



	Drginfo Serviços de Informática - Documentação	Data Criação	04/12/2020
		Data Aprovação	04/12/2020
	Tipo de Documento: Atualizando um Chamado	Aprovado por	Daniel Ramos

Objetivo:

- Demostrar o passo a passo de como realizar a atualização de um chamado, inserindo novas informações pertinentes ao mesmo

Aplicação:

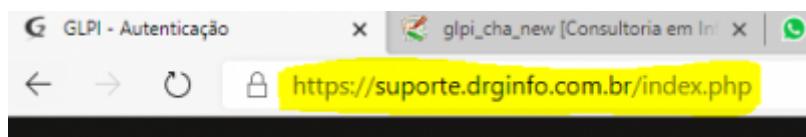
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

Referências:

- Insira aqui as referências do documento

Descrição e Regras:

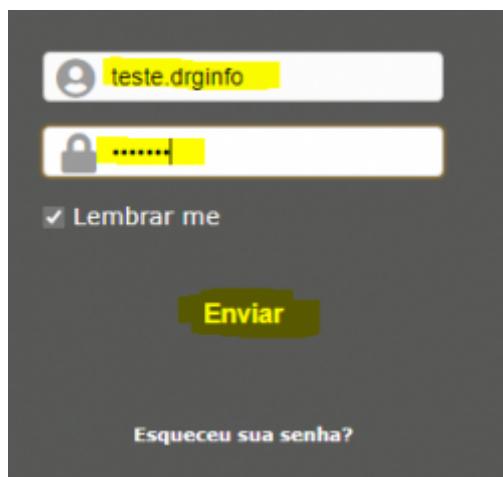
- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge, etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: <https://suporte.drginfo.com.br> conforme imagem abaixo:



- A seguir será exibida a interface web da Central de Suporte da Drginfo, apresentando os campos "**usuário e senha**" conforme imagem abaixo:



- Preencha os campos de acordo, usando seu usuário e senha (previamente cadastrado na Central)
- Após preencher com seus dados clique no botão **ENVIAR** que está logo abaixo dos campos usuário e senha, conforme imagem abaixo:



- Após logar na central de suporte, você verá uma tela conforme imagem abaixo, informando sobre os chamados pendentes, novos, em processamento, etc. Como pode-se notar na imagem abaixo, a opção **Processando Atribuído** possui uma numeração diferente de "0", indicando que você possui chamado(s) que estão em andamento.

The screenshot shows a summary of tickets categorized by status:

Chamados	Número
Chamado esperando sua aprovação	0
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0

- Ao clicar em cima da opção **Processando Atribuído**, como mostrado na imagem acima, você será redirecionado para a tela onde poderá visualizar os chamados pendentes, com maior detalhes. Você visualiza o **título do chamado, data de abertura, requerente do chamado, o técnico que está realizando o atendimento e o progresso do atendimento**, conforme imagem abaixo:

The screenshot shows the details of a ticket titled "Computador não liga". The ticket information includes:

- ID: 1 068
- Título: Computador não liga
- Entidade: DRGInfo Serviços de Informática
- Status: Processando (atribuído)
- Última atualização: 04-12-2020 17:19
- Data de abertura: 04-12-2020 17:19
- Prioridade: Média
- Requerente - Requerente: Teste Orginfo
- Atribuído para - Técnico: Daniel Ramos
- Categoria: Central de Servicos > Hardware > Computador(es) > Computador não liga
- Tempo para solução + Progresso: 09-12-2020 11:19 | 1%

- Ao clicar em cima do título do chamado Conforme destacado na imagem abaixo, o chamado será aberto e então poderá ser adicionado novas iterações ao mesmo, como informações pendentes no ato da abertura, ou situações novas que aconteceram no decorrer do atendimento.

30 ▾

**Ações**

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização
1 068	Computador não liga	DRGInfo Serviços de Informática	Processando (atribuído)	04-12-2020 17:19

**Ações**

Exibir (número de itens)

30 ▾

[Voltar para Documentos](#)[Home Wiki - Drginfo Serviços de Informática](#)

From:

[https://wiki.drginfo.com.br/ - Consultoria em Informática](https://wiki.drginfo.com.br/)

Permanent link:

https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi_cha_atual&rev=1607115592Last update: **04/12/2020 17:59**