



## Gerenciar contatos de bate-papo

---

- [Sobre o canal de e-mail, na página 1](#)
- [Responder a um contato de bate-papo, na página 1](#)
- [Encerrar uma sessão de bate-papo, na página 3](#)
- [Iniciar uma conferência com outro agente, na página 4](#)
- [Encerrar uma conferência de chat com um agente, na página 5](#)
- [Transferir um bate-papo, na página 6](#)
- [Encerrar uma chamada de vídeo com o cliente, na página 6](#)

### Sobre o canal de e-mail

Você pode usar o excedente para receber e responder a solicitações de chat do cliente, dependendo das permissões na configuração do perfil de multimídia. Essas permissões são gerenciadas pelo administrador da organização usando a definição de perfil multimídia no portal de administração do Webex Contact Center.

### Responder a um contato de bate-papo

Quando você recebe uma solicitação de bate-papo de um cliente, uma caixa de diálogo de notificação aparece na **Lista de contatos ativos** sob a guia **Bate-papo**. Você também pode exibir a solicitação na guia **Todos** do Agent Desktop. A caixa de diálogo exibe o nome do cliente, a fila que direcionou o bate-papo para você e um temporizador indicando por quanto tempo o bate-papo aguarda sua aceitação.



---

#### Observação

O sistema atribui o chat a você com base na configuração do chat bot. Para obter mais informações sobre a configuração do chat bot, consulte [Configurar o assistente virtual do cliente do Cisco Webex Contact Center](#).

---

#### Antes de Iniciar

Seu status deve estar **Disponível** para receber qualquer solicitação de bate-papo.

## Procedimento

- Etapa 1** Na **Lista de contatos ativos**, clique em **Aceitar**.  
A conversação de chat é exibida. A etiqueta do chat exibe o nome do cliente com o qual você está conversando. Ela também exibe a conversação que o chat bot teve com o cliente antes de o sistema ter atribuído o bate-papo a você.
- Etapa 2** (Opcional) Clique em **informações** para exibir as informações de contato do cliente.
- Etapa 3** (Opcional) Clique em **Histórico** para exibir o histórico do contato do cliente.
- Etapa 4** Insira sua resposta no editor e clique em **Enviar** ou pressione **Retornar** no teclado. Você também pode usar as seguintes configurações para configurar sua resposta antes de enviar:

### Observação Segurança Conformidade

Se o conteúdo for identificado como contendo dados que violem o padrão de segurança de dados da indústria de cartão de crédito (PCI DSS), então:

- O anexo do bate-papo não é enviado.
- A conversa por bate-papo é mascarada.

Como parte da conformidade de segurança, o PCI DSS não permite que você envie informações confidenciais, como dados de cartões de crédito e outras informações de identificação pessoal (PII).

Configuração	Descrição
Anexo	<p><b>Observação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se você não conseguir ver o ícone <b>Anexos</b>, entre em contato com o administrador do Webex Contact Center.</li> </ul> <p>Clique no ícone <b>Anexos</b> para adicionar anexos à sua resposta. Você pode carregar múltiplos arquivos, e o tamanho total do arquivo deve ser inferior a 35 MB.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Os formatos de arquivo suportados são: .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dohtml .dotx .dotm .pot .pohtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .potm .potx .pps .ppam .ppsm .ppsx .pptx .pptm .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx</li> </ul>

Configuração	Descrição
Resposta de bate-papo predefinida	<p>Clique no ícone de <b>Respostas predefinidas do bate-papo</b>. Uma lista de respostas padrão é exibida. Role para baixo ou use a caixa Pesquisar para localizar a resposta apropriada. Passe o mouse sobre qualquer resposta para visualizar a mensagem detalhada. Clique em qualquer resposta para inseri-la no editor. Você pode editar a resposta antes de enviá-la ao cliente.</p> <p>Clique fora da janela pop-up para fechá-la.</p> <p><b>Observação</b> Você pode adicionar apenas uma resposta por vez.</p> <p>O sistema ativará o ícone <b>Respostas predefinidas do bate-papo</b> somente se o administrador tiver configurado quaisquer respostas de bate-papo para sua fila.</p>

