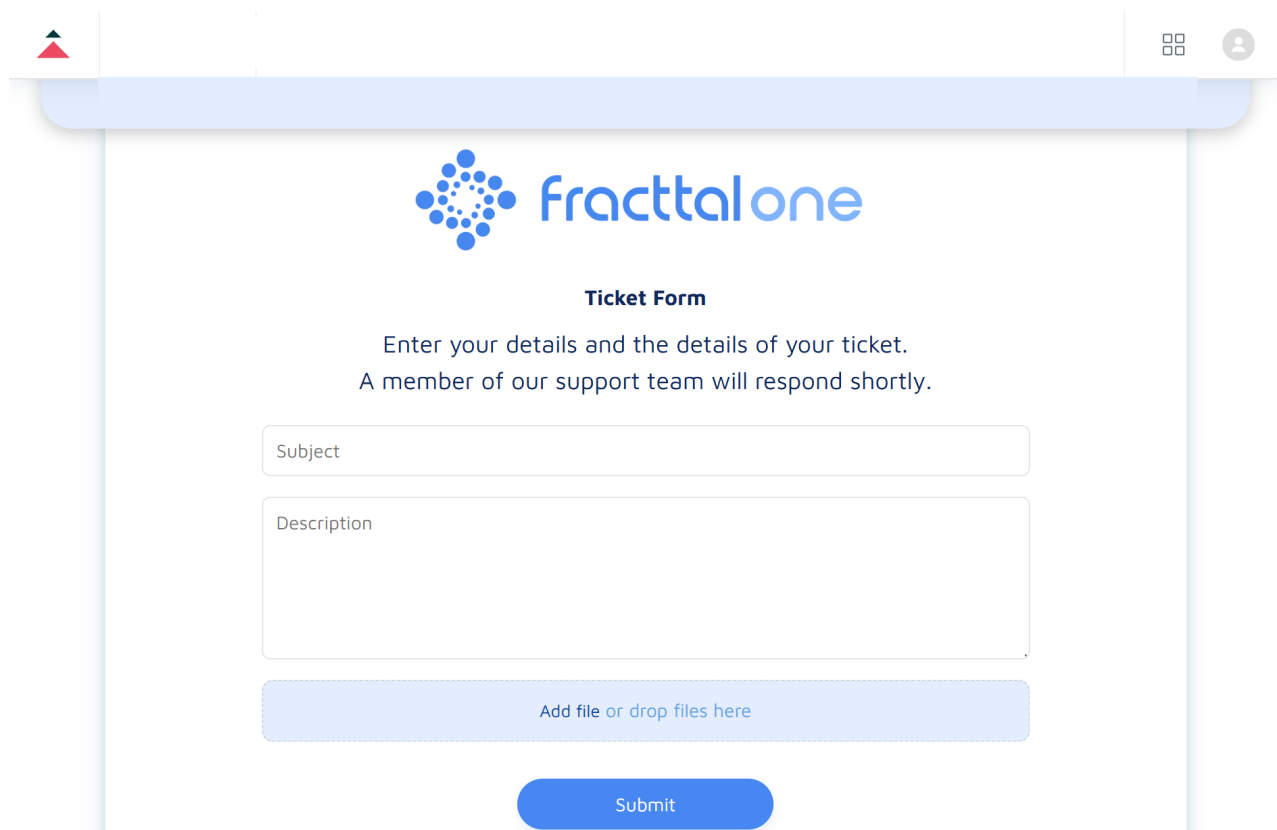


# Tickets desde el Centro de Ayuda

 [help.fractal.com/hc/es-es/articles/26297486185997-Tickets-desde-el-Centro-de-Ayuda](https://help.fractal.com/hc/es-es/articles/26297486185997-Tickets-desde-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.



The screenshot shows the Fractal One Ticket Form interface. At the top, there is 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 Fractal One logo (a blue cluster of dots) and the text "Ticket Form". Below this, instructions state: "Enter your details and the details of your ticket. A member of our support team will respond shortly." The form includes a "Subject" 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.

## ¿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.

Fractal answers to what you are looking for

#### Categories

##### First steps in Fractal

Quick guide to use Fractal One and become a maintenance expert.

##### General

A section that provides essential items for the initial upload of information and details about your dashboard. ...

##### Need help with your login on Fractal One?

Find items to unlock Fractal One.

##### Catalogs

Articles on Asset, Human Resources, and Third-Party Sub-modules.

##### Warehouses

Articles with content on warehouse management.

##### Tasks

Articles on maintenance plan management and work order issuance.

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 "Enviar ticket".

 **fractalone**

**Ticket Form**  
Enter your details and the details of your ticket.  
A member of our support team will respond shortly.

Subject

Description

Add file or drop files here

Submit

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.



 **fractalone**

**Ticket Form**  
Enter your details and the details of your ticket.  
A member of our support team will respond shortly.

Subject

Description

Add file or drop files here

Submit

- **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?

