	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:

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

Aplicação:

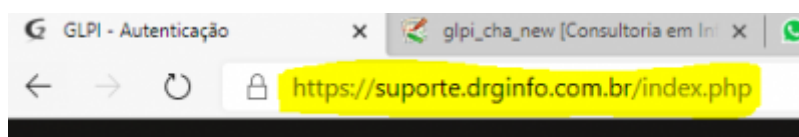
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

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:



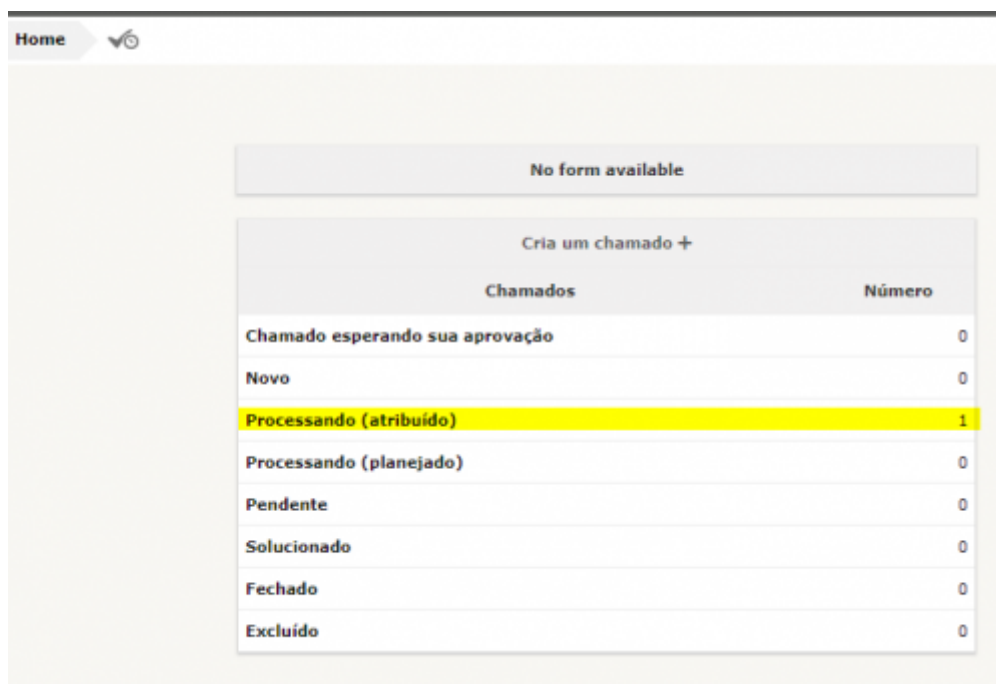
The image shows the login page for the DRGINFO Central de Suporte. At the top is the DRGINFO logo in blue and orange. Below it, the title 'Central de Suporte' is centered. A paragraph of instructions follows: 'Entre com seu login e senha para acessar o sistema. Se esqueceu sua senha, clique no botão Esqueci minha senha e siga as orientações utilizando seu e-mail para recuperar a mesma. Caso ainda não possua cadastro, fale conosco através do e-mail: sac@drinfo.com.br'. The login form consists of two input fields: 'Usuário' (User) and 'Senha' (Password), both with icons (a person and a lock respectively). Below these fields is a checkbox labeled 'Lembrar me' (Remember me) and a button labeled 'Enviar' (Send). At the bottom, there is a link 'Esqueceu sua senha?' (Forgot your password?).

- 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:

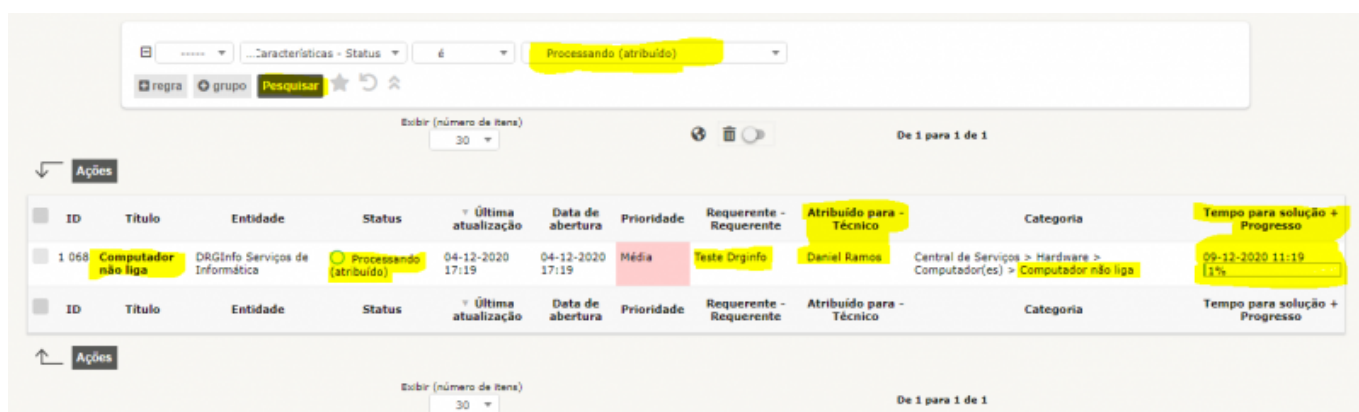


This image shows the same login form as the previous one, but with the fields filled out. The 'Usuário' field contains 'teste.drginfo' and the 'Senha' field contains a masked password '*****'. The 'Lembrar me' checkbox is checked. The 'Enviar' button is highlighted in yellow. The 'Esqueceu sua senha?' link is still visible at the bottom.

- 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.



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 de Aceite do Chamado (30min)

Tempo interno para atendimento

Tempo para solução 09-12-2020 11:19

Tempo interno para solução

Tipo * Incidente

Status Processando (atribuído)

Urgência Média

Impacto Médio

Categoria * ... Computador(es) >

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**, onde poderá inserir informações pertinentes ao chamado.

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

Adicionar : Acompanhamento Documento Cancel my ticket

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

04-12-2020 17:19

Teste Drginfo

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.

Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática) 1/1 >>

Adicionar : Acompanhamento Documento Cancel my ticket

Novo item - Acompanhamento

Formatos B I A A

Informações que ficaram ausentes na abertura do chamado, ou informações dada pelo técnico que está realizando o atendimento.

Descrição

Arquivo(s) (25 MB máx) i

Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor Selecionar

Adicionar

- 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**

Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática) 1/1 >>

Chamado

Processando chamado

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 4

Ordem de Serviço

Adicionar : Acompanhamento Documento Cancel my ticket

Adicionar um documento

Título

Arquivo(s) (25 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

(25 MB máx)

Adicionar novo arquivo

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

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

Last update: 05/12/2020 09:01