**Etapa 5** (Opcional) Você também pode fazer o seguinte:

- Transferir o bate-papo para outro agente. Para obter mais informações, consulte [Transferir um bate-papo, na página 6](#)
- Adicionar outro agente para iniciar uma conferência por bate-papo. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma conferência com outro agente, na página 4](#)

**Etapa 6** Feche o bate-papo depois de ajudar o cliente com suas consultas. Para obter mais informações, consulte [Encerrar uma sessão de bate-papo, na página 3](#)

O administrador da organização pode configurar o tempo em que você deve aceitar a solicitação de bate-papo do seu cliente. Se você exceder o tempo configurado, a caixa de diálogo de notificação pisca por algum tempo na lista de contatos ativos. Em seguida, o sistema altera seu status para Toque sem resposta ou RONA. RONA baseia-se na configuração de tempo limite configurada pelo administrador da organização. Se desejar receber novos contatos de qualquer canal de mídia, incluindo bate-papo, você precisará alterar manualmente seu status para Disponível.

**Observação** Você pode alterar manualmente seu status para um estado ocioso, por exemplo, quando preenche qualquer outra tarefa, como bate-papo com um cliente, ou quando você estiver redirecionando a solicitação de bate-papo. Para obter mais informações, consulte [Sobre os estados do agente](#).

## Encerrar uma sessão de bate-papo

Depois de ter ajudado o cliente com suas consultas, é uma prática recomendada pedir que o cliente feche a sessão de bate-papo. Quando o cliente fecha uma sessão de bate-papo, uma mensagem é exibida na conversa de chat indicando que o cliente saiu do bate-papo. Você deve fechar a sessão de bate-papo no Agent Desktop e inserir as informações de finalização. Se necessário, você também pode finalizar o bate-papo. Nesse caso, o cliente vê uma mensagem informando que o agente saiu do bate-papo.

Para fechar uma sessão de bate-papo no Agent Desktop:

### Procedimento

- 
- Etapa 1** Em uma sessão de bate-papo ativa, clique em **Encerrar**.  
A página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.
- Etapa 2** No menu suspenso **Selecionar finalização**, selecione a razão para encerrar a conversa.  
Quando você seleciona a razão, a conversa é encerrada.
- Para obter mais informações, consulte [Email de finalização e conversas de Chat](#).
- 

## Iniciar uma conferência com outro agente

Você pode solicitar a assistência de um colega durante uma sessão de bate-papo ao configurar uma conferência por bate-papo entre o cliente, você mesmo e o outro agente.

Para convidar outros agentes para participar de uma sessão de bate-papo ativa:

### Procedimento

- 
- Etapa 1** Clique em **Conferência**.  
A caixa de diálogo **Solicitação de conferência** é exibida.
- Etapa 2** Selecione um agente na lista suspensa **Escolher um agente**.
- Observação** Você pode convidar apenas agentes que estão atualmente disponíveis na sua fila. Se o agente não aceitar a solicitação de bate-papo por conferência, o sistema a atribuirá a qualquer outro agente disponível da sua fila.
- Etapa 3** Clique em **Iniciar conferência**.  
Uma mensagem será exibida a você e ao cliente, indicando que o agente ingressou no bate-papo.  
A tabela a seguir registra as ações que cada usuário pode executar durante um bate-papo de conferência:  
Agente 1 — Refere-se ao agente que inicia um bate-papo de conferência.  
Agente 2 — Refere-se ao agente consultado que faz parte do bate-papo de conferência.

Função	Resumo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um cliente não pode iniciar um bate-papo de conferência.</li> <li>O cliente pode abandonar um bate-papo em andamento com o Agente 1 e o Agente 2, encerrando a interação.</li> </ul>

Agente 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Agente 1 pode iniciar e terminar um bate-papo de conferência.</li> <li>• O Agente 1 pode finalizar um bate-papo em conferência clicando no botão <b>Finalizar conferência</b>. O cliente e o Agente 2 foram retirados de um bate-papo de conferência.</li> <li>• Quando um cliente se desconecta de um bate-papo de conferência, a interação é encerrada e a caixa de redação é desativada para os agentes. O Agente 1 encerra a conferência clicando no botão <b>Finalizar conferência</b> e o Agente 2 é descartado de um bate-papo de conferência.</li> </ul>
Agente 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Agente 2 não pode finalizar um bate-papo de conferência.</li> <li>• O Agente 2 não pode aplicar um motivo de conclusão para um bate-papo de conferência.</li> <li>• O Agente 2 pode finalizar um bate-papo em conferência clicando no botão <b>Sair da conferência</b>. O bate-papo continua entre o Agente 1 e o cliente.</li> <li>• Se um cliente cair em um bate-papo de conferência, a interação terminará. O Agente 2 é removido do bate-papo sem conclusão.</li> </ul>

## Encerrar uma conferência de chat com um agente

Depois de obter ajuda do seu colega, você pode encerrar a conferência.

