



Prefácio

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

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.	webexcc_b_20-desktop-user-guide_chapter2.pdf#nameddest=unique_4_unique_4_Connect_42_cmd_rnj_dz2_vsb	Setembro de 2022
A nota foi atualizada. Adição do terceiro ponto no fim do tópico.	Pop-up de tela	Setembro de 2022
Remoção das informações sobre ponto de entrada não exibidas.	Transferir uma chamada	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	Agosto de 2022
Informações adicionadas sobre como transferir uma chamada por um número de discagem para um ponto de entrada.	Transferir uma chamada	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 Controle de interação Atender uma chamada Variáveis de dados associadas a chamadas Iniciar uma chamada de consulta	Agosto de 2022
Informações adicionadas sobre tempo limite de inatividade prolongado.	Responder ao tempo limite de inatividade	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o layout da área de trabalho atribuído à sua equipe.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre as ilustrações de plano de fundo na página da tarefa.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o rótulo Envolvido.	Envolvido Estado e timers conectados	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o recurso de comentários.	Barra de Navegação	Julho de 2022
Adicionadas informações sobre o suporte do Windows 11.	Requisitos do sistema Requisitos de Navegador Configurações de navegador para Chrome Instalar o aplicativo Desktop	Julho de 2022
Informações adicionadas sobre o canal do WhatsApp.	Gerenciar conversas pelo WhatsApp Adicionar emojis na conversa do WhatsApp	Julho de 2022
Adicionadas informações sobre os detalhes do Retorno de chamada da Web.	Retorno de chamada	Junho de 2022

Alteração	Consulte	Data
Informações adicionadas sobre o popover de conexão para uma solicitação recebida.	Pop-over Atender uma chamada Retorno de chamada Efetuar uma chamada de discagem externa Responder à conversa de Facebook Messenger Responder à conversa de Facebook Messenger Responder a uma conversa bate-papo da Web Responder a uma conversa de e-mail Responder à conversa de SMS Responder a uma conversa por WhatsApp Responder a um bate-papo Responder a um e-mail	
Foi adicionado suporte à localização do Guia do usuário Área de Trabalho do Agente para 12 novos idiomas.	Localização	Junho de 2022
Informações adicionadas sobre as mensagens de erro quando uma chamada de saída falha.	Efetuar uma chamada de discagem externa	Maiο de 2022
Informações adicionadas sobre variáveis seguras.	Variáveis de dados associadas a chamadas Editar variáveis de dados associadas a chamadas	
Foram removidas as ilustrações de plano de fundo da página inicial.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	Abril de 2022
Informações adicionadas sobre como reorganizar as guias no painel Informações auxiliares.	Informações auxiliares integrado	Abril de 2022
Informações adicionadas sobre os detalhes de RONA.	Estados de disponibilidade do agente	Abril de 2022
Informações adicionadas sobre a falta de resposta do cliente.	Remover interação encerrada	Abril de 2022
Informações adicionadas sobre como lembrar as atualizações das configurações de perfil.	Alterar a equipe	

Alteração	Consulte	Data
Informações adicionadas sobre a mensagem de faixa.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	
Informações adicionadas sobre como fazer login com um código de país.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	
	Largura de Banda	
Informações adicionadas sobre o recurso Notas.	Acessibilidade Suporte para leitor de tela	
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 Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída Retorno de chamada	Fevereiro de 2022
Removido o botão Cancelar no cartão de contato em solicitações de retorno de chamada.	Retorno de chamada	
Informações atualizadas sobre formato de número E.164 e detalhes de código de discagem internacional.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente Transferir uma chamada Iniciar uma chamada de consulta Efetuar uma chamada de discagem externa	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	Janeiro de 2022
Adição de informações sobre detalhes do filtro de retenção em relatórios de estatísticas de desempenho do agente (APS).	Relatório resumido Estatísticas do agente — Histórico Estatísticas do agente por estado — Histórico	Dezembro de 2021
Atualização da lista de caracteres especiais suportados no número de discagem para chamadas.	Transferir uma chamada Iniciar uma chamada de consulta Efetuar uma chamada de discagem externa	Dezembro de 2021

Alteração	Consulte	Data
Atualização de rótulos de popover de chamadas recebidas.	Lista de tarefas Atender uma chamada Retorno de chamada Efetuar uma chamada de discagem externa Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída	Dezembro de 2021
Foram atualizados os detalhes de máximo de registros na guia Histórico de contatos.	Informações auxiliares integrado	Novembro de 2021
Efetuar uma chamada de discagem externa de Histórico de interação do agente.	Histórico de interação do agente Efetuar uma chamada de discagem externa de Histórico de interação do agente	Outubro de 2021
Adicionado suporte para a localização para dois novos idiomas - inglês (Reino Unido) e português (Portugal).	Localização	Outubro de 2021
Os detalhes padrão de DN foram atualizados.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	Setembro de 2021
Detalhes Webex App adicionados.	Webex App Dispositivos do agente Notificação de área de trabalho Acessibilidade Atalhos de teclado do agente	Setembro de 2021
Detalhes da guia persistente atualizados.	Gerenciar widgets Estatísticas de desempenho do agente Relatórios	Setembro de 2021
Parâmetros atualizados na página Resumo.	Relatório resumido	Setembro de 2021
Detalhes da página inicial adicionados.	Interface do Agent Desktop Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente Gerenciar widgets	
Novos canais digitais adicionados: Facebook Messenger, WebChat, E-mail e SMS	Interface do Agent Desktop Recursos comuns do Novos canais digitais	Julho de 2021
Detalhes da tela pop-up atualizados.	Pop-up de tela	Julho de 2021

