



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Desktop Edition Help

Workspace Desktop Edition 8.5.1

Table of Contents

Ajuda do Workspace Desktop Edition	4
Iniciando o Workspace	11
Navegação e Acessibilidade do Teclado	14
Visão geral da funcionalidade	19
Conectar	23
Janela Principal	34
Gadget de Estatísticas	51
Visualização da Interação	54
Interação de Voz	59
Interações de Retorno de Chamada	74
Interação de Chat	81
Visão geral de Tarefas de E-mail	104
E-mail de entrada	106
E-mail de saída	113
Revisão de QA de e-mail	121
Interações de SMS e MMS	124
Itens de trabalho	133
Usar o Plug-in do Workspace para o Skype for Business	136
Interação do Facebook	147
Interação do Twitter	158
Interação de RSS	167
IM Interna	172
Interação do Apple Business Chat	176
Interação no WhatsApp	189
Visão geral das campanhas de saída	196
Chamadas de visualização de saída	199
Chamadas de visualização push de saída	204
Chamadas progressivas de saída	208
Ações de Chamada para Chamadas de saída	211
Componentes, Recursos e Controles	215
Dados do caso	218
Estatísticas da central de contatos	222
Diretório de contatos	224
Histórico de contato	239
Pesquisa de Contato	250

Código de disposição	258
Tempo limite por Inatividade	261
Histórico de Interações	263
Interações Recentes e Em Andamento	266
Pesquisa de Interações	268
Atribuição manual e automática de contatos	277
Minhas Campanhas	280
Meu histórico	282
Minhas Mensagens	285
Minhas Estatísticas	288
Meu Status	291
Observação	296
Impressão	298
Respostas	300
Agendar um Retorno de chamada	304
Verificação ortográfica	311
Comunicador da Equipe	313
Líder de Equipe	322
Workbins	330

Ajuda do Workspace Desktop Edition

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Guia do Usuário** neste artigo.

O **Genesys Workspace Desktop Edition** (Workspace) é um aplicativo modular e personalizável que permite monitorar e tratar de interações da central de contatos, monitorar KPIs pessoais e da central de contatos e consultar outros colegas.

A Ajuda do Workspace Desktop Edition contém informações sobre como:

- Usar as **janelas e visualizações** para tratar as interações do cliente de acordo com a sua função na central de contatos.
- Usar os **componentes, recursos e controles** que permitem concluir tarefas de acordo com a sua função na central de contatos. Esses são recursos de interface e controles que são comuns a muitas das Janelas e Exibições.
- **Iniciar o Workspace.**
- **Usar navegação e acessibilidade do teclado.**
- **Conectar.**

Ajuda do Workspace

Se você já passou por treinamento e/ou está familiarizado com o **Guia do Usuário do Workspace**, você pode usar este documento de Ajuda para lembrar como usar um recurso específico. Você pode acessar este documento de Ajuda diretamente no menu Ajuda do aplicativo Workspace ou salvando essa URL.

Sobre esta Ajuda

Os tópicos a seguir explicam alguns dos principais recursos do Workspace Desktop:



Sobre o Workspace Desktop

[O que posso fazer?](#)

[Conectar](#)

[Usar](#)

[Recursos](#)

[Skype for Business](#)

Interações de Contato

[Chamadas de Voz](#)

[Chamadas de Vídeo](#)

[Retornos de Chamada](#)

[Chat](#)

[E-mail](#)

Tarefas de Chamada

[Chamadas em conferência](#)

[Transferir chamadas](#)

[Chamadas de consulta](#)

[Gravar chamadas](#)

[Chamadas dentro da sua organização](#)

Gerenciar seu Status e Comunicações

[Gerenciar seu status](#)

[Iniciar novas interações](#)

[Gerenciar canais](#)

[Minhas Estatísticas e KPIs](#)

[Estatísticas da central de contatos](#)

Gerenciar Contatos

[Diretório de contatos](#)

[Localizar Contatos](#)

[Histórico de interações de contato](#)

[Atribuição manual de contatos](#)

Gerenciar Interações e o Histórico

[Workbins](#)

[Pesquisa de Interações](#)

[Histórico de Interações](#)

[Meu histórico de interações](#)

Guia do Usuário do Workspace

Consulte o [Guia do Usuário do Workspace](#) para obter um conjunto completo de lições detalhadas sobre o uso dos vários recursos do Workspace.

Cada lição oferece orientação passo a passo sobre cada interface para mostrar como usá-la.

Getting Started (Guia de Introdução)

As lições do *Guia de Introdução* são um bom começo para sua jornada.

- [Conceitos do Workspace](#)
- [Login](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Manage Your Status \(Gerenciar seu Status\)](#)
- [Encaminhar suas Chamadas](#)
- [Localizar um Contato ou Alvo Interno](#)

Vídeos sobre o Workspace

Aqui estão alguns vídeos com dicas que você pode achar úteis quando estiver usando o Workspace!

Visão geral da Janela principal

[Link to video](#)

Dicas e Truques sobre a Janela Principal

[Link to video](#)

Redimensionar a Janela Principal

[Link to video](#)

Utilizar a Janela de Interação

[Link to video](#)

Utilizar contadores de chamada

[Link to video](#)

Fazer uma Chamada em Conferência

[Link to video](#)

==== Chamada em Conferência instantânea ====.

[Link to video](#)

Menus Ação de Chamada em Conferência

[Link to video](#)

Iniciar uma Chamada de Consulta

[Link to video](#)

Chamadas de Consulta em detalhes

[Link to video](#)

Transferência instantânea de Chamadas de Consulta

[Link to video](#)

Usar as palavras-chave de atalho de resposta padrão

[Link to video](#)

Criar texto de hiperlink (e-mail e chat)

[Link to video](#)

Vídeos de treinamento sobre o Workspace Web Edition

O *Workspace Web Edition* é a versão do *Workspace* baseada na Web. Ele não oferece todos os recursos e funcionalidade do *Workspace Desktop Edition*; no entanto, ele compartilha a maioria das funcionalidades básicas. Você pode achar úteis alguns vídeos [nessa página](#) — mas não se esqueça, nem todos os recursos que você tem no *Workspace Desktop Edition* estão disponíveis no *Workspace Web Edition* e o *Workspace Web Edition* tem alguns recursos que não estão disponíveis no *Workspace Desktop Edition*.

Ainda [mais vídeos](#) estão disponíveis para a última versão de Nuvem do *Workspace*. A interface do usuário é um pouco diferente, mas você pode achar estes vídeos instrutivos.

Resolução de Problemas e Perguntas Frequentes (FAQ)

Eu tenho um telefone SIP e não consigo ouvir nada no meu fone de ouvido

Se você não ouvir nada em seu fone de ouvido, tente o seguinte:

- Verifique se seu fone de ouvido está conectado.
- Verifique se o volume do seu fone de ouvido está ativado.
- Verifique se você não pressionou acidentalmente um botão de silêncio em seu fone de ouvido.

- Teste se seu fone de ouvido funciona com seu sistema operacional usando o painel de controle de som ou a interface da placa de som.

Se, depois de tentar todas estas etapas, você ainda não conseguir ouvir nada em seu fone de ouvido, o problema pode ser com seu SIP de rede. Peça ao administrador para verificar se o SIP está funcionando corretamente em sua rede e se você tem um endpoint SIP funcionando em seu sistema, como o Genesys Softphone ou o Workspace SIP Endpoint.

Se tudo estiver funcionando em sua rede SIP, peça ao administrador para entrar em contato com o representante do Genesys Customer Care de sua empresa para ajudar a solucionar o problema.

Como faço para forçar o fechamento de um caso (chamada presa)?

Se você estiver em uma chamada e não puder fechar a janela de Interação porque a chamada ficou presa no sistema, clique com o botão direito na guia na janela de Interação que representa a chamada e selecione **Forçar o Fechamento deste Caso** do menu de atalho. Você será solicitado a confirmar que deseja forçar o fechamento da chamada. Se nada acontecer, pode haver algo errado com sua configuração de back-end do Genesys; contate o administrador ou o [Genesys Customer Care](#).

Por que não consigo ouvir um toque de chamada quando recebo uma chamada ou outra interação?

- O Workspace deve ser configurado pelo administrador para tocar um som (toque de chamada) quando uma nova chamada ou outra interação é recebida em sua área de trabalho.
- Se você não ouvir um toque, primeiro certifique-se de ter instalado corretamente seus fones de ouvido e/ou alto-falantes, de acordo com as instruções de seu sistema operacional.
- Se ainda não ouvir um toque, peça ao supervisor ou administrador que se certifique de que o Workspace está configurado corretamente e que um toque foi especificado para cada tipo de interação que você pode tratar.

Eu continuo perdendo ligações

O que você faz se seu telefone tocar (ou se surgir um notificação de chat ou outra interação) e, antes que você possa atender a chamada, ela seja automaticamente redirecionada? Há um problema com a forma como sua conta ou o sistema de sua empresa está configurado. Peça ao supervisor ou administrador que entre em contato com o [Genesys Customer Care](#).

Como alterar minha senha?

- Se esta for a primeira vez que você faz [login](#), poderá ser necessário alterar sua senha. Isto acontece automaticamente. É exibida uma caixa de mensagem que acompanha você ao longo das etapas. Se não tiver certeza sobre qualquer uma das solicitações, seu administrador ou supervisor pode fornecer mais detalhes.
- Caso seja necessário alterar sua senha, envie uma solicitação ao seu supervisor solicitando um e-mail de alteração da senha. Seu supervisor irá redefinir sua senha e você receberá um e-mail de confirmação. Siga as instruções no e-mail para alterar sua senha.

Eu não paro de clicar em Desligar (liberar chamada) por acidente

Em alguns ambientes, não há diálogo de confirmação após clicar em **Desligar**. Isso significa que, assim que você clica em **Desligar**, a chamada termina. Se você descobrir que está desligando os clientes acidentalmente quando pretende apenas colocá-los em espera ou transferir a chamada, peça a seu supervisor ou administrador que defina a opção **voice.prompt-for-end** do Workspace como **true** para resolver esta questão.

O Workspace está cobrindo minhas outras janelas!

O que você faz se a janela do Workspace estiver **sempre em cima de suas outras janelas**, tornando impossível o acesso a elas? Abra o **Menu principal** (aquele com o ícone pequeno de agente) e desmarque a opção **Janela Principal Sempre em Cima**. Para outras Dicas e Truques sobre a Janela Principal, assista a este vídeo:

[Link to video](#)

O que são Habilidades?

- Habilidades são coisas em que você é bom, como a especialização em um produto ou um idioma que você domina.
- Quando seu supervisor configura sua conta, ele atribui habilidades e níveis de habilidade com base no que você consegue fazer.
- As Habilidades são usadas para direcionar chamadas para você. Se uma pessoa faz uma chamada sobre um produto em que você é especialista, a chamada será direcionada para você e outros com a mesma habilidade sobre esse produto.

Como encontrar minhas Estatísticas de Chamadas?

- Use a [guia Minhas Estatísticas](#) para ver sua atividade de chamadas, tempo de trabalho e outros relatórios.
- Use a [guia Estatísticas da central de contatos](#) para ver a lista de estatísticas sobre os Pontos de Roteamento, Filas e outros objetos da central de contatos.

Como transferir, conferenciar ou fazer uma consulta sobre a minha chamada?

O Workspace permite a você iniciar uma chamada em **conferência** com alguém da sua empresa, **transferir** sua chamada para outro agente ou o líder de equipe ou iniciar uma chamada de **consulta** com outro membro da sua equipe. Os controles de chamada na parte superior da barra de ferramentas da interação de chamada de voz abrem o **Comunicador da Equipe**, um discador e ferramenta de busca universal que permite localizar e ligar para outros membros da equipe. Você também pode usar o Comunicador da Equipe para **ligar para alguém dentro da sua organização**.

Que tipo de chamadas e interações o Workspace permite atender?

- O tópico [Visão Geral das Funcionalidades](#) apresenta as várias formas em que você pode usar o Workspace Desktop para receber e fazer chamadas e outras interações, incluindo:

- chamadas de voz de entrada e saída
- interações de chat de entrada
- interações de e-mail de entrada e saída
- chamadas de Campanha de Saída

Sou um Líder de Equipe, o que posso fazer com o Workspace?

- O Workspace tem recursos especiais para aqueles que são Líderes de Equipe e Supervisores. É possível:
 - Monitorar chamadas e chats (ouvir silenciosamente)
 - Treinar chamadas e chats (treinamento por sussurro)
 - Entrar sem permissão em chamadas e chats (participar da chamada)
 - E-mails de QA

Como posso continuar uma interação por chat?

- Alguns ambientes têm chats assíncronos disponíveis. Este recurso mantém os chats abertos após o último agente deixar a sessão, e o agente pode voltar a participar da sessão até que ela seja marcada como **Concluído**. Veja como funciona se estiver disponível em seu ambiente:
[Link to video](#)

Iniciando o Workspace

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Certifique-se de que seu fone de ouvido está plugado se você estiver usando um softphone (um fone de ouvido conectado à sua estação de trabalho), antes de iniciar o Wokspace.

Clique duas vezes no ícone **Workspace** na sua área de trabalho para iniciar o aplicativo.



A **Janela de Conexão** do Workspace é exibida. Insira suas credenciais e outras informações de login. Após ter se conectado, o seu **status** deve ser definido para **Disponível**.

Importante

- Ao fazer seu login no Workspace, o aplicativo é habilitado para quaisquer fones de ouvido conectados à sua estação de trabalho. Se você quiser usar um fone de ouvido diferente, saia do Workspace, conecte o fone de ouvido novo e reinicie o Workspace.
- Quando você inicia o aplicativo, o Workspace pode ser atualizado automaticamente. Dependendo de como o seu sistema foi configurado, você poderá ter a oportunidade de rejeitar a atualização. Se não aceitar a atualização, ela será oferecida novamente na próxima vez que você fizer login.
- Dependendo da configuração do seu ambiente, se você se conectar a um canal de Voz SIP e o seu fone de ouvido USB configurado não estiver conectado, você poderá estar conectado ao Workspace, mas não ao canal de Voz SIP. Para concluir a conexão ao canal de Voz SIP, conecte o fone de ouvido USB.

O que fazer se esta mensagem for exibida: "Não é possível iniciar o Workspace SIP Endpoint"

Se você visualizar a mensagem de erro "Não é possível iniciar o Workspace SIP Endpoint", é possível que o SIP Endpoint não esteja instalado ou que não tenha sido instalado corretamente na sua estação de trabalho.

Para verificar se ele está instalado, vá ao menu **Iniciar** do Windows e procure pelo aplicativo **Workspace SIP Endpoint**. Tente iniciar a partir do menu **Iniciar**. Se não iniciar ou receber a mesma mensagem de erro, peça ao administrador para revisar a instalação do SIP Endpoint na sua estação de trabalho. É possível disponibilizar este link para o documento que descreve como instalá-lo: <https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Dep/InstallingTheIWSIPEndpoint>

Se o erro persistir após instalar ou reinstalar o SIP Endpoint, solicite ao administrador para entrar em contato com o Genesys Customer Care, pois pode haver outros problemas com sua instalação e eles podem ajudar a solucionar o problema.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Login](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)

7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Navegação e Acessibilidade do Teclado

[Modificado: 8.5.113.11]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

O Workspace suporta atalhos do teclado e combinações de hotkey para certas funções comuns. Os atalhos e hotkeys do teclado do Workspace são configurados pelo administrador. Isso serve para garantir que não existirá conflito entre o Workspace e outros aplicativos que você pode vir a usar. Peça ao administrador uma lista dos atalhos e hotkeys que foram configurados para o Workspace.

Combinação de atalho e hotkey

Um atalho é uma combinação de teclas que você pressiona para ativar uma certa função ou comportamento em uma janela ou exibição específica. O seu sistema operacional pode oferecer suporte a teclas de atalho para as seguintes funções: copiar, cortar, colar, desfazer, excluir, localizar, maximizar e minimizar janela, abrir menu e selecionar comando, alternar aplicativos, cancelar, alterar o foco, etc. Consulte a documentação de seu sistema operacional para obter uma lista dos atalhos do teclado.

Hotkeys também são combinações de teclas que você pressiona para executar certas funções; no entanto, hotkeys estão disponíveis para você independentemente de qual janela ou aplicativo está ativa. Por exemplo, o administrador pode ter configurado uma combinação de hotkey para você que permite responder uma chamada telefônica (interação de voz) ou rejeitar uma interação de e-mail que foi roteada para você. Quando a visualização é exibida na sua área de trabalho, você pode usar a combinação de hotkey para executar a ação sem antes precisar trocar para a visualização da interação.

Importante

Algumas vezes pode haver conflito entre os atalhos do teclado configurados pelo administrador para a funcionalidade do Workspace e os atalhos do teclado que controlam o Editor Rich Text utilizado para e-mail e outras interações baseadas em texto. Poderá ser necessário sair do campo de edição de texto para poder usar o atalho. Se ocorrer um conflito de atalhos, notifique o administrador para ele poder alterar o atalho personalizado.

Teclas de acesso para itens de menu

Teclas de acesso do Windows estão disponíveis para a maioria dos itens de menu do Workspace.

Cada item de menu compatível tem uma letra ou um caractere *sublinhado(a)*.

Pressione a tecla **Alt** para abrir um menu na janela ativa e, em seguida, pressione a letra ou o caractere que corresponde ao item de menu que você deseja selecionar.

Navegação por teclado e leitores de tela

O Workspace tem suporte para navegação por teclado para todos os recursos da janela de interação. Você pode navegar por todos os recursos, funções, opções e menus usando o teclado.

Essa funcionalidade permite aos agentes que não podem usar um mouse ou que estejam usando um dispositivo para acessibilidade dependente de navegação por teclado usem os componentes da área de trabalho.

Dica

A navegação por teclado melhora a produtividade de qualquer usuário.

Dicas visuais

A aparência do componente que você seleciona muda conforme muda o foco de um componente para outro. Por exemplo, botões mudam de cor e menus abrem com a seleção atual marcada por cor.

Alguns aplicativos de leitura não são compatíveis com esses atalhos de navegação porque usam esses atalhos para outras ações. Quando o modo leitura de tela estiver acionado, use **Alt + N** para desabilitar a função de navegação do teclado.

Observação: Se você já estiver no modo de leitura de tela, todos os atalhos de teclado estarão desabilitados, exceto os comandos **Alt + n**. O administrador do seu sistema liga e desliga o modo de leitura de tela.

Navegação básica

Dois atalhos de teclado permitem que você navegue entre componentes — por exemplo, de um menu para outro ou de uma exibição de interação para outra:

- **Tab** — Move o foco para o próximo componente (menu, campo, botão, painel, etc.).
- **Shift + Tab** — Move o foco para o componente anterior (menu, campo, botão, painel, etc.).
- A partir da versão 8.5.113.11, o Workspace permite inserir TABs na área de composição de e-mail de

interações de e-mail de saída, pressionando a tecla **TAB**. Agora, para usar a tecla **TAB** para avançar para o próximo controle ou campo, você deve primeiro pressionar **Ctrl-TAB** para sair da área de composição do texto. Esse recurso pode ser desabilitado em ambientes configurados para acessibilidade; se esse for o caso, não será possível inserir TABs na área de composição do e-mail, mas você pode usar a tecla **TAB** para avançar para o próximo controle na ordem de tabulação.

O movimento ocorre da esquerda para a direita e de cima para baixo, a menos que a ordem dos componentes implique o contrário. A navegação muda de componente para componente dentro de uma exibição e entre uma exibição e outra dentro do aplicativo.

Atalhos de navegação

A tabela a seguir contém atalhos de teclado que permitem a manipulação dos controles, como menus, listas e botões, na interface do Workspace.

Atalhos de teclado do Workspace

Atalho	Descrição
SETA PARA ESQUERDA	Vai para esquerda na barra de menu ou em um submenu.
SETA PARA DIREITA	Vai para direita na barra de menu ou em um submenu.
SETA PARA CIMA	Vai para cima em listas e menus.
SETA PARA BAIXO	Vai para baixo em listas e menus.
ALT+SETA PARA BAIXO	Abre uma lista suspensa selecionada.
ENTER	Em relação a uma lista editável, aplica o modo de edição ou valida a modificação. Em relação a um botão, executa a ação pertinente. Em relação a um item de menu, executa a ação pertinente.
BARRA DE ESPAÇO	Para alguns controles, marca ou desmarca a caixa de seleção que está em foco.
ESC	Em relação a uma lista editável, cancela o modo de edição.

Tema de Alto Contraste do Workspace

[Adicionado: 8.5.100.05]

Para agentes com problemas visuais, o Workspace permite usar o tema de alto contraste, que complementa os temas de alto contraste do Windows disponíveis no painel de controle de personalização do Windows. O tema de alto contraste do Workspace segue os requisitos das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, com algumas limitações. O tema de alto contraste do Workspace foi testado quanto à deficiência de visão cores vermelho/verde e azul/amarelo. O tema de alto contraste do Workspace é aplicado, independentemente do uso de temas de alto contraste do

Windows.

Importante

O tema de alto contraste do Workspace é ativado pelo administrador.

Você pode acessar o tema de alto contraste no **Menu Principal** do Workspace, selecionando **Menu Principal>Alterar Tema>Alto Contraste**. Você deve sair e reiniciar o Workspace para ativar o tema de alto contraste.

Importante

Na visualização de Interação de E-mail, a edição de rich text não está habilitada quando o tema de alto contraste é selecionado.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)

- 7. [Minhas Mensagens](#)
- 8. [Conectar](#)
- 9. [Consulta de Voz](#)
- 10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Visão geral da funcionalidade

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Funcionalidade versus componentes

O Workspace inclui diferentes exibições que permitem tratar interações, visualizar seu histórico, localizar informações de contato, visualizar estatísticas, etc. Cada visualização de funcionalidade é composta por painéis e janelas que contêm **os componentes, recursos e controles** necessários para concluir uma tarefa, como tratar de uma Interação de Voz de Entrada. Muitos dos painéis e janelas dos componentes são comuns a mais de uma exibição, e assim são descritos separadamente na seção **Componentes, Recursos e Controles** deste documento de ajuda. Na seção Componentes, Recursos e Controles, você encontrará:

- Ferramentas do Agente
- Estatísticas, Status e Outras Informações
- Funções e informações de Contatos
- Funções e informações de Interações

Funcionalidade

A seguir estão as diferentes exibições que você utiliza dentro do Workspace para lidar com as interações, gerenciar contatos e completar outras tarefas:

Conectar — A primeira exibição que você vê. Ela permite que você se identifique e, se necessário, introduza dados adicionais de conexão com base na sua função ou no ambiente técnico. Para abrir a Janela de Conexão, **inicie** o aplicativo Workspace.

Janela Principal — Permite gerenciar seu status, contatos, favoritos e configurações; encontrar interações existentes; visualizar seus KPIs e mensagens; e iniciar novas interações.

Gadget de Estatísticas — Permite visualizar seus KPIs e estatísticas da central de contatos em uma exibição permanente. Estatísticas podem ser visualizadas em um contador ou em uma exibição estática.

Visualização da Interação — Exibe uma notificação interativa de uma nova interação de entrada. A notificação é uma visualização que inclui dados anexados que permitem decidir aceitar ou rejeitar a

interação.

Tarefas de Voz

- **Interação de Voz** — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de voz com um contato ou um agente interno.
- **Interação Interna de Voz** — Permite iniciar uma interação de voz com um alvo interno.
- **Consulta de Voz** — Permite consultar outro agente sobre a **interação de voz** atual antes de iniciar uma conferência com o agente ou transferir para o agente.
- **Gravação de Voz** — Permite que você grave a interação de voz atual com um contato ou com um alvo interno (somente para agentes ativados com VoIP/SIP).
- **Interação de Vídeo** — Permite adicionar um canal de vídeo à sua chamada de voz atual.

Interação de Retorno de chamada pela Web — Permite exibir as informações necessárias para tratar de uma interação de voz de retorno de chamada pela Web com um contato.

Tarefas de Chat

- **Interação de Chat** — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de chat com um contato ou um agente interno.
- **Consulta de Chat** — Permite consultar outro agente sobre a interação de chat atual antes de iniciar uma conferência com o agente ou transferir para o agente.

Interação de E-mail — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar interações de e-mail de entrada e saída com um contato ou agente interno e para tratar da revisão QA de interações de e-mail de saída.

Interação de SMS — Permite visualizar todas as informações necessárias para tratar de uma interação de SMS com um contato.

Plug-in do Skype for Business — Permite visualizar todas as informações necessárias para tratar de interações com um contato em um ambiente que usa Skype for Business.

Interação do Facebook — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação do Facebook com um contato.

Interação do Twitter — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação do Twitter com um contato.

Interação de RSS — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de RSS com um contato.

Itens de Trabalho — Permite visualizar tipos de mídias não interativas, como faxes.

IM Interna — Permite **enviar** uma Mensagem Instantânea (IM) para outro agente (alvo interno) ou **receber** uma IM de um alvo interno.

Tarefas de Campanha de Saída

- **Chamadas de Visualização de Saída** — Permite que você solicite uma interação de campanha de saída e visualize os dados relacionados ao contato antes de ligar para ele.

- [Chamadas de Visualização Push de Saída](#) — Permite que você receba automaticamente uma interação de campanha de saída e visualize os dados relacionados ao contato antes de ligar para ele.
- [Chamadas Preditivas e Progressivas de Saída](#) — Permite que você receba interações de saída que são discadas automaticamente pelo sistema.
- [Ações de Chamada para chamadas de saída](#) — Permite realizar funções comuns de chamada, tais como transferir uma chamada ou agendar um retorno de chamada.

Suporte a Plug-in

O Workspace suporta os plug-ins da Genesys para vários canais de mídia estendidos, incluindo canais de redes sociais como Facebook e Twitter. Consulte a documentação fornecida com os plug-ins do Genesys eServices para obter informações sobre como instalar e usar esses canais de mídia.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Getting Started \(Guia de Introdução\)](#)
- [Handling Interactions \(Tratar interações\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Comunicador da Equipe](#)
- [Navegação e Acessibilidade do Teclado](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)

10. Componentes, Recursos e Controles

Conectar

[**Modificado:** 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08, 8.5.138.04]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A tela de conexão é a primeira exibição apresentada. Ela permite que você se identifique e, se necessário, introduza dados adicionais de conexão com base na sua função ou no ambiente técnico.

Antes de começar a usar o Workspace, certifique-se de que seu telefone esteja funcionando. (Somente SIP) Conecte o seu fone de ouvido USB.

Importante

Ao fazer seu login no Workspace, o aplicativo é habilitado para quaisquer fones de ouvido conectados à sua estação de trabalho. Se você quiser usar um fone de ouvido diferente, saia do Workspace, conecte o fone de ouvido novo e reinicie o Workspace.

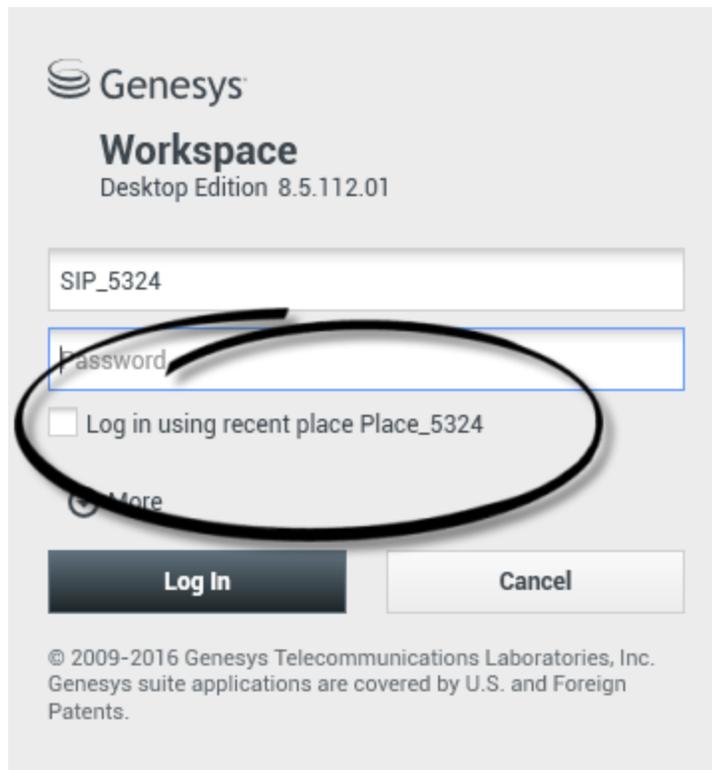
A conexão é um processo de duas etapas — e na primeira vez que você fizer login, poderá ter de alterar a senha.

Se você for um agente que nem sempre usa o mesmo aparelho de telefone e estação de trabalho (algumas vezes referido como roaming ou hot-seating), poderá ser necessário inserir informações adicionais sobre seu local (número de telefone na sua estação de trabalho) para se certificar de que, quando as chamadas forem direcionadas a você, elas tocarão no telefone onde você está trabalhando em vez do último telefone ao qual você se conectou.

Dica

Se você tiver problemas para acessar sua conta ou conectar-se a qualquer canal de mídia, entre em contato com o administrador de seu sistema ou com o pessoal de TI para obter suporte. Eles podem ajudá-lo a determinar se a questão é com sua conta, sua conexão ou o ambiente Genesys.

Conectar ao Aplicativo Workspace



Depois de iniciar o aplicativo Workspace, a exibição da conexão é aberta na sua área de trabalho, permitindo que você se identifique para o sistema. Se você não souber quais informações inserir na tela de login ou se tiver várias contas, cada uma com uma finalidade diferente, entre em contato com seu supervisor ou administrador para determinar quais informações de login usar.

1. Introduza seu nome de usuário no campo Nome de Usuário.
2. Introduza sua senha no campo Senha. (Observação: pode ser necessário alterar sua senha ao conectar pela primeira vez, em intervalos específicos ou por outros motivos de segurança. Consulte [Alterar sua senha](#)).
3. Marque Conectar usando local recente se você estiver usando o mesmo aparelho de telefone e a estação de trabalho à qual você se conectou pela última vez
4. Se necessário, selecione seu idioma na lista suspensa Idioma.
5. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Conectar para se autenticar no sistema.
 - Cancelar para interromper o estabelecimento da conexão e fechar a tela de conexão.

Esse processo o identifica para o sistema, de forma que o aplicativo correto seja carregado na sua estação de trabalho. Se nenhuma informação adicional for necessária, a [Janela Principal](#) abre imediatamente após você clicar em

Conectar. Caso contrário, a exibição **Parâmetros Avançados de Conexão** é exibida.

Sua conta pode ser configurada para especificar o idioma de sua preferência. Para especificar uma preferência de idioma diferente, selecione um idioma da lista suspensa Idioma.

Mais/Menos Opções

Na primeira exibição de conexão, sua conta deve ser configurada para especificar opções adicionais.

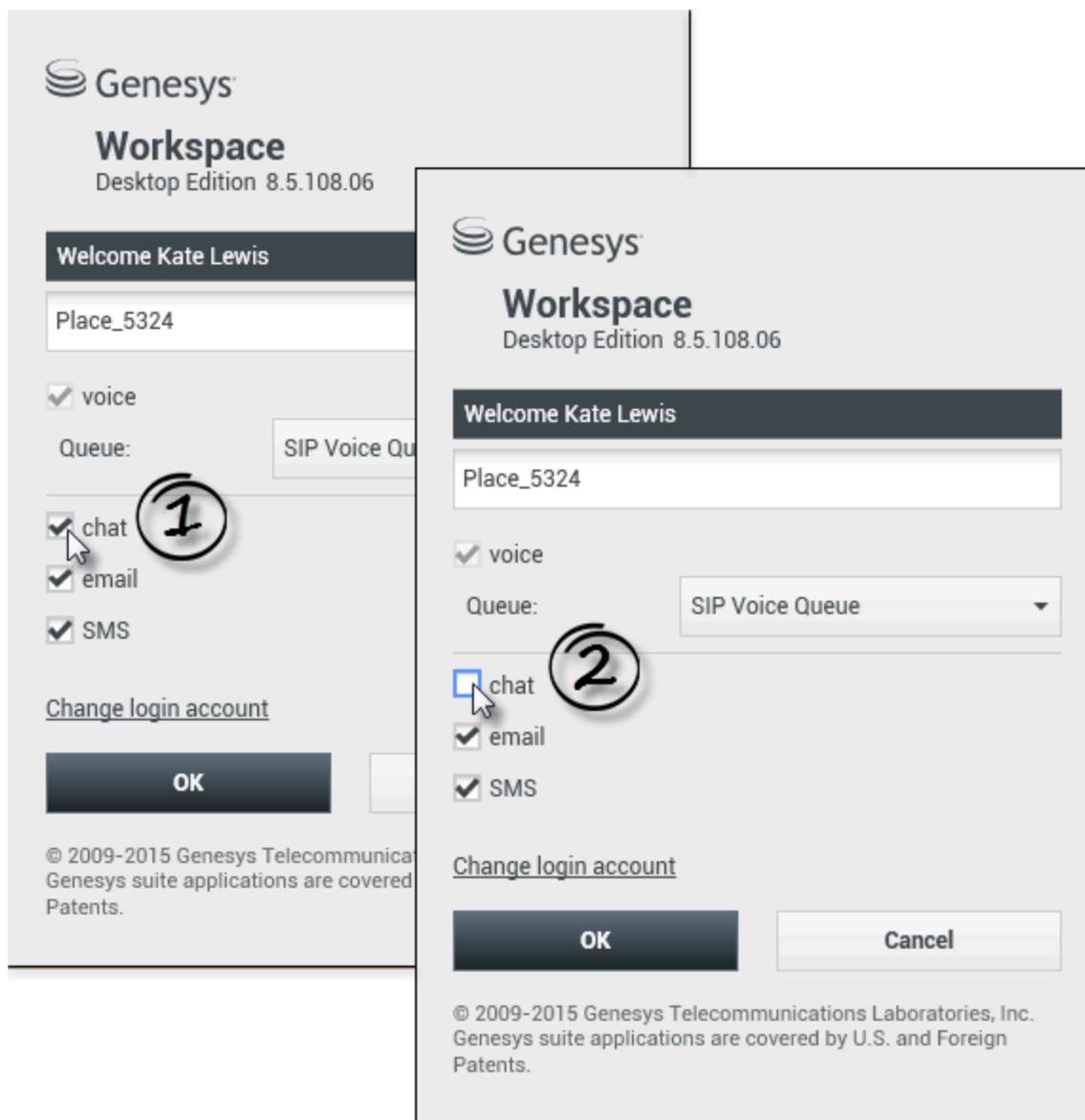
- Para especificar opções adicionais, clique em **Mais**.
- Para ocultar opções adicionais, clique em **Menos**.

As opções para as quais sua conta pode estar configurada para especificar incluem o seguinte:

- Nome do aplicativo do Workspace.
- Nome do host que está executando seu servidor de configuração.
- Número da porta do seu servidor de configuração. Esta porta é normalmente 2020.

Entre em contato com o administrador do seu sistema para obter mais informações sobre essas opções.

Definir parâmetros avançados de conexão



[Modificado: 8.5.108.11, 8.5.138.04]

Depois de você ter sido autenticado e conectado, uma nova exibição pode ser aberta na sua área de trabalho que permite especificar informações adicionais, com base nas tarefas que deseja executar. O conteúdo da exibição é definido pelo administrador e é específico para sua função. No entanto, se não for necessária nenhuma informação adicional, a exibição **Janela Principal** é aberta imediatamente.

A exibição Parâmetros Avançados de Conexão confirma sua conexão. Ela pode notificá-lo sobre a necessidade de selecionar um ou mais canais e/ou fornecer quaisquer informações adicionais de conexão específicas a esses canais.

Informações adicionais

Se necessário, insira as seguintes informações:

1. Seu local
2. Sua fila
3. Canais de mídia que você pretende usar (Voz, IM, SMS, itens de trabalho como faxes etc.).
4. Número de telefone opcional, se você estiver em um sistema do SIP Server e se conectar remotamente.

Se você se conectou anteriormente a uma estação diferente, ou se não marcou Conectar usando Local recente na primeira exibição de conexão, você deve verificar se inseriu o local correto no campo Local. Se o Local for incorreto, as chamadas poderão ser direcionadas para um telefone diferente definido em uma estação de trabalho diferente.

Você pode ter a opção de marcar e desmarcar canais de mídia eServices, como chat, SMS, e-mail, redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter) e itens de trabalho (como fax).

O administrador decide como seu sistema se comporta se você desmarcar mídia no momento da conexão (desmarcar mídia que você não usará pode poupar dinheiro e largura de banda do sistema da sua empresa).

Se desmarcar um canal de mídia, você não será conectado ao canal quando o Workspace iniciar. Para usar o canal posteriormente na sua sessão, você deve se conectar ao canal manualmente na exibição **Meus Canais** na Janela Principal ou no menu **Status Global**.

Concluir o processo de conexão

Após inserir seus parâmetros adicionais, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em **OK** para enviar suas informações; a exibição **Janela Principal** é aberta.
- Clique em **Cancelar** para fechar a exibição Parâmetros do Sistema e desconecte-se.
- Clique em **Alterar conta de conexão** para voltar à primeira exibição de conexão.

Usar diferentes telefones

[Adicionado: 8.5.138.04]

Em alguns ambientes, os agentes têm mais de um Local a escolher quando especificam seu Local durante a conexão. Por exemplo, eles podem se conectar de sua estação de trabalho no escritório em um dia e de seu telefone residencial ou celular no dia seguinte. Se esta for a configuração em seu ambiente, o administrador ou supervisor lhe dará nomes de locais diferentes para usar, dependendo do telefone que você estiver usando para fazer o login no Workspace. Digite o Local no campo **Local** da segunda janela de conexão.

Número de telefone remoto

Se sua empresa estiver usando um Servidor SIP (VoIP), sua conta pode ser configurada para fazer a

conexão usando um número de telefone remoto, através do qual você pode ser contatado se não estiver conectado em um telefone do sistema interno da empresa.

Se você estiver conectado remotamente, na exibição Parâmetros de Conexão Avançada, na caixa de diálogo Número de Telefone, digite o número do telefone remoto para o qual suas chamadas serão direcionadas. O número de telefone deste campo pode já estar configurado para você.

Detecção do Fone de Ouvido USB

Quando você se conecta a um canal de Voz SIP, o Workspace verifica se o fone de ouvido USB que sua conta está configurada para usar está conectado. Se não estiver, você será conectado ao Workspace, mas não ao canal de Voz SIP. Não deixe de conectar o seu fone de ouvido USB, assim você poderá usar o canal de Voz SIP.

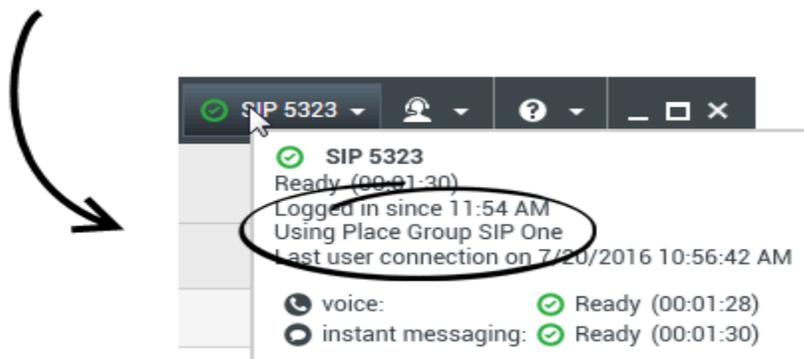
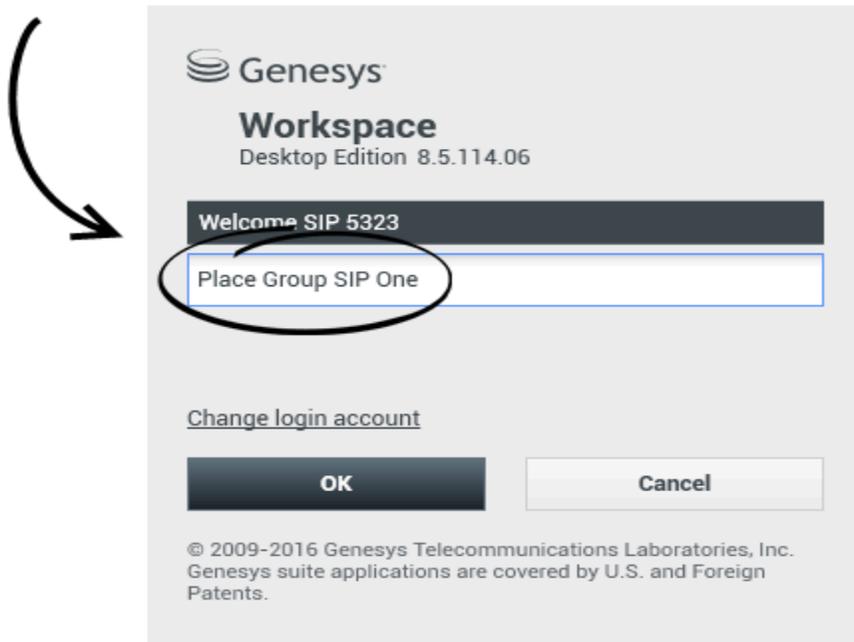
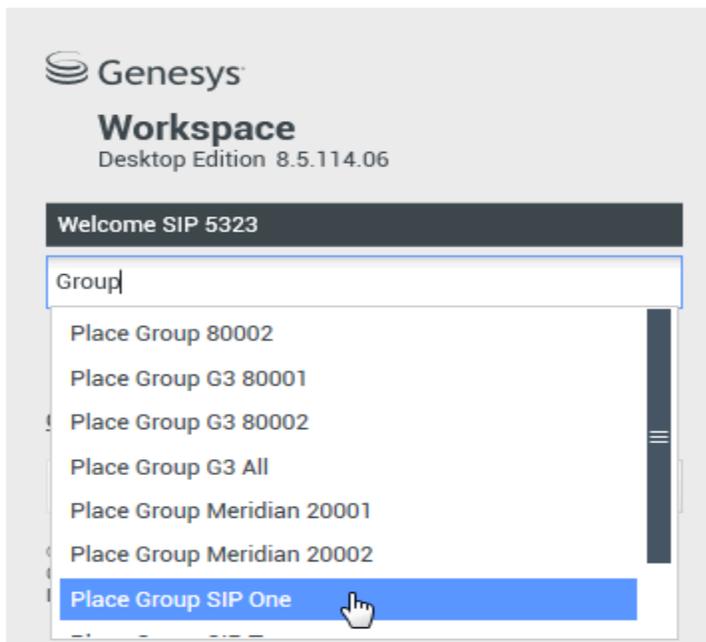
O Workspace detecta quando o seu fone de ouvido USB está conectado ou desconectado e define o seu status da forma adequada. Se o fone de ouvido USB não estiver conectado, será exibida uma **mensagem**.

As configurações de volume para o fone de ouvido USB que foram usadas na última vez que você se desconectou permanecerão na próxima vez que se conectar. Você pode ajustar o volume do fone de ouvido USB usando o controle de volume na janela **Interação de Voz**.

Estado Disponível/Pausa

O administrador de sistema especifica qual é o seu **status** para cada canal quando você faz o login. Se sua conta estiver configurada como Pausa em um ou mais canais, o administrador do sistema pode especificar um Motivo para Pausa para o canal. Para começar a receber interações em um canal definido como Pausa, você deve alterar o status para **Disponível**.

Conectar-se a um Grupo de Locais



[Adicionado: 8.5.114.08]

Em algumas centrais de contatos, os agentes e outros profissionais compartilham um pool de Locais, denominado Grupos de Locais, em vez de cada um ter seu próprio Local.

Se sua central de contatos usa Grupos de Locais, em vez de digitar seu Local na janela de Conexão você deve inserir o nome de seu Grupo de Locais, e um Local será automaticamente selecionado para você.

Na segunda janela de Conexão (avançada), digite o nome de seu Grupo de Locais.

Se tiver a possibilidade de escolher entre mais de um Grupo de Locais, digite uma ou mais palavras do nome dos Grupos de Locais, tais como "Grupo", para exibir uma lista suspensa de Grupos de Locais disponíveis.

Selecione o nome do Grupo de Locais da lista e clique em **OK** para concluir o processo de conexão.

Quando a janela principal do Workspace é exibida, é possível confirmar o Grupo de Locais ao qual você está conectado, passando o ponteiro do mouse sobre o menu de Status.

Você pode ter a opção de inserir *tanto* o seu Local como um nome do Grupo de Locais.

Alterar sua senha

Há vários motivos pelos quais você pode precisar ou querer alterar sua senha de conexão do Workspace. Por motivos relacionados à segurança da sua empresa, sua conta pode ser configurada de forma que a sua senha é expirada automaticamente após um número especificado de dias. Sua conta também pode ser configurada para exigir a alteração da senha após um **tempo de inatividade**. Para sua segurança pessoal, sua conta pode ser configurada com uma senha temporária quando a conta for atribuída a você, e o administrador do sistema exigirá que você altere a senha temporária antes de se conectar no Workspace pela primeira vez. Você também poderá alterar sua senha de conexão do Workspace por outros motivos — por exemplo, sua empresa pode não ter uma política específica sobre com que frequência sua senha deve ser alterada ou você pode ter acidentalmente revelado sua senha para uma pessoa não autorizada.

Em todos estes cenários, você usa a caixa de diálogo Alterar Senha do Workspace para alterar a senha. Consulte o administrador do sistema sobre as políticas específicas de segurança de senha implementadas pela sua empresa.

Para alterar manualmente sua senha, no **Menu Principal**, selecione **Alterar senha**. A caixa de diálogo Alterar Senha é exibida. Execute as seguintes ações:

1. Introduza sua senha atual no campo **Senha anterior**.

2. Informe sua nova senha no campo **Nova senha**.
3. Informe sua nova senha novamente no campo **Confirmar senha**.
4. Clique em **OK** para alterar a senha ou clique em **Cancelar** para fechar a caixa de diálogo sem alterar a senha. Se você inseriu erros, depois de clicar em **OK** você poderá inserir as informações novamente. Se você inseriu todas as informações corretamente, sua senha será alterada para a nova senha especificada.

Se o administrador exigir que você altere sua senha, a caixa de diálogo Alterar Senha será exibida automaticamente. Execute as seguintes ações:

1. Informe sua nova senha no campo **Nova senha**.
2. Informe sua nova senha novamente no campo **Confirmar senha**.
3. Clique em **OK** para alterar sua senha ou clique em **Sair** para fechar a caixa de diálogo e sair do Workspace sem alterar sua senha. Se você inseriu erros, depois de clicar em **OK** você poderá inserir as informações novamente. Se você inseriu todas as informações corretamente, sua senha será alterada para a nova senha especificada.

Ambientes de área de trabalho remotos e virtuais

[Adicionado: 8.5.109.16]

Você pode trabalhar em um ambiente que usa Virtual Desktop Infrastructure (VDI) para executar o Workspace. Isso significa que, quando você inicia o Workspace, ele é apresentado na sua tela mas não está realmente em execução na sua estação de trabalho, e sim em uma máquina remota.

Em ambientes VDI, o administrador instalou o Workspace Standalone SIP Endpoint na sua estação de trabalho antes de você ter se conectado ou você recebeu instruções para instalá-lo clicando em um hiperlink de instalação em um e-mail ou outro documento.

Quando você inicia sua estação de trabalho, o Workspace Standalone SIP Endpoint é iniciado automaticamente e o ícone Workspace SIP Endpoint () é visualizado na bandeja do seu sistema. Até você se conectar ao Workspace, este ícone é apresentado em cinza.

Após você iniciar o Workspace, o ícone Workspace SIP Endpoint fica vermelho () para indicar que está ativo.

Resolução de problemas do Workspace SIP Endpoint

Caso seu ambiente Workspace perca a conexão ao Workspace SIP Endpoint, uma mensagem pode ser exibida pedindo que você inicie o aplicativo Workspace SIP Endpoint. Você pode iniciar o Workspace SIP Endpoint selecionando o aplicativo Workspace SIP Endpoint no menu **Iniciar** da sua estação de trabalho.

Se receber instruções para isso, você pode parar o Workspace SIP Endpoint clicando com o botão direito do mouse no ícone na bandeja do sistema e, em seguida, selecionando **Sair** no menu pop-up.

Conectar-se em um ambiente de logon único

Se seu sistema foi configurado para permitir iniciar o Workspace em um ambiente de logon único, não será necessário fazer login no Workspace. Em um ambiente de logon único, depois que o Workspace é iniciado e a tela de início é exibida, a exibição dos Parâmetros Avançados de Conexão ou a janela principal é exibida. Se Parâmetros Avançados de Conexão for exibido, selecione um ou mais canais e forneça quaisquer informações adicionais de conexão específicas a esses canais. Você pode começar a usar o Workspace.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Login](#)
- [Gerenciar seu Status](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)

Tópicos relacionados

- [Iniciar o Workspace](#)
- [Guia Meus Canais](#)
- [Janela Principal](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Janela Principal

[**Modificado:** 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A Janela Principal permite:

- [Gerenciar seu status](#)
- [Gerenciar suas definições e preferências](#)
- [Iniciar novas interações usando o Comunicador da Equipe](#)
- [Exibir seus canais, histórico, estatísticas \(KPIs\) e estatísticas da central de contatos no Meu espaço de trabalho](#)
- [Pesquisar por interações](#)
- [Gerenciar contatos](#)
- [Acessar suas workbins](#)
- [Gerenciar suas janelas de interação ativa usando a Barra de Interação](#)
- [Visualizar suas mensagens](#)
- [Exibir e conectar-se às suas mensagens de voz](#)
- [Aceitar ou rejeitar interações de entrada usando a Visualização da Interação](#)
- [Iniciar uma sessão de Mensagem Instantânea](#)
- [Participar de uma Campanha de saída](#)

Visão geral da Janela principal

[Link to video](#)

Dicas e Truques sobre a Janela Principal

[Link to video](#)

Redimensionar a Janela Principal

[Link to video](#)

Gerenciar seu Status

[**Modificado:** 8.5.108.11]

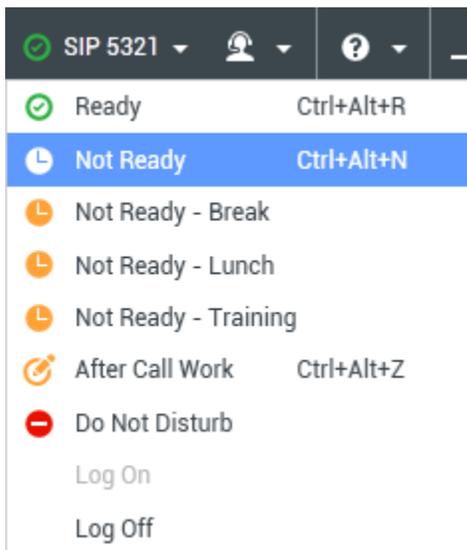
Você pode gerenciar seu Status em dois locais na Janela Principal:

- [Menu de Status Global](#)
- [Guia Meus Canais](#)

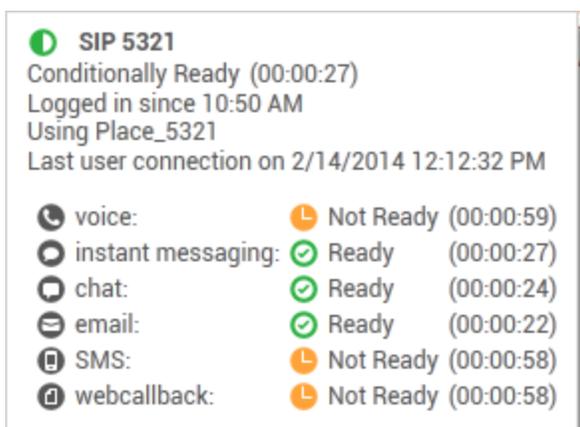
Menu de Status Global

A barra de título da Janela Principal exibe o ícone de status global e seu status de conexão. Você pode usar o menu **Status Global** para conectar e desconectar seus canais.

Clique no [ícone de Status Global](#) (ver figura) na barra de título da Janela Principal para abrir seu menu de **Status Global**.



Passa o ponteiro do mouse pelo [ícone de Status Global](#) para exibir o resumo do status.



O resumo do status inclui nome de conexão, local, canais e status do canal.

Se você estiver conectado em mais de um canal, estará disponível o status detalhado para cada canal; caso contrário, o estado Disponível será exibido.

O status Disponível também é exibido na guia **Meus Canais** da Janela Principal. Você pode gerenciar seu status e suas interações de encaminhamento da guia Meus Canais.

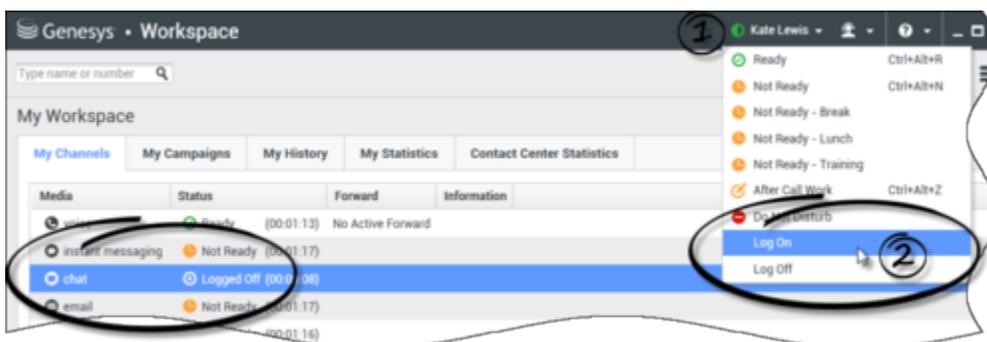
Status Pausa

Quando você está tratando de uma interação, o sistema interrompe a exibição do tempo que você está no estado atual.

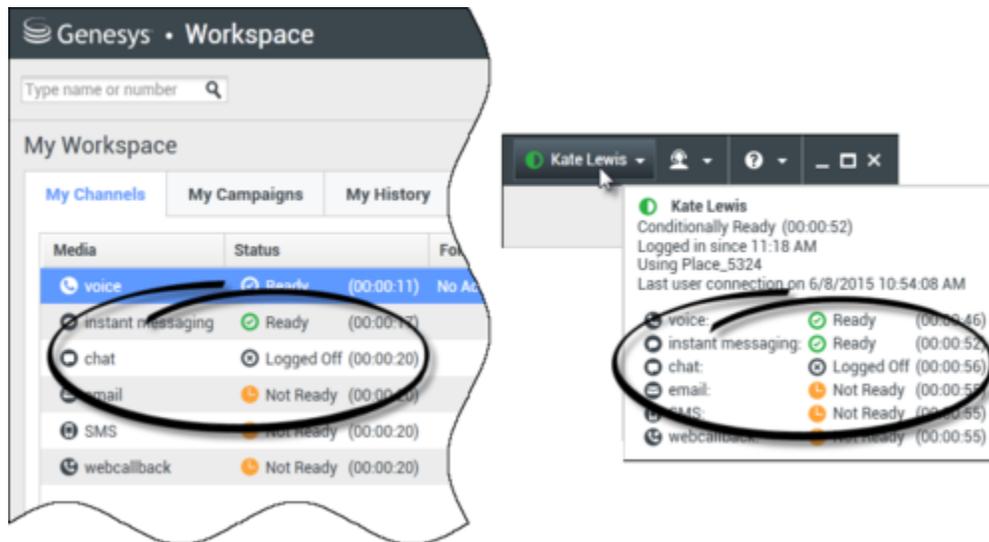
Se, enquanto estiver tratando de uma interação para um determinado canal, você definir o seu status para Pausa, Pausa -<motivo> ou Pausa pós-atendimento (ACW), o sistema não exibirá o tempo que você está naquele estado até a interação ser concluída. Esse recurso permite que seu tempo de intervalo ou ACW seja exibido de acordo com as estatísticas registradas.

Canais de conexão/desconexão

[**Modificado:** 8.5.108.11] Você pode usar o menu **Status Global** para se conectar em todos os canais desconectados, ou para se desconectar de todos os canais sem sair. Você pode usar a guia **Meus canais** para conectar e desconectar canais individuais. (**Observação:** Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente.)



Para ver quais canais estão conectados ou desconectados, abra a guia Meus Canais ou passe o cursor do mouse sobre o ícone Status Global.



Tempo limite por Inatividade

Tempo limite por Inatividade é um recurso de segurança que bloqueia as janelas do Workspace na sua estação de trabalho se você não usar o seu mouse ou teclado por um período definido pelo administrador. Você deve se autenticar para reativar o Workspace.

Bloquear sua estação de trabalho

Se você bloquear sua estação de trabalho com ou sem primeiro definir seu status como Pausa, o administrador pode ter configurado sua conta para mudar automaticamente para Pausa, com ou sem um motivo.

