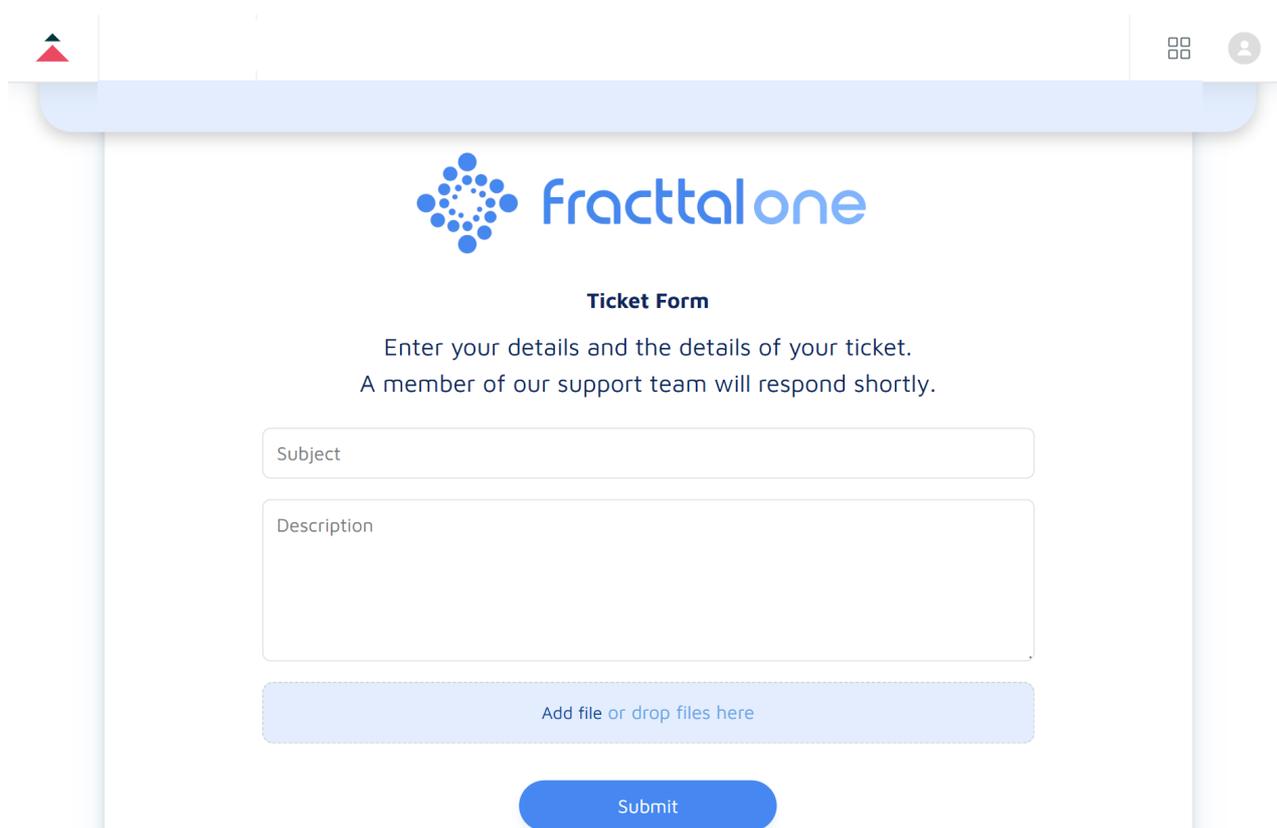


# Tickets no Centro de Ajuda

 [help.fractal.com/hc/change\\_language/pt-pt](https://help.fractal.com/hc/change_language/pt-pt)

