




|   |   |                       |              |
|---|---|-----------------------|--------------|
|  | <b>Drginfo Serviços de Informática - Documentação</b> | <b>Data Criação</b>   | 02/12/2020   |
|   |   | <b>Data Aprovação</b> | 02/12/2020   |
|   | <b>Tipo de Documento: Criando um Novo Chamado</b>     | <b>Aprovado por</b>   | Daniel Ramos |

**Objetivo:**

- Demonstrar o passo a passo de como realizar a abertura de um novo chamado

**Aplicação:**

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

**Referências:**

- [https://drginfo.com.br/videos/abertura\\_chamado.mp4](https://drginfo.com.br/videos/abertura_chamado.mp4)

**Descrição e Regras:**

1. Abra o navegador de sua preferência (Mozilla Firefox, Google Chrome, Edge. etc)
2. Em seguida digite na barra de endereço a seguinte url: <https://suporte.drginfo.com.br>
3. A seguir será exibida a interface web da Central de Suporte da Drginfo, apresentando \\os campos "**usuário e senha**"
4. Preencha os campos de acordo, usando seu usuário e senha (previamente cadastrado na Central)
5. Após preencher com seus dados clique no botão **ENVIAR** que está logo abaixo dos campos usuário e senha
6. Após logar na central de suporte, clique no item do menu superior definido "**Cria um Chamado**"
7. Será aberta a interface para o preenchimento do formulário de chamado
8. Todos os itens desta tela com "**\***" são de preenchimento **OBRIGATÓRIO**
  1. Em seguida, escolha o **Tipo de chamado** (Incidente ou Requisição)
  2. Em seguida, escolha a **Categoria do Chamado**
  3. Em seguida, preencha o **Título do Chamado** de acordo com sua necessidade
  4. No campo descrição, você deverá preencher com o máximo de informação possível, sobre o incidente ou requisição solicitada pois é primordial para a resolução do problema. Estas informações serão de extrema importância para o técnico, na solução do problema.
  5. Caso haja necessidade de anexar um arquivo, o mesmo pode ser arrastado para dentro da área pontilhada onde está escrito: **Arraste e solte seu arquivo aqui, ou clicando no botão Escolher Arquivos**
  6. Ao término de todo o preenchimento, clique no botão **Enviar Mensagem**
9. Você receberá em seu e-mail uma cópia do chamado com toda a descrição do mesmo.
10. Aguarde o contato técnico e a solução do 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\\_new&rev=1606954288](https://wiki.drginfo.com.br/doku.php?id=glpi_cha_new&rev=1606954288)

Last update: **02/12/2020 21:11**