Gerenciar Suas Definições e Preferências

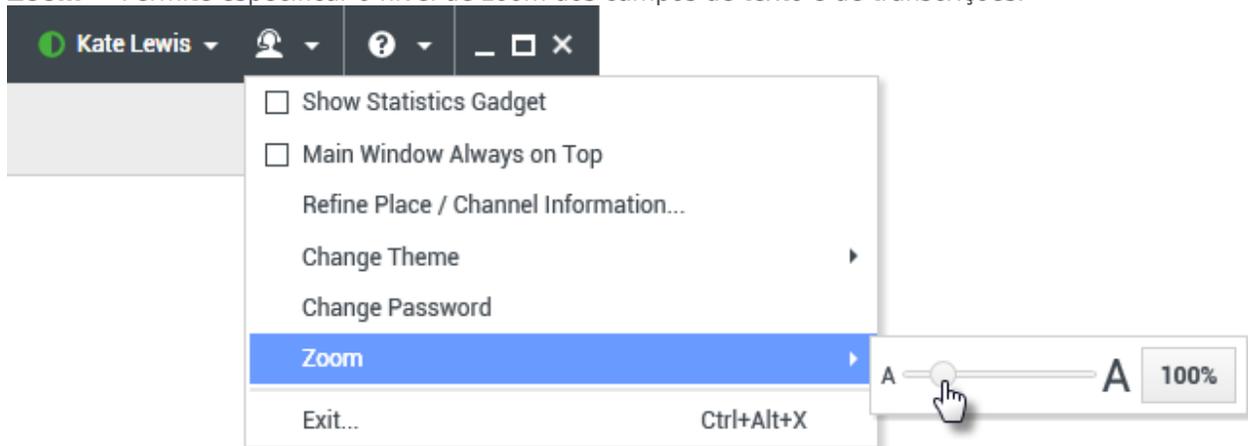


Clique no ícone Agente () para abrir o Menu Principal. Você controla suas definições e define suas preferências do Menu Principal.

O Menu Principal contém algumas ou todas as funções seguintes, dependendo de como sua conta está configurada pelo administrador do sistema:

- **Mostrar Gadget de Estatísticas** — Mostra a exibição **Gadget de Estatísticas**
- **Janela Principal Sempre em Cima** — Mantém a Janela Principal em cima de qualquer outra janela que abrir na sua área de trabalho

- **Ocultar a Janela Principal Automaticamente** — Oculta a Janela Principal na parte superior da tela somente quando a Janela Principal do Workspace está fixada.
- **Refinar informações de Local/Canal** — Mostra a [exibição de Parâmetros Avançados de Conexão](#) para alterar seus parâmetros de canal conectado
- **Alterar Tema** — Seleciona uma aparência pré-definida diferente do menu do Tema
- **Zoom** — Permite especificar o nível de zoom dos campos de texto e de transcrições.



Este recurso aplica-se às seguintes exibições:[**Adicionado:** 8.5.109.16]

- **IM** (dica de ferramenta de entrada de texto, transcrição e dados de interação)
- **Chat** (dica de ferramenta de entrada de texto, transcrição e dados de interação)
- **E-mail** (entrada de texto e exibição de e-mail de entrada)
- **SMS** (dica de ferramenta de entrada de texto, transcrição e dados de interação)
- **Histórico da Interação** (IM, Chat, E-mail e SMS)
- **Respostas padrão**
- **Mídia social** (somente entrada de texto)
- **Verificar e Atualizar** — Verifica atualizações para o Workspace e atualiza o seu software se uma atualização estiver disponível
- **Alterar Senha** — Exibe a caixa de diálogo [Alterar Senha](#)
- **Sair** — Desconecta de todos os canais e fecha o aplicativo

Importante

Para agentes com problemas de visão, seu administrador pode configurar o sistema para disponibilizar o tema de alto contraste do Workspace no menu **Alterar Tema**. Este tema foi projetado para atender os requisitos das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, com algumas limitações. Este tema já pode estar disponível para você.



Clique no ícone Ajuda () para abrir este documento de ajuda ou clique no menu suspenso Ajuda para abrir este documento ou obter informações sobre o Workspace.

Fixar a Janela Principal automaticamente

A Janela Principal do Workspace pode ser usada como uma barra de ferramentas flutuante ou fixa. Seu administrador deve ativar este recurso.

Há três formas de fixar a Janela Principal do Workspace na parte superior da tela:

- Arraste a Janela Principal do Workspace para a parte superior da tela e ela será fixada automaticamente nesta área da tela. Se quiser mover a Janela Principal para a parte superior da tela sem fixá-la, pressione a tecla **Ctrl** e arraste a janela.
- Clique duas vezes na barra de título.
- Clique em Maximizar.

Importante

Se o recurso de fixação não estiver ativado, então clicar duas vezes na barra de título ou clicar em **Maximizar** fará com que a Janela Principal seja maximizada.

Quando a Janela Principal é fixada, a sua área de trabalho efetiva é reduzida na largura da Janela Principal. Quaisquer janelas abertas, incluindo as janelas maximizadas, na sua área de trabalho serão movidas para baixo a fim de acomodar a Janela Principal do Workspace. Visualizações de interações no modo flutuante ou fixo não afetam o tamanho da área de trabalho.

Quando a Janela Principal é fixada, os botões Minimizar e Maximizar são desativados.

Para desbloquear a Janela Principal, clique e arraste-a para longe da tela. Sua área de trabalho retorna ao modo de tela cheia e a Janela Principal volta para o tamanho que ela tinha antes de ser fixada.

Dica

A Janela Principal do Workspace pode ser fixada se outras barras de ferramentas já estiverem fixas. A Janela Principal do Workspace fica abaixo da última barra de ferramentas fixada.

Ocultar a Janela Principal automaticamente

Quando a Janela Principal do Workspace é fixada, é possível escolher ativar o recurso Ocultar automaticamente. Selecione **Ocultar a Janela Principal Automaticamente** no **Menu Principal** ou no menu do Workspace na Bandeja do Sistema.

No modo Ocultar Automaticamente, a Janela Principal do Workspace é ocultada na parte superior da

tela e a sua área de trabalho retorna ao modo de tela cheia quando o Workspace não é o aplicativo ativo.

Para exibir a Janela Principal do Workspace quando ela estiver oculta, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique no Botão de Tarefas do Workspace na Barra de Tarefas.
- Mova o ponteiro do mouse até a parte superior da área de exibição da sua área de trabalho. A Janela Principal será exibida; clique nela para mantê-la exibida.

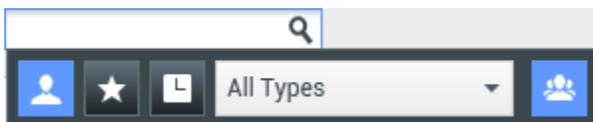
Para desativar o recurso Ocultar automaticamente, desmarque a opção **Ocultar a Janela Principal automaticamente** no **Menu Principal** ou no menu do Workspace na Bandeja do Sistema.

Importante

Se já houver uma barra de ferramentas fixada na parte superior da tela e ela estiver no modo de ocultação automática, não será possível ativar o modo de ocultação automática da Janela Principal do Workspace. Se tentar ativar o modo de ocultação automática, a seguinte mensagem será exibida: "Não é possível ocultar automaticamente a Janela Principal aqui. Outra janela está no modo ocultar automaticamente nesta extremidade da tela."

Comunicador da Equipe

A Janela Principal contém o campo **Pesquisa Rápida do Comunicador da Equipe**. O campo Pesquisa Rápida é uma ferramenta de busca universal. Ele pode estar configurado para oferecer busca de Universal Contact Server e busca de Equipe ou simplesmente busca de Equipe. Use o Comunicador da Equipe para iniciar uma nova interação.



Digite um nome ou número no campo para iniciar sua pesquisa. Ao clicar no campo, a barra de ferramentas do Comunicador da Equipe é exibida. A barra de ferramentas permite pesquisar por Tudo, por contatos Favoritos e por contatos e alvos internos Recentes; o Workspace pode ser configurado para armazenar e exibir chamadas recentes, incluindo chamadas perdidas. Ele também permite filtrar pelo tipo de contato ou alvo interno e agrupar ou cancelar o agrupamento de seus resultados de pesquisa.

Dica

Você também pode usar o [Diretório de Contatos](#) e o menu **Ação** próximos ao nome de um contato para ligar ou enviar um e-mail para um contato).

Meu espaço de trabalho

Meu espaço de trabalho é uma exibição tabulada que permite exibir e gerenciar:

- [Definições do Canal](#)
- [Campanhas](#)
- [Histórico](#)
- [Estatísticas \(KPIs\)](#)
- [Estatísticas da central de contatos](#)

Clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** () para exibir o menu **Exibições de suporte** e, em seguida, selecione as seguintes opções:

- Meus Canais
- Minhas Campanhas
- Meu Histórico
- Minhas Estatísticas
- Estatísticas da central de contatos

A exibição Meu espaço de trabalho é mostrada abaixo da Barra de Interação. Clique nas guias para mostrar as diferentes exibições do Meu espaço de trabalho.

Pesquisa de Interações

[Adicionado: 8.5.104.15] O Workspace fornece várias formas de localizar interações no banco de dados de interações da central de contatos.

- Se você sabe qual contato está pesquisando, use o [Diretório de Contatos](#) para localizar as interações trocadas com o contato.
- Se você foi o agente que tratou da interação, poderá usar a exibição [Meu histórico](#) para localizar as interações tratadas.

Contudo, algumas vezes será necessário localizar uma interação com um contato que você não

recorda mais ou que foi tratada por outro agente. O recurso Pesquisa de interações global do Workspace permite usar a exibição **Pesquisa de interações** para procurar por interações com base em um ou mais critérios, incluindo palavras-chave no corpo ou na transcrição de uma interação.

Para mostrar a exibição Pesquisa de interações, clique no botão **Acessar e usar as visualizações suportadas pelo Workspace** () para exibir o menu **Exibições de suporte** e, em seguida, selecione **Pesquisa de interações**. Use este recurso para pesquisar interações. Visualize detalhes sobre os resultados da pesquisa no **Painel de Detalhes**.

Pesquisa Rápida

Para pesquisar no Banco de Dados de Interações, digite sua pesquisa no campo **Pesquisa Rápida**. Clique na lupa para pesquisar o critério inserido:

Clique no **X** para limpar o campo Pesquisa Rápida.

A Pesquisa Rápida combina um subconjunto de critérios de pesquisa selecionados pelo administrador. Tipicamente, aplica um critério de "começa com" a cada palavra dos atributos selecionados pelo administrador.

Os resultados da pesquisa são exibidos em uma grade. Clique em uma entrada de resultado para exibir os **detalhes da interação** na guia **Detalhes**. Você também pode usar a guia **Observação** para exibir observações associadas à interação selecionada e as guias **Dados de Caso** para exibir as informações de caso da interação.

Pesquisa Avançada

Clique no botão de alternância **Mostrar/Ocultar pesquisa avançada** para mostrar ou ocultar () o **recurso de pesquisa avançada**.

O recurso Pesquisa Avançada permite usar vários critérios para refinar a pesquisa. O painel Pesquisa Avançada contém listas suspensas de critérios que permitem construir uma pesquisa complexa, como status, assunto, agente de processamento, data ou intervalo de datas e texto da interação.

Use as opções **Corresponder Condições** para especificar se Tudo ou Qualquer uma das condições de pesquisa especificadas se aplicam. Dependendo do critério selecionado, o modificador aplicado que afeta a pesquisa pode mudar, por exemplo, para "Corresponde" ou "É igual a".

Os resultados da pesquisa são exibidos em uma grade. Clique em uma entrada de resultado para exibir os **detalhes da interação** na guia **Detalhes**. Você também pode usar a guia **Observação** para exibir observações associadas à interação selecionada e as guias **Dados de Caso** para exibir as informações de caso da interação.

Painel de Detalhes

O painel Detalhes inclui as guias **Detalhes**, **Observação** e **Dados do caso**.

Você pode exibir **detalhes da interação** na guia **Detalhes** para a *interação selecionada no momento* no Painel de Detalhes, clicando no botão de alternância **Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de detalhes**:  

A guia Detalhes exibe informações específicas da interação. Por exemplo, se você tiver selecionado uma interação de e-mail, o Assunto, De, Para, Estado e corpo das interações de e-mail são exibidos.

A guia **Observação** permite exibir observações associadas à interação selecionada.

A guia **Dados de Caso** permite exibir informações de caso para a interação selecionada.

Gerenciar Seus Contatos

Clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** () para exibir o menu **Exibições de Suporte** e selecione **Diretório de Contatos** para abrir o **Diretório de Contatos**. Use este recurso para pesquisar contatos. Visualize detalhes sobre os resultados da pesquisa no **Painel de Detalhes**.

Pesquisa Rápida

Para pesquisar o Diretório de Contatos, digite o nome, o número de telefone ou o endereço de e-mail de um contato no campo **Pesquisa Rápida**. Clique na lupa para pesquisar o critério inserido:

Clique no **X** para limpar o campo Pesquisa Rápida.

A Pesquisa Rápida é do tipo *começa com*.

Resultados de pesquisa são exibidos em uma grade ou lista. Clique no botão de alternância **Mostrar Contatos na Exibição de Grade/Mostrar Contatos na Exibição em Lista** para alternar entre as duas exibições do **Diretório de Contatos**: 

Pesquisa Avançada

Clique no botão de alternância **Mostrar/Ocultar pesquisa avançada** para mostrar ou ocultar () o **recurso de pesquisa avançada**.

O recurso Pesquisa Avançada permite usar vários critérios para refinar a pesquisa. O painel Pesquisa Avançada contém listas suspensas de critérios de pesquisa, tais como nomes, endereços de e-mail e números de telefone. Ele também contém listas suspensas com os seguintes modificadores que determinam como os critérios irão afetar a pesquisa: **Contém**, **Começa Com** e **É**. Use as opções **Corresponder Condições** para especificar se Tudo ou Qualquer uma das condições de pesquisa especificadas se aplicam.

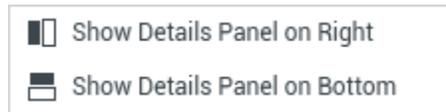
Resultados de pesquisa são exibidos em uma grade ou lista. Clique no botão de alternância **Mostrar Contatos na Exibição de Grade/Mostrar Contatos na Exibição em Lista** para alternar entre as duas exibições do **Diretório de Contatos**: 

Painel de Detalhes

Você pode exibir as **informações de contato** e o **histórico de contato** para o *contato selecionado no*

momento no Painel de Detalhes, clicando no botão de alternância **Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de Detalhes:** 

Clique na seta para baixo para alterar o Layout do Painel de Detalhes para exibir abaixo ou à direita do Diretório de Contatos:



A guia **Informações** exibe informações básicas sobre o contato selecionado no momento, incluindo o seguinte:

- Geral (Título, Nome e Sobrenome)
- Número(s) de Telefone
- Endereço(s) de E-mail

A guia **Histórico** permite visualizar e, se você estiver configurado para fazê-lo, editar interações atuais e arquivadas que são associadas ao contato selecionado no momento.

Dependendo das permissões concedidas a você pelo administrador, poderá ser possível editar um ou mais campos da exibição **Informações do contato**.

Minhas Workbins

Uma **workbin** é como uma fila pessoal, na qual você pode armazenar interações de e-mail e outras interações que serão tratadas mais tarde.

Clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace**  para exibir o menu **Exibições de Suporte** e, em seguida, selecione uma das seguintes exibições de workbins:

- **Minhas Workbins**—Para todos os agentes, uma exibição de suas workbins pessoais.
- **Minhas Workbins de Equipe** — Para Líderes de Equipe (supervisores), uma exibição de todas as workbins que pertencem a agentes supervisionados por você.
- **Minhas filas de interações** — Para Líderes de Equipe (supervisores), uma exibição filtrada das suas filas de sistema.

Para visualizar outra workbin, clique nela no Explorador de Workbins do lado esquerdo da exibição. O número de mensagens de e-mail não abertas em cada pasta da workbin é indicado próximo ao nome da pasta da workbin.

A lista de workbins disponíveis depende da configuração do seu sistema. A workbin padrão selecionada é a primeira workbin na lista especificada pelo administrador do sistema. Algumas das workbins que podem ser configuradas para você incluem:

- **Em Andamento** — Contém mensagens de e-mail de entrada ou outros itens de trabalho que não foram processados

- **Rascunho** — Contém mensagens de e-mail de saída que foram salvas como rascunho

Para visualizar detalhes, observações e data do caso sobre uma interação, selecione-a. Informações sobre a interação selecionada são exibidas nas guias na parte inferior da exibição Workbins. Para exibir guias de informação da interação, clique no botão **Mostrar/Ocultar Painel de Detalhes:**



Para abrir uma interação, clique duas vezes sobre ela.

Você pode realizar as seguintes funções nas interações selecionadas nas workbins usando os botões **Ações da Workbin:**

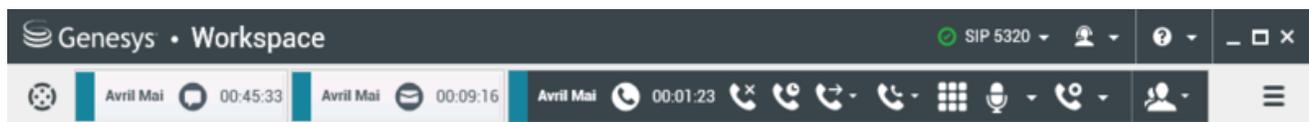
- **Responder** (✉)
- **Responder a todos** (✉)
- **Abrir** (📁)
- **Marcar como concluída** (☑)
- **Excluir** (🗑) — se você tiver as permissões corretas
- **Mover para a fila** (📁) — se você tiver as permissões corretas
- **Mover para a workbin** (📁) — se você tiver as permissões corretas
- **Editar Informações do Caso** (✎) — (se você tiver as permissões corretas) Abre a janela Editar Informações do Caso para permitir editar o conteúdo da guia **Dados de Caso** para a(s) interação(ões) selecionada(s).

Clique [aqui](#) para obter informações sobre como lidar com interações de e-mail.

Gerenciar suas interações

Barra de interação

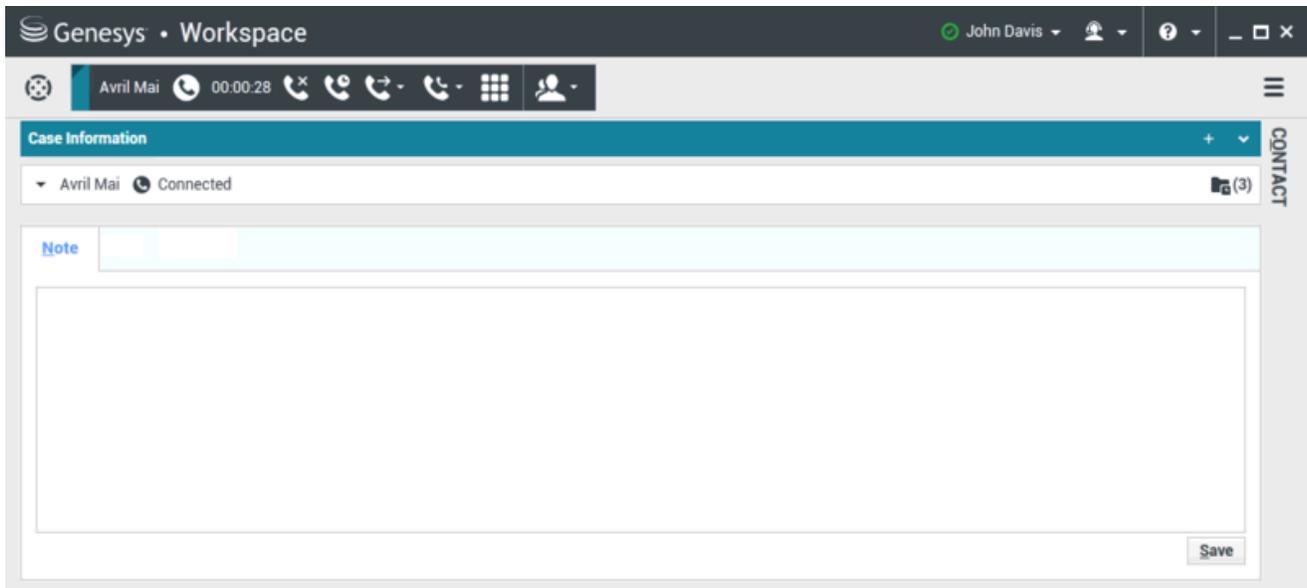
A Barra de Interação é exibida na parte inferior da Janela Principal sempre que houver uma ou mais interações ativas. Cada interação é representada por uma barra de controle e uma Janela de Interação. Você pode usar a barra de controle para realizar as ações básicas que são específicas para o tipo de interação, tal como encerrar uma chamada.



Clique na barra de controle de uma interação para focar nela. Todas as interações abertas são recolhidas na Barra de Interação.

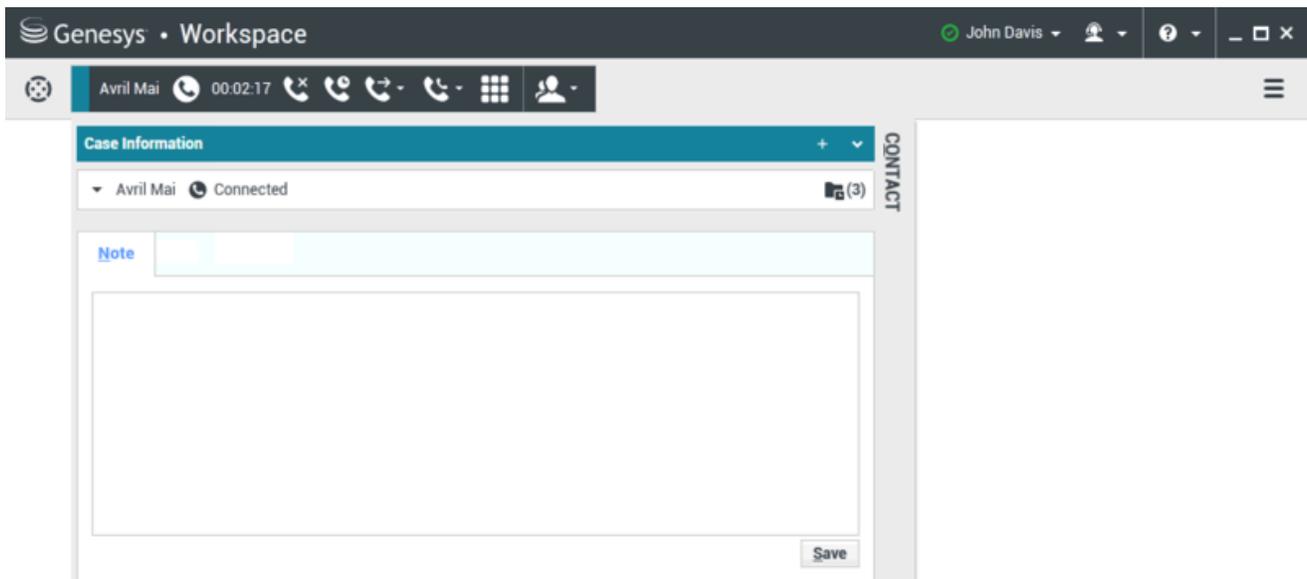
Clique na pequena barra colorida à esquerda do controle da interação para alternar entre os modos fixo e flutuante. Cada interação pode ser definida para o modo fixo ou flutuante independentemente.

No modo fixo, a visualização da interação é exibida na Janela Principal abaixo da Barra de Interação e todas as outras visualizações, como Meus Canais, são ocultadas. As visualizações Contato e Resposta podem ser acessadas.



[Link to video](#)

No modo flutuante, a interação é mostrada como uma pequena exibição anexada à parte inferior da Barra de Interação. Se outras interações estiverem abertas atualmente no modo fixo ou se uma das visualizações do Workspace, como Meus Canais, estiver sendo exibida, elas aparecerão esmaecidas atrás da visualização de interação flutuante.



[Link to video](#)

Quando há mais do que uma interação ativa, clique na interação para exibi-la.

Se você colocar o cursor do mouse sobre uma interação na Barra de Interação, duas coisas poderão ocorrer:

- Uma Dica de ferramenta é exibida com o resumo do conteúdo da interação. É um resumo de todas as interações que estão envolvidas nesse encadeamento, além de quaisquer interações de consulta relacionadas à interação.
- O ícone de mídia na interação é um botão que é ativado com a passagem do mouse sobre ele. Se você clicar no ícone de mídia, o Workspace mudará para a interação sem abrir a exibição da interação.



As entradas na Barra de Interação piscam quando ocorrem eventos específicos que podem exigir sua atenção imediata. As Interações de Chat, de Sessão de SMS e de IM piscam quando uma nova mensagem é recebida.

Para permitir o máximo de espaço na Barra de Interação, ao lidar com uma interação, a visualização do Comunicador da Equipe é reduzida a um botão: 

Dica

Seu sistema pode estar configurado para recolher automaticamente todas as barras de controle da interação na Barra de Interação. Isso pode ser feito para permitir ver um aplicativo de terceiros ou outro conteúdo na janela Principal antes ou durante o tratamento de uma interação. Para mostrar uma exibição de interação para uma interação recolhida, clique na barra de controle. **Adicionado:** 8.5.106.19

Janela de Interação

Você pode usar a Janela de Interação para atender interações, como uma chamada de voz ou um chat. Cada tipo de interação possui sua própria janela de interação.

- **Interação de Voz** — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de voz com um contato ou um agente interno.
- **Interação de Retorno de chamada pela Web** — Permite exibir as informações necessárias para tratar de uma interação de voz de retorno de chamada pela Web com um contato.
- **Interação de Chat** — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de chat com um contato ou um agente interno.
- **Interação de E-mail** — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar interações de e-mail de entrada e saída com um contato ou agente interno e para tratar da revisão QA de interações de e-mail de saída.

- **Interação de SMS** — Permite visualizar todas as informações necessárias para tratar de uma interação de SMS com um contato.
- **Itens de Trabalho** — Permite visualizar tipos de mídias não interativas, como faxes.

Este vídeo mostra como gerenciar a exibição da interação, as informações de contato e o histórico, bem como as respostas padrão na Janela de Interação.

[Link to video](#)

Visualizar suas mensagens

[Modificado: 8.5.100.05]

A **mensagem** exibe uma lista navegável de alterações no status de vários componentes de rede, tais como Contact Server, Statistics Server, Interaction Server (para chat, e-mail e itens de trabalho) e o alternador de Voz. Você também pode visualizar mensagens transmitidas para você.

Clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** (☰) para exibir o menu **Exibições de Suporte** e selecione **Minhas Mensagens** para abrir a visualização Minhas Mensagens, que mostra uma lista de mensagens do administrador ou supervisor do sistema.

O Workspace pode ser configurado pelo administrador para exibir o número de mensagens transmitidas não lidas usando um "indicador de mensagem em espera" (6) no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** (☰) e no menu **Exibições de Suporte** (consulte [Visualizar e conectar-se às suas mensagens de voz](#) para obter mais informações).

Visualizar e conectar-se às suas mensagens de voz

[Adicionado: 8.5.100.05]

Se o seu sistema está configurado para permitir usar o Workspace para recuperar as mensagens da sua caixa de correio de voz, um "indicador de mensagens em espera" (6) é exibido no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** (☰).

Clique em ☰ para exibir o menu **Exibições de Suporte**. Suas caixas de correio de voz são exibidas no menu. Se você tiver mensagens de voz que ainda não foram reproduzidas, um "indicador de mensagens em espera" (6) será exibido ao lado do nome da caixa de correio de voz.

Para chamar sua caixa de correio de voz, selecione-a no menu **Exibições de Suporte**. Uma interação interna é iniciada. Use o teclado para inserir suas informações de autenticação.

O indicador de mensagem em espera exibe o total de todas as mensagens não lidas e não reproduzidas nas suas caixas de correio de voz e na visualização **Minhas Mensagens**.

Dica

Se você passar o cursor do mouse sobre o indicador de mensagem em espera, uma dica de ferramenta é exibida, listando o número de mensagens em cada uma das suas caixas de correio de voz e visualização **Minhas mensagens**.

Para obter informações sobre como usar suas caixas de correio de voz, consulte [Connecting to your Voicemail Messages \(Conectar-se às suas mensagens de correio de voz\)](#) no *Workspace 8.5.1 User's Guide*.

Visualização da Interação

Se uma nova interação chegar na sua estação de trabalho, você receberá uma notificação interativa de [Visualização da Interação](#), a menos que você esteja configurado para resposta automática. A visualização inclui dados anexados que permitem que você decida aceitar ou rejeitar a interação.

Mensagem Instantânea

Iniciar uma [sessão de Mensagem Instantânea](#) com um alvo interno.

Campanha de saída

Participar de uma [Campanha de saída](#)

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Guia Meus Canais](#)
- [Comunicador da Equipe](#)
- [Diretório de contatos](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Gadget de Estatísticas

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Estatísticas podem ser visualizadas na **Janela Principal** selecionando a **guia Minha Estatísticas** ou a **guia Estatísticas da central de contatos** no **Workspace** ou usando o Gadget de Estatísticas.

Importante

O Gadget de Estatísticas pode não estar habilitado em seu ambiente.

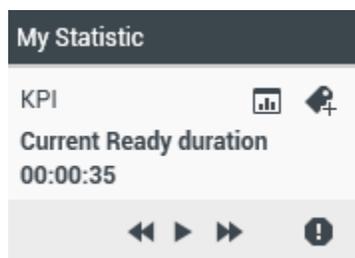
O Gadget de Estatísticas exibe estatísticas de duas maneiras:

- Um contador de estatísticas
- Uma exibição de estatísticas marcada

A vantagem do Gadget de Estatísticas é poder visualizar seus KPIs e estatísticas da central de contatos continuamente sem abrir o Workspace e clicando para alternar entre as guias.

Para mostrar ou ocultar o Gadget de Estatísticas, selecione **Mostrar Gadget de Estatísticas** no **Menu Principal**, na **Janela Principal**.

O Gadget de Estatísticas exibe estatísticas configuradas em uma região de contagem. Cada estatística é exibida por um período específico e, em seguida, a próxima estatística é exibida.



Use os botões **Voltar**, **Parar/Reproduzir** e **Encaminhar** no painel de controle para rolar manualmente pelas estatísticas que você pode exibir. Os botões serão exibidos se você estiver configurado para visualizar mais que uma estatística ou KPI da central de contatos.

Ícones de alerta são exibidos no canto inferior direito se as estatísticas estiverem em um estado de aviso ou em um estado de erro. A cor do plano de fundo do contador também muda para indicar o

estado do aviso.

Clique no ícone **Alerta** no painel de controle para exibir somente as estatísticas que estão no estado de aviso ou estado de erro.

Clique no botão **Marcar** (📌) para exibir as estatísticas atuais na exibição estática Estatísticas Marcadas.

Clique no botão **Desmarcar** (📌) para fechar a exibição Estatísticas Marcadas.

Você pode visualizar seus KPIs como texto ou como um gráfico. Clique no botão de **Visualização do Gráfico** (📊) para visualizar a estatística como um gráfico. Clique no botão de **Visualização do Texto** (📄) para visualizar a estatística como texto.

Você pode marcar mais do que uma estatística por vez. A exibição Estatísticas Marcadas se expande para acomodar várias estatísticas em uma única exibição.

Clique nos botões **Para cima** e **Para baixo** para rolar para cima ou para baixo para exibir outras estatísticas marcadas.

Menu de Gadget de Estatísticas

Para exibir o **Menu do Gadget de Estatísticas**, coloque o ponteiro do mouse sobre o Gadget de Estatísticas. Clique no botão **Menu** (☰) para abrir o menu.

- **Ocultar as minhas estatísticas/Mostrar minhas estatísticas** — Mostra somente as estatísticas da central de contatos ou mostra tanto Minhas Estatísticas quanto as estatísticas da central de contatos
- **Ocultar Estatísticas da central de contatos/Mostrar Estatísticas da central de contatos** — Mostra somente Minhas Estatísticas ou mostra tanto Minhas Estatísticas quanto as estatísticas da central de contatos
- **Sempre em Cima** — Mantém o Gadget de Estatísticas na parte de cima de todas as outras janelas
- **Mostrar Minhas Estatísticas no Menu Principal** — Abre o Meu espaço de trabalho na Janela Principal e mostra a guia Minhas Estatísticas
- **Ocultar Estatísticas da central de contatos no Menu Principal** — Abre o Meu espaço de trabalho na Janela Principal e mostra a guia de estatísticas da central de contatos
- **Fechar Gadget de Estatísticas** — Fecha o Gadget de Estatísticas (incluindo a pilha Estatísticas Marcadas)

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [View KPIs And Statistics \(Exibir KPIs e Estatísticas\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)

-
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
 - [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Visualização da Interação

[Modificado: 8.5.116.10]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A Visualização da Interação exibe uma notificação interativa que permite exibir uma nova interação de entrada. A visualização inclui dados anexados que permitem que você decida aceitar ou rejeitar a interação. Os **Dados de Caso** que são exibidos na sua Visualização de Interação dependem dos itens configurados pelo administrador do seu sistema.

Quando uma nova interação é distribuída para a sua estação de trabalho, surge uma Visualização de Interação interativa no canto inferior esquerdo da sua exibição. Dependendo de como seu sistema está configurado, a visualização pode conter algumas ou todas as seguintes informações sobre a interação:

- Motivo da interação
- Tipo
- Tipo de contato/Segmento (por exemplo, Ouro)
- Prioridade
- Nome, número ou outras informações do contato
- Origem ou Fila
- Tempo na fila (duração)

Casos de Uso

Sua conta pode ser configurada de três formas:

- Exibir uma visualização de interação de entrada com resposta manual
- Responder automaticamente a uma interação de entrada sem uma visualização de interação
- Responder automaticamente a uma interação de entrada **com uma visualização de interação**

Uma visualização de interação é exibida para cada um dos seguintes tipos de interação (a menos que a sua conta esteja configurada para responder automaticamente a uma interação de entrada sem visualização):

- Voz/VoIP/Saída (📞)

- Visualização de Push de Saída (📡)
- E-Mail (✉)
- Chat (💬)
- SMS (📱)
- Retorno de chamada pela Web (🌐)
- IM (💬)
- Item de trabalho (📄)
- Facebook (📘)
- Twitter (🐦)
- RSS (📡)

Voz/VoIP/Saída

Para uma chamada de entrada regular (se sua conta não estiver configurada para resposta automática), quando seu aparelho de telefone toca você pode visualizar a chamada antes de aceitá-la ou rejeitá-la, revisando as informações fornecidas por uma Visualização de Interação. Se você rejeitar a chamada, ela é enviada a outro agente, ponto de roteamento ou fila.

Para uma chamada de entrada em um sistema VoIP/SIP, você recebe uma notificação da chamada. Você pode escolher visualizar um resumo da chamada antes de aceitar ou rejeitar a chamada. Se você aceitar a interação, a chamada será recebida pelo seu aparelho, com ou sem visualização para tocar. Se você rejeitar a chamada, ela é enviada a outro agente, ponto de roteamento ou fila.

Há quatro tipos de chamadas de campanha de saída. Alguns modos irão permitir visualizar a chamada, enquanto outros permitem discar automaticamente e conectar. Consulte a [Visão geral das campanhas de saída](#) para obter mais informações sobre chamadas de campanhas de saída.

E-Mail, Chat, SMS, IM, Itens de trabalho

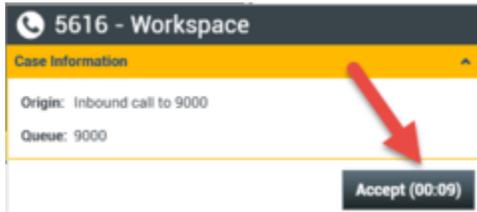
Para uma interação de entrada regular, se sua conta não estiver configurada para resposta automática, uma visualização de interação é exibida na sua área de trabalho; você pode visualizar a interação revisando as informações de visualização antes de aceitar ou rejeitar a interação. Se você rejeitar a interação, ela é enviada a outro agente, ponto de roteamento ou fila.

Resposta automática com visualização

[Adicionado: 8.5.105.12] Se sua conta estiver configurada para resposta automática, uma visualização de interação poderá ser exibida caso sua conta esteja habilitada para visualizar as informações de caso antes de a interação ser respondida automaticamente. Neste caso, ao receber uma interação de resposta automática, a Visualização da interação é exibida na área de trabalho. Um contador que faz a contagem decrescente do número de segundos até você se conectar ao contato é exibido no botão **Aceitar** (consulte a figura a seguir). Você pode clicar em **Aceitar** antes de o tempo acabar ou aguardar que o tempo acabe.

Importante

Este recurso não se aplica ao tipo de notificação interativa de Visualização de SIP.



O botão **Rejeitar** também pode ser exibido se o administrador quiser que você tenha a opção de rejeitar uma interação antes dela ser respondida automaticamente.

Visualização de SIP

Se sua conta estiver configurada para usar Visualização de SIP, uma Notificação Interativa é exibida na sua área de trabalho e permite ver os **Dados de Caso** da chamada sem que esta seja entregue para sua estação de trabalho até que você clique em **Aceitar**. Assim, se você rejeitar uma notificação interativa de Visualização de SIP or se o tempo limite de visualização expirar, a chamada nunca é entregue para sua estação de trabalho.

Aceitar ou rejeitar a interação

Dependendo de como o seu sistema é configurado, você pode ter algumas ou todas as seguintes escolhas quando uma Visualização de Interação é exibida na sua área de trabalho:

- **Aceitar** — Abre a interação em uma exibição de interação.
- **Rejeitar** — Devolve a interação para outro agente, ponto de roteamento ou fila.

Dica

Seu sistema pode estar configurado para focar a janela de Visualização da Interação, interrompendo sua atividade atual.

Trabalhar em várias interações ao mesmo tempo

[**Adicionado:** 8.5.116.10]

Você pode ter permissão para trabalhar em mais de uma interação ao mesmo tempo. O administrador pode configurar o sistema para que novas interações interrompam a interação atual

em que você está trabalhando ou o administrador pode configurar o Workspace para que, quando você aceitar uma nova interação enquanto você estiver trabalhando em outra interação, a nova interação abra no plano de fundo e sua interação atual se mantenha em foco.

Este comportamento pode ter sido configurado diferentemente para cada um dos seus canais de mídia. Por exemplo, uma interação de e-mail aceita recentemente pode aparecer no plano de fundo e as interações de voz aceitas recentemente podem estar em foco.

Dica

- As últimas interações de saída criadas sempre se mantêm em foco.
- Quando as interações são aceitas mas são exibidas no plano de fundo, seus cálculos de tempo de relatórios/foco podem não começar até que você selecione a janela de interação e a coloque em foco.

Comportamento do leitor de tela

[**Adicionado:** 8.5.101.14]

Se você estiver usando um leitor de tela, seu sistema pode estar configurado para focar a janela de Visualização da Interação. Neste cenário, seu leitor de tela lerá automaticamente o título da janela para você. Navegue até a área de conteúdo para fazer o leitor de tela ler o conteúdo da Visualização da Interação. Se o seu sistema não estiver configurado para dar foco à janela Visualização da Interação e você desejar que o leitor de tela leia esta janela, você deve usar a navegação de tela.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handling Interactions \(Tratar interações\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

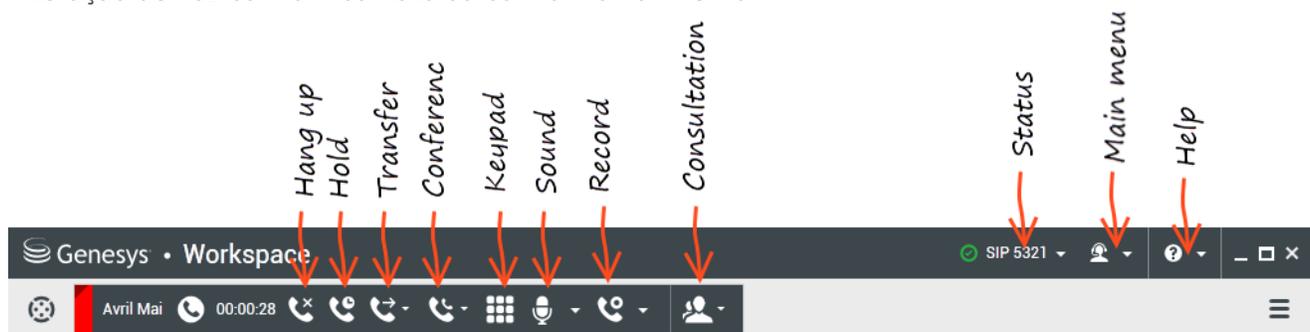
Interação de Voz

[Modificado: 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A janela Interação de Voz permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de voz com um contato ou com um alvo interno.



A janela de Interação de voz permite iniciar uma interação de voz com um alvo interno. Você pode se **comunicar com outros agentes** ou recursos internos usando a barra de ferramentas **Comunicador da Equipe** na exibição **Janela Principal** ou da exibição de Interação de voz **enquanto estiver tratando de uma chamada ativa** com o Contato.

Clique nos links abaixo para saber mais sobre como tratar chamadas, configurar consultas, gravar suas chamadas e muito mais:

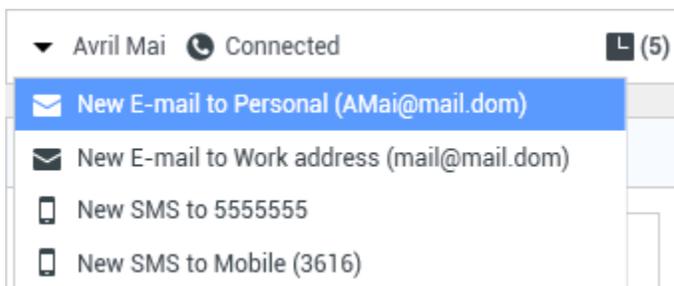
- **Interação de Voz** — Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de voz com um contato ou agente interno.
- **Interação Interna de Voz** — Permite iniciar uma interação de voz com um alvo interno.
- **Consulta de Voz** — Permite consultar outro agente sobre a **interação de voz atual**. Consultas de voz que são iniciadas de uma interação ativa permitem que o alvo interno visualize dados de caso, informações de contato e histórico. O agente alvo pode escolher não aceitar sua solicitação de consulta. Você também pode transferir ou fazer uma conferência da chamada para uma Consulta Ativa.
- **Gravação de Voz** — Permite que você grave a interação de voz atual com um contato ou com um alvo interno (somente para agentes ativados com VoIP/SIP).
- **Interação de Vídeo** — Permite enviar e receber um stream de vídeo como parte de uma chamada de voz.

Visão geral: A Janela de Interação de Voz

Interações de Voz podem ser iniciadas usando o Comunicador da Equipe ou selecionando **Ligar** no Diretório de Contatos. Durante uma interação de IM, chat ou e-mail, você também pode usar o menu **Ação** à esquerda do nome da parte e, em seguida, selecionar **Ligar**.

A janela Interação de Voz permite tratar de inúmeras tarefas de chamada, incluindo:

- Iniciar uma **consulta**, transferir ou fazer uma conferência da chamada com um alvo interno ou com um contato.
Observação: Se você deseja iniciar uma **interação interna** de voz para falar com outro agente *sem* transferir ou fazer uma conferência da chamada externa, use o **Comunicador da Equipe**.
- Exibir e gerenciar o **histórico de contato**.
- Exibir e gerenciar **informações de contato**. Sua conta poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que atribua uma interação com um contato desconhecido a um contato conhecido no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos** [**Modificado:** 8.5.117.18].
- Solucionar **chamadas retidas**.
- **Gravar chamadas** (somente VoIP/SIP).
- Ajustar o volume do microfone e dos alto-falantes (somente Workspace SIP Endpoint).
- Ler uma **resposta padrão**.
- Misturar a interação com outra mídia (tal como e-mail, voz e SMS) usando o menu Ação da Parte.



O conteúdo exibido para você nesta exibição depende da sua função e da informação do caso que está disponível sobre o contato.

Esta exibição é composta de várias **exibições atômicas** que juntas fornecem todos os recursos que você precisa para tratar de uma interação de voz. Você pode usar essa exibição para:

- Exibir o **status** da chamada.
- **Encerrar a chamada**, **reter a chamada** e **enviar DTMF**.

Agentes habilitados para VoIP/SIP

Para agentes com VoIP/SIP ativado, estão disponíveis ações de chamada.



As ações de chamada de VoIP/SIP permitem:

- **Registrar a chamada.**
- **Colocar o microfone no mudo.**
- Tirar o microfone do mudo.
- Colocar o alto-falante no mudo (somente Workspace SIP Endpoint).
- Tirar o alto-falante do mudo (somente Workspace SIP Endpoint).
- **Ajustar o volume do microfone** (somente Workspace SIP Endpoint).
- **Ajustar o volume do alto-falante** (somente Workspace SIP Endpoint).
- Aceitar um **stream de vídeo** como parte de uma chamada de voz.
- Definir um **código de disposição**.
- Selecionar **Marcar como Concluído** para a interação atual.
- Use a **Observação** para anexar uma observação ao histórico da chamada.
- Exibir **Dados de Caso** (dados anexos) para a chamada atual.
- Exibir o **histórico da chamada atual**.
- Exibir as **informações e o histórico** do contato. Sua conta poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que atribua uma interação com um contato desconhecido a um contato conhecido no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos** [**Modificado:** 8.5.117.18].
- Ocultar ou mostrar os controles e as informações sobre a interação atual clicando no botão de recolher/expandir da Exibição de Interação:
 -  Recolher
 -  Expandir
- Iniciar uma **consulta de voz** com o alvo interno ou contato e **transferir** ou fazer uma **conferência** de chamada.
- Iniciar uma **consulta de Mensagem Instantânea (IM)** que passa informações de contexto para o alvo interno da IM. Depois de iniciar uma sessão de consulta de IM, você pode **trocar a sessão de IM para uma consulta de voz**. **Observação:** O administrador pode ter adicionado exibições personalizadas para melhorar o uso da exibição Interação de Voz.

Área do status da Chamada da exibição Interação de Voz

A área do status da Chamada da exibição Interação de Voz fornece o número de telefone ou nome do contato ou o ramal ou nome do alvo interno e o status da chamada. Possíveis status de chamada podem incluir:

- **Conectado**—Você está conversando ativamente com o contato ou alvo interno.
- **Concluído**—A chamada foi encerrada por você ou pelo contato.
- **Em Espera**—A chamada está em um estado no qual o contato não é capaz de ouvir você e você não é capaz de ouvir o contato quando ele está em espera.
- **Estabelecendo** — Você está tentando se conectar a um alvo interno ou fila para uma **consulta de voz**.
- **Estabelecendo em espera** — A chamada é colocada no modo de espera antes que o alvo interno responda, de forma que o alvo interno esteja em espera quando a chamada for respondida.

Ações de Chamada

Ações de chamada são controles padrão para interações de voz. O Workspace permite realizar as seguintes ações de chamada:

- **Encerrar Chamada** — Clique em **Encerrar Chamada** () para desconectar a chamada.
- **Manter Chamada em Espera** — Clique em **Espera** () para manter a chamada ativa em espera. Se uma chamada estiver em espera, você não poderá ouvir o contato e o contato não poderá ouvir você.
- **Retomar chamada** — Clique em **Retomar chamada** () para reconectar uma chamada que está em espera. Você será capaz de ouvir o contato e o contato será capaz de ouvi-lo.
- **Transf. instantânea de chamada** — Clique em **Transf. instantânea de chamada** () para redirecionar a interação de voz atual para um contato, um alvo interno ou um correio de voz de Agente ou Grupo de Agentes () ([**Adicionado:** 8.5.118.10]) que você seleciona usando o Comunicador da Equipe.
- **Conferência de chamada instantânea** — Clique em **Conferência de chamada instantânea** () para iniciar uma conferência de voz de maneira instantânea com a interação de voz atual e um contato ou alvo interno que você selecionar usando o Comunicador da Equipe.
- **Enviar DTMF** — Você pode anexar dados numéricos a uma chamada inserindo dígitos de tons de duas frequências (DTMF) no histórico do caso da chamada. Clique no botão de teclado () para abrir o teclado DTMF e digite números no campo de número ou clique nos números do teclado para inseri-los.
- **Colocar o microfone no mudo** — (Somente para agentes habilitados para VoIP/SIP trabalhando com Workspace SIP Endpoint) A parte à qual você está conectado não pode ouvi-lo quando o microfone do

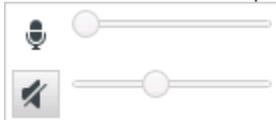
seu aparelho ou da sua estação de trabalho está sem som. Existem duas maneiras de acessar o botão



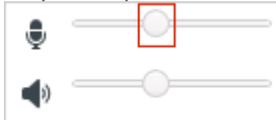
Colocar o microfone no mudo. Clique em **Ativar mudo do microfone** () no controle de Propriedades do Volume ou clique para abrir o menu de controle das Propriedades de Volume e, em seguida, clique em **Colocar o microfone no mudo** próximo do controle do Volume do Microfone. Quando o seu microfone estiver em mudo, um círculo vermelho pequeno com uma barra é exibido próximo do ícone do microfone.



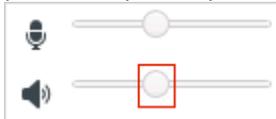
- **Colocar o alto-falante no mudo** — (Somente para agentes habilitados para VoIP/SIP trabalhando com Workspace SIP Endpoint) Para acessar o botão Colocar o alto-falante no mudo, clique para abrir o menu de controle Propriedades de Volume e clique em **Colocar o alto-falante no mudo** ao lado do controle Volume do Alto-falante. Quando o seu alto-falante estiver no mudo, um círculo vermelho pequeno com uma barra é exibido próximo do ícone do alto-falante.



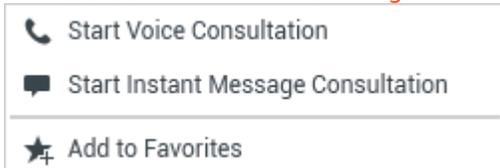
- **Ajustar o volume do microfone** — (Somente para agentes habilitados para VoIP/SIP trabalhando com Workspace SIP Endpoint) Para acessar o botão de controle do volume do microfone, clique para abrir o menu de controle Propriedades de Volume e mova o controle deslizante do controle de volume para a esquerda para diminuir o volume e para a direita para aumentar o volume.



- **Ajustar o volume do alto-falante** — (Somente para agentes habilitados para VoIP/SIP trabalhando com Workspace SIP Endpoint) Para acessar o botão de controle do volume do alto-falante, clique para abrir o menu de controle Propriedades de Volume e mova o controle deslizante do controle de volume para a esquerda para diminuir o volume e para a direita para aumentar o volume.



- **Iniciar Consulta** — Inicie uma consulta com um alvo interno ou um contato (). O alvo pode escolher não aceitar a solicitação. O alvo pode encerrar a consulta. Você pode encerrar a consulta ou pode transferir ou fazer uma conferência com sua interação atual para ou com o alvo da consulta. Escolha uma [consulta de Mensagem Instantânea](#) ou uma [consulta de Voz](#).



- **Iniciar/Parar o Vídeo** — Adicione/Remova um [stream de vídeo](#) da chamada de voz atual.



- **Agendar um retorno de chamada** — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte [Retorno de chamada Genesys](#). [Adicionado: 8.5.111.21]
- **Marcar como Concluído** — Conclua uma chamada e feche a janela de Interação de Voz clicando em **Marcar como Concluído** (). Seu ambiente pode estar configurado para exigir a especificação de um **resultado da interação** para poder clicar em **Marcar como concluído**. Seu ambiente também pode ser configurado para alterar automaticamente seu status de **Pausa pós-atendimento** para **Disponível**, **Pausa** ou algum outro valor, quando você clica em **Marcar como concluído**, ou você pode precisar definir manualmente seu status para **Disponível** ou algum outro valor, depois de concluir sua pausa pós-atendimento.

Contadores de chamada

Link to video

[Modificado: 8.5.111.21] A Barra de Interação contém controles de chamada para permitir que você conclua ações de chamada, tais como colocar a chamada em espera e recuperar a chamada. Ela também contém um contador que indica há quanto tempo você está tratando a chamada.

Quando você coloca uma chamada em espera, pode ser visualizado um novo contador que indica há quanto tempo a chamada está em espera; uma barra de progresso pode também ser visualizada. A barra de progresso passa de verde para amarelo e vermelho à medida que o tempo passa. Se a barra de progresso mudar para vermelho, a chamada foi colocada em espera durante tempo demais, e

você deve clicar em **Retomar** () para atualizar o contato e fazê-lo saber que ainda está na chamada. Se passar o ponteiro do mouse sobre o contador de espera, a duração da chamada e o tempo de espera são visualizados em uma dica de ferramenta, se este recurso estiver ativado.

Após uma chamada, antes de você clicar em Concluído, é exibido um contador com o tempo necessário para você concluir sua Pausa pós-atendimento. Se passar o ponteiro do mouse sobre o contador de Pós-atendimento, a duração da chamada e o tempo da Pausa pós-atendimento são exibidos em uma dica de ferramenta, se este recurso estiver ativado.

Informações e Histórico do Contato

Use o botão do **menu Mostrar/Ocultar exibição de informação** para mostrar ou ocultar **informações de contato** e **histórico de contato** do contato atual.

A exibição **Informações de Contato** permite exibir e editar informações do contato. Se o contato já estiver no banco de dados Contato, suas informações serão mostradas nesta exibição. Use os campos para adicionar ou modificar as informações de contato. Para obter mais informações sobre a exibição das Informações, consulte [Diretório do Contato](#).

A exibição **Histórico do contato** permite mostrar informações sobre interações passadas com o

contato atual, se o contato já estiver no banco de dados de contatos. Use as ferramentas de pesquisa para procurar interações específicas. Para obter mais informações sobre a exibição Histórico de Contato, consulte [Histórico de Contato](#).

Se existirem **interações em andamento ou recentes** para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação.

Forçar o fechamento de um caso (chamada presa)

Se você estiver em uma chamada e não puder fechar a janela de Interação porque a chamada ficou presa no sistema, clique com o botão direito na guia na janela de Interação que representa a chamada e selecione **Forçar o Fechamento deste Caso** do menu de atalho. Você será solicitado a confirmar que deseja forçar o fechamento da chamada.

Resolução de problemas de ambientes de área de trabalho remotos e virtuais

[Adicionado: 8.5.109.16]

Você pode trabalhar em um ambiente que usa Virtual Desktop Infrastructure (VDI) para executar o Workspace. Isso significa que, quando você inicia o Workspace, ele é apresentado na sua tela mas não está realmente em execução na sua estação de trabalho, e sim em uma máquina remota.

Se você não conseguir efetuar ou receber chamadas e o ícone do Workspace SIP Endpoint () for apresentado em cinza ao invés de vermelho, você pode ter de reiniciar o aplicativo Workspace Standalone SIP Endpoint.

Para obter mais informações, consulte [Ambientes de área de trabalho remotos e virtuais](#) no tópico *Conectar*.

Comunicando-se com outro agente

A janela de Interação de Voz permite ligar para outro agente ou alvo interno. Para abrir esta janela, na [Janela Principal](#), use o [Comunicador da Equipe](#) para localizar um agente ou alvo interno e iniciar uma chamada.

No menu de Ação do Alvo Interno, selecione **Chamada <nome do alvo>**, onde <nome do alvo> pode ser um agente, uma habilidade, um grupo de agentes ou uma fila. Se o alvo interno aceitar o seu convite, o status na janela Interação de Voz muda para **Conectado. Agora, você pode conversar com o alvo interno.**

Você tem acesso aos mesmos controles e funcionalidades quando conversa com um alvo interno e quando conversa com um contato. É também possível:

- Verificar o **status da chamada**.
- Executar **ações de chamada**, tal como encerrar a chamada, colocar a chamada em espera, enviar DTMF ou transferir/colocar a chamada em conferência. Para agentes habilitados para VoIP/SIP, as seguintes ações de chamada adicionais estão disponíveis: registrar a chamada, ativar e desativar o mudo da chamada e ajustar o volume do microfone e dos alto-falantes. Consulte as **Interações de voz** para uma lista de ações adicionais e limitações.
- Exibir o **histórico da chamada**.
- Definir um **código de disposição**.

Seu sistema pode estar configurado para permitir chamar o correio de voz de outro agente ou de um grupo de agentes. Se esse recurso estiver disponível, você verá o ícone de Correio de voz () nos resultados da pesquisa do **Comunicador da Equipe** quando você pesquisar um agente ou grupo de agentes. Selecione o alvo de correio de voz da mesma maneira que você seleciona uma chamada de voz, IM ou interação de e-mail. [**Adicionado:** 8.5.118.10]

Comunicando-se com outro agente ao lidar com uma interação ativa

O Workspace permite tratar de mais de uma interação de voz simultaneamente. Por exemplo, você pode colocar uma chamada ativa em espera e iniciar uma nova interação de voz. Isso é feito, normalmente, para consultar outro agente ou outro alvo interno para quem você não pretende transferir ou fazer uma conferência da chamada ativa.

