



	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:



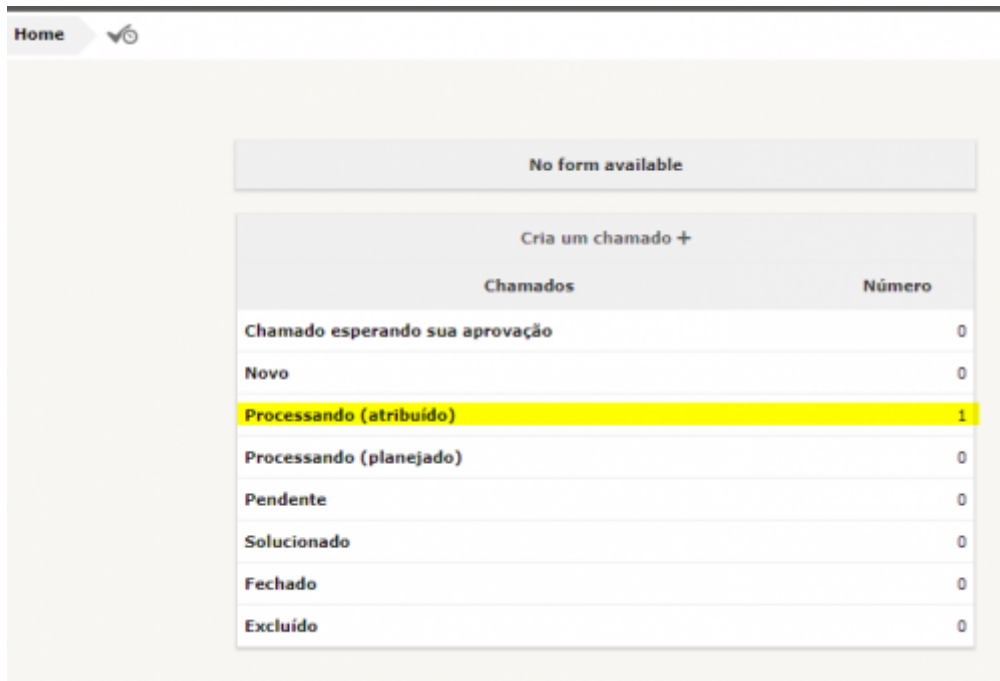
- A seguir será exibida a interface web da Central de Suporte da Drginfo, apresentando os campos “**usuário e senha**” conforme imagem abaixo:



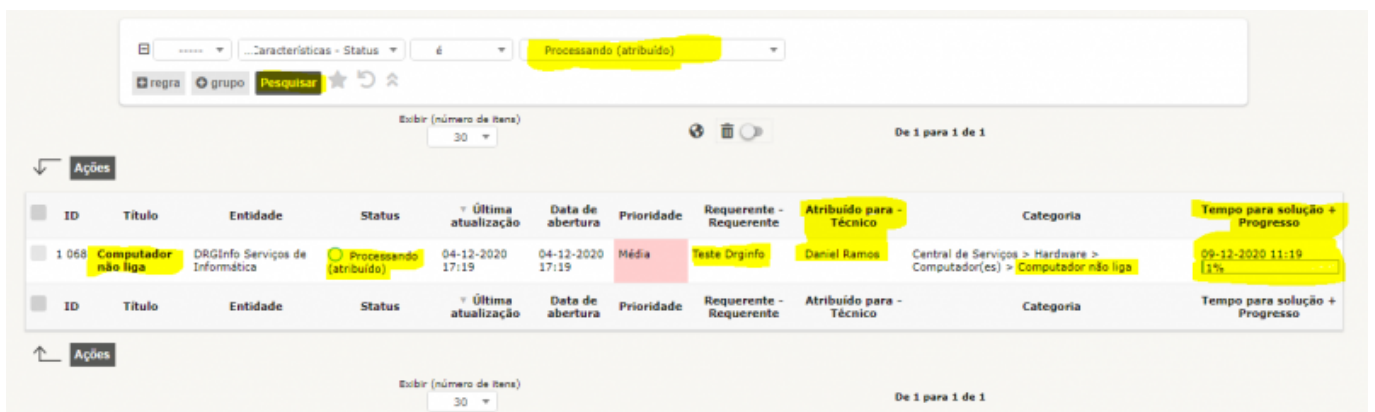
- Preencha os campos de acordo, usando seu usuário e senha (previamente cadastrado na Central)
- Após preencher com seus dados clique no botão **ENVIAR** que está logo abaixo dos campos usuário e senha, conforme imagem abaixo:



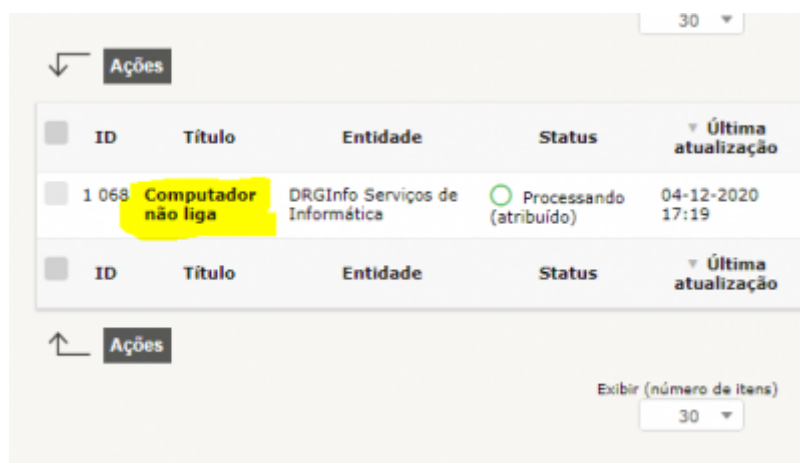
- Após logar na central de suporte, você verá uma tela conforme imagem abaixo, informando sobre os chamados pendentes, novos, em processamento, etc. Como pode-se notar na imagem abaixo, a opção **Processando Atribuído** possui uma numeração diferente de "0", indicando que você possui chamado(s) que estão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



- 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	Por	Teste Drginfo
Última atualização	04-12-2020 17:19 por Teste Drginfo		
Tempo interno para atendimento	🕒 Tempo de Aceite do Chamado (30min) ⚙		
Tipo *	Incidente	Tempo para solução	09-12-2020 11:19 🕒
Status	Processando (atribuído)	Tempo interno para solução	
Urgência	Média ▾	Categoria *	... Computador(es) >
Impacto	Médio	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**

