



	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:

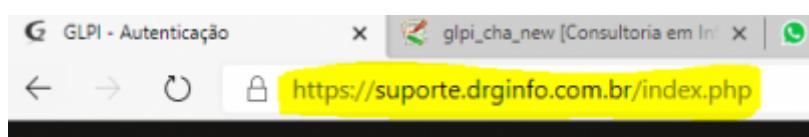
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

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.

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:

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%

- 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. Nesta tela é possível visualizar **Estatísticas do chamado, os item atribuídos ao chamado, o Status de uma Aprovação, visualizar a Base de Conhecimento, imprimir o chamado, etc**, conforme menu lateral a esquerda.

ID	Título	Entidade	Status	Última atualização
1 068	Computador não liga	DRGInfo Serviços de Informática	Processando (atribuído)	04-12-2020 17:19

Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática)

Chamado	Chamado - ID 1068 (DRGInfo Serviços de Informática)		
Processando chamado 0	Data de abertura	04-12-2020 17:19	Por Teste Orginfo
Estatísticas	Última atualização	04-12-2020 17:19 por Teste Orginfo	
Aprovações		Tempo de Aceite do Chamado (30min)	Tempo para solução
Base de Conhecimento			09-12-2020 11:19
Itens	Tempo interno para atendimento		Tempo interno para solução
Histórico 4	Tipo *	Incidente	Categoria *
Ordem de Serviço	Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição
Imprimir em PDF	Urgência	Média	Helpdesk - GLPI
Clonar	Impacto	Médio	Aprovação
Todos			Não está sujeita a aprovação

- 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**, onde poderá inserir informações pertinentes ao chamado.

ICQ  Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática) [1/1](#)

Chamado

Processando chamado **0**

Adicionar : [Acompanhamento](#) [Documento](#) [Cancel my ticket](#)

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :     

04-12-2020 17:19

 **Teste DRGinfo I**

Computador não liga **Ticket# 1068 description**

Após várias tentativas de tentar ligar o PC, o mesmo não apresenta nenhum sinal, não acende nenhum Led, ficando totalmente apagado.

- Clicando em **Acompanhamento**, poderá inserir informações ao chamado atual, digitando na caixa de texto. É possível também anexar um documento, arrastando e soltando na área tracejada, e após finalizar clicar no botão com o título **Adicionar**, conforme imagem abaixo.

- Caso queira apenas anexar algum documento, clique sobre a opção **Documento** no menu superior e arraste o documento para a área tracejada, ou clique no botão para selecionar um arquivo qualquer do seu computador. As extensões válidas são: ***.DOC, *.DOCX, *.XLS, *.XLSX, *.ZIP, *.PDF, *.JPG, *.JPEG, *.BMP**, ao término da seleção, clique no botão **Adicionar Novo Arquivo**

[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=1607119389

Last update: **04/12/2020 19:03**

