

Abrir uma Ordem de Trabalho ou um ticket de suporte?

 help.fractal.com/hc/pt-pt/articles/38722310164109-Abrir-uma-Ordem-de-Trabalho-ou-um-ticket-de-suporte

Definição de cenários: atendimento por suporte vs. gestão interna.

É fundamental compreender a diferença entre criar uma **Ordem de Trabalho (OT)** e um **Ticket de Suporte**, pois cada um cumpre uma função específica. Enquanto as OT são destinadas a gerir tarefas de manutenção, os tickets de suporte destinam-se a resolver problemas técnicos relacionados com a plataforma. Abrir o tipo correto de solicitação é chave para garantir que a tua equipa receba a atenção adequada.

Diferença chave entre OT e ticket de suporte

- **OT:** Ordem de trabalho destinada à tua equipa operacional para planear, executar e registar tarefas de manutenção.
- **Ticket de suporte:** Ajuda técnica para resolver problemas do sistema (Fractal One) ou das funcionalidades da plataforma.

Quando deves criar uma Ordem de Trabalho (OT)?

Ordem de Trabalho (OT): Deve ser utilizada quando é necessário gerir tarefas de manutenção ou reparações dos ativos da tua empresa, como equipamentos, máquinas ou instalações.

Na vista de **Ordens de Trabalho**, seleciona a opção "**Adicionar**" para criar uma nova OT. Preenche os dados correspondentes conforme o tipo de tarefa que precisas realizar.

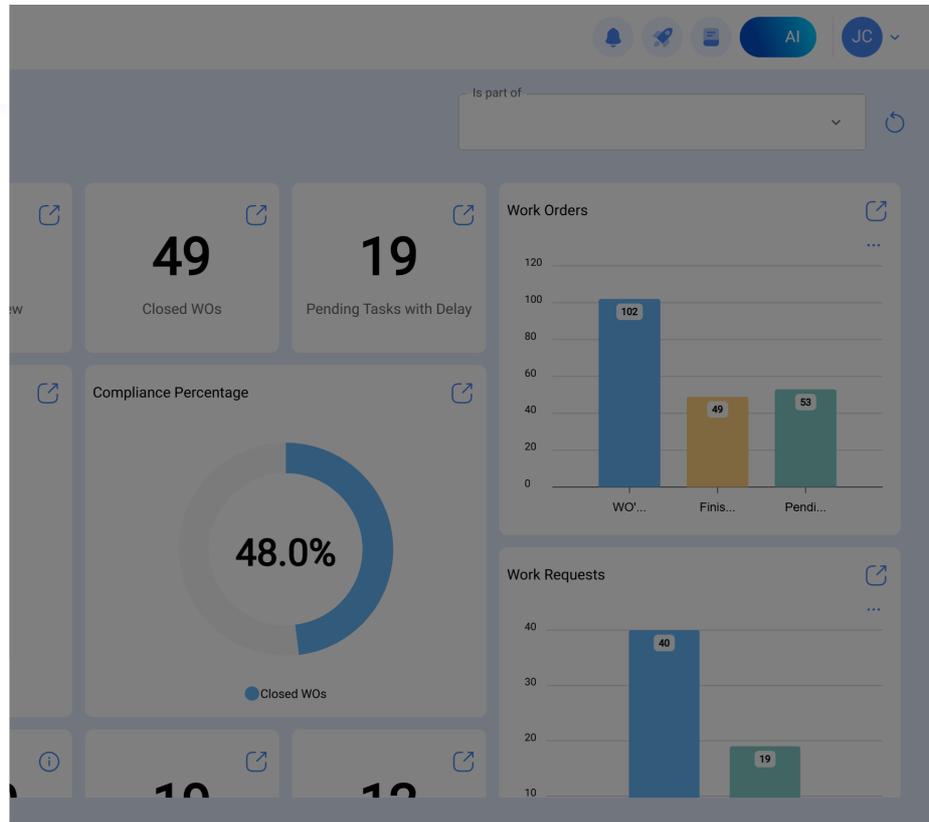
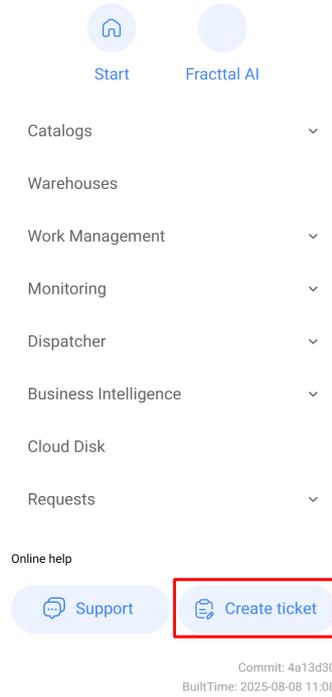
The screenshot displays a Kanban board for Work Management. The top left shows a navigation menu with 'Work Management' and 'View Kanban' (indicated by a red arrow). The top right contains user avatars and a profile dropdown for 'JC'. The board is divided into three columns: 'Pending Tasks' (222 items), 'WOs in Process' (2920 items), and 'WOs in Review' (250 items). Each column contains several work order cards. A red box highlights a blue plus icon in the bottom right corner of the 'WOs in Review' column, likely representing a 'Create New' button.

Para mais informações sobre como criar uma OT, consulta o nosso artigo detalhado no Help Center: [Como criar OTs NÃO Planeadas?](#)

Quando deves abrir um ticket de suporte?

Utiliza-se quando precisas de assistência técnica relacionada com o funcionamento da plataforma, como erros, falhas ou dificuldades em aceder a alguma funcionalidade do sistema.

Para abrir um ticket de suporte, dirige-te à secção de **"Suporte Técnico"** no Fractal One e selecciona **"Criar ticket"**. Aqui poderás descrever o problema e a equipa de suporte trabalhará para o resolver.



Para obter mais detalhes sobre a gestão de tickets de suporte, consulta o nosso artigo completo no Help Center: [Acesso, suporte e pesquisa no Centro de Ajuda](#)
Relativo a

- [Suporte](#)
- [ticket](#)