

¿Abrir una Orden de Trabajo o un ticket de soporte?

 help.fractal.com/hc/es-es/articles/38722310164109--Abrir-una-Orden-de-Trabajo-o-un-ticket-de-soporte

Definición de escenarios: atención por soporte vs. gestión interna.

Es fundamental entender la diferencia entre crear una **Orden de Trabajo (OT)** y un **Ticket de Soporte**, ya que cada uno cumple una función específica. Mientras que las OT están diseñadas para gestionar tareas de mantenimiento, los tickets de soporte están destinados a resolver problemas técnicos relacionados con la plataforma. Abrir el tipo correcto de solicitud es clave para garantizar que tu equipo reciba la atención adecuada.

Diferencia clave entre OT y ticket de soporte

- **OT:** Orden de trabajo destinada a tu equipo operativo para planificar, ejecutar y registrar tareas de mantenimiento.
- **Ticket de soporte:** Ayuda técnica para resolver problemas del sistema (Fractal One) o de las funcionalidades de la plataforma.

¿Cuándo debes crear una Orden de Trabajo (OT)?

Orden de Trabajo (OT): Debe ser utilizada cuando se necesita gestionar tareas de mantenimiento o reparaciones de los activos de tu empresa, como equipos, máquinas o instalaciones.

En la vista de **Órdenes de Trabajo**, selecciona la opción "**Agregar**" para crear una nueva OT. Completa los datos correspondientes según el tipo de tarea que necesitas realizar.

The screenshot displays a Kanban board with three columns: 'Pending Tasks' (222 items), 'WOs in Process' (2920 items), and 'WOs in Review' (250 items). Each card represents a work order with details such as the asset name, task description, creation date, and progress. A red arrow points to the 'View Kanban' text in the top left. A blue plus sign icon is highlighted in a red box in the bottom right card.

Para más información sobre cómo crear una OT, consulta nuestro artículo detallado en el Help Center: [¿Cómo crear OTs NO Planificadas?](#)

¿Cuándo debes abrir un ticket de soporte?

Se utiliza cuando necesitas asistencia técnica relacionada con el funcionamiento de la plataforma, como errores, fallos o dificultades para acceder a alguna funcionalidad del sistema.

Para abrir un ticket de soporte, dirígete a la sección de **"Soporte Técnico"** en Fractal One y selecciona **"Crear ticket"**. Aquí podrás describir el problema y el equipo de soporte trabajará para solucionarlo.

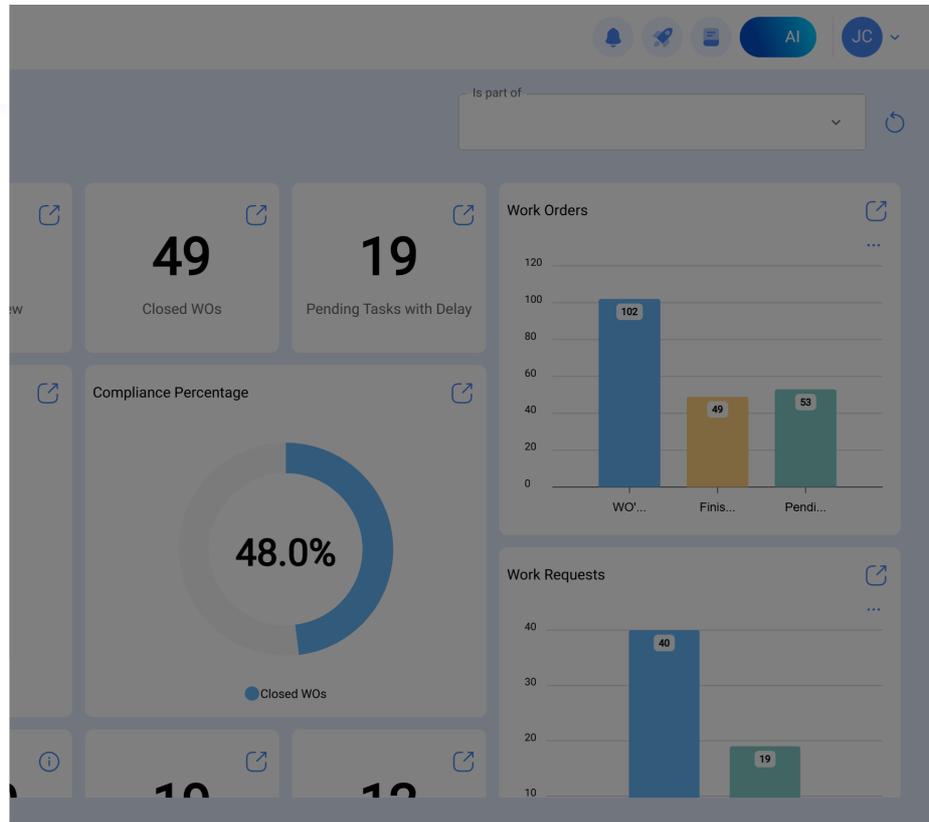
Start Fractal AI

- Catalogs
- Warehouses
- Work Management
- Monitoring
- Dispatcher
- Business Intelligence
- Cloud Disk
- Requests

Online help

Support **Create ticket**

Commit: 4a13d30
BuiltTime: 2025-08-08 11:08



Para obtener más detalles sobre la gestión de tickets de soporte, consulta nuestro artículo completo en el Help Center: [Acceso, soporte y búsqueda en el Centro de Ayuda](#)

Relacionada con

- [Soporte](#)
- [ticket](#)