



	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:**

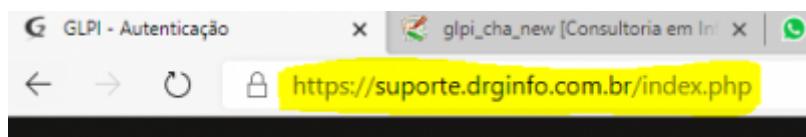
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

**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) > <b>Computador não liga</b>	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.

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
	<b>Tempo interno para atendimento</b>		<b>Tempo interno para solução</b>	
	<b>Tipo *</b>	Incidente	<b>Categoria *</b>	<a href="#">... Computador(es) &gt;</a>
	<b>Status</b>	Processando (atribuído)	<b>Origem da requisição</b>	Helpdesk - GLPI
	<b>Urgência</b>	Média	<b>Aprovação</b>	Não está sujeita a aprovação
	<b>Impacto</b>	Médio		

- 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](https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi_cha_atual&rev=1607117351)

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