Enquanto você está em uma chamada ativa, use a barra de ferramentas **Comunicador da Equipe** na **Janela Principal** para iniciar uma **nova interação de voz**.

Você também pode **iniciar uma sessão de IM com um alvo interno da chamada ativa**. Sessões de IM que são iniciadas de uma chamada ativa permitem que o alvo interno visualize **dados de caso** e **informações e histórico de contato**. Você pode **mudar uma sessão de IM interna** para uma chamada de **consulta de voz**.

Se você iniciar uma nova interação de voz, a chamada ativa original é colocada em espera e você é conectado ao alvo interno. Para retomar a chamada original, clique no botão **Retomar Chamada** na janela de interação de voz original.

Enquanto a chamada original está em espera, você pode conectar-se à chamada de alvo interno. As **ações de chamada padrão** estão disponíveis.

Consulta de Voz

[**Modificado:** 8.5.103.10, 8.5.109.16]

A funcionalidade Consulta de Voz permite que você se consulte com um alvo interno ou um contato sobre a interação de voz atual.

Durante a consulta, você pode **transferir** ou iniciar uma **conferência** com o alvo. O alvo pode escolher não aceitar sua solicitação de consulta, transferência ou conferência e pode escolher encerrar a consulta. Consultas de voz que são iniciadas de uma interação ativa permitem que o alvo interno visualize dados de caso e informações e histórico de contato.

[Link to video](#)

Iniciando uma consulta por voz

A exibição **Interação de Voz** permite iniciar uma consulta com um alvo interno ou um contato sobre sua chamada de voz atual.

Clique no botão **Iniciar uma Consulta** (.

Use o **Comunicador da Equipe** para buscar um alvo interno ou contato.

No menu **Ações**, clique em:

- **Iniciar Consulta de Voz** — Inicie uma consulta de voz com um alvo interno ou um contato.

Depois de a solicitação de consulta ser iniciada, o contato ou alvo interno é colocado em espera e a chamada de solicitação de consulta é apresentada ao alvo da consulta. Os indicadores de **Status de Chamada** que estão próximos ao nome da parte mostram se o contato ou alvo interno está em espera e indicam quando a solicitação de consulta muda de **Estabelecendo** para **Conectado**.

[Link to video](#)

Ou,

- **Iniciar Consulta de Voz (Transferência)** — Inicie uma interação de voz para conversar com o alvo da transferência antes de transferir a chamada para o alvo interno ou outro contato.
- **Iniciar Consulta de Voz (Conferência)** — Inicie uma interação de voz para conversar com o alvo da consulta antes de fazer uma conferência da chamada para o alvo interno ou outro contato.

Observações:

- Você também pode escolher iniciar uma Consulta de Mensagem Instantânea a partir do menu **Ação**. Clique em **Iniciar uma Consulta de Mensagem Instantânea** para exibir a **Mensagem Instantânea** na janela de interação atual. Envie uma mensagem de convite para o alvo da consulta.
- Dependendo da configuração do sistema, ao encerrar a chamada com o alvo da consulta, você poderá ser reconectado automaticamente ao contato que estava em espera ou poderá ter de se reconectar manualmente à chamada clicando em Retomar (). O recurso de reconexão manual permite fazer outra chamada de consulta sem ser reconectado e ter de colocar o contato em espera novamente. [**Adicionado:** 8.5.103.10]

Transferindo uma Interação de Voz

Link to video

Para conversar com o alvo da transferência antes de transferir a chamada para o alvo interno ou outro contato, clique no botão da consulta na barra de ferramentas e, a partir do menu **Ação** do Comunicador da Equipe, selecione a seguinte opção:

Iniciar uma Consulta de Voz (ou **Iniciar uma Consulta de Voz [Transferência]**, dependendo do tipo de ambiente que você possui).

Depois de a solicitação da consulta ser iniciada, o contato ou o alvo interno é colocado em espera e a chamada é apresentada ao alvo da consulta. Consulte os indicadores do Status da Chamada próximos do nome da parte para determinar se o contato ou alvo interno está em espera e para determinar quando a solicitação da consulta muda de Estabelecendo para Conectado.

Depois de o seu alvo aceitar a consulta, você será conectado e você e o alvo da transferência poderão falar um com o outro. O contato permanece em espera.

Concluir a transferência

Para concluir a transferência, clique no botão **Transferência Instantânea** () da interação de voz principal, selecione o alvo da consulta do Comunicador da Equipe e clique em **Transferência de Chamada Instantânea**. O contato ou alvo interno está conectado ao alvo da transferência e o status de chamada de voz muda para **Concluído** na exibição Interação de Voz.

Você pode realizar qualquer uma das seguintes funções usando a barra de ferramentas Consulta de Voz:

- Alterne entre o contato ou alvo interno e o alvo da transferência clicando em **Retomar Chamada** (). A outra parte é colocada em espera até que você desfaça a alternância ou conclua a **transferência**.
- Encerre a chamada para o alvo da consulta e retome a chamada com o contato ou o alvo interno ().
- Envie tons de duas frequências (DTMF) para o alvo da transferência usando o teclado do DTMF ().
- Para agentes habilitados para VoIP/SIP, as seguintes **ações de chamada** adicionais estão disponíveis: registrar a chamada, ativar e desativar o mudo da chamada e ajustar o volume do microfone e dos alto-falantes. Consulte as **Interações de voz** para uma lista de ações adicionais e limitações.

Quando a transferência for concluída, feche a janela Interação de Voz, clicando em **Marcar como Concluído** (). Você pode estar configurado para especificar um **código de disposição** antes de poder clicar em **Marcar como concluído**.

Observação: Você escolhe alterar a transferência para uma conferência clicando no botão

Conferência Instantânea () , selecionando o alvo da consulta do Comunicador da Equipe e clicando em **Conferência Instantânea de Voz**.

Consulte [Concluir a conferência](#).

Iniciar uma conferência por voz

[Link to video](#)

Para conversar com o alvo da conferência antes de fazer uma conferência da chamada para o alvo interno ou outro contato, clique no botão da consulta na barra de ferramentas e do menu **Ação** do Comunicador da Equipe selecione a seguinte opção:

Iniciar Consulta por voz (ou **Iniciar Consulta por voz [Conferência]**, dependendo do tipo de ambiente que você possui).

Depois de a solicitação da consulta ser iniciada, o contato ou o alvo interno é colocado em espera e a chamada é apresentada ao alvo da consulta. Consulte os indicadores do Status da Chamada próximos do nome da parte para determinar se o contato ou alvo interno está em espera e para determinar quando a solicitação da consulta muda de Estabelecendo para Conectado.

Concluir a conferência

Depois de o alvo aceitar a consulta, para concluir a conferência, clique no botão **Conferência**

Instantânea () , selecione o alvo da consulta no Comunicador da Equipe e clique em **Conferência de chamada instantânea**. O contato ou alvo interno é conectado ao alvo da transferência para fazer conferência da chamada para o alvo. O contato ou alvo interno é conectado com o alvo da conferência.

[Link to video](#)

Você pode realizar qualquer uma das seguintes funções usando a barra de ferramentas Consulta de Voz:

- Alternar entre o contato ou o alvo interno e o alvo da conferência clicando em **Retomar Chamada** () . A outra parte é colocada em espera até que você desfaça a alternância ou conclua a [conferência](#).
- Encerrar a chamada para o alvo da conferência e retomar a chamada com o contato ou alvo interno () .

- Enviar tons de duas frequências (DTMF) para o alvo da conferência usando o teclado do DTMF ()
- Para agentes habilitados para VoIP/SIP, as seguintes **ações de chamada** adicionais estão disponíveis: registrar a chamada, ativar e desativar o mudo da chamada e ajustar o volume do microfone e dos alto-falantes. Consulte as **Interações de voz** para uma lista de ações adicionais e limitações.

Link to video

Observação: Você pode escolher entre alterar a conferência para uma transferência clicando no botão **Transferência Instantânea** () , selecionando o alvo da consulta no Comunicador da Equipe e clicando em **Transferência Instantânea de Voz**. Consulte **transferir** para obter mais informações.

Depois de a conferência ser estabelecida, você pode executar as seguintes ações:

- **Suspender e reiniciar o áudio.**
- **Remover uma parte da conferência.**
- Use a **Observação** para anexar uma observação ao histórico da chamada.
- Concluir a chamada clicando em **Encerrar Chamada** ()
- Fechar a janela de Interação de Voz clicando em **Marcar como Concluído** () . Você pode estar configurado para especificar um **código de disposição** antes de poder clicar em **Marcar como concluído**.
- Para agentes habilitados para VoIP/SIP, as seguintes **ações de chamada** adicionais estão disponíveis: registrar a chamada, ativar e desativar o mudo da chamada e ajustar o volume do microfone e dos alto-falantes. Consulte as **Interações de voz** para uma lista de ações adicionais e limitações.

Suspender e reiniciar o áudio

[Modificado: 8.5.109.16] Você pode estar configurado para suspender e reiniciar o áudio das partes em uma conferência. Clique no menu **Ação da Parte** na exibição Interação de Voz e selecione **Suspender da Conferência** para suspender essa parte da conferência. A parte não consegue ouvir o que as outras partes estão falando nem falar na conferência enquanto não voltar a ser adicionada à conferência.

Quando uma parte é suspensa de uma conferência, a palavra **Suspensa** é exibida junto ao seu nome no menu **Ação da Parte**, e o ícone de Conferência de Chamada () muda para o ícone de Conferência de Chamada Suspensa ()

Para voltar a adicionar a parte suspensa à conferência, clique no menu **Ação da Parte** na exibição Interação de Voz e selecione **Adicionar Novamente à Conferência** para permitir que a parte ouça o que as outras partes estão falando e fale com ambas as partes.

Remover uma parte da conferência

Você pode estar configurado para remover uma parte de uma conferência. Clique no menu **Ação da Parte** na exibição Interação de Voz e selecione **Excluir da Conferência** para remover essa parte da conferência. Você ainda pode conversar com a parte que não foi removida da conferência.

Gravação de Voz

A funcionalidade Gravação de Voz (somente para agentes ativados por VoIP/SIP) permite gravar a interação de voz atual com um contato ou alvo interno. O Workspace suporta dois tipos diferentes de gravação de voz, gravação de emergência e gravação controlada de chamada. O administrador do sistema configura o tipo de gravação de voz que é compatível com seu ambiente.

Se sua conta estiver configurada para gravação de emergência, você poderá iniciar e parar a gravação usando um único botão de alternância.

Se sua conta estiver configurada para gravação controlada, você poderá iniciar, pausar, retomar e encerrar uma gravação.

Além disso, você poderá também estar configurado para gravação automática ou orientada pelo sistema. Se esse for o caso, você receberá uma notificação de que a gravação está em andamento.

A gravação de chamada permite a realização das seguintes funções na janela Interação de Voz e na **Barra de Interação da Janela Principal**:

- **Gravar a chamada** — **Clique em** Gravar a Chamada () para gravar uma chamada.
- **Parar a Gravação da Chamada** — Clique em **Parar a Gravação da Chamada** () para parar a gravação de uma chamada que está sendo gravada no momento.
- **Pausar a Gravação da Chamada** — **Clique em** Pausar a Gravação da Chamada () para pausar a gravação de uma chamada que está sendo gravada no momento.
- **Retomar a Gravação da Chamada** — **Clique em** Retomar a Gravação da Chamada () para retomar a gravação de uma chamada que está sendo gravada no momento.

Quando você está gravando uma chamada, o ícone de chamada na área das partes conectadas muda para vermelho.



Quando você pausa a gravação de uma chamada, o ícone de chamada vermelho muda para azul novamente.

Se você passar o ponteiro do mouse sobre o ícone de chamada, será exibida uma Dica de Ferramenta para indicar que a chamada está sendo gravada e o tempo de gravação.

Um ícone de gravação de chamada () será exibido na barra de título da **Janela Principal** quando a gravação de uma chamada estiver ativa.

Interação de Vídeo

A janela de Interação de Vídeo é uma visualização flutuante que permite exibir um stream de vídeo recebido de um contato ou outro alvo. O stream de vídeo pode vir de um dispositivo móvel ou computador equipado com uma webcam. Se você tiver uma câmera de vídeo no seu sistema, poderá enviar um stream de vídeo para o contato.

A janela da Interação de Vídeo permite exibir ambos os streams simultaneamente ou somente o stream de vídeo recebido.



— Clique em Iniciar o Vídeo para se conectar ao stream de vídeo durante uma chamada de voz com componente de vídeo. Este botão é exibido na Barra de Interação somente se a chamada tiver um componente de vídeo.



— Clique em Parar o Vídeo para fechar a janela de Interação de Vídeo. Isso não encerra a chamada, apenas a exibição do stream de vídeo e interrompe o envio do seu stream de vídeo ao contato.

Na Barra de Interação, use o botão Iniciar/Parar o Vídeo para exibir ou ocultar a janela de vídeo.

Os seguintes botões permitem controlar o stream de vídeo:

-  — Clique para iniciar ou parar o componente de stream de vídeo de uma chamada de voz habilitada para vídeo. Use este recurso para colocar o vídeo "em espera". Isso não afeta a chamada de voz. O stream de vídeo envia uma mensagem "Em Espera" para o seu contato. Se você colocar a chamada de voz em espera, a chamada de vídeo também será colocada em espera.
-  — Colocar a chamada em espera e recuperar a chamada. O status da chamada muda para Em Espera e é revertido para Conectado quando você recupera a chamada. Quando você coloca a chamada de voz em espera, o stream de vídeo também é colocado em espera. Você e o contato não podem mais ver seus streams de vídeo. Uma mensagem "Vídeo em espera" é exibida para o contato.
-  — Clique para mostrar ou ocultar a exibição de miniatura do seu stream de vídeo na janela de Interação de Vídeo.
-  — Clique para alternar a visualização da janela de Interação de Vídeo entre o stream de vídeo recebido e o stream de vídeo da sua webcam.

Você pode redimensionar a janela de Interação de Vídeo, clicando e arrastando suas extremidades. O

Workspace se lembrará do tamanho e da posição da última janela de Interação de Vídeo utilizada.

Quando você termina a chamada de voz, o stream de vídeo também é encerrado e a janela de Interação de Vídeo é fechada.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle a Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar Mídias Diferentes em uma Única Conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Interações de Retorno de Chamada

[Modificado: 8.5.111.21]

Dica

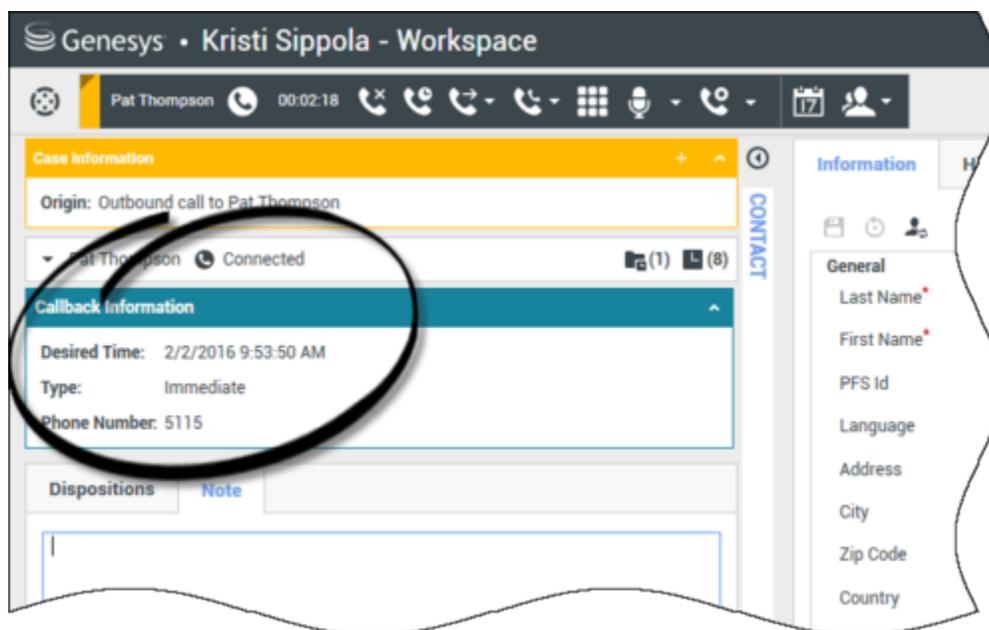
Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

O Workspace suporta dois tipos de retorno de chamada: Retorno de chamada Genesys e Retorno de chamada pela Web. O Retorno de chamada Genesys é fornecido como um serviço integrado através do componente **Genesys Mobile Services** (GMS). O Retorno de chamada pela Web é fornecido como um canal separado através do **eServices** e está sendo progressivamente suprimido.

Retorno de chamada Genesys

[Adicionado: 8.5.111.21]

Interações de retorno de chamada são recebidas no canal de **voz**. Um retorno de chamada é uma interação que foi solicitada por um contato através do site ou do URA da sua empresa ou de um celular. Você é avisado por uma **notificação de interação** de que um retorno de chamada é direcionado a você. Trate um retorno de chamada da mesma forma que qualquer outra chamada de voz.



Tipos de retorno de chamada

Seu sistema pode suportar um ou mais dos seguintes tipos de retorno de chamada:

- **Imediato, Atrasado ou Agendado** — Seu contato solicita um retorno de chamada e você recebe uma notificação de interação que pode aceitar ou rejeitar. A exibição Informações de Retorno de Chamada mostra os dados coletados do URA da sua empresa, bem como o tipo de retorno de chamada, a hora desejada, o número de telefone e outras informações, como as instruções para você.
- **Atrasado (Visualização do agente)** — Seu contato solicita um retorno de chamada, o sistema da sua empresa direciona-o para você na hora solicitada e você pode visualizá-lo antes de aceitar ou rejeitar a chamada. As informações de visualização são configuradas pelo administrador. A exibição Informações de Retorno de Chamada mostra os dados coletados do URA da sua empresa, bem como o tipo de retorno de chamada, a hora desejada, o número de telefone e outras informações, como as instruções para você.

Se o seu **status** for Disponível no canal de Voz, novas solicitações de retorno de chamada poderão ser encaminhadas a você. Quando uma interação de retorno de chamada é roteada a você, uma nova Notificação de Interação é exibida. Clique em **Aceitar** para responder à Interação de Retorno de chamada. Clique em **Rejeitar** para devolver o Retorno de Chamada para outro agente, ponto de roteamento ou fila. Se você não fizer nada, a interação será devolvida para outro agente, ponto de roteamento ou fila.

Ações de Chamada

Ações de chamada são controles padrão para interações de saída. O Workspace permite realizar as seguintes ações de chamada:

- **Menu Ação da Parte** — Na área de status da chamada, clique na seta para baixo que fica ao lado do nome do contato para iniciar um tipo de interação diferente com o contato, como uma interação de e-mail, se o contato tiver informações de canal adicionais disponíveis no banco de dados de contatos.
- **Encerrar Chamada** — Clique em **Encerrar Chamada** () para desconectar a chamada.
- **Manter Chamada em Espera** — Clique em **Espera** () para manter a chamada ativa em espera. Se uma chamada estiver em espera, você não poderá ouvir o contato e o contato não poderá ouvir você.
- **Retomar chamada** — Clique em **Retomar chamada** () para reconectar uma chamada que está em espera. Você será capaz de ouvir o contato e o contato será capaz de ouvi-lo.
- **Transf. instantânea de chamada** — Clique em **Transf. instantânea de chamada** () para redirecionar a interação de saída atual para um contato ou alvo interno que você selecionar usando o Comunicador da Equipe.
- **Conferência de Chamada Instantânea** — Clique em **Conferência de Chamada Instantânea** () para iniciar uma conferência de voz de maneira instantânea com a interação de saída atual para um contato ou alvo interno que você selecionar usando o Comunicador da Equipe.
- **Enviar DTMF**—Você pode anexar dados numéricos a uma chamada inserindo dígitos de tons de duas

frequências (DTMF) no histórico do caso da chamada. Clique no botão do teclado () para abrir o teclado DTMF. Digite números no campo de número ou clique nos números do teclado para inserir números.

- **Reagendar um Retorno de Chamada** — Clique em **Reagendar um Retorno de Chamada** () para **reagendar um retorno de chamada** (por exemplo, o contato está muito ocupado para responder agora) para uma data e/ou hora diferente.
- **Iniciar Consulta** — Inicie uma consulta de voz com um alvo interno ou um contato (). O alvo pode escolher não aceitar a solicitação. O alvo pode encerrar a consulta. Você pode encerrar a consulta ou pode transferir ou fazer uma conferência com sua interação atual para ou com o alvo da consulta.
- **Marcar como Concluído** — Conclua uma chamada e feche a janela de Interação de Voz clicando em **Marcar como Concluído** (). Você pode estar configurado para especificar um **código de disposição** antes de poder clicar em **Marcar como Concluído**.

Disposições

Use a exibição Disposições para atribuir um **código de disposição** a uma interação em andamento ou concluída para qualificar o resultado da interação.

Observação

Use a **Observação** para anexar uma observação ao histórico da chamada.

Retorno de chamada pela Web

A janela de Interação de Retorno de chamada pela Web é semelhante à janela Interação de Voz. Permite exibir todas as informações necessárias para tratar uma interação de voz com um contato que solicitou um retorno de chamada na página da web da sua empresa.

O Retorno de chamada pela Web permite visualizar a interação de retorno de chamada pela web antes de conectar a chamada manualmente.

Se o seu **status** for Disponível no canal de Retorno de chamada pela Web, novas solicitações de retorno de chamada poderão ser encaminhadas a você. Quando uma interação de retorno de chamada pela web é roteada a você, uma nova Notificação de Interação é exibida. Clique em **Aceitar** para exibir a Visualização de Interação de Retorno de chamada pela Web. Use a Visualização de Interação de Retorno de chamada pela Web para fazer uma **chamada de voz de saída**. Clique em **Rejeitar** para direcionar o registro para outro agente, ponto de roteamento ou fila. Se você não fizer nada, a interação será direcionada para outro agente, ponto de roteamento ou fila.

Usando a Visualização de Interação de Retorno de chamada pela

Web

A Visualização de Interação de Retorno de chamada pela Web é uma versão especial da exibição da Interação de Voz. Outras informações detalhadas sobre controles de interação de voz podem ser encontradas [aqui](#).

O modo de Visualização da Interação de Retorno de chamada pela Web permite exibir informações sobre uma interação de retorno de chamada pela web antes de conectar-se com o contato. A Visualização de Interação de Retorno de chamada pela Web contém os seguintes recursos e funcionalidade:

- **Informações do Caso** — Informações de resumo sobre a interação. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter informações inseridas pelo contato na página da web da sua empresa, o número de telefone do contato e assim por diante.
- **Ações de Visualização da Chamada** (barra de ferramentas) — **Ações** que você pode realizar, incluindo iniciar a chamada, marcar a chamada como **Concluído** e agendar uma hora diferente para o retorno de chamada.
- **Informações de retorno de chamada** — Informações específicas sobre o registro. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter um período para o qual o contato indicou disponibilidade, o nome do contato ou informações sobre a natureza da interação.
- **Contato**—O **Diretório de contatos** permite gerenciar informações de contato.
- **Respostas**—A exibição **Respostas** permite acessar um banco de dados de respostas padrão pré-escritas para suas interações. Você pode ler essas respostas para o contato durante uma interação telefônica.

Ações de Visualização da Chamada

Ações de visualização de chamada são controles padrão para interações de retorno de chamada. O Workspace permite realizar as seguintes ações de visualização de chamada:

- **Ligar para o Contato** — Clique em **Ligar** () para conectar-se com o contato e mostrar a exibição Interação de Retorno de chamada pela Web.
- **Concluído** — Cliquem em **Concluído** () para marcar a chamada como concluída. Você pode fazer isso em vez de chamar o contato ou após chamar o contato.
- **Agendar um retorno de chamada** — Clique em **Agendar um retorno de chamada** () para **reagendar um retorno de chamada** para um horário diferente daquele solicitado pelo contato (por exemplo, se o contato não atender o telefone, se a linha do contato estiver ocupada, se o contato não estiver disponível para atender a chamada ou se a secretária eletrônica atender a chamada).

Tratar uma interação de retorno de chamada pela Web

Se você clicar em **Ligar** na Visualização de Retorno de chamada pela Web, a janela Visualização do Retorno de chamada pela Web será atualizada para exibir o Status da Chamada e Ações de Chamada

da janela Interação de Retorno de chamada pela Web.

Status da chamada

A área do status da chamada da janela Interação de Retorno de chamada pela web fornece o número de telefone ou nome do contato e o status da chamada. Possíveis status de chamada podem incluir:

- **Conectado**—Você está conversando ativamente com o contato ou alvo interno.
- **Em espera**—A chamada está em um estado no qual o contato não é capaz de ouvir você e você não é capaz de ouvir o contato quando ele está em espera.
- **Pronto para ligar** — O seu sistema está pronto para conectar a chamada ao contato. Este é o status padrão se você ou a outra parte finalizarem a chamada.

Ações de Chamada

Ações de chamada são controles padrão para interações de saída. O Workspace permite realizar as seguintes ações de chamada:

- **Menu Ação da Parte** — Na área de status da chamada, clique na seta para baixo que fica ao lado do nome do contato para iniciar um tipo de interação diferente com o contato, como uma interação de e-mail, se o contato tiver informações de canal adicionais disponíveis no banco de dados de contatos.
- **Encerrar Chamada** — Clique em **Encerrar Chamada** () para desconectar a chamada.
- **Manter Chamada em Espera** — Clique em **Espera** () para manter a chamada ativa em espera. Se uma chamada estiver em espera, você não poderá ouvir o contato e o contato não poderá ouvir você.
- **Retomar chamada** — Clique em **Retomar chamada** () para reconectar uma chamada que está em espera. Você será capaz de ouvir o contato e o contato será capaz de ouvi-lo.
- **Transf. instantânea de chamada** — Clique em **Transf. instantânea de chamada** () para redirecionar a interação de saída atual para um contato ou alvo interno que você selecionar usando o Comunicador da Equipe.
- **Conferência de Chamada Instantânea** — Clique em **Conferência de Chamada Instantânea** () para iniciar uma conferência de voz de maneira instantânea com a interação de saída atual para um contato ou alvo interno que você selecionar usando o Comunicador da Equipe.
- **Enviar DTMF**—Você pode anexar dados numéricos a uma chamada inserindo dígitos de tons de duas frequências (DTMF) no histórico do caso da chamada. Clique no botão do teclado () para abrir o teclado DTMF. Digite números no campo de número ou clique nos números do teclado para inserir números.
- **Agendar um Retorno de Chamada** — Clique em **Agendar Retorno de Chamada** () para reagendar um retorno de chamada (por exemplo, o contato está muito ocupado para responder agora) para uma data e/ou hora diferente.

-
- **Iniciar Consulta** — Inicie uma consulta de voz com um alvo interno ou um contato (). O alvo pode escolher não aceitar a solicitação. O alvo pode encerrar a consulta. Você pode encerrar a consulta ou pode transferir ou fazer uma conferência com sua interação atual para ou com o alvo da consulta.

Marcar como Concluído — Conclua uma chamada e feche a janela de Interação de Voz clicando em **Marcar como Concluído** (). Você pode estar configurado para especificar um **código de disposição** antes de poder clicar em **Marcar como concluído**.

Disposições

Use a exibição Disposições para atribuir um **código de disposição** a uma interação em andamento ou concluída para qualificar o resultado da interação.

Observação

Use a **Observação** para anexar uma observação ao histórico da chamada.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle a Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Handle Callback Interactions \(Tratar interações de retorno de chamada\)](#)
- [Handle Web Callback Interactions \(Tratar interações de retorno de chamada pela Web\)](#)

Tópicos relacionados

- [Interações de Voz](#)
- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)

6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

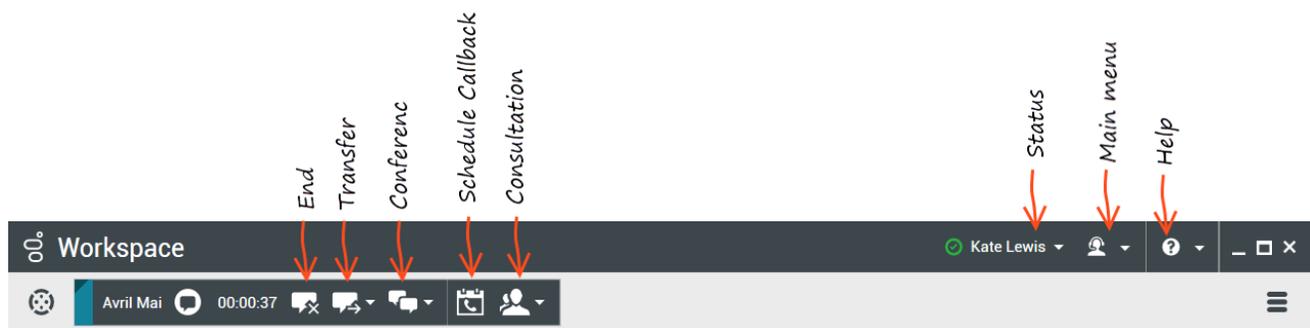
Interação de Chat

[**Modificado:** 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03, 8.5.122.08, 8.5.128.07, 8.5.142.05]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Chat é uma comunicação em tempo real entre você e seu contato através do computador.



Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte [Gerenciar suas configurações e preferências](#)) para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente. [**Adicionado:** 8.5.109.16]

Tarefas de chat permitem tratar de interações de chat com contatos e alvos internos. Clique nos links abaixo para saber mais:

- **Interação de Chat:** Permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de chat com um contato.
- **Consulta de Chat:** Permite consultar outro agente sobre a interação de chat atual. Consultas de chat iniciadas de uma interação ativa permitem que o seu alvo interno visualize dados de caso, informações de contato e histórico, assim como a transcrição ao vivo da comunicação com o contato externo. O agente alvo pode escolher não aceitar sua solicitação de consulta. Você também pode transferir a ligação ou participar de uma conferência de uma Consulta Ativa para o alvo da consulta.
- **Interação por chat Altocloud:** Permite exibir os detalhes da visita de um contato ao site de sua empresa antes e depois de ele iniciar uma interação por chat na web. Isso geralmente acontece quando o contato clica em um widget de chat na web, solicita uma cotação ou pede mais informações.

Importante

Caso exista um problema com a central de contatos e a conexão aos servidores que tratam das suas interações seja perdida, algumas funcionalidades podem ficar temporariamente indisponíveis ou você pode perder a interação com o seu contato. O Workspace exibe mensagens do sistema que o informam sobre o status de cada um dos seus canais de mídia disponíveis.

A janela de Interação de Chat

[Modificado: 8.5.108.11]

Durante uma sessão de chat, seu contato insere texto em uma interface de chat, geralmente no site da sua empresa, e o texto inserido é exibido na interação de Chat do Workspace. O texto que o seu contato digita aparece tanto na sua janela de chat quanto na janela de chat do seu contato.

Você pode ler o texto enviado pelo contato e responder digitando na área de texto do chat e clicando em **Enviar** para enviar o que você digita à interface de chat utilizada pelo contato. É possível ver um pequeno círculo no canto inferior direito da sua mensagem na transcrição. Assim que o círculo desaparecer, a sua mensagem foi lida pelo contato.

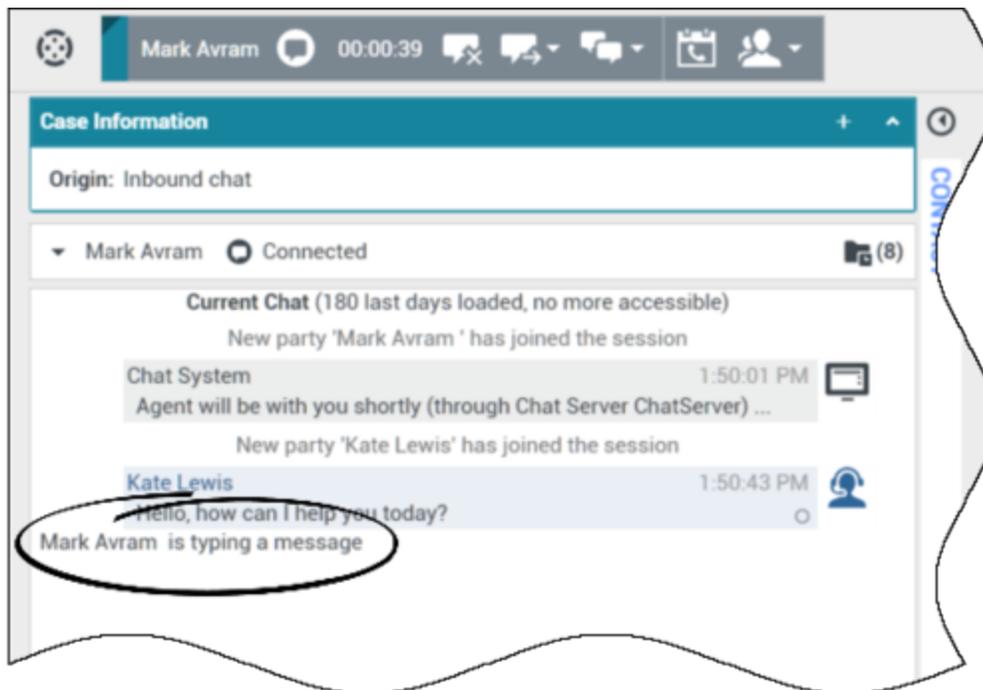


A interface de interação de Chat do Workspace mantém a transcrição (uma lista de rolagem da comunicação escrita entre você e o contato) do chat — também pode incluir chat de outras pessoas da sua empresa, caso você entre em conferência ou a sessão de chat seja transferida para você.

Dica

A aparência da transcrição de chat no ambiente da sua empresa pode ser diferente do que é mostrado nas capturas de tela neste documento de Ajuda.

Quando seu contato digita na interface de chat, um pequeno aviso é exibido ao lado do nome do contato na transcrição de chat para notificar você. Seu sistema pode ser configurado para permitir visualizar o que o contato está digitando antes de enviar (veja a figura abaixo).



Tenha cuidado para não responder ao que o contato está digitando antes de ele enviar!

Dica

Se o uso do Genesys Altocloud estiver configurado, você verá a guia **Altocloud** à direita. Veja [este tópico](#) para saber mais sobre o Altocloud.

Por que a barra de interação de Chat está piscando?

[Adicionado: 8.5.113.11]

Enquanto você está tratando de uma interação de chat, por vezes você altera o foco para outra interação, como um chat com um contato diferente, uma chamada de telefone ou um e-mail, ou você pode começar usando outro aplicativo e suas janelas bloqueiam as janelas do Workspace.

Nestas situações, você pode observar que a barra de interação de Chat na barra de interação começa a piscar em amarelo e que o ícone do Workspace na barra de tarefas também pisca em amarelo.

Essa ação notifica você de que algo mudou. Aqui estão alguns dos motivos para que a interação de chat pisque na barra de interação:

- A resposta pendente atingiu a fase de aviso.
- Outro agente se juntou ao chat ou saiu dele (como seu supervisor ou alguém envolvido em uma consulta).

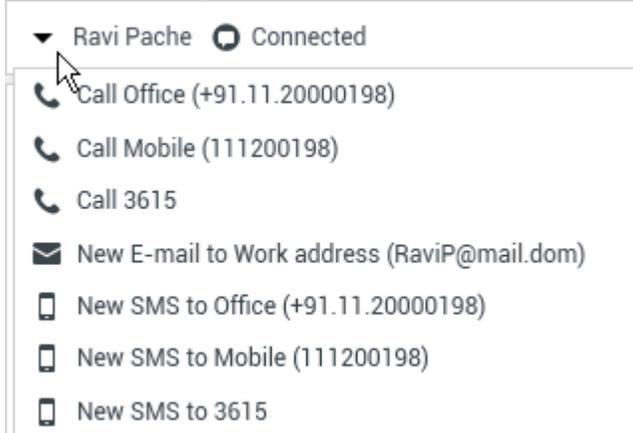
- O contato saiu do chat.
- A sessão de chat está prestes a atingir o tempo limite devido à sua inatividade e à de seu contato.
- A sessão de chat atingiu o tempo limite devido à sua inatividade e à de seu contato.
- A sessão de bate-papo está prestes a fechar porque o contato se desconectou. O administrador pode especificar que as interações de chat fechem automaticamente após um contato se desconectar. Ele também pode especificar um contador antes do fechamento do chat para permitir que você termine o trabalho após a chamada. Uma vez encerrado um chat, não é possível acrescentar uma **disposição** ou uma **observação**. [**Adicionado:** 8.5.128.07]

Ações da janela de Interação de Chat

A janela de Interação de Chat permite tratar de várias tarefas relacionadas ao chat, que incluem o seguinte:

- **Enviar uma resposta** para o contato.
- Exibir um indicador () que permite determinar quando uma resposta sua está **pendente**.
- **Enviar** um ou mais URLs para o seu contato (abrir sites automaticamente na área de trabalho do contato).
- **Receber arquivos e imagens** do seu contato. [**Adicionado:** 8.5.115.17]
- **Transferir arquivos e imagens** para o seu contato. [**Adicionado:** 8.5.115.17]
- () **Transferir instantaneamente** o chat.
- () **Fazer uma conferência instantânea** do chat.
- Selecione **Marcar como Concluído** para a interação atual.
- Definir um **código de disposição**.
- Use a **Observação** para anexar uma nota ao histórico da interação.
- Visualizar **Dados de Caso** (dados anexos) para a interação atual.
- Iniciar uma consulta:
 - **Voz** (alvos e contatos internos).
 - **IM** (somente um alvo interno).
 - **Chat** (somente um alvo interno).
- **Ligar** para o remetente, se houver um número de telefone no banco de dados de contatos. Você também pode clicar em um número de telefone na transcrição do Chat para iniciar uma ligação.
- **Envie e-mail** ao remetente, se houver um endereço de e-mail no banco de dados de contatos. Você também pode clicar em um endereço de e-mail na transcrição do Chat para iniciar uma mensagem de e-mail.
- Agendar um retorno de chamada — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte **Retorno de chamada Genesys**. [**Adicionado:** 8.5.111.21]

- Misturar a interação com outra mídia (tal como e-mail, voz e SMS) usando o menu Ação da Parte.



- Exibir e gerenciar o **histórico de contato**.
- Visualizar e gerenciar **informações do contato**. Sua conta poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que atribua uma interação com um contato desconhecido a um contato conhecido no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos** [Modificado: 8.5.117.18].
- Ocultar ou mostrar os controles e as informações sobre a interação atual clicando no botão de recolher/expandir Exibição de Interação: {

Tratar uma interação de chat

Ao aceitar uma interação de chat, a janela de Interação de Chat será exibida.

O nome do contato e o tempo percorrido da interação são exibidos na parte superior.

Informações do status da conexão são exibidas próximo ao menu suspenso do contato. Use o menu suspenso do contato para ligar para ele, se o número de telefone do contato estiver disponível no seu banco de dados de contatos.

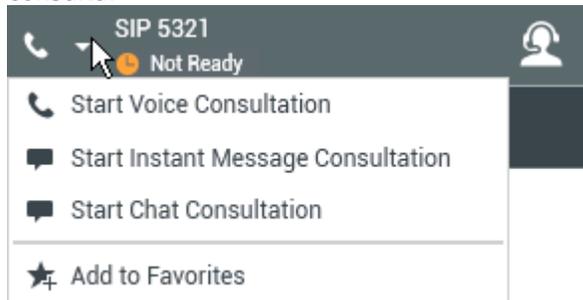
Se existirem **interações em andamento ou recentes** para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação.

A barra de ferramentas de Chat está acima da área **Transcrição de Chat**. Use a barra de ferramentas de Chat para fazer o seguinte:

- Encerrar Chat** — Clique em **Encerrar Chat** () para parar a interação de chat atual.
- Transferência instantânea por chat** — Clique em **Transferência instantânea por chat** () para redirecionar (**transferir**) a interação de chat atual para um alvo interno usando o **Comunicador da Equipe**.
- Conferência instantânea por chat** — Clique em **Conferência instantânea por chat** () para compartilhar (em **conferência**) a interação de chat atual com um alvo interno usando o **Comunicador da**

Equipe. Para realizar uma conferência com um grupo de agentes, uma habilidade ou fila de interação, insira o nome da habilidade, do grupo ou da fila, e um agente disponível com essa habilidade ou um agente do grupo ou da fila será notificado da sua solicitação de conferência.

- **Consulta** — Clique em **Iniciar Consulta** () para iniciar uma consulta de **IM**, **voz** ou **chat** com um alvo interno ou um contato usando o **Comunicador da Equipe**. Para consultar com um grupo de agentes, habilidade ou fila de interações, escolha o nome da habilidade, grupo ou fila e um agente disponível com a habilidade ou um agente do grupo ou fila será notificado da sua solicitação de consulta.



- **Marcar como Concluído** — Conclua uma sessão de chat e feche a janela de Interação de Chat clicando em **Marcar como Concluído** () para a interação atual. Você pode estar configurado para especificar um código de disposição antes de poder clicar em **Marcar como concluído**. O botão **Marcar como concluído** é exibido após o encerramento da Interação de Chat.

Área de Transcrição de Chat

A área de Transcrição de Chat exibe o conteúdo de mensagens de chat que você troca com o seu contato, assim como informações do sistema, como os nomes dos participantes à medida que eles participam e deixam a sessão e a hora de cada evento e mensagem. O conteúdo do sistema e da mensagem é marcado por cores, por participante, para permitir a distinção visual do proprietário de cada mensagem. Você pode selecionar e copiar texto da transcrição de chat.

Sua conta pode ser configurada para ter um apelido (pseudônimo), que será exibido como seu nome de participante em vez do seu nome real ou nome de usuário. Um apelido pode ser um nome genérico para todos os agentes no seu grupo ou pode ser um identificador exclusivo para você. Se você estiver configurado para ter um apelido, seu apelido é exibido ao contato na transcrição de chat do contato e na sua transcrição de chat.

Dica

Após um determinado período de inatividade, sua sessão de chat pode atingir o tempo limite e a interação será encerrada pelo sistema. As mensagens sobre o tempo limite são exibidas na área de transcrição e podem ser salvas como parte do chat no [histórico da interação](#). **[Adicionado: 8.5.115.17]**

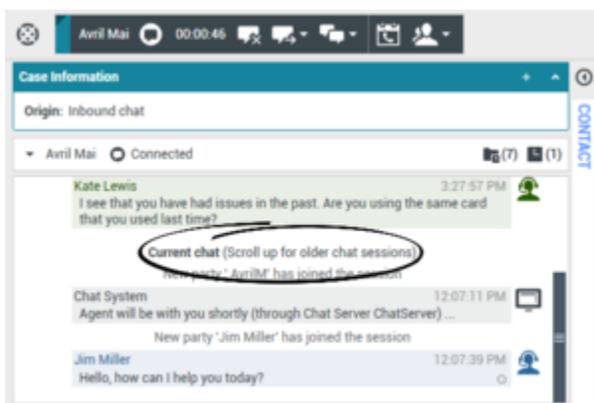
Histórico de chat

[Adicionado: 8.5.122.08]

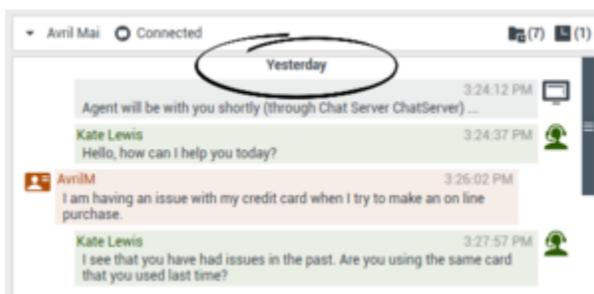
Por vezes, enquanto você conversa com um contato, há a necessidade de visualizar as interações de chat anteriores com o contato, especialmente se você estiver trabalhando em uma questão permanente com o contato. Por exemplo, às vezes um contato pode se desconectar de uma interação de chat porque o chat expirou ou porque perdeu a conexão em seu dispositivo antes de concluir a sessão. Quando reconectar, é importante ter a sessão anterior como referência. Deste modo, as informações dadas pelo contato não são perdidas.

É possível acessar o histórico completo das interações com um contato, clicando na guia Histórico, na exibição **Informações e Histórico do Contato** da janela de interação.

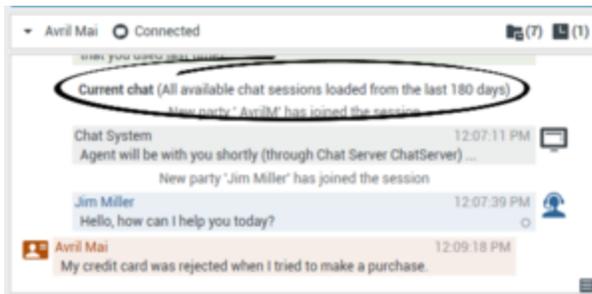
Sua conta pode ser configurada para que as interações de chat mais antigas com o contato sejam exibidas, em ordem cronológica, diretamente acima da interação de chat atual. Se a sua conta estiver configurada para este recurso, na transcrição você verá o texto acima da sessão de chat atual, indicando onde o chat atual começa e uma mensagem informando que para ver as sessões de chat mais antigas você deve rolar para cima. Pode levar alguns segundos para as sessões de chat mais antigas serem carregadas e exibidas na transcrição de chat.



Se rolar para cima, cada sessão de chat mais antiga é dividida por dias, por exemplo **Ontem** ou **Novembro 29**, para facilitar a procura de uma sessão específica.



Após serem carregadas todas as sessões de chat mais antigas, é exibido um aviso de quando são as sessões de chat mais antigas.



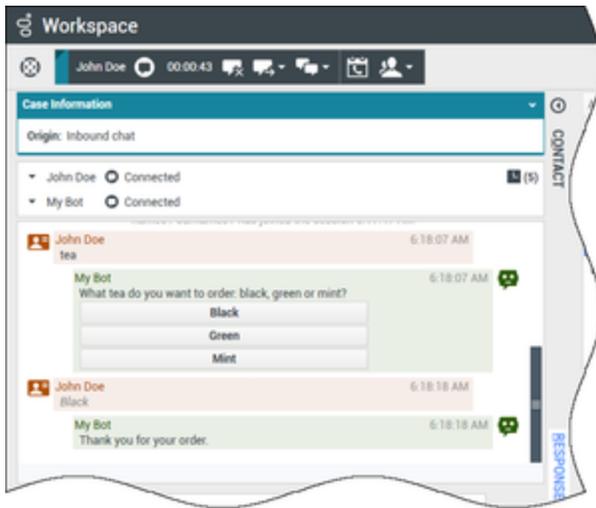
Mensagens de mídia avançada para chatbot

[Added: 8.5.142.05] Em alguns ambientes Genesys, chatbots podem ser usados para interagir automaticamente com os contatos de sua organização. Chatbots são programas que enviam informações aos contatos através de um widget de chat quando um contato visita o site de sua organização. Os chatbots costumam tratar a conversa inicial com um contato para determinar se o chat deve ou não ser redirecionado para um agente ao vivo como uma nova interação de chat. Os chatbots também podem participar de uma sessão de chat ativa. Os chatbots podem utilizar mídia avançada, como Respostas Rápidas e modelos de oferta. Os modelos de oferta podem incluir imagens ou vídeos organizados como uma lista, uma lista de seleção ou um carrossel. Os modelos de oferta podem aproveitar recursos de Markdown para melhorar a aparência da mensagem do chatbot.

Para ajudar você a saber o que o contato digitou ou quais seleções de mídia avançada ele pode ter feito enquanto interagiu com o chatbot, a transcrição da interação entre o contato e o chatbot é incluída nessa transcrição quando você aceita uma interação de Chat que foi iniciada através de um chatbot. Você não pode interagir com a mídia avançada ou fazer você mesmo as seleções. Esta seção dá uma idéia do que esperar de uma transcrição de um chatbot. Use a transcrição para saber o que o contato está procurando para que você não tenha que repetir as perguntas que foram feitas pelo chatbot.

Respostas rápidas

Os chatbots podem apresentar ao contato um conjunto de botões de "resposta rápida" que permitem escolher uma resposta em vez de digitá-la. A transcrição do chat contém a pergunta padrão feita pelo chatbot e o texto do botão de resposta rápida clicado pelo contato. Clique na miniatura para ver um exemplo de resposta rápida.



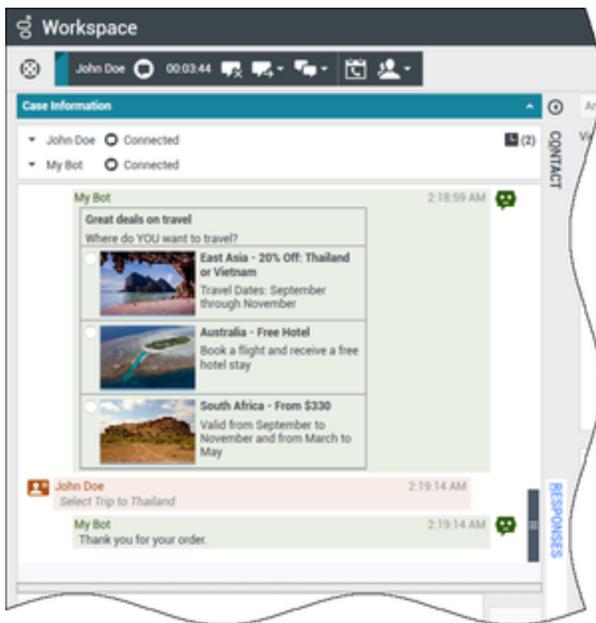
O bot apresentou ao contato três opções para pedir chá: **Preto**, **Verde** e **Menta**. O contato escolheu **Preto**.

Ações de contato

Os chatbots podem exibir texto descritivo, imagens, vídeos, listas de seleção e botões de seleção, tais como **Compre agora**, para os contatos. Se sua empresa utiliza modelos de oferta/informação para permitir ações de contato, como clicar em um botão ou selecionar um item de uma lista, a transcrição do chat conterá o conteúdo que foi apresentado ao contato junto com um texto informando o que o contato fez. Por exemplo, se o contato clicou no botão **Compre agora**, a transcrição pode mostrar **O contato clicou em Compre agora**.

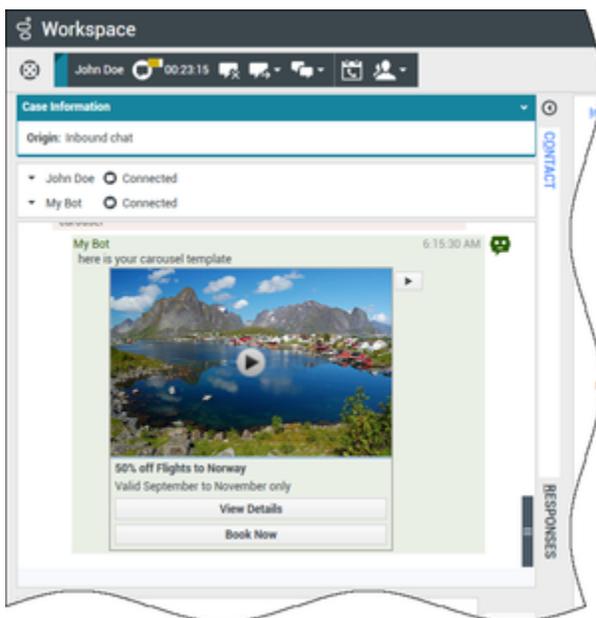
Quando um contato clica em um botão, item de lista ou outro elemento, uma ação correspondente é executada. Por exemplo, são exibidas informações adicionais ou é iniciado um pedido. Muitas vezes, as ações podem enviar texto de volta para o contato. Todas estas informações e as ações tomadas são apresentadas a você.

Clique na miniatura para ver um exemplo de um modelo de oferta/informação e como uma ação de contato é exibida.



O bot apresentou três opções diferentes de viagem, com botões para escolher uma. O contato escolheu **Tailândia**.

Se um modelo de oferta de carrossel foi exibido ao contato, você verá botões de navegação para frente e para trás ao lado dos modelos, permitindo a navegação para frente e para trás pelos modelos exibidos. Isto é chamado de modelo de carrossel porque clicar nos botões de navegação simula a passagem através de um carrossel de imagens ou vídeos. Clique na miniatura para ver um exemplo de um modelo de carrossel.

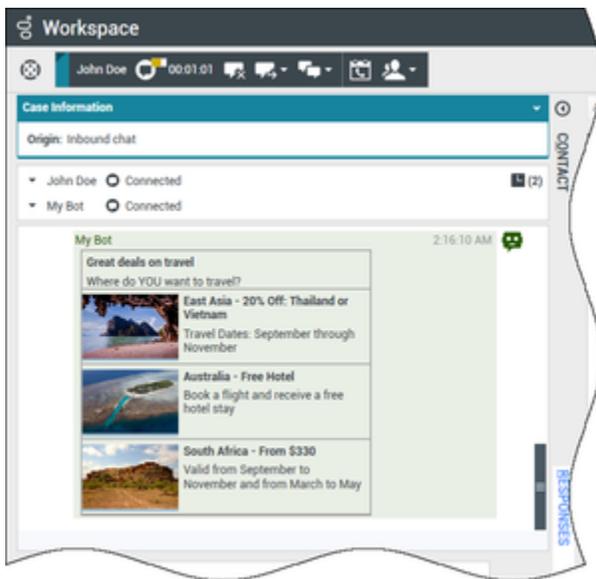


Neste exemplo, o contato navega pelo carrossel até ver uma oferta de interesse. Os botões abaixo do

vídeo da Noruega permitem que o contato obtenha mais detalhes sobre a oferta ou reserve a oferta imediatamente.

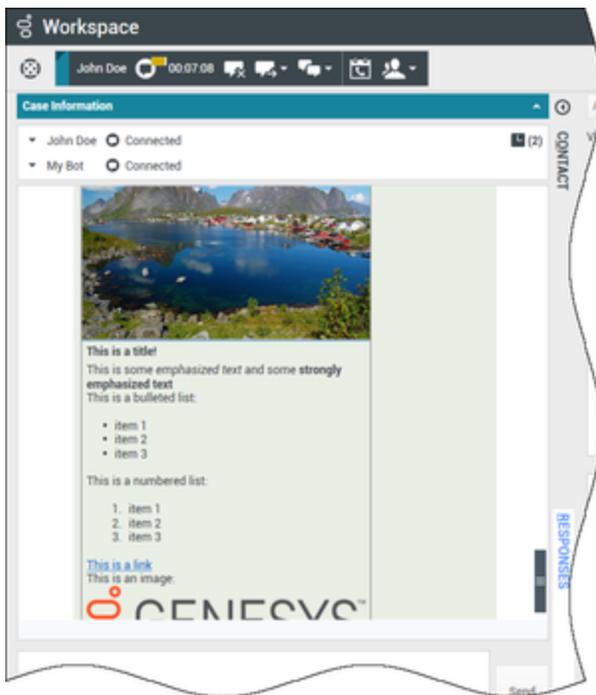
Listas

Os chatbots podem apresentar uma lista de itens, como ofertas de vendas, que o contato pode analisar. Algumas listas são apenas para informação, outras podem ter opções feitas pelo administrador. A transcrição incluirá a lista que foi exibida para o contato, incluindo quaisquer imagens ou outras mídias, e quaisquer seleções que ele possa ter feito. Clique na miniatura para ver um exemplo de uma lista de itens apresentados a um contato.



Modelos de Markdown

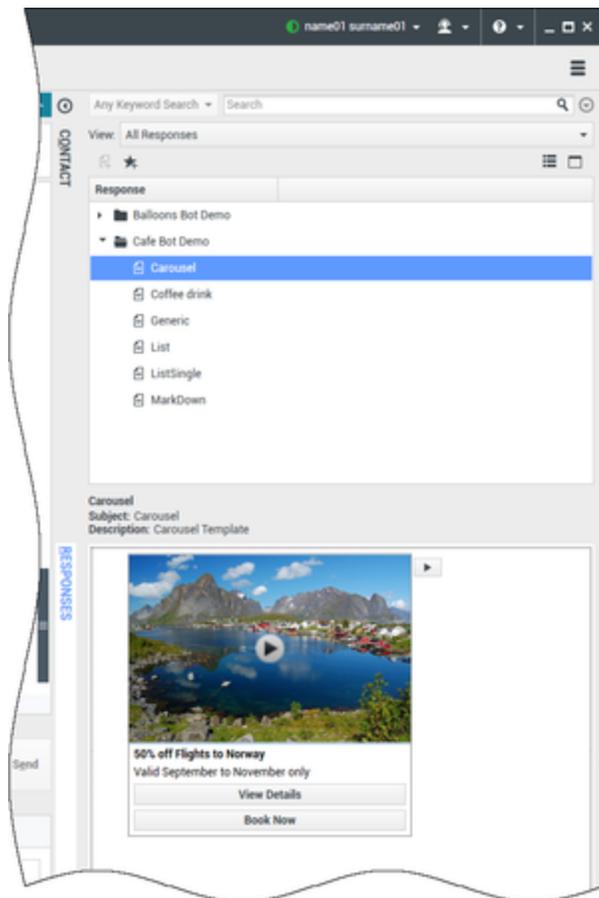
A mídia avançada usa markdown de texto para permitir que sua organização formate o conteúdo do bot. Clique na miniatura para ver algumas das diferentes maneiras em que o texto pode ser formatado para apresentação aos contatos.



