



Guia do usuário do Agent Desktop do Cisco Webex Contact Center

Primeira publicação: 2020-12-02

Última modificação: 2022-07-28

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.



CONTEÚDO

PREFÁCIO:

Prefácio	ix
Histórico de alterações	ix
Sobre este guia	xvii
Público-alvo	xvii
Documentação relacionada	xvii
Comunicações, serviços e informações adicionais	xvii
Comentários sobre a documentação	xviii
Convenções	xviii

CAPÍTULO 1

Introdução	1
Visão geral do Área de Trabalho do Agente	1
Requisitos do Agent Desktop	2
Requisitos do sistema	2
Requisitos de Navegador	2
Infraestrutura de desktops virtuais (VDI)	3
Requisitos do telefone	3
Dispositivos do agente	4
Localização	5
Interface do Agent Desktop	5
Cabeçalho horizontal	7
Barra de Navegação	8
Lista de tarefas	9
Pop-over	11
Histórico de interação do agente	14
Controle de interação	15
Espaço de trabalho	16

Informações auxiliares integrado	16
Recursos comuns do Novos canais digitais	18
Anexos de texto	18
Anexos de e-mail	18
Modelos	19
Formatação avançada	20
Modos avançados do editor	21
Fluxo de trabalho de gatilho	21
Anúncios	22
Atalhos do teclado	22
Recibos de entrega	22
Estado e timers conectados	22
Notificações	25
Notificação do sistema — Navegador	25
Configurações de navegador para Chrome	26
Notificação de área de trabalho	27
Estados do Agente	29
Estados de disponibilidade do agente	29
Estados de chamada de voz	32
Estados de e-mail e bate-papo	33
Acessibilidade	33
Suporte para leitor de tela	38
Acessar atalhos de teclado	39
Atalhos de teclado do agente	40

CAPÍTULO 2 **Trabalhando com Área de Trabalho do Agente** **43**

Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	43
Responsividade	45
Instalar o aplicativo Desktop	47
Alterar o estado de disponibilidade	48
Responder ao tempo limite de inatividade	48
Aplicar um motivo de encerramento	49
Remover interação encerrada	50
Resolver problemas de área de trabalho	51

Pop-up de tela	51
Acessar tela pop-up	52
Perfil do usuário	53
Alterar a equipe	54
Visualizar □ capacidade do canal	55
Ativar ou desativar configurações de notificação	55
Acessar Central de Notificações	56
Baixar relatório de erros	57
Webex App	58
Acessar o (Webex App)	59
Adicionar emojis na conversa do WhatsApp	62
Sair do Desktop	62

CAPÍTULO 3

Gerenciar chamadas de voz	65
Atender uma chamada	65
Retorno de chamada	66
Variáveis de dados associadas a chamadas	67
Editar variáveis de dados associadas a chamadas	67
Colocar em espera e retomar uma chamada	68
Gravar uma chamada de voz	69
Transferir uma chamada	69
Iniciar uma chamada de consulta	71
Iniciar uma chamada de conferência	75
Efetuar uma chamada de discagem externa	77
Efetuar uma chamada de discagem externa de Histórico de interação do agente	80
Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída	81
Finalizar uma chamada	82

CAPÍTULO 4

Gerenciar novos contatos digitais	83
Gerenciar conversas de Facebook Messenger	83
Sobre o widget Facebook Messenger	83
Responder à conversa de Facebook Messenger	84
Transferir uma conversa de Facebook Messenger	85
Iniciar uma conferência de conversa de Facebook Messenger	85

- Terminar uma conversa de Facebook Messenger 86
- Gerenciar conversas de SMS 87
 - Sobre o widget SMS 87
 - Responder à conversa de SMS 87
 - Transferir uma conversa de SMS 88
 - Iniciar uma conferência de conversa de SMS 89
 - Terminar uma conversa de SMS 90
- Gerenciar conversas de bate-papo da Web 90
 - Sobre o widget bate-papo da Web 91
 - Responder a uma conversa bate-papo da Web 91
 - Transferir uma conversa de bate-papo da Web 92
 - Iniciar uma conferência bate-papo da Web 93
 - Terminar uma conversa de bate-papo da Web 93
- Gerenciar conversas no e-mail 94
 - Sobre o widget de e-mail 94
 - Responder a uma conversa de e-mail 95
 - Enviar uma resposta 96
 - Transferir uma conversa por e-mail 97
- Gerenciar conversas pelo WhatsApp 98
 - Sobre o Widget do WhatsApp 98
 - Responder a uma conversa por WhatsApp 98
 - Transferir uma conversa por WhatsApp 99
 - Iniciar uma conferência de conversa no WhatsApp 100
 - Terminar uma conversa por WhatsApp 101

CAPÍTULO 5 Gerenciar bate-papos e e-mails (obsoleto) 103

- Gerenciar bate-papos 103
 - Responder a um bate-papo 103
 - Resposta de bate-papo predefinida 105
 - Transferir um bate-papo 105
 - Iniciar uma conferência de bate-papo 106
 - Terminar um bate-papo 107
- Gerenciar emails 108
 - Responder a um e-mail 108

Modelo de e-mail predefinido 109

Enviar uma resposta rápida 110

Enviar uma resposta padrão 110

Transferir um e-mail 112

CAPÍTULO 6**Gerenciar widgets 115**

Gerenciamento da experiência do Cisco Webex 116

Transcrição de IVR 117

Editar layout de área de trabalho 117

Arrastar e soltar widget 118

Redimensionar um widget 118

Redefinir layout de área de trabalho 119

Redefinir layout de área de trabalho inteira 120

CAPÍTULO 7**Estatísticas de desempenho do agente Relatórios 121**

Acessar o Estatísticas de desempenho do agente 121

Relatório resumido 122

Estatísticas do agente — Histórico 124

Estatísticas do agente — Em tempo real 126

Estatísticas do agente por estado — Histórico 127

Estatísticas do agente por estado - Em tempo real 128

Estatísticas da equipe — Histórico 129

Estatísticas da equipe — Em tempo real 129

Estatísticas da fila — Histórico 130

Estatísticas da fila - Relatório em tempo real 130

Estatísticas de discagem externa do agente — Histórico 131

Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real 132

CAPÍTULO 8**Requisitos de rede 135**

Largura de Banda 135



Prefácio

- [Histórico de alterações, na página ix](#)
- [Sobre este guia, na página xvii](#)
- [Público-alvo, na página xvii](#)
- [Documentação relacionada, na página xvii](#)
- [Comunicações, serviços e informações adicionais, na página xvii](#)
- [Comentários sobre a documentação, na página xviii](#)
- [Convenções, na página xviii](#)

Histórico de alterações

Esta tabela lista as alterações feitas neste guia. As alterações mais recentes aparecem na parte superior.

Alteração	Consulte	Data
A nota foi atualizada.	#unique_4 unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb, na página 45	Setembro de 2022
A nota foi atualizada. Adição do terceiro ponto no fim do tópico.	Pop-up de tela, na página 51	Setembro de 2022
Remoção das informações sobre ponto de entrada não exibidas.	Transferir uma chamada, na página 69	Setembro de 2022
Informações adicionadas sobre como iniciar uma chamada de consulta para um número de discagem mapeado para um ponto de entrada.	Iniciar uma chamada de consulta, na página 71	Agosto de 2022
Informações adicionadas sobre como transferir uma chamada por um número de discagem para um ponto de entrada.	Transferir uma chamada, na página 69	Agosto de 2022

Alteração	Consulte	Data
Informações adicionadas sobre as variáveis exibidas no pop-over de chamada de voz e no painel Controle de interação.	Pop-over, na página 11 Controle de interação, na página 15 Atender uma chamada, na página 65 Variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67 Iniciar uma chamada de consulta, na página 71	Agosto de 2022
Informações adicionadas sobre tempo limite de inatividade prolongado.	Responder ao tempo limite de inatividade, na página 48	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o layout da área de trabalho atribuído à sua equipe.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre as ilustrações de plano de fundo na página da tarefa.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o rótulo Envolvido.	Envolvido, na página 31 Estado e timers conectados, na página 22	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o recurso de comentários.	Barra de Navegação, na página 8	Julho de 2022
Adicionadas informações sobre o suporte do Windows 11.	Requisitos do sistema, na página 2 Requisitos de Navegador, na página 2 Configurações de navegador para Chrome, na página 26 Instalar o aplicativo Desktop, na página 47	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o canal do WhatsApp.	Gerenciar conversas pelo WhatsApp, na página 98 Adicionar emojis na conversa do WhatsApp, na página 62	Julho de 2022
Adicionadas informações sobre os detalhes do Retorno de chamada da Web.	Retorno de chamada, na página 66	Junho de 2022

Alteração	Consulte	Data
Informações adicionadas sobre o popover de conexão para uma solicitação recebida.	Pop-over, na página 11 Atender uma chamada, na página 65 Retorno de chamada, na página 66 Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77 Responder à conversa de Facebook Messenger, na página 84 Responder à conversa de Facebook Messenger, na página 84 Responder a uma conversa bate-papo da Web, na página 91 Responder a uma conversa de e-mail, na página 95 Responder à conversa de SMS, na página 87 Responder a uma conversa por WhatsApp, na página 98 Responder a um bate-papo, na página 103 Responder a um e-mail, na página 108	
Foi adicionado suporte à localização do Guia do usuário Área de Trabalho do Agente para 12 novos idiomas.	Localização, na página 5	Junho de 2022
Informações adicionadas sobre as mensagens de erro quando uma chamada de saída falha.	Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77	Mai de 2022
Informações adicionadas sobre variáveis seguras.	Variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67 Editar variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67	
Foram removidas as ilustrações de plano de fundo da página inicial.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43	Abril de 2022
Informações adicionadas sobre como reorganizar as guias no painel Informações auxiliares.	Informações auxiliares integrado, na página 16	Abril de 2022
Informações adicionadas sobre os detalhes de RONA.	Estados de disponibilidade do agente, na página 29	Abril de 2022
Informações adicionadas sobre a falta de resposta do cliente.	Remover interação encerrada, na página 50	Abril de 2022

Alteração	Consulte	Data
Informações adicionadas sobre como lembrar as atualizações das configurações de perfil.	Alterar a equipe, na página 54	
Informações adicionadas sobre a mensagem de faixa.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43	
Informações adicionadas sobre como fazer login com um código de país.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43	
	Largura de Banda, na página 135	
Informações adicionadas sobre o recurso Notas.	Acessibilidade, na página 33 Suporte para leitor de tela, na página 38	
Informações adicionadas sobre o limite máximo de chamadas simultâneas na central de contatos e os códigos de motivo que são exibidos.	Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77 Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída, na página 81 Retorno de chamada, na página 66	Fevereiro de 2022
Removido o botão Cancelar no cartão de contato em solicitações de retorno de chamada.	Retorno de chamada, na página 66	
Informações atualizadas sobre formato de número E.164 e detalhes de código de discagem internacional.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43 Transferir uma chamada, na página 69 Iniciar uma chamada de consulta, na página 71 Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77	Janeiro de 2022
Informações adicionadas sobre o número máximo permitido de caracteres para o valor de variável CAD.	Editar variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67	Janeiro de 2022
Adição de informações sobre detalhes do filtro de retenção em relatórios de estatísticas de desempenho do agente (APS).	Relatório resumido, na página 122 Estatísticas do agente — Histórico, na página 124 Estatísticas do agente por estado — Histórico, na página 127	Dezembro de 2021

Alteração	Consulte	Data
Atualização da lista de caracteres especiais suportados no número de discagem para chamadas.	Transferir uma chamada, na página 69 Iniciar uma chamada de consulta, na página 71 Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77	Dezembro de 2021
Atualização de rótulos de popover de chamadas recebidas.	Lista de tarefas, na página 9 Atender uma chamada, na página 65 Retorno de chamada, na página 66 Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77 Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída, na página 81	Dezembro de 2021
Foram atualizados os detalhes de máximo de registros na guia Histórico de contatos.	Informações auxiliares integrado, na página 16	Novembro de 2021
Efetuar uma chamada de discagem externa de Histórico de interação do agente.	Histórico de interação do agente, na página 14 Efetuar uma chamada de discagem externa de Histórico de interação do agente, na página 80	Outubro de 2021
Adicionado suporte para a localização para dois novos idiomas - inglês (Reino Unido) e português (Portugal).	Localização, na página 5	Outubro de 2021
Os detalhes padrão de DN foram atualizados.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43	Setembro de 2021
Detalhes Webex App adicionados.	Webex App, na página 58 Dispositivos do agente, na página 4 Notificação de área de trabalho, na página 27 Acessibilidade, na página 33 Atalhos de teclado do agente, na página 40	Setembro de 2021
Detalhes da guia persistente atualizados.	Gerenciar widgets, na página 115 Estatísticas de desempenho do agente Relatórios, na página 121	Setembro de 2021
Parâmetros atualizados na página Resumo.	Relatório resumido, na página 122	Setembro de 2021

Alteração	Consulte	Data
Detalhes da página inicial adicionados.	Interface do Agent Desktop, na página 5 Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43 Gerenciar widgets, na página 115	
Novos canais digitais adicionados: Facebook Messenger, WebChat, E-mail e SMS	Interface do Agent Desktop, na página 5 Recursos comuns do Novos canais digitais , na página 18	Julho de 2021
Detalhes da tela pop-up atualizados.	Pop-up de tela, na página 51	Julho de 2021
Detalhes do RONA atualizados.	Estados de disponibilidade do agente, na página 29	Junho de 2021
Detalhes do hiperlink da tela pop-up atualizados.	Cabeçalho horizontal, na página 7 Notificação de área de trabalho, na página 27 Acessar tela pop-up, na página 52	Junho de 2021
Detalhes da dica de ferramenta atualizados em cabeçalho horizontal.	Cabeçalho horizontal, na página 7 Responsividade, na página 45 Alterar o estado de disponibilidade, na página 48	Junho de 2021
Detalhes da imagem do perfil adicionados.	Perfil do usuário, na página 53	Junho de 2021
Adição de informações sobre os crachás de tipo de mídia.	Visualizar <input type="checkbox"/> capacidade do canal, na página 55	Junho de 2021
Alteração do link Ver transcrição para o link Ver mensagem de e-mail.	Informações auxiliares integrado, na página 16 Acessibilidade, na página 33 Responder a um e-mail, na página 108	Junho de 2021
Adição de aprimoramentos na experiência de usuário.	Informações auxiliares integrado, na página 16 Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43	Junho de 2021
Detalhes de largura e altura mínimas adicionados à caixa de diálogo Lista de atalhos de teclado.	Acessar atalhos de teclado, na página 39	Junho de 2021
Detalhes da lista suspensa Número de discagem atualizados.	Transferir uma chamada, na página 69 Iniciar uma chamada de consulta, na página 71	Junho de 2021

Alteração	Consulte	Data
Detalhes do ANI de discagem padrão foram atualizados.	Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77	Junho de 2021
Removido o capítulo Gerenciar conversas de mensagens sociais.	—	Maio de 2021
Detalhes de Aceitar todas as tarefas e Novas respostas adicionados.	Lista de tarefas, na página 9	Abril de 2021
Detalhes de tempo de RONA atualizados.	Estados de disponibilidade do agente, na página 29	Abril de 2021
Campo de pesquisa adicionado para filtrar a lista.	Alterar o estado de disponibilidade, na página 48	Abril de 2021
Detalhes de caracteres especiais atualizados.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43 Transferir uma chamada, na página 69 Iniciar uma chamada de consulta, na página 71	Abril de 2021
O nome da etiqueta foi alterado de Número de discagem para Número de telefone.	Perfil do usuário, na página 53	Março de 2021
Detalhes de título e logotipo atualizados na área de exibição menor.	Responsividade, na página 45	Março de 2021
Opção Atualizar a lista nas caixas de diálogo Solicitação de transferência e Solicitação de consulta.	Transferir uma chamada, na página 69 Iniciar uma chamada de consulta, na página 71 Transferir um bate-papo, na página 105 Transferir um e-mail, na página 112	Março de 2021
Detalhes atualizados do seletor de data.	Editar variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67	Março de 2021
Nome do ícone de saída alterado para ícone de discagem externa. Detalhes de caracteres especiais atualizados.	Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77	Março de 2021
Detalhes do RONA atualizados.	Estados de disponibilidade do agente, na página 29	Janeiro de 2021
Detalhes de alteração da equipe adicionados.	Alterar a equipe, na página 54	Janeiro de 2021
Detalhes do ANI de discagem atualizados.	Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77	Janeiro de 2021

Alteração	Consulte	Data
Versão inicial deste documento		Dezembro de 2020
A área de trabalho tem uma nova aparência abrangente como parte da atualização da experiência do usuário.		Dezembro de 2020
O título e o logotipo da área de trabalho podem ser personalizados.		Dezembro de 2020
O suporte do navegador inclui o Edge Chromium.	Requisitos do Agent Desktop, na página 2	Dezembro de 2020
O Barra de navegação tem ícones personalizáveis.	Barra de Navegação, na página 8	Dezembro de 2020
O painel Lista de tarefas tem as seguintes atualizações: <ul style="list-style-type: none"> • A solicitação pisca por alguns segundos antes de alterar seu estado para RONA. • Exibe as mensagens não lidas de bate-papo e bate-papo social. 	Lista de tarefas, na página 9	Dezembro de 2020
O painel Informações auxiliares tem widgets personalizáveis.	Informações auxiliares integrado, na página 16	Dezembro de 2020
Detalhes do temporizador do estado do agente adicionados.	Estado e timers conectados, na página 22	Dezembro de 2020
Detalhes de notificações do sistema e da área de trabalho adicionados.	Notificações, na página 25	Dezembro de 2020
O ícone de perfil do usuário exibe os seguintes detalhes: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidade do canal • Configurações de notificação • Redefinir layout de área de trabalho inteira • Atalhos do teclado • Baixar relatório de erros 	Perfil do usuário, na página 53	Dezembro de 2020
Suporte do fluxo de trabalho para tela pop-up.	Acessar tela pop-up, na página 52	Dezembro de 2020

Alteração	Consulte	Data
Detalhes de retorno de chamada de cortesia adicionados.	Retorno de chamada, na página 66	Dezembro de 2020
Vários agentes podem editar e salvar variáveis CAD com atualizações em tempo real.	Editar variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67	Dezembro de 2020
Efetuar chamadas no estado disponível.	Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77	Dezembro de 2020
Detalhes da chamada de campanha de exibição adicionados.	Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída, na página 81	Dezembro de 2020
Widgets Gerenciamento da experiência do Cisco Webex e IVR adicionados.	Gerenciar widgets, na página 115	Dezembro de 2020
Personalizar o layout da área de trabalho usando os recursos Arrastar e soltar e Redimensionar.	Editar layout de área de trabalho, na página 117	Dezembro de 2020

Sobre este guia

Este guia descreve como usar o Webex Contact Center Área de Trabalho do Agente.

O Área de Trabalho do Agente passou uma atualização da experiência do usuário. Este guia documenta a nova e ampla aparência do Área de Trabalho do Agente juntamente com recursos específicos de versão.

Público-alvo

Este guia destina-se aos agentes do Webex Contact Center que usam o Área de Trabalho do Agente.

Documentação relacionada

Para ver a lista de documentos do Webex Contact Center, consulte <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Para ver os documentos do desenvolvedor do Webex Contact Center e as referências API, acesse <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

Comunicações, serviços e informações adicionais

- Para receber informações oportunas e relevantes da Cisco, entre no [Cisco Profile Manager](#).
- Para obter o impacto comercial que você está procurando com as tecnologias relevantes, visite os [Serviços da Cisco](#).

- Para enviar uma solicitação de serviço, visite o [Suporte da Cisco](#).
- Para descobrir e procurar aplicativos, produtos, soluções e serviços seguros e validados, visite o [Cisco Marketplace](#).
- Para obter publicações sobre redes, treinamento e certificação gerais, visite [Cisco Press](#).
- Para encontrar informações de garantia para um produto ou uma família de produtos específica, acesse o [Localizador de garantia da Cisco](#).

Cisco Bug Search Tool

A [Cisco Bug Search Tool](#) (BST) é uma ferramenta baseada na Web que atua como um gateway para o sistema Cisco Bug Tracking que mantém uma lista abrangente de defeitos e vulnerabilidades nos produtos e software da Cisco. A BST fornece informações detalhadas sobre defeitos referentes a seus produtos e software.

Comentários sobre a documentação

Para fornecer comentários sobre este documento, envie uma mensagem de e-mail ao seguinte endereço: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

Agradecemos pelos seus comentários.

Convenções

Este guia usa as seguintes convenções:

Convenção	Descrição
Fonte em negrito	A fonte em negrito indica comandos (como entradas do usuário), teclas, botões, nomes de pastas e submenus. Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Editar > Localizar. • Clique em Concluir.
Fonte em <i>itálico</i>	Fonte em itálico: <ul style="list-style-type: none"> • Apresenta um novo termo. Por exemplo: um <i>grupo de habilidades</i> é uma coleção de agentes que possuem habilidades semelhantes. • Enfatiza informações importantes. Por exemplo: <i>não</i> use a convenção de nomes numéricos. • Indica um argumento para o qual você deve fornecer valores. Por exemplo: IF (<i>condição, valor verdadeiro, valor falso</i>) • Indica um título. Por exemplo: consulte o <i>Guia do usuário do Agent Desktop</i>.

Convenção	Descrição
Fonte de janela	<p>A fonte da janela indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texto conforme aparece no código ou nas informações que o sistema exibe. <p>Por exemplo: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nomes de arquivo. <p>Por exemplo: <code>tserver.properties.</code></p> <ul style="list-style-type: none"> • Caminhos do diretório. <p>Por exemplo: <code>C:\Arquivos de programas\Adobe</code></p>



CAPÍTULO 1

Introdução

- [Visão geral do Área de Trabalho do Agente, na página 1](#)
- [Requisitos do Agent Desktop, na página 2](#)
- [Localização, na página 5](#)
- [Interface do Agent Desktop, na página 5](#)
- [Estado e timers conectados, na página 22](#)
- [Notificações, na página 25](#)
- [Estados do Agente, na página 29](#)
- [Acessibilidade, na página 33](#)

Visão geral do Área de Trabalho do Agente

O Área de Trabalho do Agente fornece um único aplicativo baseado em navegador que permite aos agentes interagir com clientes usando voz, bate-papo, e-mail ou social messaging conversation.

Quando você inicia sessão no Área de Trabalho do Agente, a aparência da área de trabalho depende de como o administrador do Webex Contact Center configurou o layout do desktop. Para obter mais informações, consulte [O tamanho de exibição do Área de Trabalho do Agente deve ser maior que 500 x 500 pixels \(largura x altura\). Você deve configurar o zoom do seu navegador da Web para 100% a fim de obter a melhor experiência com o Área de Trabalho do Agente. Responsividade, na página 45](#)



Observação O administrador configura o perfil do agente para as permissões e configurações da área de trabalho. Os agentes são atribuídos a uma equipe específica que suporta uma função específica. Por exemplo, o grupo de agentes em uma equipe que suporta clientes Gold ou gerencia a cobrança.

O administrador especifica as seguintes permissões e definições de perfil do agente:

- Recursos de chamada de entrada (recebidas)
- Motivos do estado ocioso
- Transferência da fila
- Consulta e transferência de agentes
- Detalhes do temporizador de conclusão e conclusão

- Agente automaticamente disponível
- Recursos de chamada de saída (efetuada)
- Recursos do número de discagem e do catálogo de endereços
- Acesso a relatórios de estatísticas de desempenho do agente
- Acesso a widgets



Observação

- Uma fila é onde os contatos ativos são mantidos e distribuídos aos agentes, enquanto os contatos aguardam ser respondidos por um agente.
- O administrador configura os motivos de ociosidade que sejam apropriados para sua empresa. O estado Ocioso indica que você está conectado, mas não pronto para aceitar quaisquer solicitações roteadas. Por exemplo, pausa de almoço.

Requisitos do Agent Desktop

O Área de Trabalho do Agente requer a configuração a seguir para garantir que todas as funções funcionem como esperado antes de tentar iniciar sessão pela primeira vez.

Requisitos do sistema

A seguir estão os requisitos mínimos do sistema:

- Memória — 2 GB de RAM geral do aplicativo, excluindo a alocação do sistema operacional.
- Sistema operacional — os sistemas operacionais (SO) compatíveis são:
 - Windows 10 e Windows 11
 - macOS 10.12, 10.13 e 10.14
 - Chrome OS 70 (64 bits) e posterior

Requisitos de Navegador

A seguinte tabela lista os navegadores compatíveis.

Tabela 1: Navegadores Suportados

Sistema operacional	Versão do Navegador
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 e posterior • Versão de suporte estendido (ESR) V68 do Firefox e posterior • Edge Chromium (MS Edge V79 e posterior)

Sistema operacional	Versão do Navegador
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V103.0.5060.114 e posterior • Versão de suporte estendido (ESR) V102.0 do Firefox e posterior • Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 e posterior)
macOS	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 e posterior • Versão de suporte estendido (ESR) V68 do Firefox e posterior • Edge Chromium (MS Edge V79 e posterior)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> • Chromium V73 e superior • Google Chrome V76.0.3809 e posterior

As seguintes opções do navegador devem ser configuradas:

- Os cookies e os dados do site estão ativados.
- O nível de segurança está definido como *Médio*.
- A opção Imagem está ativada.
- O bloqueador de pop-up está desativado.
- O JavaScript está habilitado.

Infraestrutura de desktops virtuais (VDI)

As seguintes áreas de trabalho virtuais são compatíveis:

- Citrix XenDesktop V7.x
- Parallels Desktop for Mac V16
- VMware Fusion V11.5.1
- VMware View V5.x
- VMware Horizon V6.x
- VMware Horizon V7.x

Requisitos do telefone

Os agentes que tratam interações de voz devem ter um telefone. Para garantir a conectividade, ligue para o número de discagem (DN) de outro telefone e valide a sua conectividade de voz. O mesmo DN deve ser inserido na caixa de diálogo **Credenciais da estação (Credenciais da estação > Número de discagem)** quando você faz login. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43](#).

Dispositivos do agente

O Cisco Webex Contact Center suporta os seguintes dispositivos de agente para chamadas:

- Telefone fixo de Webex Calling
- Aplicativo de área de trabalho do Webex Calling (áudio do PC)
- Aplicativo do Webex Mobile no telefone celular
- integrado ao Webex Calling (áudio do PC)

Se você estiver usando um dispositivo de chamada, insira o ramal de chamada que é configurado pelo seu administrador na caixa de diálogo **Credenciais da estação (Credenciais da estação > Ramal)** quando você fizer login. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43](#).

como Cliente

O (Webex App) baixado no seu sistema (dispositivo pessoal) refere-se ao Webex Client. Para obter mais informações, consulte [Download do aplicativo](#).

O Webex Client pode ser usado como um dispositivo do terminal quando ele é integrado com o Webex Calling. Para receber ou fazer uma chamada de voz, você deve entrar em Área de Trabalho do Agente usando o número do ramal (**Número de login > do ramal**).

Se você estiver usando a extensão, você pode responder a uma chamada de voz do Webex Client. Se você não atender a chamada dentro do tempo máximo disponível, a chamada será retornada à fila e o sistema alterará seu estado para **RONA**.

O (Webex App) também pode ser acessado dentro do Área de Trabalho do Agente para colaborar com outros agentes, supervisores e especialistas no assunto (SMEs) de sua organização sem que a navegação saia do Área de Trabalho do Agente. No entanto, o controle de chamadas não está disponível. Para receber e fazer chamadas, você ainda precisa do externo, não incorporado. Para obter mais informações, consulte [Aplicativos de chamada](#).

Para obter mais informações sobre como acessar o Webex App dentro do Área de Trabalho do Agente, consulte [Webex App, na página 58](#).



Observação

Se você estiver usando o Webex Client e o Webex App dentro do Área de Trabalho do Agente, as notificações para uma chamada recebida aparecem da seguinte forma:

- Quando o painel Lista de tarefas em Área de Trabalho do Agente é expandido, e você tem uma chamada recebida de um cliente, a notificação Webex Client e o pop-up Área de Trabalho do Agente aparecem.
- Quando Webex Client e Área de Trabalho do Agente estão inativos:
 - Para uma chamada recebida de um cliente no Webex Client, você receberá uma notificação toaster do navegador e uma notificação Webex Client.
 - Para chamadas recebidas de um cliente no Webex Client e um colega no Webex ao mesmo tempo, você receberá notificações do navegador, de Webex Client e do Webex.

Localização

Área de Trabalho do Agente UI

A interface de usuário do Área de Trabalho do Agente suporta localização em 29 idiomas.

Os idiomas suportados são os seguintes:

búlgaro, catalão, chinês (China), chinês (China, Taiwan), croata, tcheco, dinamarquês, holandês, inglês (Reino Unido), inglês (EUA), finlandês, francês, alemão, húngaro, italiano, japonês, coreano, norueguês, polonês, português (Brasil), português (Portugal), romeno, russo, sérvio, eslovaco, esloveno, espanhol, sueco e turco.

O idioma da interface de usuário do Área de Trabalho do Agente será baseado nas configurações de preferência de idioma no navegador. Por exemplo, vamos supor que você selecionou o idioma preferido como francês no navegador Firefox. Quando você inicia o Área de Trabalho do Agente no navegador Firefox, a interface de usuário do Área de Trabalho do Agente é exibida em Français (francês).

Manual do usuário da Área de Trabalho do Agente

O Guia do usuário do Área de Trabalho do Agente suporta localização em 13 idiomas. O idioma padrão é inglês (EUA).

Os idiomas suportados são os seguintes:

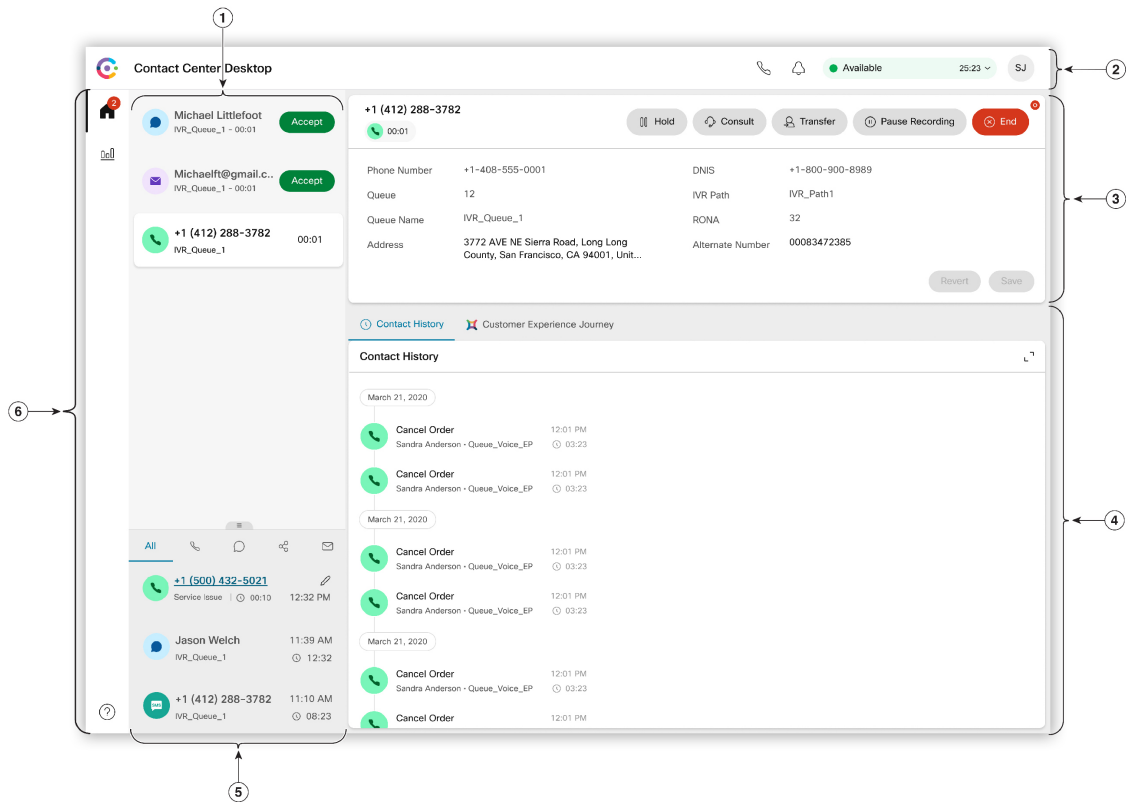
Chinês (Hong Kong), chinês (simplificado), dinamarquês, holandês, francês, alemão, italiano, japonês, coreano, português (Brasil), russo, espanhol e sueco. Para obter mais informações, consulte os [guias do usuário final traduzidos](#).

