	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

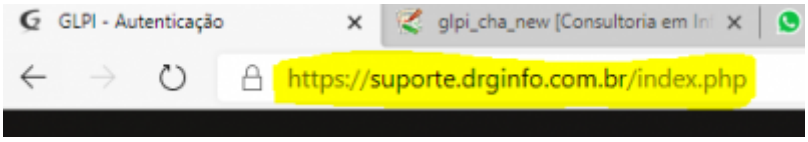
Aplicação:

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

Referências:

Descrição e Regras:

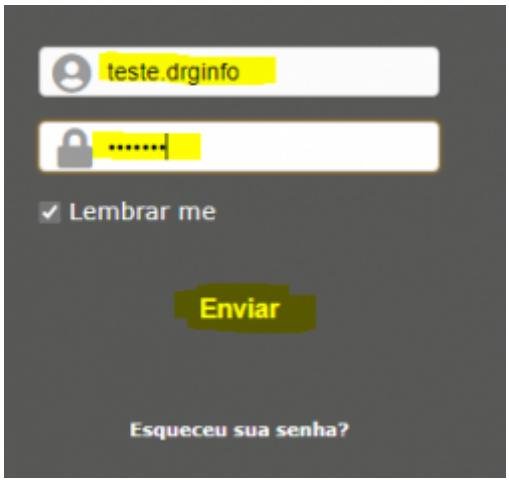
- Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge. etc)
- Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: https://suporte.drginfo.com.br conforme imagem abaixo:



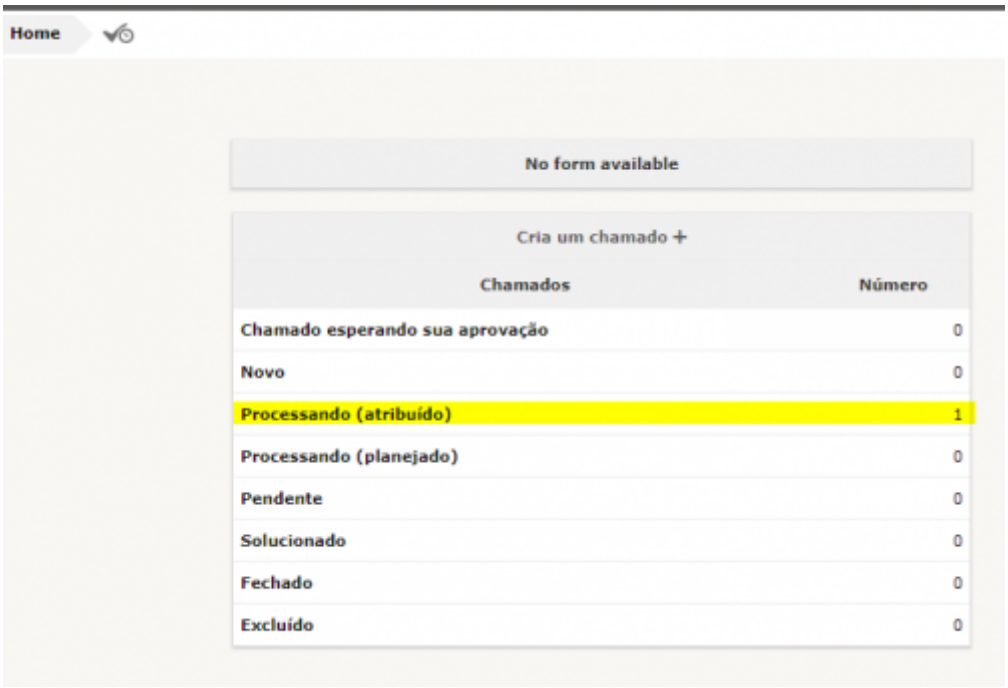
- A seguir será exibida a interface web da Central de Suporte da Drginfo, apresentando os campos "***usuário e senha***" conforme imagem abaixo:



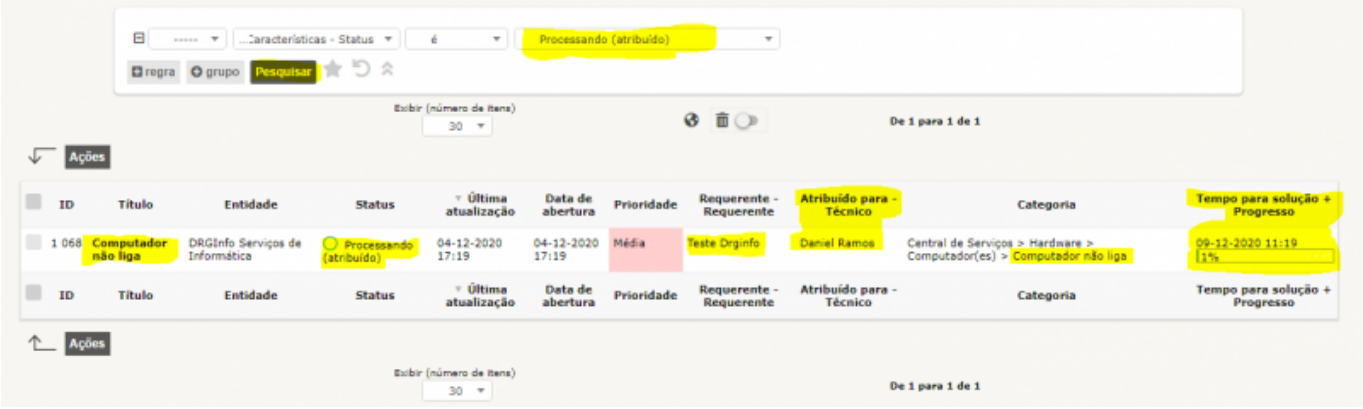
- Preencha os campos de acordo, usando seu usuário e senha (previamente cadastrado na Central)
- Após preencher com seus dados clique no botão ***ENVIAR*** que está logo abaixo dos campos usuário e senha, conforme imagem abaixo:



- 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.



- 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 antão 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.





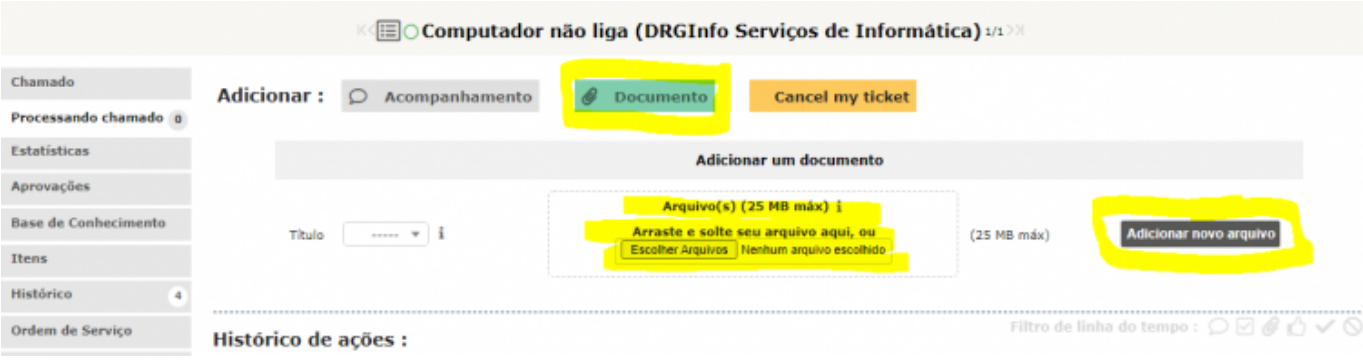
- Conforme mostrado na imagem abaixo ao clicar na opção do menu a esquerda em destaque com o título ***Processando Chamado***, você poderá realizar mudanças no chamado, selecionando as opções no menu superior em destaque com os títulos ***Acompanhamento, Documentos, Cancelar Ticket***, onde poderá inserir informações pertinentes ao chamado.



- 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.



- 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***



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**