Este exemplo mostra uma imagem de exibição, cabeçalhos, texto em negrito, listas em negrito e numeradas, hiperlinks e uma imagem incorporada.

Mídia avançada na guia Respostas

Todos os diferentes tipos de mídia avançada também podem ser exibidos na guia **Respostas** se o administrador definir isso. Você não pode transferir mídia avançada da guia **Respostas** para o campo de texto do chat. Eles são apenas para visualização. Clique na miniatura para ver um exemplo de um modelo de carrossel na guia **Respostas**.



URLs e Segurança

[Adicionado: 8.5.121.03] Por vezes, as URLs (links de sites) são enviadas para você por um contato. As URLs na transcrição do chat sempre são exibidas como o endereço atual. Os contatos não podem enviar uma URL dissimulada na tentativa de direcionar você para um site mal-intencionado. Você será capaz de ler a URL antes de clicar nela. Se você passar o ponteiro do mouse sobre a URL, é exibida uma dica de ferramenta que lhe permite ver o endereço.

Receber arquivos de contatos

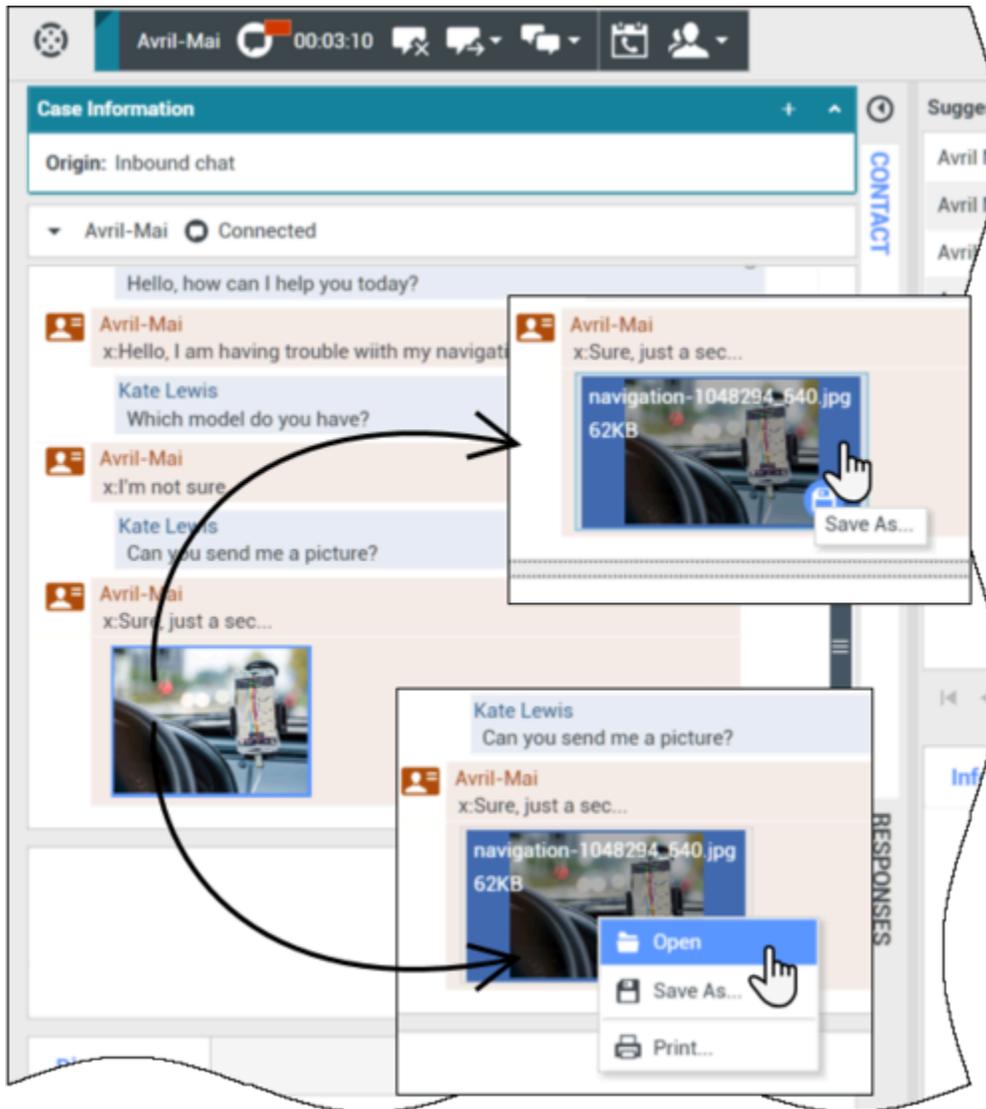
[Adicionado: 8.5.115.17]

Sua conta pode ser configurada para permitir que você receba arquivos, incluindo PDF, .doc, imagens e outros tipos, do seu contato como um anexo para a interação de chat.

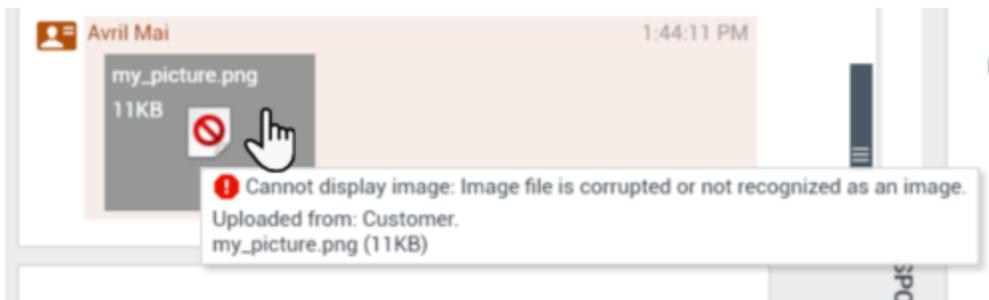
O arquivo recebido é exibido como uma miniatura ou um ícone que corresponde ao tipo de arquivo na transcrição do chat.

Clique duas vezes em um ícone de arquivo para abri-lo. Se clicar no botão Salvar, você poderá salvar o arquivo na estação de trabalho ou rede.

Clique com o botão direito do mouse no ícone/na miniatura para exibir um menu que permite que você abra, salve ou imprima o arquivo. Se mais de um arquivo foi transferido, você tem a oportunidade de salvar aquele em que você clicou ou salvar todos (incluindo os arquivos que você transferiu). Se o arquivo for exibido como um ícone em vez de uma miniatura, você também pode selecionar o ícone e pressionar Espaço para fazer o download.

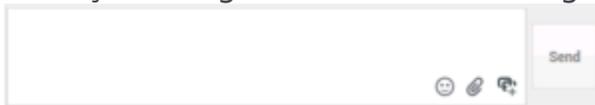


Se houver um problema com o arquivo transferido, o ícone e a dica de ferramenta seguintes serão exibidos. Você poderá ter de pedir ao remetente que verifique se o arquivo correto foi enviado e, em seguida, solicitar que o arquivo seja reenviado.



Área de Mensagem de Chat

A área de entrada da Mensagem de Chat permite inserir, visualizar e fazer correção ortográfica da sua mensagem antes de enviá-la para o seu contato.



A entrada de Mensagem de Chat permite realizar as seguintes ações:

- Digitar texto.
- Colar, copiar e selecionar texto usando o menu de contexto.
- Inserir e **enviar uma URL**.
- Visualizar a biblioteca de **resposta** padrão e inserir uma resposta na interação de e-mail ou inserir automaticamente uma resposta digitando uma palavra-chave predefinida do **atalho**.
- Verificar a **ortografia** do conteúdo da sua mensagem
Se você tentar enviar uma mensagem que contenha erros ortográficos, o sistema pode estar configurado para exibir uma caixa de diálogo de aviso, pedindo para você confirmar que deseja enviar a mensagem sem corrigir possíveis erros ortográficos. Clique em **Sim** para enviar a mensagem mesmo assim, ou clique em **Não** para voltar à mensagem e corrigir palavras com erros ortográficos. [**Adicionado:** 8.5.105.12]

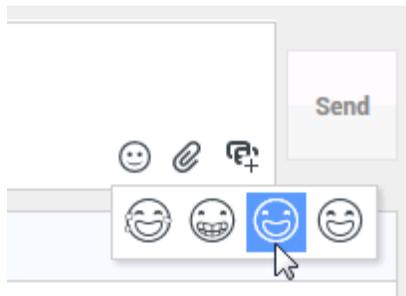
Enviar emojis para contatos

[**Adicionado:** 8.5.115.17]

Sua conta poderá ser configurada para permitir o envio de emojis (*emoticons* ou *smileys*) para o seu contato como parte do texto de interação de chat. Os emojis são rostinhos e outros símbolos que você pode usar para que seu contato saiba como você se está sentindo ou para ajudá-lo a entender quando alguma coisa é positiva, engraçada, ruim ou triste. Pergunte ao seu supervisor ou administrador sobre quando usar emojis.

Para adicionar um emoji à sua interação de chat:

1. Clique no botão **Escolher um emoji** (😊) que aparece ao lado do botão **Enviar** para exibir o menu de emojis que você pode enviar.



2. Clique em um emoji.
3. Clique em **Enviar**.

Transferir arquivos para contatos

[Adicionado: 8.5.115.17]

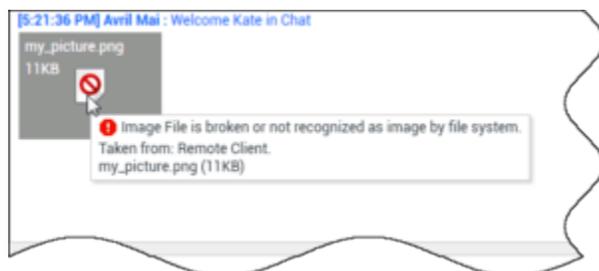
Sua conta pode ser configurada para permitir que você envie arquivos, incluindo PDF, .doc, imagens e outros tipos, para seu contato como um anexo para a interação de chat.

Existem dois modos possíveis que podem ser ativados para esta função:

1. Anexe um arquivo a partir de sua estação de trabalho ou rede. Clique em  **Adicionar anexos** para abrir a janela **Abrir arquivo**. Clique em **Enviar** para transferir o arquivo. Você também pode arrastar um arquivo para a área de composição da mensagem.
2. Anexar um arquivo a partir da guia **Respostas**. Clique duas vezes em uma resposta que contenha um anexo ou clique em **Inserir texto de resposta padrão** para adicionar o arquivo como um anexo. Clique em **Enviar** para transferir o arquivo.

Antes ou depois da transferência do arquivo, você poderá ser capaz de abrir, salvar, salvar todos (incluindo arquivos que foram transferidos para você), excluir (remover da lista de arquivos para envio), excluir todos ou imprimir o arquivo. Clique no nome do arquivo para exibir o menu suspenso. Se o arquivo for exibido como um ícone em vez de uma miniatura, você também pode selecionar o ícone e, em seguida, pressionar Espaço para fazer o download.

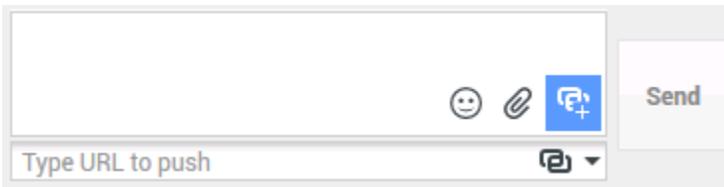
Se houver um problema com o arquivo transferido, o ícone e a dica de ferramenta seguintes serão exibidos. Verifique se você enviou o arquivo correto e, em seguida, reenvie-o.



Enviar uma URL para um contato

[Modificado: 8.5.115.17]

Clique no botão **Mostrar a área de envio de URL** () que é exibido ao lado do botão **Enviar** para abrir a área de Envio de URL.



Visualização URL de Envio de Chat

Use esta área para inserir e testar uma URL antes de enviá-la para o seu contato.

Digite ou cole uma URL no campo de texto Área de Envio de URL ou selecione a URL enviada anteriormente na lista suspensa.

Clique em **Verificar URL** () para abrir a URL em um navegador em sua área de trabalho e verificar se ela está correta.

Aviso

Frequentemente, URLs digitadas incorretamente levam a sites com conteúdo inadequado. Se você enviar um cliente para um site incorreto, isso poderá prejudicar a reputação de sua empresa e/ou ameaçar sua posição na empresa.

Clique em **Enviar** para enviar a URL para o seu contato. O texto a seguir e um link ativo de URL são exibidos na área de Transcrição de Chat da janela de chat ou no navegador do seu contato:

Navegue para o link: <url>

Você pode visualizar o histórico de URLs clicando na seta para baixo no campo Enviar URL para abrir um menu onde será possível selecionar uma URL usada anteriormente. Como alternativa, você pode começar a digitar uma URL usada anteriormente, e o Workspace sugerirá automaticamente as URLs em seu histórico que correspondem ao texto digitado.

Indicador de Resposta Pendente

Quando você recebe uma mensagem do seu contato, um contador é iniciado () . A duração do contador é especificada pelo administrador. O contador indica que você tem uma resposta pendente para o seu contato.

O indicador de resposta pendente é exibido próximo ao ícone de tipo de interação () , na parte superior da janela de Interação de Chat.

No início, a cor do indicador de resposta pendente é verde. Se você não responder dentro de um intervalo específico de tempo, o indicador muda para amarelo. Se você ainda não tiver respondido dentro de um segundo intervalo de tempo, o indicador muda para vermelho e começa a piscar.

Se você tiver uma resposta pendente e a janela de Interação de Chat não for a janela ativa, o ícone de tarefa do Workspace começa a piscar na barra de tarefas do Windows, independentemente da condição que é exibida pelo indicador de resposta pendente.

Se você passar o ponteiro do mouse sobre qualquer item piscando, uma visualização da interação será exibida e o item parará de piscar. A visualização exibe as últimas mensagens do contato.

Transferir uma sessão de chat

Para transferir uma sessão de chat aceita por você, execute as seguintes etapas:

1. Clique no botão **Transferência instantânea por chat** (). O **Comunicador da Equipe** é exibido.
2. Escolha um alvo da transferência.
3. Selecione **Transferência instantânea por chat**.

Se o alvo aceitar a interação, a janela de interação na sua área de trabalho irá fechar.

Se o alvo rejeitar a interação, uma mensagem de erro informa que o alvo rejeitou a interação.

Fazer uma conferência de uma sessão de chat

Para convidar terceiros para participar de sua sessão de chat, execute as seguintes etapas:

1. Clique no botão **Conferência instantânea por chat** (). O **Comunicador da Equipe** é exibido.
2. Escolha um alvo da conferência.
3. Selecione **Conferência instantânea por chat**.

Um convite é enviado para o alvo selecionado.

Se o alvo aceitar o convite, ele será adicionado à sua sessão de chat. O alvo vê a transcrição do chat e pode enviar mensagens para você e para o seu contato simultaneamente. Tudo que você ou o seu contato enviarem durante a conferência também será exibido para o alvo. Se você encerrar a sessão, a propriedade da sessão será transferida para o alvo da conferência.

Se o alvo rejeitar o convite, uma mensagem do sistema será exibida na parte

superior da janela de Interação de Chat para informar você de que o convite para a conferência foi rejeitado.

Como posso continuar uma interação por chat?

Link to video

Alguns ambientes têm chats assíncronos disponíveis. Este recurso mantém os chats abertos após o último agente deixar a sessão, e o agente pode voltar a participar da sessão até que ela seja marcada como **Concluído**. Este vídeo mostra como funciona se estiver disponível em seu ambiente.

Consulta de Chat

O recurso de consulta de chat permite consultar o alvo interno sobre a **interação de chat** atual sem iniciar uma *conferência* com o alvo interno.

Visão geral: Iniciar uma consulta de chat

Para convidar terceiros para consultarem-se com você sobre a sessão de chat:

1. Clique no botão **Iniciar Consulta** (). O **Comunicador da Equipe** é exibido.
2. Escolha o alvo da consulta. Para consultar com um grupo de agentes ou habilidade, escolha o nome da habilidade ou do grupo e um agente disponível com a habilidade ou no grupo ou na fila de interação será notificado da sua solicitação de consulta.
3. Selecione **Iniciar consulta por chat** no menu **Ações**.
Um convite é enviado ao destinatário.
Se o destinatário aceitá-lo, uma nova interação de chat com o destinatário será adicionada à janela de Interação de Chat, abaixo da primeira interação.
Se o alvo rejeitar o convite, uma **mensagem do sistema** será exibida na parte superior da janela de Interação de Chat para informar você de que o convite para a conferência foi rejeitado.
4. Você ou o seu alvo pode encerrar a consulta de chat. Encerrar a consulta de chat não encerra sua interação de chat com seu contato.

Use a nova interação de chat para enviar mensagens de chat para o seu alvo sem que o seu contato veja o que você digita ou o que o alvo responde.

O alvo vê a transcrição de chat entre você e o seu contato.

Se você clicar em **Encerrar** () para encerrar a sessão com o seu contato, a sessão com o alvo de consulta também é encerrada.

Você e o seu alvo devem clicar em **Marcar como concluído** () para fechar a interação.

Observação: Se você tiver uma resposta pendente e a janela de Interação de Chat não for a janela ativa, ela começa a piscar na barra de tarefas do Windows, independentemente da condição em que é exibida pelo indicador de resposta pendente.

Você também pode iniciar uma sessão de **Mensagem Instantânea** (IM) ou **chamada de voz** com outro agente a ser consultado sobre a sessão de chat.

Você pode submeter o chat, IM ou consulta de voz a uma transferência ou conferência com seu alvo da consulta.

Dica

A parte de consulta de uma interação de chat é considerada como uma interação autônoma em seu histórico de atividades. É propriedade da interação do contato original, e não de seu histórico. A parte da consulta da transcrição de uma interação de contato não aparece no Histórico do Contato nem no Meu Histórico.

O Meu Histórico relata as interações relacionadas ao contato onde o agente conectado está ocupado com o contato. Os agentes consultados não são considerados como ocupados com o contato e, como consequência, não estão marcados como "proprietário de interação"; portanto, esta interação não aparece no Meu Histórico daquele agente.

Por exemplo: contato ocupado com o Agente1 - o Agente1 consulta o Agente2, você terá:

- 1 nova entrada no Meu Histórico do Agente1 - não contém a transcrição da consulta com o Agente2
- Nenhuma entrada no Meu Histórico do Agente2

Transferir para o alvo da consulta

Você pode transferir sua interação de chat ativo para seu alvo da consulta.

1. Clique no botão **Transferência instantânea por chat** (). O **Comunicador da Equipe** é exibido.
2. Em Consultas Ativas, escolha o alvo da consulta ativa como seu alvo da transferência.
3. No menu **Ação**, selecione **Transferência instantânea por chat**

O contato está conectado ao alvo da transferência e a janela de Interação de Chat na sua área de trabalho fecha.

Conferência com o alvo da consulta

Você pode realizar uma conferência com sua interação de chat ativo para seu alvo da consulta.

1. Clique no botão **Conferência instantânea por chat** (). O **Comunicador da Equipe** é exibido.
2. Em **Consultas ativas**, escolha o alvo da consulta ativa como seu alvo de conferência.
3. No menu **Ação**, selecione **Conferência instantânea por chat**

O alvo da consulta é adicionado à sua interação de chat. A janela de Interação de Chat exibe toda a transcrição da sessão de chat entre você e o contato.

Você, o contato e o alvo da consulta podem ver as mensagens enviadas pelos outros.

Se o alvo da conferência não aceitar a sua solicitação, a solicitação da conferência é liberada.

Durante a conferência de chat, é possível executar as seguintes ações:

- Do menu **Ação** próximo ao nome da parte conectada você pode escolher **Excluir da conferência** para remover a parte da conferência.
- Clique em **Encerrar** () para encerrar a sessão com o seu contato — a sessão com o alvo da consulta também é encerrada.

Interação por chat Altocloud

The screenshot displays the Genesys Altocloud workspace interface. On the left, there is a chat history panel with messages from June 24 and June 26. The main area shows 'Visitor details' including Name, Status (Online now), Visits (1), and Email. Below this is a 'Visit details' section showing a visit on July 3, 2019, at 1:33 PM with a duration of 6 minutes. The 'Visit Journey' section features a line graph with various nodes representing user actions such as 'Gsol - Login', 'Gsol - Tax Credit', and 'Gsol - Checkout'. The bottom right section shows 'Segments assigned' (Campaign Discount \$25, Checkout, Abandon Checkout) and 'Outcome scores' for 'Residential Hot Lead' and 'Payment Made'.

Se o uso do plugin **Genesys Altocloud** estiver configurado, você verá a guia **Altocloud** à direita da janela de interação por chat.

Use a guia **Altocloud** para visualizar os detalhes da visita de um contato ao site de sua empresa antes e depois de iniciar uma interação por chat pela web. Isso geralmente acontece quando o contato clica em um widget de chat na web, solicita uma cotação ou pede mais informações.

O **Genesys Altocloud Agent's Guide** (Guia do Agente do Genesys Altocloud) contém todas as informações que você, como agente, precisa para entender e usar o conteúdo da guia **Altocloud**.

Comece agora

- [Comece agora](#)
- [A experiência de um visitante](#)
- [Engage - Sobre a análise da jornada no Genesys Engage \(Workspace\)](#)

Usar a guia Altocloud

- [Detalhes do visitante](#)
- [Detalhes da visita](#)

-
- [Mapa da jornada do cliente](#)
 - [Segmentos atribuídos](#)
 - [Pontuações dos resultados](#)

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle A Chat Interaction \(Tratar uma interação de chat\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Tratar uma consulta de chat\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Transferir uma interação de chat\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Entrar em conferência em uma interação de chat\)](#)
- [Handle an Altocloud Chat Interaction \(Tratar uma interação por chat Altocloud\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar mídias diferentes em uma única conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Visão geral de Tarefas de E-mail

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A janela Interação de e-mail permite exibir todas as informações necessárias para tratar interações de e-mail com um contato. Clique nos links abaixo para saber mais:

- Tratar interações de e-mail [de entrada](#).
- Tratar interações de e-mail [de saída](#).

Se você for um supervisor ou Líder de Equipe, poderá ser responsável pela [Revisão de QA de Interações de E-mail](#).

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar Mídias Diferentes em uma Única Conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [E-mail de entrada](#)
- [E-mail de saída](#)
- [Revisão de QA de e-mail](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)

4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

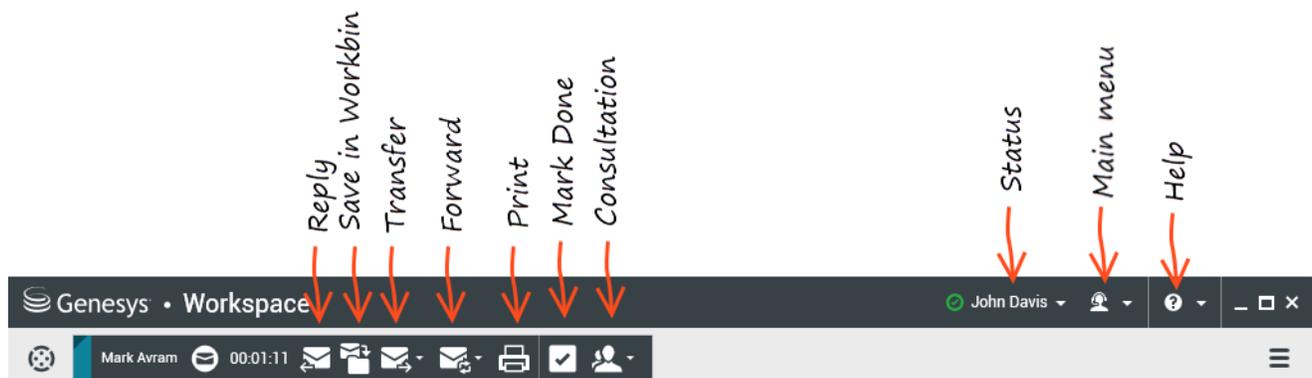
E-mail de entrada

[**Modificado:** 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A janela Interação de e-mail de entrada permite tratar de várias tarefas relacionadas ao e-mail.



Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte **Gerenciar suas configurações e preferências**) para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente.[**Adicionado:** 8.5.109.16]

Importante

Caso exista um problema com a central de contatos e a conexão aos servidores que tratam suas interações seja perdida, algumas funcionalidades podem ficar temporariamente indisponíveis ou você pode perder a interação com o seu contato. O Workspace exibe mensagens do sistema que o informam sobre o status de cada um dos seus canais de mídia disponíveis.

A janela Interação de e-mail de entrada

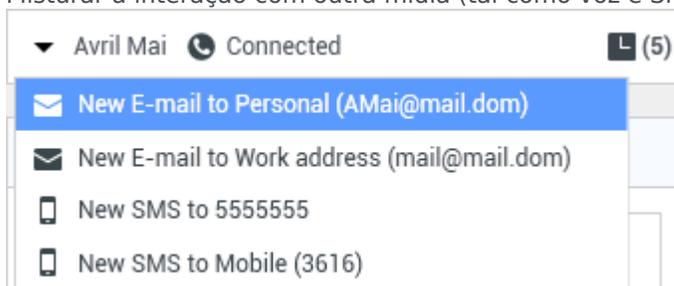
A janela Interação de e-mail de entrada permite tratar de várias tarefas relacionadas ao e-mail, incluindo o seguinte:

- **Responder** ou Responder a Todos para o e-mail.

- **Mostrar e salvar** arquivos de imagem anexos (para interações de e-mail formatadas em texto e HTML) e imagens em linha (para interações de e-mail formatadas em HTML).
- **Transferir** (encaminhar) o e-mail.
- **Encaminhar** o e-mail para um Recurso Externo.
- Selecione **Marcar como Concluído** para a interação atual.
- **Consulte** um alvo interno ou um contato.
- Iniciar uma **Consulta de Voz** com um alvo interno ou com um contato.
- Iniciar uma **Consulta de IM** com um alvo interno.
- Definir um **código de disposição**.
- Salvar o e-mail em uma **workbin** para uso posterior.
- Use a **Observação** para anexar uma nota ao histórico da interação.
- Visualizar **Dados de Caso** (dados anexos) para a interação atual.
- **Ligar** para o remetente, se houver um número de telefone no banco de dados do contato.
- Exibir e gerenciar o **histórico de contato**. Abrir e tratar as interações de e-mail do histórico de contato.
- Visualizar e gerenciar **informações do contato**. Sua conta poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que atribua uma interação com um contato desconhecido a um contato conhecido no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos** [Modificado: 8.5.117.18].
- Ocultar ou mostrar os controles e as informações sobre a interação atual clicando no botão de recolher/expandir Exibição de Interação:

Recolher	
Expandir	

- Exiba a biblioteca de **respostas** padrão, se você decidir ligar para o remetente em vez de responder ao e-mail.
- **Imprimir** a interação de e-mail atual.
- Agendar um retorno de chamada — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte **Retorno de chamada Genesys**. [Adicionado: 8.5.111.21]
- Misturar a interação com outra mídia (tal como voz e SMS) usando o menu Ação da Parte.



Mistura de mídia

Se existirem **interações em andamento ou recentes** para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação.

Dica

Em alguns ambientes, pode ser necessário definir um resultado da interação antes de transferir ou encaminhar uma interação de e-mail.

URLs e Segurança

[Adicionado: 8.5.121.03] Por vezes, as URLs (links de sites) são enviadas para você por um contato. As URLs na exibição da interação de e-mail de entrada podem ser texto sem formatação ou HTML. Para ler a URL sem clicar nela, passe o ponteiro do mouse para exibir uma dica de ferramenta com o endereço.

Aviso

Para evitar abrir links maliciosos da Web, exiba os hiperlinks usando a dica de ferramenta antes de clicar neles.

Imagens inseridas e anexas

[Adicionado: 8.5.113.11]

Por vezes, o seu contato inclui imagens como parte de sua interação de e-mail.

Se seu contato inseriu a imagem no corpo da interação de e-mail, você verá a imagem exibida junto com o outro conteúdo do e-mail. É possível salvar a imagem em um local ou unidade de rede clicando nela com o botão direito do mouse e selecionando **Salvar imagem como** no menu de contexto.

Se a imagem for enviada como um anexo, você o verá exibido ao lado de um ícone de clipe acima do corpo da interação de e-mail.



O ícone de clipe indica que a interação de e-mail tem um anexo

Ações para arquivos anexos

Clique com o botão direito do mouse no nome do arquivo anexo para realizar as seguintes funções:

- **Abrir** — Abre o arquivo no aplicativo padrão para o tipo de arquivo.

- **Salvar como** — Salva o arquivo em um local ou unidade de rede.
- **Imprimir** — Imprime o conteúdo do arquivo em uma impressora que você especificar.
- **Salvar todos** — Salva todos os anexos em um local ou unidade de rede.

Transferir uma interação de e-mail de entrada

Para transferir uma interação de e-mail que você aceitou, clique no botão **Transferir** . O **Comunicador da Equipe** é exibido. Escolha um alvo da transferência. Selecione **Transferências de e-mail**.

Se o alvo aceitar a interação, a janela de interação na sua área de trabalho irá fechar.

Se o alvo rejeitar a interação, a janela de interação irá reabrir na sua área de trabalho e irá exibir um erro que informa que o alvo rejeitou a interação.

Encaminhar uma interação de e-mail de entrada para um recurso externo

[**Modificado:** 8.5.113.11]

[**Modificado:** 8.5.104.15]

O Workspace suporta dois tipos de encaminhamento de e-mails. A maioria das empresas irá usar um tipo ou o outro, dependendo de seus processos comerciais.

- **Encaminhar** — O caso de uso típico ocorre quando você encaminha um e-mail e faz uma pergunta sobre ele; em seguida, você usa a resposta recebida para completar sua resposta para o seu contato.
- **Encaminhar como anexo** — O caso de uso típico ocorre quando você deseja que outra pessoa escreva a resposta ao e-mail.

Encaminhar

[**Adicionado:** 8.5.113.11]

Envie uma cópia comentada de uma interação de e-mail para um recurso externo (uma pessoa no diretório da sua empresa que está fora do controle do ambiente Genesys — por exemplo, o back-office). Isso por vezes é chamado de encaminhamento em linha. Um e-mail de entrada encaminhado é copiado para uma nova interação de e-mail. O novo e-mail tem uma observação com a data e o nome do contato do e-mail que você está encaminhando e, abaixo, o conteúdo do e-mail original citado. Você ainda será responsável pela resposta à interação de e-mail de entrada original. Os agentes podem ou não esperar por uma resposta a este encaminhamento, dependendo das suas políticas e processos corporativos.

Para encaminhar o e-mail citado em linha no seu e-mail, clique em **Encaminhar**  na barra de

ferramentas da janela de e-mail de entrada ativa.

Para adicionar um alvo ao campo de endereço **Para**, faça uma das seguintes ações:

- Comece a digitar um nome ou outra informação de contato no campo de endereço. O **Comunicador da Equipe** abre e permite escolher um alvo. Clique em **Adicionar endereço de e-mail** para inserir o endereço de e-mail do alvo no campo de endereço. Se seu ambiente estiver configurado para permitir a adição de vários endereços, você poderá clicar no campo de endereço e inserir endereços de e-mail adicionais.
- Clique no botão **Para...** ao lado do campo de endereço **Para** para mostrar a exibição **Pesquisa de contato**. Você pode usar esta exibição para realizar uma pesquisa de alvos no **Diretório de contatos**. A exibição Pesquisa de Contato também pode ser usada para adicionar alvos **Cc**.

Para exibir o campo de endereço **Cc**, clique em **Adicionar Cc**. O campo de endereço **Cc** será exibido abaixo do campo de endereço **Para**. Adicione endereços de e-mail alvo ao campo **Cc** da mesma forma como adiciona ao campo de endereço **Para**. Clique no **X** para remover o campo de endereço **Cc**.

Para adicionar um comentário, informações ou instruções à interação de e-mail encaminhada para o alvo, insira a sua mensagem na área do corpo do e-mail, acima do conteúdo citado do e-mail que você está encaminhando.

Para enviar o e-mail de entrada encaminhado em linha para os alvos, clique em  **Concluir encaminhamento Ctrl+Enter**. A janela de interação é fechada na área de trabalho e o e-mail é encaminhado para a caixa de entrada do recurso externo. Clique em **Cancelar encaminhamento** se desejar fechar a exibição Encaminhar e-mail sem encaminhar a interação de e-mail.

Quando você encaminhar um e-mail, ele será temporariamente armazenado na sua workbin Em andamento até o encaminhamento estar concluído; em seguida, ele será removido da workbin.

Encaminhar como anexo

[Modificado: 8.5.113.11]

(Inicialmente denominado *Encaminhar para um recurso externo*) No Workspace, você encaminha interações ativas de e-mail de entrada para um recurso externo (uma pessoa no diretório da sua empresa que está fora do controle do ambiente Genesys — por exemplo, o back-office) selecionando um endereço de e-mail no Comunicador da Equipe, inserindo manualmente o endereço ou selecionando-o a partir de um contato pesquisado ou favorito corporativo ou pessoal. Você pode configurar agentes para poder adicionar mais informações sobre a interação encaminhada em uma caixa de texto dedicada.

Dependendo do processo de negócios que sua empresa utiliza, você pode manter a propriedade da interação depois de enviá-la e ser responsável por fechar a interação.

Para encaminhar o e-mail como um anexo para um recurso externo, clique em **Encaminhar como anexo**  na barra de ferramentas da janela ativa do e-mail de entrada. Dependendo da configuração do sistema, esta ação pode abrir o **Comunicador da Equipe** ou mostrar a exibição de interação Encaminhar e-mail como anexo.

Dica

Seu sistema pode não estar configurado para todos os recursos de encaminhamento de e-mail. Por exemplo, o Comunicador da Equipe pode não abrir, ou a exibição de interação Encaminhar e-mail como anexo pode não ser exibida. Você pode estar restrito a um único alvo **Para**, **Cc** pode não estar habilitado ou o campo Instruções pode não estar disponível.

Para adicionar um alvo ao campo de endereço **Para**, faça uma das seguintes ações:

- Comece a digitar um nome ou outra informação de contato no campo de endereço. O **Comunicador da Equipe** abre e permite escolher um alvo. Clique em **Adicionar endereço de e-mail** para inserir o endereço de e-mail do alvo no campo de endereço. Se seu ambiente estiver configurado para permitir a adição de vários endereços, você poderá clicar no campo de endereço e inserir endereços de e-mail adicionais.
- Clique no botão **Para...** ao lado do campo de endereço **Para** para mostrar a exibição **Pesquisa de contato**. Você pode usar esta exibição para realizar uma pesquisa de alvos no **Diretório de contatos**. A exibição Pesquisa de Contato também pode ser usada para adicionar alvos **Cc**.

Para exibir o campo de endereço **Cc**, clique em **Adicionar Cc**. O campo de endereço **Cc** será exibido abaixo do campo de endereço **Para**. Adicione endereços de e-mail alvo ao campo **Cc** da mesma forma como adiciona ao campo de endereço **Para**. Clique no **X** para remover o campo de endereço **Cc**.

Para adicionar um comentário, informação ou instrução à interação de e-mail encaminhada para o alvo, clique na caixa de texto abaixo dos campos **Para** e **Cc** e insira sua mensagem.

Para encaminhar o e-mail de entrada como um anexo para os alvos, clique em  **Concluir encaminhamento como anexo**. A janela de interação é fechada na área de trabalho e o e-mail é encaminhado para a caixa de entrada do recurso externo. Clique em **Cancelar encaminhamento como anexo** se desejar fechar a exibição Encaminhar como anexo sem encaminhar a interação de e-mail.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar Mídias Diferentes em uma Única Conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [E-mail de saída](#)
- [Revisão de QA de E-mail](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

E-mail de saída

[**Modificado:** 8.5.113.11, 8.5.118.10, 8.5.127.06]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Interações de e-mail de saída podem ser geradas de diferentes maneiras:

- A partir da janela de uma interação de **E-mail de entrada**, clicando em:
 - **Responder** ()
 - **Responder a todos** ()
- Usando o **Comunicador da Equipe** para buscar um contato e selecionar **Novo E-mail**
- Selecionando **Criar um Novo E-mail** no **Diretório de contatos**.
- Respondendo a um e-mail de entrada na exibição **Workbins**.
- Respondendo a um e-mail de entrada no **Histórico de Contato**.
- Durante uma interação por voz, chat ou item de trabalho, clicando no menu **Ação** no lado esquerdo do nome da parte conectada e selecionando **Novo E-mail**.

Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte **Gerenciar suas configurações e preferências**) para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente. [**Adicionado:** 8.5.109.16]

Importante

Caso exista um problema com a central de contatos e a conexão aos servidores que tratam suas interações seja perdida, algumas funcionalidades podem ficar temporariamente indisponíveis ou você pode perder a interação com o seu contato. O Workspace exibe mensagens do sistema que o informam sobre o status de cada um dos seus canais de mídia disponíveis.

Dica

Quando você responde a uma interação de e-mail de entrada, o Workspace pode ser configurado para ter os conteúdos da interação de e-mail original incluídos no corpo

da interação do e-mail de resposta.

A janela Interação de e-mail de saída

A janela Interação de e-mail de saída permite tratar de várias tarefas relacionadas ao e-mail, incluindo o seguinte:

- Salvar a interação de e-mail em uma workbin para uso posterior.
- Anexar um ou mais arquivos selecionados à interação de e-mail. **Observação:** O Workspace pode ser configurado para restringir os tipos de arquivos que podem ser anexados. Se você selecionar um tipo de arquivo restrito, uma mensagem de erro é exibida para informá-lo de que sua empresa não permite anexar este tipo de arquivo (por exemplo, .exe, .bat, .jar, .js, entre outros).
- Inserir imagens no corpo das interações de e-mail formatadas em HTML.
- Excluir a interação de e-mail sem enviá-la.
- Iniciar uma [Consulta de Voz](#) com um alvo interno ou com um contato
- Iniciar uma [Consulta de IM](#) com um alvo interno
- Selecionar o remetente de uma lista suspensa de endereços **De** da qual você tem permissão para enviar e-mail.
- Selecionar um endereço de e-mail alternativo para o destinatário, clicando em **Para:** para abrir a exibição [Pesquisa de Contato](#).
- Adicionar um ou mais destinatários em Cópia (CC).
- Adicionar um ou mais destinatários em Cópia Oculta (CCo).
- [Ligar](#) para o destinatário, se houver um número de telefone no banco de dados do contato.
- Enviar ao destinatário uma [Mensagem Instantânea](#) (IM) se o destinatário for um alvo interno.
- Definir um [código de disposição](#).
- Usar a [Observação](#) para anexar uma nota ao histórico da interação.
- Visualizar [Dados de Caso](#) (dados anexos) para a interação atual.
- Exibir e gerenciar o [histórico de contato](#). Abra interações de e-mail do histórico de contato e coloque-as de volta.
- Visualizar e gerenciar [informações do contato](#). Sua conta também poderá ser configurada para atribuir uma interação desconhecida a um contato no banco de dados de contatos usando o recurso [Atribuição manual de contatos](#).
- Ocultar ou mostrar os controles e as informações sobre a interação atual clicando no botão de recolher/expandir da Exibição de Interação:

Recolher	
Expandir	

- Visualizar a biblioteca de **resposta** padrão e inserir uma resposta na interação de e-mail ou inserir automaticamente uma resposta digitando uma palavra-chave predefinida do **atalho**.
- **Imprimir** a interação de e-mail atual.
- Especificar ou alterar o assunto do e-mail.
- Escrever uma resposta ou nova interação de e-mail.
- Alternar entre interações de e-mail somente de texto e formatadas em HTML.
- Especificar fontes, estilos de texto e formatos de parágrafo para uma interação de e-mail formatada em HTML.
- Escolher quais idiomas serão usados para a função **correção ortográfica**.
- Enviar a interação de e-mail para o destinatário.

Dica

Sua conta pode ser configurada para ter suas interações de e-mail **revisadas** antes de enviá-las aos seus contatos, ou sua conta pode ser configurada para **revisar** as interações de e-mail de saída de outros agentes.

- Enviar uma interação de e-mail como resposta temporária clicando no botão **Enviar** e selecionar **Enviar Provisoriamente** no menu suspenso.

Dica

Sua conta pode estar configurada para ter assinaturas inseridas automaticamente nas novas interações de e-mail. Você não pode alterar sua assinatura; ela é definida pelo administrador.

Enviar um e-mail de saída

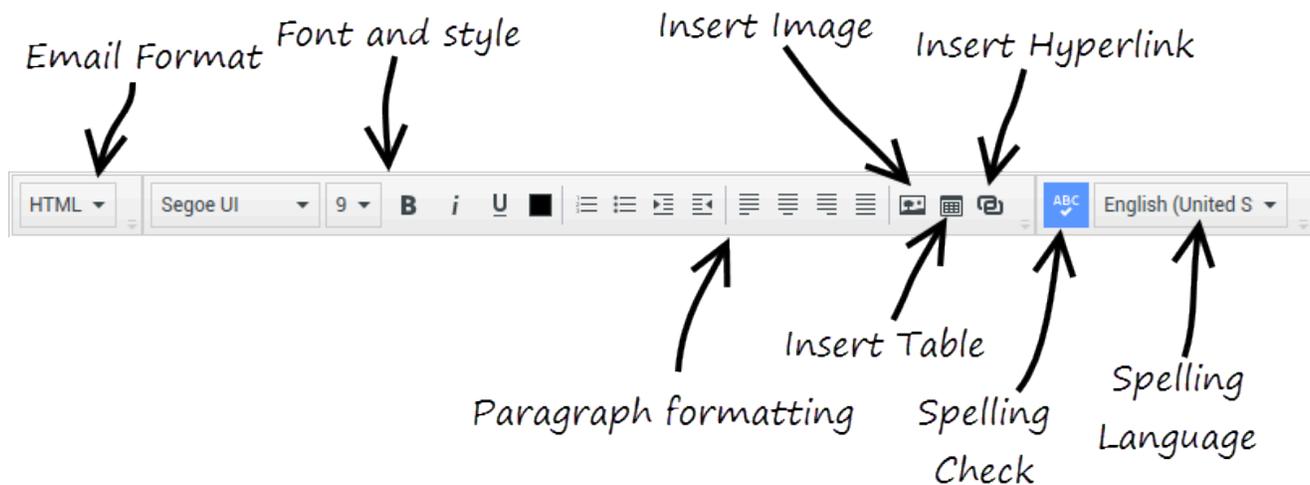
Interações de e-mail de saída podem ser compostas por somente texto ou formatadas em HTML. Uma interação de e-mail formatada em HTML permite especificar a aparência do conteúdo e adicionar respostas formatadas em HTML da Biblioteca de Respostas Padrão. E-mail somente de texto não suporta respostas padrão formatadas em HTML; no entanto, algumas respostas padrão formatadas em HTML contêm componentes somente de texto que podem ser inseridos.

Importante

Em alguns ambientes, por razões de segurança, não será possível adicionar ou editar endereços de e-mail nos campos de interações de e-mail de resposta Para, Cc ou Cco, assim como adicionar campos de endereço Cc e Cco a uma nova interação de e-mail de saída.

Criar uma nova interação de e-mail de saída

A exibição de interação de e-mail de saída fornece uma barra de ferramentas para ajudá-lo a formatar o e-mail e a adicionar imagens, tabelas e hiperlinks. Alguns desses botões podem não estar disponíveis no seu ambiente.



Quando você responde a uma interação de e-mail de entrada ou cria uma nova interação de e-mail de saída:

1. Confirme primeiro que você especificou um ou mais destinatários digitando um endereço de e-mail do destinatário no campo **Para** ou selecionando um destinatário do **Comunicador da Equipe**. Você pode adicionar destinatários extras usando o menu **Adicionar Cc**.
2. Depois, insira o assunto da interação de e-mail no campo **Assunto**.
3. Verifique se o idioma da sua Correção Ortográfica está correto.
4. Se você estiver enviando uma interação de e-mail formatada em HTML, escolha uma fonte, tamanho da fonte e estilo do corpo principal da sua interação de e-mail. Você pode definir diferentes fontes, tamanhos de fonte e cores selecionando caracteres específicos, palavras ou blocos de texto e especificar diferentes opções do texto selecionado.

Formate parágrafos específicos selecionando-os e, em seguida, usando os botões de formato do parágrafo para especificar o formato, como Numerado, Com Marcadores, Recuado, Centralizado, Alinhado à Esquerda ou Em Bloco.
5. Componha a sua interação de e-mail digitando na área de composição ou clicando em um ponto de inserção na área de composição e inserindo uma **resposta** da Biblioteca de Respostas Padrão. Clique com o botão direito na área de composição para usar as ferramentas de edição Recortar, Copiar e Colar.

A partir da versão 8.5.113.11, o Workspace permite inserir TABs na área de composição de interações de e-mail de saída, pressionando a tecla **TAB**. Agora, para usar a tecla **TAB** para avançar para o próximo controle ou campo, você deve primeiro pressionar **Ctrl-TAB** para sair da área de composição do texto. Esse recurso pode ser desabilitado em ambientes configurados para acessibilidade; se esse for o caso, não será possível inserir TABs na área de composição do e-mail, mas você pode usar a tecla **TAB** para avançar para o próximo controle na ordem de tabulação.
6. Uma linha vermelha ondulada aparece sob cada palavra que não está no dicionário da correção ortográfica que você especificou. Clique com o botão direito na palavra escrita de forma errada para corrigi-la ou para adicionar a palavra ao seu dicionário particular. Você também pode escolher ignorar a

correção uma vez (**Ignorar**) ou sempre ignorá-la (**Ignorar Tudo**).

- Se você tentar enviar uma mensagem que contenha erros ortográficos, o sistema pode estar configurado para exibir uma caixa de diálogo de aviso, pedindo para você confirmar que deseja enviar a mensagem sem corrigir possíveis erros ortográficos. Clique em **Sim** para enviar a mensagem mesmo assim, ou clique em **Não** para voltar à mensagem e corrigir palavras com erros ortográficos. [Adicionado: 8.5.105.12]

7. Alguns agentes podem ter que escrever e-mails em mais de um idioma. Alguns idiomas usam roteiros de leitura da esquerda para a direita, e outros usam roteiros de leitura da direita para a esquerda. Se este recurso estiver habilitado para você, clique ou selecione o texto cuja direção quer inverter e depois clique em um dos seguintes botões na barra de ferramentas de edição de texto para mudar a direção de leitura do texto:

-  — Defina o texto para a direção de leitura da direita para a esquerda.
-  — Defina o texto para a direção de leitura da esquerda para a direita.

Assista a este vídeo sobre como mudar a direção do texto.

[Link to video](#)

[Adicionado: 8.5.127.06]

8. Insira imagens em linha (somente formato HTML) clicando em **Inserir imagem**  ou copiando uma imagem e colando-a no ponto de inserção no corpo da interação de e-mail. [Adicionado: 8.5.113.11]

- Depois de inserir uma imagem, você pode redimensioná-la arrastando os cantos ou as extremidades.
- Ao arrastar os cantos, a largura e a altura relativas da imagem são mantidas. Ao arrastar as extremidades, a imagem é distorcida.
- Se você diminuir uma imagem, o tamanho do arquivo será reduzido. Isto é útil quando a imagem que você deseja enviar é maior que o tamanho permitido.
- Se você aumentar uma imagem, a qualidade da imagem não será tão boa e o tamanho do arquivo aumentará.

9. Você pode inserir hiperlinks no corpo de um e-mail. Consulte [Criar e gerenciar hiperlinks](#) para obter mais informações sobre como criar, editar e excluir hiperlinks.

10. Especifique um [código de disposição](#), se necessário.

11. Quando a interação de e-mail estiver concluída, você pode executar qualquer uma das seguintes ações:

- Clique em **Salvar na Workbin de Rascunho**  para armazená-la em uma [workbin](#) para processamento ou revisão posterior.
- Clique em **Enviar**  para enviar a interação de e-mail para o(s) destinatário(s) especificado(s). A janela Interação de e-mail é fechada e a interação de e-mail de entrada é marcada como concluída.
- Clique no botão **Enviar** e selecione **Enviar Provisoriamente** no menu suspenso, se desejar enviar uma interação de e-mail como resposta provisória. A janela Interação de E-mail permanece aberta e a interação de e-mail de entrada não é marcada como concluída.
- Se você não deseja salvar ou enviar a interação de e-mail, clique em **Excluir** .

Criar e gerenciar hiperlinks

[**Adicionado:** 8.5.118.10]

A exibição da composição de e-mail de saída detecta automaticamente hiperlinks de URL (links de sites) quando você os digita em sua interação de e-mail e pressiona as teclas de espaço, Enter ou retorno do teclado. Se a URL que você inserir não for válida, não é criado um hiperlink. O formato de URL é definido pelo administrador; se você está tentando digitar uma URL e ela não é convertida em hiperlink, consulte o administrador sobre o formato definido.

Se sua interação de e-mail é formatada em HTML, o Workspace fornece duas outras formas de criar hiperlinks usando a caixa de diálogo **Inserir hiperlink**. Abra a caixa de diálogo executando uma das ações a seguir:

1. Clique com o botão direito do mouse no ponto de inserção e selecione **Inserir hiperlink** no menu contextual.
2. Clique no botão **Hiperlink** ()

A caixa de diálogo **Inserir hiperlink** possui dois campos:

- **Texto a ser exibido** — Digite o texto neste campo se você quiser exibir texto em vez da URL a ser exibida como hiperlink. Por exemplo, se você deseja adicionar um hiperlink ao site da empresa, é possível adicionar o nome da sua empresa nesse campo. Desta forma, o nome será um link clicável no e-mail de saída. Isto é especialmente útil quando você estiver criando um hiperlink com uma URL muito comprida e você não quiser que a URL inteira seja exibida na mensagem de e-mail. Se você deixar este campo em branco, a URL é exibida no texto do hiperlink.
- **Endereço** — Insira a URL totalmente qualificada, incluindo `http://` ou `https://`.

Depois de inserir um hiperlink em sua interação de e-mail, você pode gerenciá-lo clicando nele com o botão direito do mouse e selecionando uma das seguintes opções no menu de contexto:

- **Editar hiperlink** — Abre a caixa de diálogo **Editar hiperlink**.
- **Abrir hiperlink** — Abre o destino do hiperlink em uma nova janela do navegador ou guia. Isso permite verificar a URL antes de enviá-la para o seu contato.
- **Remover hiperlink** — Converte o hiperlink em texto. **Observação:** se o hiperlink não possuir texto para exibição e se você pressionar a tecla de espaço, Enter ou retorno imediatamente após converter a URL em texto, ele será convertido para uma URL novamente.

Você também pode abrir a caixa de diálogo **Editar hiperlink** colocando o cursor sobre o texto para exibição ou a URL e clicando no botão **Hiperlink** da barra de ferramentas. Ou, para editar o texto para exibição de um hiperlink, posicione o cursor no texto para exibição e edite o texto como se editasse texto normal.

Para abrir a URL em uma nova janela do navegador ou guia, pressione Ctrl e clique no hiperlink.

Para remover um hiperlink de uma URL, posicione o cursor no final da URL e clique em Excluir. Para remover um hiperlink do texto para exibição, posicione o cursor no final do texto para exibição e clique em Excluir.

Assista ao vídeo: *Criar texto de hiperlink (e-mail e chat)*

[Link to video](#)

Revisão de garantia da qualidade (QA) de e-mail

Sua conta pode ser configurada para ter suas interações de e-mail de saída enviadas ao seu líder de equipe ou supervisor para revisão de QA antes que a interação de e-mail seja enviada ao seu contato. Se você for um revisor de QA, o processo de revisão estará descrito [aqui](#).

Seu revisor de QA pode retornar a interação de e-mail para você para atualização, ou pode aceitar a interação de e-mail e permitir o envio. O processo de revisão pode exigir mais de uma iteração.

Interações de e-mail enviadas para revisão podem ser direcionadas ao revisor ou armazenadas em uma [workbin](#) específica para revisões. A interação de e-mail revisada pode ser devolvida a você diretamente ou armazenada em uma workbin especificamente para interações de e-mail que devem ser atualizadas ou refeitas.

Se o administrador tiver configurado o status da revisão para ser exibido, ele será exibido nas Informações do Caso da interação; desta forma, você sabe se deve ou não atualizar o conteúdo da interação de e-mail. Se o status for **Rejeitado** (ou alguma outra disposição definida pelo administrador do sistema), a interação de e-mail não foi enviada ao contato.

O revisor pode atualizar o conteúdo da interação de e-mail ou o revisor pode adicionar instruções para você na exibição [Observação](#).

Depois de concluir as atualizações na interação de e-mail, clique em **Enviar** para devolver a interação de e-mail ao revisor para aprovação ou rejeição.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar Mídias Diferentes em uma Única Conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [E-mail de entrada](#)
- [Revisão de QA de e-mail](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Revisão de QA de e-mail

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

O administrador do sistema define o processo de revisão na central de contatos. Agentes podem ser configurados para revisão obrigatória ou podem ter que solicitar revisão. Existem várias formas de um administrador definir o roteamento de interações de e-mail revisadas; por exemplo, interações de e-mail para revisão podem ser roteadas diretamente a um revisor, líder de equipe ou supervisor ou podem ser roteadas para uma workbin.

Você pode estar configurado para revisar interações de e-mail de saída criadas por agentes supervisionados, liderados ou revisados por você para fins de Garantia da Qualidade (QA). Se você é um revisor, e-mails de saída são direcionados a você antes de serem enviados a um contato.

Como revisor, você pode receber interações de e-mail para revisão por uma visualização da interação ou pode recuperar interações de e-mail de saída de uma **workbin**.

Quando uma interação de e-mail para revisão for direcionada a você, uma visualização da interação será exibida na sua área de trabalho. Clique em **Aceitar** para exibir a interação ou em **Rejeitar** para devolver a interação para a fila.

A janela Visualização da Interação mostra a exibição Informações do Caso. O campo **Origem** especifica o remetente de uma interação e indica que deve ser revisado. Você pode exibir e editar o campo **Status da revisão de QA**. Ele contém dados anexados que especificam o status da revisão. Quando você receber pela primeira vez, o status pode ser **Desconhecido** ou **Para revisão**, dependendo da forma como o administrador configurou o sistema. Pode haver outras informações sobre a prioridade da interação ou área de negócios a que pertence.

Se aceitar a interação de e-mail para revisão, a janela de interação será exibida em sua área de trabalho. A exibição Informações do Caso é exibida na janela Interação. O campo **Origem** especifica o remetente de uma interação e indica que deve ser revisado. O campo **Status da revisão de QA** pode ser editado. Ele contém dados anexados que especificam o status da revisão. A área de Status

da parte exibe o ícone de monitoramento de e-mail () para indicar que o agente está sendo revisado. O botão **Enviar Provisoriamente** não está disponível para revisar interações de e-mail.

Você pode revisar a interação e fornecer feedback ao agente que originou a interação de e-mail de saída. Dependendo da política da sua empresa, você pode fornecer feedback editando diretamente o conteúdo da interação de e-mail, adicionar observações para o agente na exibição **Observação** ou, ainda, discutir o conteúdo com o agente verbalmente. Na janela Revisar Interação de E-mail, você pode fazer o seguinte:

- Atualizar o Status de Revisão na exibição Informações do Caso (se estiver configurado para isso pelo administrador)
- Editar o conteúdo da interação de e-mail

- Definir uma [disposição](#)
- Adicionar texto à guia **Observação**
- Usar outras funções padrão da janela [Interação de e-mail](#)

Se você estiver configurado para definir o status da revisão, o botão **Enviar** pode conter um menu suspenso que permite selecionar uma ação a ser executada ao enviar a interação. Você pode enviar a mensagem ao contato como Aprovado ou devolver ao agente como Rejeitado. O administrador pode ter configurado diferentes "motivos de rejeição" para você escolher.

