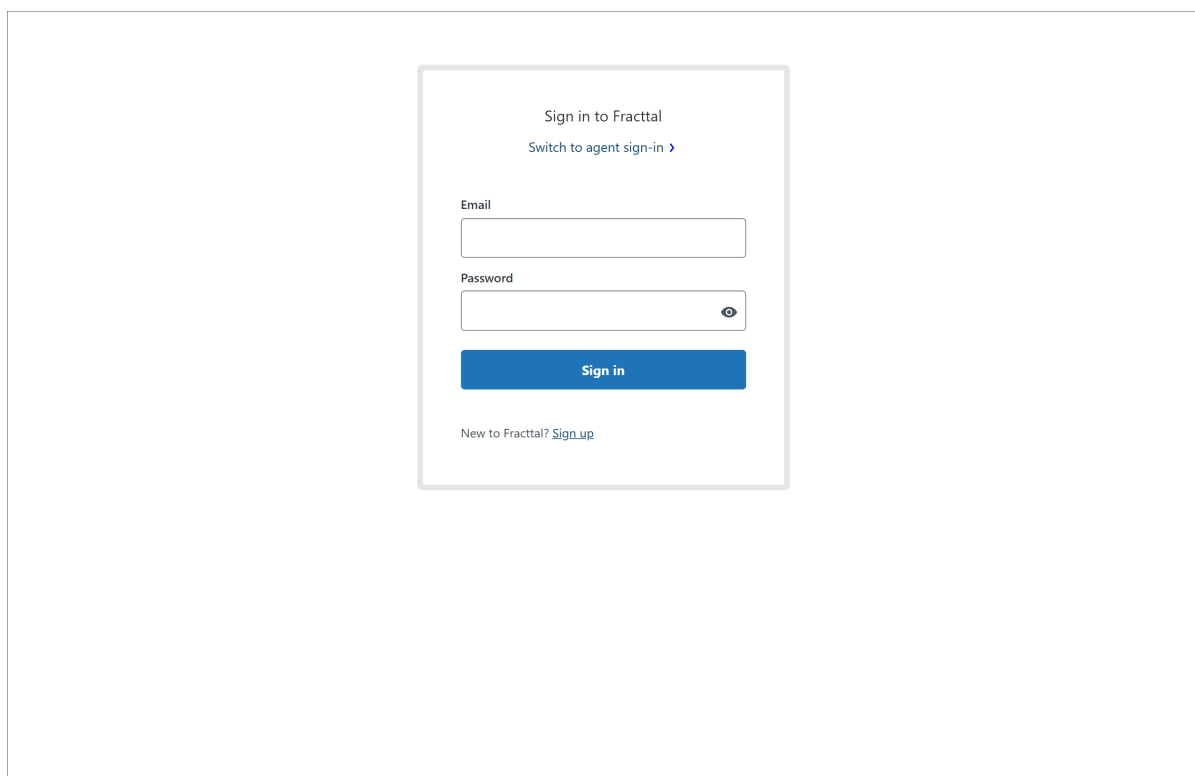
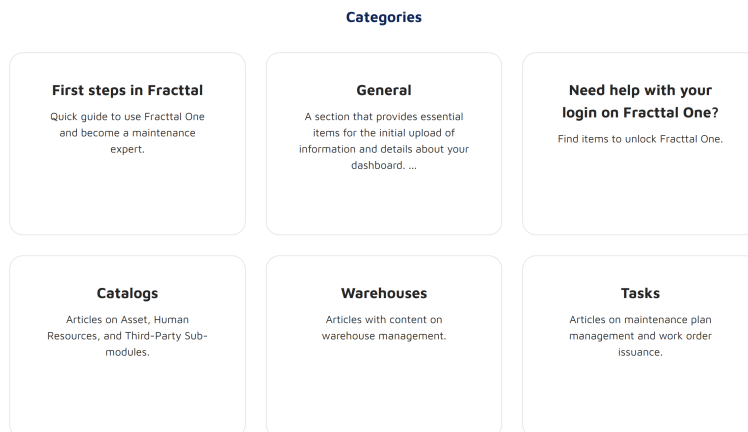
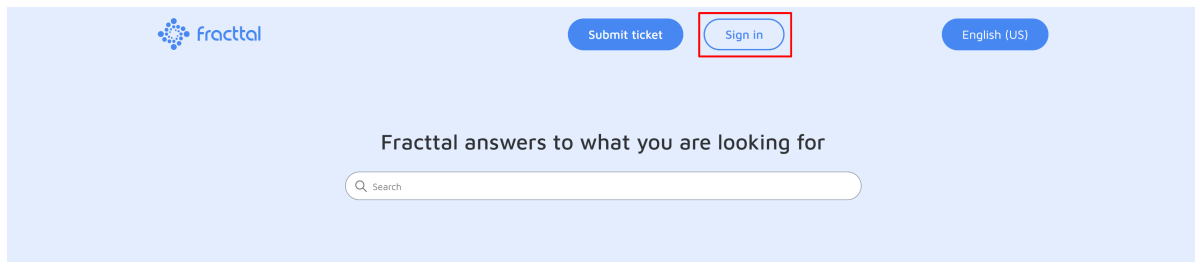


