



	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

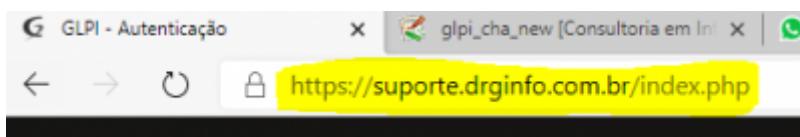
Aplicação:

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

Referências:

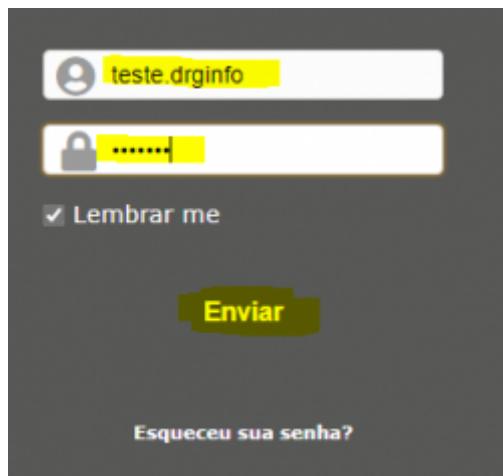
Descrição e Regras:

- 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.

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:

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 in yellow), 'Estatísticas', 'Aprovações', 'Base de Conhecimento', 'Itens', 'Histórico' (with a count of 4), 'Ordem de Serviço', 'Imprimir em PDF', 'Clonar', and 'Todos'. The main content area is titled 'Chamado - ID 1068 (DRGInfo Serviços de Informática)'. It contains the following fields:

Data de abertura	04-12-2020 17:19	Por	Teste Orginfo
Última atualização	04-12-2020 17:19 por Teste Orginfo		
Tempo interno para atendimento	Incidente	Tempo para solução	09-12-2020 11:19
Status	Processando (atribuído)	Categoría *	... Computador(es) > Helpdesk - GLPI
Urgência	Média	Origem da requisição	Helpdesk - GLPI
Impacto	Médio	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.

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

Chamado Processando chamado 0 Estatísticas Aprovações Base de Conhecimento Itens Histórico 4 Ordem de Serviço Imprimir em PDF Clonar Todos	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Adicionar : Acompanhamento Documento Cancel my ticket </div> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Histórico de ações : Filtro de linha do tempo : </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; padding: 5px;"> 04-12-2020 17:19 Teste Drginfo I </td> <td style="width: 60%; padding: 5px; background-color: #c8f7e4;"> 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. </td> </tr> </table>	04-12-2020 17:19 Teste Drginfo I	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.
04-12-2020 17:19 Teste Drginfo I	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.

Adicionar : Acompanhamento Documento Cancel my ticket

Novo item - Acompanhamento

Formatos B I A A Listas Tabelas Arquivo(s) Imagem Mapa

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**

Chamado

Processando chamado 0

Estatísticas

Aprovações

Base de Conhecimento

Itens

Histórico 4

Ordem de Serviço

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**

