



Gerenciar contatos de e-mail

- [Sobre o canal de e-mail, na página 1](#)
- [Responder a um e-mail, na página 1](#)

Sobre o canal de e-mail

Você pode usar o Agent Desktop para receber e responder a solicitações de e-mail do cliente, dependendo das permissões na configuração do perfil de multimídia. O administrador da organização, usando a configuração de perfil multimídia no portal de administração do Webex Contact Center, gerencia essas permissões.

Responder a um e-mail

Você pode responder a e-mails usando o Agent Desktop do Webex Contact Center.

Quando você recebe um e-mail de um cliente, uma caixa de diálogo de notificação aparece na **Lista de contatos ativos** sob as guias **E-mail** e **Todos** no Agent Desktop. A caixa de diálogo exibe o nome do cliente, a fila que encaminha o e-mail para você e um temporizador que indica por quanto tempo o e-mail será oferecido a você.

Você pode responder ao e-mail das seguintes maneiras:

- Enviar uma resposta instantânea. As respostas instantâneas fornecem uma maneira rápida de responder às consultas simples. Para obter mais informações, consulte [Enviar um e-mail de resposta rápida, na página 2](#).
- Enviar uma resposta padrão. As respostas padrão permitem que você formate o texto, adicione imagens à mensagem, incorpore o conteúdo do modelo de recurso, anexe arquivos e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Configurar e enviar uma resposta de e-mail padrão, na página 2](#).

Se você não aceitar o cartão de contato por e-mail dentro do período de tempo configurado pelo administrador da organização, o cartão de notificação pisca por algum tempo na lista de contatos ativos e 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 contatos de qualquer canal de mídia que inclua novos e-mails, você precisará alterar manualmente seu status para **Disponível**.

Você também pode fechar um e-mail sem responder ao clicar em **Fechar** e, em seguida, inserir as informações de finalização.



Observação Você pode alterar manualmente seu status para qualquer estado inativo, por exemplo, quando você completa qualquer outra tarefa, como redigir um e-mail ou quando você está finalizando a solicitação de e-mail. Para obter mais informações, consulte [Sobre os estados do agente](#).

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 e-mail não é enviado.
- A conversa por e-mail 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).

Enviar um e-mail de resposta rápida

Quando uma mensagem de e-mail de entrada requer uma resposta simples, você pode enviar uma resposta rápida.

Para enviar uma resposta rápida:

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Aceitar** na caixa de diálogo do e-mail de entrada.
O e-mail é aberto no editor de e-mail.
- 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** No editor de e-mail, insira uma resposta para o cliente e clique em **Resposta rápida**.
A mensagem é enviada ao cliente. A página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.
- Etapa 5** Selecione as informações de finalização a partir da lista suspensa **Selecionar finalização**.
Quando você seleciona a razão, a conversa é encerrada.
Para obter mais informações, consulte [Email de finalização e conversas de Chat](#).
-

Configurar e enviar uma resposta de e-mail padrão

Quando desejar anexar um arquivo à mensagem de e-mail ou formatá-lo na resposta por e-mail, você poderá enviar uma resposta padrão.

Depois de terminar a interação, você precisa inserir os códigos de finalização com relação ao status e tom da sua comunicação com o cliente e os detalhes do encerramento ou definir um lembrete se o acompanhamento posterior for necessário.

Sua organização pode ter requisitos específicos para os códigos de finalização. Consulte o seu supervisor para obter mais informações.

Para enviar uma resposta padrão:

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Aceitar** na caixa de diálogo do e-mail de entrada.
O e-mail é aberto no editor de e-mail.
- 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** Clique em **Responder** ou **Responder a todos**.
O editor de e-mail com as informações do cliente nos campos **Para** e **Assunto** será exibido. O editor contém um layout previamente definido configurado pelo administrador do Webex Contact Center.
- Etapa 5** (Opcional) Clique na seta ao lado do campo **Para** para exibir os campos **Cc:** e **Bcc:** e adicionar mais destinatários.
- Etapa 6** Insira uma mensagem no editor de mensagens de e-mail.
Observação Clique em **Ler e-mail** para ler a mensagem recebida do cliente.
- Etapa 7** (Opcional) Formate o texto no corpo da mensagem usando as opções de formatação disponíveis.
- Etapa 8** (Opcional) Clique em **Anexos** para adicionar anexos ao e-mail.
Observação
- O administrador configura o tamanho máximo do arquivo e o número máximo de arquivos que você pode enviar. Você pode carregar um máximo de 10 arquivos, e o tamanho total do arquivo deve ser inferior a 25 MB.
 - Os formatos de arquivo suportados são: .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .potm .potx .pps .ppam .ppsm .ppsx .pptx .pptm .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlhtml .xlhtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Você pode clicar no ícone de cruz ao lado de qualquer anexo para excluir o anexo. Se você não conseguir ver o ícone de anexos ou receber os anexos do cliente, entre em contato com o Webex Contact Center administrador.
- Etapa 9** Clique em **Enviar**.
A mensagem é enviada ao cliente. A página de **FINALIZAÇÃO** é exibida.
- Etapa 10** Selecione as informações de finalização a partir da lista suspensa **Selecionar finalização**.
Quando você seleciona a razão, a conversa é encerrada.
Para obter mais informações, consulte [Email de finalização e conversas de Chat](#).
-

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.