Acompanhar chamados, adicionar informações e verificar solução

Tutorial para incluir acompanhamentos nos chamados abertos

Situação do chamado

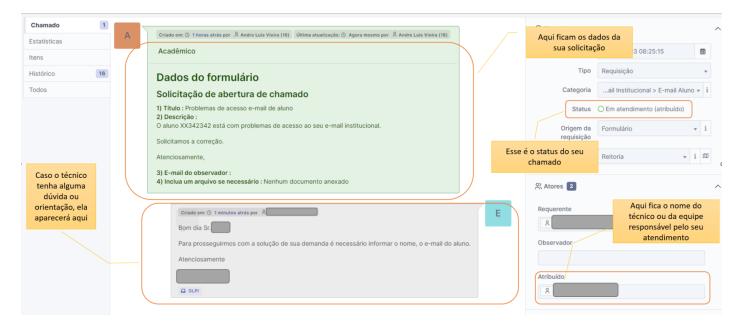
Após acessar o sistema de chamados, é possível verificar o Status dos seus chamados clicando em Meus chamados



Para consultar algum chamado clique no Nome daquele que deseja consultar.

Acompanhamento do chamado

Existem algumas informações que ajudarão no acompanhamento dos seus chamados:



Você poderá verificar os dados informados na abertura do chamado, bem como se existe alguma solicitação ou orientação do técnico que está fazendo seu atendimento logo abaixo.

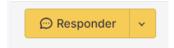
Em Status, é possível verificar a situação atual do seu chamado:

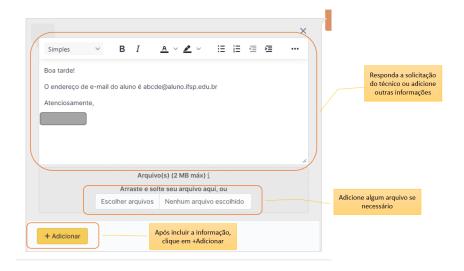
- Novo o chamado foi aberto mas ainda n\u00e3o foi atribu\u00eddo para atendimento;
- Em atendimento (atribuído) o chamado está sendo atendido pela equipe;
- Em atendimento (planejado) o técnico entrará em contato para verificar o melhor momento para o atendimento;
- Pendente a equipe de suporte está aguardando uma resposta do solicitante (verifique se o técnico enviou alguma mensagem no chamado);
- Solucionado o chamado já foi solucionado, mas poderá ser reaberto;
- **Fechado** após alguns dias, os chamados solucionados são fechados automaticamente. Nesse caso é necessário fazer uma nova solicitação.

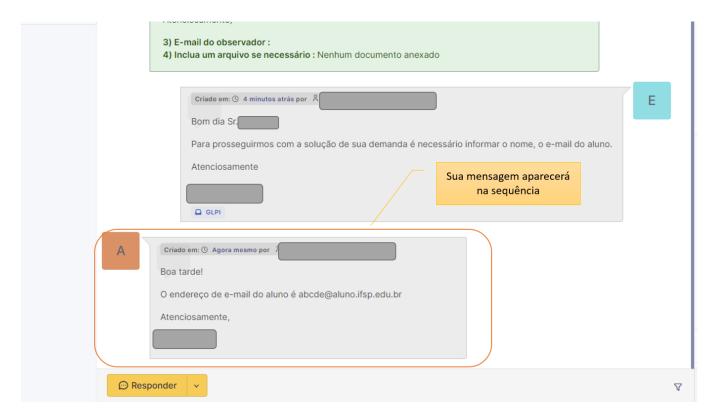
No canto inferior direito é possível verificar qual técnico ou equipe está fazendo o atendimento do seu chamado

Respondendo e complementando um chamado

Caso precise responder um pedido do técnico ou dar informações adicionar, clique no botão Responder na parte de baixo da tela, digite sua solicitação e clique em +Adicionar .Você também conseguirá adicionar algum arquivo solicitado.





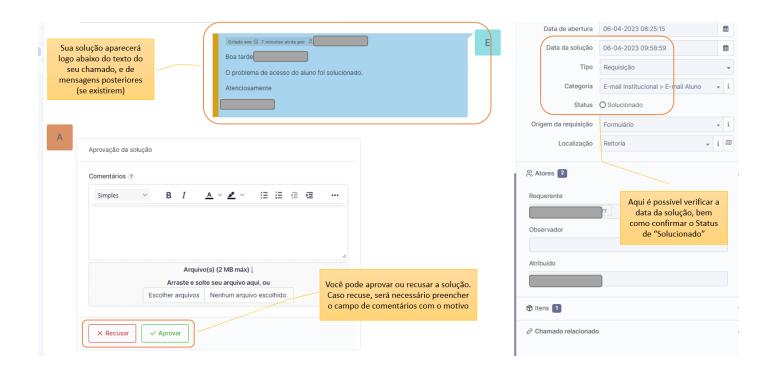


Verificar solução de um chamado

Após seu pedido ser solucionado, a informação irá aparecer logo abaixo do texto do chamado e de outras informações que tiverem sido adicionadas.

Se a solução não for satisfatória, é possível recusá-la informando o motivo no campo de comentário e clicando em Recusar .

Caso não efetue nenhuma ação, o chamado mudará para "Fechado" após alguns dias, e será necessário abrir uma nova solicitação.



Palavras-chave: GLPI sistema de chamados reitoria suporte informação técnico acompanhamento resposta solução

Revision #12 Created 6 June 2022 18:50:56 by ANDRE LUIS VIEIRA Updated 20 April 2023 15:42:16 by ANDRE LUIS VIEIRA