Para encerrar uma conferência de bate-papo ativa:

### Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Conferência**.
- O agente de consultoria também pode finalizar a conferência ao clicar em **Conferência**.
- É exibida na conversa de bate-papo a mensagem de que um agente saiu do bate-papo. O cliente vê a mensagem de que um agente saiu do bate-papo.
- Etapa 2** Clique em **Encerrar** para terminar a sessão de bate-papo.
- A página **FINALIZAÇÃO** é exibida na janela. O cliente vê a mensagem de que um agente saiu do bate-papo.
- O cliente vê o nome de exibição do agente em sua tela. Para obter mais informações sobre seu nome de exibição, entre em contato com o administrador.
- Etapa 3** No menu suspenso **Selecionar finalização**, selecione a razão para encerrar a conversa.
- Quando você seleciona a razão, a conversa é encerrada.
- Observação** Apenas o agente de consultoria pode finalizar a conferência de bate-papo, e não o agente consultado.

## Transferir um bate-papo

Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalonar a sessão de bate-papo para um agente ou supervisor diferente, você poderá transferir o bate-papo. A transferência atual é uma transferência direta, onde, uma vez transferida, você não pode rastrear o bate-papo. Você pode transferir o chat para um agente dentro da fila ou para outra fila ativa.

Você também pode transferir o chat para outra fila. Ao escolher transferir o chat para outra fila, você poderá ver todas as filas da sua empresa.

Para transferir uma sessão de bate-papo ativa para outro agente ou uma fila:

### Procedimento

---

#### Etapa 1

Clique em **Transferir**.

A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.

#### Etapa 2

Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Selecione o botão de opção **Agente** para transferir o bate-papo para um agente.

**Observação** Você pode transferir apenas para agentes que estão atualmente disponíveis na sua equipe. Se o agente não aceitar a solicitação de bate-papo, o bate-papo terminará e o cliente visualizará a mensagem de que o agente saiu do bate-papo.

O agente deve aceitar a solicitação de transferência dentro da configuração de tempo limite de RONA. Caso contrário, o sistema encerrará o bate-papo e o cliente visualizará uma mensagem informando que o agente saiu do bate-papo.

- Selecione o menu suspenso **Fila** para transferir o chat para outra fila.

Você pode passar o mouse sobre o nome da fila para exibir a descrição da fila.

Ao escolher transferir o chat para outra fila, você poderá ver todas as filas da sua empresa.

#### Etapa 3

Clique em **Transferir**.

A página **FINALIZAÇÃO** é exibida na janela. O cliente visualiza a mensagem que indica que o agente original saiu do bate-papo e um novo agente se associou ao bate-papo.

#### Etapa 4

No menu suspenso **Selecionar finalização**, selecione a razão para encerrar a conversa. Quando você seleciona a razão, a conversa é encerrada.

---

## Encerrar uma chamada de vídeo com o cliente

Você pode encerrar a chamada de vídeo depois de ajudar o cliente, mas é uma prática recomendada pedir que o cliente feche a chamada de vídeo.

Encerrar uma chamada de vídeo com um cliente:

## Procedimento

---

Clique no cruzamento na janela de chamada de vídeo.

O cliente vê uma mensagem de que o agente saiu da chamada de vídeo. Se o cliente encerrar a chamada de vídeo, você verá uma mensagem informando que o cliente saiu da chamada de vídeo.

Você pode continuar conversando com o cliente após encerrar a chamada de vídeo.

---





## Sobre a tradução

A Cisco pode fornecer traduções no idioma local deste conteúdo em alguns locais. Observe que essas traduções são fornecidas apenas para fins informativos e, se houver alguma inconsistência, a versão em inglês deste conteúdo prevalecerá.