



	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:**

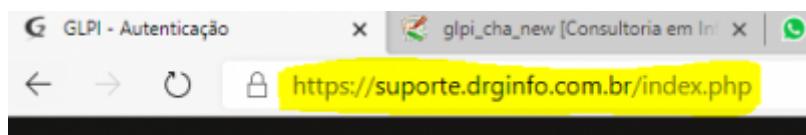
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

**Referências:**

- Insira aqui as referências do documento

**Descrição e Regras:**

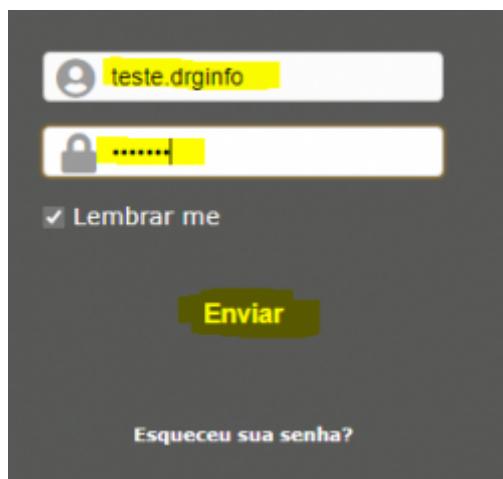
- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge, etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: <https://suporte.drginfo.com.br> conforme imagem abaixo:



- 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.

No form available

Cria um chamado +

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:

... Características - Status 6 ▾ Processando (atribuído) ▾

regra grupo Pesquisar ⌂ ⌂ ⌂

Exibir (número de itens) 30 ▾ De 1 para 1 de 1

Ações

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

↑ Ações

Exibir (número de itens) 30 ▾ De 1 para 1 de 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. Conforme mostrado na imagem abaixo ao clicar na opção do menu a esquerda em destaque com o título

30 ▾

Ações

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

↑ Ações

Exibir (número de itens) 30 ▾

 Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática)

Chamado		Chamado - ID 1068 (DRGInfo Serviços de Informática)		
<a href="#">Processando chamado 0</a> <a href="#">Estatísticas</a> <a href="#">Aprovações</a> <a href="#">Base de Conhecimento</a> <a href="#">Itens</a> <a href="#">Histórico 4</a> <a href="#">Ordem de Serviço</a> <a href="#">Imprimir em PDF</a> <a href="#">Clonar</a> <a href="#">Todos</a>	<b>Data de abertura</b>	04-12-2020 17:19	<b>Por</b>	Teste Drginfo
	<b>Última atualização</b>	04-12-2020 17:19 por Teste Drginfo	<b>Tempo para solução</b>	09-12-2020 11:19
	<small>🕒Tempo de Aceite do Chamado (30min) ⓘ</small>		<b>Tempo interno para solução</b>	
	<b>Tempo interno para atendimento</b>		<b>Categoria *</b>	<a href="#">... Computador(es) &gt;</a>
	<b>Tipo *</b>	Incidente	<b>Origem da requisição</b>	Helpdesk - GLPI
	<b>Status</b>	Processando (atribuído)	<b>Aprovação</b>	Não está sujeita a aprovação
	<b>Urgência</b>	Média	<b>Impacto</b>	Médio

[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=1607116903](https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi_cha_atual&rev=1607116903)

Last update: **04/12/2020 18:21**