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

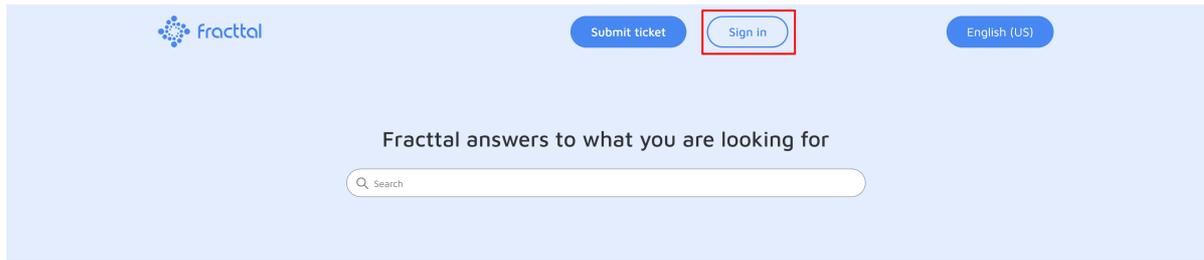


The screenshot shows the Fractal One Ticket Form interface. At the top, there is a navigation bar with a red triangle icon on the left, a grid icon, and a user profile icon on the right. The main content area features the Fractal One logo (a blue cluster of dots) and the text "fractalone". Below the logo, the heading "Ticket Form" is centered. The instructions read: "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 "Description" text area, a file upload area with the text "Add file or drop files here", and a blue "Submit" button.

## Como enviar um ticket a partir do Centro de Ajuda?

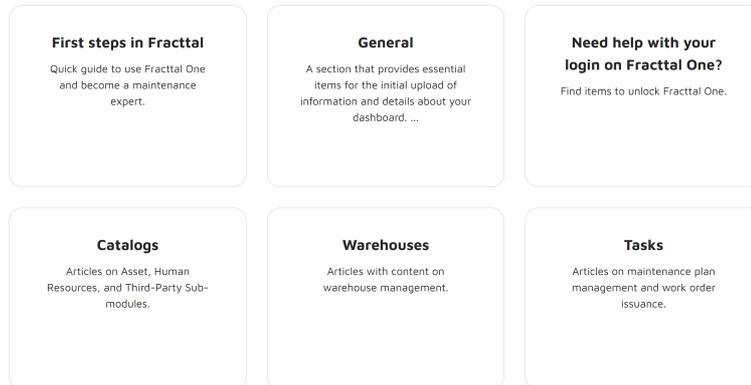
1. Aceda ao link do **Centro de Ajuda** do Fractal One.