Interface do Agent Desktop

A interface de usuário do Área de Trabalho do Agente inclui as seguintes seções:

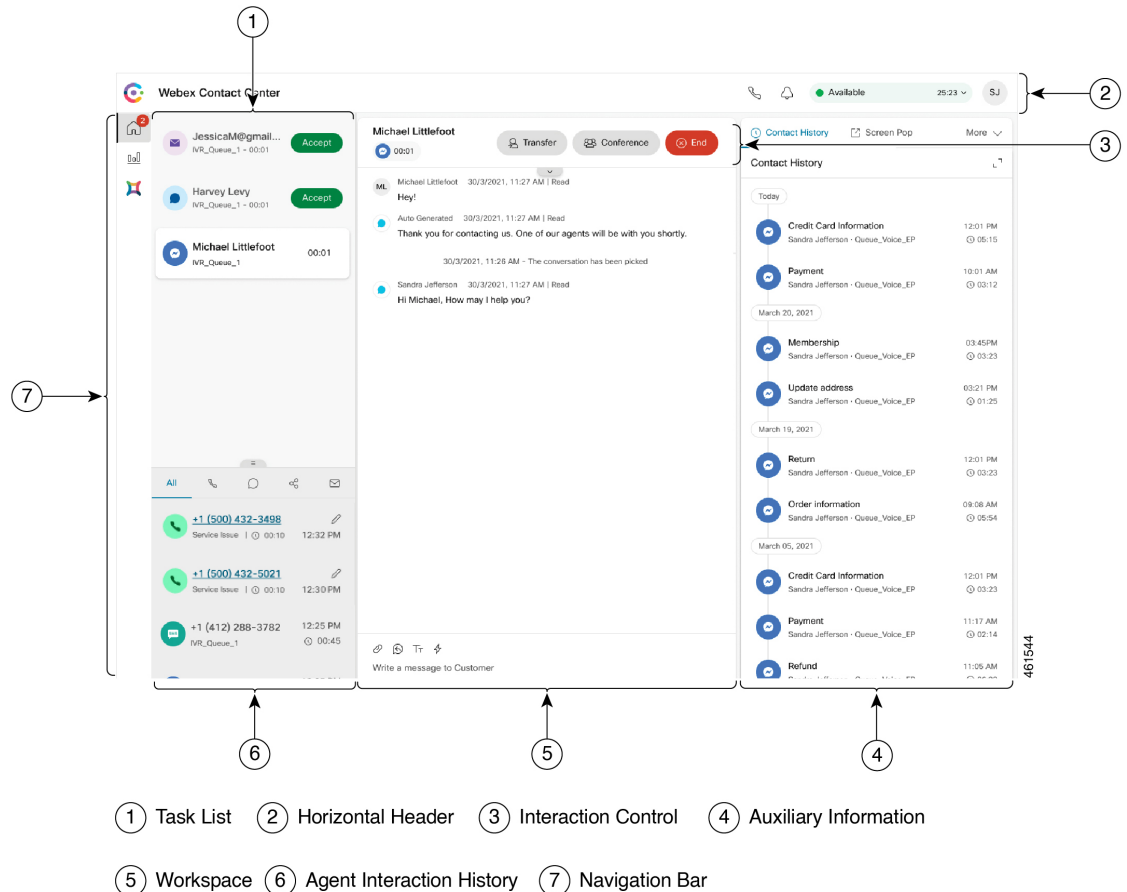
- [Cabeçalho horizontal, na página 7](#)
- [Barra de Navegação, na página 8](#)
- [Lista de tarefas, na página 9](#)
- [Histórico de interação do agente, na página 14](#)
- [Controle de interação, na página 15](#)
- [Espaço de trabalho, na página 16](#)
- [Informações auxiliares integrado, na página 16](#)

Figura 1: Exemplo de interface de usuário do Agent Desktop para voz



- ① Task List
- ② Horizontal Header
- ③ Interaction Control
- ④ Auxillary Information
- ⑤ Agent Interaction History
- ⑥ Navigation Bar

Figura 2: Exemplo de interface de usuário do Agent Desktop para Novos canais digitais



- ① Task List ② Horizontal Header ③ Interaction Control ④ Auxiliary Information
 ⑤ Workspace ⑥ Agent Interaction History ⑦ Navigation Bar

Cabeçalho horizontal

A cabeçalho horizontal é a área que é exibida na parte superior da interface do Área de Trabalho do Agente. As seguintes opções estão disponíveis no cabeçalho horizontal:

- **Título e logotipo:** exibe o logotipo e o nome do Cisco Webex Contact Center (padrão) no canto superior esquerdo da tela. O administrador pode personalizar o título e o logotipo com base nas configurações de layout da área de trabalho.
- **Estado de disponibilidade**— exibe seu status de disponibilidade para receber e aceitar contatos em todos os canais de comunicação (chamada de voz, bate-papo, e-mail ou social messaging conversation). Quando você inicia sessão no Área de Trabalho do Agente, seu estado é definido como **Ociosos** por padrão. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- **Webex App:** exibe uma opção para colaborar com outros agentes, supervisores e especialistas no assunto (SMÉs) de sua organização sem que a navegação saia do Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações, consulte [Webex App, na página 58](#).

- **Realizar discagem externa:** exibe uma opção para realizar discagem externa. O ícone de **Chamada de saída** é exibido com base na configuração do perfil do agente. Para obter mais informações, consulte [Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77](#).
- **Centro de notificações:** exibe o número de mensagens novas que você recebeu. Quando você clica no ícone **Centro de notificações**, a caixa de diálogo exibe os alertas e as notificações da área de trabalho. Para obter mais informações, consulte [Acessar Central de Notificações, na página 56](#).
Também é possível acessar a tela pop-up anterior usando o URL da tela pop-up. Para obter mais informações, consulte [Acessar tela pop-up, na página 52](#).
- **Perfil do usuário:** exibe suas informações e configurações. Para obter mais informações, consulte [Perfil do usuário, na página 53](#).



Observação

- Os ícones **Webex App**, **Realizar discagem externa** e **Centro de notificações** e a ordem em que eles aparecem no cabeçalho horizontal dependem da configuração definida pelo administrador.
 - Se o administrador tiver configurado os widgets de cabeçalho, os widgets serão exibidos no cabeçalho horizontal. Para obter mais informações sobre widgets, consulte [Gerenciar widgets, na página 115](#).
-

Barra de Navegação


O Barra de navegação é exibido no lado esquerdo da interface do Área de Trabalho do Agente.



Observação

A disponibilidade de ícones no Barra de navegação depende de como o administrador configurou o layout da área de trabalho.

Os seguintes ícones estão disponíveis para acessar os recursos principais:

- **Início** (🏠): exibe o painel do agente em que você pode acessar os contatos concluídos ou atribuídos que exigem sua atenção. Você pode executar ações como comunicar-se com clientes em vários canais e exibir informações do cliente. O ícone exibe um emblema que indica o número de solicitações que você não aceitou em vários canais. Por exemplo, .
- **Estatísticas de desempenho do agente** (📊): exibe o widget **Estatísticas de desempenho do agente** que detalha as estatísticas históricas e em tempo real de um agente. Se seu perfil estiver configurado para relatórios de estatísticas, o ícone **Estatísticas de desempenho do agente** será exibido no Barra de navegação. Para obter informações sobre os relatórios de estatísticas, consulte [Estatísticas de desempenho do agente Relatórios, na página 121](#).
- **Recarregar** (🔄): se você estiver acessando o Área de Trabalho do Agente em um iFrame, clique em **Recarregar** para atualizar a página da Web do Área de Trabalho do Agente. Um iFrame é um elemento HTML que permite aninhar uma página da Web em outra página da Web.



Observação O ícone **Recarregar** é exibido apenas quando você acessa o Área de Trabalho do Agente em um iFrame.

- **Feedback** (🗨️): exibe a página de feedback na nova guia do navegador. Você pode compartilhar o feedback sobre sua experiência de desktop.
- **Ajuda** (❓): exibe os tópicos de ajuda na caixa de diálogo **Central de ajuda**. Para exibir o formato PDF dos tópicos da ajuda, clique em **Exibir como PDF**.



Observação

- Com base na configuração de **Layout da área de trabalho**, os ícones personalizados (por exemplo, o ícone de análise de experiência do cliente) são exibidos no Barra de navegação acima do ícone de **Ajuda**.
 - Quando o Área de Trabalho do Agente é acessado pela primeira vez ou o cache é limpo, o título personalizado, o logotipo personalizado e os ícones personalizados no Barra de navegação são carregados alguns segundos depois.
 - Os ícones personalizados ou os widgets personalizados são carregados com base no cache primeiro e, em seguida, com base na sincronização do servidor. Se a configuração de layout da área de trabalho for atualizada pelo administrador, você deverá limpar o cache e recarregar o Área de Trabalho do Agente para exibir os ícones personalizados ou os widgets personalizados mais recentes. Tentar recarregar sem limpar o cache pode causar oscilações na tela e também pode levar a um comportamento inesperado.
-

Lista de tarefas

O painel Lista de tarefas é exibido no canto superior esquerdo da interface do Área de Trabalho do Agente.





Quando uma solicitação é roteada para sua fila e você está disponível, uma nova solicitação aparece no painel Lista de tarefas. Você deve aceitar a solicitação para iniciar a comunicação com o cliente. Por padrão, o painel Lista de tarefas é expandido. Se o painel Lista de tarefas estiver recolhido, você poderá ver um popover no canto inferior direito da área de trabalho para aceitar a solicitação. Para obter mais informações, consulte [Pop-over, na página 11](#).



Se você tiver várias solicitações, a solicitação mais recente será exibida na parte superior do painel Lista de tarefas, e a ordem será chamadas, bate-papos, social messaging conversations e e-mails.

A solicitação exibe os seguintes detalhes:

- **Chamadas**: exibe uma etiqueta e ícone indicando o tipo de chamada, o número do telefone do cliente, o DNIS (serviço de identificação de número discado), o nome da fila que encaminha a chamada para você e um temporizador que indica o tempo decorrido desde que você recebeu a chamada. O status da chamada recebida é exibido como Chamando.



A tabela a seguir lista os tipos de chamada, ícones e os rótulos correspondentes:

Tipo de chamada	Rótulo	Ícone
Chamada de voz recebida	Chamada recebida	
Retorno de chamada	Retorno de chamada	
Chamada de campanha de visualização de saída	Chamada de campanha	
Chamada de discagem externa	Chamada de discagem externa	



- Bate-papo: exibe o ícone  (bate-papo), o nome do cliente ou identificação única, o endereço de e-mail, a fila que roteou o bate-papo até você e um temporizador indicando há quanto tempo o bate-papo está aguardando a sua aceitação.
- Social Messaging Conversations: os seguintes detalhes são exibidos:
 - Facebook Messenger: a solicitação exibe o ícone  (Messenger), a fila que roteou a solicitação de bate-papo a você, o ID exclusivo da página comercial do Facebook e um temporizador que indica o tempo decorrido desde que você recebeu a solicitação de bate-papo.

**Observação**

O nome do cliente será exibido na área de trabalho somente se as informações de perfil do cliente no Facebook Messenger forem definidas como públicas.

- SMS: a solicitação exibe o ícone  (SMS), o número de telefone do cliente, a fila que circulou a solicitação de bate-papo de SMS a você, o número de origem (DN) e um temporizador que indica o tempo decorrido desde que você recebeu a solicitação de bate-papo.
- Emails: exibe o ícone  (e-mail), o nome do cliente, a fila que roteou o e-mail para você, a identificação do e-mail do cliente e um temporizador indicando o tempo decorrido desde que você recebeu o pedido de e-mail.

**Observação**

- Quando você coloca o ponteiro do mouse sobre a solicitação no painel Lista de tarefas, o ícone  (expandir) é exibido. Clique em  para exibir os detalhes da solicitação.
- Você será alertado com uma notificação sonora quando receber um bate-papo, uma social messaging conversation ou uma solicitação de e-mail.
- Um emblema em cada bate-papo e social messaging conversation tarefa exibe o número de mensagens não lidas.

O painel Lista de tarefas exibe as seguintes opções:

- **Aceitar todas as tarefas:** clique em **Aceitar todas as tarefas** para aceitar todas as solicitações (bate-papos, e-mails ou social messaging conversations) juntas. O botão **Aceitar todas as tarefas** é exibido quando você tem mais de cinco novas solicitações.
- **Novas respostas:** clique em **novas respostas** para rolar e exibir mensagens não lidas (bate-papos ou social messaging conversations).

Depois que você aceitar uma solicitação, o temporizador conectado exibirá o tempo decorrido desde que a solicitação foi aceita. Para obter mais informações, consulte [Estado e timers conectados, na página 22](#).



Observação

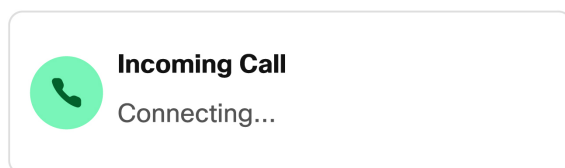
- Se você não puder aceitar a solicitação dentro do tempo especificado exibido no temporizador, o botão de ação no popover piscará por alguns segundos e seu estado será alterado para **RONA** (redirecionamento sem resposta). Para obter mais informações sobre o RONA, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- Considere que você se desconectará quando o painel Lista de tarefas estiver recolhido. Se você fizer login no Área de Trabalho do Agente sem limpar o cache, o painel Lista de tarefas manterá a seleção anterior, que é o estado recolhido.

Pop-over

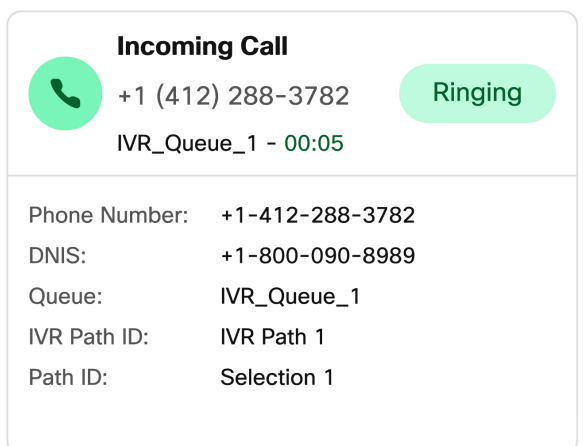
Se o painel Lista de tarefas estiver recolhido, você poderá ver o pop-over na parte inferior direita da área de trabalho.Desktop. O pop-over é a caixa de diálogo pop-up que é exibida quando uma chamada, bate-papo, e-mail ou solicitação social messaging conversation é roteada para você.

O Desktop exibe os seguintes pop-overs:

- Pop-over de conexão: o pop-over de conexão informa que uma nova solicitação de contato está no processo de atribuição.



- Pop-over de solicitação de contato: o pop-over de solicitação de contato aparece depois do pop-over de conexão. Você deverá agir no pop-over de solicitação de contato antes que seu estado mude para **RONA**. O pop-over exibe as variáveis, os botões de ação ou os links, com base na configuração definida para cada canal.



Observação Não é possível finalizar a sessão quando um pop-over de conexão ou pop-over de solicitação de contato é mostrado em Desktop.

O pop-over exibe as variáveis, os botões de ação ou os links, com base na configuração definida para cada canal. A tabela a seguir lista as variáveis que são exibidas no popover com base no tipo de canal:

Tabela 2: Variáveis do canal de voz exibidas no pop-over

Canal de voz tipo chamada	Variáveis exibidas no pop-over
Chamada de voz recebida	<p>No Editor de fluxo, o administrador configura as variáveis, os rótulos das variáveis e a ordem em que elas devem aparecer no Área de Trabalho do Agente. No mínimo três e no máximo seis variáveis são exibidas no popover. Um popover de entrada não exibe variáveis marcadas como seguras pelo administrador.</p> <p>Observação A solicitação de chamada de consulta exibe no máximo nove variáveis no popover. Ou seja, as três variáveis padrão (nome do agente, DN do agente, equipe de agentes) e um máximo de seis variáveis configuradas pelo administrador. As três variáveis padrão referem-se ao agente que iniciou a chamada de consulta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefone • Tempo na fila • DNIS (Serviço de identificação de número discado)
Retorno de chamada	<ul style="list-style-type: none"> • Telefone • Tempo na fila • DNIS (Serviço de identificação de número discado)

Canal de voz tipo chamada	Variáveis exibidas no pop-over
Chamada de campanha de visualização de saída	<ul style="list-style-type: none"> • Variáveis que se baseiam na configuração definida pelo administrador.
Chamada de discagem externa	<ul style="list-style-type: none"> • Telefone • Tempo na fila • DNIS (Serviço de identificação de número discado)

Tabela 3: Variáveis de canal digital exibidas no pop-over

Tipo de canal digital	Variáveis exibidas no pop-over
Facebook Messenger	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo na fila • Página fonte
Serviço de mensagens curtas (SMS)	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo na fila • Telefone • Número fonte
Webchat	<ul style="list-style-type: none"> • Nome do cliente • E-mail • Tempo na fila
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> • Nome do cliente • E-mail • Tempo na fila
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> • Nome do cliente • Tempo na fila

Quando você tem várias solicitações, as popovers são empilhadas. Se você tiver mais de cinco solicitações em qualquer momento, as solicitações serão exibidas como 1-5 de <número total>. Clique no ícone > para exibir as próximas solicitações. Você pode aceitar o e-mail, o bate-papo ou social messaging conversation clicando no botão **Aceitar** em cada popover. Para aceitar todas as solicitações juntas, clique em **Aceitar <número> solicitações**. A primeira solicitação é exibida na parte superior. A ordem é e-mails, social messaging conversations, bate-papos e chamadas de cima para baixo.

Histórico de interação do agente

O painel Histórico de interação do agente é exibido no canto inferior esquerdo da interface do Área de Trabalho do Agente. Você pode visualizar suas comunicações anteriores com um cliente em todos os canais (voz, e-mail, bate-papo e redes sociais) nesse painel. O painel exibe os detalhes das últimas 24 horas.





Para visualizar as comunicações anteriores com base em canais específicos nas últimas 24 horas, selecione uma das seguintes guias:

- **Todos** — Exibe detalhes de suas comunicações anteriores em todos os canais, juntamente com o tempo total conectado e o carimbo de data e hora em que a solicitação foi aceita. Esta é a seleção padrão.
- **Chamadas** — Exibe detalhes de suas chamadas de voz juntamente com o número de telefone do cliente, motivo do encerramento, o tempo total conectado e o carimbo de data e hora em que a solicitação foi aceita.

Você pode fazer uma chamada de discagem externa clicando em um número de telefone no painel Histórico de interação do agente. Você também pode editar o número de telefone antes de fazer a chamada de discagem externa. Para obter mais informações, consulte [Efetuar uma chamada de discagem externa de Histórico de interação do agente, na página 80](#).

- **Bate-papos** — Exibe detalhes de seus bate-papos junto com o nome do cliente, motivo do encerramento, o tempo total conectado e o carimbo de data e hora em que a solicitação foi aceita.
- **Social Messaging Conversations** — Exibe detalhes dos bate-papos do Facebook Messenger, SMS (Short Message Service) e WhatsApp juntamente com o nome do cliente (Facebook Messenger), número de telefone do cliente (SMS) e WhatsApp, motivo do encerramento, o tempo total conectado e o carimbo de data e hora em que a solicitação foi aceita.
- **E-mails** — Exibe detalhes de seus e-mails junto com o endereço de e-mail do cliente, motivo do encerramento, o tempo total conectado e o carimbo de data e hora em que a solicitação foi aceita.

**Observação**

- O Histórico de interação do agente painel busca os detalhes de todas as interações concluídas junto com o respectivo motivo de encerramento. Se uma interação não for encerrada, a razão de encerramento será exibida como N/A. Observe que o motivo do encerramento pode não ser exibido no painel Histórico de interação do agente por até 6 segundos depois que você tiver concluído a interação; até lá, ele será exibido como N/A. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
- O painel Histórico de interação do agente suporta no máximo de 13 caracteres para uma razão de encerramento. Se o número de caracteres exceder esse limite, um ícone de elipse será exibido. Se você passar o mouse sobre o ícone de elipse, a dica de ferramenta exibirá a razão completa do encerramento.
- Você pode redimensionar ou fechar o painel Histórico de interação do agente.
 - Para redimensionar, passe o ponteiro do mouse sobre a borda do painel Histórico de interação do agente. Quando o ponteiro do mouse mudar para  (alça de dimensionamento), clique e arraste o  para redimensionar o painel Histórico de interação do agente verticalmente. O painel redimensionado Histórico de interação do agente é retido até você sair da sessão, fechar o navegador ou limpar o cache do navegador.
 - Para fechar, passe o ponteiro do mouse sobre o painel Lista de tarefas ou o painel Histórico de interação do agente. O ícone  (fechar) é exibido. Clique em  para fechar o painel.


Controle de interação

O painel Controle de interação é exibido na parte superior central da interface do Área de Trabalho do Agente.

O painel Controle de interação os seguintes detalhes:

- Informações do cliente com todas as variáveis de dados associados à chamada (CAD) para chamadas de voz. No Editor de fluxo, o administrador configura as variáveis, os rótulos das variáveis e a ordem em que elas devem aparecer no painel Controle de interação. Um máximo de 30 variáveis é exibido no painel Controle de interação.
- Temporizador conectado que inclui a duração de seu contato com o cliente até você terminar a comunicação.
- Juntamente com o temporizador conectado, o painel Controle de interação exibe outro temporizador com base no estado definido pelo sistema e em como você continua com a comunicação. Por exemplo, quando você coloca uma chamada em espera, o temporizador mostra o tempo de espera ao lado do estado **Consulta em espera**.
- As teclas de controle usadas para executar tarefas com base na configuração do seu perfil. Por exemplo, enquanto estiver em uma chamada ativa, você poderá usar o botão de controle **Iniciar gravação** para gravar.

Quando você aceita uma chamada de voz (de entrada ou de saída), por padrão, o painel Controle de interação é expandido e permanece persistente mesmo quando você alterna entre as opções no Barra de navegação.

Quando você aceita um e-mail, bate-papo ou solicitação social messaging conversation, por padrão, o painel Controle de interação é recolhido. Use o ícone  (expandir) para expandir o painel Controle de interação e exibir as informações do cliente.

**Observação**

Para copiar as informações do cliente, passe o ponteiro do mouse sobre ele e clique em .

Para obter mais informações sobre o temporizador conectado, consulte [Estado e timers conectados, na página 22](#). Para atualizar as variáveis CAD, consulte [Editar variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67](#).

Espaço de trabalho

O painel Espaço de trabalho é exibido no centro da interface do Área de Trabalho do Agente somente quando você aceita e-mail, bate-papo ou solicitação social messaging conversation.



**Observação**

Quando você aceita uma chamada de voz (de entrada ou de saída), o painel central exibe o painel Informações auxiliares.

O painel central exibe os detalhes com base na sua seleção do cartão de contato no painel Lista de tarefas. Por exemplo, quando você seleciona um contato de e-mail ativo, o painel central exibe detalhes do e-mail recebido.

O painel central também pode exibir informações com base na sua seleção no Barra de navegação. Por exemplo, quando você seleciona **Estatísticas de desempenho do agente** (se o seu perfil estiver configurado), o painel central exibirá seus relatórios.

**Observação**

Ao passar o ponteiro do mouse no painel Lista de tarefas ou no painel Histórico de interação do agente, o ícone  (recolher) é exibido. Clique em  para fechar o painel e aumentar sua área de espaço de trabalho.

Informações auxiliares integrado

A posição de exibição do painel Informações auxiliares na interface do Área de Trabalho do Agente depende do tipo de solicitação ativa.

Quando você aceita um e-mail, bate-papo ou solicitação social messaging conversation, o painel Informações auxiliares é exibido no lado direito da área de trabalho e o painel Espaço de trabalho é exibido no centro da área de trabalho. Quando você aceita uma chamada de voz (de entrada ou de saída), o painel Informações auxiliares é exibido no centro da sua área de trabalho.

Os widgets são exibidos nas guias do painel Informações auxiliares em sua área de trabalho. Cada guia do painel pode ter um ou mais widgets com base nas configurações de layout de área de trabalho padrão configuradas pelo administrador. Para obter mais informações, consulte [Gerenciar widgets, na página 115](#).

Os detalhes das guias no painel Informações auxiliares são:

- **Histórico de contatos** (padrão): exibe o histórico de comunicações com o cliente durante os últimos 60 dias. O Histórico de contatos exibe um máximo de 300 registros. Quando você está em uma conversa de canal digital (e-mail, bate-papo ou mensagens sociais) com o cliente, a guia **Histórico de contatos** exibe os contatos prévios com o cliente usando o mesmo canal. Quando você está em uma chamada de voz, a guia **Histórico de contatos** exibe o histórico de apenas chamadas de voz.

Quando você aceita um contato, a guia **Histórico de contatos** exibe os detalhes do cliente em ordem cronológica. Os detalhes do histórico do cliente incluem o nome do cliente, razão de conclusão, nome da fila, tempo de conexão e hora de término. Você também pode exibir os e-mails anteriores do cliente clicando no link **Exibir mensagem de e-mail**.



Observação

A guia **Histórico de contatos** busca os detalhes de todas as interações concluídas junto com o respectivo motivo de encerramento. Se uma interação não for encerrada, a razão de encerramento será exibida como N/A. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

- **Tela pop-up**: exibe a guia Tela pop-up com base nas configurações de layout da área de trabalho padrão.
- Widgets personalizados: exibe os widgets personalizados com base no layout padrão da área de trabalho ou nas configurações organizacionais. Para obter mais informações, consulte [Gerenciar widgets, na página 115](#).

Você pode passar o ponteiro do mouse sobre um cabeçalho da guia para ver o nome completo da guia.




Observação


O painel Informações auxiliares mantém a seleção da guia para uma interação específica, mesmo quando você alterna entre as interações ou as páginas personalizadas. Por exemplo, considere que você está em uma interação de voz e acessou a guia **Tela pop-up** no painel Informações auxiliares. Depois, você alterna para uma interação de bate-papo e acessa a guia **Histórico de contatos**. Ao retornar à interação de voz, a seleção da guia **Tela pop-up** será mantida.

A seleção da guia é mantida quando você recarrega o Área de Trabalho do Agente. No entanto, quando você limpa o cache, a seleção da guia é perdida.

É possível fazer o seguinte:

- Clique em  para maximizar uma guia selecionada no painel Informações auxiliares.
- Arraste e solte para reorganizar as guias no painel Informações auxiliares. Isso se aplica a:
 - Guias que são exibidas no painel Informações auxiliares.
 - Guias que estão agrupadas na lista suspensa **Mais guias** do painel Informações auxiliares. Clique na lista suspensa **Mais guias** e, em seguida, selecione a guia necessária.

A ordem das guias é mantida mesmo depois de você sair do painel Informações auxiliares, recarregar o navegador, limpar o cache do navegador ou sair e iniciar sessão novamente no Área de Trabalho do Agente.

Para redefinir a ordem das guias para a ordem padrão, clique no ícone  (**Mais ações**) > **Redefinir ordem das guias**.

Recursos comuns do Novos canais digitais


Anexos de texto

Um anexo é um arquivo que é enviado juntamente com uma mensagem de texto.

Para adicionar um anexo de texto:

Procedimento

Etapa 1

Os agentes podem **Arrastar e soltar** os anexos na caixa redigir ou clicar no ícone  e procurar o arquivo para carregar um anexo juntamente com a resposta na caixa redigir.

Observação

- Você pode enviar um anexo apenas nos formatos que são configurados por um administrador na política de anexo.
- Você pode anexar um anexo a cada mensagem.
- Você pode enviar vários anexos com uma mensagem de texto.
- Os anexos que não cumprirem a regra de PCI serão ignorados e permanecerão esmaecidos. O ícone de informações é exibido. Clique no ícone informações para exibir uma mensagem de erro com o motivo de desativação dos anexos. Essa mensagem de erro pode ser fechada enquanto os anexos não compatíveis permanecerem desativados.

Etapa 2

Os agentes podem visualizar o arquivo e seu tamanho antes de enviá-lo ao cliente.

Etapa 3

Clique no ícone **X** para excluir um anexo.


Anexos de e-mail

Um anexo é um arquivo que é enviado juntamente com uma mensagem de e-mail. Os anexos podem estar no corpo do e-mail ou podem ser anexados como um anexo normal.

Para adicionar um anexo de e-mail:

Procedimento

Etapa 1

Clique no ícone  e navegue até o arquivo para enviar um anexo.

- O administrador configura o tamanho máximo do arquivo, os formatos de arquivo e o número máximo de arquivos que você pode enviar.
- Você pode visualizar e baixar os anexos dos e-mails recebidos do thread de e-mail.
- Os anexos que não cumprirem a regra de PCI serão ignorados e permanecerão esmaecidos. Quando você seleciona esses anexos, uma mensagem de banner é exibida acima do redator de e-mail para informar o motivo dos anexos desabilitados. Esse banner pode ser fechado enquanto os anexos não compatíveis permanecerem desativados.

- Se você sair do redator de e-mail e tiver conteúdo no corpo do e-mail, seu rascunho será salvo.

Etapa 2 Os agentes podem visualizar o arquivo e seu tamanho antes de enviá-lo ao cliente.

Etapa 3 Clique no ícone **X** para excluir um anexo.


Modelos

Os agentes podem usar respostas gravadas na forma de modelos de mensagens. Esses modelos ajudam a manter a consistência das respostas do agente e a reduzir o tempo que é levado para enviar mensagens mais usadas.

Anexar um modelo

Para usar um modelo em uma conversa, siga estas etapas:

Procedimento

Etapa 1 Clique no ícone  (modelo) na caixa redigir.

Uma janela restrita com a lista de grupos de modelos configurados aparece na tela.

A guia todos os modelos consiste em uma lista de todos os modelos configurados para uma equipe.

Etapa 2 Clique em **mais** para exibir a lista completa de grupos de modelos configurados para uma equipe.


Etapa 3 Selecione um grupo de modelos para exibir a lista de modelos criados nesse grupo de modelos.

Etapa 4 Selecionar modelo As informações respectivas são carregadas na caixa de composição.

Observação Você pode usar o campo Pesquisar para filtrar os nomes dos modelos, inserindo uma palavra-chave no campo Pesquisar e selecionar um modelo com base nos resultados.

Etapa 5 Clique em **Enviar**.

Modelos bloqueados

Os administradores têm o privilégio de bloquear os modelos ao criá-los no console de administrador. Você pode visualizar o ícone  (bloquear) ao lado dos modelos bloqueados. Você pode usar esses modelos bloqueados como estão e não pode editar esses modelos. Se você tentar executar uma ação de edição, uma mensagem de erro será exibida na tela.


Modelos com parâmetros substituíveis

Os administradores podem criar modelos com parâmetros substituíveis para que os agentes enviem mensagens personalizadas aos clientes. Você pode carregar esses modelos na caixa de composição e usar a tecla Tab para percorrer os parâmetros substituíveis e alterá-los.

Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo

Você pode usar os modelos que são configurados por administradores com parâmetros do sistema no corpo do modelo. Quando esses modelos são usados nas conversas de bate-papo, os respectivos parâmetros do sistema são substituídos dinamicamente na caixa de composição.

Formatação avançada

Você pode clicar no ícone  (formatação) para aplicar estilos de formatação avançados ao texto antes de responder à mensagem.

Você pode aplicar os seguintes estilos de formatação avançada à mensagem de resposta na caixa redigir:

Estilo da formatação	Descrição
Negrito	Coloca o texto em negrito.
Itálico	Coloca o texto em itálico.
Tachado	Desenha uma linha no texto.



Observação Você pode aplicar apenas um estilo ao texto selecionado. Por exemplo, se você escolher tornar uma determinada palavra ou sentença em negrito, não será possível colocar o mesmo em itálico.

Formatação avançada em mensagens de e-mail

Você pode aplicar os seguintes estilos de formatação avançada à mensagem de resposta no corpo do e-mail:

Estilo da formatação	Descrição
Negrito	Coloca o texto em negrito.
Itálico	Coloca o texto em itálico.
Sublinhar	Sublinha o texto.
Tachado	Desenha uma linha no texto.
Título 1	Aplica uma fonte predefinida e um estilo ao texto.
Blockquote	Recua o texto e o marca como uma citação com uma linha vertical na margem esquerda.
Cor da fonte	Altera a cor da fonte.
Emojis	Insere um emoji.
Recuar à esquerda	Recua o texto para a esquerda.
Recuar à direita	Recua o texto para a direita.
Listar por ordem	Cria uma lista ordenada.

Estilo da formatação	Descrição
Listar por marcador	Cria uma lista de itens com marcadores.
Link	Inserir um hiperlink no texto selecionado.
Tabela	Inserir uma tabela na área do texto.

Modos avançados do editor

O editor de e-mail suporta os seguintes modos:

- **Modo de leitor:** você pode clicar em um e-mail para ler as conversas contidas nele.



Observação

Se você receber um novo e-mail no modo de exibição, um banner com uma mensagem **Veja todas as mensagens para tomar mais medidas** será exibido acima do editor.

- **Modo do editor:** você pode enviar e-mails padrão usando o modo do editor formatando o texto, adicionando imagens, anexando arquivos e assim por diante.

Fluxo de trabalho de gatilho

Você pode integrar facilmente o Webex Contact Center a sistemas externos para garantir que os registros do cliente sejam sincronizados em tempo real. Isso pode ser feito com a ajuda de fluxos de trabalho. Você pode disparar esses fluxos de trabalho quando estiver no meio de uma conversa com o cliente.




Observação

Os clientes precisam adquirir uma edição superior do Connect para usar este recurso.

Para acionar um fluxo de trabalho, siga estas etapas:

Procedimento

- Etapa 1** Clique no ícone  (fluxo de trabalho de acionamento) acima da caixa de redação. Uma janela pop-up com a lista de fluxos de trabalho pré-configurados aparece na tela.
- Etapa 2** Selecione um fluxo de trabalho e clique no botão **Gatilho**.
- Etapa 3** Se o fluxo de trabalho tiver sido configurado para aceitar parâmetros de entrada do agente, uma janela pop-up será exibida. Insira os parâmetros necessários e clique no botão **Gatilho**.
Depois que o fluxo de trabalho é acionado, uma trilha de auditoria na forma de um aviso é anexada ao thread de bate-papo.
- Etapa 4** Clique em **Enviar**.