Caso contrário, quando sua revisão estiver concluída, defina o status de Informações do Caso com um dos status configurados pelo administrador. Por exemplo, os seguintes status podem estar disponíveis:

- **Aceito** — A interação de e-mail é enviada ao contato ao clicar em **Enviar**.
- **Rejeitado** — A interação de e-mail é devolvida para o agente ou para uma workbin que contenha interações revisadas ao clicar em **Enviar**.
- **Desconhecido** — A interação de e-mail é devolvida para a fila de revisão ou para uma workbin de revisão ao clicar em **Enviar**.

Se você especificou **Rejeitado**, o Status de Revisão de QA nas Informações do Caso é atualizado para **Rejeitado**, e a interação é retornada ao agente que a originou.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar mídias diferentes em uma única conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [E-mail de entrada](#)
- [E-mail de saída](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
 2. [Janela Principal](#)
 3. [Meu Status](#)
-

4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Interações de SMS e MMS

[**Modificado:** 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

SMS (Short Message Service, Serviço de Mensagem Curta) é um componente de mensagem de texto da comunicação por voz e Internet. O SMS possibilita a troca de mensagens de texto entre você e o contato por meio do seu computador. Normalmente, um contato irá enviar para você um SMS de um dispositivo de celular, uma interface da Web ou um cliente de e-mail.

Por definição, mensagens SMS são *mensagens curtas*. O Workspace suporta 160 caracteres por mensagem. Se você tentar enviar uma mensagem que é maior que o limite de caracteres, mensagens adicionais serão enviadas para acomodar sua mensagem inteira.

O Serviço de Mensagem Multimídia (MMS) é um componente multimídia da comunicação por voz e Internet. No Workspace, o MMS permite que você receba imagens enviadas para a central de contatos através de um celular, uma interface da Web ou um cliente de e-mail. As imagens são visualizadas como miniaturas. Para visualizar a imagem em tamanho completo, clique duas vezes nela ou com o botão direito do mouse e selecione **Abrir** no menu de contexto. A imagem abrirá no aplicativo padrão especificado no sistema operacional Windows. Se você tiver as permissões corretas, poderá salvar uma imagem clicando no ícone **Salvar** na imagem ou clicando com o botão direito do mouse e selecionando **Salvar** no menu de contexto. [**Adicionado:** 8.5.110.13]

O Workspace suporta os seguintes modos:

- **Página** — Você recebe um único SMS de entrada para o qual você pode enviar uma resposta ou com o qual você pode lidar de outras maneiras. Você também pode receber imagens de um contato.
- **Sessão** — Você recebe um SMS de entrada que inicia uma sessão de chat com o contato. Uma Sessão de SMS é uma comunicação de duas vias sem tempo real entre você e seu contato por meio do computador.

Se existirem **interações em andamento ou recentes** para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação.

Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte **Gerenciar suas configurações e preferências**) para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente. [**Adicionado:** 8.5.109.16]

Importante

Caso exista um problema com a central de contatos e a conexão aos servidores que tratam suas interações seja perdida, algumas funcionalidades podem ficar temporariamente indisponíveis ou você pode perder a interação com o seu contato. O Workspace exibe mensagens do sistema que o informam sobre o status de cada um dos seus canais de mídia disponíveis.

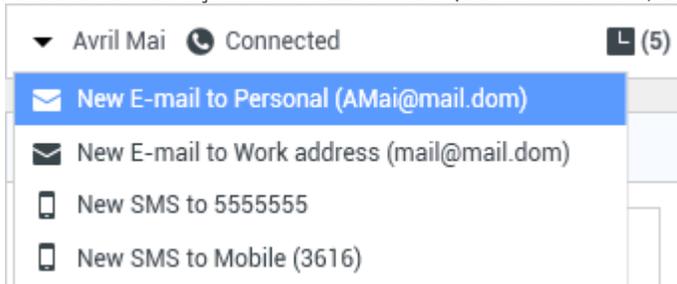
Modo de Página de SMS

No Modo de Página de SMS, somente um SMS ou imagem é recebido na sua área de trabalho. Você pode responder ao SMS ou lidar com ele de outras maneiras, da mesma forma que as interações de e-mail são tratadas. Você não está conectado em tempo real com seu contato. O texto que o seu contato digita aparece tanto na sua janela de Sessão de SMS como no dispositivo do seu contato. O texto inserido e enviado da janela da Sessão de SMS é exibido no dispositivo do contato.

A Interação de Página de SMS permite tratar várias tarefas relacionadas a SMS, que incluem o seguinte:

- **Enviar uma resposta** para o contato. Assim que você clicar em Enviar, a janela de Interação de Página de SMS fecha e a interação é automaticamente marcada como Concluída.
- Abrir uma miniatura de imagem no aplicativo de visualização de imagem padrão na sua estação de trabalho.
- () **Transferir instantaneamente** o SMS.
- Selecionar **Marcar como Concluído** para a interação atual. Esta ação fecha a janela de interação sem enviar uma resposta.
- Definir um **código de disposição**.
- Usar a **Observação** para anexar uma nota ao histórico da interação.
- Visualizar **Dados de Caso** (dados anexos) para a interação atual.
- Iniciar uma consulta ():
 - **Voz** (alvos internos e contatos).
 - **IM** (somente um alvo interno).
- **Ligar** para o remetente, se houver um número de telefone no banco de dados do contato. Você também pode clicar em um número de telefone na transcrição de SMS para iniciar uma chamada.
- **Enviar um e-mail** ao remetente, se houver um endereço de e-mail no banco de dados do contato. Você também pode clicar em um endereço de e-mail na transcrição de SMS para iniciar um e-mail.
- Agendar um retorno de chamada — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte **Retorno de chamada Genesys**. [Adicionado: 8.5.111.21]

- Misturar a interação com outra mídia (tal como e-mail, voz e SMS) usando o menu Ação da Parte.



- Exibir e gerenciar o **histórico de contato**.
- Visualizar e gerenciar **informações do contato**. Sua conta poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que atribua uma interação com um contato desconhecido a um contato conhecido no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos** [Modificado: 8.5.117.18].
- Ocultar ou mostrar os controles e as informações sobre a interação atual clicando no botão de recolher/expandir da Exibição de Interação:

Recolher	
Expandir	

- Usar uma **resposta padrão**.

Tratar uma interação de página de SMS

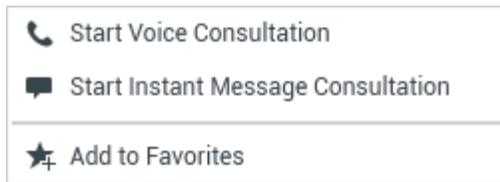
Quando você aceita uma interação de Página de SMS, a janela de Interação de Página de SMS é exibida.

O nome do contato, o número de telefone de origem e o tempo decorrido da interação são exibidos na parte superior.

Informações do status da conexão são exibidas próximo ao menu suspenso do contato. Use o menu suspenso do contato para ligar para ele, se o número de telefone do contato estiver disponível no seu banco de dados de contatos.

A barra de ferramentas de SMS fica acima da área **Transcrição de SMS**. Use a barra de ferramentas de SMS para fazer o seguinte:

- Transferência de SMS Instantânea** — Clique em **Transferência de SMS Instantânea** () para redirecionar (**transferir**) a interação de SMS atual para um alvo interno usando o **Comunicador da Equipe**.
- Consulta** — Clique em **Iniciar Consulta** () para iniciar um **IM** ou consulta de **voz** com um alvo interno ou um contato usando o **Comunicador da Equipe**.



Menu de Consulta de SMS

- **Agendar um retorno de chamada** — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte [Retorno de chamada Genesys](#). [Adicionado: 8.5.111.21]
- **Marcar como Concluído** — Conclua a interação e feche a janela de Interação de Página de SMS clicando em **Marcar como Concluído** () para a interação atual. Sua conta pode estar configurada para exigir a especificação de um código de disposição para poder clicar em **Marcar como concluído**. O botão **Marcar como Concluído** é exibido assim que a interação de Página de SMS é exibida.

Modo de Sessão de SMS

Durante uma sessão de SMS, você e seu contato trocam uma série de mensagens SMS. Você digita na interface da Janela de Sessão de SMS e a janela mantém uma lista de rolagem das mensagens trocadas entre você e seu contato. Não haverá nenhuma notificação de digitação durante a Sessão de SMS porque você não está conectado em tempo real para o seu contato. O texto que o seu contato digita aparece tanto na sua janela de Sessão de SMS como no dispositivo do seu contato. O texto inserido e enviado da janela da Sessão de SMS é exibido no dispositivo do contato.

Diferentemente do Modo de Página, você mantém propriedade da interação até clicar em **Concluído** ou até que o contador da interação seja zerado. O intervalo de timeout é configurado pelo administrador. Se nenhum SMS for trocado por um período específico, a sessão será encerrada. Clique em **Concluído** para encerrar a sessão.

A janela de Interação da Sessão de SMS simula uma interação de chat. Ela permite tratar de várias tarefas relacionadas à Sessão de SMS, o que inclui o seguinte:

- **Enviar uma resposta** para o contato.
- () **Transferir instantaneamente** o SMS.
- Selecionar **Marcar como Concluído** para a interação atual.
- Definir um **código de disposição**.
- Usar a **Observação** para anexar uma nota ao histórico da interação.
- Visualizar **Dados de Caso** (dados anexos) para a interação atual.
- Iniciar uma consulta ():
 - **Voz** (alvos internos e contatos).
 - **IM** (somente um alvo interno).

- **Ligar** para o remetente, se houver um número de telefone no banco de dados do contato. Você também pode clicar em um número de telefone na transcrição de SMS para iniciar uma chamada.
- Envie um **E-mail** ao remetente, se houver um endereço de e-mail no banco de dados do contato. Você também pode clicar em um endereço de e-mail na transcrição de SMS para iniciar um e-mail.
- Agendar um retorno de chamada — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte [Retorno de chamada Genesys](#). [**Adicionado:** 8.5.111.21]
- Exibir e gerenciar o **histórico de contato**.
- Visualizar e gerenciar **informações do contato**. Sua conta poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que atribua uma interação com um contato desconhecido a um contato conhecido no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos** [**Modificado:** 8.5.117.18].
- Usar uma **resposta padrão**.

Tratar uma interação de sessão de SMS

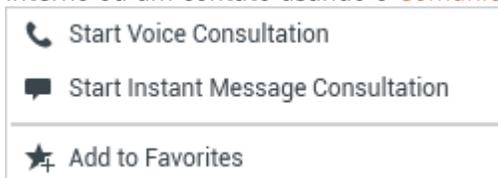
Quando você aceita uma interação de Sessão de SMS, a janela de Interação de Sessão de SMS é exibida.

O nome do contato, o número de telefone de origem e o tempo decorrido da interação são exibidos na parte superior.

Informações do status da conexão são exibidas próximo ao menu suspenso do contato. Use o menu suspenso do contato para ligar para ele, se o número de telefone do contato estiver disponível no seu banco de dados de contatos.

A barra de ferramentas da Sessão de SMS acima da área **Transcrição de SMS**. Use a barra de ferramentas da Sessão de SMS para fazer o seguinte:

- **Transferência de SMS Instantânea** — Clique em **Transferência de SMS Instantânea** () para redirecionar (**transferir**) a interação de SMS atual para um alvo interno usando o **Comunicador da Equipe**.
- **Consulta** — Clique em **Iniciar Consulta** () para iniciar um **IM** ou consulta de **voz** com um alvo interno ou um contato usando o **Comunicador da Equipe**.



- **Agendar um retorno de chamada** — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte [Retorno de chamada Genesys](#). [**Adicionado:** 8.5.111.21]
- **Marcar como Concluído** — Conclua a interação e feche a janela de Interação de Página de Sessão de

SMS clicando em **Marcar como Concluído** () para a interação atual. Sua conta pode estar configurada para exigir a especificação de um código de disposição para poder clicar em **Marcar como concluído**. O botão **Marcar como Concluído** é exibido assim que a interação da Sessão de Página de SMS é exibida.

Área de Transcrição de SMS

A área de Transcrição de SMS exibe o conteúdo de mensagens de SMS que você troca com o seu contato, assim como informações do sistema, tal como os nomes dos participantes à medida que eles participam e deixam a sessão e a hora de cada evento e mensagem. O conteúdo do sistema e da mensagem é marcado por cores, por participante, para permitir a distinção visual do proprietário de cada mensagem. Você pode selecionar e copiar texto da transcrição de SMS.

Se o SMS tiver um número de telefone ou um endereço de e-mail, você pode clicar nele para iniciar uma interação de voz ou de e-mail, respectivamente.

URLs e segurança

[Adicionado: 8.5.121.03] Por vezes, as URLs (links de sites) são enviadas para você por um contato. As URLs na transcrição de SMS sempre são exibidas como o endereço real. Os contatos não podem enviar uma URL dissimulada na tentativa de direcionar você para um site mal-intencionado. Você será capaz de ler a URL antes de clicar nela. Se você passar o ponteiro do mouse sobre a URL, é exibida uma dica de ferramenta que lhe permite ver o endereço.

Área de Mensagem de SMS

A área de entrada da Mensagem de SMS permite inserir, visualizar e fazer correção ortográfica da mensagem antes de enviá-la para o seu contato. A entrada de Mensagem de SMS permite realizar as seguintes ações:

- Digitar texto
- Colar, copiar e selecionar texto usando o menu de contexto.
- Visualizar a biblioteca de **resposta** padrão e inserir uma resposta na interação de e-mail ou inserir automaticamente uma resposta digitando uma palavra-chave predefinida do **atalho**.
- Verificar a **ortografia** do conteúdo da sua mensagem

Se você tentar enviar uma mensagem que contenha erros ortográficos, o sistema pode estar configurado para exibir uma caixa de diálogo de aviso, pedindo para você confirmar que deseja enviar a mensagem sem corrigir possíveis erros ortográficos. Clique em **Sim** para enviar a mensagem mesmo assim, ou clique em **Não** para voltar à mensagem e corrigir palavras com erros ortográficos. **[Adicionado: 8.5.105.12]**

Transferir uma sessão de SMS

Para transferir um SMS ou uma Sessão de SMS que você aceitou, execute as seguintes etapas:

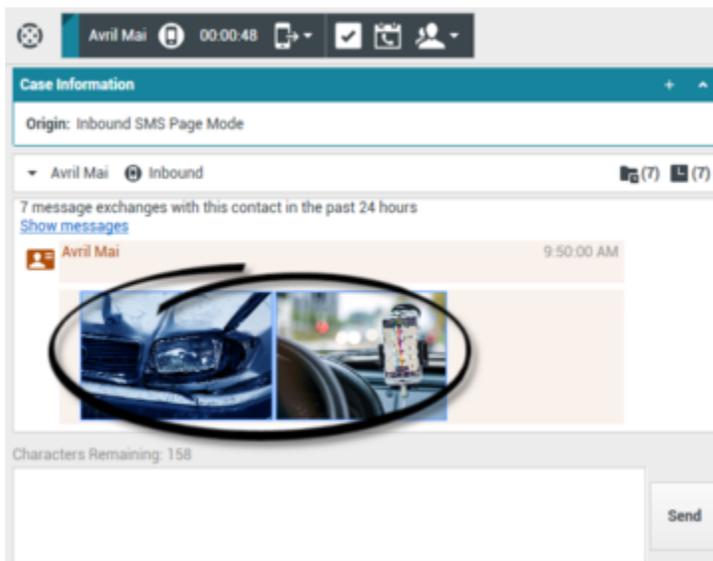
1. Clique no botão **Transferência de SMS Instantânea** (). O **Comunicador da Equipe** é exibido.
2. Escolha um alvo da transferência.
3. Selecione **Transferência de SMS Instantânea**.

Se o alvo aceitar a interação, a janela de interação na sua área de trabalho irá fechar.

Se o alvo rejeitar a interação, uma mensagem de erro informa que o alvo rejeitou a interação.

Tratar uma interação de imagem de MMS

[Adicionado: 8.5.110.13] Quando você aceita uma interação de MMS, a janela de Interação de Página de SMS é exibida. Ela contém uma imagem em miniatura para cada uma das imagens recebidas e qualquer texto enviado pelo contato.



Você pode responder ao remetente através de uma mensagem de texto SMS. Você não pode enviar uma imagem a um contato.

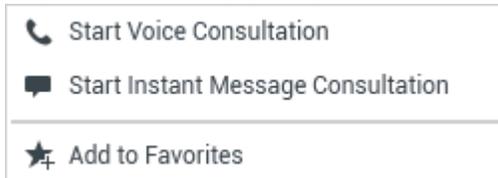
O nome do contato, o número de telefone de origem e o tempo decorrido da interação são exibidos na parte superior.

Informações do status da conexão são exibidas próximo ao menu suspenso do contato. Use o menu suspenso do contato para ligar para ele, se o número de telefone do contato estiver disponível no seu banco de dados de contatos.

A barra de ferramentas de SMS fica acima da área **Transcrição de SMS**. Use a barra de ferramentas de SMS para fazer o seguinte:

- **Transferência de SMS Instantânea** — Clique em **Transferência de SMS Instantânea** () para redirecionar (**transferir**) a interação de SMS atual para um alvo interno usando o **Comunicador da Equipe**.

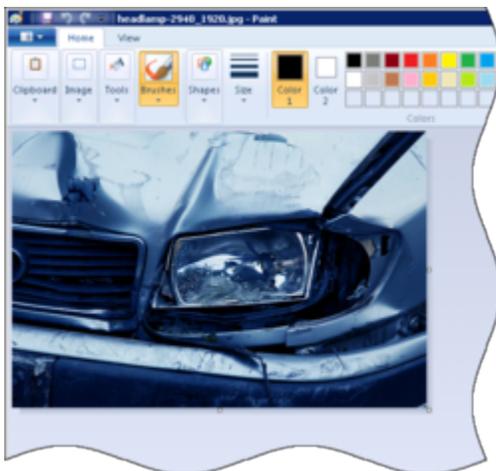
- **Consulta** — Clique em **Iniciar Consulta** () para iniciar um **IM** ou consulta de **voz** com um alvo interno ou um contato usando o **Comunicador da Equipe**.



- **Agendar um retorno de chamada** — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte **Retorno de chamada Genesys**. [**Adicionado:** 8.5.111.21]
- **Marcar como Concluído** — Conclua a interação e feche a janela de Interação de Página de SMS clicando em **Marcar como Concluído** () para a interação atual. Sua conta pode estar configurada para exigir a especificação de um código de disposição para poder clicar em **Marcar como concluído**. O botão **Marcar como Concluído** é exibido assim que a interação de Página de SMS é exibida.

Para exibir uma imagem, clique duas vezes em uma miniatura de imagem ou clique com o botão direito em uma miniatura de imagem e selecione **Abrir** no menu de contexto para abrir a imagem no aplicativo de visualização de imagem padrão na sua estação de trabalho.

Para salvar uma imagem (se tiver as permissões corretas), clique no ícone **Salvar** na imagem ou clique com o botão direito na imagem e selecione **Salvar** no menu de contexto.



Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An SMS or MMS Interaction \(Tratar uma interação de SMS ou MMS\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Itens de trabalho

[**Modificado:** 8.5.111.21, 8.5.117.18]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Itens de trabalho são documentos que podem ser direcionados para você para tratamento. Eles incluem inúmeros tipos de mídia não interativa, como faxes, que você pode precisar visualizar enquanto está tratando de interações de outro tipo, como e-mail.

A janela de Interação de Item de Trabalho permite tratar tarefas relacionadas com itens de trabalho, incluindo:

- **Transferir** (encaminhar) o item de trabalho
- Selecionar Marcar como Concluído para a interação atual
- Iniciar uma **Consulta de Voz** com um alvo interno ou com um contato
- Iniciar uma **Consulta de IM** com um alvo interno
- Armazená-la em uma **workbin** para melhor processamento ou revisão
- Abrir um item de trabalho em andamento de uma **workbin** ou Fila na exibição **Histórico**.
- Definir um **código de disposição**
- Usar a **Observação** para anexar uma nota ao histórico da interação
- Exibir **Dados de Caso** (dados anexos) para a interação atual.
- **Ligar** para o remetente, se houver um número de telefone no banco de dados do contato.
- Enviar ao destinatário uma **Mensagem Instantânea** (IM) se o destinatário for um alvo interno.
- **Enviar um e-mail** ao remetente, se houver um endereço de e-mail no banco de dados do contato
- Agendar um retorno de chamada — Clique em **Agendar retorno de chamada** () para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**. Consulte **Retorno de chamada Genesys**. [**Adicionado:** 8.5.111.21]
- Exibir e gerenciar o **histórico de contato**.
- Visualizar e gerenciar **informações do contato**. Sua conta poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que atribua uma interação com um contato desconhecido a um contato conhecido no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos** [**Modificado:** 8.5.117.18].
- Ocultar ou mostrar os controles e as informações sobre a interação atual clicando no botão de recolher/expandir da Exibição de Interação:

Recolher	
Expandir	

- Exibir a biblioteca de **respostas** padrão se você decidir ligar para o remetente para falar do conteúdo do item de trabalho

Se existirem **interações em andamento ou recentes** para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação.

Transferir um item de trabalho

Para transferir um item de trabalho que você aceitou, clique no botão **Transferir item de trabalho**



(). Escolha um alvo da transferência. O alvo precisa ser configurado para receber interações do tipo do item de trabalho. Selecione o **<tipo de item de trabalho> Transferir**.

Se o alvo aceitar a interação, a janela de interação na sua área de trabalho irá fechar.

Se o alvo rejeitar a interação, a janela de interação irá reabrir na sua área de trabalho e irá exibir um erro que informa que o alvo rejeitou a interação.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle A Workitem Interaction \(Tratar uma interação de item de trabalho\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)

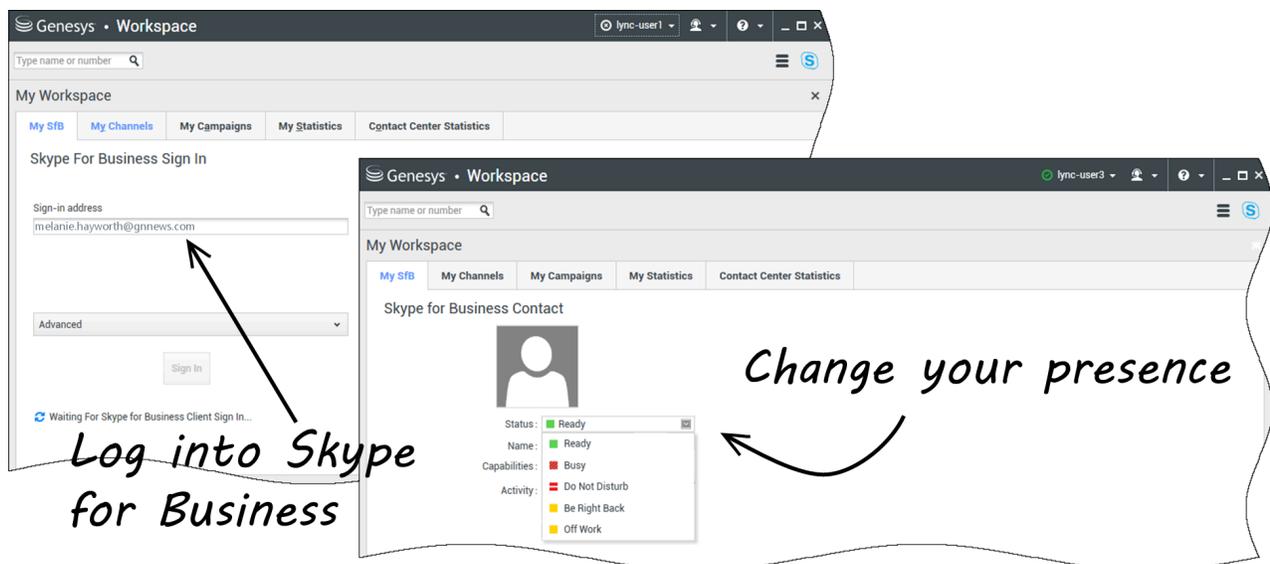
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Usar o Plug-in do Workspace para o Skype for Business

Importante

Nesta versão do Plug-in do Workspace para o Skype for Business, o Genesys é compatível com o Microsoft Lync 2013 e o servidor do Skype for Business.

Conectando ao Workspace Desktop Edition para acessar ao Skype for Business



Quando você se conectar no Workspace Desktop Edition, você verá a guia **Meu Sfb** na tela **Meu espaço de trabalho** e aí poderá iniciar sessão no Skype for Business com o seu nome de usuário e senha.

Dica

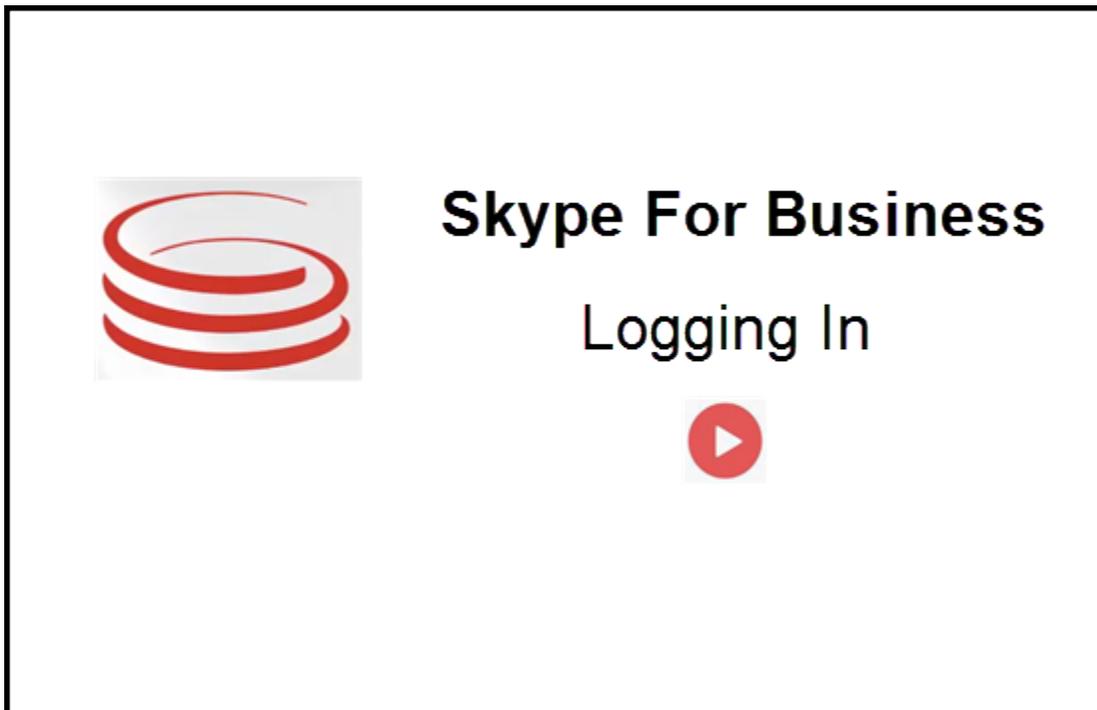
Se você deseja conectar-se automaticamente no Skype for Business na próxima vez que você se conectar na sua área de trabalho, selecione **Lembrar senha**.

Agora você pode controlar o Skype for Business nesta guia.

Aviso

Enquanto você pode alterar o status de presença que é exibido aos seus colegas de trabalho do Skype for Business, isto se trata somente de um aviso. O software Genesys continuará a rotear as interações, a menos que você altere o status da barra de ferramentas principal do Workspace Desktop.

Assistir a estes vídeos:





Skype For Business

Changing your
Presence

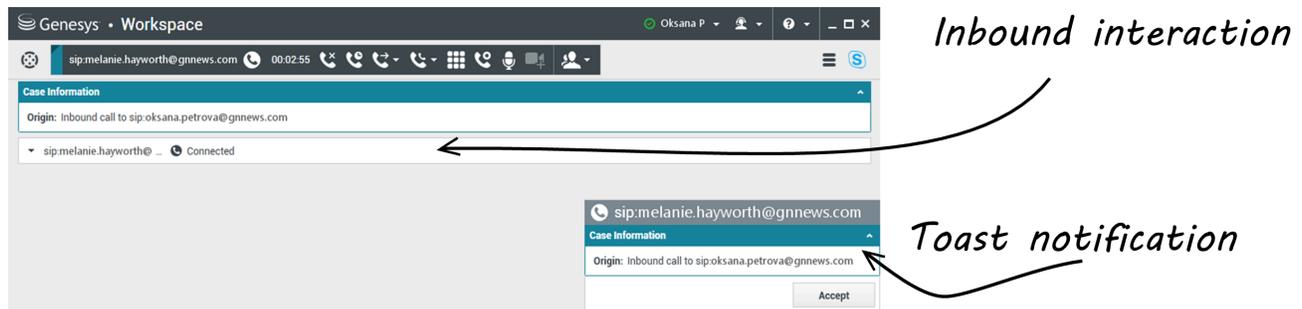


Skype For Business

Using the Directory



Aceitar ou rejeitar interações



Quando uma nova interação de entrada do Skype for Business é enviada à sua estação de trabalho, uma notificação do sistema é exibida no canto inferior direito da sua área de trabalho.

É possível:

- **Aceitar** — Abrir a interação na janela do Workspace Desktop.
- **Rejeitar**— Recusar a interação. (Pode ser vista somente se a interação for enviada através de um ponto de roteamento)

Se você não aceitar a notificação do sistema, ela expira e a interação não é estabelecida.

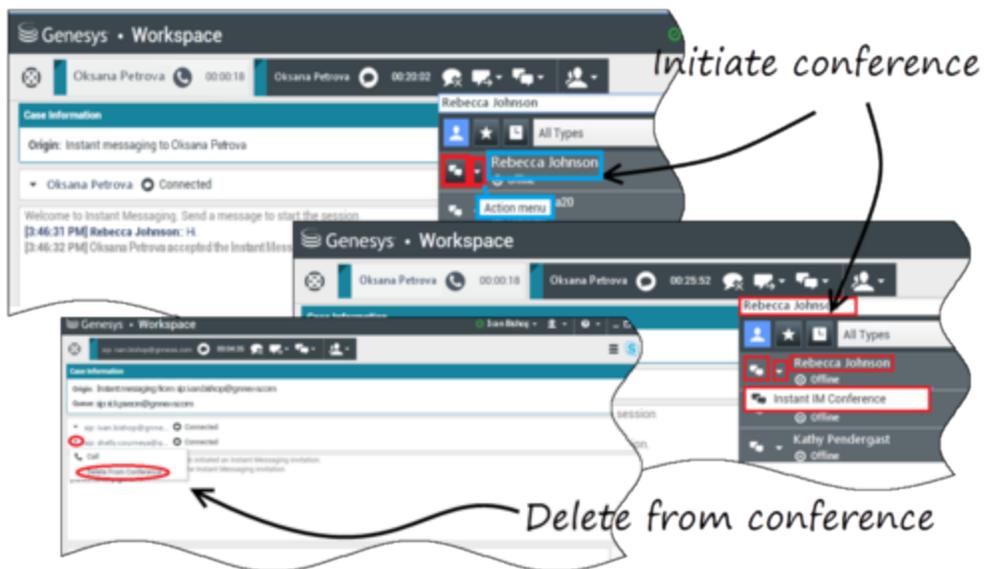
Se você aceitar a notificação do sistema, a interação de entrada será exibida.

Interações de IM

Quando você estiver em uma interação de mensagem instantânea (IM) e exigir informações adicionais, você tem as seguintes opções:

- **Fazer uma conferência de IM:** Você pode adicionar outro agente a uma interação de IM existente.
- **Transferir IM:** Você pode transferir uma interação de IM para outro agente.
- **Consulta de IM:** Você pode consultar outro agente.
- **Escalar para voz:** Você pode escalar uma interação de IM para uma interação de voz. Uma vez que você tenha escalado uma interação de IM para uma interação de voz, é possível escalá-la novamente para vídeo, se o cliente já tiver ativado vídeo. Não é possível escalar para vídeo diretamente a partir de uma interação de IM.
- Você salva e restaura uma transcrição de IM.

Fazer uma conferência de IM



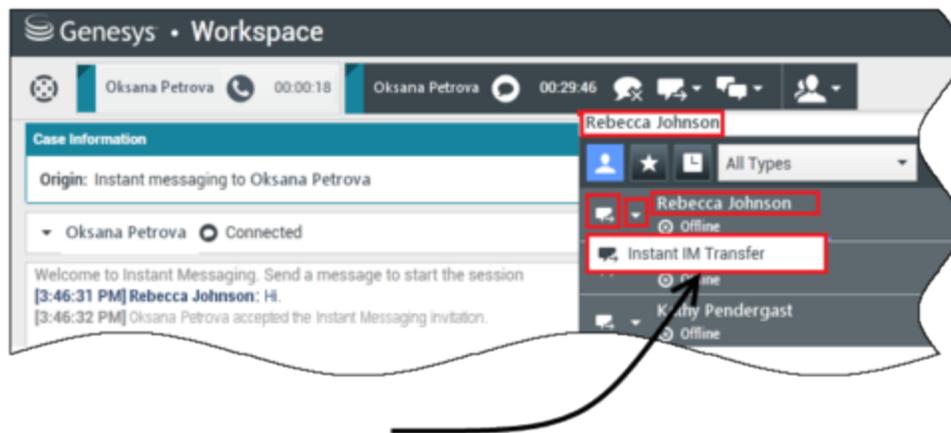
Você pode adicionar outro agente a uma interação de IM existente. Selecione **Conferência instantânea de IM** e digite o nome do agente ou o contato URI na caixa de texto. Quando você encontra o nome do agente na lista, selecione **Conferência instantânea de IM**, ou o ícone ao lado do nome do agente.

O outro agente recebe uma notificação do sistema. O outro agente pode aceitar ou rejeitar a interação.

Agora você pode trocar mensagens instantâneas com todas as partes em conferência.

Quando você terminar a conferência de IM, é possível remover a si mesmo ou o outro agente da IM.

Transferir IM



Initiate transfer

Você pode transferir uma interação de IM existente para outro destino (agente, fila, ponto de roteamento etc.). Selecione **Transferência instantânea de IM** e digite o nome do agente ou o contato URI na caixa de texto. Você também pode encontrar o nome do agente na lista de todos os agentes. Selecione o menu Ação ou o ícone ao lado do nome do agente.

O outro agente recebe uma notificação do sistema e pode aceitar ou rejeitar a interação.

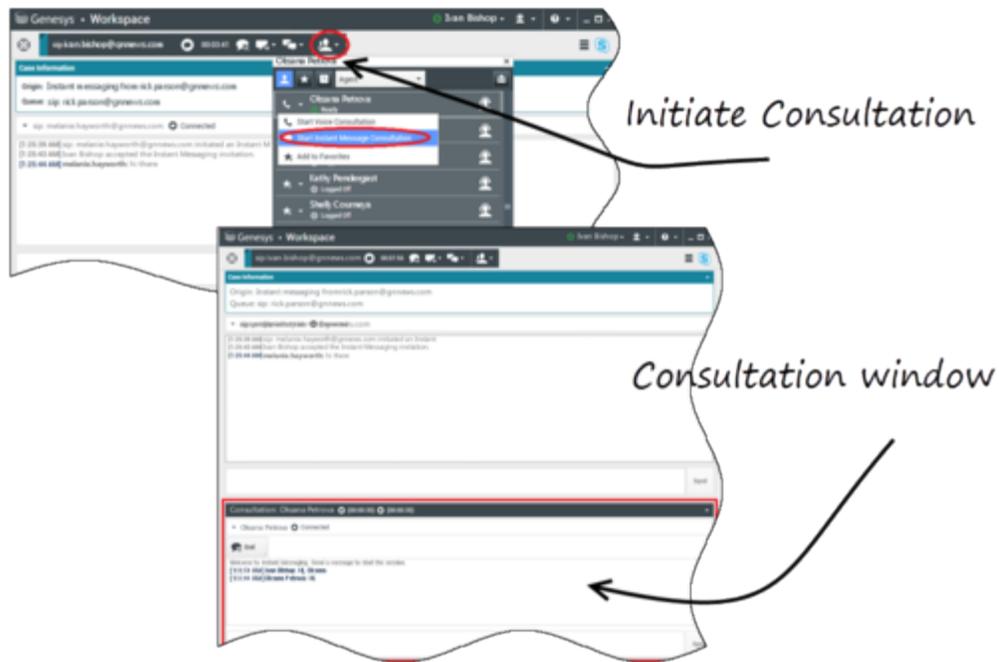
Consulta de IM

Link to video

Você pode adicionar outro agente em uma interação de IM existente. Selecione **Iniciar uma consulta**, digite o nome do agente ou o contato URI na caixa de texto e selecione **Iniciar uma consulta de mensagem instantânea** no menu Ação.

A janela de consulta de IM abre abaixo da janela IM existente. Digite sua mensagem instantânea no campo de texto e pressione **Enviar**. Uma notificação do sistema é exibida no site do usuário selecionado. A consulta de IM é estabelecida quando o agente aceita a notificação do sistema para a consulta de IM.

Você pode agora trocar mensagens com o outro agente antes de retornar para a conversa com o seu



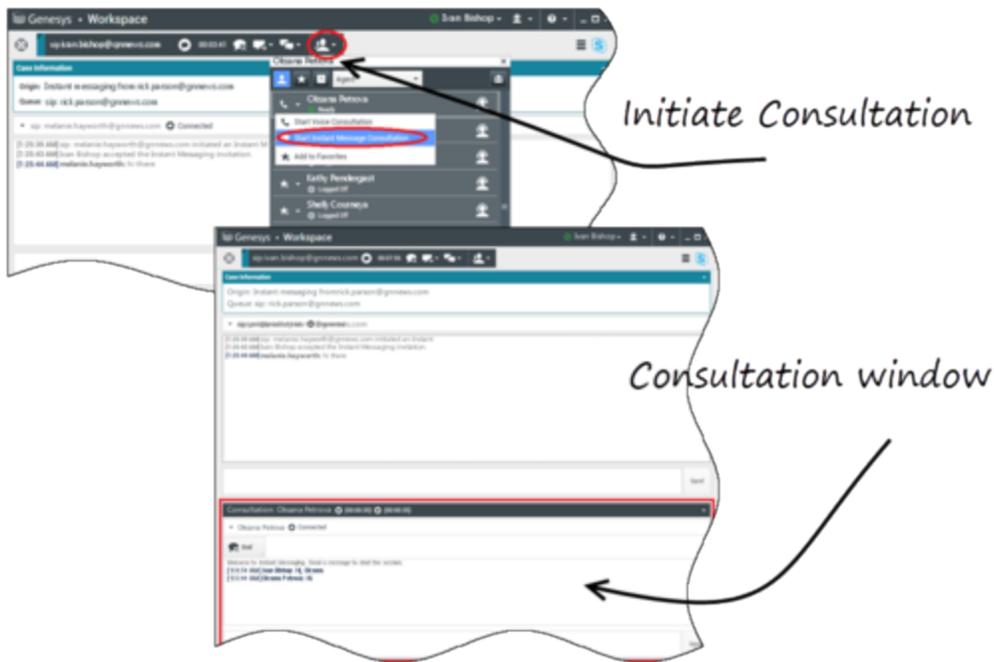
cliente.

Escalar para voz

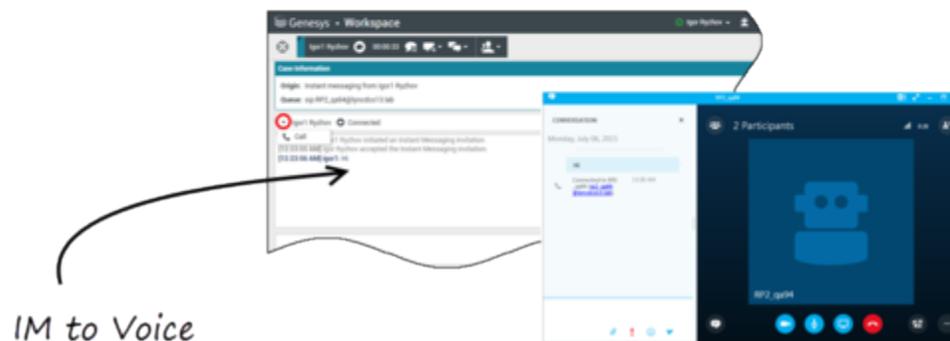
[Link to video](#)

Seu cliente pode precisar escalar a conversa de IM para voz ou vice versa. O cliente usa o Skype for Business para iniciar uma chamada de voz ou interação de IM consigo. Por padrão, a chamada de voz escalada é respondida automaticamente. No entanto, um agente pode atender a chamada manualmente quando a opção **interaction-workspace\lync.voice-escalation-auto-answer** está definida para falso.

Por outro lado, seu cliente pode precisar escalar a conversa de IM para voz ou vice versa. Use a sua Workspace Desktop para iniciar uma chamada de voz ou interação de IM com seu cliente.



Voice to IM



IM to Voice

Interações de Voz

Quando você estiver em uma interação de voz e exigir informações adicionais, você tem as seguintes opções:

- **Fazer uma conferência de voz:** Você pode adicionar outro agente a uma interação de voz existente.
- **Transferir voz:** Você pode transferir uma interação de voz para outro agente.
- **Consulta de voz:** Você pode pausar uma interação de voz enquanto você consulta outro agente.
- **Escalar para vídeo:** É possível escalar uma interação de voz para uma interação de vídeo se o cliente já tiver ativado vídeo. Você, assim como o agente que está recebendo a chamada, não pode escolher unilateralmente escalar para vídeo. Somente o remetente de uma chamada pode escalar para vídeo.

Fazer uma conferência de voz

Você pode adicionar outro agente a uma interação de voz existente. Selecione **Conferência instantânea de IM** e digite o nome do agente ou o contato URI na caixa de texto. Quando você encontra o nome do agente na lista, selecione **Conferência instantânea de voz**, ou o ícone ao lado do nome do agente. O outro agente recebe uma notificação do sistema. O outro agente pode aceitar ou rejeitar a interação. Você, o cliente, e o outro agente são colocados em uma conferência de três vias. Quando você terminar a conferência de voz, é possível remover a si mesmo ou o outro agente da conferência de voz.

Transferir voz

Você pode transferir uma interação de voz existente para outro destino (agente, fila, ponto de roteamento etc.). Selecione **Transferência instantânea de voz** e digite o nome do agente ou o contato URI na caixa de texto. Você também pode encontrar o nome do agente na lista de todos os agentes. Selecione o menu Ação ou o ícone ao lado do nome do agente. O outro agente recebe uma notificação do sistema e pode aceitar ou rejeitar a interação.

Consulta de Voz

Você pode consultar outro agente em uma interação de voz existente. Selecione **Iniciar uma consulta**, digite o nome do agente ou o contato URI na caixa de texto e selecione **Iniciar uma consulta de voz** no menu Ação. A consulta de voz é estabelecida quando o agente aceita a notificação do sistema para a consulta de voz. Sua conversa principal será colocada em espera. Se você esteve em uma chamada de vídeo quando você solicita uma consulta de voz, seu vídeo será interrompido e o botão iniciar/parar o vídeo ficará indisponível durante a consulta.

Durante uma consulta de voz, o botão sem áudio não é exibido na janela de consulta de voz. Entretanto, você pode usar o botão sem áudio da interação principal para desativar o som da conversa.

Você pode agora falar com o outro agente antes de retornar para a conversa com o seu cliente.

Escalar para vídeo

Seu cliente pode precisar escalar conversa de voz para vídeo ou cancelar o encaminhamento da

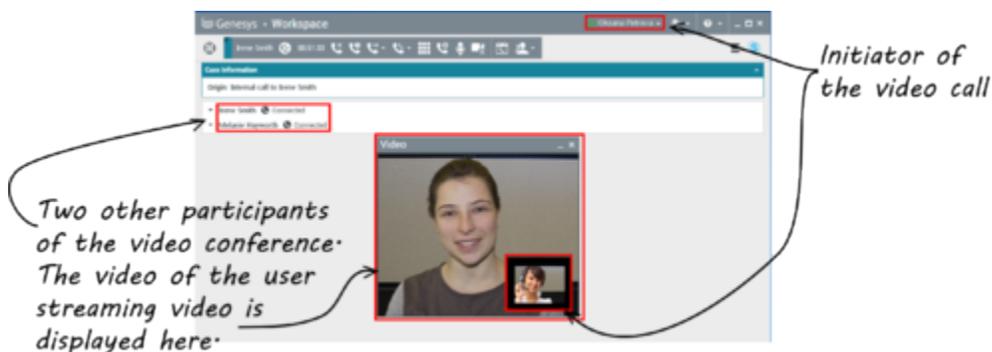
conversa de vídeo para voz. O cliente usa seu cliente Skype para iniciar uma chamada de voz consigo. Você aceita a chamada. Uma vez que você aceitou a chamada, o cliente pode escalar a chamada de voz para vídeo. Você pode adicionar seu próprio vídeo a uma chamada de vídeo existente se o cliente tiver feito uma chamada de vídeo para o agente ou já tiver adicionado vídeo a uma chamada existente.

Interações de Vídeo

Quando você estiver em uma chamada de vídeo e exigir informações adicionais, você tem as seguintes opções:

- **Fazer uma conferência de vídeo:** Você pode adicionar outro agente a uma chamada de vídeo existente.
- **Transferir vídeo:** Você pode transferir uma chamada de vídeo para outro agente.
- **Consulta de vídeo:** Você pode pausar uma chamada de vídeo enquanto você consulta outro agente e, se necessário, transferir ou fazer uma conferência desta consulta de voz posteriormente.

Fazer uma conferência de vídeo



Você pode adicionar outro agente a uma chamada de vídeo existente. Selecione **Conferência de chamada instantânea** e digite o nome do agente ou o URI do contato na caixa de texto. Quando você encontra o nome do agente na lista, selecione **Conferência de chamada instantânea** ou o ícone ao lado do nome do agente.

O outro agente recebe uma notificação do sistema e pode aceitar ou rejeitar o convite para a chamada. Agora você pode falar com todas as partes em conferência com vídeo, caso o convite tenha sido aceito. Todos os participantes da conferência podem ver o vídeo do cliente. Somente um agente pode exibir o vídeo ao cliente. Outros agentes não poderão exibir seu vídeo, a menos que o primeiro agente pare o vídeo. Quando você terminar a conferência de vídeo, é possível remover a si mesmo ou outro agente da conferência.

Transferir vídeo

Você pode transferir uma interação de vídeo existente para outro destino (agente, fila, ponto de roteamento etc.). Selecione **Transf. instantânea de chamada** e digite o nome do agente ou o URI do contato na caixa de texto. Você também pode encontrar o nome do agente na lista de todos os

agentes. Selecione o menu **Ação** ou o ícone ao lado do nome do agente. O outro agente recebe uma notificação do sistema e pode aceitar ou rejeitar o convite.

Consulta de vídeo

Enquanto você está em uma chamada de vídeo, pode requisitar uma consulta com outro agente.

Selecione **Iniciar uma consulta**, digite o nome do agente ou o URI do contato na caixa de texto e selecione **Iniciar uma consulta de voz** no menu **Ação**. Uma notificação do sistema é exibida no site do usuário selecionado. Observe que a consulta é somente de voz; a consulta de vídeo não está disponível.

Você pode agora falar com o outro agente antes de retornar para a chamada de vídeo.

Observe que, enquanto estiver em consulta com o outro agente, o vídeo fica temporariamente indisponível, mesmo se a chamada de vídeo estiver Em espera ou em modo Conectado. É possível retomar a transmissão após encerrar a consulta, pressionando o botão **Iniciar vídeo**.

Interação do Facebook

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

O Workspace de interação permite tratar interações de mídia social do site do Facebook. Este tópico também é abrangido no **Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition**.

Dica

Este tópico inclui a Janela de Interação da Sessão de Facebook, que é usada quando você responde a uma mensagem privada.

Relativamente às seguintes ações:

- Marcar várias interações como Concluída em **Workbin**
- Excluir várias interações de saída de **Workbin**
- Iniciar consulta de **Mensagem Instantânea**
- Exibir **informações e histórico** de **contato**

Importante

Como as publicações e os comentários do Facebook não são considerados como interações ao vivo, o status das interações é sempre mostrado como **Off-line** na janela de interações do Facebook.

Exibir Informações de Perfil do Usuário do Facebook

Clique no botão **Mostrar Informações**  para abrir uma guia de perfil do usuário. Você também pode clicar no nome de usuário para abrir a página do Facebook com as informações do perfil do usuário.

O gênero do autor aparece no perfil do usuário. O gênero do autor é também exibido como um ícone: Masculino  ou feminino .

Exibir Dados de Caso

A exibição Dados do caso (dados anexos) fornece informações sobre uma interação, como um número de conta ou tipo de serviço. O administrador do sistema configura quais dados anexados são exibidos.

Exibir o número de "curtidas" do Facebook

O número junto ao ícone de polegar para cima 4 indica o número de curtidas.

Expandir ou Recolher Exibição de Comentários

É possível expandir os Comentários clicando em **Exibição**. Após clicar em **Exibir**, **Ocultar**, é possível fechar o comentário. É possível selecionar também **Expandir tudo** ou **Recolher tudo** na exibição Comentários para exibir/ocultar todos os comentários de uma vez.

Exibir o Número Total de Comentários e Mostrar mais Comentários

Clique no botão **Mostrar Informações**  para abrir o perfil do usuário e, em seguida, clique na guia **Publicação** para ver a contagem total de comentários.

O **total de comentários** também é exibido acima da publicação original. O administrador configura a quantidade de comentários exibidos por página. Se o número de comentários exceder o número definido, **Mostrar mais** será exibido. Clique em **Mostrar mais** para ver comentários adicionais.

Exibir a praticabilidade e o sentimento da interação do Facebook

Quando uma interação do Facebook é recebida, você pode visualizar os ícones Praticabilidade e Sentimento, que podem ter um dos seguintes valores ou podem não ser declarados:

- Praticabilidade—Valores possíveis são Praticável , Não Praticável  ou não declarado .
- Sentimento—Valores possíveis podem ser Positivo , Negativo , Neutro  ou não declarado .

A Praticabilidade e o Sentimento baseiam-se em resultados de **classificação** e **triagem** obtidos através do Genesys Knowledge Management.

As publicações do Facebook praticáveis estão coloridas em amarelo, e as publicações não praticáveis

estão coloridas em cinza ou branco. Os comentários do Facebook são expandidos automaticamente e coloridos em amarelo se forem praticáveis, e recolhidos e coloridos em cinza ou branco se não forem praticáveis. Cada comentário no Facebook tem sua própria praticabilidade e seu ícone de sentimento, que pode ser atualizado pelo agente, se necessário.

Atualizar a Praticabilidade e o Sentimento da Interação do Facebook

Durante o processamento da interação, você tem a opção de alterar o valor da chave de Praticabilidade e Sentimento correspondente, clicando no ícone relacionado e, em seguida, escolhendo o valor correto.

Ocultar ou mostrar publicação

Oculte uma publicação raiz na página do Facebook da marca clicando em **Ocultar publicação** ou mostre uma publicação oculta clicando em **Mostrar publicação**. Uma publicação oculta não é vista pelos visitantes da página

Curtir ou Descurtir

É possível curtir ou descurtir uma publicação ou comentário clicando em **Curtir** ou **Descurtir**. O ícone Curtido pelo agente  aparece em publicações curtidas.

Responder à Publicação Original no Facebook

A publicação original encontra-se no painel à esquerda, na área de Informações de Caso. Comentários subsequentes serão exibidos recuados abaixo. Para responder à publicação original, clique em **Comentário**. Insira seu comentário, clique no botão direito do mouse e selecione **Correção Ortográfica**. Você também pode copiar e colar o texto selecionado. Assim que terminar, clique em **Enviar**. O Workspace associa o seu comentário à publicação.

Responder a um Comentário do Facebook

Os comentários subsequentes serão exibidos recuados abaixo da publicação original. Clique no Comentário aplicável, insira seu comentário, corrija a ortografia e clique em **Enviar**. Você também pode copiar e colar o texto selecionado.

Acessar Imagens e Arquivos Anexados em Mensagens Privadas

Se uma Mensagem Privada de entrada tiver imagens ou outros arquivos anexados, uma lista de anexos de arquivos e links para qualquer imagem é anexada à mensagem. É possível:

- Clicar em um link nesta mensagem para exibir uma imagem
- Clique em **FBPM Inbox URL** na área **Informações de Caso**. Isto irá conduzi-lo a uma página com todas as conversas, onde é possível exibir as imagens e fazer download de arquivos sem imagens.

Respondendo a Mensagens Privadas

Você pode responder a uma mensagem privada de um usuário (não é possível enviar mensagens privadas novas). Para fazer isso, você deve estar conectado a um ou a ambos canais **Facebook (Modo de Sessão)** e **Mensagem Privada do Facebook**.

A Interação está Conectada

- Se a interação estiver no status **Conectado**, a área de resposta fica ativa, permitindo inserir texto como na figura abaixo. Quando tiver terminado, é possível clicar em **Enviar** na parte inferior direita.

Case Information

Origin: Inbound Facebook Session Mode
 Channel: channel-facebook
 Facebook Interaction Type: 10
 SM Server Name: SM_Server_w2kc-vm08_850

Albin Marvern Connected

3 message exchanges with this contact in the past 48 hours
[Show messages](#)

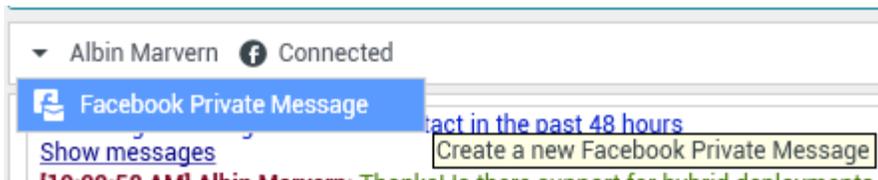
[10:07:02 AM] Albin Marvern: Hello Genesys, Do you have an outbound campaign product.
 [10:07:02 AM] Albin Marvern: Hello Genesys, My contact center has a total of 27 agents. What product would be appropriate?
 [10:07:02 AM] Albin Marvern: Hello Genesys, I am interested in your Business Edition. Can you direct me to more detailed information?
 [10:12:33 AM] mm_8500: Hi Albin,

For info on Genesys Business Edition you can go to <http://docs.genesys.com/Documentation/Business>

Send

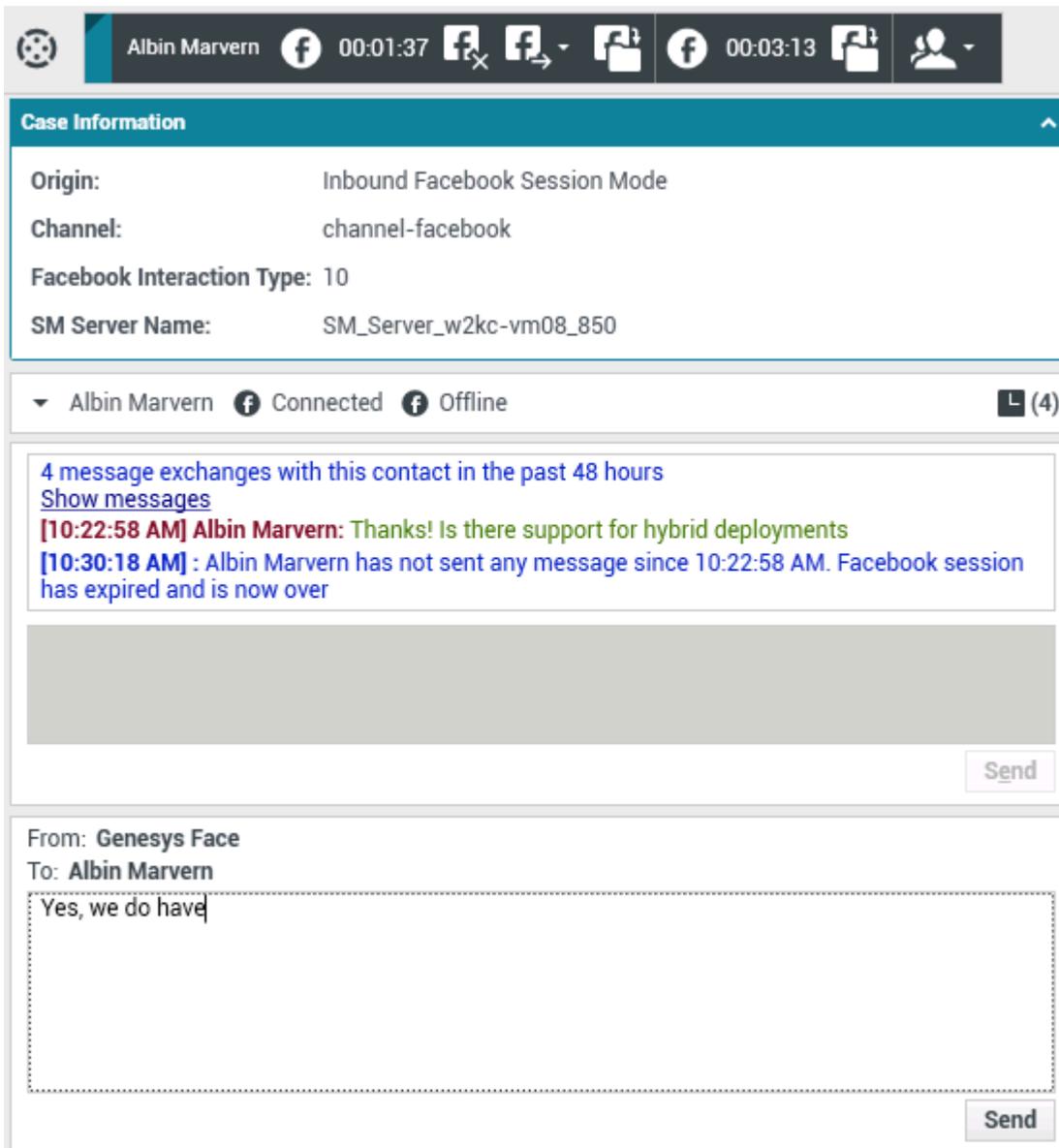
Inserir Texto na Caixa de resposta

- Você também pode selecionar **Mensagem Privada do Facebook** na lista suspensa sob o nome do contato, como mostra a figura a seguir:



Mensagem Privada na Lista suspensa

Agora você tem disponível uma nova área de mensagem privada onde pode inserir texto.



