



	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:

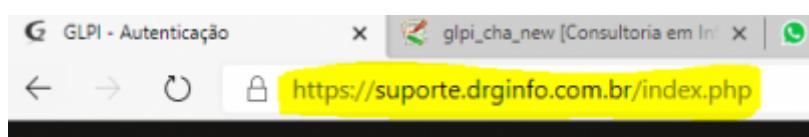
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

Referências:

- Insira aqui as referências do documento

Descrição e Regras:

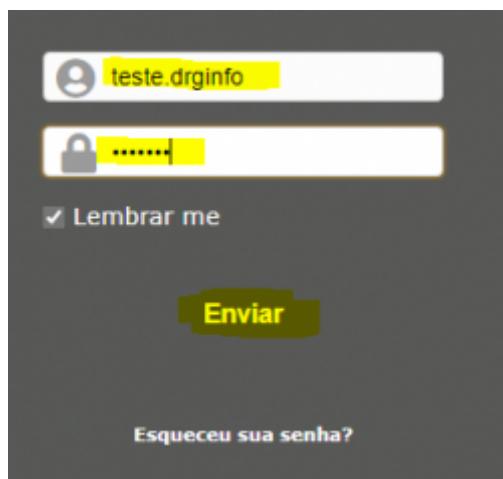
- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge. etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: <https://suporte.drginfo.com.br> conforme imagem abaixo:



- 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

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 Orginfo
Última atualização	04-12-2020 17:19 por Teste Orginfo		
	i Tempo de Aceite do Chamado (30min)		
Tempo interno para atendimento		Tempo para solução	09-12-2020 11:19 i
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**, onde poderá inserir informações pertinentes ao chamado.

IC:  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	 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. Teste Drginfo i
--	--

- 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** **Formatação** **Alinhamento** **Justificação** **Visualizar** **Formato** **Imagem** **Link** **Arquivo** **Excluir**

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

Descrição

Arquivo(s) (25 MB máx) **Arquivar**
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**

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 4

Ordem de Serviço

Adicionar :

Adicionar um documento

Arquivo(s) (25 MB máx) :
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher Arquivos | Nenhum arquivo escolhido

(25 MB máx)

Histórico de ações :

Tópico anterior - Criando um 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=1607169718

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