Anúncios

Você pode obter informações detalhadas sobre as conversas de bate-papo com a ajuda dos avisos. Você pode exibir os avisos no segmento de mensagem durante os eventos de conversa e trilhas de auditoria.

Por exemplo, o anúncio **Conversa FECHADA** com a conversa de carimbo de data e hora anterior é fechado e exibido toda vez que a conversa é REINSERIDA NA FILA

Atalhos do teclado

Atalhos de teclado do agente desktop para conversas de bate-papo

Os agentes podem usar os atalhos para mensagens de bate-papo:

Ação	Atalhos do teclado
Enviar mensagens de bate-papo	Ctrl + Enter



Observação

Se uma mensagem não for enviada mesmo depois de clicar em **Enviar**, os agentes poderão clicar no **link Clique para tentar novamente** para enviá-lo novamente. O **link Clique para tentar novamente** aparece ao lado do nome do agente no thread de bate-papo.

Atalhos de teclado de área de trabalho do agente para conversas por e-mail

Os agentes podem usar os seguintes atalhos para mensagens de e-mail:

Ação	Atalhos do teclado
Responder	Ctrl + Shift + 6
Responder a Todos	Ctrl + Shift + 5
Enviar email	Ctrl + Alt + S
Encaminha e-mail	Ctrl + Shift + 0

Recibos de entrega

Sempre que você envia uma mensagem para o cliente, uma confirmação de entrega é gravada ao lado de cada mensagem no segmento da mensagem. Para a primeira mensagem, um recibo enviado é gravado; para as outras mensagens, a confirmação de entrega é gravada.

Estado e timers conectados

A seguir estão os temporizadores exibidos no Área de Trabalho do Agente para todos os canais (chamada de voz, discagem, saída e canais digitais):

- Temporizador de estado: o temporizador do estado do agente aparece no campo **Estado disponível** do cabeçalho horizontal. O temporizador exibe o tempo em que você esteve no estado atual. O estado inclui

Disponível, RONA ou quaisquer estados ociosos que o administrador tenha configurado. O temporizador do estado é atualizado a cada segundo e o formato é mm:ss. Se você estiver conectado por mais de uma hora, o formato será alterado para hh:mm:ss (por exemplo, 01:10:25). Quando você altera o estado (por exemplo, de **Disponível** para qualquer estado ocioso), o temporizador é redefinido para 00:00.

- Temporizador ocioso: se você estiver em um estado **Ocioso** e alternar entre quaisquer outros estados ociosos, o temporizador exibirá o tempo em que você está no estado ocioso atual e o tempo total em que permaneceu nos estados ociosos. Por exemplo, considere que você está no estado **Ocioso** por 10 minutos e, em seguida, faz uma **Pausa para almoço** (estado inativo configurado) de 20 minutos. Em seguida, o temporizador é exibido como 20:00/30:00. O tempo de **pausa de almoço** é de 20 minutos (estado inativo configurado) e o tempo total que você estava no estado **Ocioso** é de 30 minutos.

Quando você aceita uma chamada, bate-papo, e-mail ou solicitação do social messaging conversation, o rótulo **Envolvido** é exibido. O rótulo **Envolvido** indica que você está ocupado e conectado a um cliente. Durante sua interação com o cliente, o temporizador conectado é exibido no painel Lista de tarefas e no painel Controle de interação. Quando a interação é encerrada, o temporizador do estado é exibido no campo **Estado de disponibilidade** do cabeçalho horizontal. Você pode continuar recebendo solicitações ativas em outros canais, dependendo da capacidade do seu canal.

Exemplos:

- Considere que você está no estado **Disponível** por 2 minutos e aceita uma solicitação de chamada de voz recebida. O estado **Disponível** muda para o rótulo **Envolvido**. O tempo decorrido desde que você aceitou a solicitação até o fim da interação é 10 minutos. O tempo de conclusão é de 2 minutos. O temporizador exibe 14:00, que inclui o temporizador de estado **Disponível** (2 minutos), o tempo de interação (10 minutos) e o tempo de conclusão (2 minutos); e o estado é **Disponível**.
- Considere que você está no estado **Disponível** por 2 minutos e aceita uma solicitação de chamada de voz recebida. O estado **Disponível** muda para o rótulo **Envolvido**. Durante sua interação com o cliente, você altera seu estado para **Ocioso** de modo a não aceitar nenhuma solicitação recebida. O tempo decorrido desde que você mudou para o estado **Ocioso** até o fim da interação é de 10 minutos. O tempo de conclusão é de 2 minutos. O temporizador exibe 12:00, que inclui o temporizador de estado **Ocioso** e o tempo de interação (10 minutos) e o tempo de conclusão (2 minutos); e o estado é **Ocioso**.



Observação

Você pode exibir relatórios com base no seu estado de disponibilidade e não com base no rótulo **Envolvido**, pois ele não é um estado independente.

- Temporizador conectado: quando você aceita uma chamada, bate-papo, e-mail ou solicitação social messaging conversation, o temporizador aparece ao lado da solicitação no painel Lista de tarefas. O temporizador exibe o tempo decorrido desde que você aceitou a solicitação. O temporizador conectado é atualizado a cada segundo e o formato é mm:ss. Se você estiver conectado por mais de uma hora, o formato será alterado para hh:mm:ss (por exemplo, 01:10:25). O temporizador conectado também é exibido no painel Controle de interação.

Juntamente com o temporizador conectado, o painel Controle de interação exibe outro temporizador com base no estado definido pelo sistema e em como você continua com a comunicação. Por exemplo, quando você coloca uma chamada em espera, o temporizador mostra o tempo de espera ao lado do estado **Consulta em espera**. Para obter mais informações sobre os estados definidos pelo sistema, consulte [Estados de chamada de voz, na página 32](#) e [Estados de e-mail e bate-papo, na página 33](#).

O painel Histórico de interação do agente exibe a hora de conexão que inclui a duração do seu contato com o cliente até você terminar a comunicação. Por exemplo, considere que durante uma chamada do cliente, você consulta com outro agente antes de terminar a comunicação com o cliente. O tempo conectado inclui a hora em que você foi conectado com o cliente e o tempo de consulta com o outro agente.

Tabela 4: Alternar temporizador com base no caso de uso

Caso de uso	Estado de disponibilidade em exibição	Temporizador	Comentários
Ocioso — estado padrão ao iniciar sessão	Ocioso	00:00	-
Ocioso para Ocioso — quando você altera manualmente para quaisquer outros estados ociosos. Por exemplo, de Ocioso para Pausa para almoço	Novo estado ocioso (Pausa para almoço)	00:00/00:00	Considere que você está no estado Ocioso por 10 minutos e, em seguida, faz uma pausa para almoço (estado inativo configurado) de 20 minutos. Em seguida, o temporizador é exibido como 20:00/30:00.
Ocioso para Disponível — alterne manualmente para receber solicitações de contato de acordo com a capacidade do seu canal	Disponível	00:00	Para aceitar qualquer chamada, bate-papo, e-mail ou solicitações do social messaging conversation, você deve definir seu estado como disponível.
Disponível para Envolvido — alterna automaticamente quando você aceita uma solicitação de contato	Envolvido	Sem temporizador	Quando você aceitou a solicitação de contato, o estado Disponível é (✔) alterado para o rótulo Envolvido (✔).
Envolvido para Ocioso — alterne manualmente para qualquer estado ocioso para não aceitar nenhuma solicitação de contato durante sua interação com o cliente	Envolvido	Sem temporizador	Você poderá definir seu estado como ocioso se não desejar receber nenhuma chamada, bate-papo, e-mail ou solicitações do social messaging conversation durante sua interação com o cliente. Durante sua interação com o cliente, se você escolher migrar para qualquer estado ocioso, o rótulo Envolvido mudará de ✔ (Envolvido no estado Disponível) para ⚪ (Envolvido no estado Ocioso).
Envolvido para Disponível — alterna automaticamente quando a sua interação termina.	Disponível	00:00	Exibe o tempo total, que inclui o tempo no estado Disponível quando você aceitou a solicitação de conteúdo, o tempo decorrido desde que você aceitou a solicitação até o fim da interação (temporizador conectado) e o tempo de conclusão.

Caso de uso	Estado de disponibilidade em exibição	Temporizador	Comentários
Ocioso para Disponível — Envolvido	Envolvido	Sem temporizador	Se o administrador tiver definido a opção Agente disponível após a discagem externa como <i>Sim</i> , depois que uma chamada de discagem externa for encerrada, seu status será definido como Disponível mesmo se você a tiver feito no estado Ocioso.
Ocioso para Ocioso — Envolvido	Envolvido	Sem temporizador	Se o administrador tiver definido a opção Agente disponível após a discagem externa como <i>Não</i> , depois de uma chamada de saída ser encerrada, seu status será definido como ocioso.
Envolvido para RONA — alterna automaticamente quando você não aceitou uma solicitação de contato dentro do tempo especificado.	Envolvido para RONA	Envolvido — Sem temporizador RONA — 00:00	Você deverá agir no pop-over Redirecionamento sem resposta (RONA) e o temporizador do estado iniciará a partir de 00:00. Por exemplo, considere que você está no estado Disponível por 2 minutos e aceitou uma solicitação de chamada de voz. Durante a interação com o cliente, por volta de 5 minutos, você receberá uma solicitação de contato por e-mail. Se você não aceitar a solicitação de e-mail dentro do tempo especificado, o pop-over RONA será exibido. Você pode escolher entre Ir para ocioso ou Ir para disponível . Se você escolher uma das opções, o temporizador de estado iniciará a partir de 00:00.

**Observação**

A hora do sistema deve ser sincronizada com o tempo da rede para o temporizador do estado do agente e o temporizador de solicitação de contato conectados a serem exibidos corretamente.

Notificações

As notificações alertam você sobre novos eventos da área de trabalho que exigem sua atenção. As notificações aparecem independentemente de você estar usando um aplicativo ou não.

Notificação do sistema — Navegador

Toaster é uma notificação de navegador nativa que aparece apenas se a guia do navegador da área de trabalho estiver em segundo plano. As notificações do navegador do sistema serão exibidas se Área de Trabalho do Agente não for a janela ou a guia do navegador ativa. A janela ou a guia do navegador Área de Trabalho do Agente ficam inativas quando,

- Você está trabalhando em outras janelas ou guias do navegador.

- Você está trabalhando em outros aplicativos.
- Você minimizou a janela do navegador Área de Trabalho do Agente.

Se a janela ou a guia do navegador não estiver ativa Área de Trabalho do Agente, você será alertado com uma notificação sonora na barra de tarefas do navegador com base nas configurações do navegador. Você deve clicar na notificação do sistema para ativar a janela ou a guia Área de Trabalho do Agente. A seguir estão os comportamentos e as restrições de notificação do navegador do sistema:

- A exibição da notificação do navegador do sistema se baseia nas configurações do seu sistema operacional e do navegador.
- Você deve ativar as permissões de notificação do navegador do sistema para o sistema operacional e o navegador.
- Você deve permitir as permissões do navegador quando solicitado.
- O posicionamento dos pop-ups de notificação do navegador do sistema depende do sistema operacional.
- As notificações do navegador do sistema não podem ser empilhadas. Uma nova notificação substitui o pop-up de notificação existente.

Para obter mais informações sobre os navegadores compatíveis, consulte [Requisitos de Navegador, na página 2](#).



Observação

- As notificações do sistema são aplicáveis a chamadas, bate-papos, e-mails e social messaging conversations. As notificações do sistema incluem a mensagem de alerta, o número de telefone, o nome ou o endereço de e-mail do cliente. Por exemplo, e-mail de entrada de johndoe@gmail.com.
- O administrador configura o intervalo de tempo para que as notificações do sistema fechem automaticamente. O valor de tempo limite é respeitado no navegador Chrome por meio do SO Windows, do Chrome OS e do macOS. No entanto, os outros navegadores compatíveis não respeitam o valor de tempo limite de notificação configurado de forma consistente.

Configurações de navegador para Chrome

As notificações do sistema podem não aparecer no navegador Chrome para o Windows 10 e o Windows 11. Para exibir as notificações em sua área de trabalho, e não no painel **Gerenciar notificações** do Windows 10 e do Windows 11, desative a funcionalidade **Ativar notificações nativas** no navegador Chrome (versão 86 e anteriores). As notificações do torradeira que são exibidas em sua área de trabalho estarão no formato nativo.

Procedimento

-
- Etapa 1** Abra o Chrome e insira **chrome://flags/#enable-native-notifications** na barra de endereços.
- Etapa 2** Pressione a tecla **Enter** no teclado.
- Etapa 3** Selecione a opção **Desativado** na lista suspensa da caixa indicada.
- Etapa 4** Clique em **Reiniciar agora**.

As notificações são exibidas em sua área de trabalho no formato nativo.

Notificação de área de trabalho

As notificações no nível da área de trabalho ou do aplicativo são exibidas no canto superior direito do Desktop. Veja a seguir os comportamentos e as restrições de notificação da área de trabalho:

- As notificações da área de trabalho podem ser empilhadas.
- As notificações da área de trabalho podem ser automaticamente ignoradas ou fechadas.
- As notificações da área de trabalho no Desktop são exibidas com base nas **Configurações de notificação**. Para obter mais informações, consulte [Ativar ou desativar configurações de notificação, na página 55](#).

O administrador configura o seguinte:

- O número de notificações da área de trabalho a serem exibidas por vez.
- O intervalo de tempo para que as notificações da área de trabalho sejam fechadas automaticamente. O tempo limite configurado para notificações é aplicável para navegadores compatíveis no SO Windows e no Chrome OS. No macOS, os navegadores compatíveis fecham automaticamente as notificações.

As notificações de área de trabalho são aplicáveis a chamadas, bate-papos, e-mails e social messaging conversations. A notificação inclui o nome do cliente, o número do telefone, a mensagem de bate-papo ou as informações sobre a solicitação. A seguir, alguns exemplos:

Ação	Notificação
Quando uma gravação de chamada é retomada.	Continuar gravação automaticamente A gravação será retomada em 5 segundos.
Quando vários usuários editam os valores variáveis de dados associados à chamada (CAD) ao mesmo tempo.	As informações do cliente foram atualizadas Suas alterações são substituídas com os dados de chamada atualizados.
Quando uma tela pop-up é exibida.	Tela pop-up exibida A tela pop-up foi exibida. Reabra o pop up ou <Screen Pop hyperlink> Observação Com base na configuração de roteamento definida pelo administrador no Designer de fluxo, você pode ver o texto de exibição personalizado ou o hiperlink Reabrir a tela pop-up .
Quando outro agente aceita sua solicitação de consulta.	Consulta conectada Sua solicitação de consulta foi aceita.
Quando outro agente aceita sua solicitação de conferência.	Conferência conectada Sua solicitação de conferência foi aceita.

Ação	Notificação
Quando uma solicitação de chamada de consulta é colocada em espera.	Chamada de consulta em espera Sua chamada de consulta foi colocada em espera.
Quando uma chamada é encerrada automaticamente.	Conclusão automática Sua chamada foi automaticamente encerrada.
Quando você recebe uma mensagem de bate-papo do cliente.	Mensagens de John Doe Ok, recebi. Obrigado!
Quando você envia um anexo para o cliente.	Mensagens de John Doe Enviou um anexo.
Quando você envia a mensagem de bate-papo conferência para outro agente.	Mensagens de Barbara Hecker Aqui é Barbara Hecker. Como posso...
Quando o cliente encerra uma mensagem de bate-papo.	Encerrar bate-papo de Jason Welch O bate-papo foi encerrado.
Quando você altera sua equipe.	Equipe alterada com êxito Agora você está conectado a Sales_Team.
Ao receber uma chamada de alerta do Webex App.	Chamada recebida de Jane Doe 00:02
Ao receber uma mensagem de bate-papo de Webex App.	Mensagem de John Doe Ok, recebi. Obrigado!
Ao receber uma solicitação de reunião de Webex App.	Reunião de entrada da sala pessoal de Jane Doe 00:02
Ao receber uma solicitação de reunião agendada de Webex App.	Reunião agendada para demonstração Em 5 minutos Observação Quando o nome da reunião para uma reunião agendada não é definido, o nome padrão da sala pessoal é exibido como o cabeçalho de notificação. Por exemplo, sala pessoal de Jane Doe . Se a reunião começado, o tempo restante será substituído pelo texto <i>Agora</i> . Reunião agendada para demonstração Agora

**Observação**

- No painel Lista de tarefas, um emblema em cada bate-papo e social messaging conversation tarefa exibe o número de mensagens não lidas.
- Você será alertado com uma notificação sonora quando receber um bate-papo, uma social messaging conversation ou uma solicitação de e-mail.

Estados do Agente

O estado do agente refere-se ao seu status de trabalho ao usar o Área de Trabalho do Agente. A seguir estão os estados dos agentes:

- Estado definido por você — determina se você pode receber e aceitar contatos em todos os canais de comunicação (chamada, bate-papo, e-mail ou social messaging conversation solicitação). Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- Estado definido pelo sistema — o estado que o sistema atribui a você com base no canal por meio do qual está se comunicando. Para obter mais informações, consulte [Estados de chamada de voz, na página 32](#) e [Estados de e-mail e bate-papo, na página 33](#).

Estados de disponibilidade do agente

A seguir estão os estados do agente exibidos no Área de Trabalho do Agente que se aplicam a todos os canais (chamada de voz, discagem, saída e canais digitais):

- [Disponível](#)
- [Ocioso, na página 30](#)
- [RONA, na página 30](#)

A seguir está a etiqueta do agente:

- [Envolvido, na página 31](#)

Disponível

O estado **Disponível** indica que você já está pronto para aceitar e responder a solicitações de contato que são roteadas para você. Depois de iniciar sessão, você deve selecionar **Disponível** na lista suspensa para aceitar chamadas de voz, bate-papo, e-mail e solicitações social messaging conversation. O estado **Disponível** é precedido por um ícone (✔) verde.

**Observação**

- Qualquer comunicação como chamada de voz, bate-papo, e-mail social messaging conversation ou campanha é roteada para você somente quando seu estado estiver definido como **Disponível**. Para obter mais informações, consulte [Alterar o estado de disponibilidade, na página 48](#).
- O atraso está sujeito à conectividade de rede.

Ociosos

O estado **Ociosos** indica que você está conectado, mas não pronto para aceitar quaisquer solicitações roteadas. Quando você inicia sessão na área de trabalho, seu estado é definido como a razão padrão de ociosidade configurada pelo administrador.

O administrador configura mais motivos de estado ocioso que sejam apropriados para sua empresa. Se você precisar ficar off-line para uma reunião, treinamento ou intervalo de almoço, altere seu estado para um motivo de ociosidade selecionando uma opção na lista suspensa. As razões do estado ocioso definido pelo administrador são precedidas por um ícone cinza (☹).

Além disso, você pode selecionar um motivo de estado ocioso enquanto está interagindo com um cliente; por exemplo, durante uma sessão de bate-papo com o cliente ou ao responder a uma mensagem de e-mail. Para obter mais informações sobre qual motivo de estado ocioso usar, entre em contato com seu supervisor.



Observação Se você estiver no estado **Disponível** ou **Ociosos** sem conversas em andamento, o supervisor poderá desconectar você do Desktop. Você deve fazer login novamente para acessar o Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43](#).

RONA

RONA (redirecionamento sem resposta) indica que você não aceitou uma chamada de voz, um bate-papo, um e-mail ou uma solicitação social messaging conversation dentro do tempo especificado. A chamada de voz, bate-papo, e-mail ou solicitação social messaging conversation é retornada à fila. O sistema altera seu estado de **Disponível** para **RONA**. O estado **RONA** é precedido por um ícone vermelho (☹).

O administrador configura o tempo disponível para aceitar uma solicitação de entrada de qualquer canal. Se o tempo máximo configurado for superior a oito segundos, o botão de ação no pop-over pisca cinco segundos antes de seu estado mudar para **RONA**.

Se você não puder aceitar a solicitação dentro do tempo especificado exibido no temporizador, o botão de ação no popover piscará por alguns segundos e seu estado será alterado para **RONA** (redirecionamento sem resposta). A solicitação é retornada para a fila.

O sistema não pode entregar novas solicitações de contato nas seguintes condições:

- A solicitação não é atendida durante o estado **Disponível**.
- O **Número de discagem** ou o **Ramal** fornecido está incorreto.

Quando seu estado muda para **RONA**, um popover aparece com as seguintes opções:

- **Ir para inativo**: quando você clica em **Ir para inativo**, seu estado muda de **RONA** para o motivo padrão de ociosidade configurado pelo administrador.
- **Ir para disponível**: quando você clica em **Ir para disponível**, seu estado muda de **RONA** para **Disponível**. O estado **Disponível** indica que você já está pronto para aceitar e responder a solicitações de contato que são roteadas para você.

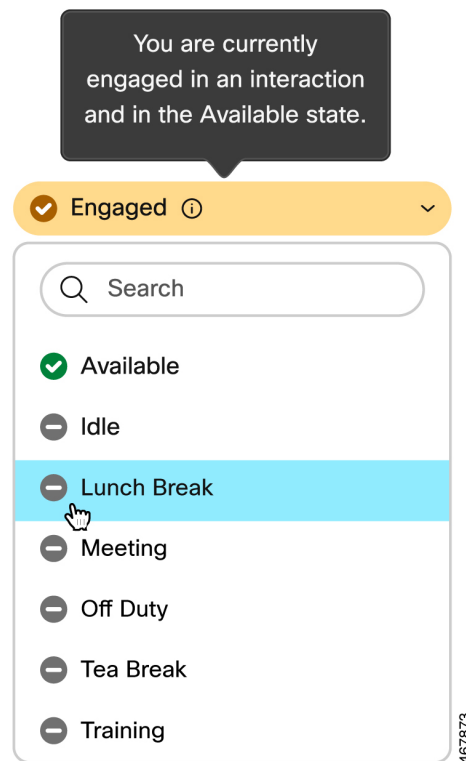
Quando uma solicitação de chamada recebida não é entregue devido a uma falha de rede, telefone ou outros dispositivos, seu estado é definido como **RONA**. Você pode clicar em **Ir para ocioso** exibido no popover e entrar em contato com o administrador para investigar a situação.

**Observação**

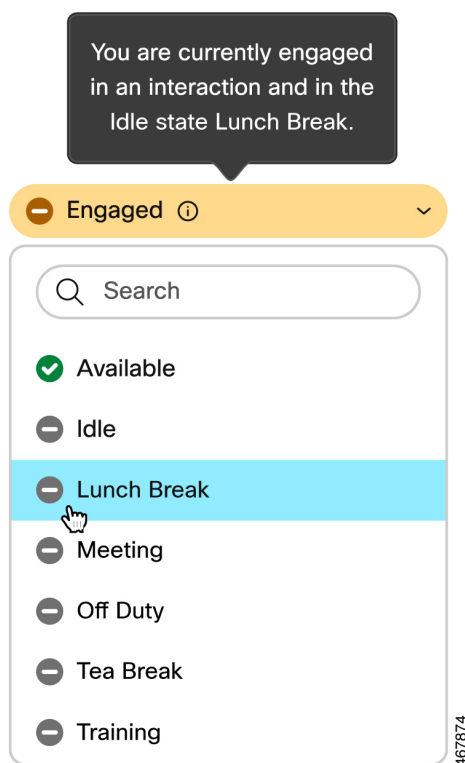
- Não é possível alterar manualmente seu estado para **RONA**.
- Para aceitar uma chamada de voz, bate-papo, e-mail ou solicitação social messaging conversation, você deve alterar seu estado de **RONA** para **Disponível** manualmente.
- Se o aplicativo Desktop não for a janela ou a guia ativa do navegador, você será alertado com uma notificação do sistema quando seu estado for alterado para **RONA**. Para obter mais informações, consulte [Notificação do sistema — Navegador, na página 25](#).

Envolvido

O rótulo **Envolvido** indica que você está ocupado e conectado a um cliente. Quando você aceita a solicitação de contato, o estado **Disponível** (✔) é alterado para o rótulo **Envolvido** (✔).



Durante sua interação com o cliente, se você escolher migrar para qualquer estado ocioso, o rótulo **Envolvido** mudará de ✔ (Envolvido no estado Disponível) para ⊖ (Envolvido no estado Ocioso).



O temporizador conectado é exibido no painel Controle de interação e não no campo **Estado de disponibilidade**. Quando a interação é encerrada, o estado e o temporizador são exibidos. Para obter mais informações, consulte [Estado e timers conectados, na página 22](#).

Quando estiver no estado **Disponível** (🟢), você poderá continuar recebendo solicitações ativas em outros canais, dependendo da capacidade do canal.



Observação O Área de Trabalho do Agente manterá o estado de disponibilidade mesmo se você fechar o navegador ou limpar o cache do navegador.

Estados de chamada de voz

Os Estados de chamada de voz são iniciados pelo sistema. O estado da chamada muda de acordo com sua ação na chamada e se você está se comunicando com um cliente ou outro agente. Por exemplo, quando você coloca a chamada do cliente em espera, o painel Controle de interação exibe o estado como **Chamada em espera**.

Temporizador conectado: quando você aceita uma chamada, bate-papo, e-mail ou solicitação social messaging conversation, o temporizador aparece ao lado da solicitação no painel Lista de tarefas. O temporizador exibe o tempo decorrido desde que você aceitou a solicitação. O temporizador conectado é atualizado a cada segundo e o formato é mm:ss. Se você estiver conectado por mais de uma hora, o formato será alterado para hh:mm:ss (por exemplo, 01:10:25). O temporizador conectado também é exibido no painel Controle de interação.

Quando você está se comunicando com o chamador (cliente) ou outro agente, com base em sua ação, os seguintes Estados de chamada de voz são definidos pelo sistema:

- **Tocando** — indica que o popover da chamada recebida está sendo exibido no canto inferior direito da área de trabalho. Se você não puder atender a chamada dentro do tempo configurado pelo administrador, a chamada será retornada à fila. O sistema altera seu estado de **Disponível** para **RONA**.
- **Chamada em espera** — indica que você colocou o cliente em espera.
- **Consulta solicitada** — indica que você iniciou uma chamada de consulta.
- **Consultoria** — indica que você está consultando com outro agente.
- **Consultar em espera** — indica que você colocou o agente com quem você está consultando em espera.
- Ícone de **conferência** com <número de telefone ou nome do > do agente — indica uma comunicação tripla entre você, o cliente e outro agente.
- **Conclusão** — indica que você terminou a chamada de voz com o cliente.

Estados de e-mail e bate-papo

Os estados de solicitação de e-mail e bate-papo são iniciados pelo sistema e mudam conforme você continua com a comunicação.

Estado de e-mail

- **Conclusão** — indica que você terminou sua comunicação por e-mail com o cliente.

Estados de bate-papo e canal de redes sociais

Veja a seguir os estados da solicitação de bate-papo e canal de redes sociais:

- **Conferência solicitada** — indica que você iniciou um bate-papo de conferência.
- **Conferência** — indica uma comunicação tripla entre você, o cliente e outro agente.
- **Conclusão** — indica que você terminou seu bate-papo ou social messaging conversation com o cliente.

Acessibilidade

O Área de Trabalho do Agente possui vários recursos que melhoram a acessibilidade para usuários com deficiência visual. A tabela a seguir mostra como navegar dentro do Área de Trabalho do Agente usando os recursos de acessibilidade.

Acessibilidade da Web

Área de Trabalho do Agente Elemento	Para executar as seguintes ações	Use as teclas a seguir
Conectar-se	Percorrer os endereços de e-mail salvos na lista suspensa.	Setas para cima e para baixo

Área de Trabalho do Agente Elemento	Para executar as seguintes ações	Use as teclas a seguir
Conectar-se	Selecionar um endereço de e-mail.	Intrdz.
Conectar-se	Alterar o endereço de e-mail selecionado.	Teclado do Mac: Command + seta para a esquerda Teclado do Windows: Alt + seta para a esquerda
Conectar-se	Entre no Área de Trabalho do Agente.	Intrdz.
Credenciais da estação	Selecionar o Número de discagem ou o Ramal .	Seta para a direita e Enter
Credenciais da estação	Para foco e selecione a opção na caixa de diálogo Número de discagem ou Ramal .	usar a tecla Tab Setas para a direita e para a esquerda
Credenciais da estação	Navegar pelos elementos na caixa de diálogo Número de discagem ou Ramal .	usar a tecla Tab
Credenciais da estação	Selecionar um nome de equipe de agentes na lista suspensa Equipe .	Setas para cima e para baixo
Credenciais da estação	Selecione uma opção.	Intrdz.
Credenciais da estação	Feche a Credenciais da estação caixa de diálogo.	Esc
Central de Notificações	Acessar o Centro de Notificação .	Tab e Enter
Central de Notificações	Percorrer as notificações.	Setas para cima e para baixo
Central de Notificações	Marque todas as notificações como lidas, reabra uma tela pop-up, feche uma notificação e ignore as notificações.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Central de Notificações	Feche a caixa de diálogo Central de notificações .	Esc ou Enter ou barra de espaço
Estado do agente	Percorrer o estado do agente na lista suspensa.	Setas para cima e para baixo
Estado do agente	Selecionar um estado do agente.	Intrdz.
Estado do agente	Fechar a caixa de diálogo de estado do agente.	Esc ou Enter ou barra de espaço
Perfil do usuário	Acessar a caixa de diálogo de perfil do usuário.	Enter ou barra de espaço
Perfil do usuário	Percorrer opções na caixa de diálogo de perfil do usuário.	Tab e Enter

Área de Trabalho do Agente Elemento	Para executar as seguintes ações	Use as teclas a seguir
Perfil do usuário	Fechar a caixa de diálogo de perfil do usuário.	Esc
Configurações de notificação	Acessar Configurações de notificação .	Tab e Enter
Configurações de notificação	Ativar ou desativar as opções (teclas de alternância) nas Configurações de notificação .	Tab e barra de espaço
Configurações de notificação	Aumentar ou diminuir o volume do som.	Teclas de seta
Configurações de notificação	Silenciar, restaurar áudio ou tocar um som.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Modo escuro	Alternar para o modo escuro (botão de alternância).	Tab e barra de espaço
Atalhos do teclado	Acessar a caixa de diálogo Atalhos de teclado .	Tab e Enter
Atalhos do teclado	Navegar pelos elementos na caixa de diálogo Lista de atalhos de teclado .	Tab e Enter
Atalhos do teclado	Desmarque o critério de pesquisa no campo de pesquisa.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Atalhos do teclado	Classificar as colunas na caixa de diálogo Lista de atalhos de teclado .	Tab e Enter
Atalhos do teclado	Percorrer a lista de atalhos de teclado.	Tab e, em seguida, setas para cima ou para baixo
Atalhos do teclado	Maximizar, restaurar e fechar a caixa de diálogo Lista de atalhos de teclado .	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Relatório de erros	Baixar relatório de erros.	Tab e Enter
Estatísticas de desempenho do agente Relatórios	Navegar pelos relatórios.	Setas para a esquerda ou para a direita
Estatísticas de desempenho do agente Relatórios	Selecionar um relatório.	Intrdz.
Lista de tarefas	Alternar entre tarefas.	Teclas de seta
Lista de tarefas	Selecionar uma tarefa.	Enter ou barra de espaço
Histórico de interação do agente	Navegar por todos os canais no Histórico de interação do agente.	Setas para a direita e para a esquerda
Histórico de interação do agente	Selecionar um canal.	Intrdz.

