




Gerenciar bate-papos e e-mails (obsoleto)

- [Gerenciar bate-papos, na página 1](#)
- [Gerenciar emails, na página 6](#)

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](#).



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 3](#).
- 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 .xlthtml .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](#).
- 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 3](#).
- Para obter mais informações, consulte Inicie uma comunicação tripla entre você, o cliente e outro agente. [Iniciar uma conferência de bate-papo, na página 4](#)

Etapa 7 Clique em **Finalizar**. Para obter mais informações, consulte [Terminar um bate-papo, na página 5](#).

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 1](#).

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](#).

- 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](#).
- 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 1](#).

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](#).
- Etapa 3** Clique em **Conferência**. Quando a solicitação de bate-papo em conferência é aceita por um agente, o Controle de interaçãopainel 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](#).
- 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 1](#).

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](#).

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](#).



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 7](#).
- 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 8](#).

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 7](#).

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](#).

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 10](#).

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](#).

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 8](#).

Etapa 3

Clique em **Enviar**.

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

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 7](#).

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 .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlhtml .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](#).

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 6](#).

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](#).