Inserindo Texto para Mensagens Privadas Novas

- Finalmente, você pode criar uma resposta no painel Histórico, conforme descrito no próximo item.

A Interação está Desconectada

Se a interação estiver no status **Desconectada**, você pode responder das seguintes maneiras:

- Selecionando **Mensagem Privada do Facebook** a partir do menu suspenso, no nome do contato, conforme descrito na seção anterior.
- Selecionando a interação na guia **Histórico** e, em seguida, clicando no ícone Responder  que aparece por cima da lista de interações. É aberta uma área de resposta na qual é possível inserir texto.

Dependências do canal

- Se a mensagem não tiver expirado, é possível responder se estiver conectado ao Facebook (Modo de Sessão) ou à Mensagem Privada do Facebook.
- Se a mensagem tiver expirado, você deve conectar-se à Mensagem Privada do Facebook para poder responder.

Compatibilidade com emojis e emoticons

O Workspace suporta emoticons e emojis padrão do Facebook. Você tem melhores resultados se tiver a fonte **Segoe UI Emoji** instalada no seu sistema.

Por regra, o Workspace é compatível com emojis de Unicode 6 mas não suporta os emojis  ,  e  . Estes emojis são exibidos como caixas brancas tanto nas publicações como nas mensagens privadas.

Outras Ações

- Você pode enviar mensagens privadas mais como respostas a uma mensagem de entrada privada. Elas são encadeadas com a mensagem privada de entrada original como seu pai.
- É possível mover uma mensagem privada que você está trabalhando para um **workbin**. A partir daí, você pode executar as ações da workbin padrão (abrir, mover,...)

Criar uma Nova Publicação

A partir do menu suspenso Ícone do Agente ou Gadget,

1. Selecione **Atualização de Publicação** e, em seguida, **Facebook**. Uma nova janela de mensagem é exibida.
2. Selecione uma conta na lista suspensa.

Anexar uma Imagem

Você pode anexar uma imagem a uma publicação de saída não solicitada.

Para anexar uma imagem, clique no ícone **Adicionar Imagem**  e, em seguida, use a caixa de diálogo resultante para navegar para o arquivo desejado. Este ícone é exibido abaixo da caixa de texto.

Usar a Biblioteca de Respostas Padrão

Ao responder a uma publicação ou comentário, você pode inserir uma **resposta padrão**. Clique no botão vertical **Respostas** no meio da janela para abrir a Biblioteca de Respostas Padrão. É possível pesquisar por palavras-chave ou abrir pastas e exibir as respostas.

Quando você clica em **Comentário** ou criar uma nova publicação, um ícone adicional com o sinal de mais é exibido. Após clicar nele, o conteúdo de resposta padrão é adicionado à mensagem. Se a resposta padrão inclui uma imagem anexada, o anexo é inserido também. No momento, você pode anexar imagens somente para novas publicações não solicitadas.

Seu sistema pode ser configurado para lhe permitir inserir automaticamente uma resposta ao digitar uma palavra-chave de **atalho** pré-definida.

Pesquisar usando Hashtags Clicáveis

Os usuários do Facebook podem usar o símbolo #, designado por hashtag, para marcar palavras-chave ou tópicos em publicações, que podem ajudar a encontrar outras publicações de interesse. Clicar em uma palavra marcada por hashtag em qualquer mensagem irá encaminhá-lo para uma página de Facebook que lista todas as outras publicações nessa categoria.

Excluir

Excluir uma Interação de Saída

Para excluir uma interação de saída, clique no botão Excluir  na barra de ferramentas, na parte superior da janela de interação.

Excluir um Comentário ou Publicação

Para excluir um comentário ou uma publicação, clique em **Excluir**.

Dica

O item poderá ser excluído se esta ação for permitida pelo autor da publicação e se você tiver permissão para excluir uma publicação ou comentário.

Responder a uma Interação do Facebook usando outro tipo de Mídia

Você pode responder usando uma chamada de voz, um e-mail ou SMS. O Interaction Workspace pode apresentar uma lista suspensa de canais disponíveis para acessar um contato.

Se, como um agente, você souber de outras informações de contato (não específicas do Facebook), como o número de telefone ou endereço de e-mail de um contato, poderá inserir essas informações manualmente na guia Informações. A opção correspondente para outros canais de mídia será posteriormente exibida ao clicar na seta à esquerda do nome do Contato.

Se não for configurado um canal ou se não existirem informações de contato para este canal, a mensagem "Nenhuma ação possível" é exibida.

Colocar Interações em uma Workbin

Para colocar uma interação de saída/entrada em uma **workbin**, clique no botão **Mover para a workbin** .

Consultar Outro Agente através de Voz

Clique na seta para baixo no botão **Iniciar uma Consulta**  e selecione o Tipo de destino. Clique na lupa para pesquisar por nome ou número de telefone.

Transferir para um Grupo de Agentes, Agente, Fila de Interação ou Habilidade.

Clique no botão **Transferir**  para selecionar o Tipo de destino. Clique na lupa para pesquisar por nome ou número de telefone.

Selecionar um Código de Disposição

É possível selecionar a guia **Disposições** e escolher um **Código de Disposição** para a publicação original no Facebook.

Selecionar Várias Interações da Mesma Direção em uma Workbin

Caso uma workbin contenha várias interações de entrada ou saída, é possível selecioná-las e aplicar uma ação; por exemplo, Mover para a Fila ou Marcar como Concluída.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle A Facebook Interaction \(Tratar uma interação do Facebook\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar mídias diferentes em uma única conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)

10. Componentes, Recursos e Controles

Interação do Twitter

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

O Interaction Workspace permite tratar de interações de mídia social do website do Twitter.

Relativamente às seguintes ações:

- Iniciar consulta de **Mensagem Instantânea**
- Marcar várias interações de entrada como "Concluída" em **Workbin**
- Excluir várias interações de saída na **Workbin**
- Adicionar uma **Observação**
- Exibir **informações e histórico** de **contato**
- Marcar uma interação como "Concluída"

Exibir Informações de Perfil do Usuário do Twitter

Clique no botão **Mostrar Informações**  para ver as informações de perfil do usuário. Você também pode clicar no nome de usuário para abrir a página do Twitter com as informações do perfil do usuário.

Exibir o Número de Tweets do Usuário do Twitter

O ícone **Contagem de status**  2625 indica o número de Tweets do usuário.

Exibir a praticabilidade e o sentimento da interação do Twitter

Quando uma interação do Twitter é recebida, você pode visualizar os ícones **Praticabilidade** e **Sentimento**, que podem ter um dos seguintes valores ou podem ser não declarados:

- Praticabilidade—Valores possíveis são Praticável , Não Praticável  ou não declarado .

- Sentimento—Valores possíveis podem ser Positivo 😊, Negativo 😞, Neutro 😐 ou não declarado 😶.

Os tweets praticáveis estão coloridas em amarelo e os tweets não praticáveis estão coloridas em cinza ou branco.

A Praticabilidade e o Sentimento baseiam-se em resultados de **classificação** e **triagem** obtidos através do Genesys Knowledge Management.

Atualizar a praticabilidade e o sentimento da interação do Twitter

Durante o processamento da interação, você tem a opção de alterar o valor da chave de Praticabilidade e Sentimento correspondente, clicando no ícone relacionado e, em seguida, escolhendo o valor correto.

Exibir a contagem de seguidores

O número que vem depois do ícone **Contagem de seguidores** 👤⁹³⁸ indica o número de usuários do Twitter que segue esta conta.

Exibir Designação de que o Usuário é um Seguidor

O ícone 🐦 indica que o usuário é um seguidor do Twitter.

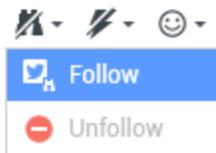
Seguir/Deixar de seguir um Usuário do Twitter

Você pode se tornar ou deixar de ser um seguidor de um autor de uma mensagem do Twitter.

Clique no botão **Seguido** 🟩 para deixar de seguir esta conta. Aparece um menu onde é possível selecionar **Deixar de seguir**:



O botão muda para **Não Seguido** 🟩. Ou, caso mude de ideias, clique no botão **Não Seguido**. Aparece um menu onde é possível selecionar **Seguir**:



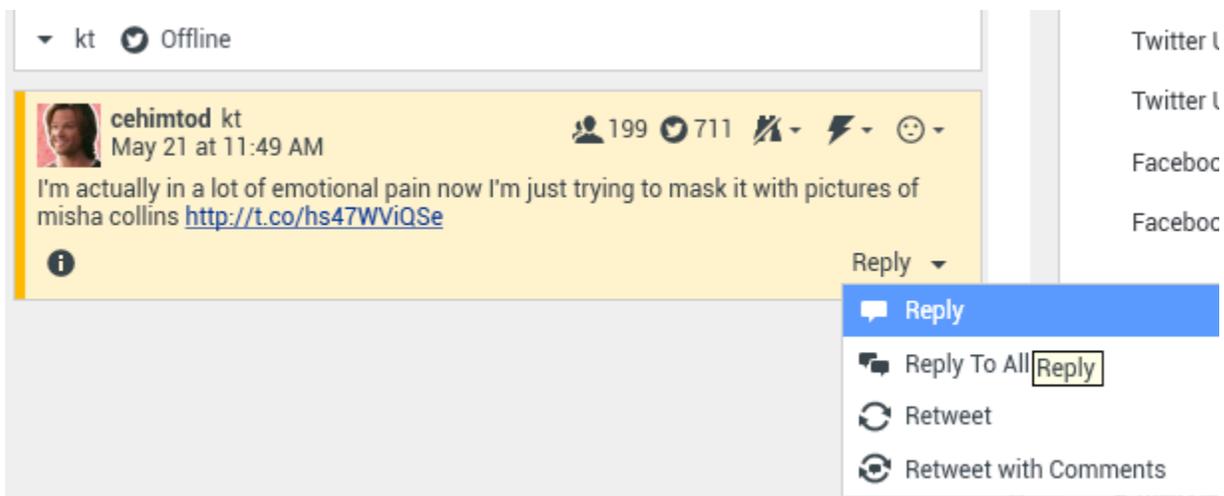
Inserção automática de "menções"

Uma menção (@ + <nome do usuário>) é automaticamente inserida em respostas, Responder a todos, Retuitar c/ comentários e novos Tweets com Menção. A menção @<nome do usuário> torna-se um link clicável para o perfil do contato no Twitter uma vez que a interação chega no Twitter.

Se você digita @<nome do usuário> em qualquer mensagem e <nome do usuário> corresponde a um Contato, esta menção também se torna um link para o perfil do contato no Twitter uma vez que a interação chega no Twitter.

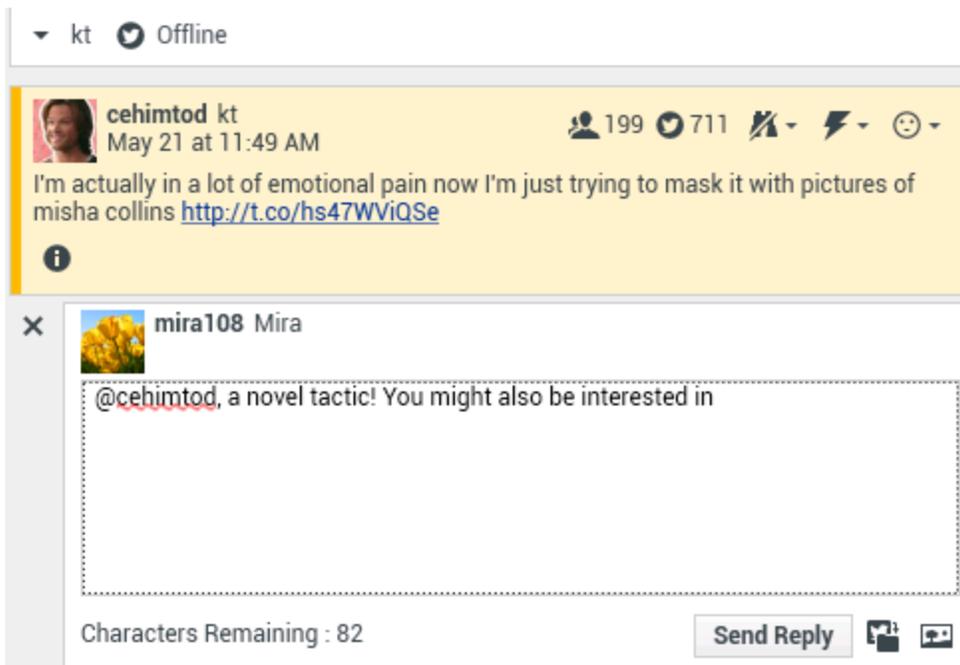
Responder ao Tweet Original

O Tweet original é exibido na margem esquerda, na área **Informações de Caso**. Para responder ao Tweet, clique em **Responder**, ou clique na seta para baixo a seguir a **Responder**. É exibido um menu. Selecione um tipo de resposta (veja a figura abaixo).



Responder a um Tweet

É aberta uma caixa de texto. Selecione um nome de usuário do Twitter do qual você deseja enviar sua resposta para o usuário do Twitter. Insira o texto. O tamanho do texto é limitado pelo valor de opção de limite de caracteres `twitter.max-chars` (o valor padrão é 140). Para fazer automaticamente a correção ortográfica da sua resposta, clique com o botão direito do mouse e selecione **Correção Ortográfica**. Você também pode copiar e colar o texto selecionado. Quando terminar, clique no botão para enviar a resposta (veja a figura abaixo).



Inserir Texto de Resposta

Responder a todos os participantes no encadeamento atual

Clique na seta para baixo a seguir a **Responder**. É exibido um menu. Selecionar **Responder a todos**.

Responder por Mensagem Direta

Quando o autor da mensagem do Twitter é um seguidor, você pode enviar uma mensagem direta ao autor como uma forma de resposta.

Retuitar

Clique na seta para baixo a seguir a **Responder**, selecione **Retuitar** no menu e, em seguida, clique no botão **Retuitar**.

Retuitar com comentários — Inicie um novo Tweet com Responder ao Remetente

É possível fazer um novo Tweet e responder ao remetente da mensagem atual, incluindo o texto desta mensagem e adicionar comentários adicionais. Você também pode copiar e colar o texto selecionado. Um indicador de Retweet (RT) será inserido automaticamente no início do texto da mensagem. Clique na seta para baixo a seguir a **Responder**, selecione **Retuitar com Comentários**, insira o texto e clique em **Enviar Retweet com Comentários**.

Mensagens e os novos Tweets não Solicitados

O Guia do Usuário do Workspace descreve como [criar e enviar mensagens de saída não solicitadas para um usuário do Twitter](#).

Compatibilidade com emojis e emoticons

O Workspace suporta emojis e emoticons padrão de entrada/saída. Você tem melhores resultados se tiver a fonte **Segoe UI Emoji** instalada no seu sistema.

Por regra, o Workspace é compatível com emojis de Unicode 6 mas não suporta os emojis  e . Estes emojis são exibidos como caixas brancas tanto nas mensagens públicas como privadas.

Usar a Biblioteca de Respostas Padrão

Quando responder a um Tweet ou criar um novo Tweet não solicitado, você pode inserir uma resposta padrão. Clique no botão vertical **Respostas** no meio da janela para abrir a Biblioteca de Respostas Padrão. É possível pesquisar por palavras-chave ou abrir pastas e exibir as respostas.

Se a resposta padrão inclui uma imagem anexada, o anexo é inserido também, desde que seja permitido anexar imagens à mensagem.

Seu sistema pode ser configurado para lhe permitir inserir automaticamente uma resposta ao digitar uma palavra-chave de [atalho](#) pré-definida.

Anexar uma Imagem

Você pode anexar uma imagem a um novo Tweet não solicitado, uma resposta, a opção Responder a

todos ou um Retweet com Comentários. (Não é possível anexar uma imagem a um retweet ou a qualquer tipo de mensagem direta).

Para anexar uma imagem, clique no ícone **Adicionar Imagem**  e, em seguida, use a caixa de diálogo resultante para navegar para o arquivo desejado. Este ícone é exibido abaixo da caixa de texto em respostas e Retweets com Comentários; aparece abaixo da caixa de texto em Tweets não solicitadas.

Os seguintes formatos de imagem são compatíveis:

- JPEG
- JPG
- PNG
- GIF

Exibir Dados de Caso

A área Informações de Caso (dados anexados) fornece informações sobre a interação do Twitter. O administrador do sistema configura quais dados anexados são exibidos; exemplos são o tipo de mensagem, o nome da consulta e a localização do usuário.

Excluir uma Interação de Saída

Para excluir uma interação de saída, clique no botão Excluir  na barra de ferramentas, na parte superior da janela de interação.

Responder a uma Interação do Twitter usando outro tipo de Mídia

Você pode responder usando uma chamada de voz, um e-mail ou SMS. O Workspace exibe uma lista suspensa de canais disponíveis para acessar um contato.

Se, como um agente, você souber de outras informações de contato (não específicas do Twitter), como o número de telefone ou endereço de e-mail de um contato, poderá inserir essas informações manualmente na guia Informações. A opção correspondente para os canais de mídia disponíveis será exibida a seguir ao clicar na seta logo acima do botão usado para transferir (junto do nome de usuário).

Se não for configurado um canal ou não existirem informações de contato para este canal, Nenhuma ação possível é exibida.

Colocar Interações em uma Workbin

Para colocar uma interação de saída/entrada em uma workbin, clique no botão **Mover para a workbin** .

Consultar Outro Agente através de Voz

Clique na seta para baixo no botão **Iniciar uma Consulta**  e selecione o Tipo de destino. Clique na lupa para pesquisar por nome ou número de telefone.

Transferir para um Grupo de Agentes, Agente, Fila de Interação ou Habilidade

Clique no botão **Transferir**  para selecionar o Tipo de destino. Clique na lupa para pesquisar por nome ou número de telefone.

Abrir um URL Clicável Abreviado

As mensagens do Twitter estão limitadas a 140 caracteres. Se você inserir um URL em uma mensagem do Twitter, muitos dos caracteres disponíveis para sua resposta serão usados. Para resolver esse problema, o Twitter converte URLs longos em URLs curtos na sua interface de Web para a criação de mensagens. No caso de uma URL curta, a URL "longa" será substituída por uma URL mais curta na forma de uma combinação gerada automaticamente de letras e dígitos. O Interaction Workspace usa esses URLs abreviados e clicáveis.

Abrir uma Página de Perfil do Usuário do Twitter usando Menções Clicáveis

O sinal @ é usado para chamar nomes de usuário em Tweets, por exemplo: Olá, @JoeBelow! Clique em um nome de usuário precedido pelo sinal @ para estabelecer uma ligação a um perfil de usuário do Twitter.

Executar uma Pesquisa no Twitter usando Hashtags Clicáveis

O Twitter usa o símbolo #, designado por hashtag, para marcar palavras-chave ou tópicos em um

Tweet. As hashtags ajudam-no a encontrar Tweets de interesse. Você pode usar o símbolo de hashtag # antes de palavras-chave relevantes em seu Tweet para categorizar esses Tweets e, desta forma, serem exibidos com mais facilidade na Pesquisa do Twitter. Clicar em uma palavra marcada por hashtag em qualquer mensagem irá mostrar todos os outros Tweets nessa categoria. As hashtags podem ser colocadas em qualquer lugar do Tweet

Exibir Tweet Em Resposta a

Se a interação do Tweet entregue é uma resposta a outro Tweet, o Interaction Workspace permite exibir o Tweet original clicando no nome de usuário localizado após **Em Resposta a**. Uma janela do navegador aberta exibe o Tweet pai no Twitter.

Selecionar um Código de Disposição

É possível selecionar a guia **Disposições** e escolher um Código de Disposição para a interação original do Twitter. Para obter mais informações sobre como configurar e usar as Disposições selecionadas, consulte [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#).

Selecionar Várias Interações da Mesma Direção na Workbin

Caso uma workbin contenha várias interações de entrada ou saída, é possível selecioná-las e aplicar uma ação; por exemplo, Mover para a Fila ou Marcar como Concluída.

Responder a tweets do Meu Histórico

Você pode responder a tweets, retuitar e adicionar tweets aos favoritos da guia Meu Histórico, permitindo-lhe atuar nas interações marcadas como concluídas.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle A Twitter Interaction \(Tratar uma interação do Twitter\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar mídias diferentes em uma única conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Interação de RSS

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

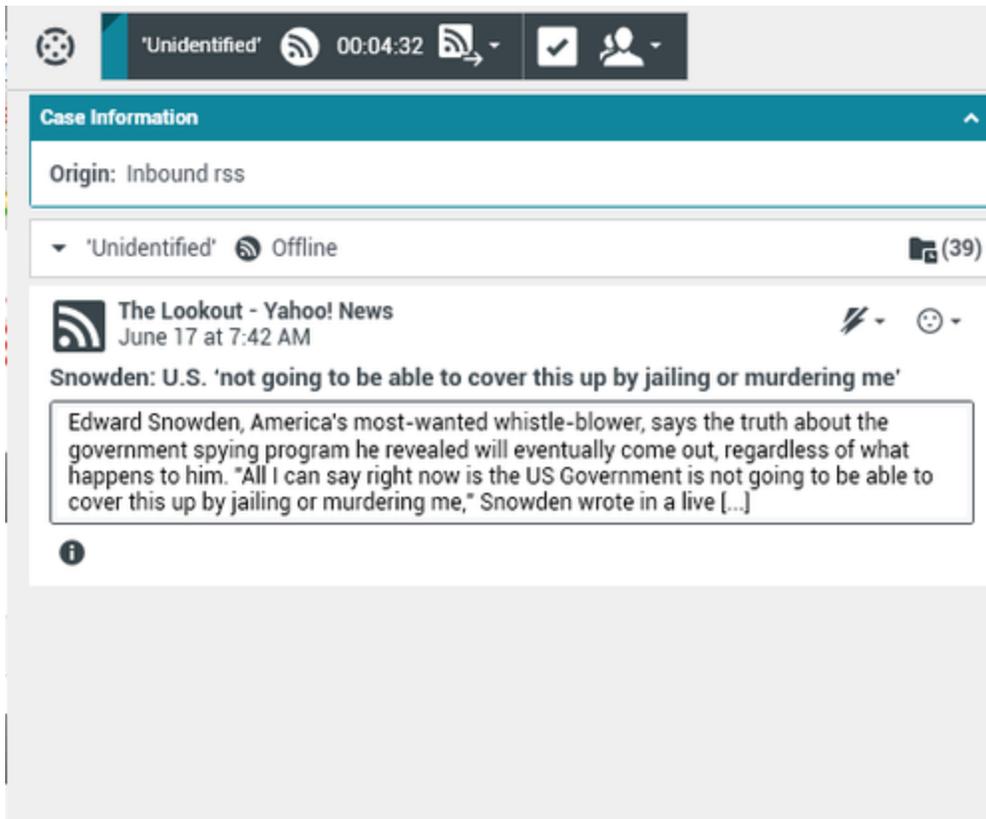
O Interaction Workspace permite tratar de interações de mídia social de RSS. É possível:

Relativamente às seguintes ações:

- Adicionar uma **Observação**
- Marcar uma interação como "Concluída"

Exibir Conteúdo, Título, Origem do Feed da Web RSS

A janela de interação de RSS permite-lhe visualizar a origem do feed da Web, o título e o conteúdo. Clique no título para ir diretamente para a página associada no website.



Visualizar informações de Categoria do Item e do Canal

Clique no botão **Mostrar Informações** para exibir o copyright do canal, o idioma, a data publicada e a categoria do item.

Exibir a praticabilidade e o sentimento da interação de RSS

Quando uma interação de RSS é recebida, você pode visualizar os ícones Praticabilidade e Sentimento, que podem ter um dos seguintes valores ou podem ser não declarados:

- Praticabilidade—Valores possíveis são Praticável , Não Praticável ou não declarado .
- Sentimento—Valores possíveis podem ser Positivo , Negativo , Neutro ou não declarado .

Os tweets praticáveis estão coloridas em amarelo e os tweets não praticáveis estão coloridas em cinza.

A Praticabilidade e o Sentimento baseiam-se em resultados de **classificação** e **triagem** obtidos

através do Genesys Knowledge Management.

Atualizar a praticabilidade e o sentimento da interação de RSS

Durante o processamento da interação, você tem a opção de alterar o valor da chave de Praticabilidade e Sentimento correspondente, clicando no ícone relacionado e, em seguida, escolhendo o valor correto.

Exibir Dados de Caso

A exibição **Dados do caso** (dados anexos) fornece informações sobre uma interação, como um número de conta ou tipo de serviço. O administrador do sistema configura quais dados anexados são exibidos.

Consultar Outro Agente através de Voz

Clique na seta para baixo no botão **Iniciar uma Consulta**  e selecione o Tipo de destino. Clique na lupa para pesquisar todos, pesquisar favoritos ou recentes.

Transferir para um Grupo de Agentes, Agente, Fila de Interação ou Habilidade.

Clique no botão **Transferir** , selecione o Tipo de destino, insira o critério de pesquisa e clique na lupa para pesquisar todos, pesquisar favoritos ou recentes.

Exibir Histórico de Origem do Feed RSS

Clique na guia **Histórico** para exibir as interações de RSS de um contato particular (fonte do feed da Web RSS). Dependendo da configuração do Workspace Desktop Edition, a lista pode incluir as interações de outros canais de mídia.

Mova o botão deslizante para pesquisar interações arquivadas, ou pesquise por mês, semana ou dia. À medida que move o botão deslizante, a lista de interações altera-se, refletindo o período de tempo selecionado. Clique no botão **Filtrar** para mostrar todas as interações ou as interações de um determinado tipo de mídia. Clique na lupa para pesquisar usando os seus próprios critérios.

Status	Subject	Start Date	End Date	Processed by
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		

Exibir o Número de Interações em Andamento

O número ao lado do ícone de relógio  (39) permite que você rapidamente exiba o número de interações em andamento.

Selecionar um Código de Disposição

É possível selecionar a guia Disposições e escolher um **Código de Disposição** para a interação de RSS. Para obter mais informações sobre como configurar e usar as Disposições selecionadas.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de RSS\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar mídias diferentes em uma única conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

IM Interna

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Este recurso permite **enviar** uma Mensagem Instantânea (IM) para outro agente (alvo interno) ou **receber** uma IM de um alvo interno. Se você **iniciar a IM de uma Interação de Voz ativa**, você pode compartilhar informações de contato com o alvo da IM. Você pode mudar de uma sessão de consulta de IM para uma **consulta de voz**.

Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte **Gerenciar suas configurações e preferências**) para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente.[**Adicionado:** 8.5.109.16]

Importante

Sua conta precisa estar configurada para usar Mensagem Instantânea Interna.

Enviar uma IM

Use o **Comunicador da Equipe** na exibição **Janela Principal** para encontrar o alvo interno com o qual você deseja iniciar uma sessão de IM.

No menu **Ação** do Alvo Interno, selecione **Enviar uma Mensagem Instantânea < nome do alvo >**.

A sessão de IM é iniciada na janela de interação. O alvo é apresentado com uma notificação interativa que permite aceitar ou rejeitar seu convite para iniciar uma sessão de Mensagem Instantânea. Você é notificado se o alvo aceitar, rejeitar ou deixar o convite ultrapassar o tempo limite.

A guia na parte superior da janela de interação indica a conexão do agente do alvo interno com quem você tem uma sessão de IM.

O indicador de Status exibe a conexão do agente do alvo interno com quem você está em uma sessão de IM e o status da sessão. O status é Conectado ou Concluído.

O campo de texto grande contém uma transcrição da sessão de IM. Seu logon e o logon do alvo interno são exibidos acima das mensagens em diferentes cores para permitir que você determine quem está escrevendo. Cada entrada está marcada com um carimbo de data/hora. Os logons aparecem por cima do texto que o participante inseriu.

Insira sua mensagem no campo próximo ao botão **Enviar**. Clique em **Enviar** ou pressione a tecla **Enter** no seu teclado para enviar sua mensagem para o alvo interno.

Quando sua sessão for concluída, clique em **Encerrar Sessão** () para desconectar a sessão de IM.

Clique no botão **Marcar como Concluído** () para fechar a janela da sessão de IM.

Receber uma IM

Se outro agente desejar iniciar uma sessão de Mensagem Instantânea com você, o outro agente irá selecionar seu nome no **Comunicador da Equipe** e então selecionar **Enviar uma Mensagem Instantânea** no menu **Ação**.

Uma **notificação interativa** é exibida acima da bandeja do sistema, e a janela de interação é minimizada na sua barra de tarefas.

Clique em **Aceitar** para exibir a nova interação de IM na sua janela de interação. Clique em **Rejeitar** para rejeitar a interação de IM. Se você não clicar em Aceitar ou Rejeitar, a notificação interativa é descartada, mas a interação de IM pendente permanece na sua barra de tarefas até que você a exiba.

A guia na parte superior da janela de interação indica o logon do agente do chamador interno com quem você tem uma sessão de IM.

O indicador de Status exibe o logon do agente do chamador interno com quem você está em uma sessão de IM e o status da sessão. O status é Conectado ou Concluído.

O campo de texto grande contém uma transcrição da sessão de IM. Seu logon e aquele do chamador interno são exibidos acima das mensagens em diferentes cores para você saber quem está escrevendo. Cada entrada está marcada com um carimbo de data/hora. Os logons aparecem por cima do texto que o participante inseriu.

Insira sua mensagem no campo próximo ao botão **Enviar**. Clique em **Enviar** ou pressione a tecla **Enter** no seu teclado para enviar sua mensagem para o alvo interno.

Quando sua sessão for concluída, clique em **Encerrar Sessão** () para desconectar a sessão de IM.

Clique no botão **Marcar como Concluído** () para fechar a janela da sessão de IM.

Iniciar uma consulta de IM de uma interação ativa

Para iniciar uma consulta de IM de uma interação ativa, tal como voz, e-mail ou chat, execute as

seguintes etapas:

1. Clique em **Iniciar Consulta** () para abrir o **Comunicador da Equipe** na sua exibição ativa de **Interação** para encontrar o alvo interno com quem deseja iniciar uma sessão de IM.
2. No menu **Ações** do alvo interno, selecione **Iniciar uma Consulta de Mensagem Instantânea**. Uma nova janela de mensagem de IM interna é exibida com o status **Não Conectado**.
3. Para iniciar uma sessão de IM Interna, insira a mensagem e clique em **Enviar**. Para cancelar a sessão de IM, clique no botão **Marcar como Concluído** (.

Se você enviou uma mensagem, o alvo interno recebe uma notificação interativa da sua mensagem instantânea que inclui sua mensagem inicial.

Se o alvo interno aceitar seu convite, você e o alvo entrarão em uma sessão de IM interna. Todos os **Dados de caso** sobre a interação com o contato são exibidos na janela de interação de IM do seu alvo interno. As guias **Informações de Contato e Histórico do Contato** estão disponíveis para permitir que o alvo interno visualize informações sobre o contato e para pesquisar o banco de dados do **histórico do contato**. A guia Informação é somente de leitura.

Você pode realizar as seguintes ações na janela de interação de IM da Consulta:

- Inserir mensagens no campo de mensagem.
- Clicar em **Enviar** para enviar a mensagem para o alvo interno.
- Revisar a transcrição da mensagem na área de transcrição da mensagem.
- Clicar em **Encerrar Sessão** () para finalizar sua Consulta de IM.

Mudar de uma consulta de IM para uma consulta por voz

Se você estiver participando de uma IM com um alvo interno iniciada a partir da interação de voz atual, poderá mudar a consulta de IM para uma **consulta por voz** executando as seguintes etapas:

1. Clique em **Iniciar Consulta** () para abrir o **Comunicador da Equipe** na sua exibição de **Interação** ativa.
2. Em **Consultas Ativas**, escolha o destino da consulta ativa como consulta de voz. O alvo interno com quem você está participando de uma consulta de IM é apresentado como a seleção padrão, a não ser que você insira algo no campo de pesquisa ou clique em qualquer um dos botões de filtro.
3. Selecione **Iniciar Consulta por Voz** no menu **Ação** no Comunicador da Equipe.

O contato é colocado em espera. Quando o alvo interno aceita o pedido de consulta, você pode falar com o alvo interno.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle Internal Instant Messaging \(Tratar mensagens instantâneas internas\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Interação do Apple Business Chat

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

O Workspace de interação permite tratar interações do Apple Business Chat. Este tópico também é abrangido no [Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition](#).

Indicador de resposta pendente

Importante

Esta seção se aplica somente às versões Apple Business Chat 9.0.002.xx e superiores.

Quando você recebe uma mensagem de um contato, um contador é iniciado e um indicador de resposta pendente aparece ao lado do ícone do tipo interação na parte superior da janela de

interação do Apple Business Chat (). Este contador indica que você tem uma resposta pendente para o contato.

No início, a cor do indicador de resposta pendente é verde. Se você não responder dentro de um intervalo específico de tempo, o indicador muda para amarelo. Se você ainda não tiver respondido dentro de um segundo intervalo de tempo, o indicador muda para vermelho e começa a piscar. O indicador desaparece depois que você envia uma mensagem para o contato.

Se você tiver uma resposta pendente e a janela de interação do Apple Business Chat não for a janela ativa, o ícone de tarefa do Workspace começa a piscar na barra de tarefas do Windows, independentemente da condição que é exibida pelo indicador de resposta pendente. Ele deixa de piscar assim que você navega de volta para a interação clicando na barra de controle de Interação.

Usar workbins

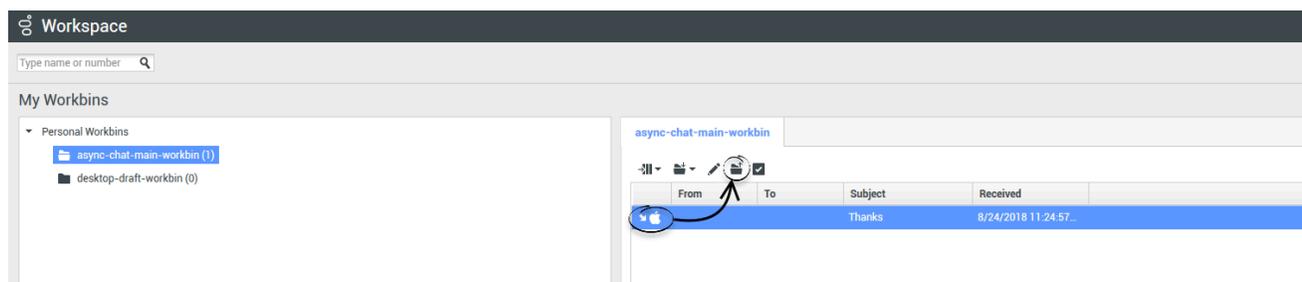
Importante

Esta seção se aplica somente às versões Apple Business Chat 9.0.001.05 e superiores.

Sua empresa pode usar **workbins** para gerenciar as interações do Apple Business Chat. Uma workbin é como uma fila, na qual você pode armazenar interações que serão tratadas mais tarde. Além disso, quando você faz logout, as interações abertas do Apple Business Chat são transferidas para uma workbin para uso posterior. Se um cliente retoma uma dessas interações, ela é automaticamente removida da workbin e transferida para um agente disponível.

Clique em  para transferir a interação para uma workbin. A interação fecha no Workspace, mas a sessão permanece ativa em segundo plano (lado do servidor) e para o cliente final.

Para recuperar a interação da workbin, selecione a interação e clique em Abrir, como mostrado abaixo:



Importante

Um agente não pode entrar em contato com um cliente depois que o cliente apaga a sessão do Apple Business Chat de seu dispositivo. Este evento é relatado na transcrição do Apple Business Chat, como mostrado abaixo:

Notification

11:47:05 AM

The customer closed this conversation.

Biblioteca de Respostas Padrão

Você pode usar a Biblioteca de Respostas Padrão do Workspace para inserir respostas preparadas em sua conversa. O texto é enviado primeiro em uma mensagem separada, seguida por anexos (se houver). Você pode clicar no **X** acima de um arquivo anexado para removê-lo da resposta.

Você também pode usar respostas padrão para inserir mensagens estruturadas que utilizam recursos específicos do Apple Business Chat, tais como

- [Apple Pay](#)
- [Extensões personalizadas](#)
- [Seletores de datas](#)
- [Seletores de lista](#)
- [Links Avançados](#)

Esses recursos são descritos em mais detalhes abaixo.

Dica

Consulte [Usar a Biblioteca de Respostas Padrão](#) na documentação do Workspace Desktop Edition para obter informações mais gerais sobre o uso de respostas padrão.

Apple Pay

Esta resposta permite que os clientes paguem por uma compra usando o Apple Pay.

Você usa este recurso da mesma forma que usaria uma resposta padrão. Na guia **Respostas**, selecione a resposta padrão que usa o recurso Apple Pay.

O cliente recebe a mensagem e fornece uma resposta.

Personalizar a mensagem Apple Pay

Selecione a mensagem do Apple Pay para acessar as seguintes guias e configurações:

- Guia **Solicitação de pagamento**
 - **Rótulo**- Esta coluna contém um ou mais itens de linha pelos quais o cliente deve pagar.
 - **Valor**- Esta coluna especifica o preço para cada item de linha.
 - **Subtotal**- O valor total dos itens de linha pelos quais o cliente deve pagar.
 - **Taxa de imposto**- A taxa de imposto a ser usada para calcular o preço **Valor total**.
 - **Rótulo total**-A etiqueta de texto para o valor **Valor total**.
 - **Valor total**-O preço total, que inclui impostos.
 - **Imposto de envio**- Se selecionado, o imposto também é aplicado ao custo de envio (ver **Métodos de envio**, abaixo).
Você pode clicar no botão **Adicionar** ou **Remover** para adicionar ou excluir manualmente itens de linha antes de enviar esta solicitação do Apple Pay ao cliente.
- Guia **Métodos de envio**
 - **Rótulo**- Esta coluna contém um ou mais métodos de envio que o cliente pode escolher.
 - **Detalhe**- Esta coluna fornece mais informações sobre cada método de envio.
 - **Valor**-O custo para cada método de envio.
 - **Imposto**- Se você selecionou **Imposto de envio** na guia **Solicitação de pagamento**, esta coluna mostra o imposto a ser cobrado para o método de envio.
Como agente, você pode clicar no botão **Adicionar** ou **Remover** para adicionar ou excluir manualmente métodos de envio antes de enviar esta solicitação do Apple Pay ao cliente. O cliente pode selecionar um dos métodos de remessa fornecidos antes de pagar. Se o cliente não fizer uma seleção, o método de envio padrão (o primeiro item da lista **Métodos de envio**) é automaticamente aplicado.

- Guia **Informações extras**
 - As informações nesta guia podem variar de acordo com sua configuração. Peça informações adicionais ao administrador.
- Guia **Mensagem recebida**.
 - Estas configurações são tipicamente pré-configuradas na resposta padrão. Somente altere estas configurações se for orientado por um supervisor ou gerente.

Extensões personalizadas

Importante

As extensões personalizadas são exclusivas para cada cliente. Portanto, as informações desta seção podem não se aplicar a todos os clientes.

As extensões personalizadas são aplicativos iMessage ou iOS criados sob medida que oferecem funcionalidade ampliada. Por exemplo, sua empresa pode ter um aplicativo que ajude os clientes a acessar informações adicionais em seu servidor, tais como informações de conta.

Você usa este recurso da mesma forma que usaria uma resposta padrão. Na guia **Respostas**, selecione a resposta padrão que usa a extensão personalizada.

O cliente recebe a mensagem e seleciona uma resposta.

Configurar a extensão personalizada

Selecione a extensão personalizada para acessar as seguintes guias e configurações:

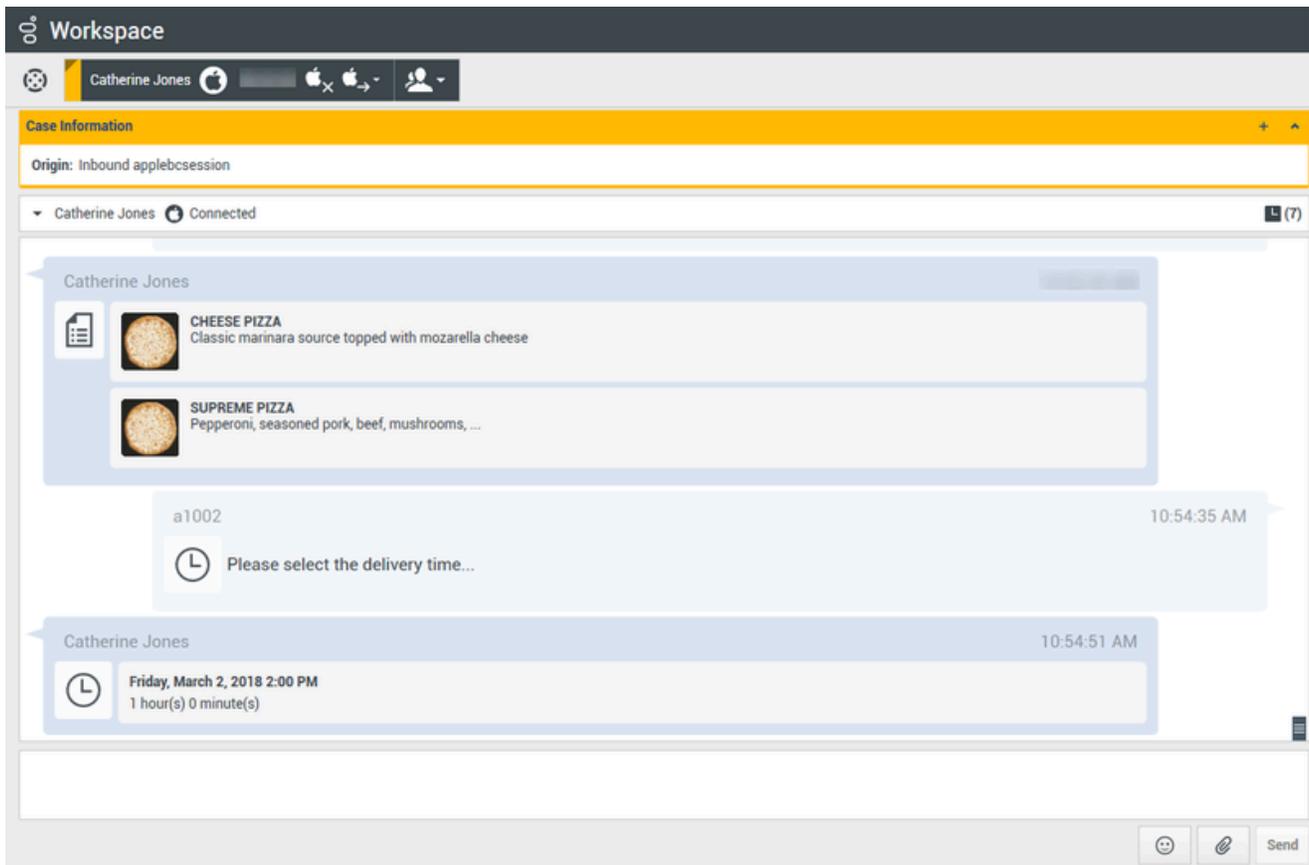
- Guia **Extensão personalizada** - As informações nesta guia são específicas para sua extensão personalizada. Em um alto nível, as informações que você vê aqui especificam os parâmetros e valores utilizados pela extensão personalizada. Não modifique estas informações a menos que seja instruído a fazê-lo por um gerente ou supervisor.
- Guia **Mensagem recebida** - Esta guia mostra uma visualização da mensagem a ser enviada ao cliente.

Seletor de datas

O recurso Seletor de datas permite fornecer ao cliente uma lista de datas a partir das quais se pode fazer uma seleção. Por exemplo, você pode fornecer uma lista que solicita ao cliente que escolha uma data para agendar uma chamada de serviço.

Você usa este recurso da mesma forma que usaria uma resposta padrão. Na guia **Respostas**, selecione a resposta padrão que usa o recurso Seletor de datas.

O cliente recebe a mensagem e seleciona uma resposta.



Personalizar o Seletor de datas

Use o Seletor de datas para acessar as seguintes guias e configurações:

- Guia **Evento**
 - **Título**-Forneça um título para a mensagem do Seletor de datas.
 - **Local**-(Opcional) Descreva um local para o evento do Seletor de datas.
 - **Latitude**-(Opcional) Forneça uma latitude para o local.
 - **Longitude**-(Opcional) Forneça uma longitude para o local.
 - **Raio**-(Opcional) O raio de localização, em metros. Se os campos de latitude e longitude estiverem ausentes ou vazios, este campo é ignorado.
- Guia **Intervalos de tempo**
 - Clique em **Adicionar** para adicionar um intervalo de tempo. No campo **Hora de início**, selecione uma data e hora para o intervalo de tempo. Vá para a seção **Duração** para especificar a duração do intervalo de tempo.
 - Você pode clicar em **Adicionar** para adicionar outro intervalo de tempo. Para excluir um intervalo de tempo, selecione o intervalo e clique em **Remover**.
- Guia **Mensagem recebida**.

- Estas configurações são tipicamente pré-configuradas na resposta padrão. Somente altere estas configurações se for orientado por um supervisor ou gerente.
- Guia **Mensagem de resposta**
 - Estas configurações são tipicamente pré-configuradas na resposta padrão. Somente altere estas configurações se for orientado por um supervisor ou gerente.

Importante

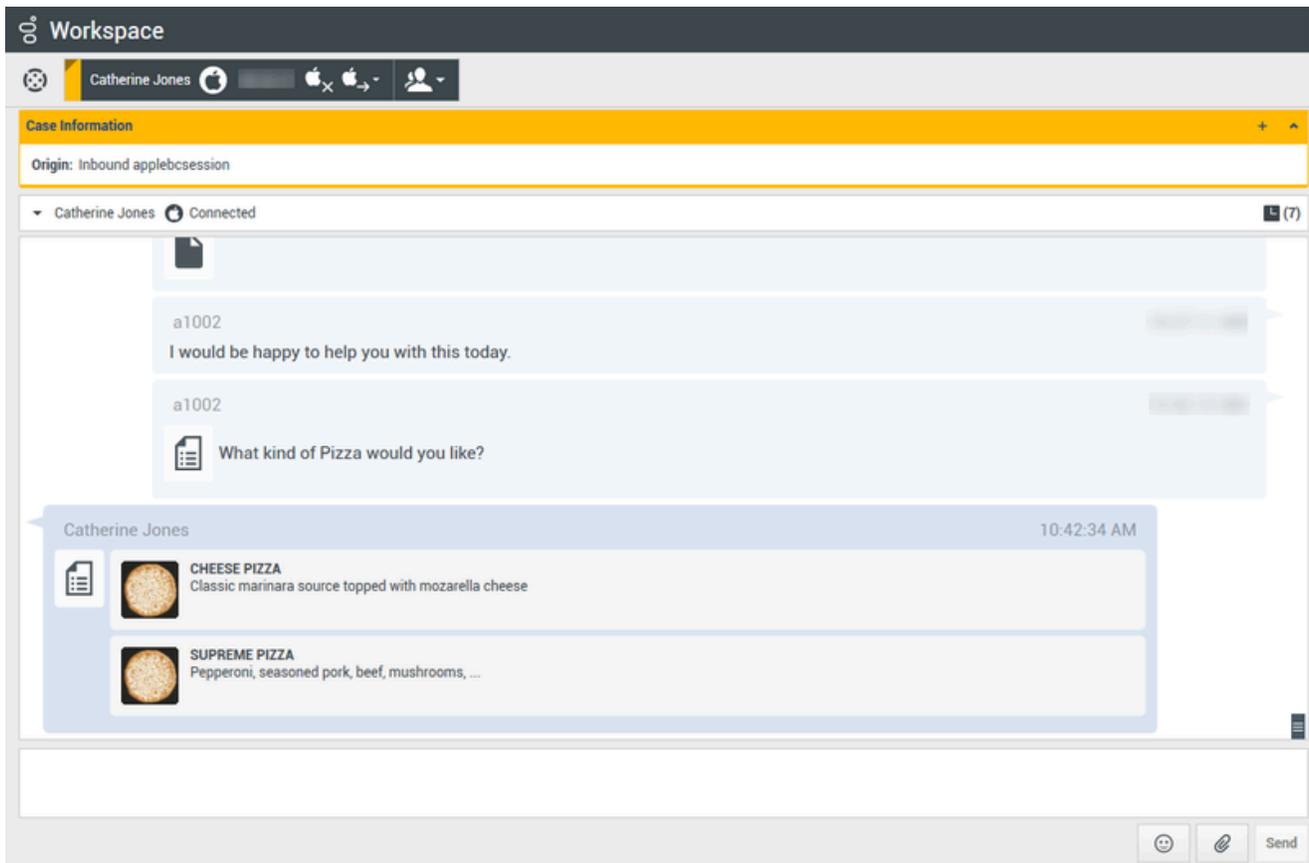
Os campos **Título** e **Duração** só são apresentados aos clientes quando eles adicionam o evento ao seu calendário.

Seletor de listas

O recurso Seletor de listas permite fornecer ao cliente uma lista de opções a partir das quais se pode fazer uma seleção. Por exemplo, o cliente pode fornecer uma lista que pede ao cliente para escolher uma recompensa ou um tipo particular de cartão de crédito.

Você usa este recurso da mesma forma que usaria uma resposta padrão. Na guia **Respostas**, selecione a resposta padrão que usa o recurso Seletor de listas.

O cliente recebe a mensagem e seleciona uma resposta.



Personalizar o Seletor de listas

Use o Seletor de listas para acessar as seguintes guias e configurações:

- Guia **Seletor de listas**
 - **Seleção múltipla**-Selecione esta opção para permitir que o cliente escolha mais de um item da lista.
 - Clique com o botão direito do mouse em um objeto na seção de lista para acessar um menu contextual com as seguintes opções:
 - **Adicionar seção**-Adicione uma nova seção à lista.
 - **Adicionar item**-Adicione um novo item à seção selecionada.
 - **Remover seção** ou **Remover item**-Remova a seção ou item selecionado.
 - **Mover para cima**-Move o objeto selecionado para cima na lista.
 - **Mover para baixo**-Move o objeto selecionado para baixo na lista.
 - **Título**-Forneça um título para a mensagem do Seletor de listas.
- Guia **Mensagem recebida**.
 - Estas configurações são tipicamente pré-configuradas na resposta padrão. Somente altere estas configurações se for orientado por um supervisor ou gerente.

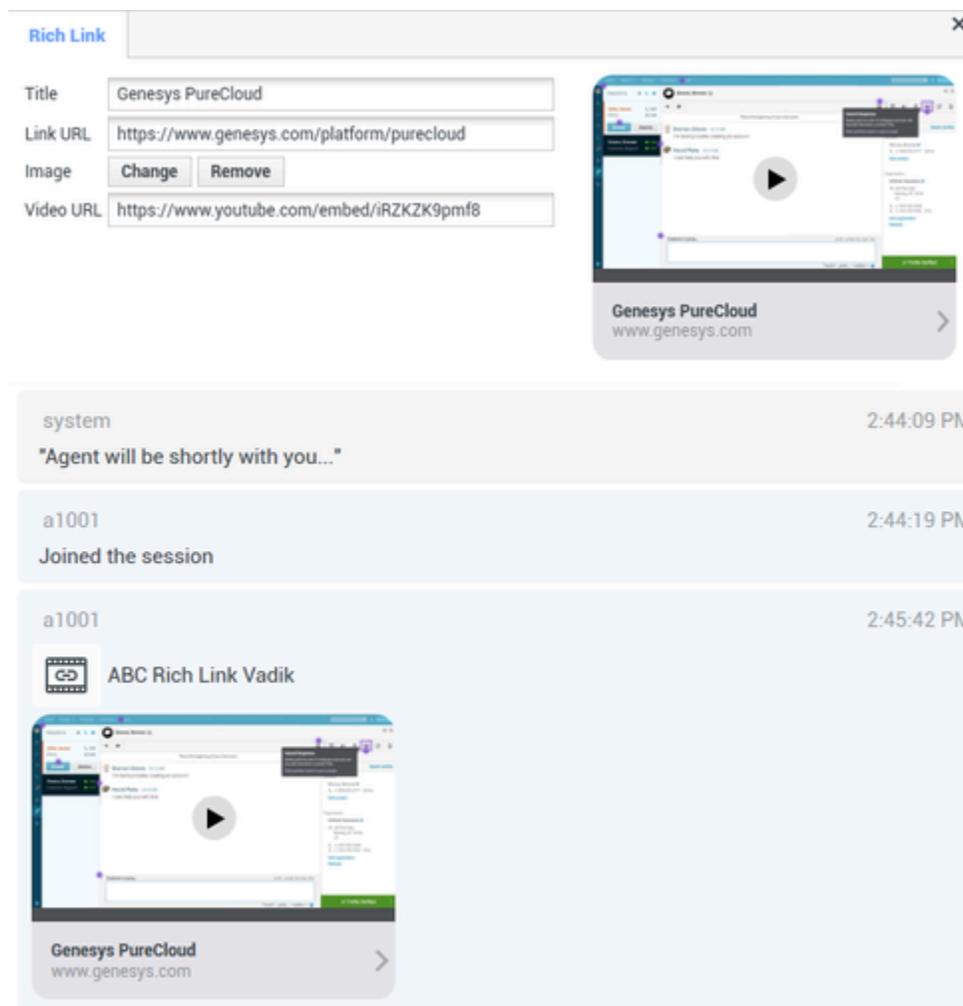
- Guia **Mensagem de resposta**

- Estas configurações são tipicamente pré-configuradas na resposta padrão. Somente altere estas configurações se for orientado por um supervisor ou gerente.

Links Avançados

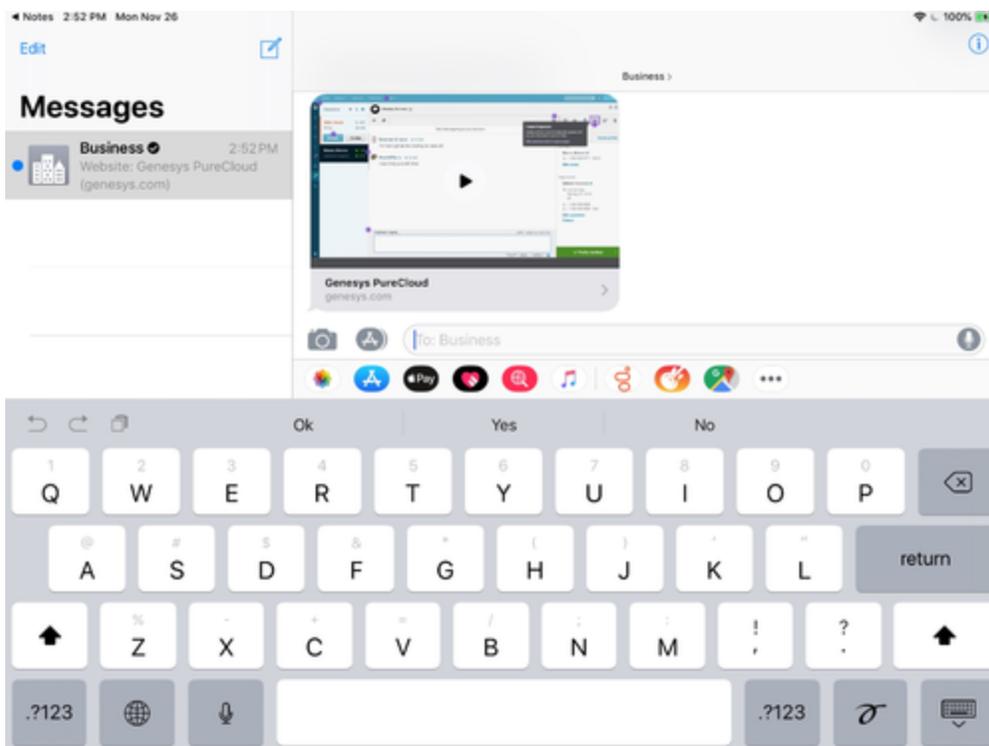
Você pode usar Links Avançados para mostrar aos clientes uma visualização inline de uma imagem ou vídeo dentro do chat. Ao contrário das mensagens regulares, os clientes podem exibir a mídia imediatamente sem ter que clicar em uma mensagem de tipo "Toque para carregar a visualização".

