	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

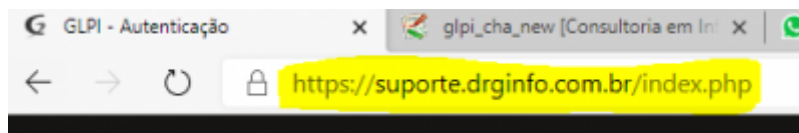
Aplicação:

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

Referências:

Descrição e Regras:

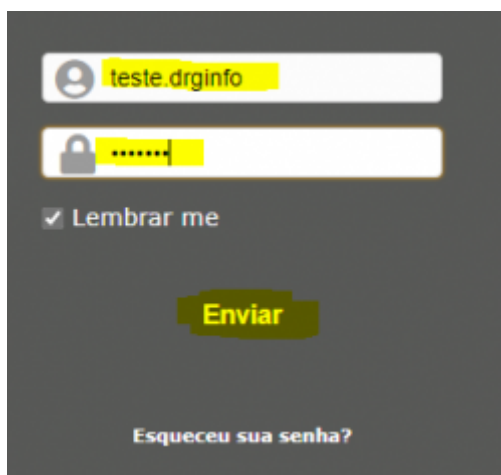
- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge. etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: <https://suporte.drginfo.com.br> conforme imagem abaixo:



- 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:



teste.drginfo

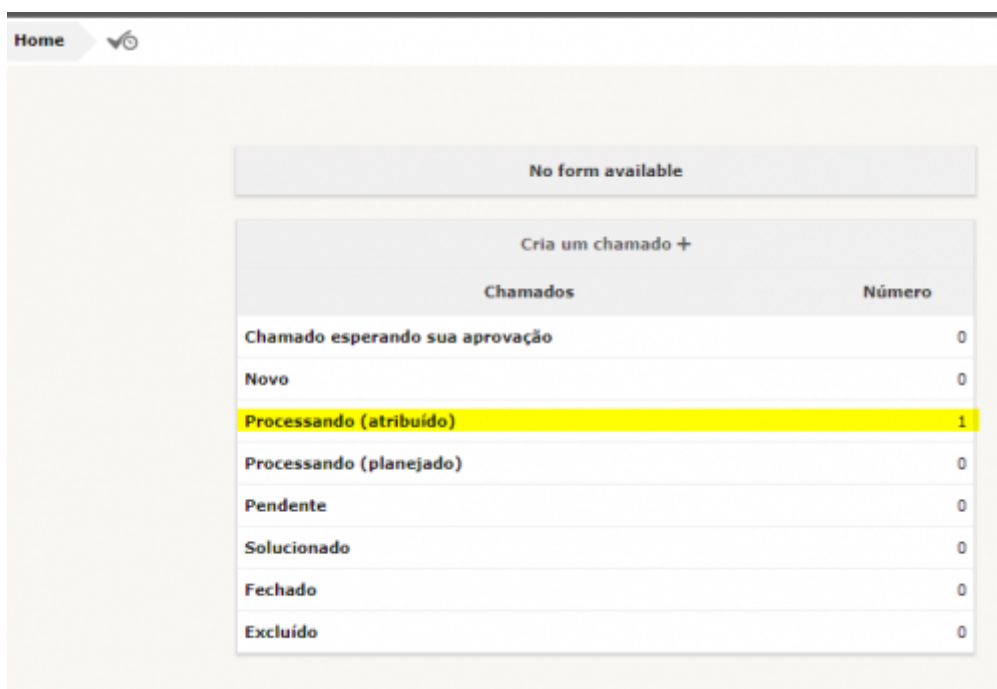
.....

☒ Lembrar me

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

- 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.



Home

No form available

Cria um chamado +

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:

Características - Status é Processando (atribuído)

regra grupo Pesquisar

Exibir (número de itens) 30 De 1 para 1 de 1

Ações

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 Drginfo	Daniel Ramos	Central de Serviços > Hardware > Computador(es) > Computador não liga	09-12-2020 11:19 (1%)

Ações

Exibir (número de itens) 30 De 1 para 1 de 1

- 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.

Ações

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

Ações

Exibir (número de itens) 30

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

Tipo * Incidente

Status Processando (atribuído)

Urgência Média

Impacto Média

Tempo para solução 09-12-2020 11:19

Tempo interno para solução

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) 1/1 >>

Chamado

Processando chamado

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.

- 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)

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 >>

Adicionar : Acompanhamento **Documento** Cancel my ticket

Adicionar um documento

Arquivo(s) (25 MB máx)

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 - Criando um novo Chamado](#)

[Próximo Tópico - Finalizando um 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=1615387362

Last update: **10/03/2021 11:42**