Área de Trabalho do Agente Elemento	Para executar as seguintes ações	Use as teclas a seguir
Histórico de interação do agente	Alternar entre o histórico de contato em um canal específico.	usar a tecla Tab
Pop-over	Aceitar uma solicitação de popover.	Intrdz.
Pop-over	Alternar entre solicitações popover.	usar a tecla Tab
Controle de interação	Navegar pelos elementos do Controle de interação.	usar a tecla Tab
Controle de interação	Selecione uma opção.	Intrdz.
Variáveis de CAD	Alternar entre valores de variáveis de CAD.	usar a tecla Tab
Variáveis de CAD	Selecionar um valor de variável de CAD.	Enter ou barra de espaço
Transferência, consulta ou conferência	Esc	Setas para a direita e para a esquerda
Transferência, consulta ou conferência	Selecione na lista suspensa.	Setas para cima e para baixo
Transferência, consulta ou conferência	Selecione uma opção.	Intrdz.
Transferência, consulta ou conferência	Fechar a caixa de diálogo.	Esc
Bate-papo e Social Messaging Conversation	Navegue pelas opções.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Bate-papo e Social Messaging Conversation	Expanda ou recolha informações de contato.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
E-mail	Navegue pelas opções.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
E-mail	Expanda ou recolha informações de contato.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
E-mail	Selecionar o estilo de formatação Rich Text.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Chamada de discagem externa	Selecione Lista de endereços ou Teclado de discagem .	Setas para a direita e para a esquerda
Chamada de discagem externa	Role pelas entradas da Lista de endereços ou pelo número discado no Teclado de discagem .	Setas para cima e para baixo
Chamada de discagem externa	Desmarque o critério de pesquisa no campo de pesquisa.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço

Área de Trabalho do Agente Elemento	Para executar as seguintes ações	Use as teclas a seguir
Chamada de discagem externa	Selecionar um contato na Lista de endereços para efetuar uma chamada.	Tab e Enter
Chamada de discagem externa	Navegar pelos botões de número do teclado no Teclado de discagem para efetuar uma chamada.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Chamada de discagem externa	Fechar a caixa de diálogo Chamada de discagem externa .	Esc
Informações auxiliares	Maximizar e restaurar widgets.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Informações auxiliares	Navegar pelas guias no painel Informações auxiliares.	Setas para a direita e para a esquerda
Informações auxiliares	Selecionar uma guia.	Enter ou barra de espaço
Informações auxiliares	Navegar pelos elementos na guia.	Tab ou setas para cima e para baixo
Informações auxiliares	Acessar o link Exibir mensagem de e-mail na guia Histórico de contatos .	Tab e Enter
Informações auxiliares	Navegar pelas opções de Editar layout .	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Restaurar layout de área de trabalho	Redefinir todo o layout da área de trabalho.	Tab e Enter
Restaurar layout de área de trabalho	Navegar pelos elementos e selecioná-los na caixa de diálogo Redefinir confirmação de layout .	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Conclusão	Expandir e recolher a caixa de diálogo Motivos de conclusão .	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Conclusão	Navegar pelos elementos na caixa de diálogo Motivos de conclusão .	usar a tecla Tab
Conclusão	CANCELAR FINALIZAÇÃO AUTOMÁTICA.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Conclusão	Esc	Setas para cima e para baixo
Conclusão	Enviar conclusão.	Tab e, em seguida, Enter ou barra de espaço
Ajuda	Navegar pelos elementos na caixa de diálogo Central de ajuda .	usar a tecla Tab
Ajuda	Selecione uma opção.	Intrdz.

Área de Trabalho do Agente Elemento	Para executar as seguintes ações	Use as teclas a seguir
Ajuda	Acesse um tópico de ajuda específico em uma nova guia.	Shift + Tab e Enter
Ajuda	Feche a caixa de diálogo Central de ajuda .	Esc
Sair	Saia do Área de Trabalho do Agente.	usar a tecla Tab Enter ou barra de espaço
Webex App	Navegar pelos elementos dentro de Webex App.	Tab e, em seguida, setas para cima e para baixo
Webex App	Selecione uma opção.	Enter ou barra de espaço

Suporte para leitor de tela

Área de Trabalho do Agente também suporta o software de leitura de tela JAWS para os elementos listados abaixo.

Para obter mais informações sobre a versão do JAWS compatível, consulte o relatório de modelos voluntários de acessibilidade do produto (VPAT) para o [Cisco Webex Contact Center](#).

Painel ou página ou widget	Elemento	Notas
Área de Trabalho do Agente	Ícones e interface de usuário	O leitor de tela lê o nome do ícone, o título, o nome do campo, a caixa de combinação, a lista suspensa, o botão de alternância, a caixa de texto, a opção de pesquisa, a mensagem de erro, o número de itens listados, o texto de ajuda, expandir ou recolher e atalho de teclado para prosseguir. Observação O leitor de tela JAWS não lê a lista suspensa de preenchimento automático exibida com base no critério de pesquisa.
Conectar-se	Nomes dos campos	O leitor de tela lê o endereço de e-mail e o próximo item de ação para continuar.
Login na estação	Erro na caixa de diálogo Login na estação .	O leitor de tela lê a mensagem de erro que resulta do envio malsucedido dos detalhes de login na estação. Exemplo, quando o número de discagem é inválido.
Central de Notificações	Contagem de mensagens	O leitor de tela lê a contagem de mensagens não lidas e as opções na caixa de diálogo.
Estado do agente	Lista	O leitor de tela lê a lista suspensa estado do agente.

Painel ou página ou widget	Elemento	Notas
Perfil do usuário	Opções	O leitor de tela lê as opções de perfil.
	Ccapacidade do canal	O leitor de tela lê o texto de ajuda descritivo do tipo de roteamento associado ao perfil.
Configurações de notificação	Texto de ajuda	O leitor de tela lê o texto de ajuda descritivo das opções de configurações de notificação: Ativar notificações , Ativar notificações silenciosas e Ativar notificações sonoras .
Atalhos do teclado	Cabeçalho da coluna e linhas	O leitor de tela lê o título do cabeçalho da coluna e os valores da linha.
Baixar relatório de erros	Status	O leitor de tela lê o status de download do relatório de erro.
Estatísticas de desempenho do agente	Título	O leitor de tela lê o título do widget.
	Tabela	O leitor de tela lê cada cabeçalho de tabela e cada célula na tabela.
Lista de tarefas E popover	Solicitação de contato	O leitor de tela lê o nome da solicitação de contato, o número de telefone ou o endereço de e-mail e o tipo de canal. Exemplo, e-mail de johndoe@gmail.com.
Histórico de interação do agente	Histórico de contato	O leitor de tela lê o nome da solicitação de contato, o número de telefone ou o endereço de e-mail, o tipo de canal e outros detalhes.
Widget	Título e conteúdo	O leitor de tela lê o título de um widget e seu conteúdo.
Chamada de discagem externa	Agenda	O leitor de tela lê o conteúdo da lista de endereços.
	Teclado	O leitor de tela lê o número no teclado de discagem.
Ajuda	Caixa de diálogo	O leitor de tela lê as opções na caixa de diálogo Central de ajuda , o sumário e o texto do hiperlink.

Acessar atalhos de teclado

Use os atalhos de teclado para acessar facilmente os recursos de área de trabalho. Os atalhos de teclado definem uma maneira alternativa de executar uma ação específica na área de trabalho. Para executar um atalho de teclado, assegure-se de que o foco esteja dentro da tela da área de trabalho.



Observação

Assegure-se de que o idioma de exibição do teclado no sistema operacional esteja configurado como inglês (Estados Unidos) Desktop para que todos os atalhos do teclado respondam conforme esperado.

Para acessar a lista de atalhos de teclado:

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Perfil do Usuário** na parte superior do Desktop.





Etapa 2 Na seção **Ajuda**, clique em **Atalhos de teclado**.
A caixa de diálogo **Lista de atalhos de teclado** lista o seguinte:

- Atalhos de teclado predefinidos
- Atalhos de teclado conflitantes

Observação

- Você pode acessar a **Lista atalhos de teclado** usando o atalho de teclado Ctrl + Alt + F.
- Os atalhos de teclado não respondem se houver mesmas teclas que foram atribuídas a executar mais de uma ação. Você deve entrar em contato com o administrador para resolver os atalhos de teclado conflitantes.
- Use o campo Pesquisar para filtrar a lista.

Etapa 3 (Opcional) Para arrastar ou redimensionar a caixa de diálogo **Lista de atalhos de teclado**, faça o seguinte:

- Para arrastar a caixa de diálogo, passe o ponteiro do mouse sobre a caixa de diálogo. O ponteiro do mouse muda para . Clique e arraste a caixa de diálogo para a posição obrigatória.
- Para redimensionar a caixa de diálogo, passe o ponteiro do mouse sobre a borda da caixa de diálogo. O ponteiro muda para  ou  (alça de dimensionamento) com base no posicionamento do ponteiro. Clique e arraste a alça de dimensionamento para redimensionar a caixa de diálogo.
- Não é possível redimensionar a caixa de diálogo além da largura e altura mínima 480 x 320 pixels. Isso garante que o conteúdo da caixa de diálogo permaneça legível sempre.
- Para maximizar a caixa de diálogo, clique em .

Atalhos de teclado do agente

A tabela a seguir lista os atalhos de teclado específicos do agente:



Observação

Se você estiver usando o teclado do Mac, pressione a **Option** em vez de **Alt**. Por exemplo, para ir para o estado Disponível, pressione Control - Option - R.

Tabela 5: Lista de atalhos de teclado do Agent Desktop (Windows)

Grupo	Ação	Atalhos do teclado
Estado do agente	Ir para o estado Disponível	Ctrl+Alt+R
	Ir para o estado Ocioso	Ctrl+Alt+N
Aplicação	Aceitar bate-papo/e-mail/social	Ctrl+Alt+A
	Alternar entre popovers	Ctrl+Alt+P
	Expandir/recolher o popover	Ctrl+Shift+9
	Aceitar todos popovers (visíveis)	Ctrl+Shift+4
Tratamento de e-mail	Enviar email	Ctrl+Alt+S
	Responder	Ctrl+Shift+6
	Responder a Todos	Ctrl+Shift+5
Exibição de área de trabalho incorporada	Abrir a guia navegação	Ctrl+Alt+T
	Atualizar	Ctrl+Alt+B
Controle de interação	Pôr a chamada em espera/Continuar a chamada	Ctrl+Alt+V
	Pausar/retomar gravação	Ctrl+Shift+Z
	Solicitação de conferência para chamada/bate-papo	Ctrl+Alt+H
	Solicitação de consulta de chamada	Ctrl+Alt+C
	Fim para todos os canais	Ctrl+Alt+E
	Solicitação de transferência para todos os canais	Ctrl+Alt+X
	Salvar valores de variáveis de CAD editada	Ctrl+Alt+M
	Reverter valores de variável de CAD editada	Ctrl+Alt+Z
	Expandir/recolher	Ctrl+Alt+Y
	Motivo de conclusão	Ctrl+Alt+W
Navegação	Abrir página inicial	Ctrl+Alt+1
	Abrir página do Estatísticas de desempenho do agente	Ctrl+Alt+2
Notificação	Abrir Central de Notificações	Ctrl+Alt+I
	Ativar notificações silenciosas	Ctrl+Alt+D
Discagem externa	Abrir chamada de discagem	Ctrl+Alt+O

Grupo	Ação	Atalhos do teclado
Lista de tarefas	Alternar entre tarefas ativas	Ctrl+Shift+8
	Expandir/recolher o painel de tarefas	Ctrl+Shift+7
Perfil do usuário	Abrir perfil do usuário	Ctrl+Alt+U
	Sair	Ctrl+Alt+L
	Abrir lista de atalhos de teclado	Ctrl+Alt+F
	Baixar relatório de erros	Ctrl+Shift+2
Aplicativo Webex	Abrir aplicativo Webex	Ctrl+Shift+3
	Minimizar/restaurar aplicativo Webex	Ctrl+Shift+1



Observação

- A ordem do número de teclas de atalho em Barra de navegação baseia-se na ordem em que o widget relacionado ou a página personalizada está configurada no layout da área de trabalho. Por exemplo, se o ícone de análise de experiência do cliente for o terceiro item na barra de navegação, Ctrl+Alt+3 abrirá a página de análise da experiência do cliente.
- As letras usadas nos atalhos de teclado não diferenciam maiúsculas de minúsculas.



CAPÍTULO 2

Trabalhando com Área de Trabalho do Agente

- Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43
- Instalar o aplicativo Desktop, na página 47
- Alterar o estado de disponibilidade, na página 48
- Responder ao tempo limite de inatividade, na página 48
- Aplicar um motivo de encerramento, na página 49
- Remover interação encerrada, na página 50
- Resolver problemas de área de trabalho, na página 51
- Pop-up de tela, na página 51
- Perfil do usuário, na página 53
- Webex App, na página 58
- Adicionar emojis na conversa do WhatsApp, na página 62
- Sair do Desktop, na página 62

Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente

Ao usar Área de Trabalho do Agente, lembre-se destes pontos:

- Vários logins: você não tem permissão para acessar o Área de Trabalho do Agente em vários navegadores ou de várias guias da mesma janela do navegador.

Se você fizer login em várias instâncias do Área de Trabalho do Agente e alternar entre navegadores ou guias para acessar o Área de Trabalho do Agente, uma mensagem de aviso será exibida. Clique em **Continuar** na mensagem de aviso para ser conectado a Área de Trabalho do Agente na janela do navegador.

Se você clicar em **Continuar** enquanto estiver em uma chamada, o painel Controle de interação levará de 4 a 5 segundos para ser carregado.

- Problemas de login: entre em contato com o administrador para resolver quaisquer problemas relacionados ao acesso. As seguintes situações podem impedir que você faça login no Área de Trabalho do Agente:
 - Se o número de discagem for inválido, não registrado ou já usado por outro usuário.
 - Se as permissões de espaço, perfil, habilidade ou agente não estiverem configuradas.
 - Se houver problemas com a rede ou a API (interface de programação de aplicativo).

- Recarregamento do navegador: Se não for possível restaurar sua sessão devido a uma falha de conexão, expiração da sessão ou problemas de armazenamento local, recarregue o navegador para atualizar a sessão.
- Faixa: uma mensagem aparece como uma faixa na parte superior do Área de Trabalho do Agente informando que alguns recursos não estão disponíveis. Quando o administrador resolver o problema, você deverá recarregar a Área de Trabalho do Agente página web. Quando o navegador é recarregado, o banner é removido e todos os recursos estão disponíveis em Área de Trabalho do Agente.

Antes de Iniciar

Verifique se o telefone está pronto para receber chamadas.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na barra de endereços do seu navegador, digite o URL fornecido pelo administrador.
- Etapa 2** Digite seu nome de usuário e clique em **Avançar**.
- Observação** Para alterar o endereço de e-mail selecionado, pressione Alt + seta para a esquerda (Windows) ou Command + teclas de atalho de tecla de seta para a esquerda (Mac).
- Etapa 3** Insira sua senha e clique em **Iniciar sessão**.
- A caixa de diálogo **Credenciais da estação** será exibida.
- Observação** Para recuperar uma senha esquecida, clique em **Esqueceu a senha** e digite o código de confirmação de seis dígitos enviado para o seu endereço de e-mail.
- Se o administrador configurar o número de discagem padrão (DN), o DN padrão será pré-preenchido nos campos **Número de discagem** e **Ramal**.
- Se o administrador restringir o DN ao DN padrão, você não poderá editar o DN pré-preenchido ao entrar no Área de Trabalho do Agente. Os campos **Número de discagem** e **Ramal** são somente leitura. Neste cenário, pule as etapas 4 e 5.
- Etapa 4** Na seção **Discar número/ramal**, digite um número de telefone para chamadas de entrada e de saída. Por padrão, o botão de opção **Número de discagem** é selecionado.
- Marque a caixa de seleção **Formato de discagem internacional**. Escolha o código do país com base na sua localização geográfica na lista suspensa. Você também pode inserir o código do país ou o nome do país para filtrar a lista. Insira o número de discagem rápida. Os números de discagem são validados com base no código do país. O formato compatível é:
 - Formato do código do país: + [Código do país][Número de telefone]

Selecione o código do país na lista suspensa e digite apenas o número de telefone.

Por exemplo, <+120> 15532447
- Observação** O **Formato de discagem internacional** é selecionado e o valor padrão é + 1.
- Desmarque a caixa de seleção **Formato de discagem internacional** para usar outro formato de número de discagem. Insira o número de discagem rápida. Os formatos compatíveis são:

- Formato de número E.164: [+] [Código do país] [Número]
Por exemplo, +11234567890
- Formato DDI (discagem direta internacional): [DDI] [Código do país] [Número]
Por exemplo, 01161123456789

Observação O formato do número de discagem depende de sua localização. Para obter detalhes sobre as configurações de formato, consulte seu administrador.

- Etapa 5** (Opcional) Se você estiver usando um dispositivo de chamada, selecione a guia **Ramal** e insira o ramal de chamada que é configurado pelo seu administrador (por exemplo, 10078). O ramal suporta no máximo 18 dígitos.
- Etapa 6** Na seção **Equipe**, selecione sua equipe a ser associada na lista suspensa ou use o campo Pesquisar para filtrar a lista.
- Etapa 7** (Opcional) Marque a caixa de seleção **Lembrar minhas credenciais** para salvar os detalhes da credencial para futuros acessos.

- Observação**
- Quando você desmarca a caixa de seleção **Lembrar minhas credenciais**, as credenciais não são armazenadas para futuros logins. Você precisa fornecer manualmente as credenciais sempre que fizer login no Agent Desktop.
 - A caixa de diálogo **Credenciais da estação** apoia o recurso de preenchimento automático do navegador. O Autocompletar economiza seu tempo ao preencher automaticamente números de discagem e números de extensão inseridos anteriormente. O número de sugestões fornecido no recurso de preenchimento automático é específico do navegador. Para remover as entradas salvas, você deve limpar o cache do navegador. A função de preenchimento automático não é suportada no modo de navegação privada.

- Etapa 8** Clique em **Enviar**.

Observação Se você marcou a caixa de seleção **Lembrar minhas credenciais**, poderá ver uma mensagem informando que suas credenciais não foram salvas. Nesse caso, você precisa inserir seus dados ao iniciar a sessão novamente.

O administrador pode configurar a página da tarefa para exibir a ilustração como plano de fundo quando você fizer login. Se a ilustração não estiver configurada, a página da tarefa será exibida com um plano de fundo branco.

Observação Se o administrador atribuir um layout não modificado à sua equipe, os novos recursos baseados em layout serão exibidos quando você fizer login. Se você já tiver feito login, os novos recursos baseados em layout serão exibidos quando você recarregar o navegador.

Responsividade

O Área de Trabalho do Agente oferece suporte a uma exibição responsiva que permite leitura e navegação fáceis entre as resoluções de tela. O tamanho de exibição do Área de Trabalho do Agente deve ser maior que 500 x 500 pixels (largura x altura). Você deve configurar o zoom do seu navegador da Web para 100% a fim

de obter a melhor experiência com o Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações sobre versões de navegador compatíveis, consulte [Requisitos do Agent Desktop, na página 2](#).

Com base nos tamanhos de tela progressivos, orientação e áreas de exibição do dispositivo, a interface do Área de Trabalho do Agente se ajusta automaticamente. O Área de Trabalho do Agente demonstra o comportamento responsivo da seguinte forma:


- **Cabeçalho horizontal**— Se houver mais widgets ou ícones personalizados em cabeçalho horizontal, o ícone **Mais** (⋮) será exibido:
 - Quando você clica no ícone, a lista suspensa exibe os widgets e ícones personalizados.
 - Quando você redimensiona a tela, os widgets e ícones personalizados são exibidos no cabeçalho horizontal conforme esperado, sem o ícone ⋮.
- **Barra de Navegação**—A barra de navegação é recolhida no cabeçalho horizontal e aparece em pequenas áreas de exibição. Quando você clica no ícone de **menu** (☰), a barra deslizante aparece junto com os ícones.



Observação

O título e o logotipo não são exibidos quando a área de exibição tem menos de 736 pixels de largura. Aumente a largura para 737 pixels ou mais para visualizar o logotipo e o título.

- Painéis **Lista de tarefas**, **Histórico de interação do agente** e **Informações auxiliares** —Os painéis são sobrepostos no Espaço de trabalho. Por padrão, os painéis estão no estado recolhido e aparecem em pequenas áreas de exibição.

Quando você clica no ícone  (expandir) de cada painel, o painel deslizante exibe os detalhes. Quando você expande um painel, outros painéis expandidos se recolhem, de modo que o espaço de trabalho não fique oculto.

No painel Informações auxiliares, a opção **Mais** aparecerá se houver mais guias a serem mostradas na exibição.



Observação

Se você adicionar um rótulo nos widgets longos, o sistema reduzirá o nome do rótulo.

- Evite adicionar rótulos em widgets longos
 - Clique apenas no ícone do widget. A linha inteira na lista suspensa **Mais** não é clicável.
-

O Área de Trabalho do Agente pode ser instalado como um aplicativo. O comportamento responsivo é igual ao baseado em navegador Área de Trabalho do Agente.

**Observação**

- O administrador define se um widget personalizado responderá ou não.
- Os widgets não responsivos não podem garantir a melhor experiência do usuário e não são exibidos quando a área de visualização tem menos de 736 pixels de largura. Aumente a largura para 737 pixels ou mais para exibir qualquer widget que estiver configurado como não responsivo.

Instalar o aplicativo Desktop

Você pode instalar o Desktop como um aplicativo se ele Desktop for acessado usando um navegador da Web moderno que ofereça suporte ao aplicativo Web progressivo (PWA).

PWAs são aplicativos Web que aproveitam as tecnologias mais recentes para combinar o melhor de aplicativos Web e móveis. Pense neles como os websites criados usando tecnologias Web que funcionam como aplicativos.

Os sistemas operacionais e navegadores que suportam o Desktop como um aplicativo são:

- Sistemas operacionais: Windows 10 e Windows 11, macOS e Chrome OS
- Navegadores da Web — Google Chrome e Edge Chromium (MS Edge)

Antes de Iniciar

- Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).
- Você deve usar um navegador da Web moderno que ofereça suporte ao PWA, como Google Chrome e Edge Chromium (MS Edge).

Procedimento

Etapa 1 Clique no link **Instalar aplicativo** exibido na mensagem de notificação ou no ícone **Instalar área de trabalho do Webex CC** exibido na barra de endereços.

Etapa 2 Clique em **Instalar**.

Quando instalado, o Desktop é aberto em uma janela de aplicativo individual e pode ser usado como um aplicativo de área de trabalho separado. Você pode adicionar o aplicativo à sua tela inicial ou fixá-lo na barra de tarefas para acesso fácil.

- Observação**
- Ao fazer login na Desktop ou limpar o cache, você será notificado com uma opção para instalar o Desktop como um aplicativo de desktop.
 - Não é possível instalar o Desktop como um aplicativo de desktop usando o navegador da Web Firefox.
 - Quando você acessa o Desktop do navegador da Web ou como um aplicativo, a experiência do usuário (UX) permanece inalterada, exceto pelo fato de que a barra de endereços não faz parte do aplicativo de desktop.
 - Para desinstalar o aplicativo Desktop:
 - Clique no ícone de reticências na barra de título do aplicativo.
 - Clique em **Desinstalar Webex CC Desktop > Remover**.

Alterar o estado de disponibilidade

Quando você inicia sessão no Área de Trabalho do Agente, seu estado é definido como o estado ocioso padrão (razão) configurado pelo administrador. Para aceitar qualquer chamada, bate-papo, e-mail ou social messaging conversationsolicitações, você deve definir seu estado como **disponível**.

Para alterar o estado padrão:

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique na **lista suspensa estado de disponibilidade** exibida na cabeçalho horizontal.
- Etapa 2** Selecione o estado de disponibilidade necessário na lista suspensa ou use o campo Pesquisar para filtrar a lista.
- A lista suspensa exibe o estado **Disponível** e os estados ociosos configurados pelo administrador.

Responder ao tempo limite de inatividade

A atividade do agente inclui lidar com contatos, trabalhar em widgets personalizados ou executar qualquer tarefa no Área de Trabalho do Agente. Se você não realizar nenhuma atividade no Área de Trabalho do Agente quando estiver nos estados Disponível ou Ocioso, será considerado inativo.

O administrador configura o valor do tempo limite de inatividade. Se você ficar inativo no Área de Trabalho do Agente pela duração especificada, o Área de Trabalho do Agente encerrará a sessão automaticamente. Um

minuto antes de o tempo limite configurado esgotar, você receberá uma notificação pela caixa de diálogo **Inatividade prolongada** com um temporizador. Se você não tomar nenhuma atitude antes de o temporizador acabar, o Área de Trabalho do Agente encerrará a sessão. A caixa de diálogo é exibida independentemente do status de disponibilidade. Uma notificação do sistema será exibida se o Área de Trabalho do Agente não for a janela ou a guia do navegador ativa.

Antes de Iniciar

- Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).
- Não há atividade no Área de Trabalho do Agente por um período prolongado.

Procedimento

Etapa 1 Escolha uma das seguintes opções:

- **Permanecer conectado:** permite que você continue conectado até encerrar a sessão antes de o temporizador expirar.
- **Finalizar sessão:** permite encerrar a sessão no Área de Trabalho do Agente.

Um temporizador de contagem regressiva aparece na caixa de diálogo **Inatividade prolongada** um minuto antes de o tempo limite configurado esgotar.

Etapa 2 Se a sessão for encerrada automaticamente, clique em **OK** para fechar a caixa de diálogo.

Aplicar um motivo de encerramento

O motivo de encerramento indica por que um cliente chamou a central de contatos e registra sua experiência ajudando o cliente a resolver as consultas. Sua empresa usa essas informações para avaliar a eficácia e o sucesso da central de contato.

O motivo da encerramento é aplicado depois que você encerra suas interações com os clientes. Você deve selecionar um motivo de encerramento nos seguintes cenários:

- Quando você termina uma chamada de voz ativa, chat ou social messaging conversation com um cliente.
- Quando você transfere uma chamada de voz ativa, bate-papo, e-mail ou solicitação social messaging conversation.
- Quando você envia uma resposta de e-mail a um cliente.
- Quando o cliente termina uma chamada de voz ativa ou uma solicitação de bate-papo.

Antes de Iniciar

Para aplicar um motivo de conclusão, você deve ter uma interação ativa com um cliente.

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Encerrar** ou **Transferir** ou **Enviar** com base no seu cenário.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida.
O temporizador e os motivos de encerramento que aparecem na caixa de diálogo **Motivos de conclusão** são configurados pelo administrador.
- Etapa 2** (Opcional) Clique em **Cancelar conclusão automática** para evitar que a área de trabalho seja encerrada automaticamente.
- Etapa 3** Você pode selecionar o motivo necessário na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. Você pode selecionar apenas um motivo de conclusão por vez.
- Observação**
- O temporizador de contagem progressiva aparece ao lado do estado **Conclusão** que indica o tempo decorrido desde que você terminou a interação.
 - O temporizador de contagem regressiva é exibido na caixa de diálogo **Motivos de conclusão** que indica o tempo que o permaneceu até que a interação seja automaticamente encapsulada. Se você não selecionar um motivo de conclusão antes de o temporizador chegar a zero, o motivo de conclusão padrão será enviado durante a conclusão automática.
- Etapa 4** Clique em **Enviar conclusão**.
-

Remover interação encerrada

A interação do cliente (voz ou digital) pode se tornar não responsiva quando uma solicitação API ou um evento falhar no carregamento de dados no painel Controle de interação. Quando a interação não é responsiva, você não pode executar nenhuma operação (espera, transferência, consulta, fim). O administrador pode finalizar uma interação com o cliente que não está respondendo ou forçá-lo a sair do Área de Trabalho do Agente.

A caixa de diálogo **Interação encerrada** aparece no Área de Trabalho do Agente nas seguintes situações:

- Se o administrador terminar a interação com o cliente.
- Se você estiver em uma consulta ou chamada de conferência com outro agente e seu administrador desconectar sua sessão. O agente consultado ou em conferência é informado.

Antes de Iniciar

- Entrar em contato com o administrador. O administrador deve encerrar a interação com o cliente que não está respondendo.
- A caixa de diálogo **Interação encerrada** deve ser exibida em Área de Trabalho do Agente.

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **OK** na caixa de diálogo **Interação encerrada**.

A interação do cliente é removida do Área de Trabalho do Agente. A guia **Histórico de contatos** não exibe as interações que foram removidas pelo administrador.

Etapa 2 Opcional Clique no link **Detalhes do erro**.

Etapa 3 (Opcional) Clique em **Copiar ID de acompanhamento**.

Compartilhe o ID de controle copiado com seu administrador para resolver o problema. Para obter mais informações, consulte [Resolver problemas de área de trabalho, na página 51](#).

No painel Histórico de interação do agente, a razão de encerramento aparece como N/A porque a interação não está encerrada.

Resolver problemas de área de trabalho

Quando houver uma falha na solicitação de API ou uma falha de evento ao carregar dados na área de trabalho, você será notificado com uma mensagem de erro. Você pode copiar a ID de controle do erro e compartilhar os detalhes com seu administrador para depurar o problema.



Observação Se tiver problemas com a área de trabalho, você poderá enviar os logs da área de trabalho ao administrador para investigar o problema. Para obter mais informações, consulte [Baixar relatório de erros, na página 57](#).

Procedimento

Etapa 1 Clique no link **Detalhes do erro** na caixa de diálogo de erro.

Etapa 2 Clique em **Copiar ID de acompanhamento**.
Compartilhe o ID de controle copiado com seu administrador para depurar o problema.

Pop-up de tela

Uma tela pop-up é uma janela ou guia que aparece no Área de Trabalho do Agente. As telas pop-up são acionadas com base nos eventos configurados pelo administrador.

A tela pop-up fornece mais informações sobre a solicitação. Por exemplo, o administrador cria um fluxo de trabalho para acionar uma tela pop-up quando você aceita uma chamada recebida, com a opção exibição como uma guia no painel Informações auxiliares. Quando você aceita uma chamada recebida, a tela pop-up é exibida na guia **Pop-up de tela** no painel Informações auxiliares do Área de Trabalho do Agente.

Quando você aceita uma solicitação, a notificação de tela pop-up é exibida no Área de Trabalho do Agente, indicando que a solicitação está associada a uma tela pop-up. Com base nas opções de exibição, você pode exibir a tela pop-up no Área de Trabalho do Agente.

O administrador configura a tela pop-up para ser exibida de uma das seguintes maneiras:

- Na guia do navegador existente, para substituir a tela pop-up anterior.
- Como uma nova guia do navegador sem afetar a tela pop-up existente.
- Como uma subguia na guia **Tela pop-up** do painel Informações auxiliares.
- Como uma página personalizada de tela pop-up, que pode ser acessada clicando no ícone **Tela pop-up** no Barra de navegação.
- Como um dos widgets na página personalizada, que é acessada clicando no ícone Personalizar no Barra de navegação.



Observação Se você fechou uma tela pop-up acidentalmente, poderá acessá-la novamente clicando no link de tela pop-up na **Central de notificações**. Para obter mais informações, consulte [Acessar tela pop-up, na página 52](#).

A tela pop-up exibe os detalhes do cliente com base na interação selecionada no momento. Por exemplo:

- Quando você aceita uma interação da cliente Jane Doe, a guia **Pop-up de tela** do painel Informações auxiliares ou da página personalizada exibirá a tela associada a Jane Doe.
- Quando você muda da cliente Jane Doe para outro cliente Will Smith, a guia **Pop-up de tela** no painel Informações auxiliares ou na página personalizada exibe tela pop-up associada a Will Smith.

O administrador pode configurar mais de uma tela pop-up para uma solicitação. As telas pop-up são exibidas como subguias na guia chamada **Pop-up de tela**. Para maximizar uma tela pop-up exibida na subguia, clique

em

Quando você envia um motivo de conclusão para uma solicitação, a tela pop-up associada no painel Informações auxiliares ou em uma página personalizada é fechada.



Observação

- Se uma tela pop-up for configurada em uma página personalizada, o ícone de **Pop-up de tela** será exibido no Barra de navegação, independentemente de você ter aceitado ou encerrado uma solicitação.
- Se a tela pop-up for configurada em uma página personalizada no layout da área de trabalho, mas o fluxo não estiver definido no Designer de fluxo, a página personalizada aparecerá em branco.

Acessar tela pop-up

Para acessar uma tela pop-up que você fechou acidentalmente:

Procedimento

Etapa 1 Clique no ícone (**Centro de notificações**) no cabeçalho horizontal.

A lista suspensa exibe a mensagem **Tela pop-up apresentada**, o tempo decorrido e a identificação automática de número (ANI) da chamada de voz.

Etapa 2

Clique no hiperlink Tela pop-up. O texto exibido para o hiperlink Tela pop-up é definido pelo administrador. Com base na configuração de roteamento definida pelo administrador no Designer de fluxo, você pode ver o texto de exibição personalizado ou o hiperlink **Reabrir a tela pop-up**.

A tela pop-up é exibida de uma das seguintes maneiras:

- Na guia do navegador existente, substituindo a tela pop-up anterior.
- Como uma nova guia do navegador sem afetar a tela pop-up existente.
- Como uma nova guia no painel Informações auxiliares
- Como uma página personalizada
- Como um dos widgets na página personalizada

Perfil do usuário

O ícone **Perfil do usuário** é exibido no canto superior direito do seu Desktop. Quando você clica no ícone **Perfil do usuário**, as seguintes informações são exibidas:

- Imagem do perfil



Observação

Se a sua imagem de perfil não estiver configurada, as iniciais serão exibidas com base no nome e no sobrenome. Você pode configurar sua foto de perfil ao ativar sua conta ou mais tarde em sua [página de perfil do Cisco Webex](#). Para obter mais informações, consulte [Adicionar sua foto de perfil](#).

- Nome de usuário
- **Configurações de perfil:** suas configurações de perfil para acessar o Desktop. Para obter mais informações, consulte [Configurações de perfil](#).
- **Capacidade do canal:** o número de contatos que podem ser tratados em cada canal de mídia em um determinado momento. Para obter mais informações, consulte [Visualizar □ capacidade do canal, na página 55](#).
- **Configurações do usuário:** As seguintes opções são exibidas na seção **Configurações do usuário**:
 - **Configurações de notificação:** Configurações para exibir as notificações e alertas da área de trabalho. Para obter mais informações, consulte [Ativar ou desativar configurações de notificação, na página 55](#).
 - **Redefinir layout de área de trabalho inteira:** A opção para restaurar a exibição de layout de área de trabalho padrão configurada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte [Redefinir layout de área de trabalho, na página 119](#).

