



|   |   |                       |              |
|---|---|-----------------------|--------------|
|  | <b>Drginfo Serviços de Informática - Documentação</b>   | <b>Data Criação</b>   | 04/12/2020   |
|   |   | <b>Data Aprovação</b> | 04/12/2020   |
|   | <b>Tipo de Documento: <i>Atualizando um Chamado</i></b> | <b>Aprovado por</b>   | Daniel Ramos |

**Objetivo:**

- Demonstrar o passo a passo de como realizar a atualização de um chamado, inserindo novas informações pertinentes ao mesmo

**Aplicação:**

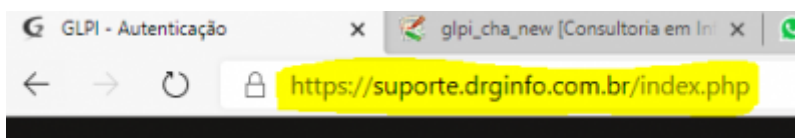
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

**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:



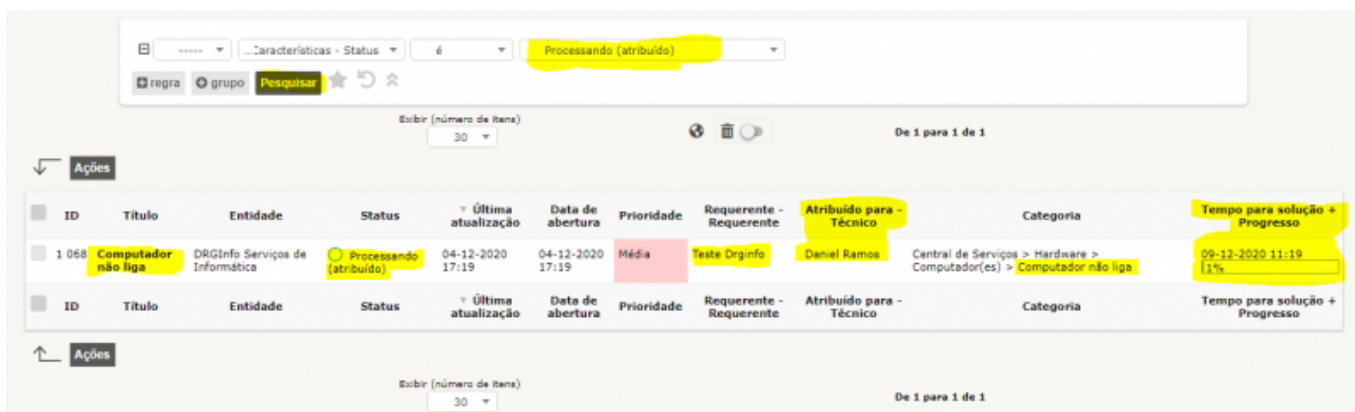
- Preencha os campos de acordo, usando seu usuário e senha (previamente cadastrado na Central)
- Após preencher com seus dados clique no botão **ENVIAR** que está logo abaixo dos campos usuário e senha, conforme imagem abaixo:



- 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:

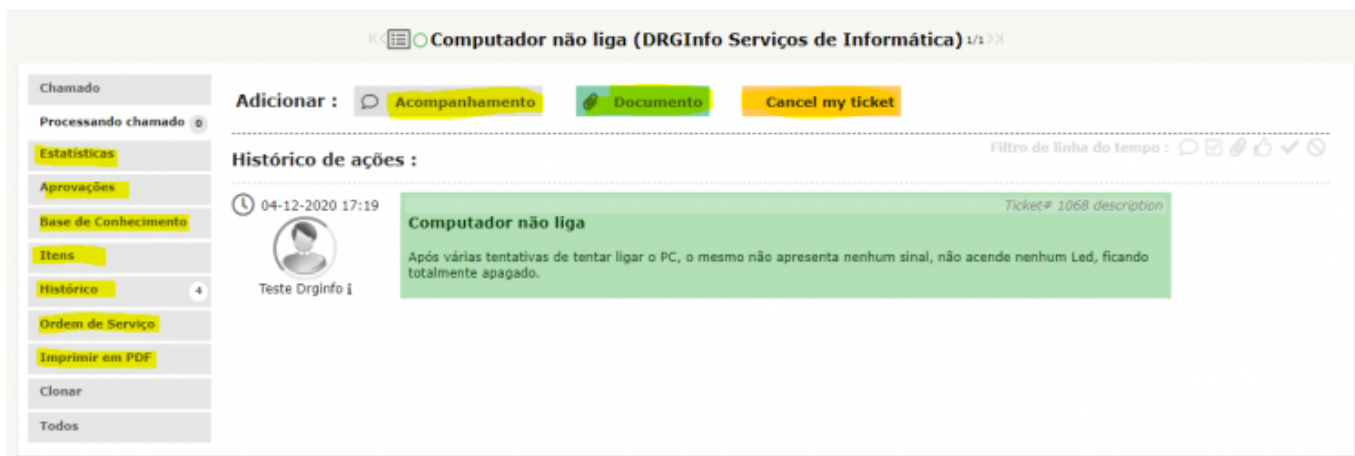


- Ao clicar em cima do título do chamado Conforme destacado na imagem abaixo, o chamado será aberto e então poderá ser adicionado novas iterações ao mesmo, como informações pendentes no ato da abertura, ou situações novas que aconteceram no decorrer do atendimento. Nesta tela é possível visualizar **Estatísticas 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.

