



|   |  |                |              |
|---|--|----------------|--------------|
|  | Drginfo Serviços de Informática - Documentação   | Data Criação   | 04/12/2020   |
|   |  | Data Aprovação | 04/12/2020   |
|   | <b>Tipo de Documento:</b> 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:**

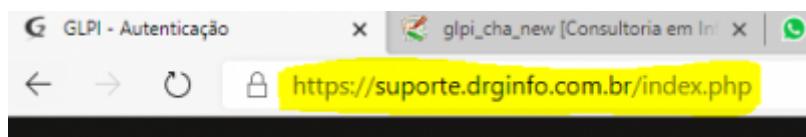
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

**Referências:**

- Insira aqui as referências do documento

**Descrição e Regras:**

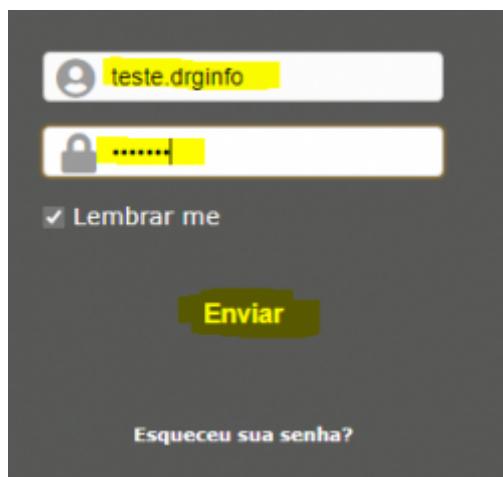
- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge. etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: <https://suporte.drginfo.com.br> conforme imagem abaixo:



- 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        |
| <b>Processando (atribuído)</b>  | <b>1</b> |
| 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 Serviços > 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   |  |
| ID    | Título              | Entidade                        | Status                  | Última atualização |  |

**Ações**

Exibir (número de itens)

30 ▾

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

From:

<https://wiki.drginfo.com.br/> - **Consultoria em Informática**

Permanent link:

[https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi\\_cha\\_atual&rev=1607115592](https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi_cha_atual&rev=1607115592)Last update: **04/12/2020 17:59**