- **Alternar para o Modo escuro:** O botão alterar para habilitar ou desabilitar o tema de fundo modo escuro do Desktop. A seleção do modo escuro é mantida até que você limpe o cache do navegador.
- **Ajuda:** As seguintes opções são exibidas na seção **Ajuda**:
 - **Atalhos de teclado:** A opção de acessar a lista de atalhos de teclado. Para obter mais informações, consulte [Acessar atalhos de teclado, na página 39](#).
 - **Download do relatório de erro:** A opção para fazer download de relatórios de erro. Para obter mais informações, consulte [Baixar relatório de erros, na página 57](#).
- **Sair:** A opção para sair do Desktop. Para obter mais informações, consulte [Sair do Desktop, na página 62](#).

Alterar a equipe

Você pode alterar sua equipe quando não tiver uma solicitação de contato ativa ou uma conversa.

Antes de Iniciar

- Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).
- Você deve estar associado a mais de uma equipe.

Procedimento

-
- Etapa 1** Clique **Perfil do usuário** no canto superior direito da Desktop.
- Observação**
- Por padrão, a seção **Equipe** mostra a sua equipe atual que foi selecionada na caixa de diálogo **Credenciais da estação** no momento do início da sessão.
 - Não é possível alterar a sua equipe se você tiver tarefas ativas, interações ou solicitações de tarefa de entrada. A opção **Equipe** é desativada.
- Etapa 2** Clique em **Equipe**.
- Etapa 3** Na seção **Team**, selecione uma equipe da lista suspensa **Equipe** ou use o campo de pesquisa para filtrar a lista.
- Observação** Os nomes das equipes são exibidos em ordem alfabética. Por padrão, a equipe atual está selecionada.
- Etapa 4** Clique em **Salvar seleção**.
- Observação** A opção **Salvar seleção** é desativada quando você não está associado a mais de uma equipe.
- Uma mensagem de aviso é exibida para confirmar a alteração da equipe.
- Etapa 5** Clique em **Alterar equipe**.

Uma mensagem de alteração da equipe êxito é exibida. O layout da área de trabalho e a estratégia de roteamento (voz ou canal digital) da nova equipe são aplicados.

Visualizar capacidade do canal

O administrador configura o número de contatos que você pode tratar em cada canal de mídia em um determinado momento, com base no seu perfil multimídia, incluindo a fila no canal específico.

- Para visualizar a capacidade do canal, clique em **Perfil do usuário** no canto superior direito da sua Desktop.

A seção **Capacidade do canal** exibe o tipo de roteamento e o número de contatos que você pode tratar em cada canal de mídia.

Os canais de mídia incluem **Bate-papo**, **E-mail**, **Voz** e **Rede social**. Por exemplo, se o número for declarado como 1 em relação à **Voz** do emblema do canal de mídia e 3 contra o **Bate-papo**, você poderá receber apenas uma chamada de voz recebida e três solicitações de bate-papo.



Observação

Os emblemas do canal de mídia são realçados apenas se a capacidade for alocada. Por exemplo, considere que o número de contatos que você pode processar para **Voz** é configurado como 1 e para o **Bate-papo** como 0, então o emblema do canal de mídia para **Voz** é realçado e para que o **Bate-papo** esteja acinzentado.

Os detalhes da mídia são os seguintes:

Tipo de roteamento	Detalhes
Mesclado	Permite que você manipule vários contatos simultaneamente em todos os canais. Por exemplo, Bate-papo – 2, E-mail – 4, Voz – 1 e Rede social – 2.
Tempo real misturado	Permite que você manipule um canal em tempo real obrigatório, tanto de voz quanto de bate-papo, juntamente com outros canais configurados. Por exemplo, E-mail – 4 e Voz – 1.
Exclusivo	Permite que você manipule apenas um contato em determinado momento. Por exemplo, Voz – 1.

Ativar ou desativar configurações de notificação





As notificações mantêm você no loop, permitindo que você saiba que houve um novo problema que pode exigir sua atenção. As notificações da área de trabalho incluem alertas, novas mensagens, alterações de estado e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Notificação de área de trabalho, na página 27](#).

Para ativar as notificações da área de trabalho:

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).

Procedimento

-
- Etapa 1** Clique **Perfil do usuário** no canto superior direito da Desktop.
- Etapa 2** Na seção **Configurações do usuário**, clique em **Configurações de notificação**.
- Etapa 3** Clique no botão **Ativar notificações** para ativar ou desativar a exibição de notificações em sua área de trabalho.
- Observação**
- Quando você tiver ativado as notificações, o ícone  (**Centro de notificações**) será exibido na cabeçalho horizontal.
 - Por padrão, o botão **Ativar notificações** está ativado.
- Etapa 4** Clique no botão **Ativar notificações silenciosas** para ativar ou desativar a exibição de alertas da área de trabalho visual. Quando você ativa as notificações silenciosas, os alertas da área de trabalho são entregues na central de notificações. Para obter mais informações, consulte [Acessar Central de Notificações, na página 56](#).
- Observação** Por padrão, o botão de alternância **Ativar notificações silenciosas** está desativado.
- Etapa 5** Clique no botão de alternância **Ativar notificações sonoras** para ativar ou desativar as notificações da área de trabalho para reproduzir o som. Use o controle deslizante para definir o volume.
- Clique em  para silenciar o som e, para restaurar o áudio, clique em .
 - Clique em  para ouvir o som padrão.
- Observação** Por padrão, o botão **Ativar/desativar notificações sonoras** está ativado e o volume está definido para 80 por cento.
- Suas alterações nas **Configurações de notificação** serão mantidas até que você limpe o cache do navegador. Quando você sai e inicia sessão novamente, os valores padrão são atribuídos às **Configurações de notificação**.
-

Acessar Central de Notificações


A central de notificações exibe alertas e notificações da área de trabalho.

Para acessar a Central de Notificações:


Antes de Iniciar

Selecione a opção **Ativar notificações** na seção **Configurações de notificação** para acessar a central de notificações. Para obter mais informações, consulte [Ativar ou desativar configurações de notificação, na página 55](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique no ícone  (**Centro de notificações**) no cabeçalho horizontal. A lista de todas as notificações não lidas é exibida, juntamente com o tempo decorrido após cada notificação.
- Etapa 2** (Opcional) Clique em **Marcar todas como lidas** para marcar todas as mensagens como lidas e limpar as notificações não lidas.

Observação

- O ícone exibe um emblema indicando o número de notificações não lidas (por exemplo, ).
- A notificação do desktop pode ser empilhada e pode ser automaticamente ignorada ou fechada por você. Clique em **Ignorar notificações** para ignorar as notificações.
- As notificações da área de trabalho são limpas quando você sai da área de trabalho.

Baixar relatório de erros

Se tiver problemas com a área de trabalho, você poderá enviar os logs da área de trabalho ao administrador para investigar o problema.

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique **Perfil do usuário** no canto superior direito da Desktop.
- Etapa 2** Na seção **Ajuda**, clique em **Baixar relatório de erros**.
- Depois que o relatório de erros da área de trabalho for baixado com êxito, você poderá compartilhar o relatório com o administrador para investigar o problema.

Observação

- Você pode fazer o download do relatório de erros mesmo quando a área de trabalho estiver se recuperando da falha de conexão.
- Se o seu navegador congelar ou travar antes de você clicar na opção **Baixar relatório de erros** e precisar reiniciar o navegador, não clique na opção **Baixar relatório de erros** imediatamente.

Quando você reinicia o navegador, os logs não estão mais disponíveis. Aguarde até que a área de trabalho comece a exibir o problema novamente e, em seguida, selecione a opção.

Webex App

O Webex App oferecido pela Cisco é uma solução empresarial para videoconferência, reuniões on-line, compartilhamento de tela e webinars. Para obter mais informações, consulte <https://www.webex.com/all-new-webex.html>.

O Webex App, juntamente com as funcionalidades de mensagens, chamada e reunião, será integrado ao Área de Trabalho do Agente. Isso permite que você colabore com outros agentes, supervisores e especialistas no assunto (SMEs) de sua organização sem que a navegação saia do Área de Trabalho do Agente. No entanto, o controle de chamadas não está disponível. Para receber e fazer chamadas, você ainda precisa do Webex App externo, não incorporado. Para obter mais informações, consulte [Aplicativos de chamada](#).

O administrador configura o recurso do Webex App atualizando o layout da área de trabalho.

Os supervisores e SMEs devem baixar o Webex Client em seu sistema (dispositivo pessoal) ou acessar o Webex App usando o Webex App para Web (<https://web.webex.com/>). O Webex Client refere-se ao Webex App baixado em seu sistema (dispositivo pessoal). Para obter mais informações, consulte [Download do aplicativo](#).



Observação

Se você tiver definido sua disponibilidade para Não perturbar (DND) no Webex Client, as notificações do navegador para as chamadas de voz recebidas não serão exibidas no Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações sobre como acessar o Webex Client como dispositivo do terminal, consulte [Dispositivos do agente, na página 4](#).

Notificações

As notificações alertam você sobre novos eventos Webex App que exigem sua atenção. As notificações aparecem independentemente de você estar usando um Webex App ou não. Para obter mais informações, consulte [Notificações, na página 25](#).



Observação

- Webex App dentro do Área de Trabalho do Agente suporta apenas Não perturbe (DND) e não quaisquer preferências especificadas nas notificações (**Configurações > Notificações**).
- Mesmo quando você configura sua disponibilidade para DND, você pode receber uma notificação no Área de Trabalho do Agente seguinte cenário:

Considere que você entrou no Área de Trabalho do Agente, definiu sua disponibilidade para DND e não minimizou ou fechou o Webex App dentro do Área de Trabalho do Agente. Enquanto isso, você acessou o Webex App em outras instâncias (Webex Client ou Webex App para Web). Você pode receber uma notificação. No entanto, quando você clica na notificação ou acessa o Webex App dentro do Área de Trabalho do Agente, as notificações adicionais não serão exibidas no Área de Trabalho do Agente.

Notificação do sistema — Navegador

Se o Webex App ou o Área de Trabalho do Agente estiver inativo, as notificações do navegador do sistema serão exibidas. Para obter mais informações, consulte [Notificação do sistema — Navegador, na página 25](#).


Você deve permitir as notificações do sistema no navegador para o Webex App para Web (<https://web.webex.com/>) selecionando a opção quando solicitado ou ativando as permissões nas configurações do navegador. Para obter mais informações, consulte a seção permissão do site nas suas configurações do navegador.



Observação Se você estiver usando o Webex App no Área de Trabalho do Agente e no Webex Client, você receberá duas notificações. Isto é, no Área de Trabalho do Agente e no Webex Client. É altamente recomendável sair do Webex Client para a melhor experiência do usuário no Área de Trabalho do Agente.

Notificação de área de trabalho

Se você minimizou ou fechou o Webex App, as notificações do desktop serão exibidas no Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações, consulte [Notificação de área de trabalho, na página 27](#).

O ícone **Webex** exibe um emblema (por exemplo, ) que indica o número de conversas não lidas. As notificações Webex App não são incluídas na **Central de notificações**.



Observação Se você tiver definido sua disponibilidade para DND, as notificações não serão exibidas no Área de Trabalho do Agente para chamadas de voz e conversas. Porém, o ícone **Webex** exibe um emblema indicando o número de notificações não lidas e chamadas perdidas.

Limitações

Quando você altera a largura do Área de Trabalho do Agente e do Webex App, os elementos como os ícones e a caixa de texto de pesquisa ficam sobrepostos no Webex App. O tamanho padrão de Webex App exibido em Área de Trabalho do Agente é 900 x 600 pixels (largura x altura).

A largura preferida para visualizar os elementos em Webex App:

- Quando o menu **Navegação** e o painel **Listas de pessoas e espaços** no Webex App estiverem expandidos: a largura preferida do Webex App é 800 pixels ou mais.
- Quando o menu **Navegação** e o painel **Listas de pessoas e espaços** no Webex App estiverem fechados: a largura preferida do Webex App é 660 pixels ou mais.

Acessar o (Webex App)


Para acessar o Webex App dentro do Área de Trabalho do Agente:

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado a Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43](#).


Procedimento

Etapa 1

Clique no ícone  (**Webex**) exibido no cabeçalho horizontal. Como alternativa, você pode acessar o Webex App usando atalho de teclado Ctrl + Shift + 3.

A janela Webex App aparece no canto inferior direito do Área de Trabalho do Agente. O tamanho padrão da janela Webex App exibida é de 900 x 600 pixels (largura x altura). Para obter mais informações, consulte a [Limitações, na página 59](#)

Por padrão, a página **Espaço de boas-vindas** é exibida junto com a mensagem de boas-vindas.

- Observação**
- O Webex App não exige que você insira suas credenciais de login novamente porque o Login único (SSO) é suportado.
 - Quando você fecha o navegador da Web sem sair do Área de Trabalho do Agente e acessa o Área de Trabalho do Agente novamente no mesmo navegador, a janela Webex App aparece sem clicar no ícone .
 - Se você não ativou sua conta Webex App ou está com problemas ao se conectar ao Webex App, entre em contato com o administrador. Para obter mais informações, consulte [Problemas de Login com Webex](#).

O Webex App suporta uma exibição responsiva que permite leitura e navegação fáceis entre as resoluções de tela. Para obter mais informações, consulte a [Responsividade, na página 45](#)

Para obter mais informações sobre a interface do usuário Webex App, consulte [Sua Interface de Usuário](#).

Etapa 2

Você pode executar as seguintes tarefas em Webex App:

- Enviar uma mensagem para outro agente diretamente ou para um espaço de grupo, organizar suas mensagens e compartilhar conteúdo. Para obter mais informações, consulte [Mensagem](#).
- Chame outro agente e configure as preferências de chamada. Para obter mais informações, consulte [Chamada](#).








- Observação**
- Você recebe um alerta em áudio para uma chamada recebida.
 - Você pode receber uma chamada recebida de um cliente no Área de Trabalho do Agente e de um colega no Webex App ao mesmo tempo. É recomendado aceitar a chamada recebida do cliente primeiro.
 - Quando você aceita uma chamada recebida no Webex App, o temporizador aparece em relação ao nome. Ao minimizar, o Webex App é exibido como uma barra flutuante e o temporizador é exibido nessa barra.
 - Quando estiver tratando uma chamada de entrada ou de discagem externa com um cliente, você ainda poderá receber uma chamada de um colega no Webex App. É recomendado finalizar a chamada de voz com o cliente primeiro e, em seguida, comparecer à chamada no Webex App.
 - Quando você está ocupado com as interações do cliente ou precisa de algum tempo para trabalhar sem ser interrompido por mensagens ou chamadas, você pode definir sua disponibilidade para Não Perturbar (DND) no Webex App. Para obter mais informações, consulte [Permitir que as pessoas saibam que você está ocupado](#).

- Agende reuniões, configure suas preferências de reunião e grave reuniões. Para obter mais informações, consulte [Reunião](#).
- Observação**
 - Quando você aceita uma solicitação de reunião no Webex App, o temporizador aparece na sala. Ao minimizar, o Webex App é exibido como uma barra flutuante e o temporizador é exibido nessa barra.
 - Seu administrador define os privilégios de reunião para o Edição Empresarial de Webex.
- Atualize seu perfil, status, notificações e plano de fundo. Para obter mais informações, consulte [Personalizar Webex](#).
- Observação**
 - A imagem de perfil exibida no Área de Trabalho do Agente e no perfil de usuário do Webex App é a mesma.
 - Por padrão, o Webex App exibe o tema do plano de fundo do Área de Trabalho do Agente. No entanto, você pode alterar o tema do plano de fundo do Webex App para *Padrão* ou *Claro* (**Configurações > Aparência**).
 - O tema de segundo plano do Webex App tem precedência sobre o tema do plano de fundo Área de Trabalho do Agente.
 - Se você recarregar ou sair do Área de Trabalho do Agente e entrar novamente, o Webex App exibirá o tema do plano de fundo Área de Trabalho do Agente.

Para obter mais informações sobre funcionalidades e usos do Webex App, consulte [Bem-vindo ao Webex](#).

Etapa 3

(Opcional) Para arrastar ou redimensionar o Webex App, faça o seguinte:

- Para arrastar o Webex App, passe o ponteiro do mouse sobre o cabeçalho de Webex App. O ponteiro do mouse muda para . Clique e arraste Webex App para a posição obrigatória.
- Para redimensionar Webex App, passe o ponteiro do mouse sobre a borda do Webex App. O ponteiro muda para  ou  (alça de dimensionamento) com base no posicionamento do ponteiro. Clique e arraste a alça de dimensionamento para redimensionar a Webex App.
- Não é possível redimensionar a Webex App além da largura e altura mínima 480 x 320 pixels. Isso garante que o conteúdo do Webex App permaneça legível.
- Para maximizar um Webex App, clique em . Quando o Webex App está maximizado, as notificações do Área de Trabalho do Agente são exibidas no canto superior direito do Webex App.
- Para minimizar Webex App, clique em . Como alternativa, use o atalho de teclado Ctrl + Shift + 1. Ao minimizar, o Webex App é exibido como uma barra flutuante e pode ser arrastado para a posição desejada no Área de Trabalho do Agente.
 - Para restaurar o Webex App minimizado, clique na barra flutuante Webex App. Como alternativa, use o atalho de teclado Ctrl + Shift + 1 ou clique em .
- Para fechar o Webex App, clique em .

- Para abrir o Webex App fechado, clique em . Como alternativa, use o atalho de teclado Ctrl + Shift + 3.

- A barra flutuante, o tamanho e a posição do Webex App são persistentes mesmo quando você alterna entre as páginas, recarrega ou sai do Área de Trabalho do Agente e são retidos até que você limpe o cache do navegador.

Observação Você não pode sair do Webex App de Área de Trabalho do Agente. Quando você sai do Área de Trabalho do Agente, você também sai do Webex App. Para obter mais informações, consulte a [Sair do Desktop, na página 62](#).

Resolver problemas Webex App

Para resolver quaisquer problemas no Webex App, você pode executar o seguinte:

- Compartilhe a ID de rastreamento do erro. Para obter mais informações, consulte a [Resolver problemas de área de trabalho, na página 51](#).
- Compartilhar os registros Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações, consulte a [Baixar relatório de erros, na página 57](#).
- Enviar os registros do Webex App (**Perfil e preferências** > **Ajuda** > **Enriar registros**). Para obter mais informações, consulte [Suporte para Webex](#).
- Limpe o cache do navegador e tente fazer login no Área de Trabalho do Agente novamente.

Adicionar emojis na conversa do WhatsApp

Os agentes podem adicionar emojis na resposta e deixar a conversa eficaz e interativa.

Procedimento

-
- Etapa 1** Clique no ícone **Emoji** na caixa de redação.
Uma janela restrita com a lista de grupos de emojis configurados aparece na tela.
- Etapa 2** Clique no emoji necessário para adicioná-lo à conversa.
-

Sair do Desktop



-
- Importante** Não feche o seu navegador para sair do Desktop. Não é possível sair do Desktop se você tiver uma conversa ativa. Termine todas as conversas ativas antes de sair da sessão. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
-

Para sair do Área de Trabalho do Agente:

Antes de Iniciar

Conclua a conversa ativa com o cliente.

Procedimento

Etapa 1 Assegure-se de que seu estado esteja definido como **Ocioso**. Clique **Perfil do usuário** no canto superior direito da Desktop.

Etapa 2 Clique em **Sair**.

- Observação**
- Se você estiver no estado **Disponível** ou **Ocioso** sem conversas em andamento, o supervisor poderá desconectar você do Desktop. Você deve fazer login novamente para acessar o Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente, na página 43](#).
 - Você receberá a mensagem de confirmação antes de sair da sessão.
-




CAPÍTULO 3


Gerenciar chamadas de voz

Você pode usar a área de trabalho para receber, responder e fazer as chamadas dos clientes, dependendo das permissões atribuídas a você pelo administrador.

- [Atender uma chamada, na página 65](#)
- [Variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67](#)
- [Colocar em espera e retomar uma chamada, na página 68](#)
- [Gravar uma chamada de voz, na página 69](#)
- [Transferir uma chamada, na página 69](#)
- [Iniciar uma chamada de consulta, na página 71](#)
- [Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77](#)
- [Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída, na página 81](#)
- [Finalizar uma chamada, na página 82](#)

Atender uma chamada

Você pode receber uma chamada do cliente se o administrador fornecer as permissões necessárias. Quando você recebe uma chamada de um cliente (chamada de entrada), o pop-over de conexão é seguida pelo pop-over de solicitação de contato. O pop-over de solicitação de contato exibe o rótulo Chamada recebida, o ícone  (Chamada recebida), as variáveis configuradas pelo administrador e um temporizador que indica o tempo decorrido desde que a chamada foi recebida. O status da chamada recebida é exibido como Chamando. A

solicitação de contato (popover) exibe a etiqueta Chamada recebida, o ícone  (Chamada recebida), o número do telefone do cliente, o DNIS (serviço de identificação de número discado), o nome da fila que encaminha a chamada para você e um temporizador que indica o tempo decorrido desde que você recebeu a chamada. O status da chamada recebida é exibido como Chamando.

Se você não atender a chamada dentro do tempo máximo disponível, a chamada será retornada à fila e o sistema alterará seu estado para **RONA**. Um popover é exibido com opções para alterar seu estado para **Disponível** ou **Ocioso**. Para obter mais informações sobre popover RONA, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).



Observação

Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá receber nenhuma chamada. Para receber solicitações de qualquer canal de mídia que inclua novas chamadas de voz, você deve alterar seu estado de **RONA** para **Disponível** manualmente.

Para atender uma chamada:

Antes de Iniciar

Você deve estar no estado **Disponível** para aceitar chamadas do cliente.

Procedimento

-
- Etapa 1** Ao receber uma solicitação de chamada na área de trabalho, use o telefone físico para respondê-la. O cronômetro é iniciado e o painel Controle de interação é exibido.
- Etapa 2** Você pode executar as seguintes tarefas no painel Controle de interação enquanto estiver processando uma chamada:
- Atualize as variáveis associadas à chamada. Para obter mais informações, consulte [Editar variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67](#).
 - Coloque em espera e retome a chamada ativa. Para obter mais informações, consulte [Colocar em espera e retomar uma chamada, na página 68](#).
 - Registre e pause a gravação de chamada de voz. Para obter mais informações, consulte [Gravar uma chamada de voz, na página 69](#).
 - Transfira uma chamada para uma fila, um agente ou um número de discagem. Para obter mais informações, consulte [Transferir uma chamada, na página 69](#).
 - Inicie uma chamada de consulta para uma fila, um agente ou um número de discagem. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma chamada de consulta, na página 71](#).
 - Inicie uma comunicação tripla entre você, o cliente e outro agente. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma chamada de conferência, na página 75](#).
- Etapa 3** Clique em **Finalizar**. Para obter mais informações, consulte [Finalizar uma chamada, na página 82](#).
-

Retorno de chamada

Os clientes podem optar por receber um retorno de chamada usando uma IVR (unidade de resposta audível) chamando ou usando um chatbot (agente virtual) de uma central de atendimento.

Um cliente pode optar por receber um retorno de chamada de cortesia em vez de esperar na fila da central de contatos para que um agente atenda a chamada.

As solicitações de callback são enviadas para o sistema Webex Contact Center. Quando um agente está disponível, o sistema inicia um retorno de chamada para o cliente. O cliente pode ser receber a opção de retorno de chamada durante o horário de pico ou fora do horário de trabalho da central de contato.

As solicitações de retorno de chamada são roteadas para você como uma solicitação de chamada de entrada. O pop-over de solicitação de contato de retorno de chamada exibe a etiqueta de Retorno de chamada, o ícone



(Retorno de chamada), número de telefone do cliente, DNIS (serviço de identificação de número discado), a fila que roteou a chamada para você e um temporizador indicando o tempo decorrido desde que você recebeu a chamada. O status da chamada recebida é exibido como Chamando.


Se o cliente aceitar a chamada, você estará conectado ao cliente e o painel Controle de interação será exibido. Para obter mais informações sobre as tarefas que você pode executar quando está tratando uma chamada, consulte [Atender uma chamada](#).

**Observação**

- Se o cliente não atender a chamada, a chamada será devolvida à fila.
- Se a central de contatos tiver atingido o limite máximo de chamadas simultâneas definido para o data center ou o locatário, você não poderá fazer mais chamadas e os códigos de razão correspondentes serão exibidos em Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações sobre o limite máximo de chamadas simultâneas, consulte [Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77](#).

Variáveis de dados associadas a chamadas

As variáveis de dados associados a chamada (CAD) permitem que o administrador colete dados de chamadas, como um número de caso ou qualquer código de ação do cliente. No Editor de fluxo, o administrador configura as variáveis, os rótulos das variáveis e a ordem em que elas devem aparecer no painel Controle de interação. Um máximo de 30 variáveis é exibido no painel Controle de interação. Durante uma chamada, é possível editar as variáveis de CAD se o administrador configurar as variáveis de CAD como editáveis. Para obter mais informações, consulte [Editar variáveis de dados associadas a chamadas, na página 67](#).

O administrador marca as variáveis que contêm informações confidenciais, como informações de identificação pessoal (PII) e dados da sua organização, como seguras. Se a variável for marcada como segura, o ícone  (**Variável segura**) será exibido ao lado do nome do campo no painel Controle de interação.

Editar variáveis de dados associadas a chamadas

Você pode editar uma ou mais variável CAD usando o painel Controle de interação.

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação de chamada. Para obter mais informações, consulte [Atender uma chamada, na página 65](#).


Procedimento

Etapa 1

Clique dentro da caixa de texto de um campo editável e insira um valor apropriado. Por exemplo, insira um número de caso ou um código de ação.

Observação Você pode inserir ou colar, no máximo, 256 caracteres para um valor de variável de CAD.

É possível fazer o seguinte:

- Para alterar um valor existente, selecione o valor e substitua-o por um novo valor.
- Para copiar uma variável CAD, passe o ponteiro do mouse sobre ele e clique em .

- Para selecionar data e hora, clique no ícone  (**selecionador de data**) ou clique no campo.

- Observação**
- Ao consultar ou transferir uma chamada, se vários agentes editarem o mesmo valor de variável CAD ao mesmo tempo, as alterações que são salvas primeiro serão exibidas e o outro agente será notificado com uma mensagem. Por exemplo, considere que dois agentes (agente A e agente B) editem a mesma variável CAD ao mesmo tempo e o agente A salva o valor. Em seguida, o valor inserido pelo agente B é substituído e o agente B é notificado com uma mensagem.
 - Ao editar uma variável CAD correspondente a data e hora, siga o padrão internacional suportado para salvar o valor da variável.

Etapa 2 Depois de editar os valores da variável CAD conforme necessário, clique em **Salvar**.

Se você tentar navegar sem salvar as alterações nos valores de variáveis do CAD, será alertado por uma mensagem.

- Observação**
- Pode haver um atraso para o sistema exibir os valores de variáveis CAD atualizados, com base na configuração de roteamento ou nos eventos do designer de fluxo. Salvar os valores da variável do CAD está sujeito à disponibilidade da rede e a outras considerações operacionais.

Clique em **Reverter** para recuperar as configurações salvas anteriormente.

Colocar em espera e retomar uma chamada

Você pode colocar o cliente em espera para que possa consultar outro agente ou pesquisar informações adicionais do cliente.

Para colocar uma chamada em espera:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação de chamada. Para obter mais informações, consulte [Atender uma chamada, na página 65](#).

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Espera**.

O estado **Chamada em espera** é exibido ao lado do temporizador. O botão **Finalizar** é desativado.

Etapa 2 Clique em **Retomar** para obter uma chamada em espera.

Observação Quando você faz consultoria com outro agente, sua chamada com o cliente é colocada em espera automaticamente. Quando você tira o cliente do estado de espera, o agente de consultoria é colocado automaticamente em espera. Não é possível colocar as duas chamadas em espera simultaneamente. Para obter mais informações sobre consultoria com outro agente, consulte [Iniciar uma chamada de consulta, na página 71](#).

Gravar uma chamada de voz

Sua chamada com o cliente será gravada apenas se o administrador tiver ativado as gravações de chamada para você.



Observação Se o administrador tiver ativado o recurso Proteção de privacidade para sua empresa, você pode pausar uma gravação de chamada enquanto obtém informações confidenciais, como informações de cartão de crédito do cliente. Seu supervisor o instrui com relação a quando pausar a gravação.


Para pausar e retomar a gravação de uma chamada:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação de chamada. Para obter mais informações, consulte [Atender uma chamada, na página 65](#).

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Pausar gravação** para pausar a gravação de uma chamada ativa. O administrador especifica a duração na qual a área de trabalho pausa a gravação de chamada. Depois que o tempo tiver decorrido, o desktop será automaticamente retomado.

Observação O ícone  indica se uma gravação está em andamento.

Etapa 2 (Opcional) Clique em **Iniciar gravação** para retomar manualmente a gravação em qualquer momento.

Transferir uma chamada

Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalar a chamada (de entrada ou saída), você poderá transferir a chamada para outro agente ou supervisor.

Para transferir uma chamada ativa para uma fila, um agente, um ponto de entrada ou um número de discagem:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação de chamada. Para obter mais informações, consulte [Atender uma chamada, na página 65](#).

Procedimento

Etapa 1

Clique em **Transferir**.

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

Etapa 2

É possível transferir uma chamada ativa para uma fila, um agente, um ponto de entrada ou um número de discagem. Ao escolher uma fila, agente ou número de discagem, considere o seguinte:

- **Agente:** Você pode selecionar um agente na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe os nomes dos agentes disponíveis. O nome do agente é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).

Observação Antes de transferir uma chamada para um agente, você deve considerar o seguinte:

- Não é possível transferir uma chamada para um agente que esteja no estado **Conclusão**.
- Durante uma transferência oculta, o agente de destino (um agente que recebe a chamada) deve estar no estado **Disponível**. A chamada será abandonada se o agente de destino não aceitá-la.
- **Fila:** você pode selecionar o ponto de entrada ou a fila que deseja na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas e os pontos de entrada que estão disponíveis para transferir a chamada.

O administrador define os fluxos de trabalho, as filas e os pontos de entrada com base nos seus requisitos organizacionais. Ao transferir a chamada para um ponto de entrada, você poderá transferir a chamada para um ponto de entrada associado ao fluxo de trabalho atual ou a um fluxo de trabalho diferente. Por exemplo, considere que você está interagindo com o cliente em uma consulta de cartão de débito e que o cliente pretende obter detalhes de cartão de crédito. Agora você pode transferir a chamada do fluxo de trabalho do cartão de débito para o fluxo de trabalho do cartão de crédito.

Quando a chamada é transferida para um ponto de entrada, as variáveis CAD com o mesmo nome e tipo de dados são postergadas para o novo fluxo de trabalho. Por exemplo, considere que você transferiu a chamada do flow1 (cartão EP_Débito) para flow2 (cartão EP_Crédito) e flow2 (cartão EP_Crédito) é o fluxo de trabalho ativo:


- Variáveis de CAD com o mesmo tipo de dados: se flow1 e flow2 tiverem uma variável CAD **customerID** de tipo `Inteiro`, o valor da variável de CAD **customerID** será copiado de flow1 para flow2.
- Variáveis de CAD com diferentes tipos de dados: se flow1 e flow2 tiverem uma variável CAD **var1** com tipo de dados `Inteiro` em flow1 e `String` em flow2, **var1** não será transportado de flow1 para flow2.
- Variáveis CAD com atualizações dinâmicas (como saldo de conta): se flow1 e flow2 tiverem uma variável CAD **acBalance** do tipo `Inteiro`, e atividades como **Definir variável** que atualizam dinamicamente o valor da variável, **acBalance** no flow2 terá o novo valor.

Observação Quando uma chamada é transferida para um ponto de entrada, a chamada não pode ser roteada de volta para você.

- **Número de discagem:** Você pode inserir um número ou nome, selecionar um número ou nome na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe o seu catálogo de endereços corporativo. Os nomes são listados juntamente com os números da lista de endereços.

O Área de Trabalho do Agente suporta apenas os caracteres especiais + (mais), # (hash), * (asterisco) e : (dois pontos) no campo **Número de discagem**. Se você copiar um número com caracteres especiais no campo **Número de discagem**, o Área de Trabalho do Agente manterá apenas os caracteres especiais suportados e removerá todos os outros caracteres especiais antes de permitir que você transfira uma chamada.

- Observação**
- O Área de Trabalho do Agente valida o formato do número de discagem que você digitar. O número de discagem pode conter 3-14 dígitos e os caracteres especiais suportados.
 - O número de discagem é compatível com os seguintes formatos:
 - Formato dos EUA: + [Código do país] [Código de área] [Número de telefone de sete dígitos]
Por exemplo, +12015532447
 - Formato de número E.164: [+] [Código do país] [Número]
Por exemplo, +11234567890
 - Formato DDI (discagem direta internacional): [DDI] [Código do país] [Número]
Por exemplo, 01161123456789
 - Ao iniciar uma transferência oculta, não use um número de ponto de entrada como o número de discagem.

Etapa 3 (Opcional) Clique no ícone  (**Atualizar a lista**) para recuperar a lista mais recente de agentes, filas e números de discagem.

A lista recuperada exibe os estados de disponibilidade do agente atual.

Etapa 4 Clique em **Transferir**.
A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Observação Se desejar transferir a chamada imediatamente (transferência oculta), selecione **Agente** ou **Número de discagem** e clique em **Transferir**. A chamada é atendida por qualquer agente disponível.

Iniciar uma chamada de consulta

Você pode iniciar uma chamada de consulta com outro agente enquanto estiver em uma chamada ativa com um cliente.