The screenshot shows the 'Ticket Form' interface. At the top, there's a navigation bar with a red triangle icon on the left and a user profile icon on the right. The main content area features the 'fractalone' logo. Below the logo, the title 'Ticket Form' is centered. A message states: 'Enter your details and the details of your ticket. A member of our support team will respond shortly.' The form consists of a 'Subject' text input field, a larger 'Description' text area, and a file upload section with the text 'Add file or drop files here'. At the bottom, there is a blue 'Submit' button.

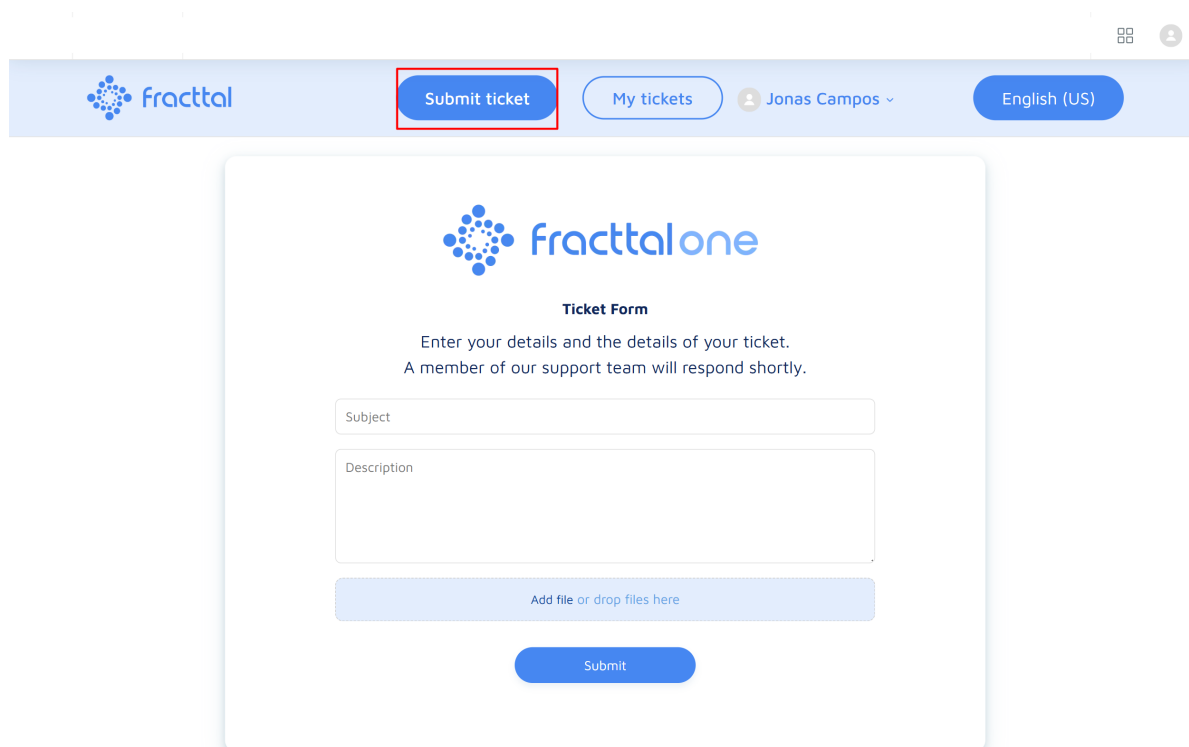
Como enviar um ticket através do Centro de Ajuda?