## 2. Inicie sessão ou crie uma conta caso ainda não tenha uma.



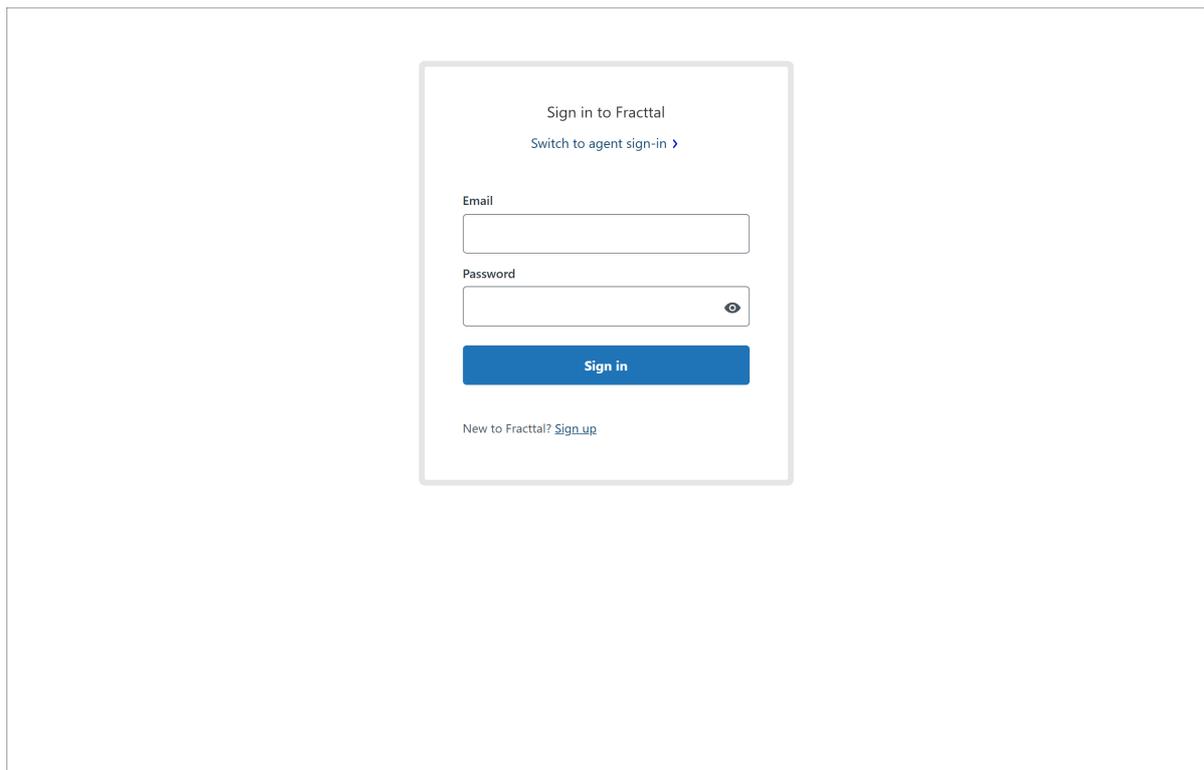
The header of the Fractal website features the Fractal logo on the left. In the center, there are two buttons: "Submit ticket" and "Sign in", with the "Sign in" button highlighted by a red rectangle. On the right, there is a button for "English (US)". Below the navigation is a search bar with the text "Fractal answers to what you are looking for" and a search icon.

### Categories



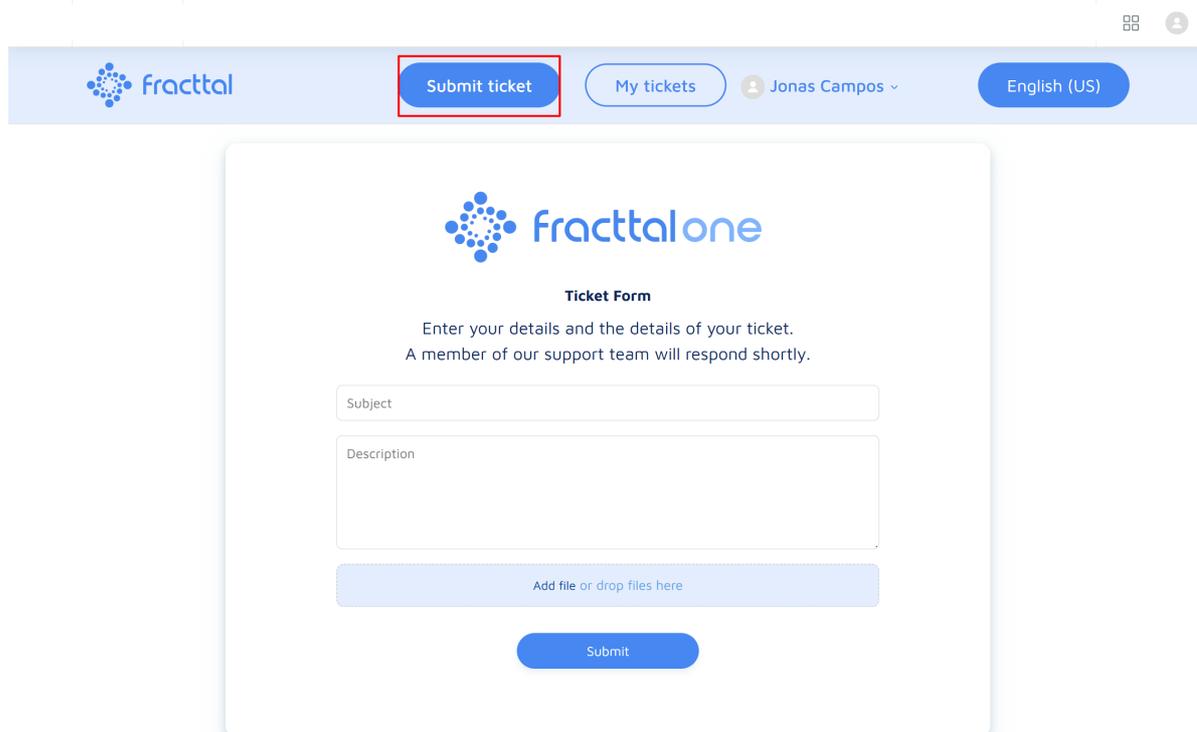
A grid of six category cards, each with a title and a brief description:

- 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.



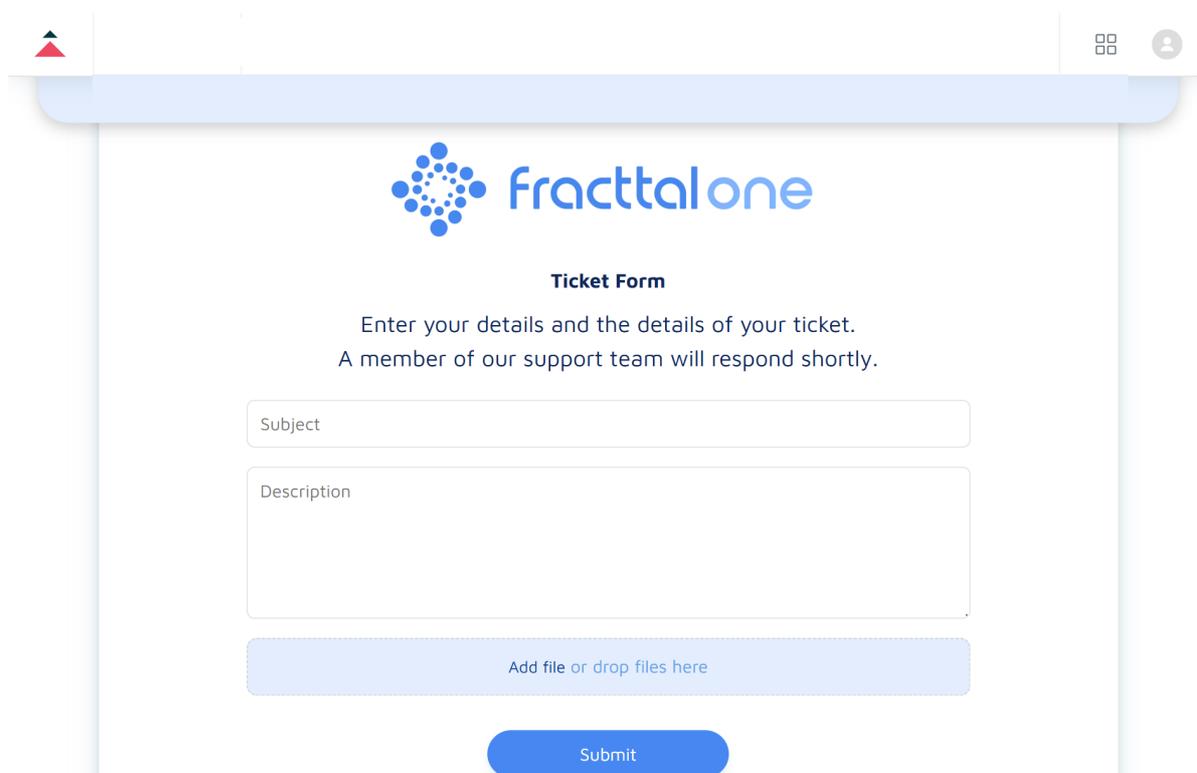
A sign-in form titled "Sign in to Fractal" with a link to "Switch to agent sign-in". It includes fields for "Email" and "Password" (with a visibility toggle), a "Sign in" button, and a link for "New to Fractal? Sign up".