Antes de Iniciar

Você deve estar em uma chamada ativa com um cliente. Para obter mais informações, consulte [Atender uma chamada, na página 65](#).

Procedimento

Etapa 1

Clique em **Consultar**.

A caixa de diálogo **Solicitação de consulta** é exibida.

Observação Para interagir com outro agente, recomenda-se iniciar uma chamada de consulta usando a caixa de diálogo **Consultar Solicitação** em Área de Trabalho do Agente, em vez de usar um dispositivo telefônico (hardphone ou softphone).

Etapa 2

Escolha uma das seguintes opções:

- **Agente:** você pode selecionar um agente na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe o nome dos agentes que estão disponíveis para consultar a chamada. O nome do agente é precedido por um ícone colorido que indica o estado de disponibilidade atual. Por exemplo, o estado **Disponível** é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).


- **Fila:** Você pode selecionar a fila necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas que estão disponíveis para consultar a chamada.

Observação O sistema procura um agente disponível na fila selecionada. Se não desejar aguardar, clique em **Cancelar consulta** para cancelar a solicitação de consulta iniciada.

- **Número de discagem:** Você pode inserir um número ou nome, selecionar um número ou nome na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe o seu catálogo de endereços corporativo. Os nomes são listados juntamente com os números da lista de endereços.

O Área de Trabalho do Agente suporta apenas os caracteres especiais + (mais), # (hash), * (asterisco) e : (dois pontos) no campo **Número de discagem**. Se você copiar um número com caracteres especiais para o campo **Número de discagem**, o Área de Trabalho do Agente manterá apenas os caracteres especiais suportados e removerá todos os outros caracteres especiais antes de iniciar uma chamada de consulta.

- Observação**
- O Área de Trabalho do Agente valida o formato do número de discagem que você digitar. O número de discagem pode conter 3-14 dígitos e os caracteres especiais suportados.
 - O número de discagem é compatível com os seguintes formatos:
 - Formato dos EUA: + [Código do país] [Código de área] [Número de telefone de sete dígitos]
Por exemplo, +12015532447
 - Formato de número E.164: [+] [Código do país] [Número]
Por exemplo, +11234567890
 - Formato DDI (discagem direta internacional): [DDI] [Código do país] [Número]
Por exemplo, 01161123456789
 - Ao iniciar uma transferência oculta, não use um número de ponto de entrada como o número de discagem.

Etapa 3 (Opcional) Clique no ícone  (**Atualizar a lista**) para recuperar a lista mais recente de agentes, filas, e números de discagem.

A lista recuperada exibe os estados de disponibilidade do agente atual.

Etapa 4 Clique em **Consultar**.

- O estado **Consulta solicitada** é exibido ao lado do temporizador.
- A solicitação de chamada de consulta exibe no máximo nove variáveis no popover. Ou seja, as três variáveis padrão (nome do agente, DN do agente, equipe de agentes) e um máximo de seis variáveis configuradas pelo administrador. As três variáveis padrão referem-se ao agente que iniciou a chamada de consulta.
- Quando a solicitação de chamada de consulta é aceita por um agente, dois painéis Controle de interação são exibidos em sua área de trabalho junto com as variáveis.
 - Chamador (cliente): o painel Controle de interação exibe os detalhes do cliente. O status é atualizado com base nas ações realizadas. Por exemplo, quando você está consultando com o agente, o status da chamada do cliente é **Chamada em espera**.
 - Agente consultado: o painel Controle de interação exibe detalhes do agente com quem você está se consultando (o agente que recebe a chamada de consulta). O status é atualizado com base nas ações realizadas. Por exemplo, quando você inicia a consultoria com o agente, o status muda para **Consultoria**. Você pode colocar o agente de consultoria em espera clicando em **Espera**. O status muda para **Consultoria em espera**. Para obter mais informações, consulte [Colocar em espera e retomar uma chamada, na página 68](#).

O agente consultado pode sair da chamada clicando em **Sair da consulta**, e a chamada continua entre você e o cliente.

Etapa 5 (Opcional) Você pode fazer o seguinte enquanto estiver em uma chamada de consulta com outro agente:

- Clique em **Retomar** para colocar o agente de consultoria em espera e retirar o cliente da espera. Para obter mais informações, consulte [Colocar em espera e retomar uma chamada, na página 68](#).

- Clique em **Transferir** para transferir a chamada para o agente de consultoria. A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Transferir uma chamada, na página 69](#).
- Clique em **Conferência** para estabelecer uma comunicação tripla entre você, o cliente e o agente de consultoria. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma chamada de conferência, na página 75](#).

Etapa 6

Clique em **Finalizar consulta**.

A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

A tabela a seguir registra as ações que cada usuário pode executar durante uma chamada de consulta:

Agente 1: refere-se ao agente que inicia uma chamada de consulta.

Agente 2: refere-se ao agente que aceita a chamada de consulta.

Função	Resumo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Um cliente não pode iniciar uma chamada de consulta. • Quando o Agente 1 consulta o Agente 2, o cliente é colocado em espera. • O cliente pode abandonar uma chamada em andamento com o Agente 1, encerrando a interação.
Agente 1	<ul style="list-style-type: none"> • O Agente 1 pode iniciar e finalizar uma chamada de consulta. • O Agente 1 pode retomar uma chamada do cliente que foi colocada em espera. • O Agente 1 pode consultar o Agente 2 e colocar o Agente 2 em espera. • O agente 1 pode transferir uma chamada para o agente 2. Quando a solicitação de transferência for iniciada, a caixa de diálogo Motivos de conclusão será exibida para o Agente 1. A chamada continua entre o agente 2 e o cliente. • O Agente 1 pode iniciar uma chamada de conferência com o Agente 2 e um cliente. • Quando um cliente se desconecta de uma chamada de consulta, a interação é encerrada e a caixa de diálogo Motivos de conclusão é exibida para o Agente 1. • O Agente 1 pode finalizar uma chamada de consulta clicando no botão Finalizar consulta ou desligando o telefone físico. O cliente e o Agente 2 foram retirados da chamada de consulta.

Agente 2	<ul style="list-style-type: none">• Quando o Agente 1 retoma uma chamada com o cliente que foi colocado em espera, o Agente 2 é colocado em espera e o cliente é retirado do estado de espera.• O Agente 2 não pode retomar ou finalizar uma chamada de consulta.• O Agente 2 não pode aplicar um motivo de conclusão para uma chamada de consulta.• O Agente 2 pode finalizar uma chamada de consulta clicando no botão Sair da consulta, e a chamada continua entre o Agente 1 e o cliente.• O Agente 2 pode aceitar uma solicitação de transferência feita pelo Agente 1 durante a chamada de consulta.• Se o Agente 1 iniciar uma chamada de conferência ao consultar o Agente 2, o Agente 2 fará parte da chamada de conferência.• Se o cliente cair de uma chamada de consulta, a interação terminará. O Agente 2 é removido da chamada sem conclusão.
----------	---

Iniciar uma chamada de conferência

Para iniciar uma chamada de conferência de três vias entre você, o cliente e outro agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter iniciado uma chamada de consulta. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma chamada de consulta, na página 71](#).

Procedimento

Etapa 1

Enquanto você estiver se consultando com outro agente, clique em **Conferência**. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma chamada de consulta, na página 71](#).

O ícone de **Conferência** é exibido ao lado do temporizador. O cliente é retirado do estado de espera e vocês podem se comunicar.

- Observação**
- Todas as variáveis da chamada de consulta foram transportadas para a chamada de conferência. As variáveis da chamada de conferência incluem o nome e o número de discagem do agente consultado.
 - Clique em **Transferir** para transferir a chamada para o agente de consultoria. A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Transferir uma chamada, na página 69](#).
 - O agente consultado pode sair da chamada clicando em **Sair da conferência**, e a chamada continua entre você e o cliente.

Etapa 2

Clique em **Finalizar conferência**.

A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

A tabela a seguir registra as ações que cada usuário pode executar durante uma chamada de conferência:

Agente 1 — Refere-se ao agente que inicia uma chamada de conferência.

Agente 2 — Refere-se ao agente consultado que faz parte da chamada de conferência.

Função	Resumo
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Um cliente não pode iniciar uma chamada de conferência. • Quando o Agente 1 inicia uma chamada de conferência, o cliente é retirado do estado de espera. A chamada continua entre o Agente 1, o Agente 2 e o cliente. • O cliente pode abandonar uma chamada em andamento com o Agente 1 e o Agente 2, encerrando a interação. • Durante uma chamada de conferência, o cliente não pode ser colocado em espera.
Agente 1	<ul style="list-style-type: none"> • O Agente 1 pode iniciar e terminar uma chamada de conferência. • O Agente 1 pode iniciar uma chamada de conferência com o Agente 2 clicando no botão Conferência. • Durante uma chamada de conferência, o Agente 1 não pode colocar um cliente ou o Agente 2 em espera. • O Agente 1 pode transferir uma chamada para o Agente 2. Quando a solicitação de transferência for iniciada, a caixa de diálogo Motivos de conclusão será exibida para o Agente 1. A chamada continua entre o Agente 2 e o cliente. • Quando um cliente se desconecta de uma chamada de conferência, a interação é encerrada e a caixa de diálogo Motivos de conclusão é exibida para o Agente 1. • O Agente 1 pode finalizar uma chamada de conferência clicando no botão Finalizar conferência ou desligando o telefone físico. O cliente e o Agente 2 foram retirados da chamada de conferência.
Agente 2	<ul style="list-style-type: none"> • O Agente 2 não pode finalizar uma chamada de conferência. • O Agente 2 não pode aplicar um motivo de conclusão para uma chamada de conferência. • O Agente 2 pode finalizar uma chamada de conferência clicando no botão Sair da conferência, e a chamada continua entre o Agente 1 e o cliente. • Se o Agente 1 iniciar uma chamada de conferência ao consultar o Agente 2, o Agente 2 fará parte da chamada de conferência. • O Agente 2 pode aceitar uma solicitação de transferência feita durante a chamada de conferência pelo Agente 1. • Se um cliente cair em uma chamada de conferência, a interação terminará. O Agente 2 é removido da chamada sem conclusão.

Efetuar uma chamada de discagem externa

Se o seu perfil estiver configurado para discagem, você poderá realizar uma discagem externa para o cliente. A configuração de discagem inclui configurar o plano de discagem, a lista de endereços ou ambos. As configurações do perfil do agente determinam o formato do número de telefone para o qual você pode discar. Por exemplo, você pode estar restrito a discar números de telefone específicos ou que comecem com códigos de área específicos.

Você pode efetuar uma chamada de discagem externa quando estiver no estado **Disponível** ou em qualquer estado **Ocioso**.

O ícone de **Chamada de saída** no cabeçalho horizontal está ativado com base nas configurações de perfil. Não é possível efetuar uma chamada de discagem externa quando você tiver ativa uma chamada de voz de entrada.

Para efetuar uma chamada de discagem:

Procedimento

Etapa 1 Clique no ícone  (Chamada de discagem externa).

Se a central de contatos tiver atingido o limite máximo de chamadas simultâneas (recebidas e efetuadas) definido para o data center ou o locatário, você não poderá fazer mais chamadas. Os códigos de motivo correspondentes são exibidos no Desktop.

Código de razão	Descrição
26	O data center alcançou o limite máximo de chamadas simultâneas.
27	O locatário alcançou o limite máximo de chamadas simultâneas.

Etapa 2 Escolha uma das seguintes opções:

- **Catálogo de endereços:** Você pode selecionar o contato necessário na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. Os contatos que aparecem na lista de endereços são da sua lista de endereços da empresa que é configurada pelo administrador.
- **Teclado:** Digite o número de telefone usando o teclado. Seu perfil de agente deve ter as permissões necessárias para discar um número usando o teclado.


- Observação**
- Não é possível usar um número de ramal para efetuar uma chamada de discagem externa.
 - Não é possível usar um número de ponto de entrada como o número de discagem para efetuar uma chamada de discagem externa.
 - Você pode digitar o número de telefone nos seguintes formatos:
 - Formato dos EUA: + [Código do país] [Código de área] [Número de telefone de sete dígitos]
Por exemplo, +12015532447
 - Formato de número E.164: [+] [Código do país] [Número]
Por exemplo, +11234567890
 - Formato DDI (discagem direta internacional): [DDI] [Código do país] [Número]
Por exemplo, 01161123456789
 - O Desktop suporta apenas os caracteres especiais + (mais), # (hash), * (asterisco) e : (dois pontos) no teclado de discagem. Se você copiar um número com caracteres especiais no teclado, o Desktop manterá apenas os caracteres especiais suportados e removerá todos os outros caracteres especiais antes de permitir que você faça uma chamada de discagem externa.

Etapa 3 (Opcional) Selecione um ANI de discagem externa na lista suspensa **Selecionar ANI de discagem externa**. Esse número é usado como seu número de chamador e é exibido no ID do chamador do cliente. A lista suspensa aparece na ordem alfabética.

Para remover o ANI de discagem externa selecionado, escolha o rótulo **Selecionar um ANI de saída** na lista suspensa.

- Observação**
- O administrador adiciona a lista de ANI de discagem externa ao seu perfil.
 - Se você não selecionar um ANI de discagem externa, o ANI de discagem padrão de sua organização será usado como seu número de chamador. O ANI de discagem padrão é configurado pelo administrador.

Etapa 4 Clique em **Chamada** exibida ao lado do contato na lista de endereços ou na teclado.

Sua solicitação de chamada é enviada para o número de telefone que você especificou. O pop-over exibe o rótulo de chamada de discagem externa, o  o ícone (Discagem externa), o número de telefone da central de contatos, DNIS (serviço de identificação de número discado), a fila que roteou a chamada para você e um temporizador indicando o tempo decorrido desde que você recebeu a chamada. Se o recurso Finalizar chamada estiver habilitado pelo administrador, o botão **Cancelar** vai aparecer na solicitação do cartão de contato.

Você recebe uma chamada no seu telefone físico.

Observação Se uma chamada de discagem externa falhar, o Desktop exibe mensagens de erro para os seguintes cenários:

- Uma chamada de discagem externa que você discou não se conecta ao cliente. Por exemplo, devido a problemas de conectividade de chamada.
- Você rejeita uma chamada de discagem externa. Por exemplo, quando você estiver ocupado com outra interação.
- Um cliente desconecta uma chamada recebida. Por exemplo, o cliente cancela uma chamada recebida.
- Um cliente não responde a uma chamada recebida. Por exemplo, a chamada toca, mas o cliente não atende à chamada.

Etapa 5 Atenda à chamada em seu telefone físico e aguarde a resposta do cliente.

Quando o cliente responde à sua chamada, o temporizador é iniciado e o painel Controle de interação é exibido.

Etapa 6 Você pode executar as seguintes tarefas no painel Controle de interação enquanto estiver processando uma chamada:

- Coloque em espera e retome a chamada ativa. Para obter mais informações, consulte [Colocar em espera e retomar uma chamada, na página 68](#).
- Registre e pause a gravação de chamada de voz. Para obter mais informações, consulte [Gravar uma chamada de voz, na página 69](#).
- Transfira uma chamada para uma fila, um agente ou um número de discagem. Para obter mais informações, consulte [Transferir uma chamada, na página 69](#).

Observação Se o administrador tiver ativado transferir para fila para uma chamada de discagem, você terá uma opção **Fila** na caixa de diálogo **Solicitação de transferência**. Senão, somente as opções **Agente** e **Número de discagem** estão disponíveis.

- Inicie uma chamada de consulta para uma fila, um agente ou um número de discagem. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma chamada de consulta, na página 71](#).

Etapa 7 Clique em **Finalizar**.

A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Quando a chamada de saída é encerrada, o status de sua disponibilidade muda de acordo com a configuração definida pelo administrador. Se o administrador tiver definido o **Agente disponível após a discagem** como *Sim*, depois que uma chamada de saída for encerrada, seu status será definido como **Disponível** mesmo se você tiver feito a chamada de saída no estado **Ociosos**.

Observação Quando você faz uma chamada de discagem externa no estado **Disponível**, há um breve período onde você pode receber uma chamada enquanto a chamada de discagem externa está sendo iniciada.

Nesse caso, a chamada de discagem externa será malsucedida com uma mensagem de erro.

Efetuar uma chamada de discagem externa de Histórico de interação do agente


Para efetuar uma chamada de discagem do painel Histórico de interação do agente:


Antes de Iniciar

Você deve aplicar uma razão de encerramento para uma chamada de voz. O painel Histórico de interação do agente exibe suas comunicações de chamada de voz anteriores com um cliente nas guias **Tudo** e **Chamadas**.

Procedimento

- Etapa 1** No painel Histórico de interação do agente, selecione a guia **Tudo** ou a guia **Chamadas**.
- Etapa 2** Passe o ponteiro do mouse sobre o número de telefone do contato para o qual deseja ligar e selecione **Clicar para Ligar**.

- Observação**
- Você não pode fazer uma nova chamada do painel Histórico de interação do agente enquanto estiver em uma chamada ativa.
 - Você pode editar o número de telefone antes de fazer a chamada, se necessário. Para editar, clique no ícone  (**Editar antes de chamar**) e edite o número de telefone exibido no **Teclado de discagem** e, em seguida, clique em **Chamar**.

Sua solicitação de chamada é enviada para o número de telefone que você especificou. O pop-over exibe o rótulo de chamada de discagem externa, o  o ícone (Discagem externa), o número de telefone da central de contatos, DNIS (serviço de identificação de número discado), a fila que roteou a chamada para você e um temporizador indicando o tempo decorrido desde que você recebeu a chamada. Se o recurso Finalizar chamada estiver habilitado pelo administrador, o botão **Cancelar** vai aparecer na solicitação do cartão de contato.

Você recebe uma chamada no seu telefone físico.

Observação Se uma chamada de discagem externa falhar, o Desktop exibe mensagens de erro para os seguintes cenários:

- Uma chamada de discagem externa que você discou não se conecta ao cliente. Por exemplo, devido a problemas de conectividade de chamada.
- Você rejeita uma chamada de discagem externa. Por exemplo, quando você estiver ocupado com outra interação.
- Um cliente desconecta uma chamada recebida. Por exemplo, o cliente cancela uma chamada recebida.
- Um cliente não responde a uma chamada recebida. Por exemplo, a chamada toca, mas o cliente não atende à chamada.

- Etapa 3** Atenda à chamada em seu telefone físico e aguarde a resposta do cliente.
- Quando o cliente responde à sua chamada, o temporizador é iniciado e o painel Controle de interação é exibido.

Para obter mais informações sobre as tarefas a serem executadas no painel Controle de interação quando você está tratando uma chamada, consulte [Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77](#).

Etapa 4 Clique em **Finalizar**.

A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída

O administrador cria campanhas, configura o modo de discagem (visualização) e atribui uma equipe à campanha. Se você fizer parte da equipe para a qual as campanhas são designadas, o ícone (**contato da campanha**) será exibido no cabeçalho horizontal e você poderá efetuar uma chamada de campanha de exibição de saída.


Você pode exibir as informações de contato do cliente antes de fazer a chamada de campanha.

Para efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída:

Antes de Iniciar

Você deve estar no **estado disponível** para aceitar uma chamada de campanha de exibição de saída.


Procedimento

Etapa 1 Clique no ícone  (**contato da campanha**) exibido na cabeçalho horizontal.

A **caixa de diálogo contato da campanha** aparece com as informações de contato do cliente.

Etapa 2 Depois de revisar as informações de contato do cliente, clique em **chamar** para fazer a chamada ou clique em **ignorar** para exibir a próxima solicitação de chamada de campanha de visualização.

Se a central de contatos tiver atingido o limite máximo de chamadas simultâneas definido para o data center ou o locatário, você não poderá fazer mais chamadas e os códigos de razão correspondentes serão exibidos em Área de Trabalho do Agente. Para obter mais informações sobre o limite máximo de chamadas simultâneas, consulte [Efetuar uma chamada de discagem externa, na página 77](#).

Se você aceitar a chamada, o sistema colocará a chamada no cliente e o **ícone de contato da campanha** será desativado. A solicitação do cartão de contato de visualização da campanha no painel Lista de tarefas exibe a etiqueta Chamada de campanha, o ícone  (Contato de campanha), os detalhes com base na configuração definida pelo administrador e um temporizador que indica o tempo decorrido desde que você iniciou a chamada de campanha de visualização. O status da chamada é exibido como Chamando. Se o recurso Finalizar chamada estiver habilitado pelo administrador, o status Chamando será substituído pelo botão **Cancelar** na solicitação do cartão de contato.

- Se o cliente aceitar a chamada, você estará conectado ao cliente e o painel Controle de interação será exibido. Para obter mais informações sobre as tarefas que você pode executar quando está tratando uma chamada, consulte [Atender uma chamada](#)

Observação Se a tentativa falhar, o **ícone de contato da campanha** será habilitado e você poderá iniciar a chamada de campanha novamente.

- A **Guia de chamadas** será exibida no painel de informações auxiliares se o administrador tiver configurado perguntas e respostas no nível da campanha. É solicitado que você responda uma pergunta.

Com base na resposta, você é solicitado a percorrer o próximo conjunto de perguntas no guia de chamadas. Você deve enviar suas respostas para concluir o **Guia de chamadas**.

Finalizar uma chamada

Depois de ter ajudado o cliente com as consultas, é uma prática recomendada pedir ao cliente para finalizar a chamada de voz. Quando o cliente finaliza a chamada, a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Se necessário, você também pode finalizar a chamada.



Observação Não é possível terminar a chamada quando a chamada está em espera. Para obter mais informações, consulte [Colocar em espera e retomar uma chamada, na página 68](#).

Para encerrar uma chamada:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação de chamada. Para obter mais informações, consulte [Atender uma chamada, na página 65](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Finalizar**.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
- Etapa 2** (Opcional) Se estiver usando um monofone ou fone de ouvido, você deverá desligar o telefone físico para poder receber a próxima chamada.
-



CAPÍTULO 4

Gerenciar novos contatos digitais

O Webex Contact Center oferece suporte para novos canais digitais — Facebook Messenger, WebChat, e-mail, SMS e WhatsApp com recursos aprimorados. Os canais digitais melhoram o alcance de qualquer negócio. Com a alteração de dados demográficos e de hábitos individuais, os consumidores esperam entrar em contato com uma empresa usando o canal de sua preferência: de qualquer lugar, a qualquer momento e sob qualquer condição. Portanto, é fundamental que as empresas estejam disponíveis por meio de todos os canais populares de comunicação.

- [Gerenciar conversas de Facebook Messenger , na página 83](#)
- [Gerenciar conversas de SMS , na página 87](#)
- [Gerenciar conversas de bate-papo da Web , na página 90](#)
- [Gerenciar conversas no e-mail, na página 94](#)
- [Gerenciar conversas pelo WhatsApp, na página 98](#)

Gerenciar conversas de Facebook Messenger

Os clientes podem entrar em contato com agentes por meio do Facebook Messenger na página do Facebook ou por meio de aplicativos móveis e os agentes podem responder às mensagens do Facebook por meio do widget Facebook Messenger . O widget Facebook Messenger é um widget oferecido pela Cisco que permite aos agentes responder às mensagens do Facebook pelo painel de conversa.

Você pode usar a área de transferência para transferir, colocar em conferência e terminar uma conversa de Facebook Messenger .

Sobre o widget Facebook Messenger

O widget Facebook Messenger oferece suporte para os seguintes recursos:

- [Anexos de texto, na página 18](#)
- [Modelos, na página 19](#)
 - [Anexar um modelo, na página 19](#)
 - [Modelos bloqueados, na página 19](#)
 - [Modelos com parâmetros substituíveis, na página 19](#)
 - [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo, na página 20](#)

- [Formatação avançada, na página 20](#)
- [Fluxo de trabalho de gatilho, na página 21](#)
- [Anúncios, na página 22](#)
- [Atalhos do teclado, na página 22](#)
- [Recibos de entrega, na página 22](#)

O widget Facebook Messenger oferece suporte para as seguintes interações:

- [Responder à conversa de Facebook Messenger , na página 84](#)
- [Transferir uma conversa de Facebook Messenger , na página 85](#)
- [Iniciar uma conferência de conversa de Facebook Messenger , na página 85](#)
- [Terminar uma conversa de Facebook Messenger , na página 86](#)

Responder à conversa de Facebook Messenger

Depois que uma Facebook Messenger conversa for atribuída para você, o pop-over de solicitação de contato exibirá o nome da fila, a página de origem, o temporizador e o botão **Aceitar**. O temporizador indica o tempo decorrido desde que você recebeu a conversa de Facebook Messenger .

Para responder a um bate-papo:

Antes de Iniciar

Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá mais receber solicitações de contato. Para receber solicitações, você deve alterar manualmente seu estado de **RONA** para **Disponível**.

Procedimento

Etapa 1

Clique no botão **Aceitar** na solicitação. A solicitação é aberta na caixa do redator, e o painel de interação é exibido.

O agente pode visualizar os seguintes detalhes no painel de interação:

- Nome do cliente
- Tempo na fila
- Thread da mensagem
- Nome do agente
- Data
- Temporizador

Observação As mensagens do cliente são representadas por um balão cinza com as iniciais do nome do cliente dentro do balão. As mensagens do agente são representadas por um balão azul sólido.

- Etapa 2** Insira sua resposta na caixa de redação.
- Observação** A caixa de redação permite no máximo 1000 caracteres. Sempre que a contagem de caracteres exceder o limite configurado, o botão **Enviar** será desativado e uma mensagem de erro será exibida abaixo da caixa do redator em vermelho para corrigir o limite de caracteres.
- Etapa 3** Clique em **Enviar** ou pressione **Enter** no teclado.
O cliente recebe a resposta.
-

Transferir uma conversa de Facebook Messenger


Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalar a solicitação do Facebook Messenger, você poderá transferir a solicitação de bate-papo para um agente diferente.

Para transferir uma solicitação de bate-papo ativa para uma fila ou um agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação Facebook Messenger . Para obter mais informações, consulte [Responder à conversa de Facebook Messenger](#) , na página 84.

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Transferir**.
A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.
- Etapa 2** Escolha uma das seguintes opções:
- **Fila** - Você pode selecionar a fila necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas disponíveis para transferir a solicitação de bate-papo.
 - **Agente**: Você pode selecionar um agente na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe os nomes dos agentes disponíveis. O nome do agente é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente](#), na página 29.
- Etapa 3** Filas (Opcional) Clique no ícone  (**Atualizar a lista**) para recuperar a lista mais recente de e agentes.
A lista recuperada exibe os estados de disponibilidade do agente atual.
- Etapa 4** Clique em **Transferir**.
A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento](#), na página 49.
- Observação** Depois de transferir a solicitação de bate-papo para um agente, se o agente não aceitar a solicitação de bate-papo, ela será interrompida.
-

Iniciar uma conferência de conversa de Facebook Messenger

Para criar uma solicitação de bate-papo de conferência de três vias entre você, o cliente e outro agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação Facebook Messenger . Para obter mais informações, consulte [Responder à conversa de Facebook Messenger](#) , na página 84.

Procedimento

-
- Etapa 1** Clique em **Conferência**.
A caixa de diálogo **Solicitação de conferência** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar um agente específico na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. O nome do agente é precedido por um ícone colorido que indica o estado de disponibilidade atual. Por exemplo, o estado **Disponível** é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- Etapa 3** Clique em **Conferência**.
Quando a solicitação de bate-papo em conferência é aceita por um agente, o Controle de interação painel altera o estado de **conferência solicitada** para **conferência** . Você pode ver a mensagem de que um agente entrou no bate-papo.
- Etapa 4** Clique em **Finalizar conferência**.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
- Observação** • O agente em conferência pode sair da conferência de bate-papo clicando em **Sair da conferência**. O bate-papo continua entre você e o cliente.
-

Terminar uma conversa de Facebook Messenger

Depois de ter ajudado o cliente com consultas, você deve ter consentimento do cliente para encerrar a sessão do Facebook Messenger . Quando você encerra a sessão, a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida.

Para fechar uma sessão do Facebook Messenger :

Antes de Iniciar

O cliente deve ter aceito a solicitação de Facebook Messenger . Para obter mais informações, consulte [Responder à conversa de Facebook Messenger](#) , na página 84.

Procedimento

-
- Etapa 1** Na sessão de Facebook Messenger ativa, clique em **Encerrar**.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar o motivo necessário na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista.
- Etapa 3** Clique em **Enviar conclusão**. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
-

Gerenciar conversas de SMS

O canal de serviço de mensagens curtas (SMS) permite que os clientes entrem em contato com os agentes enviando um SMS de qualquer lugar e mesmo quando não houver conectividade de dados. Os clientes podem enviar SMS para um código longo, um código curto ou um número de ligação gratuita. Um novo bate-papo é criado no widget SMS quando um cliente envia uma mensagem. Os agentes podem lidar com o bate-papo e enviar uma resposta para o cliente.

O widget SMS é um widget oferecido pela Cisco que permite aos agentes responder às mensagens de SMS por meio do painel de conversa no Agent Desktop.

Você pode usar a área de transferência para transferir, colocar em conferência e terminar uma conversa de SMS.

Sobre o widget SMS

O widget SMS oferece suporte para os seguintes recursos:

- [Modelos, na página 19](#)
 - [Anexar um modelo, na página 19](#)
 - [Modelos bloqueados, na página 19](#)
 - [Modelos com parâmetros substituíveis, na página 19](#)
 - [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo, na página 20](#)
- [Fluxo de trabalho de gatilho, na página 21](#)
- [Anúncios, na página 22](#)
- [Atalhos do teclado, na página 22](#)
- [Recibos de entrega, na página 22](#)

O widget SMS oferece suporte para as seguintes interações:

- [Responder à conversa de SMS, na página 87](#)
- [Transferir uma conversa de SMS, na página 88](#)
- [Iniciar uma conferência de conversa de SMS, na página 89](#)
- [Terminar uma conversa de SMS, na página 90](#)

Responder à conversa de SMS

Depois que uma SMS conversa for atribuída a um agente, o pop-over exibirá o nome da fila, o número de telefone, o número de origem, o temporizador e o botão **Aceitar**. O temporizador indica o tempo decorrido desde que você recebeu a conversa de SMS.

Depois que uma conversa de SMS for atribuída a um agente, ela permanecerá no painel Lista de tarefas disponível no painel esquerdo do Agent Desktop. Um agente pode visualizar o nome da fila, o número de telefone, o número de origem, o temporizador e o botão **Aceitar**. O temporizador indica o tempo decorrido desde que você recebeu a conversa de SMS .

Para responder a um bate-papo:

Antes de Iniciar

Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá mais receber solicitações de contato. Para receber solicitações, você deve alterar manualmente seu estado de **RONA** para **Disponível**.

Procedimento

Etapa 1

Clique no botão **Aceitar** na solicitação. A solicitação é aberta na caixa do redator, e o painel de interação é exibido.

O agente pode visualizar os seguintes detalhes no painel de interação:

- Nome do cliente
- Tempo na fila
- Thread da mensagem
- Nome do agente
- Data
- Temporizador

Observação As mensagens do cliente são representadas por um balão cinza com as iniciais do nome do cliente dentro do balão. As mensagens do agente são representadas por um balão azul sólido.

Etapa 2

Insira sua resposta na caixa de redação.

Observação A caixa de redação permite no máximo 1000 caracteres. Sempre que a contagem de caracteres exceder o limite configurado, o botão **Enviar** será desativado e uma mensagem de erro será exibida abaixo da caixa do redator em vermelho para corrigir o limite de caracteres.

Etapa 3

Clique em **Enviar** ou pressione **Enter** no teclado. O cliente recebe a resposta.

Transferir uma conversa de SMS


Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalonar a solicitação do SMS , você poderá transferir a solicitação de bate-papo para um agente diferente.

Para transferir uma solicitação de bate-papo ativa para uma fila ou um agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação SMS . Para obter mais informações, consulte [Responder à conversa de SMS, na página 87](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Transferir**.
A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.
- Etapa 2** Escolha uma das seguintes opções:
- **Fila** - Você pode selecionar a fila necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas disponíveis para transferir a solicitação de bate-papo.
 - **Agente**: Você pode selecionar um agente na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe os nomes dos agentes disponíveis. O nome do agente é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- Etapa 3** Filas (Opcional) Clique no ícone  (**Atualizar a lista**) para recuperar a lista mais recente de e agentes.
A lista recuperada exibe os estados de disponibilidade do agente atual.
- Etapa 4** Clique em **Transferir**.
A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
- Observação** Depois de transferir a solicitação de bate-papo para um agente, se o agente não aceitar a solicitação de bate-papo, ela será interrompida.
-

Iniciar uma conferência de conversa de SMS

Para criar uma solicitação de bate-papo de conferência de três vias entre você, o cliente e outro agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação SMS . Para obter mais informações, consulte [Responder à conversa de SMS, na página 87](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Conferência**.
A caixa de diálogo **Solicitação de conferência** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar um agente específico na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. O nome do agente é precedido por um ícone colorido que indica o estado de disponibilidade atual. Por exemplo, o estado **Disponível** é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- Etapa 3** Clique em **Conferência**.

Quando a solicitação de bate-papo em conferência é aceita por um agente, o Controle de interação painel altera o estado de **conferência solicitada** para **conferência**. Você pode ver a mensagem de que um agente entrou no bate-papo.

Etapa 4

Clique em **Finalizar conferência**.