Você usa este recurso da mesma forma que usaria uma resposta padrão. Na guia **Respostas**, selecione a resposta padrão que usa o recurso Links Avançados. Um exemplo de resposta padrão que utiliza um Link Avançado é mostrado abaixo:



The image shows two parts: a configuration window for a Rich Link and a chat conversation. The configuration window, titled "Rich Link", has fields for Title (Genesys PureCloud), Link URL (https://www.genesys.com/platform/purecloud), Image (with Change and Remove buttons), and Video URL (https://www.youtube.com/embed/iRZKZK9pmf8). To the right is a preview of the link, which is a video player for Genesys PureCloud. Below this is a chat conversation. The first message is from "system" at 2:44:09 PM, saying "Agent will be shortly with you...". The second message is from "a1001" at 2:44:19 PM, saying "Joined the session". The third message is from "a1001" at 2:45:42 PM, showing the Rich Link "ABC Rich Link Vadik" which is the same video player preview shown in the configuration window.

O cliente recebe a mensagem e pode exibir a mídia diretamente no chat, como mostrado abaixo:



Tipos de arquivos com suporte

Os seguintes formatos de imagem têm suporte (o tamanho do arquivo deve ser inferior a 25 MB):

- PNG
- JPG/JPEG
- GIF
- BMP

O suporte para streaming de vídeo depende da Apple. O suporte ao formato de vídeo não é limitado por este plug-in.

Anexos

Clique em  para anexar um arquivo. Você também pode receber anexos.

- Clique no ícone correspondente na área de transcrição para exibir ou reproduzir o anexo.
- Clique com o botão direito do mouse no ícone e selecione **Salvar como...** para salvar o anexo.

Importante

- O tamanho de um arquivo anexado deve ser menor do que 100 MB.
- O tamanho e o tipo de arquivo que você pode anexar ou receber pode ser ainda mais limitado por sua configuração.

Os seguintes tipos de anexos têm suporte:

- Arquivos não-multimídia - Os arquivos não-multimídia são abertos pelo aplicativo padrão para esse tipo de arquivo.



- Áudio - Um ícone de anexo de áudio aparece na área de mensagem. Selecione o ícone para abrir o arquivo de áudio.



- Imagens - uma visualização da imagem aparece na área de mensagem. Selecione a imagem para abri-la.

a1002

11:15:20 AM



- Vídeos - Um ícone de anexo de vídeo aparece na área de mensagem. Selecione o ícone para abrir o vídeo.

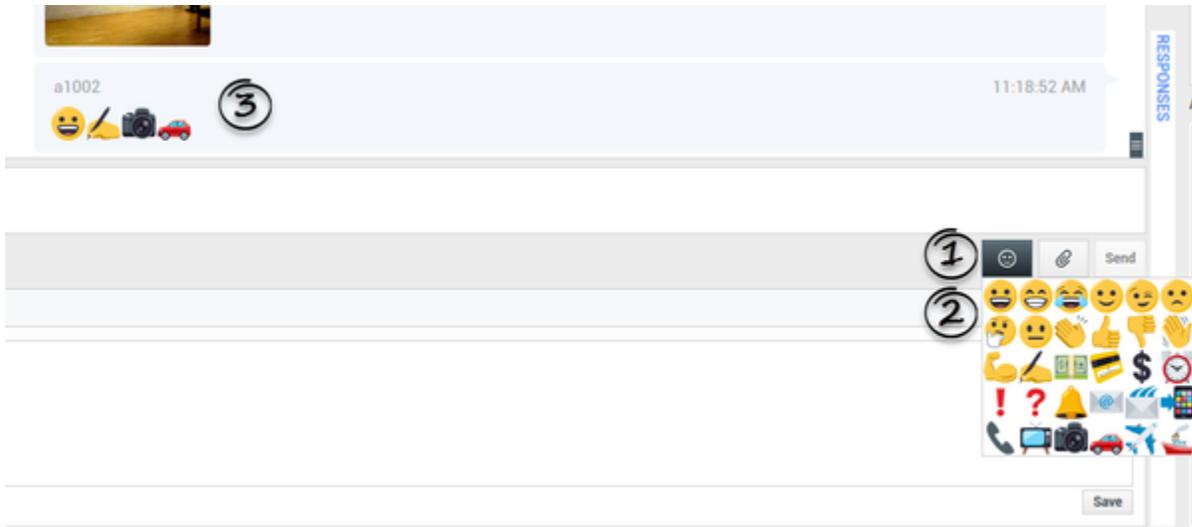


Emojis

O Apple Business Chat fornece um conjunto de emojis que você pode usar nas interações de chat.

1. Clique no ícone de rosto sorridente para obter uma janela de seleção.

2. Selecione um emoji.
3. Quando você seleciona um emoji, ele aparece na área de mensagem.



Links da Web

Todos os links de URL são mostrados como hiperlinks na janela de chat. Clique em um link para abri-lo no navegador web padrão do sistema.

Enviar mensagens de saída

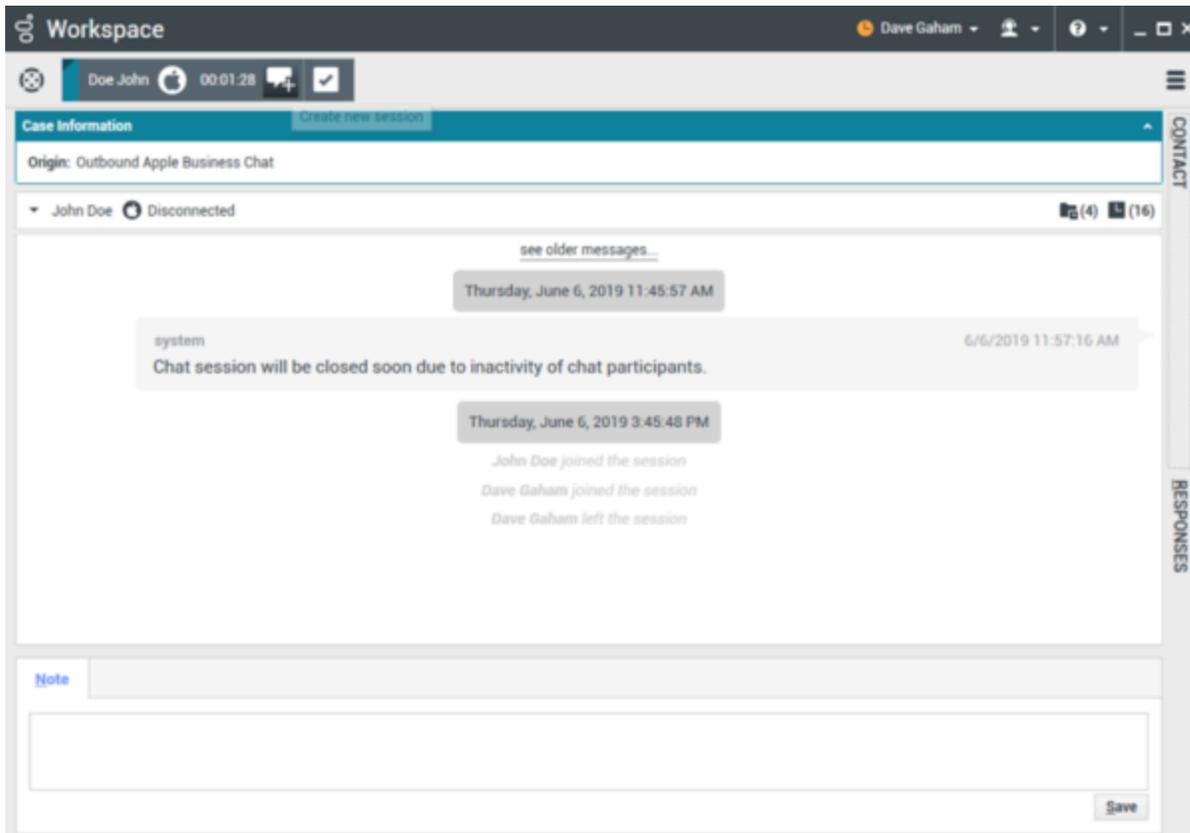
Você pode iniciar uma conversa com um contato passado usando a exibição de **Meu histórico** ou exibindo o histórico de um determinado contato no **Diretório de contatos**. Selecione uma interação passada com o contato e clique em .

A interação abre e você pode usar a mesma funcionalidade de uma interação de entrada para conversar com o contato.

Alternativamente, se você ainda não marcou uma interação como concluída, você pode clicar em



na barra de controle de interação para criar uma nova sessão de saída.



Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Apple Business Chat Interaction](#) (Tratar uma interação do Apple Business Chat)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation](#) (Misturar mídias diferentes em uma única conversa)
- [Main Window Basics](#) (Noções básicas sobre a Janela Principal)
- [Workspace Windows and Views](#) (Janelas e Exibições do Workspace)
- [Basic Use-Case Summary](#) (Resumo básico de casos de uso)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Interação no WhatsApp

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

O Workspace de interação permite tratar interações do WhatsApp. Este tópico também é abrangido no [Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition](#).

Indicador de resposta pendente

Quando você recebe uma mensagem de um contato, um contador é iniciado e um indicador de resposta pendente aparece ao lado do ícone do tipo interação no topo da janela de interação do WhatsApp (). Este contador indica que você tem uma resposta pendente para o contato.

No início, a cor do indicador de resposta pendente é verde. Se você não responder dentro de um intervalo específico de tempo, o indicador muda para amarelo. Se você ainda não tiver respondido dentro de um segundo intervalo de tempo, o indicador muda para vermelho e começa a piscar. O indicador desaparece depois que você envia uma mensagem para o contato.

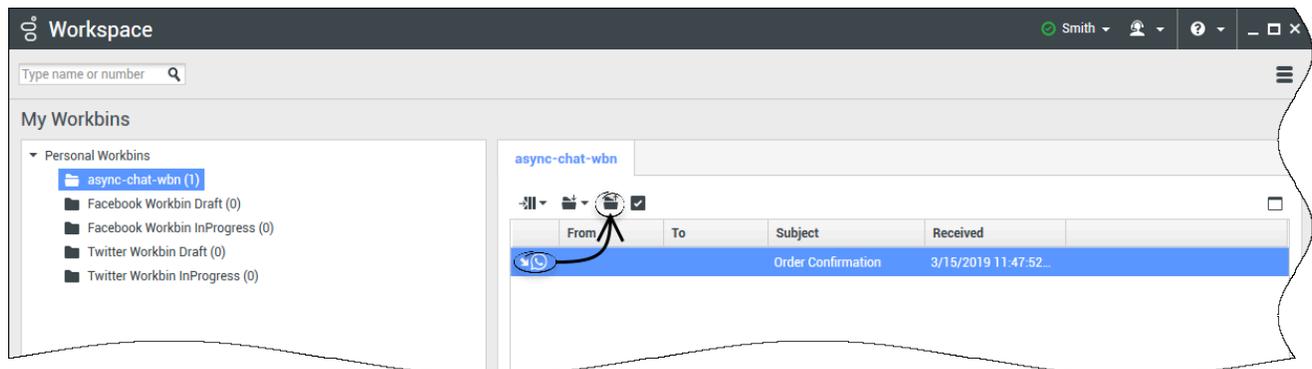
Se você tiver uma resposta pendente e a janela de interação do WhatsApp não for a janela ativa, o ícone de tarefa do Workspace começa a piscar na barra de tarefas do Windows, independentemente da condição que é exibida pelo indicador de resposta pendente. Ele deixar de piscar assim que você navega de volta para a interação clicando na barra de controle de Interação.

Usar workbins

Sua empresa pode usar **workbins** para gerenciar as interações do WhatsApp. Uma workbin é como uma fila, na qual você pode armazenar interações que serão tratadas mais tarde. Além disso, quando você faz logout, as interações abertas do WhatsApp são transferidas para uma workbin para uso posterior. Se um cliente retoma uma dessas interações, ela é automaticamente removida da workbin e transferida para um agente disponível.

Clique em  para transferir a interação para uma workbin. A interação fecha no Workspace, mas a sessão permanece ativa em segundo plano (lado do servidor) e para o cliente final.

Para recuperar a interação da workbin, selecione a interação e clique em Abrir, como mostrado abaixo:



Biblioteca de Respostas Padrão

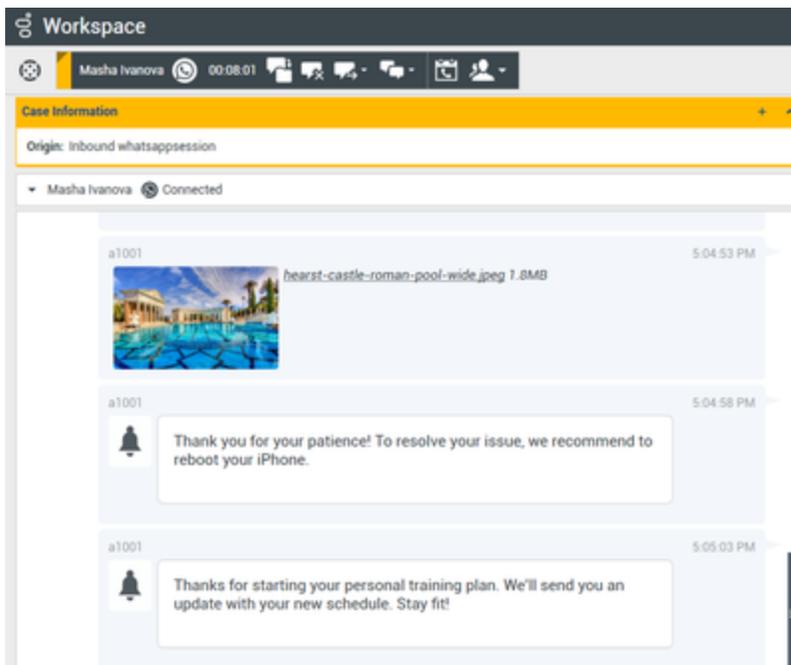
Você pode usar a Biblioteca de Respostas Padrão do Workspace para inserir respostas preparadas em sua conversa. O texto é enviado primeiro em uma mensagem separada, seguida por anexos (se houver). Você pode clicar no **X** acima de um arquivo anexado para removê-lo da resposta.

Consulte [Usar a Biblioteca de Respostas Padrão](#) na documentação do Workspace Desktop Edition para obter informações mais gerais sobre o uso de respostas padrão.

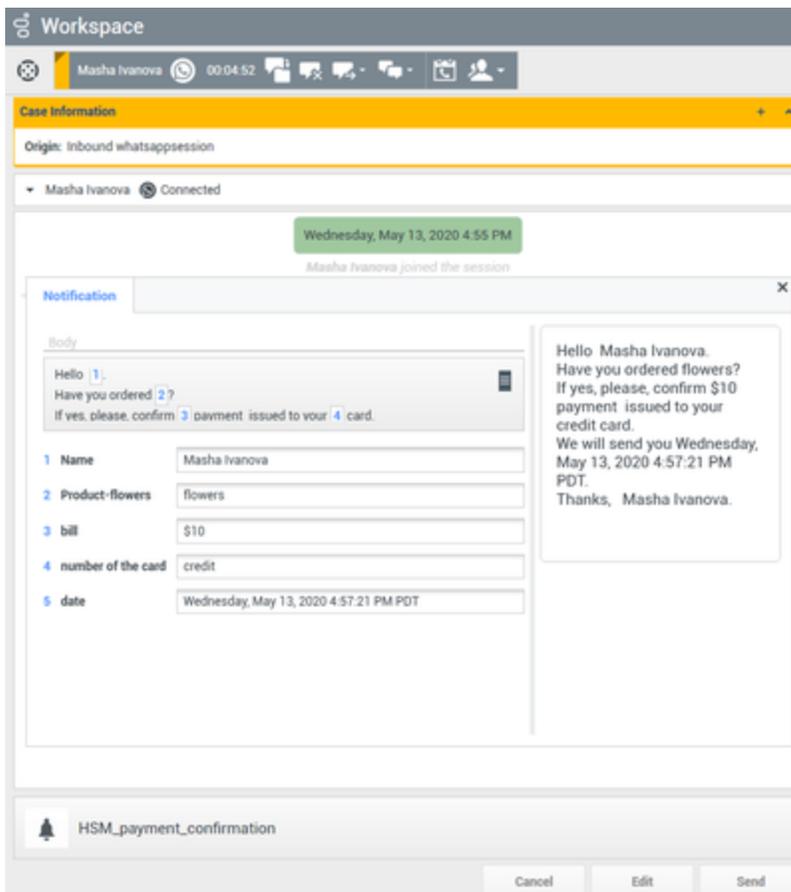
Notificações

Você também pode usar respostas padrão para inserir mensagens estruturadas (também conhecidas como *Notificações*) nas interações do WhatsApp. Estas mensagens são usadas para notificar os clientes sobre informações úteis, tais como saldos de contas, alertas de serviços e muito mais.

Você usa este recurso da mesma forma que usaria uma resposta padrão. Na guia **Respostas**, selecione a resposta padrão que usa o recurso Notificação e insira-a na conversa. Este é um exemplo de mensagem de notificação



Após inserir a Notificação, você pode clicar no ícone da Notificação ou **Editar** para acessar a guia **Notificação** e editar os valores dos parâmetros que são usados na mensagem. Após terminar a edição, clique em **Enviar** para enviar a notificação, ou em **Cancelar** para cancelar a ação.



Dica

Consulte [Usar a Biblioteca de Respostas Padrão](#) na documentação do Workspace Desktop Edition para obter informações mais gerais sobre o uso de respostas padrão.

Anexos

Clique em  para anexar um arquivo. Você também pode receber anexos.

- Clique no ícone correspondente na área de transcrição para exibir ou reproduzir o anexo.
- Clique com o botão direito do mouse no ícone e selecione **Salvar como...** para salvar o anexo.

Importante

- O tamanho de um arquivo anexado deve ser menor do que 100 MB.
- O tamanho e o tipo de arquivo que você pode anexar ou receber pode ser ainda mais limitado por sua configuração.

Os seguintes tipos de anexos têm suporte:

- Arquivos não-multimídia - Os arquivos não-multimídia são abertos pelo aplicativo padrão para esse tipo de arquivo. Atualmente, os seguintes tipos de documento são compatíveis: PDF, DOC(X), PPT(X) e XLS(X).



- Áudio - Um ícone de anexo de áudio aparece na área de mensagem. Selecione o ícone para abrir o arquivo de áudio. Atualmente, os seguintes tipos de arquivo são compatíveis: AAC, M4A, AMR, MP3, OPUS, OGA e OGG.



- Imagens - uma visualização da imagem aparece na área de mensagem. Selecione a imagem para abri-la. Atualmente, apenas arquivos JPG/JPEG e PNG são compatíveis.



- Vídeos - Um ícone de anexo de vídeo aparece na área de mensagem. Selecione o ícone para abrir o vídeo. Atualmente, apenas vídeos MP4 são compatíveis.



Emojis

O WhatsApp fornece um conjunto de emojis que você pode usar nas interações de chat.

1. Clique no ícone de rosto sorridente para obter uma janela de seleção.
2. Selecione um emoji.

3. Quando você seleciona um emoji, ele aparece na área de mensagem.



Links da Web

Todos os links de URL são mostrados como hiperlinks na janela de chat. Clique em um link para abri-lo no navegador web padrão do sistema.

Local de entrada

O local de entrada é mostrado como uma mensagem de texto com um link (URL) na janela de chat. Clique no link para ver o local no navegador padrão do sistema.

Enviar mensagens de saída

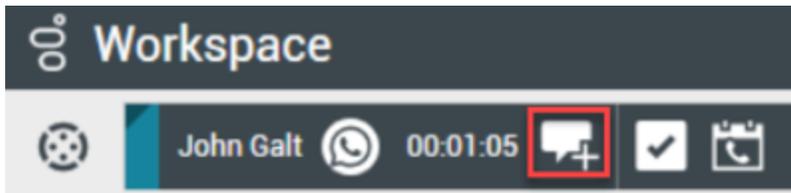
Você pode iniciar uma conversa com um contato passado usando a exibição de **Meu histórico** ou exibindo o histórico de um determinado contato no **Diretório de contatos**. Selecione uma interação passada com o contato e clique em .

A interação abre e você pode usar a mesma funcionalidade de uma interação de entrada para conversar com o contato.

Alternativamente, se você ainda não marcou uma interação como concluída, você pode clicar em



na barra de controle de interação para criar uma nova sessão de saída.



Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle A WhatsApp Interaction \(Tratar uma interação do WhatsApp\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Misturar mídias diferentes em uma única conversa\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Visão geral das campanhas de saída

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Sendo um agente, você pode estar trabalhando em campanhas (como por exemplo, cobranças, telemarketing ou arrecadação de doações) cujas interações de contato são chamadas de **voz** de saída baseadas em chamadas para uma lista pré-determinada de contatos.

Existem dois modos de realização de chamadas de saída. Um supervisor determina em qual modo você irá trabalhar:

- **Manual**, para o qual são feitas chamadas solicitando uma interação de uma lista de chamada predefinida. Manual só tem um modo de discagem:
 - **Visualização**. O sistema exibe dados relacionados ao contato para um agente e depois o agente realiza chamadas para o contato.
- **Automático**, para o qual chamadas são direcionadas à sua área de trabalho. Automático tem três modos de discagem:
 - **Visualização Push**. O sistema exibe dados relacionados ao contato para um agente e depois o agente realiza chamadas para o contato.
 - **Progressivo**. O sistema disca números de clientes automaticamente e transfere uma chamada para um agente somente se a conexão tiver sido estabelecida com sucesso.
 - **Preditivo**. O sistema estima o número de agentes livres com base em estatísticas atuais e pode iniciar antecipadamente, mesmo que nenhum agente esteja livre.

Se seu supervisor ou outra pessoa da empresa iniciar uma Campanha de Saída para a qual você esteja designado, você receberá uma **mensagem** de aviso informando do início de uma determinada campanha e que você está designado para ela.

Observação: Se a campanha tiver começado antes de você se conectar, é exibida uma mensagem de aviso. Se você estiver trabalhando em uma campanha, **Minhas campanhas** exibe a lista de campanhas ativas e em andamento. As campanhas ativas são indicadas pela mensagem de status Iniciada na exibição de Minhas Campanhas.

Após estar conectado com o contato, é possível realizar várias tarefas, dependendo da natureza da interação. Por exemplo, é possível **atualizar registros do cliente**, agendar um retorno de chamada, selecionar um **código de disposição** ou efetuar outras **ações de chamada**.

Logout negociado

Por vezes, o logout repentino de um agente em uma campanha irá, pelo seu timing, afetar a

qualidade do serviço de uma campanha. Por exemplo, você poderá clicar em Logout no mesmo momento em que uma campanha preditiva ou progressiva seleciona você para uma chamada subsequente que está sendo estabelecida com um cliente. Se o Workspace desconectar você imediatamente, esta chamada específica pode demorar mais tempo para chegar até um agente. Para evitar isso, seu logout tem um atraso de alguns segundos caso você o inicie aplicando um dos seguintes métodos:

- Selecionar Logout da barra de título da **Janela Principal** ou do Menu Principal.
- Selecionar Logout do canal de Voz, na exibição **Meus Canais** do seu Workspace.

Se você selecionar **Logout** enquanto está recebendo uma interação, uma mensagem do sistema será exibida em sua área de trabalho para informá-lo de que você está aguardando autorização de logout. Esta mensagem contém uma contagem decrescente que informa quantos minutos e/ou segundos restam antes que você seja autorizado a fazer logout.

Se descartar a janela de mensagem, você ainda poderá monitorar o tempo que resta para a autorização de logout exibindo suas mensagens na Janela Principal ou na janela **Minhas Mensagens**. Você também pode colocar o ponteiro do mouse sobre o ícone de Status para ver uma notificação do tempo que resta para o logout negociado.

A exibição de Minhas Mensagens e a Dica de Ferramentas do ícone de Status confirmam quando seu logout for autorizado.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Tratar interações de voz de campanha de saída\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Chamadas de visualização de saída](#)
 - [Chamadas de visualização push de saída](#)
 - [Chamadas progressivas de saída](#)
 - [Ações de chamada para chamadas de saída](#)
 - [Agendar um retorno de chamada](#)
 - [Interação de Voz](#)
 - [Consulta de Voz](#)
 - [Gravação de Voz](#)
-

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Chamadas de visualização de saída

[**Modificado:** 8.5.109.16, 8.5.115.17]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

As chamadas de Campanha de Visualização de Saída permitem realizar chamadas de campanha solicitando uma interação de uma lista de chamada predefinida. Você conecta a chamada manualmente quando a janela de interação é exibida.

Quando o administrador carrega uma Campanha de Visualização de Saída, você é informado por uma notificação pop-up. Quando o administrador inicia uma Campanha de Visualização de Saída, você é informado por uma segunda notificação pop-up.

A notificação da Campanha de Saída permite a você recuperar um registro do contato da lista da campanha clicando em **Obter registro** ou confirmar que você está pronto para participar da campanha clicando em **OK**.

Se você clicar em **Obter registro**, uma nova Visualização de Interação é exibida.

Se você clicar em **OK**, precisará recuperar um registro de campanha manualmente. Na sua exibição do Workspace, selecione a guia **Minhas Campanhas**. Clique no nome da campanha que deseja usar. Clique em **Obter registro**. É exibida uma nova **Visualização de Interação de Saída**. Use a Visualização de Interação de Saída para fazer uma **chamada de saída**.

Visualização da Interação de Saída

A Visualização da Interação de Saída é uma versão especial da exibição da Interação de Voz. Outras informações detalhadas sobre controles de interação de voz podem ser encontradas [aqui](#).

No modo de visualização, você pode visualizar informações sobre uma chamada de campanha *antes* de conectar-se com o contato. A Visualização de Interação de Saída contém os seguintes recursos e funcionalidade:

- **Informações de caso**—Informações de resumo sobre a campanha. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter o nome da campanha, uma descrição da campanha, o número de telefone do contato e mais.
- **Ações de Visualização da Chamada (barra de ferramentas)**—**Ações** que você pode realizar, incluindo alterar ou selecionar o número de telefone, iniciar uma chamada e recusar uma chamada.
- **Informações do Registro**—Informações específicas sobre o registro. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter um intervalo de tempo para o qual o contato indicou

disponibilidade, o nome do contato ou informações sobre a natureza da chamada.

- **Contato**—A exibição de **Contato** permite **gerenciar informações de contato**.
- **Respostas**—A exibição **Respostas** permite acessar um banco de dados de respostas padrão pré-escritas para suas interações. Você pode ler essas respostas para o contato durante uma interação telefônica.

Importante

A visualização de chamada poderá ser definida de modo diferente em sua central de contatos:

- O administrador poderá ter definido seu ambiente para discagem automática e imediata de uma chamada de campanha de saída assim que você aceita o registro.
- O administrador poderá ter definido seu ambiente para discagem automática de uma chamada de campanha de saída após exibição da visualização de chamada durante um período de tempo específico —por exemplo, 10 segundos. Nesse caso, a visualização da chamada exibe um contador que mostra quantos segundos restam antes da chamada ser discada automaticamente. Você pode optar por conectar manualmente a chamada antes de o tempo terminar.

[Adicionado: 8.5.109.16]

Ações de Visualização da Chamada

Ações de visualização de chamada são controles padrão para interações de saída no modo de visualização. O Workspace permite realizar as seguintes ações de visualização de chamada:

- **Selecionar ou alterar o número de telefone**—Clique na seta para baixo para abrir a lista de números possíveis que estão armazenados no banco de dados do contato, ou escolha **Outro número de telefone** ([Adicionado: 8.5.115.17]), se esse recurso estiver disponível em seu ambiente, para abrir a caixa de diálogo **Novo número de telefone**.
- **Ligar para este Contato**—Clique em **Ligar** () para conectar-se com o contato e mostrar a **exibição Interação de Saída**.
- **Recusar**—Clique em **Recusar** () para exibir o menu **Recusar**. Escolha **Ligar para este contato mais tarde** para retornar o registro para a lista da campanha de quem você deve ligar mais tarde. Escolha **Não ligar para este contato para esta campanha** para remover o contato da lista de campanha.

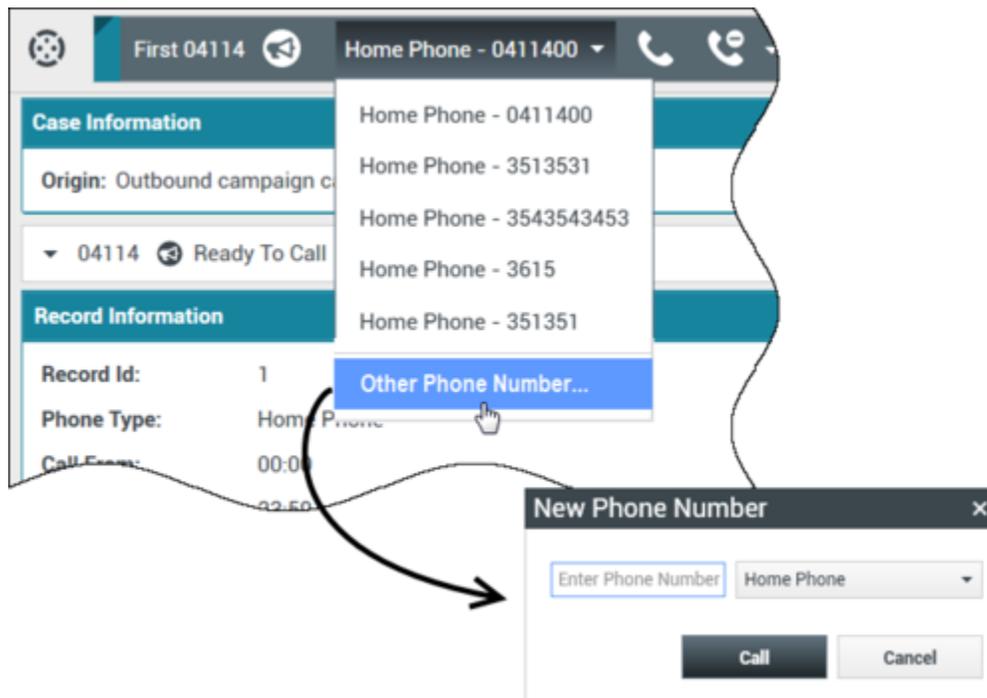
Novo número de telefone

[Adicionado: 8.5.115.17]

Por vezes, existe um problema com o número que o sistema especifica para uma chamada de saída. Ele pode ser um tipo de número incorreto ou pode estar formatado incorretamente — por exemplo, pode estar faltando um dígito.

Se você precisa discar um número de telefone diferente do fornecido na barra de ferramentas de chamada de Visualização de saída e este recurso está disponível em seu ambiente, clique no número de telefone para abrir o menu de seleção do número de telefone e, em seguida, selecione **Outro número de telefone** para abrir a caixa de diálogo **Novo número de telefone**.

Insira o novo número de telefone, selecione um tipo de número de telefone e clique em **Ligar**.



Exibição de Interação de saída

Se você clicar em **Ligar** na **Visualização de Interação**, a exibição será atualizada para exibir o Status da Chamada e Ações de Chamada para a interação.

Status da chamada

A área do status da chamada da exibição de Interação de saída fornece o número de telefone ou nome do contato, ou o ramal ou nome do alvo interno e o status da chamada. Possíveis status de chamada podem incluir:

- **Conectado**—Você está conversando ativamente com o contato ou alvo interno.
- **Concluído**—A chamada foi encerrada por você ou pelo contato.
- **Em espera**—A chamada está em um estado no qual o contato não é capaz de ouvir você e você não é capaz de ouvir o contato quando ele está em espera.

Ações de Chamada

Ações de chamada são controles padrão para interações de saída.

Disposições

A exibição Disposições permite atribuir uma saída de chamada para a interação de saída usando a lista suspensa de **Result. de chamada**. Selecione um resultado ou clique na caixa de verificação **Não Ligar**. O conteúdo do menu Result. de chamada é definido pelo administrador.

Você também pode usar a exibição Disposições para atribuir um **código de disposição** a uma interação em andamento ou concluída para qualificar o resultado da interação.

Observação

Use a **Observação** para anexar uma observação ao histórico da chamada.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Tratar interações de voz de campanha de saída\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Ações de chamada para chamadas de saída](#)
- [Interação de Voz](#)
- [Consulta de Voz](#)
- [Gravação de Voz](#)
- [Chamadas de visualização push de saída](#)
- [Chamadas progressivas de saída](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
 2. [Janela Principal](#)
 3. [Meu Status](#)
 4. [Diretório de contatos](#)
-

5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Chamadas de visualização push de saída

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

As chamadas de Campanha de Visualização Push permitem visualizar uma interação de uma lista de chamada pré-definida e, em seguida, conectar a chamada manualmente quando a janela da interação é exibida.

Quando o administrador carrega uma Campanha de Visualização Push de Saída, você é informado por uma notificação pop-up. Quando o administrador inicia uma Campanha de Visualização Push de Saída, você é informado por uma segunda notificação pop-up.

A notificação da Campanha de Saída permite a você confirmar que está pronto para participar da campanha clicando em **OK**.

Se seu **status** for Disponível, uma nova Visualização da Interação é exibida. Clique em **Aceitar** para exibir a **Visualização de Interação de Saída**. Use a Visualização da Interação para fazer uma **chamada de saída**. Clique em **Rejeitar** para devolver o registro para a parte superior da lista de chamada. Se você não fizer nada, a interação será devolvida para a parte superior da lista de chamada.

Visualização da Interação de Saída

A Visualização da Interação de Saída é uma versão especial da exibição da Interação de Voz. Outras informações detalhadas sobre controles de interação de voz podem ser encontradas [aqui](#).

No modo de visualização push, você pode visualizar informações sobre uma chamada de campanha *antes* de conectar-se com o contato. A Visualização de Interação de Saída contém os seguintes recursos e funcionalidade:

- **Informações de caso**—Informações de resumo sobre a campanha. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter o nome da campanha, uma descrição da campanha, o número de telefone do contato e mais.
- **Ações de Visualização da Chamada (barra de ferramentas)**—**Ações** que você pode realizar, incluindo alterar ou selecionar o número de telefone, iniciar uma chamada e recusar uma chamada.
- **Informações do Registro**—Informações específicas sobre o registro. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter um intervalo de tempo para o qual o contato indicou disponibilidade, o nome do contato ou informações sobre a natureza da chamada.
- **Contato**—O **Diretório de contatos** permite gerenciar informações de contato.
- **Respostas**—A exibição **Respostas** permite acessar um banco de dados de respostas padrão pré-escritas para suas interações. Você pode ler essas respostas para o contato durante uma interação telefônica.

Ações de Visualização da Chamada

Ações de visualização de chamada são controles padrão para interações de saída no modo de visualização. O Workspace permite realizar as seguintes ações de visualização de chamada:

- **Selecionar ou alterar o número de telefone**—Clique no campo que contém o número de telefone para editá-lo. Clique na seta para baixo para abrir a lista de números possíveis que estão armazenados no banco de dados do contato.
- **Ligar para o Contato**—Clique em **Ligar** () para conectar-se com o contato e mostrar a exibição **Interação de Saída**.
- **Recusar**—Clique em **Recusar** () para exibir o menu **Recusar**. Escolha **Não tirar o registro agora** para devolver o registro para a lista da campanha para o qual você ligará mais tarde. Escolha **Não entrar em contato com este registro** para remover o contato da lista de campanha.

Importante

A visualização de chamada poderá ser definida de modo diferente em sua central de contatos:

- O administrador poderá ter definido seu ambiente para discagem automática e imediata de uma chamada de campanha de saída assim que você aceita o registro.
- O administrador poderá ter definido seu ambiente para discagem automática de uma chamada de campanha de saída após exibição da visualização de chamada durante um período de tempo específico —por exemplo, 10 segundos. Nesse caso, a visualização da chamada exibe um contador que mostra quantos segundos restam antes da chamada ser discada automaticamente. Você pode optar por conectar manualmente a chamada antes de o tempo terminar.

Adicionado: 8.5.109.16

Exibição de Interação de saída

Se você clicar em **Ligar** na **Visualização de Interação**, a exibição será atualizada para exibir o Status da Chamada e Ações de Chamada para a interação.

Status da chamada

A área do status da chamada da exibição de Interação de saída fornece o número de telefone ou nome do contato, ou o ramal ou nome do alvo interno e o status da chamada. Possíveis status de chamada podem incluir:

- **Conectado**—Você está conversando ativamente com o contato ou alvo interno.
- **Concluído**—A chamada foi encerrada por você ou pelo contato.

- **Em espera**—A chamada está em um estado no qual o contato não é capaz de ouvir você e você não é capaz de ouvir o contato quando ele está em espera.

Ações de Chamada

Ações de chamada são controles padrão para interações de saída.

Disposições

Use a exibição Disposições para atribuir um **código de disposição** a uma interação em andamento ou concluída para qualificar o resultado da interação.

Observação

Use a **Observação** para anexar uma observação ao histórico da chamada.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Tratar interações de voz de campanha de saída\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Ações de chamada para chamadas de saída](#)
- [Interação de Voz](#)
- [Consulta de Voz](#)
- [Gravação de Voz](#)
- [Chamadas de visualização de saída](#)
- [Chamadas progressivas de saída](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
 2. [Janela Principal](#)
 3. [Meu Status](#)
 4. [Diretório de contatos](#)
-

5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Chamadas progressivas de saída

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

As chamadas de Campanha Preditiva e Progressiva de Saída permitem realizar chamadas de campanha de uma lista de chamadas predefinida. As chamadas Preditivas e Progressivas de saída são direcionadas para sua área de trabalho e são discadas automaticamente. A janela de interação é exibida assim que você estiver conectado.

Quando o administrador carrega uma Campanha Preditiva ou Progressiva de Saída, você é informado por uma notificação pop-up. Quando o administrador inicia uma Campanha Preditiva ou Progressiva de Saída, você é informado por uma segunda notificação pop-up.

A notificação da Campanha de Saída permite a você confirmar que está pronto para participar da campanha clicando em **OK**.

Se seu **status** for Disponível, uma nova Visualização da Interação é exibida. Clique em **Aceitar** para exibir a exibição da Interação de Saída. Sua **chamada de saída** é conectada automaticamente. Clique em **Rejeitar** para devolver o registro para a parte superior da lista de chamada. Se você não fizer nada, a interação será devolvida para a parte superior da lista de chamada.

Observação: As chamadas Preditivas e Progressivas podem se comportar de maneira ligeiramente diferente se sua conta estiver configurada para ASM (Active Switching Matrix - Matriz de Comutação Ativa). Neste cenário, um registro vazio é colocado na sua área de trabalho, e ele não é preenchido com informações do usuário a não ser que uma conexão seja feita com o usuário. As chamadas não-ASM são conectadas depois que o registro de chamada é exibido na sua área de trabalho.

Exibição de Interação de saída

Nos modos preditivo e progressivo, você pode exibir informações sobre uma chamada de campanha assim que você estiver conectado com o contato. A exibição da Interação de Saída também exibe o Status da Chamada e Ações da Chamada para a interação de saída.

A Exibição de Interação de Saída contém os seguintes recursos e funcionalidades:

- **Informações de caso**—Informações de resumo sobre a campanha. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter o nome da campanha, uma descrição da campanha, o número de telefone do contato e mais.
- **Informações do Registro**—Informações específicas sobre o registro. O conteúdo desta área é definido pelo administrador. Ela pode conter um intervalo de tempo para o qual o contato indicou disponibilidade, o nome do contato ou informações sobre a natureza da chamada.
- **Contato**—O **Diretório de Contatos** permite gerenciar informações de contato.

- **Respostas**—A exibição **Respostas** permite acessar um banco de dados de respostas padrão pré-escritas para suas interações. Você pode ler essas respostas para o contato durante uma interação telefônica.

Status da chamada

A área do status da chamada da exibição de Interação de saída fornece o número de telefone ou nome do contato, ou o ramal ou nome do alvo interno e o status da chamada. Possíveis status de chamada podem incluir:

- **Conectado**—Você está conversando ativamente com o contato ou alvo interno.
- **Concluído**—A chamada foi encerrada por você ou pelo contato.
- **Em espera**—A chamada está em um estado no qual o contato não é capaz de ouvir você e você não é capaz de ouvir o contato quando ele está em espera.

Ações de Chamada

Ações de chamada são controles padrão para interações de saída.

Disposições

A exibição Disposições permite atribuir uma saída de chamada para a interação de saída usando a lista suspensa de **Result. de chamada**. Selecione um resultado ou clique na caixa de verificação **Não ligar**. O conteúdo do menu Result. de chamada é definido pelo administrador.

Você também pode usar a exibição Disposições para atribuir um **código de disposição** a uma interação em andamento ou concluída para qualificar o resultado da interação.

Observação

Use a **Observação** para anexar uma observação ao histórico da chamada.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Tratar interações de voz de campanha de saída\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Ações de chamada para chamadas de saída](#)
-

- [Interação de Voz](#)
- [Consulta de Voz](#)
- [Gravação de Voz](#)
- [Chamadas de visualização de saída](#)
- [Chamadas de visualização push de saída](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Ações de Chamada para Chamadas de saída

[Modificado: 8.5.117.18]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Ações de chamada são controles padrão para interações de saída. A janela Interação de Voz permite exibir todas as informações necessárias para tratar de uma interação de voz com um contato ou com um alvo interno.



O Workspace de interação permite realizar as seguintes ações de chamada:

- **Encerrar Chamada** — Clique em **Encerrar Chamada** (📞^x) para desconectar a chamada.
- **Manter Chamada em Espera** — Clique em **Espera** (📞^e) para manter a chamada ativa em espera. Se uma chamada estiver em espera, você não poderá ouvir o contato e o contato não poderá ouvir você.
- **Retomar chamada** — Clique em **Retomar chamada** (📞^r) para reconectar uma chamada que está em espera. Você será capaz de ouvir o contato e o contato será capaz de ouvi-lo.
- **Transf. instantânea de chamada** — Clique em **Transf. instantânea de chamada** (📞^t) para redirecionar a interação de saída atual para um contato ou alvo interno que você selecionar usando o Comunicador da Equipe.

Importante

- Quando você transfere uma chamada de ASM, o registro de saída também é transferido. A propriedade do registro poderá também ser transferida para o agente alvo, dependendo de como seu sistema foi configurado.
- Você poderá ter de definir um **resultado de chamada ou disposição** antes de concluir uma transferência ou conferência para outro agente, por exemplo, para um trabalhador de back-office. Se esquecer, uma mensagem de erro será exibida e você será impedido de transferir a chamada, a menos que defina o resultado da chamada. Após esta ação, o Resultado da Chamada e as Informações de Registro se tornam somente leitura. [**Adicionado:** 8.5.117.18]

- **Conferência de Chamada Instantânea** — Clique em **Conferência de Chamada Instantânea** () para iniciar uma conferência de voz de maneira instantânea com a interação de saída atual para um contato ou alvo interno que você selecionar usando o Comunicador da Equipe.

Importante

Você poderá ter de definir um **resultado de chamada ou disposição** antes de concluir uma transferência ou conferência para outro agente, por exemplo, para um trabalhador de back-office. Se esquecer, uma mensagem de erro será exibida e você será impedido de transferir a chamada, a menos que defina o resultado da chamada. Após esta ação, o Resultado da Chamada e as Informações de Registro se tornam somente leitura. [**Adicionado:** 8.5.117.18]

- **Enviar DTMF**—Você pode anexar dados numéricos a uma chamada inserindo dígitos de tons de duas frequências (DTMF) no histórico do caso da chamada. Clique no botão do teclado () para abrir o teclado DTMF. Digite números no campo de número ou clique nos números do teclado para inserir números.
- **Agendar um retorno de chamada** — Clique em **Agendar um retorno de chamada** () para **reagendar** uma chamada (por exemplo, se o contato estiver muito ocupado para responder no momento) para uma data e/ou hora diferente(s).
- **Iniciar consulta**—Inicie uma () **consulta de voz** com um alvo interno ou um contato. O alvo pode escolher não aceitar a solicitação. O alvo pode encerrar a consulta. Você pode encerrar a consulta ou pode transferir ou fazer uma conferência com sua interação atual para ou com o alvo da consulta.
- **Marcar como concluído**—Conclua uma chamada, feche a janela Interação de voz e visualize o próximo contato na lista de chamada da campanha clicando em **Marcar como concluído** (). Você pode estar configurado para especificar um **código de disposição** antes de poder clicar em **Marcar como Concluído**.

(Somente chamadas de Visualização de Saída) Clique em **Concluído e Parar** () para interromper a abertura da visualização da próxima chamada automaticamente.
- **Menu Ação da Parte** — Na área de status da chamada, clique na seta para baixo que fica ao lado do nome do contato para iniciar um tipo de interação diferente com o contato, como uma interação de e-

mail, se o contato tiver informações de canal adicionais disponíveis no banco de dados de contatos.

Dica

Não é possível usar o menu **Ação da Parte** para retirar um registro de Contato de Saída. Se você usar o menu **Ação da Parte** para ligar para o contato, isto será tratado como uma chamada que não faz parte da Campanha de Saída. O administrador pode ter configurado um mecanismo de tratamento de chamadas que permite definir uma disposição de chamada para retirar o registro.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Tratar interações de voz de campanha de saída\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Tratar uma chamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Chamadas de visualização de saída](#)
- [Chamadas de visualização push de saída](#)
- [Chamadas progressivas de saída](#)
- [Interação de Voz](#)
- [Consulta de Voz](#)
- [Gravação de Voz](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)

10. Componentes, Recursos e Controles

Componentes, Recursos e Controles

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Os componentes, recursos e controles do Workspace permitem **realizar tarefas específicas** relacionadas à sua função como agente ou líder de equipe. Por exemplo, a visualização do Histórico da Chamada permite que você visualize e consulte informações sobre o contato com o qual está interagindo, com base no conteúdo da janela de interação de voz.

Ferramentas do Agente

- **Meu Status** — Oferece um monitor de status universal de todos os canais de mídia.
- **Minhas Campanhas** — Uma guia que apresenta uma lista das campanhas nas quais você está envolvido no momento, incluindo campanhas ativas que foram carregadas, mas ainda não foram iniciadas, assim como campanhas em execução que foram carregadas e iniciadas.
- **Comunicador da Equipe** — Permite entrar em contato com outros agentes ou alvos da central de contatos, determinar o status de outros agentes ou de alvos da central de contatos, iniciar interações de saída ou iniciar o monitoramento ou treinamento de agentes. Use o Comunicador da Equipe para ligar/discar para contatos internos e externos.
- **Líder de Equipe** — Permite entrar em contato com outros agentes ou alvos da central de contatos, determinar o status de outros agentes ou alvos da central de contatos, iniciar interações de saída ou iniciar o monitoramento ou treinamento de agentes.
- **Timeout por Inatividade**— Um recurso de segurança que bloqueia as janelas do Workspace na sua estação de trabalho se você não usar o seu mouse ou teclado por um período definido pelo administrador. Você deve se autenticar para reativar o Workspace.

Estatísticas, status e outras informações

- **Estatísticas da central de contatos** — A lista de estatísticas sobre os switches, Pontos de Roteamento, filas e outros recursos da central de contatos.
- **Minhas Estatísticas**—A lista dos seus Indicadores de Desempenho-Chave (KPIs).
- **Minhas Mensagens** — Oferece informações atualizadas sobre o status da central de contatos, alterações relacionadas às suas atividades e mensagens de negócios enviadas pelos seus líderes.
- **Interações em andamento e recentes**—Se existirem interações em andamento ou recentes para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação.

Funções e informações de Contatos

- **Workbins** — Permitem que você armazene mensagens de e-mail e outras interações (itens de trabalho) que serão tratadas mais tarde; porém, diferentemente de uma fila, as interações armazenadas em uma workbin podem ser acessadas em qualquer ordem.
- **Histórico do Contato**—Permite que você visualize e gerencie interações anteriores com um contato selecionado do **Diretório de Contatos** ou da **Exibição de Informações** da **interação atual**.
- **Histórico da Interação** — Fornece informações específicas sobre de onde a interação (voz, e-mail, chat, e item de trabalho) veio, quem é o contato e há quanto tempo a interação está ativa. É parte da exibição de interação específica.
- **Dados de Caso** — Fornece informações críticas sobre a interação ativa na exibição **Interação de Voz**.
- **Diretório de Contatos** — Permite **gerenciar informações de contatos** e usar a exibição **Alterar Contato** para atribuir uma interação a um contato diferente.
- **Atribuição Manual de Contatos** — Permite criar um novo contato ou reatribuir manualmente uma interação que foi incorretamente atribuída ao contato errado. Você também pode usar a exibição **Alterar Contato**.

Funções e informações de Interações

- **Verificação ortográfica**—Permite verificar a ortografia do conteúdo da sua mensagem usando uma Verificação ortográfica interativo antes de enviá-la.
- **Código de Disposição**—Permite que você atribua um ou mais códigos a uma **interação** em andamento ou concluída que qualifica o resultado da interação.
- **Meu Histórico**—Permite visualizar e gerenciar suas interações anteriores.
- **Observação**—Permite inserir comentários sobre a interação atual ou sobre uma interação selecionada no banco de dados do histórico.
- **Respostas**—Permite acessar um banco de dados de respostas padrão pré-escritas para suas interações. Você pode buscar uma resposta (todas as interações), escolher de uma lista das suas respostas favoritas (todas as interações) ou escolher de uma lista de respostas sugeridas que são classificadas de acordo com a sua relevância em relação à interação de entrada.
- **Agendar o Retorno de uma Chamada**—Permite a você definir uma nova data e hora para ligar para um contato da **Campanha de Saída**.
- **Imprimir** — Permite configurar a aparência das interações de e-mail antes de imprimi-las.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- **Handling Interactions (Tratar interações)**
- **Contact and Interaction Management (Gerenciamento de interações e contatos)**
- **Getting Started (Guia de Introdução)**

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Pesquisa de Interações](#)
- [Diretório de contatos](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

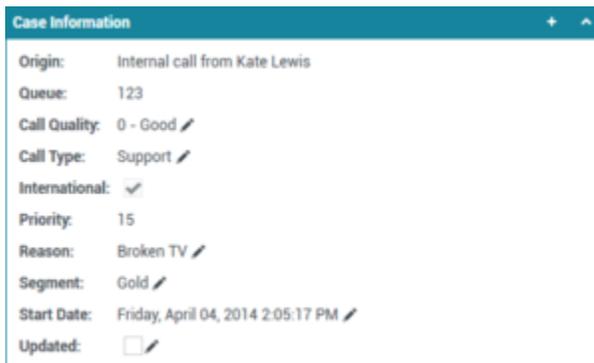
Dados do caso

[**Modificado:** 8.5.117.18, 8.5.118.10., 8.5.121.03]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A exibição Dados do caso (dados anexos) fornece informações sobre uma interação, como um número de conta ou tipo de serviço. O administrador do sistema configura quais dados anexados são exibidos.



Estes são exemplos do tipo de informações críticas que a exibição de Dados do caso oferece sobre a interação ativa:

- Nome do contato
- Tipo de contato
- Tipo de chamada
- Informações de conta
- Assunto

A exibição de Dados do caso é parte da exibição de Interação e da guia Histórico da exibição de [Diretório de contatos](#).

Hiperlinks

Alguns Dados do caso podem ser uma URL (endereço de site). Se sua conta estiver configurada para visualizar o alvo URL, você poderá passar o ponteiro do mouse sobre a URL para exibir uma visualização do alvo. Sua conta também poderá ser configurada de forma a permitir-lhe que clique em URL ativas nos Dados do caso para abrir o alvo na janela de interação. Uma URL pode ser exibida

como título da página da web, como uma âncora ou como uma URL. Se a URL estiver ativa, será exibida como texto em azul.

URLs e Segurança

[Adicionado: 8.5.121.03] Por vezes, as URLs (links de sites) são incluídas em Dados do caso. As URLs nos Dados do caso podem ser texto sem formatação ou texto de hiperlink. Para ler a URL sem clicar nela, passe o ponteiro do mouse para exibir uma dica de ferramenta com o endereço.

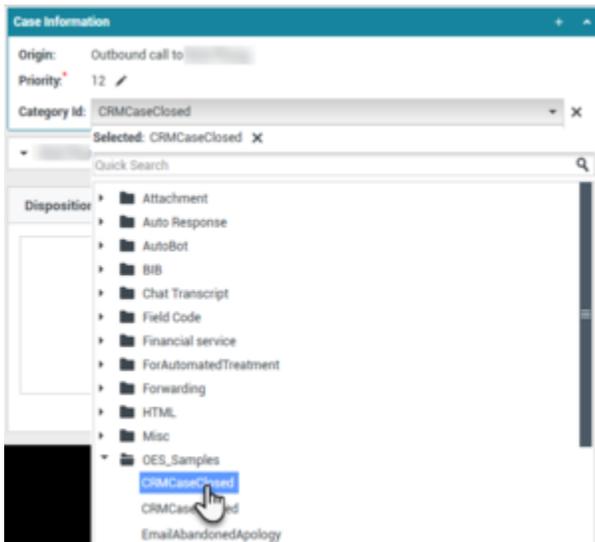
Aviso

Para evitar abrir links maliciosos da Web, exiba os hiperlinks usando a dica de ferramenta antes de clicar neles.

Editar dados do caso ou adicionar campos ausentes

[Modificado: 8.5.117.18, 8.5.118.10]

Você pode ter permissão para editar uma ou mais entradas na área de dados do caso. Qualquer campo editável exibe um ícone de Lápis quando você passa o ponteiro do mouse sobre ele. Clique no campo para editar o conteúdo. Pressione a tecla Enter e clique fora do campo para confirmar sua alteração. Campos editáveis podem ter campos para texto ou números, caixas de seleção, calendários ou listas suspensas. Algumas listas suspensas podem conter um conjunto de pastas e entradas (valor válido selecionável para o campo), como na figura abaixo, que você seleciona (use o campo Pesquisa Rápida para encontrar uma entrada específica).



Importante

Campos obrigatórios: O administrador pode ter tornado obrigatória a edição de alguns campos antes que você possa marcar como concluído, enviar ou fechar uma interação. Os campos obrigatórios são indicados por um asterisco vermelho. Se você tentar marcar uma interação como concluída, enviá-la ou fechá-la sem editar um campo obrigatório, verá uma mensagem de erro e será impedido de marcar como concluída, enviar ou fechar a interação [**Adicionado:** 8.5.117.18]

Campos de dados do caso ausentes

Nem sempre todos os dados do caso estão disponíveis. Alguns campos podem estar ausentes. Se você tiver permissão para adicionar campos ausentes, o botão **Adicionar campo** () será exibido na barra de ferramentas de Dados do caso.

1. Clique em **Adicionar campo** para exibir uma lista suspensa de campos.
2. Selecione um campo ausente para exibi-lo na exibição Dados do caso. Você pode editar o campo adicionado.
3. Insira os Dados do caso faltantes. Para determinados tipos de dados, o que você insere pode estar restrito a um número de caracteres específico ou a tipos e combinações específicas de caracteres. Por exemplo, se você precisar inserir um número de cartão de crédito, o campo pode aceitar somente determinados números para um tipo específico de cartão de crédito.

Se um dos caracteres digitados for inválido, ou se o número máximo de caracteres for atingido, nada será inserido no campo de texto.

Se o termo digitado não corresponder ao termo esperado pelo Workspace, um ícone de erro será exibido para avisá-lo de que precisa verificar e corrigir o que foi inserido.

Importante

Formato incorreto: Se você não corrigir entradas formatadas incorretamente antes de tentar marcar como concluído, transferir, mover a interação para uma workbin ou fazer qualquer outra ação que transfira a propriedade da interação, uma mensagem de aviso será exibida solicitando que você descarte suas alterações ou proceda com a ação. Se você cancelar sua ação, poderá corrigir a entrada. Se a entrada for obrigatória, você deve definir o valor correto para que possa fechar a interação.