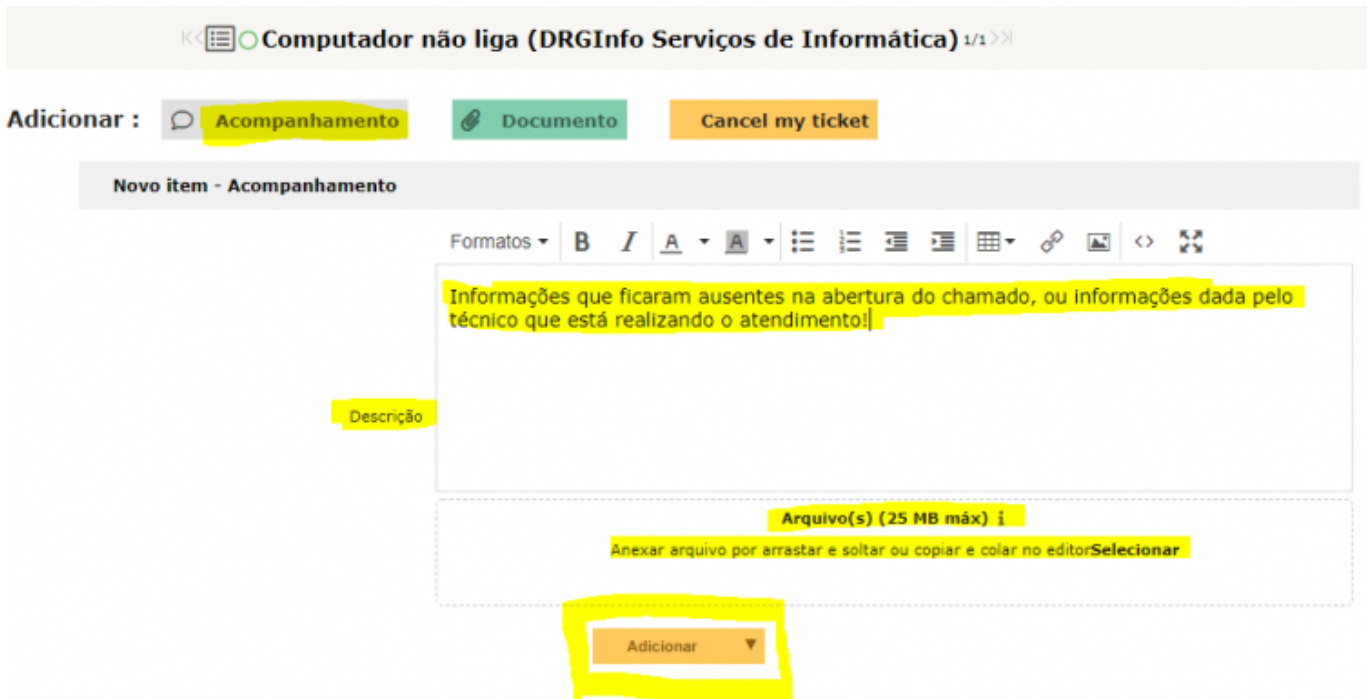




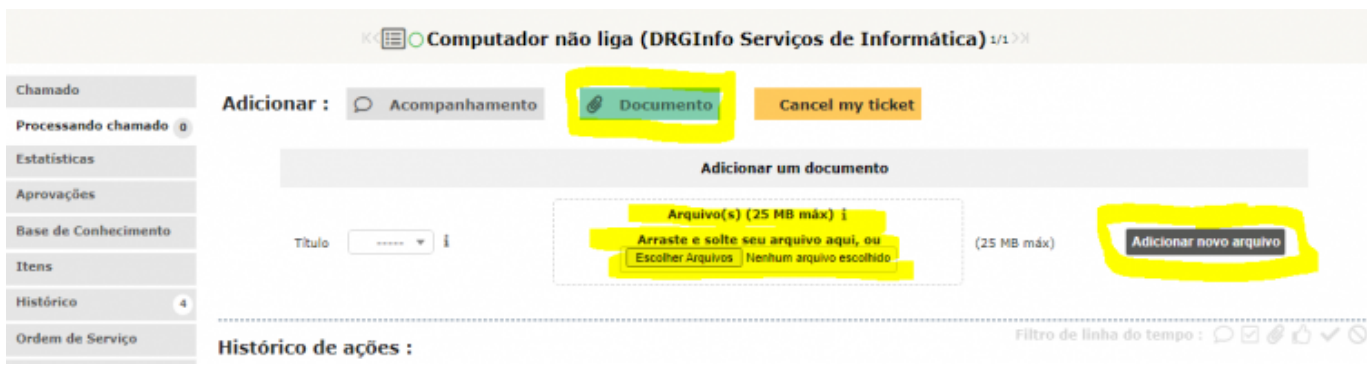
- Conforme mostrado na imagem abaixo ao clicar na opção do menu a esquerda em destaque com o título **Processando Chamado**, você poderá realizar mudanças no chamado, selecionando as opções no menu superior em destaque com os títulos **Acompanhamento**, **Documentos**, **Cancelar Ticket**, onde poderá inserir informações pertinentes ao chamado.



- 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 termino da seleção, clique no botão **Adicionar Novo Arquivo**



[Tópico anterior - Abertura de novo Chamado](#)  
[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=1607169677](https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi_cha_atual&rev=1607169677)

Last update: **05/12/2020 09:01**

