



	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

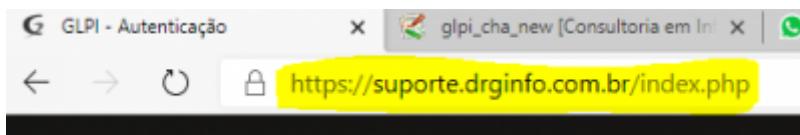
Aplicação:

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

Referências:

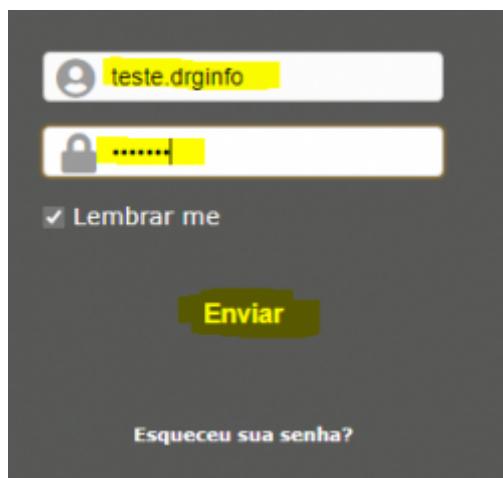
Descrição e Regras:

- 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:

The screenshot shows a search results page for tickets. At the top, there are filters for 'Características - Status' set to 'é' and a search bar containing 'Processando (atribuído)'. Below the search bar are buttons for 'regra', 'grupo', and 'Pesquisar'. The results table has columns: ID, Título, Entidade, Status, Última atualização, Data de abertura, Prioridade, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, and Tempo para solução + Progresso. The first ticket (ID 1068) is highlighted with yellow boxes around its title ('Computador não liga'), status ('Processando (atribuído)'), and category ('Central de Serviços > Hardware > Computador(es) > Computador não liga'). The second ticket is partially visible below it.

- Ao clicar em cima do título do chamado Conforme destacado na imagem abaixo, o chamado será aberto e então poderá ser adicionado novas interações 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.

The screenshot shows the detailed view of ticket ID 1068. The title is 'Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática)'. The left sidebar has a menu with items: Processando chamado (highlighted), Estatísticas, Aprovações, Base de Conhecimento, Itens, Histórico (4), Ordem de Serviço, Imprimir em PDF, Clonar, and Todos. The main content area shows ticket details: Data de abertura (04-12-2020 17:19), Última atualização (04-12-2020 17:19 por Teste Orginfo), Tipo (Incidente), Status (Processando (atribuído)), Urgência (Média), Impacto (Médio), and various time-related fields: Tempo para solução (09-12-2020 11:19), Tempo interno para solução (09-12-2020 11:19), and Tempo interno para atendimento (09-12-2020 11:19). There are also sections for Categoría (... Computador(es) >), Origem da requisição (Helpdesk - GLPI), and Aprovação (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.

The screenshot shows the GLPI ticket interface for a ticket titled "Computador não liga (DRGInfo Serviços de Informática)". The left sidebar has a "Histórico" section with 4 items. The top navigation bar includes buttons for "Acompanhamento" (highlighted), "Documento", and "Cancel my ticket". A "Histórico de ações" section shows a single entry from 04-12-2020 17:19 with the subject "Computador não liga" and a note: "Após várias tentativas de tentar ligar o PC, o mesmo não apresenta nenhum sinal, não acende nenhum Led, ficando totalmente apagado." A "Filtro de linha do tempo" button is also visible.

- 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.

The screenshot shows the "Acompanhamento" editor for a new item. It features a rich text editor toolbar at the top. Below it is a text area with placeholder text: "Informações que ficaram ausentes na abertura do chamado, ou informações dadas pelo técnico que está realizando o atendimento! [redacted]". A "Descrição" button is visible below the text area. At the bottom, there is a dashed box for file uploads with the text "Arquivo(s) (25 MB máx) [redacted]" and a "Selecionar" button. A yellow box highlights the "Adicionar" button at the bottom right of the editor.

- 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**

The screenshot shows the "Documento" tab for a ticket. It includes a "Titúlo" input field and a "Adicionar um documento" section. This section contains a dashed box for file uploads with the text "Arquivo(s) (25 MB máx) [redacted]" and "Arraste e solte seu arquivo aqui, ou [redacted] Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido." To the right, there is a "(25 MB máx)" limit indicator and a "Adicionar novo arquivo" button. A yellow box highlights the "Adicionar novo arquivo" button.

[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=1609506128

Last update: **01/01/2021 10:02**