A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Observação • O agente em conferência pode sair da conferência de bate-papo clicando em **Sair da conferência**. O bate-papo continua entre você e o cliente.

Terminar uma conversa de SMS

Depois de ter ajudado o cliente com consultas, você deve ter consentimento do cliente para encerrar a sessão do SMS. Quando você encerra a sessão, a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida.

Para fechar uma sessão do SMS :

Antes de Iniciar

O cliente deve ter aceito a solicitação de SMS. Para obter mais informações, consulte [Responder à conversa de SMS, na página 87](#).

Procedimento**Etapa 1**

Na sessão de SMS ativa, clique em **Encerrar**.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida.

Etapa 2

Você pode selecionar o motivo necessário na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista.

Etapa 3

Clique em **Enviar conclusão**. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Gerenciar conversas de bate-papo da Web

O canal bate-papo da Web permite que as empresas contratem e apoiem os visitantes e clientes do site.

Os clientes podem iniciar um bate-papo da Web com um agente e enviar mensagens de bate-papo. Os agentes podem lidar com o bate-papo da Web e enviar uma resposta para o cliente a partir do widget bate-papo da Web na área de trabalho.

O widget bate-papo da Web é um widget oferecido pela Cisco que permite aos agentes responder às mensagens de bate-papo pelo painel de conversa.

Você pode usar a área de transferência para transferir, colocar em conferência e terminar uma conversa de bate-papo da Web.

Sobre o widget bate-papo da Web

O widget bate-papo da Web oferece suporte para os seguintes recursos:

- [Anexos de texto, na página 18](#)
- [Modelos, na página 19](#)
 - [Anexar um modelo, na página 19](#)
 - [Modelos bloqueados, na página 19](#)
 - [Modelos com parâmetros substituíveis, na página 19](#)
 - [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo, na página 20](#)
- [Fluxo de trabalho de gatilho, na página 21](#)
- [Anúncios, na página 22](#)
- [Atalhos do teclado, na página 22](#)

O widget bate-papo da Web oferece suporte para as seguintes interações:

- [Responder a uma conversa bate-papo da Web , na página 91](#)
- [Transferir uma conversa de bate-papo da Web , na página 92](#)
- [Iniciar uma conferência bate-papo da Web , na página 93](#)
- [Terminar uma conversa de bate-papo da Web , na página 93](#)

Responder a uma conversa bate-papo da Web

Depois que uma conversa bate-papo da Web for atribuída para um agente, o pop-over exibe o nome do cliente, e-mail, nome da fila, temporizador e o botão **Aceitar**. O temporizador indica o tempo decorrido desde que você recebeu a conversa de bate-papo da Web .

Para responder a um bate-papo:

Antes de Iniciar

Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá mais receber solicitações de contato. Para receber solicitações, você deve alterar manualmente seu estado de **RONA** para **Disponível**.

Procedimento

Etapa 1

Clique no botão **Aceitar** na solicitação. A solicitação é aberta na caixa do redator, e o painel de interação é exibido.

O agente pode visualizar os seguintes detalhes no painel de interação:

- Nome do cliente
- Tempo na fila

- Thread da mensagem
- Nome do agente
- Data
- Temporizador

Observação As mensagens do cliente são representadas por um balão cinza com as iniciais do nome do cliente dentro do balão. As mensagens do agente são representadas por um balão azul sólido.

Etapa 2 Insira sua resposta na caixa de redação.

Observação A caixa de redação permite no máximo 1000 caracteres. Sempre que a contagem de caracteres exceder o limite configurado, o botão **Enviar** será desativado e uma mensagem de erro será exibida abaixo da caixa do redator em vermelho para corrigir o limite de caracteres.

Etapa 3 Clique em **Enviar** ou pressione **Enter** no teclado.
O cliente recebe a resposta.

Transferir uma conversa de bate-papo da Web

Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalar a sessão de bate-papo, você poderá transferir a solicitação de bate-papo para um agente ou supervisor diferente.

Para transferir uma solicitação de bate-papo ativa para uma fila ou um agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação bate-papo da Web . Para obter mais informações, consulte [Responder a uma conversa bate-papo da Web](#) , na página 91.

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Transferir**.

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

Etapa 2 Escolha uma das seguintes opções:

- **Fila** - Você pode selecionar a fila necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas disponíveis para transferir a solicitação de bate-papo.
- **Agente**: Você pode selecionar um agente na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe os nomes dos agentes disponíveis. O nome do agente é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente](#), na página 29.

Etapa 3 Filas (Opcional) Clique no ícone  (**Atualizar a lista**) para recuperar a lista mais recente de e agentes.

A lista recuperada exibe os estados de disponibilidade do agente atual.

Etapa 4 Clique em **Transferir**.

A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Observação Depois de transferir a solicitação de bate-papo para um agente, se o agente não aceitar a solicitação de bate-papo, ela será interrompida.

Iniciar uma conferência bate-papo da Web

Para criar uma solicitação de bate-papo de conferência de três vias entre você, o cliente e outro agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação bate-papo da Web . Para obter mais informações, consulte [Responder a uma conversa bate-papo da Web , na página 91](#).

Procedimento

-
- Etapa 1** Clique em **Conferência**.
A caixa de diálogo **Solicitação de conferência** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar um agente específico na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe os nomes dos agentes. O nome do agente é precedido por um ícone colorido que indica o estado de disponibilidade atual. Por exemplo, o estado **Disponível** é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- Etapa 3** Clique em **Conferência**.
Quando a solicitação de bate-papo em conferência é aceita por um agente, o Controle de interação painel altera o estado de **conferência solicitada** para **conferência** . O cliente e você podem ver a mensagem de que um agente entrou no bate-papo.
- Etapa 4** Clique em **Finalizar conferência**.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
- Observação**
- Somente você pode encerrar a conferência de bate-papo e não o agente com quem você está em conferência.
 - O agente em conferência pode sair da conferência de bate-papo clicando em **Sair da conferência**. O bate-papo continua entre você e o cliente.

Terminar uma conversa de bate-papo da Web

Depois de ter ajudado o cliente com as consultas, é uma prática recomendada pedir ao cliente para finalizar a sessão de bate-papo. Quando o cliente encerra a sessão de bate-papo, uma mensagem é exibida na conversa de chat indicando que o cliente saiu do bate-papo.

Quando você encerra a sessão de bate-papo, a caixa de diálogo finalização de **conclusão** é exibida. 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:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação bate-papo da Web . Para obter mais informações, consulte [Responder a uma conversa bate-papo da Web](#) , na página 91.

Procedimento

-
- | | |
|----------------|---|
| Etapa 1 | Na sessão de bate-papo ativa, clique em Encerrar . A caixa de diálogo Motivos de conclusão é exibida. |
| Etapa 2 | Você pode selecionar o motivo necessário na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. Você pode selecionar mais de um motivo de conclusão por vez. |
| Etapa 3 | Clique em Enviar conclusão . Para obter mais informações, consulte Aplicar um motivo de encerramento , na página 49. |
-

Gerenciar conversas no e-mail

O canal de e-mail permite que os clientes enviem mensagens de e-mail com tabelas, links incorporados e anexos.

O widget de e-mail é um widget oferecido pela Cisco que permite aos agentes responder às mensagens de e-mail pelo painel de conversa.

Você pode usar a área de transferência para responder e transferir uma conversa por e-mail.



Observação Se você tiver qualquer problema de conectividade, como a conexão com a Internet inativa, um banner será exibido com uma mensagem informando que *Nenhuma conexão foi detectada. Tentando conectar em segundo plano*. Clique em **Atualizar** para atualizar manualmente a conexão.

Sobre o widget de e-mail

O widget de e-mail oferece suporte para os seguintes recursos:

- [Anexos de e-mail](#), na página 18
- [Modelos](#), na página 19
 - [Modelos bloqueados](#), na página 19
 - [Modelos com parâmetros substituíveis](#), na página 19

- [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo, na página 20](#)

- [Fluxo de trabalho de gatilho, na página 21](#)
- [Modos avançados do editor, na página 21](#)
- [Formatação avançada, na página 20](#)

O widget de e-mail oferece suporte para as seguintes interações:

- [Responder a uma conversa de e-mail , na página 95](#)
- [Enviar uma resposta, na página 96](#)
- [Transferir uma conversa por e-mail, na página 97](#)

Responder a uma conversa de e-mail

Depois que uma conversa do e-mail for atribuída para você, o popover exibe o nome do cliente, o e-mail, o nome da fila, o temporizador e o botão **Aceitar**. O temporizador indica o tempo decorrido desde que você recebeu a conversa de e-mail .

Para responder a um bate-papo:

Antes de Iniciar

Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá mais receber solicitações de contato. Para receber solicitações, você deve alterar manualmente seu estado de **RONA** para **Disponível**.

Procedimento

Etapa 1

Clique no botão **Aceitar** na solicitação. A solicitação é aberta na caixa de redação, e o painel de interação é exibido.

O agente pode visualizar os seguintes detalhes no painel de interação:

- Endereço de email do remetente
- Endereço de email do destinatário
- Assunto do e-mail
- Thread de e-mail (se houver)
- Carimbo de data e hora e status do e-mail (Enviado/Recebido/DRs)
- Anúncios
- Anexos (se houver algum no e-mail de entrada)
- Ícones Responder, Responder a todos, Encaminhar e Cc
- Tecla Transferir

- Etapa 2** Você pode responder ao e-mail e formatar seu texto, adicionar imagens à mensagem, anexar arquivos e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Enviar uma resposta, na página 96](#).
- Etapa 3** Clique em **Enviar** no teclado.
O cliente recebe a resposta.

Enviar uma resposta


Você pode enviar uma resposta se desejar formatar sua resposta de e-mail, adicionar imagens, anexar arquivos ou adicionar mais destinatários.

Para enviar uma resposta:

Antes de Iniciar

Você deve estar no estado **Disponível** para receber uma solicitação de e-mail.

Procedimento

- Etapa 1** Clique no botão **Aceitar** na solicitação de e-mail. A solicitação é aberta no redator de e-mail, e o painel de interação é exibido.
- Etapa 2** Clique no ícone  na parte superior direita de um e-mail para exibir o corpo do e-mail e outras opções, como **Responder**, **Responder a todos** e **Encaminhar**.
- Etapa 3** Selecione a opção **Responder** para enviar uma resposta apenas ao remetente ou selecione a opção **Responder a todos** para responder a todos os destinatários ou selecione a opção **Encaminhar** para enviá-la a um novo destinatário.
- Se você receber um novo e-mail ao responder (para um e-mail), uma mensagem de banner que diz **Veja todas as mensagens para tomar mais medidas** será exibida acima do editor de e-mail. O novo e-mail é mostrado em azul na parte superior do thread.
 - Quando você usa a opção **Responder** em um e-mail, os campos **Para** e **Assunto** são preenchidos automaticamente e não podem ser editados.
 - Quando você usa a opção **Responder a todos** em um e-mail, os campos **Para** e **Assunto** são preenchidos automaticamente e não podem ser editados. O campo **Cc** é preenchido previamente com o **Cc** original desse e-mail. Você pode adicionar ou remover IDs de e-mail no campo **Cc**.
 - Quando você **encaminha** um e-mail, o campo de assunto é preenchido automaticamente. Você pode adicionar ou remover IDs de e-mail nos campos **Para** e **Cc**. O corpo do e-mail é carregado com o e-mail mais recente no redator.
 - Quando você alterna de **Responder** para **Responder a todos**, os campos **Para** são preenchidos automaticamente. Você pode adicionar ou remover IDs de e-mail nos campos **Para** e **Cc**. O corpo do e-mail é mantido no editor.
 - Quando você alterna de **Responder** para **Encaminhar**, os campos **Para** e **Cc** são esvaziados e o corpo do e-mail é mantido no editor.
 - Quando você alterna de **Responder a todos** para **Encaminhar**, os campos **Para** e **Cc** são esvaziados e o corpo do e-mail é mantido no editor.

- Quando você alterna de **Responder a todos** para **Responder**, o campo **Para** é preenchido automaticamente, o campo **Cc** é esvaziado e o corpo do e-mail é mantido no editor.
- Quando você alterna de **Encaminhar** para **Responder**, o campo **Para** é preenchido automaticamente e o corpo do e-mail é mantido no editor.
- Quando você alterna de **Encaminhar** para **Responder a todos**, os campos **Para** e **Cc** são preenchidos automaticamente e o corpo do e-mail é mantido no editor.

- Etapa 4** (Opcional) Clique em **Cc** para enviar uma cópia de carbono de seu e-mail para mais destinatários.
- Etapa 5** Redija o e-mail no corpo do e-mail.
- Etapa 6** (Opcional) Você pode aplicar [Formatação avançada, na página 20](#).
- Etapa 7** (Opcional) Você pode adicionar [Anexos de e-mail, na página 18](#).
- Etapa 8** (Opcional) Você pode anexar [Modelos, na página 19](#).
- Se você inserir o texto no redator e, em seguida, selecionar um modelo, o texto existente será substituído pelo modelo.
- Etapa 9** Você pode [Fluxo de trabalho de gatilho, na página 21](#).
- Etapa 10** Você pode clicar no ícone de reticências no corpo do e-mail para exibir o histórico completo da conversa por e-mail.
- Etapa 11** Você pode clicar no ícone de minimizar para minimizar a caixa de redação.
- Etapa 12** Você pode clicar no ícone de maximizar para maximizar a caixa de redação.
- Etapa 13** Você pode clicar no ícone de descartar para descartar um e-mail.
- Etapa 14** Clique em **Enviar**.
-

Transferir uma conversa por e-mail

Se um e-mail estiver incorretamente classificado ou você não puder resolver uma consulta de cliente, você pode transferir o e-mail para outra fila. Quando inicia a transferência de e-mail, você pode selecionar uma fila de e-mail na lista de filas de e-mail em sua empresa. Você não pode transferir um e-mail para qualquer agente ou supervisor específico.

Para transferir uma solicitação de e-mail para uma fila:

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Transferir**.
- A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar a fila necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas para as quais você pode transferir a solicitação de e-mail.
- Etapa 3** Clique em **Transferir**.

A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar o motivo de encerramento](#).

Gerenciar conversas pelo WhatsApp

O canal WhatsApp permite que as empresas se comuniquem com seus clientes de forma eficiente por meio de um aplicativo simples, rápido e seguro. Os clientes podem entrar em contato com os agentes por meio da conta WhatsApp Business e iniciar uma conversa do WhatsApp enviando mensagens para o WhatsApp número comercial. Você pode responder às mensagens por meio do widget WhatsApp.

O widget WhatsApp é um widget oferecido pela Cisco que lhe permite responder às mensagens de WhatsApp por meio do painel de conversa no Área de Trabalho do Agente.

Você pode usar a Área de Trabalho do Agente para transferir, colocar em conferência e terminar uma conversa do WhatsApp.

Sobre o Widget do WhatsApp

O widget WhatsApp oferece suporte para os seguintes recursos:

- [Anexos de texto, na página 18](#)
- [Modelos, na página 19](#)
 - [Anexar um modelo, na página 19](#)
 - [Modelos bloqueados, na página 19](#)
 - [Modelos com parâmetros substituíveis, na página 19](#)
 - [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo, na página 20](#)
- [Formatação avançada, na página 20](#)
- [Adicionar emojis na conversa do WhatsApp](#)
- [Fluxo de trabalho de gatilho, na página 21](#)
- [Anúncios, na página 22](#)
- [Atalhos do teclado, na página 22](#)
- [Recibos de entrega, na página 22](#)

Responder a uma conversa por WhatsApp

Quando uma conversa do WhatsApp é atribuída a você, o pop-over exibe o nome do cliente, o número do telefone, o número de origem, o nome da fila e o botão Aceitar. Um temporizador exibe o tempo decorrido desde o início da conversa no WhatsApp.

Antes de Iniciar

Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá mais receber solicitações de contato. Para receber solicitações, você deve alterar manualmente seu estado de **RONA** para **Disponível**.

Procedimento

- Etapa 1** Clique no botão **Aceitar** na solicitação.
- A solicitação é aberta na caixa do Composer e um painel Controle de interação aparece mostrando os seguintes detalhes:
- Nome do cliente
 - Tempo na fila
 - Número fonte
 - Número de telefone do cliente
 - Thread da mensagem
 - Marca de data/hora
 - Confirmação de leitura
- As mensagens do cliente são representadas por um balão cinza com a letra C dentro do balão. As mensagens do agente são representadas por um balão azul sólido.
- Etapa 2** Insira sua resposta na caixa de redação. A caixa de redação permite no máximo 4096 caracteres. Se você exceder o limite de caracteres permitido, o botão **Enviar** será desativado. Uma mensagem de erro é exibida para lembrá-lo de que você precisa excluir caracteres.
- Etapa 3** Clique em **Enviar** ou pressione **Enter** no teclado.
-

Transferir uma conversa por WhatsApp

Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalonar a solicitação do WhatsApp, você poderá transferir a solicitação de bate-papo para um agente diferente.

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação por WhatsApp. Para obter mais informações, consulte [Responder a uma conversa por WhatsApp, na página 98](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Transferir**.
- Etapa 2** Execute uma destas opções:
- Escolha um agente específico de contato na lista suspensa.

- Use o critério de pesquisa para filtrar a lista.

Etapa 3 Escolha uma das seguintes opções:

- **Fila:** Selecione a fila necessária na lista suspensa ou use o campo pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas que estão disponíveis para transferir a solicitação de WhatsApp.
- **Agente:** A lista suspensa exibe os nomes dos agentes disponíveis. Selecione um agente na lista suspensa ou use o campo Pesquisar para filtrar a lista. O nome do agente é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).

Etapa 4 (Opcional) Clique no ícone **Atualizar a lista** para recuperar a lista atual de filas e agentes. A lista recuperada exibe os estados de disponibilidade do agente atual.

Etapa 5 Clique em **Transferir**.

A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Observação Se o agente não aceitar a solicitação de WhatsApp que você transferiu, a solicitação de WhatsApp será descartada.

Iniciar uma conferência de conversa no WhatsApp

Você pode criar uma solicitação de WhatsApp de conferência de três vias entre você, o cliente e outro agente.

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação por WhatsApp. Para obter mais informações, consulte [Responder a uma conversa por WhatsApp, na página 98](#).

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Conferência**.

Etapa 2 Execute uma destas opções:

- Escolha um agente específico de contato na lista suspensa.
- Use o critério de pesquisa para filtrar a lista.

Etapa 3 Escolha uma das seguintes opções:

- **Fila:** Selecione a fila necessária na lista suspensa ou use o campo pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas que estão disponíveis para transferir a solicitação de WhatsApp.
- **Agente:** A lista suspensa exibe os nomes dos agentes disponíveis. Selecione um agente na lista suspensa ou use o campo Pesquisar para filtrar a lista. O nome do agente é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).

Etapa 4 Clique em **Conferência**.

O painel Controle de interação altera para o estado de **Conferência**. Quando o agente escolhido aceitar a solicitação de conferência, você e o cliente verão uma mensagem informando que outro agente se associou à conversa.

Etapa 5 Ao concluir a conferência, clique em **Encerrar conferência**.

Observação O agente em conferência pode clicar em **Sair da conferência** para sair da conferência do WhatsApp. A conversa continua entre você e o cliente.

A caixa de diálogo **Motivos de encerramento** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Terminar uma conversa por WhatsApp

Depois de ter ajudado o cliente, é uma prática recomendada pedir ao cliente para finalizar a sessão do WhatsApp. Quando o cliente encerra a sessão do WhatsApp, a conversa do WhatsApp exibe uma mensagem de que o cliente deixou a sessão.

Se necessário, você também pode finalizar a sessão do WhatsApp. Nesse caso, o cliente vê uma mensagem de que você saiu da sessão.

Antes de Iniciar

Você deve ter aceitado a solicitação por WhatsApp. Para obter mais informações, consulte [Responder a uma conversa por WhatsApp, na página 98](#).

Procedimento

Etapa 1 Na sessão ativa do WhatsApp, clique em **Encerrar**.

Etapa 2 Execute uma destas ações:

- Selecione os motivos de conclusão na lista suspensa.
- Use os critérios de pesquisa para filtrar a lista e escolher os motivos de conclusão.

Você pode selecionar mais de uma razão. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Etapa 3 Clique em **Enviar conclusão**.



CAPÍTULO 5


Gerenciar bate-papos e e-mails (obsoleto)

- [Gerenciar bate-papos, na página 103](#)
- [Gerenciar emails, na página 108](#)

Gerenciar bate-papos

Você pode usar a área de trabalho para receber e responder a solicitações do cliente por meio de bate-papos. O administrador define as permissões nas configurações de perfil de multimídia para acessar bate-papos.

Responder a um bate-papo

Quando você recebe uma solicitação de bate-papo de um cliente, o pop-over de solicitação de contato exibe o ícone  (bate-papo), o nome do cliente ou identificação única, o endereço de e-mail, a fila que roteou o bate-papo até você e um temporizador indicando há quanto tempo o bate-papo está aguardando a sua aceitação.

Se o cliente estiver usando um chatbot, ele fornecerá respostas predefinidas antes que um agente responda ao cliente. Se você não aceitar a solicitação de bate-papo dentro do tempo máximo disponível, a solicitação de bate-papo será retornada à fila e o sistema alterará seu estado para **RONA**. Um popover é exibido com opções para alterar seu estado para **Disponível** ou **Ocioso**. Para obter mais informações sobre popover RONA, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).



Observação Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá mais receber solicitações de contato. Para receber solicitações de qualquer canal de mídia que inclua novos bate-papos, você deve alterar manualmente seu estado de **RONA** para **Disponível**.

Segurança Conformidade

Para garantir a conformidade de segurança, o Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) não permite que você receba ou envie informações sensíveis, como dados de cartão de crédito e outras informações pessoalmente identificáveis (PII). Se o conteúdo for identificado como contendo dados que violem o PCI DSS:

- O anexo do bate-papo não é enviado (solto).
- A conversa por bate-papo é redigida (mascarada).



Observação Com base na configuração definida pelo administrador (redigir ou soltar), a mensagem de bate-papo incluindo o anexo é abandonada ou o conteúdo específico é redigido.

Antes de Iniciar

Você deve estar no estado **Disponível** para receber qualquer solicitação de bate-papo.

Procedimento

- Etapa 1** Na solicitação de bate-papo, clique em **Aceitar**.
- A conversa de bate-papo e o painel Controle de interação são exibidos. O Espaço de trabalho painel exibe as informações do cliente com o qual você está conversando. Ele também exibe a conversa que o chatbot teve com o cliente antes de o sistema ter encaminhado a solicitação de bate-papo a você.
- Observação** A resposta chatbot é exibida com o rótulo. Por exemplo, **Assistente Virtual do cliente**. Você pode percorrer o bate-papo do cliente para exibir o histórico do bate-papo.
- Etapa 2** Insira sua resposta na caixa de redação.
- Observação** A mensagem não pode exceder o limite de 1000 caracteres.
- Etapa 3** Clique em **Enviar** ou pressione **Enter** no teclado. O cliente recebe a resposta e o nome do agente.
- Observação** Se o administrador tiver configurado modelos de bate-papo predefinidos, você poderá usar esses modelos para se comunicar com os clientes. Para obter mais informações, consulte [Resposta de bate-papo predefinida, na página 105](#).
- Etapa 4** (Opcional) Clique em **Anexar arquivos** para carregar arquivos juntamente com sua resposta na caixa redigir.
- a) Para remover um arquivo carregado, clique em ✕.
- Observação**
- A conversa de bate-papo e os anexos devem ser compatíveis com PCI. Para obter mais informações, consulte [Conformidade de segurança](#).
 - O ícone **Anexar arquivos** estará disponível se o administrador tiver habilitado o envio de anexos. Você pode carregar múltiplos arquivos, e o tamanho total do arquivo deve ser inferior a 35 MB. Os formatos de arquivo compatíveis são:
 - .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlhtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Se você tentar navegar para fora quando tiver um anexo ou texto não enviado na caixa redigir, será alertado por uma mensagem.
- Etapa 5** (Opcional) Clique na guia **Histórico de contatos** no painel Informações auxiliares para exibir o histórico do contato do cliente. Para obter mais informações sobre os detalhes da guia **Histórico de contatos**, consulte [Informações auxiliares integrado, na página 16](#).
- Etapa 6** (Opcional) Você pode executar as seguintes tarefas no painel Controle de interação:

- Transferir uma solicitação de bate-papo para uma fila ou um agente. Para obter mais informações, consulte [Transferir um bate-papo, na página 105](#).
- Para obter mais informações, consulte Inicie uma comunicação tripla entre você, o cliente e outro agente. [Iniciar uma conferência de bate-papo, na página 106](#)

Etapa 7 Clique em **Finalizar**. Para obter mais informações, consulte [Terminar um bate-papo, na página 107](#).

Resposta de bate-papo predefinida

O administrador define as mensagens de bate-papo predefinidas que você pode usar para se comunicar com o cliente.

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Resposta de bate-papo predefinida**.

Etapa 2 Você pode selecionar a mensagem necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista.

Observação Você pode adicionar várias respostas predefinidas para redigir uma única resposta durante o bate-papo com um cliente.

Etapa 3 (Opcional) Você pode editar a resposta antes de enviá-la ao cliente.

Transferir um bate-papo

Se não for possível resolver uma consulta de cliente e desejar escalonar a sessão de bate-papo, você poderá transferir a solicitação de bate-papo para um agente ou supervisor diferente.

Para transferir uma solicitação de bate-papo ativa para uma fila ou um agente:

Antes de Iniciar


Você deve ter aceito a solicitação de bate-papo. Para obter mais informações, consulte [Responder a um bate-papo, na página 103](#).

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Transferir**.
A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.

Etapa 2 Escolha uma das seguintes opções:

- **Fila** - Você pode selecionar a fila necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas disponíveis para transferir a solicitação de bate-papo.
- **Agente**: Você pode selecionar um agente na lista suspensa ou usar o campo de pesquisa para filtrar a lista. A lista suspensa exibe os nomes dos agentes disponíveis. O nome do agente é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).

- Etapa 3** (Opcional) Clique no ícone  (**Atualizar a lista**) para recuperar a lista mais recente de filas e agentes. A lista recuperada exibe os estados de disponibilidade do agente atual.
- Etapa 4** Clique em **Transferir**. A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
- Observação** Depois de transferir a solicitação de bate-papo para um agente, se o agente não aceitar a solicitação de bate-papo, ela será interrompida.

Iniciar uma conferência de bate-papo

Para criar uma solicitação de bate-papo de conferência de três vias entre você, o cliente e outro agente:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação de bate-papo. Para obter mais informações, consulte [Responder a um bate-papo, na página 103](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Conferência**. A caixa de diálogo **Solicitação de conferência** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar um agente específico na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. O nome do agente é precedido por um ícone colorido que indica o estado de disponibilidade atual. Por exemplo, o estado **Disponível** é precedido por um ícone verde. Para obter mais informações, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).
- Etapa 3** Clique em **Conferência**. Quando a solicitação de bate-papo em conferência é aceita por um agente, o Controle de interação painel altera o estado de **conferência solicitada** para **conferência**. O cliente e você podem ver a mensagem de que um agente entrou no bate-papo.
- Etapa 4** Clique em **Finalizar conferência**. A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
- Observação**
- Somente você pode encerrar a conferência de bate-papo e não o agente com quem você está em conferência.
 - O agente em conferência pode sair da conferência de bate-papo clicando em **Sair da conferência**. O bate-papo continua entre você e o cliente.

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"> Um cliente não pode iniciar um bate-papo de conferência. O cliente pode abandonar um bate-papo em andamento com o Agente 1 e o Agente 2, encerrando a interação.
Agente 1	<ul style="list-style-type: none"> O Agente 1 pode iniciar e terminar um bate-papo de conferência. O Agente 1 pode finalizar um bate-papo em conferência clicando no botão Finalizar conferência. O cliente e o Agente 2 foram retirados de um bate-papo de conferência. 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 Finalizar conferência e o Agente 2 é descartado de um bate-papo de conferência.
Agente 2	<ul style="list-style-type: none"> O Agente 2 não pode finalizar um bate-papo de conferência. O Agente 2 não pode aplicar um motivo de conclusão para um bate-papo de conferência. O Agente 2 pode finalizar um bate-papo em conferência clicando no botão Sair da conferência. O bate-papo continua entre o Agente 1 e o cliente. Se um cliente cair em um bate-papo de conferência, a interação terminará. O Agente 2 é removido do bate-papo sem conclusão.

Terminar um bate-papo

Depois de ter ajudado o cliente com as consultas, é uma prática recomendada pedir ao cliente para finalizar a sessão de bate-papo. Quando o cliente encerra a sessão de bate-papo, uma mensagem é exibida na conversa de chat indicando que o cliente saiu do bate-papo.

Quando você encerra a sessão de bate-papo, a caixa de diálogo finalização de **conclusão** é exibida. 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:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação de bate-papo. Para obter mais informações, consulte [Responder a um bate-papo, na página 103](#).

Procedimento


- Etapa 1** Na sessão de bate-papo ativa, clique em **Encerrar**. A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar o motivo necessário na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. Você pode selecionar mais de um motivo de conclusão por vez.

Etapa 3 Clique em **Enviar conclusão**. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Gerenciar emails

Você pode usar o desktop para receber e responder a solicitações de e-mail do cliente. O administrador define as permissões nas configurações do perfil de multimídia para acessar os e-mails do cliente.

Responder a um e-mail

Ao receber um e-mail do cliente, o pop-over de solicitação de contato exibe o ícone  (e-mail), o nome do cliente, a fila que roteou o e-mail para você, a identificação do e-mail do cliente e um temporizador indicando o tempo decorrido desde que você recebeu o pedido de e-mail.

Se você não aceitar a solicitação de e-mail dentro do tempo máximo disponível, a solicitação será retornada à fila e o sistema alterará seu status para **RONA**. Um popover é exibido com opções para alterar seu estado para **Disponível** ou **Ocioso**. Para obter mais informações sobre popover RONA, consulte [Estados de disponibilidade do agente, na página 29](#).



Observação Quando estiver no estado **RONA**, você não poderá mais receber solicitações de contato. Para receber solicitações de qualquer canal de mídia que inclua novos e-mails, você deve alterar manualmente seu estado de **RONA** para **Disponível**.

Segurança Conformidade

Para garantir a conformidade de segurança, o Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) não permite que você receba ou envie informações sensíveis, como dados de cartão de crédito e outras informações pessoalmente identificáveis (PII). Se o conteúdo for identificado como contendo dados que violem o PCI DSS:

- O anexo do e-mail não é enviado (solto).
- A conversa por e-mail é redigida (mascarada).



Observação Com base na configuração definida pelo administrador (redigir ou soltar), o e-mail incluindo o anexo é abandonado ou o conteúdo específico é redigido.

Antes de Iniciar

Você deve estar no estado **Disponível** para receber uma solicitação de e-mail.

Procedimento

- Etapa 1** Na solicitação de e-mail, clique em **Aceitar**.
A solicitação de e-mail é aberta na caixa de redação de e-mail, e o painel Controle de interação é exibido.
- Etapa 2** Você pode responder ao e-mail de uma das seguintes maneiras:
- As respostas instantâneas fornecem uma maneira rápida de responder às consultas simples. Para obter mais informações, consulte [Enviar uma resposta rápida, na página 110](#).
 - As respostas padrão permitem que você formate o texto, adicione imagens à mensagem, anexe arquivos e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Enviar uma resposta padrão, na página 110](#).
- Observação** Se o administrador tiver configurado um modelo de e-mail predefinido, você poderá usar esse modelo para se comunicar com o cliente. Por padrão, a resposta predefinida é preenchida na caixa redigir. Para obter mais informações, consulte [Modelo de e-mail predefinido, na página 109](#).
- Etapa 3** (Opcional) Clique na guia **Histórico de contatos** no painel Informações auxiliares para exibir o histórico do contato do cliente. Para obter mais informações sobre os detalhes da guia **Histórico de contatos**, consulte [Informações auxiliares integrado, na página 16](#).
- Observação** Para exibir uma correspondência de email na guia **Histórico de contatos**, clique em **Exibir mensagem de e-mail**.
- Etapa 4** (Opcional) Transfira a solicitação de e-mail para uma fila. Para obter mais informações, consulte [Transferir um e-mail, na página 112](#).
- Etapa 5** (Opcional) Clique em **Encerrar**.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).
-

Modelo de e-mail predefinido

O administrador define o modelo de e-mail predefinido que você pode usar para se comunicar com o cliente. Quando você clica em **Responder** ou **Responder a todos**, o corpo do e-mail exibe o texto predefinido (com base nas variáveis configuradas) com os seguintes detalhes:

- Nome do cliente
- Corpo de e-mail predefinido
- Nome do agente (seu nome como exibido no perfil)

Você pode editar a mensagem do modelo para fornecer uma resposta completa e precisa ao cliente.



Observação Não é possível usar o modelo de e-mail predefinido para e-mails de resposta rápida.

Enviar uma resposta rápida

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



Observação Não é possível usar um modelo de e-mail predefinido para e-mails de resposta rápida.

Para enviar uma resposta rápida:

Antes de Iniciar

Você deve estar no estado **Disponível** para receber uma solicitação de e-mail.

Procedimento

Etapa 1 Na solicitação de e-mail, clique em **Aceitar**.
A solicitação de e-mail é aberta na caixa de redação de e-mail, e o painel Controle de interação é exibido.

