



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

Objetivo:

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

Aplicação:

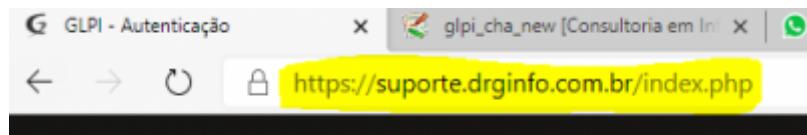
- Clientes, Administradores, Colaboradores da Empresa, Técnicos, Diretoria

Referências:

- https://drginfo.com.br/videos/abertura_chamado.mp4

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:



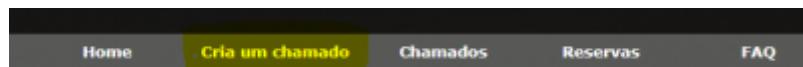
- A seguir será exibida a interface web da Central de Suporte da Drginfo, apresentando os campos “usuário e senha” conforme imagem abaixo:



- 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, clique no item do menu superior definido “**Cria um Chamado**” conforme imagem abaixo:



- Será aberta a interface para o preenchimento do formulário de chamado
- Todos os itens desta tela com “*” são de preenchimento **OBRIGATÓRIO** conforme imagem abaixo:

Descreva o incidente ou a requisição (DRGInfo Serviços de Informática)

Tipo *: Incidente

Categoria *: -----

Urgência: Média

Informe-me sobre as ações tomadas: Acompanhar por e-mail: Sim, E-mail: suporte.drginfo@gmail.com

Elementos associados: Meus periféricos: -----, Adicionar, Ou busca completa: Geral

Título *: Digite aqui o título da sua solicitação / requisição

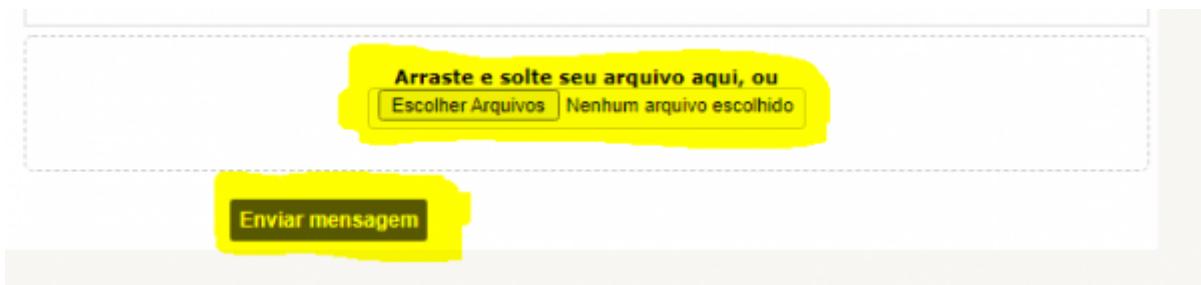
Descrição *: Favor descrever com o máximo de clareza abaixo os incidentes a serem solucionados e/ou requisições a serem solicitadas:

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar mensagem

- Em seguida, escolha o **Tipo de chamado** (Incidente ou Requisição)
 - Em seguida, escolha a **Categoria do Chamado**
 - Em seguida, preencha o **Título do Chamado** de acordo com sua necessidade
 - 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.

- 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** conforme imagem abaixo:



- Ao término de todo o preenchimento, clique no botão **Enviar Mensagem**
- Você receberá em seu e-mail uma cópia do chamado com toda a descrição do mesmo.
- Aguarde o contato técnico e a solução do chamado.

[Interagindo em 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_new&rev=1607169342

Last update: **05/12/2020 08:55**