3. Após iniciar sessão, clique na opção "Enviar ticket".



The screenshot shows the top navigation bar of the FractalOne website. On the left is the Fractal logo. 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. Depois, preencha os campos obrigatórios, incluindo país, assunto, descrição e a opção de anexar ficheiros que ajudem a entender o problema, tal como mostrado na imagem.



The screenshot shows the 'Ticket Form' page. At the top is the FractalOne logo. Below it, the text reads: 'Ticket Form. Enter your details and the details of your ticket. A member of our support team will respond shortly.' The form contains a 'Subject' text input field, a 'Description' text area, a file upload area with the text 'Add file or drop files here', and a blue 'Submit' button at the bottom.

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

- **Descrição:** Detalhes sobre o problema ou pedido. Recomenda-se incluir o módulo afetado, quaisquer erros específicos 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 informações visuais fornecer, melhor.

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

- **Atribuição:** O ticket é atribuído a um agente de suporte ou equipa responsável.
- **Classificação:** Nessa fase, 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 serem tomadas e alocar os recursos necessários de forma eficiente.
- **Investigação e resolução:** O agente investiga o problema e trabalha na sua resolução, podendo ser necessária uma comunicação adicional com o cliente.
- **Atualização do estado:** São fornecidas atualizações regulares sobre o progresso do ticket e qualquer solução proposta.
- **Fecho:** Após ser resolvido e confirmado com o cliente, o ticket é marcado como fechado.
- **Acompanhamento:** Em casos recorrentes, são implementadas medidas para evitar problemas semelhantes no futuro.

## **Por qual meio se comunicam comigo?**

---

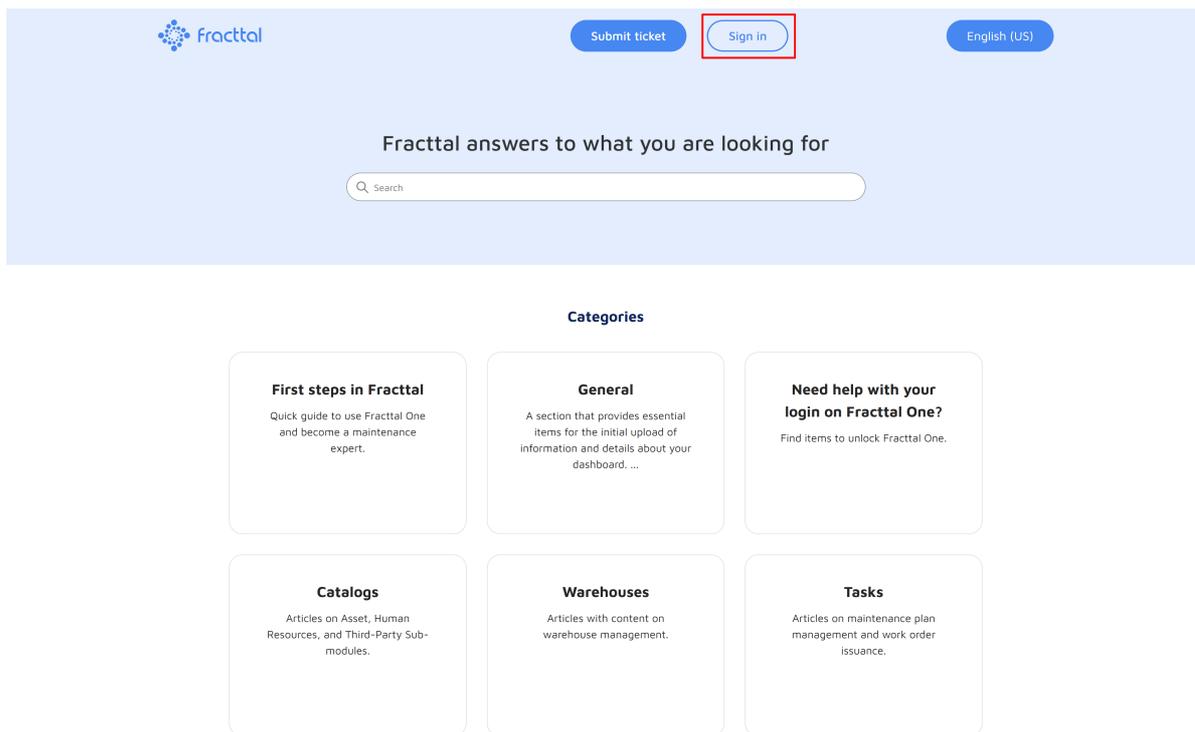
Comunicamo-nos consigo por correio eletrónico para garantir que esteja informado e para solicitar informações adicionais, se necessário.