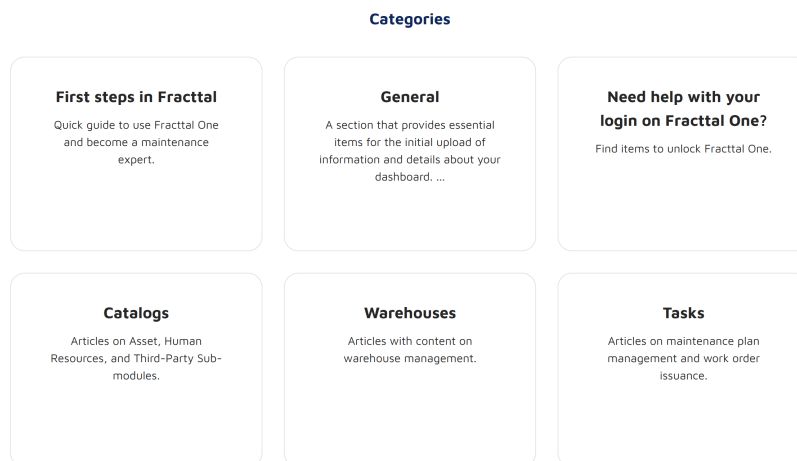
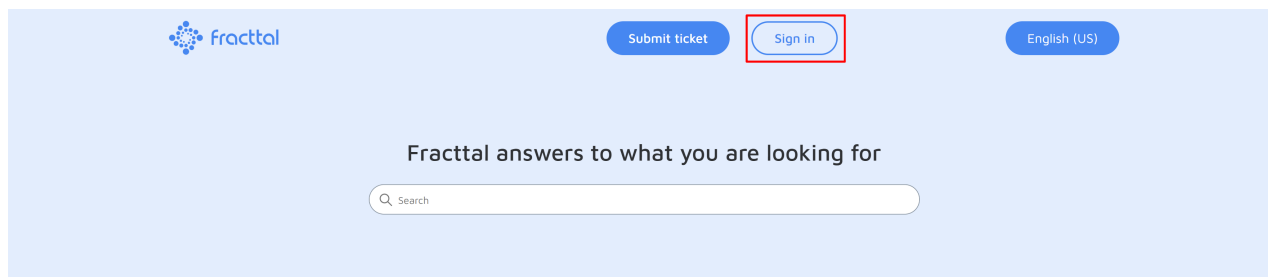
---

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

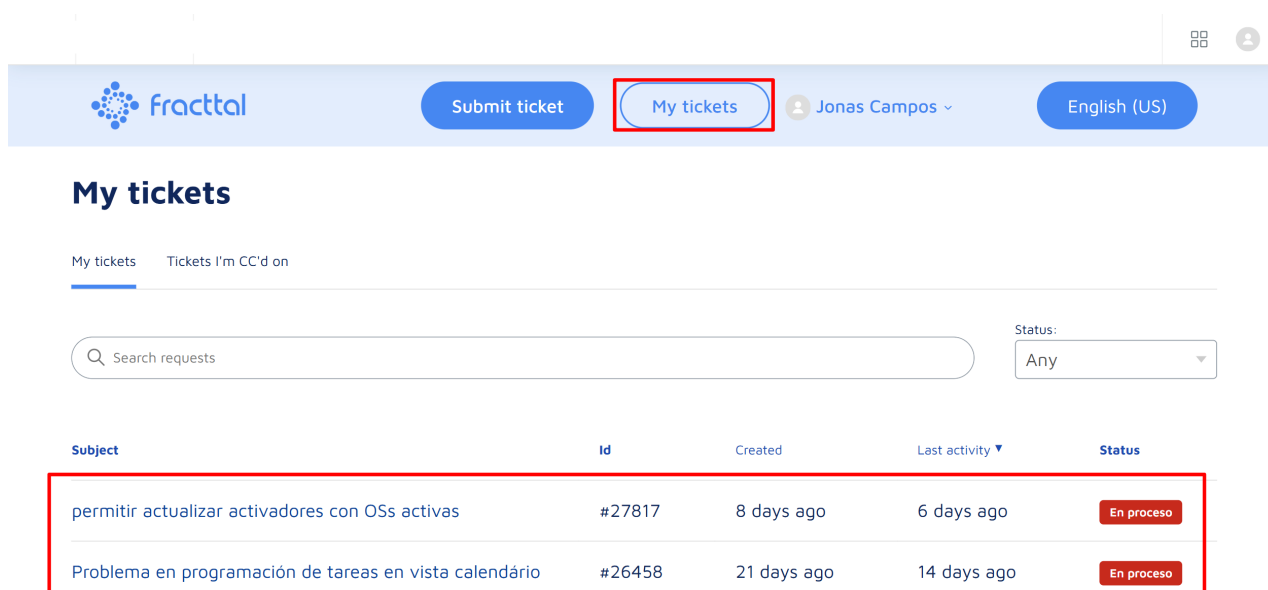
## ¿Cómo puedo revisar el estado de mi ticket?

---

1. Acceda al enlace **Centro de Ayuda de Fracttal 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.