



## 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 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 pelo WhatsApp, na página 15](#)

## 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. 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. 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 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

- 
- |                |   |
|----------------|---|
| <b>Etapa 1</b> | Na sessão de SMS ativa, clique em <b>Encerrar</b> .<br>A caixa de diálogo <b>Motivos de conclusão</b> é exibida.              |
| <b>Etapa 2</b> | Você pode selecionar o motivo necessário na lista suspensa ou usar o campo Pesquisar para filtrar a lista.                    |
| <b>Etapa 3</b> | Clique em <b>Enviar conclusão</b> . Para obter mais informações, consulte <a href="#">Aplicar um motivo de encerramento</a> . |
- 

## 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.



---

**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](#)
- [Modelos](#)
  - [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](#)
- [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](#), na página 13
- [Transferir uma conversa por e-mail](#), na página 15

## 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 13](#).
- 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](#).
- 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** Você pode [Fluxo de trabalho de gatilho](#).
  - 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](#)
- [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](#)
- [Emojis](#)
- [Fluxo de trabalho de gatilho](#)
- [Anúncios](#)
- [Atalhos do teclado](#)
- [Recibos de entrega](#)

## 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 16](#).

### 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](#).

**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](#).

**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 16](#).

### 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](#).

**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](#).

---

## 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 16](#).

### 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](#).

**Etapa 3** Clique em **Enviar conclusão**.

---



## 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.