	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:

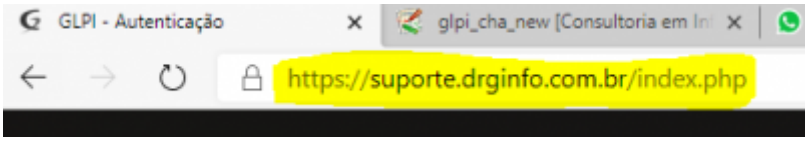
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

Referências:

- Insira aqui as referências do documento

Descrição e Regras:

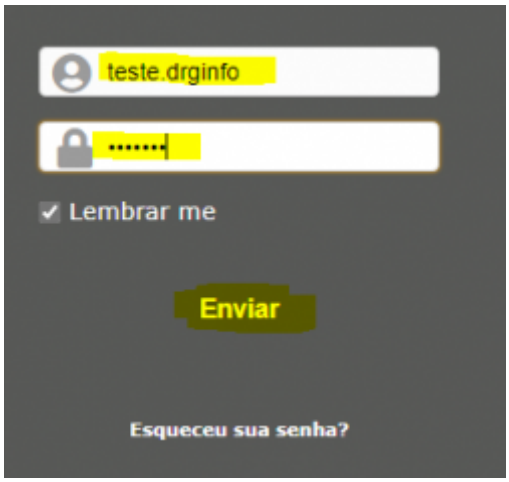
- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge. etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: https://suporte.drginfo.com.br conforme imagem abaixo:



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



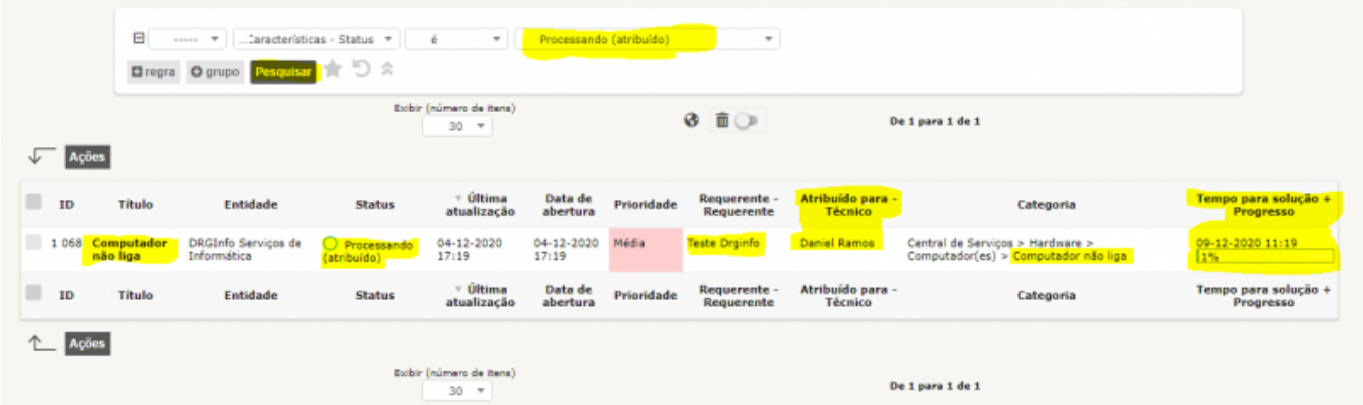
- Preencha os campos de acordo, usando seu usuário e senha (previamente cadastrado na Central)
- Após preencher com seus dados clique no botão ***ENVIAR*** que está logo abaixo dos campos usuário e senha, conforme imagem abaixo:



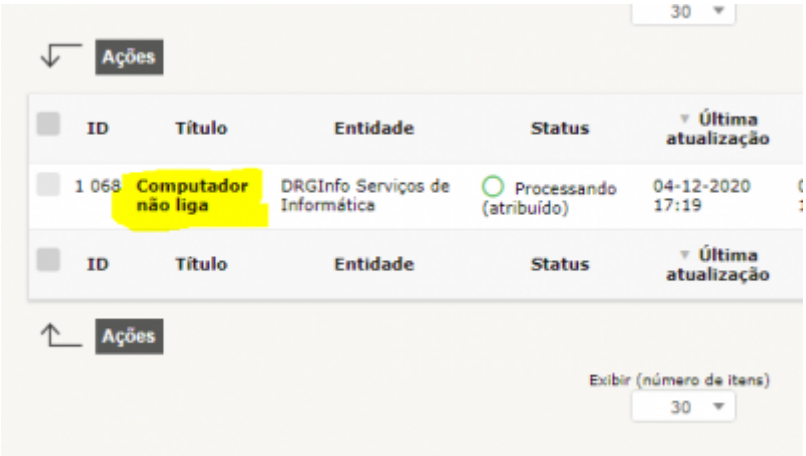
- Após logar na central de suporte, você verá uma tela conforme imagem abaixo, informando sobre os chamados pendentes, novos, em processamento, etc. Como pode-se notar na imagem abaixo, a opção ***Processando Atribuído*** possui uma numeração diferente de “0”, indicando que você possui chamado(s) que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



- 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 antão 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 ***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**