



	Drginfo Serviços de Informática - Documentação	Data Criação	04/12/2020
		Data Aprovação	04/12/2020
	Tipo de Documento: 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:

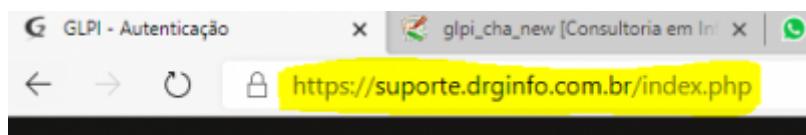
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

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
Processando (atribuído)	1
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	Computador não liga	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.

30

Ações

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização
1 068	Computador não liga	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)		
Processando chamado 0 Estatísticas Aprovações Base de Conhecimento Itens Histórico 4 Ordem de Serviço Imprimir em PDF Clonar Todos	Data de abertura	04-12-2020 17:19	Por	Teste Drginfo
	Última atualização	04-12-2020 17:19 por Teste Drginfo	Tempo para solução	09-12-2020 11:19
	Tempo interno para atendimento		Tempo interno para solução	
	Tipo *	Incidente	Categoria *	... Computador(es) >
	Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk - GLPI
	Urgência	Média	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
	Impacto	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

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