1. Acesse o link do [Centro de Ajuda](#).

2. Faça login ou crie uma conta, caso ainda não tenha.

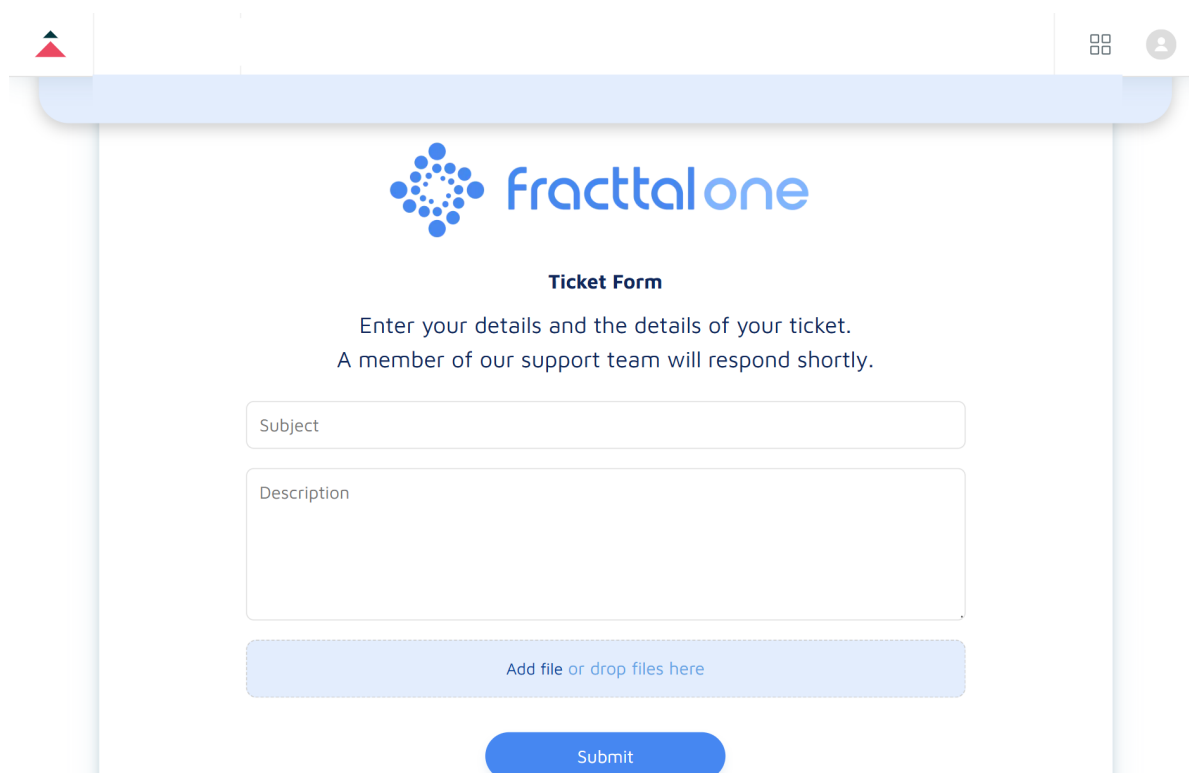


3. Após fazer login, clique na opção "Enviar ticket".



The screenshot shows the top navigation bar of the FractalOne website. The 'fractal' logo is on the left. In the center, the 'Submit ticket' button is highlighted with a red rectangle. To its right are 'My tickets' and a user profile for 'Jonas Campos'. On the far right is a language selector set to 'English (US)'.