## **Como posso verificar o estado do meu ticket?**

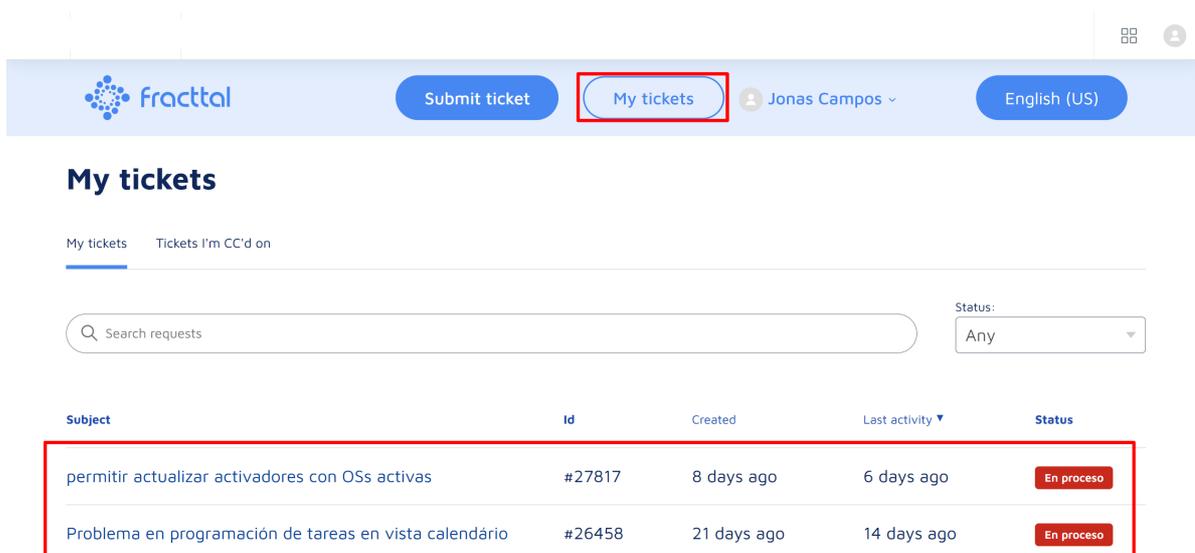
---

1. Aceda ao link do [Centro de Ajuda](#) do Fractal One.

2. Inicie sessão ou crie uma conta caso ainda não tenha uma.



3. Após iniciar sessão, clique na opção "Meus tickets".



Aqui encontrará todas as suas solicitações à área de suporte, juntamente com os respetivos 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.
- **Em análise:** A nossa equipa está a realizar testes internos para identificar a melhor estratégia de resolução, avaliando ferramentas e processos adequados para tratar da situação.
- **Aguardando 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 esteja completamente corrigida antes de fechar o ticket.
- **Resolvido:** O ticket foi fechado satisfatoriamente após a realização de todas as ações necessárias para resolver a situação reportada.