Etapa 2 Digite sua resposta na caixa de texto **Resposta rápida aqui**.

- Observação**
- Sua conversa por e-mail deve ser compatível com PCI. Para obter mais informações, consulte [Conformidade de segurança](#).
 - Se você sair da caixa de redação de e-mail quando tiver conteúdo no corpo do e-mail, seu rascunho será salvo.
 - A opção **Resposta rápida aqui** suporta apenas o estilo de formatação de texto sem formatação. Para obter mais informações sobre o estilo de formatação rich text, consulte [Enviar uma resposta padrão, na página 110](#).

Etapa 3 Clique em **Enviar**.
A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Enviar uma resposta padrão

Você pode enviar uma resposta padrão se desejar formatar sua resposta de e-mail, adicionar imagens, anexar arquivos ou adicionar mais destinatários.

Para enviar uma resposta padrão:

Antes de Iniciar

Você deve estar no estado **Disponível** para receber uma solicitação de e-mail.

Procedimento

- Etapa 1** Na solicitação de e-mail, clique em **Aceitar**.
A solicitação de e-mail é aberta na caixa de redação de e-mail, e o painel Controle de interação é exibido.
- Etapa 2** Selecione **Responder** para enviar uma resposta somente para o remetente ou selecione **Responder a todos** para responder a todos os destinatários.
O corpo do e-mail de resposta é exibido. Os campos **Para** e **Assunto** são preenchidos automaticamente. Não é possível editar esses campos.
- Etapa 3** (Opcional) Clique em **Cc** para enviar uma cópia de carbono de seu e-mail para mais destinatários.
- Etapa 4** Insira sua mensagem de resposta no corpo do e-mail.
- Observação** Se o administrador tiver configurado um modelo de e-mail predefinido, você poderá usar esse modelo para se comunicar com o cliente. Por padrão, a resposta predefinida é preenchida na caixa redigir. Para obter mais informações, consulte [Modelo de e-mail predefinido, na página 109](#).

- Etapa 5** Você pode personalizar sua mensagem de resposta usando os estilos de formatação rich text. A seguir estão as opções para formatar sua mensagem de resposta:

Ícones	Descrição
Título 1	Aplica a fonte e o estilo predefinidos ao texto.
Negrito	Coloca o texto em negrito.
Itálico	Coloca o texto em itálico.
Sublinhar	Sublinha o texto.
Tachado	Desenha uma linha no seu texto.
Cor do Texto	Altera a cor do texto.
Listar por ordem	Cria uma lista numerada.
Listar por marcador	Cria uma lista de itens com marcadores.
Blockquote	Recua o texto e o marca como uma citação com uma linha vertical na margem esquerda.
Tabela	Insere uma tabela na área do texto. Você pode adicionar ou excluir linhas e colunas na tabela.
Link	Insere um hiperlink no texto selecionado.
Recuar à direita	Recua o texto para a direita.
Recuar à esquerda	Recua o texto para a esquerda.

- Etapa 6** Clique em **Anexar arquivos** para carregar arquivos juntamente com a resposta do e-mail. 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.

a) Para remover um arquivo carregado, clique em ✕.

- Observação**
- Sua conversa de e-mail e seus anexos devem ser compatíveis com PCI. Para obter mais informações, consulte [Conformidade de segurança](#).
 - Os formatos de arquivo compatíveis são:
 .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pohtml .pphtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlhtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - Se você sair da caixa de redação de e-mail quando tiver conteúdo no corpo do e-mail, seu rascunho será salvo.

Etapa 7 (Opcional) Clique em **Exibir e-mail original** para exibir o e-mail do cliente.

Observação Ao redigir um e-mail, se você alternar entre **Exibir e-mail original** e **Responder** ou **Responder a todos**, seu rascunho será salvo.

Etapa 8 (Opcional) Clique no botão de reticências para **Mostrar o encadeamento anterior** ou **Ocultar conversas anteriores do thread** com o cliente.

Etapa 9 Clique em **Enviar**.
 A caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).

Transferir um e-mail


Se um e-mail estiver incorretamente classificado ou você não puder resolver uma consulta de cliente, você pode transferir o e-mail para outra fila. Quando inicia a transferência de e-mail, você pode selecionar uma fila de e-mail na lista de filas de e-mail em sua empresa. Você não pode transferir um e-mail para qualquer agente ou supervisor específico.

Para transferir uma solicitação de e-mail para uma fila:

Antes de Iniciar

Você deve ter aceito a solicitação de e-mail. Para obter mais informações, consulte [Responder a um e-mail, na página 108](#).

Procedimento

- Etapa 1** Clique em **Transferir**.
 A caixa de diálogo **Transferir solicitação** é exibida.
- Etapa 2** Você pode selecionar a fila necessária na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista. A lista suspensa exibe as filas para as quais você pode transferir a solicitação de e-mail.
- Etapa 3** (Opcional) Clique no ícone  (**Atualizar a lista**) para recuperar a lista mais recente de filas.
- Etapa 4** Clique em **Transferir**.

A solicitação de transferência é iniciada e a caixa de diálogo **Motivos de conclusão** é exibida. Para obter mais informações, consulte [Aplicar um motivo de encerramento, na página 49](#).



CAPÍTULO 6

Gerenciar widgets

Os widgets são componentes essenciais da personalização da área de trabalho. Um widget é um componente com alguma funcionalidade encapsulada específica, exportada como um elemento HTML personalizado que é colocado na área de trabalho.

Tipos de widgets

O administrador configura diferentes tipos de widgets com base nas configurações organizacionais. Os diferentes tipos de widgets são:

- Widgets padrão — widgets que fazem parte da área de trabalho e são exibidos com base em suas configurações de perfil. Por exemplo, Estatísticas de desempenho do agente é um widget de página e pode ser acessado no Barra de navegação. Para obter mais informações, consulte [Estatísticas de desempenho do agente Relatórios, na página 121](#).
- Widgets oferecidos pela Cisco — widgets que são oferecidos pela Cisco e são exibidos com base nas suas configurações organizacionais. Por exemplo, widgets Gerenciamento da experiência do Cisco Webex e Transcrição de IVR.
- Widgets personalizados — widgets para aplicativos de terceiros e são adicionados com base nos requisitos organizacionais. Por exemplo, o Google Maps. Os widgets personalizados podem fazer parte das páginas personalizadas, das guias personalizadas no painel Informações auxiliares ou do cabeçalho horizontal do Agent Desktop.

Um administrador pode configurar guias em páginas personalizadas e widgets personalizados como persistentes. Sua seleção de guias nas páginas personalizadas e widgets personalizados pode ser redefinida para a guia padrão quando você sair de Área de Trabalho do Agente, recarregar/atualizar o navegador ou limpar o cache do navegador.

- Widgets persistentes - o administrador pode configurar qualquer widget personalizado como persistente. Os widgets persistentes são exibidos em todas as páginas do Área de Trabalho do Agente. Quando você tiver uma solicitação de contato ativa ou uma conversa, o widget persistente será exibido como uma nova guia no painel Informações auxiliares.



Observação

Os widgets persistentes não são exibidos na página inicial da forma como são exibidos nas outras páginas. No entanto, se você tiver uma interação ativa, os widgets persistentes serão exibidos no painel Informações auxiliares.

Opções de exibição

O administrador configura a exibição dos widgets. As opções para exibir widgets na interface do desktop são:

- Cabeçalho — exibe os widgets no cabeçalho horizontal.
- Guia Personalizar — exibe os widgets nas guias personalizadas do painel Informações auxiliares. Cada guia do painel pode ter um ou mais widgets.
- Página personalizada — exibe a página personalizada no centro da interface da área de trabalho (painel Espaço de trabalho). A página personalizada pode ser acessada pelos ícones no Barra de navegação. Cada página personalizada pode conter um ou mais widgets.

Para obter mais informações sobre a interface da área de trabalho, consulte [Interface do Agent Desktop, na página 5](#).



Observação

- Um widget sem um título não pode ser redimensionado.
- Para maximizar um widget, clique em . Quando os widgets estiverem expandidos, você ainda poderá exibir o Cabeçalho horizontal, o Barra de Navegação, o painel Lista de tarefas, o painel Histórico de interação do agente e o painel Controle de interação persistente durante uma chamada de voz ativa. Mesmo com os widgets expandidos, a capacidade de responder instantaneamente a quaisquer novas solicitações é mantida.
- O Webex Contact Center utiliza a identidade comum e uma interação de logon único (SSO). Para obter mais informações sobre como gerenciar os widgets personalizados para um usuário ativado por logon único, entre em contato com o administrador.

Personalizar o layout da área de trabalho

Você pode personalizar o layout da área de trabalho editando o layout padrão que é configurado pelo administrador. Para obter mais informações, consulte [Editar layout de área de trabalho, na página 117](#).

- [Gerenciamento da experiência do Cisco Webex, na página 116](#)
- [Transcrição de IVR, na página 117](#)
- [Editar layout de área de trabalho, na página 117](#)
- [Redefinir layout de área de trabalho, na página 119](#)

Gerenciamento da experiência do Cisco Webex

Os widgets Experience Management a seguir serão exibidos na área de trabalho somente se o administrador tiver configurado os widgets.

Customer Experience Journey (CEJ) - exibe todas as respostas passadas da pesquisa de um cliente em uma lista cronológica. O widget ajuda a obter o contexto das experiências passadas do cliente com a empresa e se familiarizar apropriadamente com o cliente. Este widget é ativado automaticamente quando um agente se encaixa em um cliente por chamada, bate-papo ou e-mail. Um agente pode exibir as classificações e pontuações, como o NPS, a satisfação do cliente (CSAT) e a Pontuação do empenho do cliente (CES) junto com todos os outros comentários coletados de um cliente.


Customer Experience Analytics (CEA) - exibe a pulsação geral dos clientes ou agentes por meio de métricas padrão da indústria, como NPS, CSAT e CES ou outros KPIs rastreados no Experience Management.

Quando um agente entra, o widget CEJ exibe as respostas anteriores do cliente; o widget CEA exibe as métricas chave e os KPIs agregados das interações anteriores do agente com os clientes. Isso inclui NPS, CES e outros KPIs, como facilidade de uso do agente, entusiasmo, habilidades de comunicação e assim por diante.

Transcrição de IVR

O widget Transcrição de IVR exibe a transcrição da conversa entre o assistente virtual e o cliente (chamador). O widget será exibido na área de trabalho somente se o administrador tiver configurado o widget. Esse widget somente de exibição ajuda a obter contexto sobre a necessidade do cliente e interage apropriadamente com o cliente, o que aumenta a eficiência do atendimento ao cliente.

Editar layout de área de trabalho

Você pode personalizar o layout da área de trabalho editando o layout padrão que é configurado pelo administrador. Se o administrador tiver ativado as funções de arrastar e soltar e redimensionar, o ícone  (**Editar layout**) será exibido na parte inferior direita da página personalizada ou widget personalizado.

Você pode editar as páginas personalizadas ou os widgets personalizados acessados no Barra de navegação e os widgets com guias acessados no painel Informações auxiliares.

Arrastar e soltar e redimensionar widgets

- O recurso Arrastar e soltar permite arrastar (e soltar) o widget para a posição obrigatória no layout da área de trabalho.
- O recurso Redimensionar permite reduzir ou expandir o widget para um tamanho personalizado no layout da área de trabalho.

A área de trabalho retém suas escolhas quando você acessa o navegador novamente. Para obter mais informações sobre como redefinir para o layout padrão da área de trabalho, consulte [Redefinir layout de área de trabalho, na página 119](#).



Observação Esses recursos também são aplicáveis a widgets de terceiros.

Limitações e restrições

Veja a seguir as restrições e limitações para os recursos de arrastar e soltar e redimensionamento:

- Reorganizar e redimensionar a ação executada em um widget é específica para o usuário conectado, o navegador usado e o dispositivo usado.
- Reorganizar e redimensionar não se aplicam a widgets de cabeçalho e página padrão. Por exemplo, Estatísticas de desempenho do agente
- Reorganizar e redimensionar os widgets com guias no painel Informações auxiliares é aplicável somente quando você tem uma tarefa ativa.

**Observação**

- Se o administrador modificar o layout padrão, as alterações feitas serão substituídas pelas configurações de layout da área de trabalho padrão. As alterações serão refletidas quando você atualizar ou iniciar a sessão novamente.
- Durante o modo de edição, as funcionalidades do widget estão desativadas.
- Os ícones personalizados ou os widgets personalizados são carregados com base no cache primeiro e, em seguida, com base na sincronização do servidor. Se a configuração de layout da área de trabalho for atualizada pelo administrador, você deverá limpar o cache e recarregar o Área de Trabalho do Agente para exibir os ícones personalizados ou os widgets personalizados mais recentes. Tentar recarregar sem limpar o cache pode causar oscilações na tela e também pode levar a um comportamento inesperado.

Arrastar e soltar widget

O recurso Arrastar e soltar é habilitado pelo seu administrador. O recurso Arrastar e soltar permite arrastar (e soltar) o widget para a posição obrigatória no layout da área de trabalho.

Para arrastar e soltar um widget:


Antes de Iniciar

Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).

Procedimento

Etapa 1 Acesse os widgets de página personalizada clicando no ícone personalizado no Barra de navegação ou selecione um widget com abas personalizado no painel Informações auxiliares.

Etapa 2 Clique em **Editar layout**.

Etapa 3 Posicione o ponteiro do mouse sobre o widget. Quando o ponteiro se transformar em , clique e arraste o widget para a posição obrigatória no layout da área de trabalho.

Arrastar e soltar a ação executada em um widget é específica para o usuário conectado, o navegador usado e o dispositivo usado. Durante o modo de edição, as funcionalidades do widget estão desativadas.

Etapa 4 Clique em **Salvar layout**.

Observação Para cancelar a edição do layout da área de trabalho, clique em **Cancelar edição**.

Redimensionar um widget

O recurso Redimensionar é habilitado pelo seu administrador. O recurso Redimensionar permite reduzir ou expandir o widget para um tamanho personalizado no layout da área de trabalho.



Observação Não é possível redimensionar o widget se você tiver apenas um widget na página personalizada ou na guia Personalizar.

Para redimensionar um widget:

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado a Desktop. Para obter mais informações, consulte [Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente](#).

Procedimento

Etapa 1 Acesse os widgets de página personalizada clicando no ícone personalizado na Barra de navegação ou selecione um widget com abas personalizado no painel Informações auxiliares.

Etapa 2 Clique em **Editar layout**.

Etapa 3 Posicione o ponteiro na borda do widget. Quando o ponteiro mudar para (alça de dimensionamento), clique e arraste o para redimensionar o widget no layout da área de trabalho.

O redimensionamento a ação executada em um widget é específica para o usuário conectado, o navegador usado e o dispositivo usado. Durante o modo de edição, as funcionalidades do widget estão desativadas.

Observação indica o redimensionamento vertical e indica o redimensionamento horizontal.

Etapa 4 Clique em **Salvar layout**.

Observação Para cancelar a edição do layout da área de trabalho, clique em **Cancelar edição**.

Redefinir layout de área de trabalho

Se você modificou o layout da área de trabalho usando o recurso arrastar-e-soltar ou redimensionar, o layout da página personalizada ou a guia personalizado podem ser redefinidos para a exibição padrão.

Para redefinir a página personalizada ou o layout do widget tabulado personalizado:

Antes de Iniciar

Você pode personalizar o layout da área de trabalho editando o layout padrão. Para obter mais informações, consulte [Arrastar e soltar widget, na página 118](#) ou [Redimensionar um widget, na página 118](#).

Procedimento

Etapa 1 Acesse os widgets de página personalizada clicando no ícone personalizado na Barra de navegação ou selecione um widget com abas personalizado no painel Informações auxiliares.

Etapa 2 Clique em **Editar layout > Redefinir layout**.
Uma mensagem de confirmação para redefinir o layout selecionado é exibida.

Etapa 3 Clique em **OK**.
A exibição de layout de área de trabalho padrão é restaurada para a página selecionada ou para o widget tabulado personalizado.

Redefinir layout de área de trabalho inteira

Se você modificou o layout da área de trabalho usando o recurso arrastar e soltar ou redimensionar, todo o layout da área de trabalho pode ser redefinido para a exibição padrão.

Para redefinir todo o layout da área de trabalho:

Antes de Iniciar

Você pode personalizar o layout da área de trabalho editando o layout padrão. Para obter mais informações, consulte [Arrastar e soltar widget, na página 118](#) ou [Redimensionar um widget, na página 118](#).

Procedimento

Etapa 1 Clique em **Perfil do usuário** no canto superior direito da área de trabalho.

Etapa 2 Na seção **Configurações do usuário**, clique em **Redefinir layout de área de trabalho inteiro**.
É exibida uma mensagem de confirmação para redefinir todo o layout da área de trabalho.

Etapa 3 Clique em **OK**.
A exibição padrão do layout da área de trabalho é restaurada em várias páginas e nos widgets personalizados.



CAPÍTULO 7

Estatísticas de desempenho do agente Relatórios

Você pode usar o Área de Trabalho do Agente para acessar seus relatórios de estatísticas de desempenho. O Estatísticas de desempenho do agente é o widget de página padrão que é exibido com base na configuração definida pelo administrador.

Existem dois tipos de relatórios de estatísticas:

- Relatórios de histórico — exibe dados históricos. Os relatórios são atualizados a cada 24 horas.
- Relatórios em tempo real — exibe dados atuais. As estatísticas em tempo real são atualizadas em um intervalo de tempo configurado pelo administrador da organização.



Observação

- A guia selecionada nos relatórios Estatísticas de desempenho do agente é mantida mesmo se você mudar para qualquer outra página e, em seguida, retornar para a página de relatórios Estatísticas de desempenho do agente. A seleção da guia é redefinida para a guia padrão quando você sair do Área de Trabalho do Agente, atualizar/recarregar o navegador ou limpar o cache do navegador.
- Os relatórios Estatísticas de desempenho do agente exibidos no Área de Trabalho do Agente seguem o fuso horário do navegador.
- Os relatórios Estatísticas de desempenho do agente exibidos no Área de Trabalho do Agente não são compatíveis com a funcionalidade de detalhamento.

- [Acessar o Estatísticas de desempenho do agente, na página 121](#)
- [Relatório resumido, na página 122](#)

Acessar o Estatísticas de desempenho do agente

- Para acessar os relatórios, clique em **Estatísticas de desempenho do agente** no Barra de navegação. Os seguintes relatórios são exibidos no painel Espaço de trabalho:
 - [Relatório resumido, na página 122](#)
 - [Estatísticas do agente — Histórico, na página 124](#)
 - [Estatísticas do agente — Em tempo real, na página 126](#)
 - [Estatísticas do agente por estado — Histórico, na página 127](#)

- Estatísticas do agente por estado - Em tempo real, na página 128
- Estatísticas da equipe — Histórico, na página 129
- Estatísticas da equipe — Em tempo real, na página 129
- Estatísticas da fila — Histórico, na página 130
- Estatísticas da fila - Relatório em tempo real, na página 130
- Estatísticas de discagem externa do agente — Histórico, na página 131
- Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real, na página 132

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte o [Guia do usuário do Cisco Webex Contact Center Analyzer](#).



Observação

- Quando você sair da área de trabalho, deverá fechar o navegador. Abra o navegador e inicie a sessão no desktop novamente para refletir as atualizações da configuração do Cisco Webex Contact Center Analyzer do cliente.
 - Se você estiver acessando Estatísticas de desempenho do agente no modo incógnito (navegação privada), você deve habilitar cookies de terceiros para relatórios de Estatísticas de desempenho do agente para carregar com sucesso.
-

Relatório resumido

O relatório resumido representa o número de clientes que você administra e o tempo médio que levou para finalizar as conversas com o cliente.

Selecione as opções nas listas suspensas **Tipo da equipe**, **Nome da fila**, **Tipo de canal** e **Duração** para filtrar o relatório.

O Área de Trabalho do Agente mantém suas seleções de filtro, mesmo se você sair, ou atualizar ou recarregar o navegador. Para redefinir filtros para o valor padrão, clique no link **Redefinir filtros**.



Observação

O link **Redefinir filtros** é exibido quando você altera o valor padrão em uma lista suspensa para filtrar o relatório.

Escolha entre as opções nas seguintes listas suspensas:

- Nome da equipe
 - Todas (padrão)
 - Uma equipe específica. Os nomes das equipes são exibidos na lista suspensa com base nas suas configurações de perfil do agente.
- Tempo na fila


- Todas (padrão)
- Uma fila específica. Os nomes das filas são exibidos na lista suspensa com base nas suas configurações de perfil do agente.
- Tipo de canal
 - Todas (padrão)
 - Bate-papo
 - E-mail
 - Redes sociais
 - Telefonia



Observação O tipo de canal social é exibido com base nas configurações organizacionais.

- Duração
 - Hoje
 - Ontem
 - Esta Semana
 - Última Semana
 - Últimos 7 dias (padrão)
 - Este Mês
 - Último Mês
 - Neste Ano



Observação Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone  (Atualizar).

A tabela a seguir lista os parâmetros que são exibidos no relatório resumido:

Parâmetro	Descrição
Total tratado - Equipes	O número total de interações do cliente tratadas pela equipe na duração especificada.
Tempo médio tratado - Equipes	O tempo médio que a equipe leva para lidar com uma interação com o cliente.
Tempo médio de finalização - Equipes	O tempo médio que a equipe leva para concluir uma interação com o cliente.

Parâmetro	Descrição
Total tratado - Eu	O número total de interações do cliente tratadas por você.
Tempo médio de tratamento - Eu	O tempo médio que você leva para lidar com uma interação com o cliente.
Tempo médio de finalização - Eu	O tempo médio que você leva para concluir uma interação com o cliente.
Contatos na fila - Em tempo real	O número de contatos de clientes que estão na fila para as suas equipes em tempo real.
Agentes disponíveis - Em tempo real	O número de agentes no estado Disponível para as equipes em tempo real

Estatísticas do agente — Histórico

O relatório Estatísticas do agente — Histórico representa suas estatísticas de histórico.

Selecione as opções na lista suspensa **Intervalo** e **Duração** para filtrar o relatório.

O Área de Trabalho do Agente mantém suas seleções de filtro, mesmo se você sair, ou atualizar ou recarregar o navegador. Para redefinir filtros para o valor padrão, clique no link **Redefinir filtros**.



Observação O link **Redefinir filtros** é exibido quando você altera o valor padrão em uma lista suspensa para filtrar o relatório.

As opções que são exibidas na lista suspensa **Intervalo** dependem da **Duração** selecionada. Por exemplo, se a **Duração** selecionada for *últimos 7 dias*, a lista suspensa **Intervalo** exibirá as seguintes opções:

- 30 minutos
- Horário
- Diariamente (padrão)

Escolha entre as seguintes opções na lista suspensa **Duração**:

- Hoje
- Ontem
- Esta Semana
- Última Semana
- Últimos 7 dias (padrão)
- Este Mês
- Último Mês
- Neste Ano

A tabela a seguir exibe a lista suspensa **Intervalo** dependendo da **Duração** selecionada.

Tabela 6: Duração e as opções de intervalo correspondentes

Duração	Intervalo
<ul style="list-style-type: none"> • Hoje • Ontem 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minutos • 30 minutos • Horário • Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Esta Semana • Última Semana • Últimos 7 dias 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 minutos • Horário • Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Este Mês • Último Mês 	<ul style="list-style-type: none"> • Diariamente • Semanalmente
Neste Ano	<ul style="list-style-type: none"> • Diariamente • Semanalmente • Mensalmente



Observação

Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone (Atualizar).

O relatório de estatísticas históricas é exibido como uma representação gráfica dos dados na seção **Gráfico de estatísticas do agente** e no resumo do relatório na seção **Resumo detalhado** da tabela.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente** ou no **resumo detalhado**.



Observação

Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na tabela **Resumo detalhado** do relatório Estatísticas do agente — Histórico:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.

Parâmetro	Descrição
Hora de logon inicial	A data e hora local em que o agente se conectou.
Tempo de logoff final	A data e a hora local em que o agente se desconectou.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente recebidas processadas pelo agente no intervalo.
Tempo Médio de Tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar uma solicitação de cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.
Tempo médio de finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.


O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas do agente — Em tempo real

O relatório Estatísticas do agente - Em tempo real representa as estatísticas do agente em tempo real.



Observação

Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone  (Atualizar).

O relatório de estatísticas em tempo real é exibido como uma representação gráfica dos dados no **gráfico de estatísticas do agente em tempo real** e no resumo do relatório na tabela **Resumo detalhado**.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente em tempo real** ou no **resumo detalhado**.



Observação

Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na seção da tabela **Resumo detalhado** do relatório Estatísticas do agente — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres para identificar a sessão de login do agente.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Hora de logon	A data e hora local em que o agente se conectou.
Hora de Logoff	A data e a hora local em que o agente se desconectou.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente recebidas processadas pelo agente no intervalo.

Parâmetro	Descrição
Tempo Médio de Tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar uma solicitação de cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.
Tempo médio de finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.

O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas do agente por estado — Histórico

O relatório Estatísticas do agente por estado — Histórico exibe as estatísticas da atividade com base em seus estados.

Selecione as opções na lista suspensa **Intervalo** e **Duração** para filtrar o relatório.

O Área de Trabalho do Agente mantém suas seleções de filtro, mesmo se você sair, ou atualizar ou recarregar o navegador. Para redefinir filtros para o valor padrão, clique no link **Redefinir filtros**.



Observação O link **Redefinir filtros** é exibido quando você altera o valor padrão em uma lista suspensa para filtrar o relatório.

As opções que são exibidas na lista suspensa **Intervalo** dependem da **Duração** selecionada. Por exemplo, se a **Duração** selecionada for *últimos 7 dias*, a lista suspensa **Intervalo** exibirá as seguintes opções:

- 30 minutos
- Horário
- Diariamente (padrão)

Escolha entre as seguintes opções na lista suspensa **Duração**:

- Hoje
- Ontem
- Esta Semana
- Última Semana
- Últimos 7 dias (padrão)
- Este Mês
- Último Mês
- Neste Ano

Para obter mais informações, consulte [Tabela 6: Duração e as opções de intervalo correspondentes](#).



Observação Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone (Atualizar).

O relatório de estatísticas históricas é exibido como uma representação gráfica dos dados no **gráfico de estatísticas do agente por estado** e no resumo do relatório na tabela **Resumo do estado detalhado**.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente por estado** ou no **resumo de estado detalhado**.



Observação Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na tabela da seção **Resumo de estado detalhado** do relatório Estatísticas do agente por estado — Histórico:


Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres para identificar a sessão de login do agente.
Estado da atividade	O estado definido por um agente ou pelo sistema, como inativo, disponível e assim por diante.
Duração do Estado	A duração que um agente gasta no estado correspondente.

O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas do agente por estado - Em tempo real

O relatório Estatísticas do agente por estado — Em tempo real representa as estatísticas da atividade com base em seus estados em tempo real.



Observação Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone  (Atualizar).

O relatório de estatísticas em tempo real é exibido como uma representação gráfica dos dados no **gráfico de estatísticas do agente por estado** e no resumo do relatório na tabela **Resumo detalhado**.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente por estado** ou no **resumo de estado detalhado**.



Observação Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na seção da tabela **Resumo do estado detalhado** do relatório Estatísticas do agente por estado — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres para identificar a sessão de login do agente.

Parâmetro	Descrição
Estado da atividade	O estado definido por um agente ou pelo sistema, como inativo, disponível e assim por diante.
Duração do Estado	A duração que um agente gasta no estado correspondente.

O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas da equipe — Histórico

O relatório Estatísticas da equipe — Histórico exibe as estatísticas do histórico de todas as equipes às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas da equipe — Histórico:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Nome da equipe	O nome da equipe.
Nome do agente	O nome do agente.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente que o agente processou no intervalo.
Total de Contatos Tratados	O número total de interações do cliente que o agente tratou para um tipo de canal (por exemplo, chamada de voz).
Contatos de entrada tratados	O número total de interações recebidas do cliente tratadas pelo agente.
Retornos de chamada tratados	O número total de interações de retorno de chamada do cliente tratadas pelo agente.
Chamadas de discagem externa tratadas	O número total de interações de discagem externa do cliente tratadas pelo um agente.
Tempo médio de tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar um cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.
Tempo Médio de Finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas da equipe — Em tempo real

O relatório Estatísticas da equipe — Em tempo real exibe as estatísticas em tempo real de todas as equipes às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas da equipe — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
Nome da equipe	O nome da equipe.
Nome do agente	O nome do agente.
Situação atual	O estado do agente, como inativo, disponível e assim por diante.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente que o agente processa no intervalo.
Tempo médio de tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar um cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.
Tempo Médio de Finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas da fila — Histórico

O relatório Estatísticas da fila — Histórico exibe as estatísticas do histórico de todas as filas às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas da fila — Histórico:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Tempo na fila	O nome de uma fila.
Nº de contatos	O número de contatos do cliente aos quais o agente responde dentro do limite de nível de serviço que o administrador provisionou para a fila.
Tempo médio de espera na fila	O tempo médio que o contato de cliente espera em uma fila antes que o agente o responda.
Contato com maior tempo na fila	O tempo mais longo que o contato de cliente fica na fila antes que um agente responda.
Nº de contatos abandonados	O número de contatos do cliente aos quais nenhum agente responde.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas da fila - Relatório em tempo real

O relatório Estatísticas de fila — Em tempo real exibe as estatísticas em tempo real de todas as filas às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas de fila — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Tempo na fila	O nome de uma fila.
Nº de contatos	O número de contatos do cliente aos quais o agente responde dentro do limite de nível de serviço que o administrador provisionou para a fila.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente que são tratadas para a fila.
Nº de contatos em espera na fila	O número de contatos do cliente na fila em um determinado momento.
Tempo médio de espera na fila	O tempo médio que o contato de cliente espera em uma fila antes que o agente o responda.
Maior contato tratado da fila	O tempo mais longo que o contato de cliente fica na fila antes que um agente responda. As chamadas recebidas nas últimas 24 horas são consideradas. As chamadas que estão atualmente na fila não são consideradas.
Nº de contatos abandonados	O número de contatos do cliente aos quais nenhum agente responde.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas de discagem externa do agente — Histórico

O relatório Estatísticas de discagem do agente — Histórico exibe as estatísticas históricas das chamadas de discagem externa feitas por um agente.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas de discagem externa do agente — Histórico:

Parâmetro	Descrição
Nome do agente	O nome de um agente.
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Hora de logon inicial	A data e hora local em que o agente se conectou.
Contato externo tratado	O número de chamadas de discagem externa tratadas por um agente dentro do intervalo.
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio que um agente leva para tratar das chamadas de discagem externa. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.

Parâmetro	Descrição
Tempo de conexão de discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de discagem externa, incluindo o tempo de espera.
Tempo médio de conexão de discagem externa	O tempo médio que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de discagem externa, incluindo o tempo de espera.
Tempo de conversa por discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de discagem externa, excluindo o tempo de espera.
Número de transferências	O número de vezes que as chamadas foram transferidas.
Duração média da conversa de consulta	A duração média em que o agente consultou com outro agente ou terceiros, mantendo o chamador em espera.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real

O relatório Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real exibe as estatísticas em tempo real das chamadas de discagem externa feitas por um agente.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Nome do agente	O nome de um agente.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Hora de logon	A data e hora local em que o agente se conectou.
Contato externo tratado	O número de chamadas de discagem externa tratadas por um agente dentro do intervalo.
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio que um agente leva para tratar das chamadas de discagem externa. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.
Tempo de conexão de discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de discagem externa, incluindo o tempo de espera.
Tempo médio de conexão de discagem externa	O tempo médio que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de discagem externa, incluindo o tempo de espera.

Parâmetro	Descrição
Tempo de conversa por discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de discagem externa, excluindo o tempo de espera.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.



CAPÍTULO 8

Requisitos de rede

- [Largura de Banda, na página 135](#)

Largura de Banda

A seguir estão os requisitos de largura de banda do Área de Trabalho do Agente:

- Desempenho ideal: uma conexão com a Internet de alta velocidade é necessária, com uma largura de banda de rede recomendada mínima de 512 kbps (kilobits por segundo).
- Solicitações de carga de dados: as cargas de dados variam de 1 a 100 kbps em média, e no pico, o valor varia de 2 a 3 MB.



Observação

As cargas de dados variam de acordo com as atividades Área de Trabalho do Agente, as solicitações e a frequência dessas atividades ou solicitações.

- Largura de banda adicional: uma largura de banda de rede recomendada mínima de 100 kbps deve ser alocada separadamente para tráfego de voz para todos os endpoints de agente compatíveis com o Webex Contact Center.



Observação

Quando o Área de Trabalho do Agente é acessado pela primeira vez ou o cache é limpo, o título personalizado, o logotipo personalizado e os ícones personalizados no Barra de navegação são carregados alguns segundos depois.

Tempo estimado para iniciar o Agent Desktop

Quando você inicia o aplicativo Área de Trabalho do Agente pela primeira vez, leva menos de oito segundos para carregar. Se os dados do aplicativo Área de Trabalho do Agente são armazenados em cache, o aplicativo é carregado em menos de quatro segundos. A hora está sujeita à velocidade e disponibilidade da rede.

Se o aplicativo Área de Trabalho do Agente não for carregado, você será notificado com uma mensagem de erro. Você pode compartilhar os detalhes com seu administrador para depurar o problema.

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.