4. Em seguida, preencha os campos solicitados, incluindo país, assunto, descrição e a opção de anexar arquivos que ajudem a compreender o problema, conforme mostrado na imagem.



The screenshot shows the 'Ticket Form' on the FractalOne website. The form is titled 'Ticket Form' and includes the instruction: 'Enter your details and the details of your ticket. A member of our support team will respond shortly.' The form contains three input fields: 'Subject', 'Description', and a file upload area labeled 'Add file or drop files here'. A blue 'Submit' button is at the bottom.

- **Assunto:** Breve descrição do problema ou solicitação.

- **Descrição:** Detalhes sobre o problema ou solicitação. É recomendado 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 experimentando na plataforma. Quanto mais informações visuais forem fornecidas, melhor.

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

- **Atribuição:** O ticket é atribuído a um agente de suporte ou equipe responsável.
- **Classificação:** Nessa etapa, o agente analisa o caso relatado para determinar sua gravidade e avaliar o impacto que pode ter. Essa avaliação é crucial para priorizar adequadamente as ações a serem tomadas e alocar os recursos necessários de maneira eficiente.
- **Investigação e resolução:** O agente investiga o problema e trabalha em sua resolução, podendo ser necessária comunicação adicional com o cliente.
- **Atualização do status:** São fornecidas atualizações regulares sobre o progresso do ticket e qualquer solução proposta.
- **Fechamento:** Após a resolução e confirmação com o cliente, o ticket é marcado como fechado.
- **Acompanhamento:** Em casos recorrentes, são implementadas medidas para evitar problemas semelhantes no futuro.

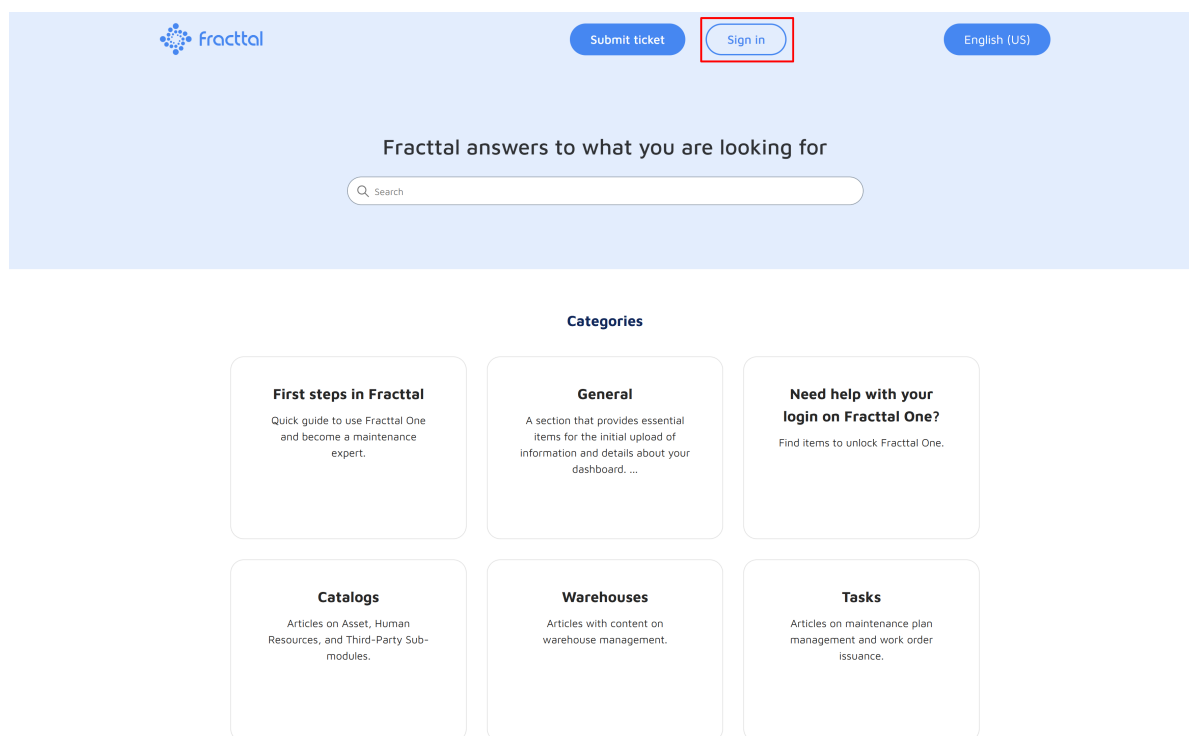
Por meio de qual canal a comunicação é feita?