Alteração	Consulte	Data
Detalhes do RONA atualizados.	Estados de disponibilidade do agente	Junho de 2021
Detalhes do hiperlink da tela pop-up atualizados.	Cabeçalho horizontal Notificação de área de trabalho Acessar tela pop-up	Junho de 2021
Detalhes da dica de ferramenta atualizados em cabeçalho horizontal.	Cabeçalho horizontal Responsividade Alterar o estado de disponibilidade	Junho de 2021
Detalhes da imagem do perfil adicionados.	Perfil do usuário	Junho de 2021
Adição de informações sobre os crachás de tipo de mídia.	Visualizar <input type="checkbox"/> capacidade do canal	Junho de 2021
Alteração do link Ver transcrição para o link Ver mensagem de e-mail.	Informações auxiliares integrado Acessibilidade Responder a um e-mail	Junho de 2021
Adição de aprimoramentos na experiência de usuário.	Informações auxiliares integrado Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente	Junho de 2021
Detalhes de largura e altura mínimas adicionados à caixa de diálogo Lista de atalhos de teclado.	Acessar atalhos de teclado	Junho de 2021
Detalhes da lista suspensa Número de discagem atualizados.	Transferir uma chamada Iniciar uma chamada de consulta	Junho de 2021
Detalhes do ANI de discagem padrão foram atualizados.	Efetuar uma chamada de discagem externa	Junho de 2021
Removido o capítulo Gerenciar conversas de mensagens sociais.	—	Maior de 2021
Detalhes de Aceitar todas as tarefas e Novas respostas adicionados.	Lista de tarefas	Abril de 2021
Detalhes de tempo de RONA atualizados.	Estados de disponibilidade do agente	Abril de 2021
Campo de pesquisa adicionado para filtrar a lista.	Alterar o estado de disponibilidade	Abril de 2021

Alteração	Consulte	Data
Detalhes de caracteres especiais atualizados.	Iniciar sessão no Área de Trabalho do Agente Transferir uma chamada Iniciar uma chamada de consulta	Abril de 2021
O nome da etiqueta foi alterado de Número de discagem para Número de telefone.	Perfil do usuário	Março de 2021
Detalhes de título e logotipo atualizados na área de exibição menor.	Responsividade	Março de 2021
Opção Atualizar a lista nas caixas de diálogo Solicitação de transferência e Solicitação de consulta.	Transferir uma chamada Iniciar uma chamada de consulta Transferir um bate-papo Transferir um e-mail	Março de 2021
Detalhes atualizados do seletor de data.	Editar variáveis de dados associadas a chamadas	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	Março de 2021
Detalhes do RONA atualizados.	Estados de disponibilidade do agente	Janeiro de 2021
Detalhes de alteração da equipe adicionados.	Alterar a equipe	Janeiro de 2021
Detalhes do ANI de discagem atualizados.	Efetuar uma chamada de discagem externa	Janeiro de 2021
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	Dezembro de 2020
O Barra de navegação tem ícones personalizáveis.	Barra de Navegação	Dezembro de 2020

Alteração	Consulte	Data
<p>O painel Lista de tarefas tem as seguintes atualizações:</p> <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	Dezembro de 2020
O painel Informações auxiliares tem widgets personalizáveis.	Informações auxiliares integrado	Dezembro de 2020
Detalhes do temporizador do estado do agente adicionados.	Estado e timers conectados	Dezembro de 2020
Detalhes de notificações do sistema e da área de trabalho adicionados.	Notificações	Dezembro de 2020
<p>O ícone de perfil do usuário exibe os seguintes detalhes:</p> <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	Dezembro de 2020
Suporte do fluxo de trabalho para tela pop-up.	Acessar tela pop-up	Dezembro de 2020
Detalhes de retorno de chamada de cortesia adicionados.	Retorno de chamada	Dezembro de 2020
Vários agentes podem editar e salvar variáveis CAD com atualizações em tempo real.	Editar variáveis de dados associadas a chamadas	Dezembro de 2020
Efetuar chamadas no estado disponível.	Efetuar uma chamada de discagem externa	Dezembro de 2020
Detalhes da chamada de campanha de exibição adicionados.	Efetuar uma chamada de campanha de visualização de saída	Dezembro de 2020
Widgets Gerenciamento da experiência do Cisco Webex e IVR adicionados.	Gerenciar widgets	Dezembro de 2020
Personalizar o layout da área de trabalho usando os recursos Arrastar e soltar e Redimensionar.	Editar layout de área de trabalho	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	<p>A fonte em negrito indica comandos (como entradas do usuário), teclas, botões, nomes de pastas e submenus. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Editar > Localizar. • Clique em Concluir.
Fonte em <i>itálico</i>	<p>Fonte em itálico:</p> <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>.
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. Por exemplo: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • Nomes de arquivo. Por exemplo: <code>tserver.properties</code>. • Caminhos do diretório. Por exemplo: <code>C:\Arquivos de programas\Adobe</code>

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.