



Gerenciar novos contatos digitais

O Webex Contact Center oferece suporte para novos canais digitais — Facebook Messenger, WebChat, e-mail, e SMS 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 1
- [Gerenciar conversas de SMS](#) , na página 5
- [Gerenciar conversas de bate-papo da Web](#) , na página 8
- [Gerenciar conversas no e-mail](#), na página 12

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](#)
- [Modelos](#)
 - [Anexar um modelo](#)
 - [Modelos bloqueados](#)
 - [Modelos com parâmetros substituíveis](#)
 - [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo](#)
- [Formatação avançada](#)

- Fluxo de trabalho de gatilho
- Anúncios
- Atalhos do teclado
- Recibos de entrega

O widget Facebook Messenger oferece suporte para as seguintes interações:

- Responder à conversa de Facebook Messenger , na página 2
- Transferir uma conversa de Facebook Messenger , na página 3
- Iniciar uma conferência de conversa de Facebook Messenger , na página 3
- Terminar uma conversa de Facebook Messenger , na página 4

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 escalonar 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 2.

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 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](#).

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 2.

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 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](#).
- 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 2.

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](#).
-

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

O widget SMS oferece suporte para as seguintes interações:

- [Responder à conversa de SMS, na página 5](#)
- [Transferir uma conversa de SMS, na página 6](#)
- [Iniciar uma conferência de conversa de SMS, na página 7](#)
- [Terminar uma conversa de SMS, na página 8](#)

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 5](#).

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** 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](#).
- 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 5](#).

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 interação pannel 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](#).

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 5](#).

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 . |
-

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](#)
- [Modelos](#)

- [Anexar um modelo](#)
- [Modelos bloqueados](#)
- [Modelos com parâmetros substituíveis](#)
- [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo](#)
- [Fluxo de trabalho de gatilho](#)
- [Anúncios](#)
- [Atalhos do teclado](#)

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

- [Responder a uma conversa bate-papo da Web](#) , na página 9
- [Transferir uma conversa de bate-papo da Web](#) , na página 10
- [Iniciar uma conferência bate-papo da Web](#) , na página 11
- [Terminar uma conversa de bate-papo da Web](#) , na página 11

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 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 bate-papo da Web . Para obter mais informações, consulte [Responder a uma conversa bate-papo da Web](#) , na página 9.

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 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](#).

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 9.

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 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](#).
- 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 9.

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 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.

Sobre o widget de e-mail

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

- [Anexos de e-mail](#)
- [Modelos](#)
 - [Modelos bloqueados](#)
 - [Modelos com parâmetros substituíveis](#)
 - [Modelos com a substituição dinâmica de parâmetros do sistema no console de bate-papo](#)
- [Modos avançados do editor](#)
- [Formatação avançada](#)

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

- [Responder a uma conversa de e-mail](#), na página 13
- [Enviar uma resposta rápida](#), na página 13
- [Enviar uma resposta padrão](#), na página 14
- [Transferir uma conversa por e-mail](#), na página 15

Responder a uma conversa de e-mail

Depois que uma conversa e-mail for atribuída para você, 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 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 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 13](#).
 - 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](#).
- Etapa 3** Clique em **Enviar** no teclado.
O cliente recebe a resposta.
-

Enviar uma resposta rápida

Quando uma solicitação de e-mail de entrada requer uma resposta curta e simples, você pode enviar uma 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** 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.
- A conversa por e-mail deve ser compatível com PCI. Não é possível compartilhar informações financeiras ou de saúde em conversas por e-mail ou anexos.
 - Em qualquer momento, você pode responder apenas ao e-mail mais recente.
- Etapa 2** Digite a resposta na caixa do redator **Resposta rápida aqui**.
- Etapa 3** Clique em **Enviar**.
-

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** 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  para exibir as opções **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.
- Em qualquer momento, você pode responder apenas ao e-mail mais recente.
 - Se você receber um novo e-mail ao responder (a um e-mail), uma mensagem de banner informando que você não responderá ao e-mail mais recente será exibida acima do redator de e-mail. Não será permitido enviar um e-mail até que o último e-mail seja lido.
 - Quando você **responde** a um e-mail, os campos Para e Assunto são preenchidos automaticamente e não podem ser editados.

- Quando você **responde 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/editar IDs de e-mail no campo Cc.
- Quando você **encaminha** um e-mail, o campo de assunto é preenchido automaticamente. Você pode adicionar/editar 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 muda de **Responder** para **Responder a todos**, os campos Para são preenchidos automaticamente e o campo Cc é preenchido automaticamente com os Ccs originais desse e-mail e pode ser editado. O corpo do e-mail é salvo como um rascunho.
- Quando você muda de **Responder** para **Encaminhar**, os campos Para e Cc são esvaziados e o corpo do e-mail é salvo como um rascunho.
- Quando você muda de **Responder a todos** para **Encaminhar**, os campos Para e Cc são esvaziados e o corpo do e-mail é salvo como um rascunho.
- Quando você muda de **Responder a todos** para **Responder**, o campo Para é preenchido automaticamente, o campo Cc é esvaziado e o corpo do e-mail é salvo como um rascunho.
- Quando você muda de **Encaminhar** para **Responder**, o campo Para é preenchido automaticamente e o corpo do e-mail é salvo como um rascunho.
- Quando você muda de **Encaminhar** para **Responder a todos**, os campos Para e Cc são preenchidos automaticamente e o corpo do e-mail é salvo como um rascunho.

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](#).


Etapa 7 (Opcional) Você pode adicionar [Anexos de e-mail](#).

Etapa 8 (Opcional) Você pode anexar [Modelos](#).

Se você inserir o texto no redator e, em seguida, selecionar um modelo, o texto existente será substituído pelo modelo.

Etapa 9 (Opcional) Clique no ícone  para alterar as cores de fundo e de fonte de um e-mail para clarear o escuro.

Etapa 10 Clique em **Exibir e-mail original** para exibir o e-mail do cliente inicial.

Etapa 11 Clique no ícone  ao lado de cada e-mail no thread de e-mail para exibir o e-mail completo.

Etapa 12 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](#).
-