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

Objetivo:

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

Aplicação:

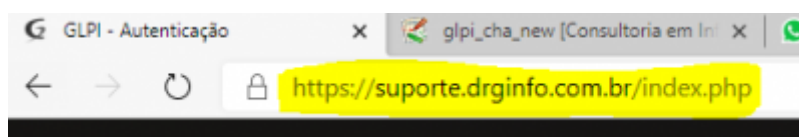
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

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:



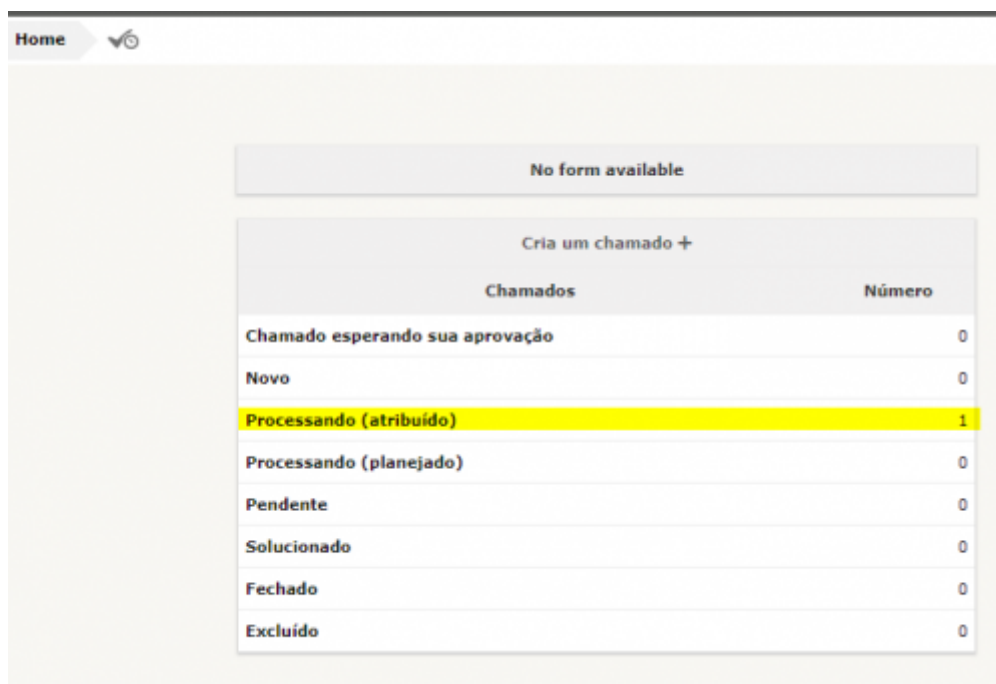
The image shows the login page for the DRGINFO Central de Suporte. At the top is the DRGINFO logo in blue and orange. Below it, the title "Central de Suporte" is centered. A paragraph of instructions follows: "Entre com seu login e senha para acessar o sistema. Se esqueceu sua senha, clique no botão Esqueci minha senha e siga as orientações utilizando seu e-mail para recuperar a mesma. Caso ainda não possua cadastro, fale conosco através do e-mail: sac@drinfo.com.br". The login form consists of two input fields: "Usuário" (User) and "Senha" (Password), each with a corresponding icon (person and lock). Below these fields is a checkbox labeled "Lembrar me" (Remember me) and a button labeled "Enviar" (Send). At the bottom, there is a link "Esqueceu sua senha?" (Forgot your password?).

- 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:

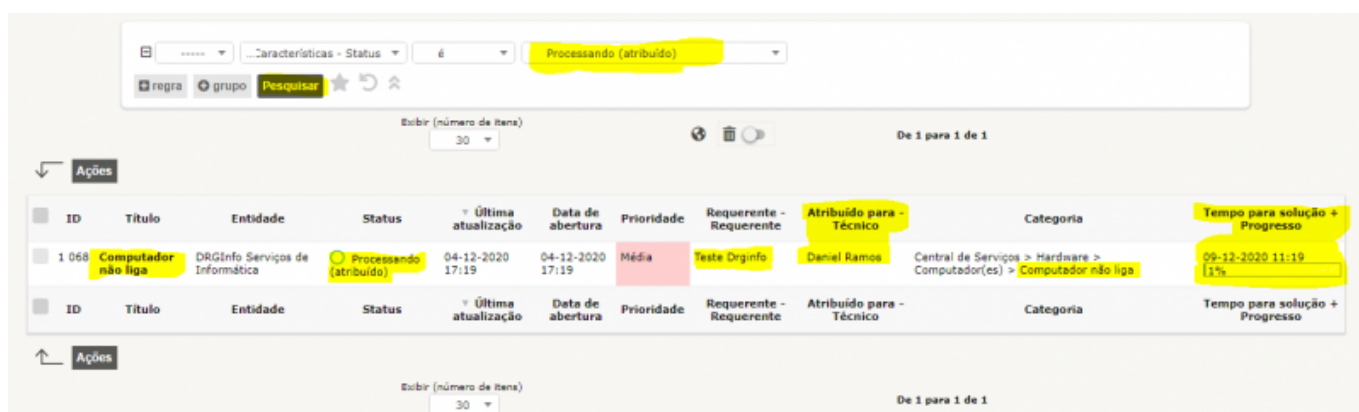


This image shows the same login page as the previous one, but with the fields filled. The "Usuário" field contains "teste.drginfo" and the "Senha" field contains a masked password "*****". The "Lembrar me" checkbox is checked. The "Enviar" button is highlighted in green. The "Esqueceu sua senha?" link is still visible at the bottom.

- 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.



- 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:



- 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.



Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática)

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 4

Ordem de Serviço

Imprimir em PDF

Clonar

Todos

Chamado - ID 1068 (DRGInfo Serviços de Informática)

Data de abertura 04-12-2020 17:19

Última atualização 04-12-2020 17:19 por Teste Drginfo

Tempo de Aceite do Chamado (30min)

Tempo interno para atendimento

Tipo * Incidente

Status Processando (atribuído)

Urgência Média

Impacto Médio

Por Teste Drginfo

Tempo para solução 09-12-2020 11:19

Tempo interno para solução

Categoria * ... Computador(es) >

Origem da requisição Helpdesk - GLPI

Aprovação Não está sujeita a apro

- Conforme mostrado na imagem abaixo ao clicar na opção do menu a esquerda em destaque com o título **Processando Chamado**, você poderá realizar mudanças no chamado, selecionando as opções no menu superior em destaque com os títulos **Acompanhamento**, **Documentos**, **Cancelar Ticket**,

[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=1607117351

Last update: **04/12/2020 18:29**