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

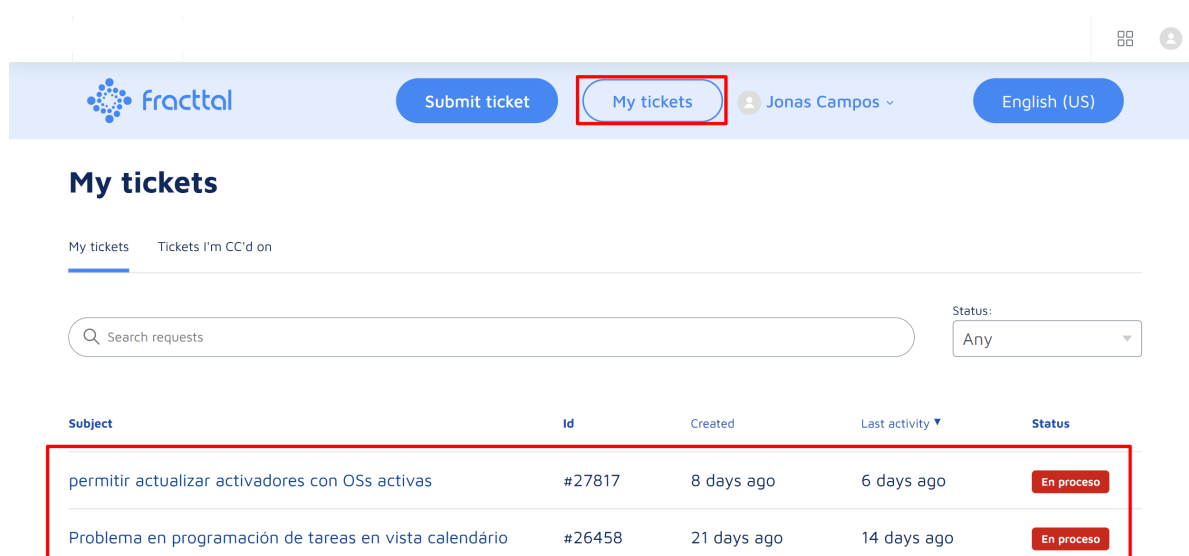
Como posso revisar o status do meu ticket?

1. Acesse o link do [Centro de Ajuda](#).

2. Faça login ou crie uma conta, caso ainda não tenha.



3. Após fazer login, clique na opção "Meus tickets".



Aqui você encontrará todas as suas solicitações à área de suporte, juntamente com seus diferentes status:

Status de um ticket:

- **Aberto:** O ticket foi criado corretamente e está aguardando ser atendido pela nossa equipe.

- **Em processo:** O ticket está sendo analisado por nossos agentes e está em andamento para resolução.
- **Em análise:** Nossa equipe está realizando testes internos para identificar a melhor estratégia de resolução, avaliando ferramentas e processos adequados para lidar com a situação.
- **Aguardando sua resposta:** Enviamos uma consulta por e-mail e aguardamos sua resposta para prosseguir com a resolução do ticket.
- **Ticket em revisão final:** Nossa equipe está realizando testes finais para garantir que a situação esteja completamente resolvida antes de fechar o ticket.
- **Resolvido:** O ticket foi fechado com sucesso após a realização de todas as ações necessárias para resolver a situação relatada.