Se o termo inserido estiver correto, execute um dos seguintes procedimentos:

- Pressione **Enter** para adicionar os Dados do caso às informações de caso da interação.
- Clique em **X** para remover o campo.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Edit Case Information And Record Information \(Editar informações do caso e Informações de Registro\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visualização da Interação](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

10 páginas principais

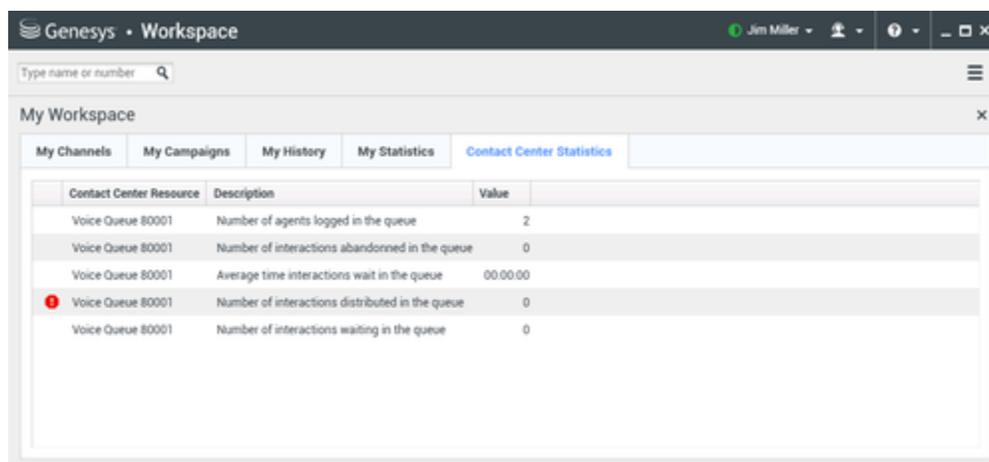
1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Estatísticas da central de contatos

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A lista de estatísticas sobre os Pontos de Roteamento, Filas e outros objetos da central de contatos é exibida na guia de Estatísticas da central de contatos da **Janela Principal**. Você também pode visualizar as estatísticas da central de contatos no **Gadget de Estatísticas**.



The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, there's a search bar with the text "Type name or number" and a magnifying glass icon. Below that, the "My Workspace" section is visible, with several tabs: "My Channels", "My Campaigns", "My History", "My Statistics", and "Contact Center Statistics". The "Contact Center Statistics" tab is active, displaying a table with the following data:

Contact Center Resource	Description	Value
Voice Queue 80001	Number of agents logged in the queue	2
Voice Queue 80001	Number of interactions abandoned in the queue	0
Voice Queue 80001	Average time interactions wait in the queue	00:00:00
Voice Queue 80001	Number of interactions distributed in the queue	0
Voice Queue 80001	Number of interactions waiting in the queue	0

A guia Estatísticas da central de contatos exibe estatísticas que resumem o estado de várias condições que são monitoradas pela sua central de contatos, tal como a porcentagem de chamadas abandonadas, o tempo de espera média e o número de interações que estão em fila.

As seguintes colunas das informações estão disponíveis para cada objeto monitorado:

- **Recurso da central de contatos** — O nome ou local do objeto
- **Descrição** — Uma descrição das estatísticas da central de contatos
- **Valor** — O valor da estatística da central de contatos

Clique em cabeçalhos da coluna para alterar a ordem de classificação dos objetos.

Clique com o botão direito na exibição de Estatísticas da central de contatos para exibir o menu Estatísticas.

Use o menu Estatísticas para fazer o seguinte:

- Mostrar ou ocultar estatísticas
- Mostrar somente estatísticas de alarmes ou mostrar todas as estatísticas

Observação: Seus KPIs (Indicadores de Desempenho-Chave) são exibidos na guia [Minhas Estatísticas](#).

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [View KPIs And Statistics \(Exibir KPIs e Estatísticas\)](#)

Tópicos relacionados

- [Meu espaço de trabalho](#)
- [Gadget de Estatísticas](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Diretório de contatos

[Modificado: 8.5.112.08]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

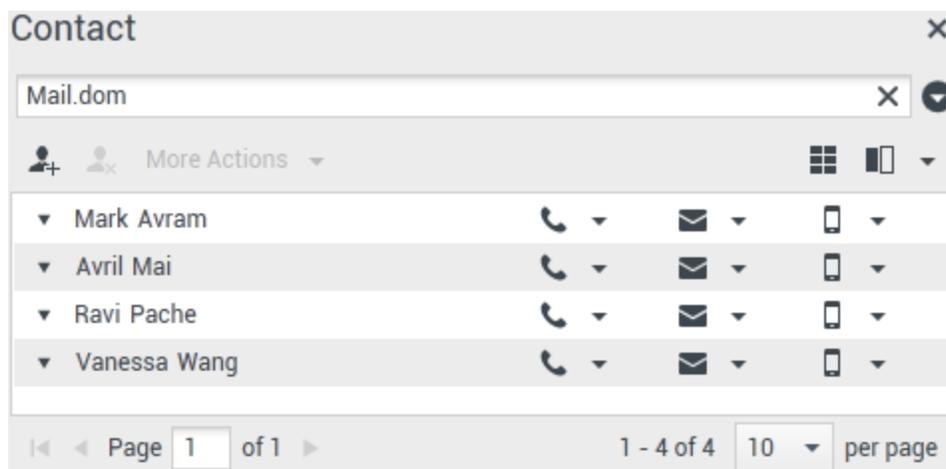
O **Diretório de contatos** permite:

- [Gerenciar informações de contato](#)
- [Localizar contatos](#)
- [Gerenciar ou ligar para contatos usando ações de contato](#)
- [Atribuir interações com contatos desconhecidos a um contato conhecido](#)

Os seguintes itens são exemplos dos tipos de campo disponíveis na exibição de Diretório de contatos:

- Título
- Nome
- Sobrenome
- Endereço
- Endereço de e-mail
- Número de telefone
- Outros critérios

Para exibir o diretório de contatos, na [Janela Principal](#), clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** () para exibir o menu de **Exibições de Suporte** e selecione **Diretório de contatos**. A exibição de Diretório de contatos está em uma guia abaixo da Janela Principal.



Ações de contato

Selecione um contato dos **resultados de pesquisa**, da **exibição em lista** ou da **exibição em grade** para executar as seguintes ações:

- **Excluir o contato**
- **Ligar para o contato** se houver um número de telefone no banco de dados de contatos
- **Criar um e-mail de saída** se houver um endereço de e-mail no banco de dados de contatos
- **Unificar** ou **Desfazer unificação** do contato
- **Exibir informações de contato**
- **Editar informações de contato** (você pode não ter essa capacidade habilitada)
- **Exibir histórico do contato**

Você pode clicar duas vezes em **resultados da pesquisa**, **exibição da lista**, ou **grade de visualização** para abrir as exibições de informação e de histórico do Contato.

Localizar contatos

O comportamento de pesquisa depende do tipo de resultado que você selecionar:

- **Exibição em Grade** — pesquisa cada campo do banco de dados de contatos para a frase que você especificar e exibe uma lista de registros onde pelo menos um campo continha a frase pesquisada.
- **Exibição em Lista** — pesquisa cada campo do banco de dados de contatos para as palavras-chave que você especifica e exibe uma lista não classificada de todos os contatos no banco de dados do contato que correspondem aos critérios da pesquisa.

Para cada tipo de pesquisa, você pode pesquisar o banco de dados de contatos de uma das seguintes maneiras:

- [Pesquisa Rápida](#)
- [Pesquisa Avançada](#)

O administrador pode configurar o sistema para permitir pesquisar apenas os contatos relacionados ao seu trabalho.

Para localizar interações, use a exibição de [Pesquisa de Interações](#).

Pesquisa Rápida

Para pesquisar no diretório de contatos, digite o nome, número de telefone, endereço de e-mail ou qualquer atributo do contato permitido pelo administrador para pesquisa rápida, de um contato no campo **Pesquisa Rápida**. A função de pesquisa rápida usa os critérios *começa com* e *corresponde a qualquer condição* da exibição de **Pesquisa Avançada** aplicada a todos os atributos permitidos pelo administrador no escopo da pesquisa rápida. Consulte os resultados da Grade e Lista para obter informações sobre cada tipo de resultado e comportamento de pesquisa esperado.

A screenshot of a search input field. The field is rectangular with a light gray border and contains the text "Quick search". To the right of the text is a magnifying glass icon, and further right is a small downward-pointing arrow icon.

Clique na lupa para pesquisar o valor inserido.

O banco de dados de contatos é pesquisado com base nos seus critérios e os [resultados da pesquisa](#) são exibidos no Diretório de contatos.

Clique no **X** para limpar o campo Pesquisa Rápida.

Dica

O Genesys não tem suporte para caracteres *coringas* em pesquisas no Banco de dados de contatos.

Pesquisa Avançada

Add Condition ▾ Match All Conditions Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Clique no link **Adicionar Condição** para adicionar mais critérios de pesquisa. Remova critérios considerados clicando no **X** próximo à opção.

Selecione *Corresponder todas as condições* se todos os critérios especificados devem ter correspondência ou *Corresponder qualquer condição* se apenas um critério for suficiente.

Clique na lupa para pesquisar os valores inseridos.

O banco de dados de contatos é pesquisado com base nos seus critérios e os **resultados da pesquisa** são exibidos no Diretório de contatos.

Consulte as descrições de cada tipo de resultado para obter informações sobre o comportamento de pesquisa esperado.

Clique no **X** para limpar todo o campo de pesquisa.

Dica

O administrador configura o critério de pesquisa padrão dessa exibição; no entanto, é possível adicionar ou remover critérios de pesquisa conforme necessário. O Workspace lembra os últimos critérios de pesquisa usados e os exibe quando você usa o recurso Pesquisa Avançada novamente. **[Adicionado: 8.5.112.08]**

Dica

O Genesys não tem suporte para caracteres *coringas* em pesquisas no Banco de dados de contatos

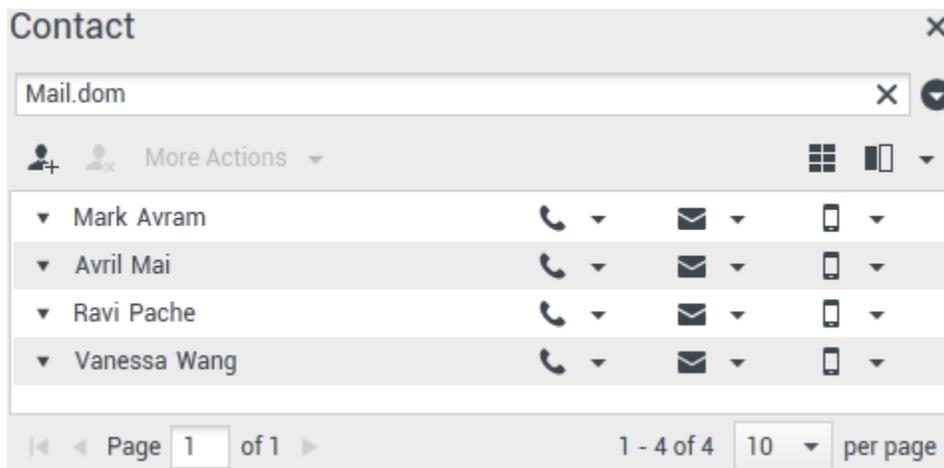
Resultados de pesquisa

Os resultados da pesquisa são exibidos em uma **lista** ou em uma **grade** tabular.

O comportamento de pesquisa é determinado pelo tipo de resultado de pesquisa que você selecionar (veja as descrições dos resultados de Exibição em Lista e Exibição em Grade abaixo).

Dica

Em algumas centrais de contatos, somente uma das duas exibições pode estar disponível. Nesse caso, os botões **Lista** (☰) e **Grade** (☷) não são exibidos. (**Modificado:** 8.5.105.12)



Use o botão da exibição **Mostrar Contatos** (☷) para alternar entre as exibições de **Grade** e **Lista**.

Controles de página

Veja as páginas da lista de resultados de pesquisa fazendo o seguinte:

- Clique no botão **Ir para a próxima página** (▶) para exibir a próxima página.
- Clique no botão **Ir para a Página Anterior** (◀) para exibir a página anterior.
- Clique no botão **Ir para a primeira página** (◀◀) para retornar ao início da lista de resultados da pesquisa.
- Clique no botão **Ir para a última página** (▶▶) para ir para o fim da lista de resultados de pesquisa.
- Especifique o número de itens exibidos em cada página usando a lista suspensa **por página**.

Exibição em Lista

Clique no botão **Mostrar Contatos na Exibição em lista** (☰) para mostrar a exibição de **Lista do Diretório de contatos**.

A Exibição em Lista mostra uma lista não classificada de todos os contatos no banco de dados que correspondem ao critério de pesquisa.

A pesquisa é feita por "palavra-chave", buscando em cada campo do banco de dados de contatos (nome, número de telefone, endereço de e-mail ou outros critérios) a palavra ou palavras que você fornece no campo de pesquisa. O mecanismo de pesquisa tenta corresponder *qualquer* palavra de cada campo especificado nos critérios de pesquisa.

Exemplos:

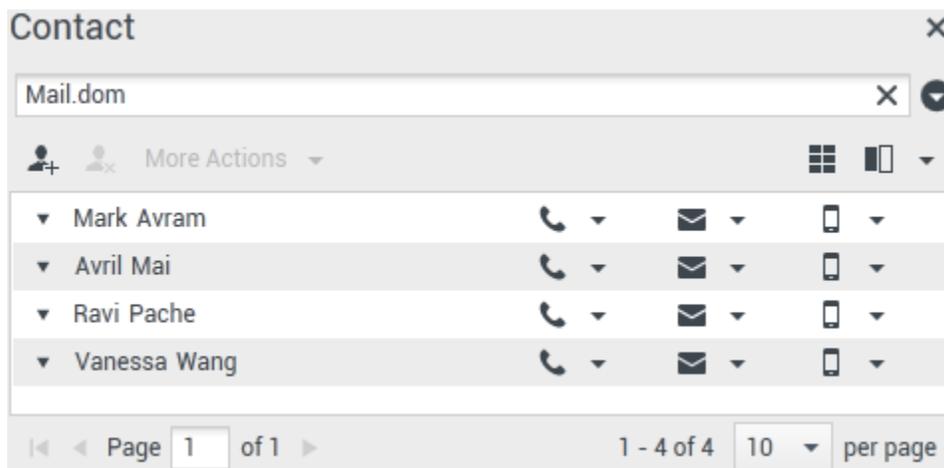
- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Daly* como critérios em uma pesquisa rápida definida para aplicar apenas aos campos **Primeiro nome** e **Sobrenome** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*John* e **Sobrenome**=*Daly*
- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Junipero* como os critérios definidos para aplicar apenas ao **Primeiro nome**, **Sobrenome**, à **Cidade** e ao **Endereço** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*Johnny* e **Endereço** = *2001, Junipero Serra Blvd.*
- Uma pesquisa avançada definida para **Corresponder todos os critérios usando o Primeiro nome'** como *Johnny* e o **contém** do Endereço como *pero* também corresponderão ao contato onde o **Primeiro nome** é *Johnny* e o **Endereço** é *2001, Junipero Serra Blvd.*

Os resultados são retornados em uma lista não classificável. Se o conjunto de resultados for muito grande, você poderá refinar os resultados adicionando mais palavras-chave aos seus critérios (a ordem de classificação neste contexto não é definida).

Dica

Atualmente, o Genesys não tem suporte para conjuntos de caracteres mistos em pesquisas de bancos de dados de contatos. Por isso, não é possível, por exemplo, pesquisar palavras com caracteres em chinês simplificado e caracteres latinos na mesma sequência de pesquisa, e a sequência de caracteres em chinês simplificado seguidos imediatamente por caracteres latinos não é considerada como duas palavras.

Use os [controles da página](#) para navegar pela lista. Clique em um contato para selecioná-lo para uma [ação](#). Use a [Exibição em Grade](#) para classificar os resultados da pesquisa com base nos atributos do contato.



Exibição em Grade

Clique no botão **Mostrar contatos na exibição de grade** (🗪) para mostrar a exibição da **Grade do Diretório de contatos**.

O modo de Grade efetua uma pesquisa que considera cada campo do banco de dados de contatos (nome, número de telefone, endereço de e-mail ou outros critérios) como uma *frase* (ao contrário do modo de exibição de lista, que considera cada campo como uma lista de palavras *indexadas*) e usa os critérios de pesquisa que você fornece como uma *frase* e não uma lista de palavras.

Exemplos:

- Uma pesquisa rápida usando a frase *John Pa* como critério em uma pesquisa rápida definida para aplicar apenas aos campos **Primeiro nome** e **Sobrenome** corresponderá ao contato com **Primeiro nome=John Paul** e **Sobrenome=Doe**
- Uma pesquisa rápida usando a frase *John Daly* como critérios na pesquisa rápida definida para aplicar apenas a **Primeiro nome** e **Sobrenome** não corresponderá ao contato com **Primeiro nome=John** e **Sobrenome=Daly**
- Uma pesquisa avançada definida para **Corresponder a todos os critérios** usando o **Primeiro nome** como *Johnny* e o início do **Endereço** como *2001, Junip* como critérios corresponderá a um contato com o **Primeiro nome = Johnny** e o **Endereço = 2001, Junipero Serra Blvd.**

Os resultados são retornados no formato tabular e classificados de acordo com o campo de pesquisa padrão, tal como o **Sobrenome**.

A exibição em grade pode ser usada para ajudar a refinar a sua pesquisa classificando os resultados.

	Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	Avram	Mark	+1.555...	MarkAv@mail.dom
▼	Mai	Avril	55555...	A_Mai@mail.dom
▼	Pache	Ravi	+91.11...	RaviP@mail.dom
▼	Wang	Vanessa	+852.5...	AVWang@mail.dom

Clique em um cabeçalho da coluna na exibição em grade para classificar a lista com base nesse critério. Clique em um cabeçalho da coluna uma segunda vez para alternar entre ordem de classificação ascendente e descendente. Use os **controles da página** para navegar pela lista. Clique em um contato para selecioná-lo para uma **ação**.

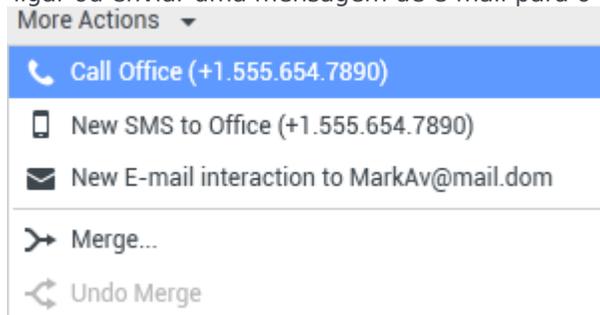
Ligar ou enviar e-mail para contatos

Para ligar ou enviar e-mail para o contato selecionado nos **resultados de pesquisa**, siga um destes procedimentos:

- Clique no ícone de **Contato** próximo ao nome do contato e selecione o número para o qual deseja ligar na lista suspensa de Ação.



- Clique no ícone de **Telefone** (☎) para ligar para o contato usando o número de telefone principal associado ao contato. Clique na lista suspensa do ícone de Telefone para selecionar o número que você irá usar para ligar para o contato. Se você estiver enviando um e-mail, clique no ícone **E-Mail**.
- No menu suspenso **Mais Ações**, selecione o número ou o endereço de e-mail que você irá usar para ligar ou enviar uma mensagem de e-mail para o contato.



Qualquer uma dessas ações inicia a exibição de **Interação de Voz** de saída. Use esta exibição para tratar da interação de voz.

Adicionar contatos

Se você estiver configurado para fazê-lo, pode adicionar novos contatos ao banco de dados de contatos clicando no ícone **Adicionar Contato** (👤+) para iniciar a exibição Adicionar Contato na guia **Informações do Contato**.

Information | **History**

Reset

General

Title

First Name *

Last Name *

Phone Number

Primary

Add Phone Number

E-mail Address

Add E-mail Address

Insira as informações de contato nos campos. Um pequeno triângulo vermelho no canto superior esquerdo do campo de texto indica que as informações não estão salvas. Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique no ícone **Salvar** () para salvar as informações no banco de dados de contatos.
- Clique no ícone **Salvar** () para salvar as informações no banco de dados de contatos.

Importante

(Adicionado: 8.5.101.14) Assim que tiver criado um contato, você pode não ter permissões para fazer outras alterações depois de clicar em **Salvar**. Neste cenário, uma mensagem solicita que você confirme que deseja salvar as informações. Revise o conteúdo com atenção antes de clicar em **Salvar**.

- Clique no ícone **Redefinir** () para limpar alterações *não salvas* da exibição Adicionar Contato.

Se quiser adicionar números de telefone e endereços de e-mail extras para o novo contato, clique em **Adicionar número de telefone** ou **Adicionar endereço de e-mail**. É adicionado um novo conjunto de campos no qual você pode inserir esta informação.

Para especificar um número de telefone ou endereço de e-mail como o número ou endereço *principal* do contato, clique no botão de opção **Principal** próximo ao número de telefone ou endereço de e-mail que você deseja especificar como o principal do contato.

Phone Number

<input type="text" value="1.555.654.7890"/>	<input type="text" value="Office"/>	X	<input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	<input type="text" value="Mobile"/>	X	<input type="radio"/>

Excluir contatos

Para excluir um contato, você precisa primeiro **localizar o contato** no banco de dados de contatos e depois selecioná-lo no Diretório de contatos.

Selecione um ou mais contatos que você deseja excluir e então clique no ícone **Excluir** (🗑️).

Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. Clique em **OK** para remover o contato do banco de dados de contatos permanentemente. Clique em **Cancelar** para cancelar a exclusão da função do contato. Isso mantém o contato no banco de dados de contatos.

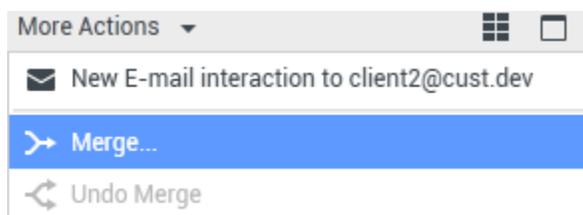
Unificar contatos

Para unificar um contato, é necessário primeiro **localizar o contato** no banco de dados de contatos e selecioná-lo no Diretório de contatos.

Se existirem duas entradas no banco de dados para o mesmo contato, você pode unificar as duas em uma única entrada.

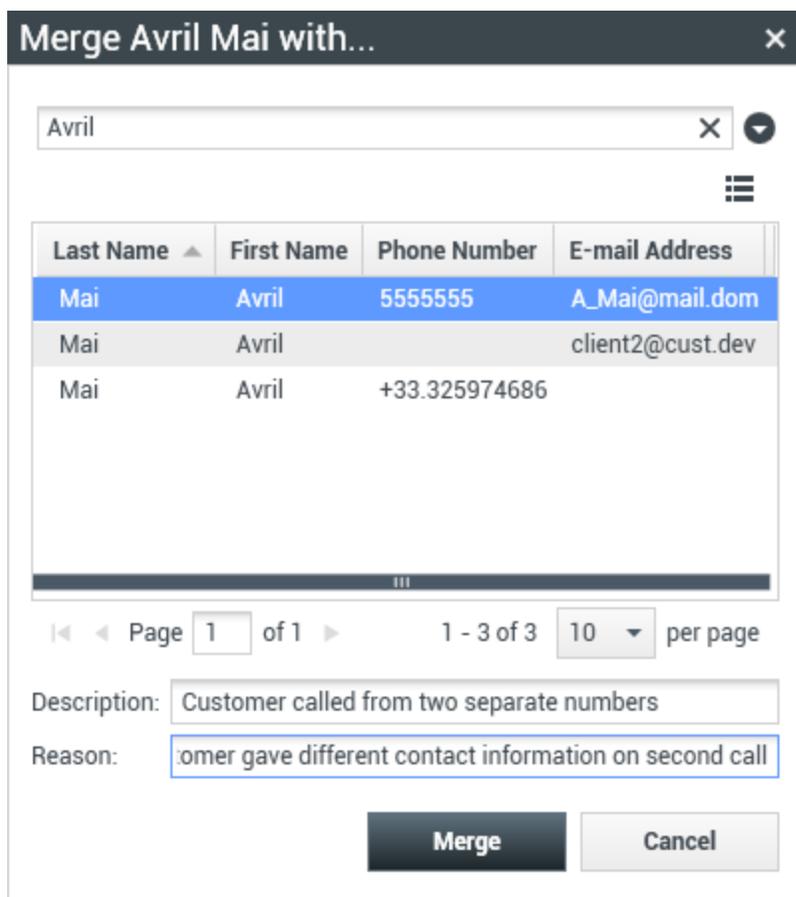
Primeiro, **localize o contato** no banco de dados e selecione-o no Diretório de contatos.

Clique no menu **Mais Ações** e selecione **Unificar**.



A caixa de diálogo Unificar Contato é exibida. Use as ferramentas de pesquisa para localizar o contato duplicado e, em seguida, faça uma das ações seguintes:

- Clique em **Unificar** para concluir a unificação das duas entradas de contato.
- Clique em **Cancelar** para cancelar a unificação e retornar para a Janela Principal.



The screenshot shows a dialog box titled "Merge Avril Mai with...". At the top, there is a search bar containing the text "Avril". Below the search bar is a table with the following columns: "Last Name", "First Name", "Phone Number", and "E-mail Address". The table contains three rows of data:

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Mai	Avril		client2@cust.dev
Mai	Avril	+33.325974686	

Below the table, there is a pagination control showing "Page 1 of 1" and "1 - 3 of 3" items, with a dropdown menu set to "10 per page". Underneath the pagination, there are two text input fields: "Description:" with the text "Customer called from two separate numbers" and "Reason:" with the text "omer gave different contact information on second call". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Merge" (highlighted in dark grey) and "Cancel" (light grey).

Pode ser necessário que você insira uma **Descrição** e/ou **Motivos** para a unificação. Use os campos após selecionar o contato duplicado.

Desfazer a unificação de contatos

Para desfazer a unificação de um contato, é necessário primeiro **localizar o contato** no banco de dados de contatos e selecioná-lo no Diretório de contatos.

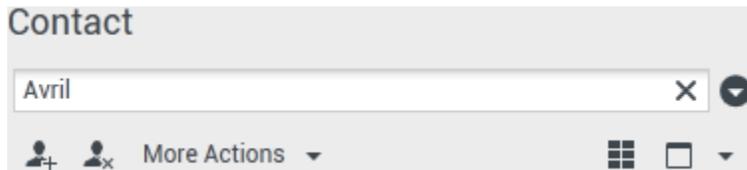
Se existirem duas entradas do contato no banco de dados que foram unificadas recentemente, você pode desfazer a unificação para as entradas originais.

Primeiro, **localize o contato** no banco de dados e selecione-o no Diretório de contatos.

Clique em **Desfazer unificação**. Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. Clique em **Sim** para desfazer a unificação e **Não** para manter o contato unificado.

Informações de Contato e Histórico do Contato

Clique no botão **Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de detalhes** para mostrar ou ocultar **informações do contato** e **histórico do contato** do contato selecionado no momento.



A exibição Informações do Contato permitem visualizar e, se você estiver configurado para fazê-lo, editar as informações do contato selecionado no momento. Também poderá ser configurado para atribuir uma interação desconhecida a um contato no banco de dados de contatos usando o recurso **Atribuição manual de contatos**.

Information

History

Reset

General

Title Mr. ▾ ×

First Name * Mark ×

Last Name * Avram ×

Phone Number

+1.555.654.7890 Office ▾ × Primary

3317 Mobile ▾ ×

Add Phone Number ▾

E-mail Address

MarkAv@mail.dk Work address ▾ ×

Add E-mail Address ▾

O botão **Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de detalhes** () na exibição Informações de Contato especifica onde a exibição Informações de Contato se localiza na exibição Diretório de contatos: ao lado ou abaixo do diretório.

A guia de exibição **Histórico do Contato** permite visualizar e, se você estiver configurado para fazê-lo, editar interações atuais e arquivadas que são associadas ao contato selecionado no momento.

The screenshot displays the 'History' tab of a contact's interaction log. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there are navigation options for archiving (All, 1M, 1W, 1D), a filter dropdown, and a 'Quick search' input field. A toolbar contains icons for email, phone, and print. The main area is a table with columns 'Status', 'Subject', and 'Star'. The first row is selected and highlighted in blue, showing 'In Progress' status, 'Shipment arrived broken' subject, and '4/1/' star. Other rows show 'Done' and 'In Progress' statuses with subjects like 'Re: New account information'. Below the table is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and '1 - 5 of 5' items per page. Below the table are tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the email content: 'Shipment arrived broken', 'From: MarkAv@mail.dom', 'To: web@mcr.dev', and the body text 'Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030'.

Alterar contato

A exibição Alterar contato permite atribuir um contato diferente para a interação selecionada.

Se uma interação foi atribuída de forma incorreta a um contato específico ou se um novo contato foi criado para uma interação quando o contato já existia no banco de dados de contatos, você pode atribuir uma interação aberta a um Contato específico usando a exibição **Alterar esta interação ao contato**.

Na guia **Informações** da exibição de Contato da interação, selecione **Alterar contato** (👤). É mostrada a **exibição Alterar esta interação ao contato**.

Use a [Pesquisa Rápida](#) ou a [Pesquisa Avançada](#) para localizar o Contato para o qual deseja atribuir a interação selecionada na exibição [Meu Histórico](#) ou a exibição [Histórico do Contato](#).



Selecione o contato da lista de resultados e, em seguida, clique em **Atribuir** para atribuir a interação ao Histórico do Contato ao contato selecionado. Clique em **Cancelar** para retornar à exibição [Meu Histórico](#) ou a exibição [Histórico do Contato](#) sem atribuir a interação a um contato.

Você pode verificar se a atualização ao registro de interação foi concluída corretamente selecionando a interação na exibição [Meu Histórico](#) ou a exibição [Histórico do Contato](#) e verificando a guia Detalhes. Você também pode pesquisar a interação no [banco de dados de contatos](#).

Você também pode usar o botão **Atribuir outro contato a esta interação** para [reatribuir manualmente uma interação](#) que foi incorretamente atribuída ao contato errado.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Gerenciar contatos e informações de contato\)](#)
- [Manage Your History \(Gerenciar seu histórico\)](#)
- [Manage Contact History \(Gerenciar histórico do contato\)](#)

Tópicos relacionados

- [Histórico do contato](#)
- [Atribuição manual e automática de contatos](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)

5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Histórico de contato

[**Modificado:** 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A exibição Histórico do Contato permite visualizar e gerenciar as interações anteriores com um contato que você selecionou do [Diretório de contatos](#) ou da [exibição de Informação](#) da interação de [voz](#), [chat](#), [e-mail](#), ou [item de trabalho](#) atual.

The screenshot displays the 'History' tab of a contact management system. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there are navigation options for 'Arch.' (All, 1M, 1W, 1D), a 'Filter' dropdown, and a 'Quick search' input field. A toolbar contains icons for mail, phone, and other actions. The main area is a table with columns 'Status', 'Subject', and 'Start'. The first row is highlighted in blue, indicating the current interaction. Below the table is a pagination control showing 'Page 1 of 1', '1 - 5 of 5' items, and '10 per page'. Below the table is a 'Details' section for the selected entry, showing the subject 'Shipment arrived broken', sender 'MarkAv@mail.dom', recipient 'web@mcr.dev', and state 'Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...'. The body of the email is visible, starting with 'Hello,' and 'I just received my shipment and it arrived broken.' followed by the order number '2403570348030'.

Se você estiver visualizando a guia Histórico do Contato na **exibição da interação atual**, a interação atual estará destacada na exibição do histórico se o administrador tiver habilitado este recurso. **[Adicionado: 8.5.117.18]**

Use a exibição de Histórico do Contato para fazer o seguinte:

- Localizar interações para o contato atual ou para o **contato selecionado no momento**.
- Executar as seguintes **ações** em interações selecionadas:
 - **Marcar como Concluído** para interações de voz e e-mail **[Adicionado: 8.5.110.13]** se o status for **Em andamento**.
 - **Alterar Contato** para a interação selecionada se o status for **Em andamento** (não compatível com todos os tipos de mídia).
 - **Responder** ou Responder a Todos para interações de e-mail.
 - **Reenviar um e-mail**.

- **Abrir interações de e-mail** de entrada e saída em andamento (que estão em processo de ser roteadas para ou de workbins e filas) e **itens de trabalho**.
- **Encaminhar** interações de e-mail de entrada e saída (que estão marcadas como concluídas). **[Adicionado: 8.5.113.11]**
- **Excluir** uma interação de e-mail de saída se o status for **Em andamento**. **[Adicionado: 8.5.110.13]**.
- **Imprimir a interação** (se tiver as permissões corretas).
- **Exibir informações** sobre a interação selecionada.

Localizar interações

As interações são armazenadas com vários atributos. Você pode usar esses atributos para localizar interações específicas. Os resultados da pesquisa são mostrados na tabela de interações. Você pode exibir, **filtrar** e executar **ações** nas interações que selecionar. O administrador pode configurar o sistema para restringir seus resultados de pesquisa.

Pesquisa Rápida

A Pesquisa Rápida permite pesquisar qualquer atributo que comece com o critério informado. Por exemplo, você pode pesquisar um código de disposição de "Transferido" ou localizar todas as interações relacionadas ao tema "faturamento".

Para pesquisar o histórico do contato, insira o valor de atributo a pesquisar no campo **Pesquisa Rápida**. A Pesquisa Rápida é do tipo «*contém* palavra-chave». Você pode usar os caracteres coringas padrão do Windows para ampliar sua pesquisa.



Pesquisa Rápida da guia de Histórico

Clique na lupa para pesquisar o valor inserido. Clique no **X** para limpar o campo **Pesquisa Rápida**.

Pesquisa Avançada

Clique no botão de alternância **Mostrar/Ocultar pesquisa avançada** () para mostrar ou ocultar o recurso de pesquisa avançada.

O recurso de Pesquisa Avançada permite usar vários critérios para refinar a pesquisa. O painel de Pesquisa Avançada contém listas suspensas de critérios como Status, Assunto, Data de Início e Data de Término.

Da coluna de modificadores de pesquisa à direita da coluna de atributos, escolha como a sequência da pesquisa deve ser considerada.

Os menus de campos predefinidos, como Status, contêm os nomes de campo predefinidos do banco de dados — por exemplo, **Tudo**, **Concluído**, e **Em andamento**.

Os menus de campos de data contêm as seguintes opções:

- **Em** — A data exata.
- **Em ou após** — A data especificada ou qualquer data posterior.
- **Antes** — Antes da data especificada.

Os menus de campos de texto contêm as seguintes opções:

- **Contém** — A sequência de texto especificada ocorre em qualquer lugar no critério selecionado.
- **Começa Com** — A sequência de texto especificada ocorre no início do critério selecionado.
- **É** — A sequência de texto especificada corresponde exatamente ao critério.

Insira o valor da pesquisa no campo de texto do lado direito. Se o seu critério for uma data de início ou data de término, use a janela pop-up do calendário para especificar a data.

Dica

Você pode usar caracteres coringa padrão do Windows nas sequências de pesquisa especificadas.

Use as opções **Corresponder Condições** para especificar se **Tudo** ou **Qualquer** uma das condições de pesquisa especificadas se aplicam.

Para pesquisar com base na Data de Início, use o ícone de calendário () para selecionar uma data ou insira a data no formato que corresponde às preferências de exibição de dia e hora locais.

Match All Conditions Match Any Condition

Status	▼	All	▼	×		
Start Date	▼	On	▼	<input type="text"/>		×
End Date	▼	On	▼	<input type="text"/>		×

Add Condition ▼

Search

Pesquisa Avançada da guia de Histórico

Dica

O administrador configura o critério de pesquisa padrão dessa exibição; no entanto, é possível adicionar ou remover critérios de pesquisa conforme necessário. O Workspace lembra os últimos critérios de pesquisa usados e os exibe quando você usa o recurso Pesquisa Avançada novamente. [**Adicionado:** 8.5.112.08]

Filtrar

Os controles de filtro da exibição de Histórico do Contato permitem refinar sua pesquisa. O controle deslizante de cronologia permite pesquisar o histórico do contato por intervalo de tempo.



Filtro de Hora da
guia de Histórico

O controle deslizante tem cinco posições que representam diferentes intervalos de tempo:

- **Arq.** — Pesquise mensagens arquivadas no banco de dados
- **Tudo**—Pesquise todo o banco de dados, da interação mais recente até a mais antiga
- **1M**—Pesquise o banco de dados da interação mais recente até um mês atrás
- **1S**—Pesquise o banco de dados da interação mais recente até uma semana atrás
- **1D**—Pesquise o banco de dados da interação mais recente até um dia atrás

Os filtros de Tipo de Interação permitem selecionar e cancelar a seleção dos tipos de interação que serão pesquisadas. Os itens exibidos dependem dos tipos de interação que você está configurado para tratar. Clique no menu **Filtrar** para selecionar os tipos de interação que deseja pesquisar. Você pode selecionar vários itens no menu **Filtrar**. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão:

- Mostrar todas as interações
- Mostrar interações de voz
- Mostrar interações de e-mail
- Mostrar interações de chat
- Mostrar interações de SMS
- Mostrar outras interações de mídia

Quando um filtro está ativado, uma marca de verificação aparece próxima a ele no menu **Filtrar**.

O administrador pode ter configurado opções personalizadas adicionais para o menu **Filtrar**, tais como área de negócios/departamento (por exemplo: contabilidade, vendas e serviço) ou nível de cliente (por exemplo: Prata, Ouro ou Platina). Os filtros personalizados permitem refinar sua pesquisa. Por exemplo, se você está procurando por interações de e-mail sobre uma solicitação de serviço, pode fazer duas seleções no menu **Filtrar** para refinar a pesquisa: **Mostrar interações de e-mail** e **Mostrar interações com o departamento de serviço**.

Exibição em Grade e Exibição em Árvore

O Workspace permite exibir interações de contato de forma cronológica ou como encadeamentos. O botão **Mostrar Interações na Grade de Visualização/Mostrar Interações na Árvore de Visualização** (📊/🌳) permite que você especifique como o painel Histórico do Contato será exibido.

A Grade de Visualização exibe as interações cronologicamente, e a Árvore de Visualização exibe as interações cronologicamente por encadeamento. Um encadeamento é um grupo de duas ou mais interações com um único contato que foram criadas no mesmo contexto (respostas a e-mails,

conversas em vários canais, encadeamentos de mídia social etc.).

Ambas as exibições de Grade e Árvore apresentam colunas que contêm informações sobre cada interação. Dependendo da forma como seu sistema está configurado, as colunas podem incluir os atributos **De**, **Assunto**, **Status**, **Data de Início**, **Data de Término** ou atributos personalizados atribuídos pelo administrador. Dependendo da configuração do seu sistema, o status da interação pode incluir:

- Concluído
- Em andamento
- Atribuído ao <agente> na workbin <nome>
- Atribuído ao local <nome> na workbin <nome>
- Em uma workbin compartilhada <nome>
- Atribuída ao <agente> Em Tratamento
- Entrega em andamento
- Em uma fila

Controles de página

Veja as páginas da lista de resultados de pesquisa fazendo o seguinte:

- Clique no botão **Ir para a próxima página** (▶) para exibir a próxima página.
- Clique no botão **Ir para a página anterior** (◀) para retornar à página anterior.
- Clique no botão **Ir para a primeira página** (◀◀) para retornar ao início da lista de resultados da pesquisa.
- Clique no botão **Ir para a última página** (▶▶) para ir para o fim da lista de resultados de pesquisa.
- Especifique o número de itens exibidos em cada página usando a lista suspensa **por página**.

Exibir resultados de pesquisa

Os resultados da pesquisa são exibidos na tabela de interações. A tabela de resultados da pesquisa não é classificável. Para classificar a tabela de interações, limpe o campo de pesquisa para exibir o conjunto de histórico completo.

Ações

O Workspace permite executar ações em interações que você selecionou na tabela de interações. Você precisa estar configurado pelo administrador do sistema para executar gerenciamento de contatos.

As ações que podem estar configuradas para você incluem:

- **Marcar como Concluído** (interações de voz e e-mail [**Adicionado:** 8.5.110.13])

- [Alterar contato](#)
- [Responder/Responder a Todos](#) (interações de e-mail)
- [Reenviar um e-mail](#)
- [Abrir interações de e-mail em andamento](#)
- [Exibir anexos](#) [**Adicionado:** 8.5.115.17]
- [Encaminhar](#) interações de e-mail de entrada e saída [**Adicionado:** 8.5.113.11]
- [Excluir uma interação de e-mail de saída](#) [**Adicionado:** 8.5.110.13]
- [Imprimir a interação](#)

Concluir interações

Para concluir uma interação de voz ou e-mail [**Adicionado:** 8.5.110.13] com o status Em andamento, selecione-a na tabela de Interações e clique em **Marcar como Concluído** (☑). O status da interação é alterado para **Concluído**.

Alterar contato

Para atribuir uma interação de voz com o status de Em andamento a um contato diferente, selecione-o na tabela de interações e clique em [Alterar Contato](#). Na janela Alterar Contato, selecione um novo contato e clique em **Unificar**.

Responder ou Responder a Todos

[Responder](#) (✉) ou [Responder a Todos](#) (✉) para uma interação de e-mail.

Reenviar um e-mail

Se você selecionar uma interação de e-mail de saída na exibição de Histórico do Contato que esteja no status **Concluído**, o botão **Reenviar** (✉) é exibido se você estiver configurado para reenviar e-mails de saída que já foram enviados.

Clique em **Reenviar** para abrir a interação de e-mail de saída anterior em uma nova janela de interação de e-mail de saída. Os conteúdos da interação de e-mail anterior são copiados no corpo da nova interação de e-mail e os destinatários são copiados na lista de destinatários da janela de Interação de e-mail de saída.

Abrir interações de e-mail em andamento

Se o status de uma interação de e-mail na exibição Histórico do Contato estiver em andamento, ao selecionar a interação, o botão **Abrir** (📧) será exibido (caso o e-mail esteja em uma fila, uma workbin ou em roteamento (incluindo e-mails de saída em andamento)). Clique em **Abrir** para abrir a interação de e-mail na janela de interação atualmente ativa ou em uma nova janela de Interação de E-mail se estiver abrindo o e-mail da Janela Principal ou da exibição de Histórico do Contato do Gadget.

Após puxar a interação de e-mail em andamento, você poderá ler ou tratá-la como uma [interação de](#)

e-mail de entrada ou uma interação de e-mail de saída.

Você também pode clicar em **Recolocar no local original** (📁) para devolver a interação de e-mail para a workbin Em andamento ou para uma fila.

Exibir anexos

[Adicionado: 8.5.115.17]

As interações de e-mail e chat podem ter arquivos em anexo. Você pode ter permissão para abrir, salvar ou imprimir arquivos que estão anexados a interações.

Você pode abrir o arquivo clicando nele duas vezes. Se clicar no botão Salvar, você poderá salvar o arquivo na estação de trabalho ou rede.

Se você clicar com o botão direito no ícone/na miniatura, é exibido um menu que permite que você abra, salve ou imprima o arquivo. Se mais de um arquivo foi transferido, você tem a oportunidade de salvar aquele em que clicou ou salvar todos (incluindo os que transferiu).



Se houver um problema com o arquivo transferido, o ícone e a dica de ferramenta seguintes serão exibidos. Você poderá ter de solicitar que o remetente verifique se arquivo correto foi enviado e, em seguida, solicitar que o arquivo seja reenviado. Se você transferiu o arquivo, deve verificar que enviou o arquivo correto e então reenviá-lo para o contato.



Encaminhar

[Adicionado: 8.5.113.11]

Se o status de uma interação de e-mail na exibição de Histórico de Contato for Concluído, quando você seleciona a interação, o botão **Encaminhar** (✉) é exibido. Clique em **Encaminhar** para abrir uma nova interação de e-mail de saída que inclui a interação selecionada na [janela de interação Encaminhar](#).

Se você não estiver pronto para enviar a interação de e-mail encaminhada, clique em **Salvar na Workbin** (📁) para armazenar o e-mail a ser encaminhado na workbin Rascunho. Abra esta interação de rascunho quando estiver pronto para trabalhar nela novamente ou enviá-la.

Excluir

Para excluir uma interação de e-mail de saída selecionada com o status **Em andamento**, clique em **Excluir** (✖) [Adicionado: 8.5.110.13]

Dica

Se você apagar acidentalmente um e-mail, pergunte a seu administrador sobre a recuperação do e-mail do backup do banco de dados.

Imprimir interações de e-mail

[Adicionado: 8.5.101.14]

Se você tiver as permissões corretas, clique em **Imprimir** (🖨) para abrir a [janela Visualização de Impressão](#) e imprimir a interação selecionada.

Sobre a Interação Selecionada

O Workspace permite exibir detalhes de informação sobre interações que você selecionou na exibição de Histórico do Contato. O botão **Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de detalhes** (☐ ▾) permite especificar como o painel de Detalhes é exibido. Clique no botão

Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de detalhes para escolher uma das seguintes exibições:

-  — Exibe o painel de Detalhes à direita da área de trabalho.
-  — Exibe o painel de Detalhes abaixo da área do espaço de trabalho.
-  — Oculta o painel de Detalhes.

O painel de Detalhes contém as seguintes três guias:

- **Detalhes**
- **Observação**
- **Dados do caso**

Detalhes

A guia **Detalhes** pode exibir informações tais como:

- Número de telefone
- Endereços de e-mail De e Para
- A origem da chamada—por exemplo, o nome do agente que transferiu a chamada (esta informação está armazenada na guia **Observação**)
- Tempo—Tempo percorrido entre o evento **conectado** e o evento **marcar como concluído** da interação pelo agente ou sistema
- Carimbo de data/hora
- Transcrição de chat
- Nome do contato

Observação

A **Observação** é um recurso que permite inserir comentários sobre a interação atual ou ler comentários inseridos no passado. Os comentários são armazenados como uma parte do histórico do contato. O conteúdo da Observação fica disponível para qualquer agente que visualizar o histórico do contato.

Dados do caso

Dados do caso (dados anexados) fornece informações—como número da conta, tipo do serviço e disposição—sobre uma interação. O administrador do sistema configura quais dados anexados são exibidos.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Manage Contact History \(Gerenciar histórico do contato\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Gerenciar contatos e informações de contato\)](#)
- [Manage Your History \(Gerenciar seu histórico\)](#)

Tópicos relacionados

- [Meu histórico](#)
- [Histórico de interações](#)
- [Diretório de contatos](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

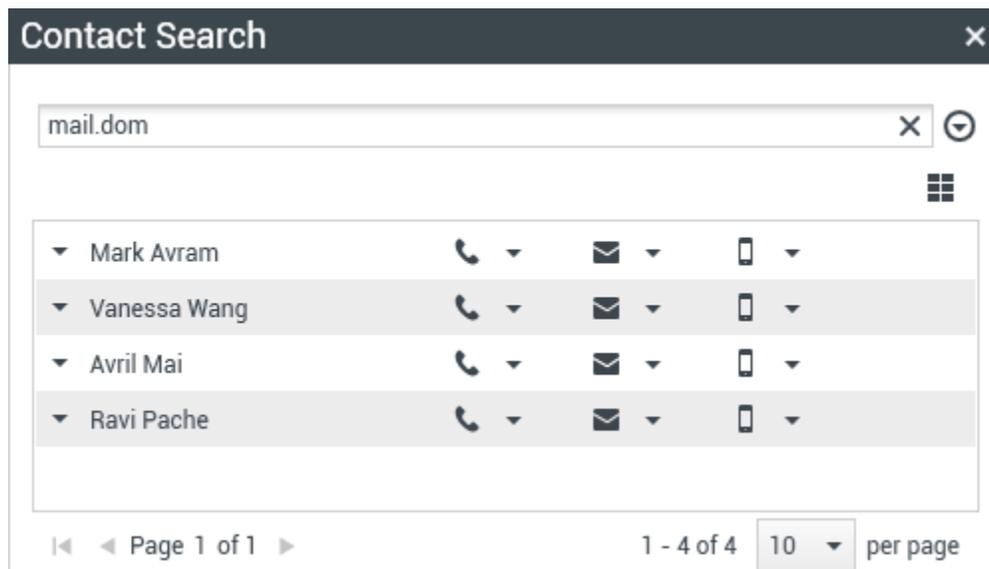
Pesquisa de Contato

[**Modificado:** 8.5.112.08, 8.5.136.07]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A exibição Pesquisa de Contato permite usar o [Diretório de contatos](#) para localizar o endereço de e-mail do alvo ao qual você deseja encaminhar uma [interação de e-mail de entrada](#), direcionar uma [interação de e-mail de saída](#) ou [unificar](#) com um contato existente.



Você pode pesquisar no banco de dados de contatos de uma das seguintes maneiras:

- [Pesquisa Rápida](#)
- [Pesquisa Avançada](#)

O administrador pode configurar o sistema para permitir pesquisar apenas os contatos relacionados ao seu trabalho.

Pesquisa Rápida

Para pesquisar o Diretório de contatos, digite o nome, o número de telefone ou o endereço de e-mail

de um contato no campo Pesquisa Rápida. A Pesquisa Rápida é do tipo *começa com*.



Pesquisa Rápida de Contatos

Dica

O Genesys não tem suporte para caracteres *coringas* em pesquisas no Banco de dados de contatos

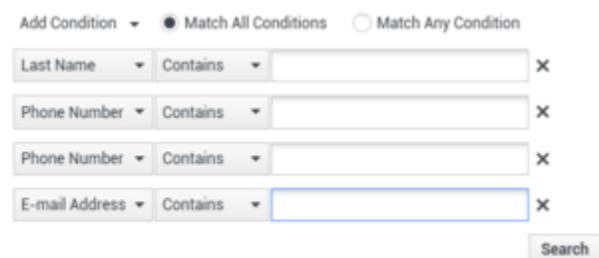
Clique na lupa para pesquisar o valor inserido.

O banco de dados de contatos é pesquisado com base nos seus critérios e os **resultados da pesquisa** são exibidos no Diretório de contatos.

Clique no **X** para limpar o campo Pesquisa Rápida.

Pesquisa Avançada

Clique em Pesquisa Avançada (🔍) para abrir a exibição de Pesquisa Avançada.



Pesquisa Avançada de Contatos

Clique no link **Adicionar Condição** para adicionar mais critérios de pesquisa. Remova critérios considerados clicando no **X** próximo à opção.

Dica

O Genesys não tem suporte para caracteres *coringas* em pesquisas no Banco de dados de contatos

Clique na lupa para pesquisar os valores inseridos.

O banco de dados de contatos é pesquisado com base nos seus critérios e os **resultados da pesquisa** são exibidos no Diretório de contatos.

Clique no **X** para limpar todo o campo de pesquisa.

Dica

O administrador configura o critério de pesquisa padrão dessa exibição; no entanto, é possível adicionar ou remover critérios de pesquisa conforme necessário. O Workspace lembra os últimos critérios de pesquisa usados e os exibe quando você usa o recurso Pesquisa Avançada novamente. [**Adicionado:** 8.5.112.08]

Resultados de pesquisa

Os resultados da pesquisa são exibidos em um dos três tipos de exibição possíveis que dão resultados diferentes (alguns ambientes podem ter apenas um tipo).

Em ambientes mais novos (UCS 9.1), há um tipo de resultado de pesquisa:

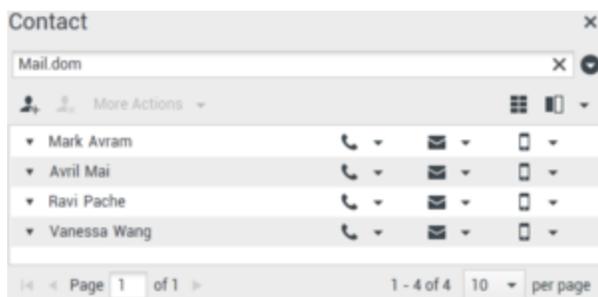
- **Exibição em Grade** — pesquisa cada campo do banco de dados de contatos para as palavras-chave que você especifica e exibe uma lista não classificada de todos os contatos no banco de dados que correspondem aos critérios da pesquisa. Você pode estar habilitado a classificar os resultados da pesquisa nesta exibição.

Em ambientes mais antigos (UCS 8.5), o comportamento da pesquisa é determinado pelo tipo de resultado de pesquisa que você seleciona (uma ou ambas as opções podem estar disponíveis para você, dependendo de como o administrador configurou o ambiente):

- **Exibição em Lista** — pesquisa cada campo do banco de dados de contatos para as palavras-chave que você especifica e exibe uma lista não classificada de todos os contatos no banco de dados do contato que correspondem aos critérios da pesquisa.
- **Exibição em Grade** — pesquisa cada campo do banco de dados de contatos para a frase que você especificar e exibe uma lista de registros onde pelo menos um campo continha a frase pesquisada.

Dica

Em algumas centrais de contatos, somente uma das duas exibições pode estar disponível. Nesse caso, os botões **Lista** (☰) e **Grade** (▣) não são exibidos. (**Modificado:** 8.5.105.12)



Diretório de contatos

Use o botão da exibição **Mostrar Contatos** () para alternar entre as exibições de **Grade** e **Lista**.

Controles de Página

Veja as páginas da lista de resultados de pesquisa fazendo o seguinte:

- Clique no botão **Ir para a próxima página** () para exibir a próxima página.
- Clique no botão **Ir para a Página Anterior** () para exibir a página anterior.
- Clique no botão **Ir para a Primeira Página** () para retornar ao início da lista de resultados da pesquisa.
- Clique no botão **Ir para a Última Página** () para ir para o fim da lista de resultados de pesquisa.
- Especifique o número de itens exibidos em cada página usando a lista suspensa **por página**.

Exibição em Grade em ambientes mais novos

[Modificado: 8.5.136.07]

A Exibição em Grade nos ambientes mais recentes (UCS 9.1) mostra uma lista classificável de todos os contatos no banco de dados que correspondem ao critério de pesquisa.

A pesquisa é feita por "palavra-chave" ou 'frase' que pesquisa cada campo do banco de dados de contatos (nome, número de telefone, endereço de e-mail ou outros critérios) para a palavra ou palavras que você fornece no campo de pesquisa. O mecanismo de pesquisa tenta corresponder *qualquer* palavra de cada campo especificado nos critérios de pesquisa (que são permitidos pelo administrador para a Pesquisa Rápida ou que você especificou manualmente para a Pesquisa Avançada) do banco de dados usando o modo de correspondência 'começa com' na pesquisa rápida e 'começa com', 'é' ou 'contém' na pesquisa avançada, para pesquisar a(s) palavra(s)-chave que você fornecer.

Exemplos:

- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Daly* como critérios em uma pesquisa rápida definida para aplicar apenas aos campos **Primeiro nome** e **Sobrenome** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*John* e **Sobrenome**=*Daly*
- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Junipero* como os critérios definidos para aplicar apenas ao **Primeiro nome**, **Sobrenome**, à **Cidade** e ao **Endereço** corresponderá ao contato com

Primeiro nome=*Johnny* e **Endereço** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

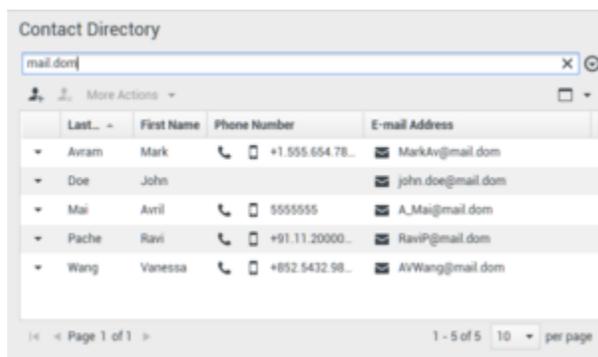
- Uma pesquisa avançada definida para **Corresponder todos os critérios usando o** *Primeiro nome* como *Johnny* e o **contém** do *Endereço* como *pero* também corresponderão ao contato onde o **Primeiro nome** é *Johnny* e o **Endereço** é *2001, Junipero Serra Blvd.*

Os resultados são retornados em uma lista classificável. Se o conjunto de resultados for muito grande, você poderá refinar os resultados de pesquisa adicionando mais palavras-chave aos seus critérios de pesquisa.

Dica

Atualmente, o Genesys não tem suporte para conjuntos de caracteres mistos em pesquisas de bancos de dados de contatos. Por isso, não é possível, por exemplo, pesquisar palavras com caracteres em chinês simplificado e caracteres latinos na mesma sequência de pesquisa, e a sequência de caracteres em chinês simplificado seguidos imediatamente por caracteres latinos não é considerada como duas palavras.

Use os **controles da página** para navegar pela lista. Clique em um contato para selecioná-lo para uma **ação**. Clique nos cabeçalhos das colunas para ordenar os resultados da pesquisa com base nos atributos de contato.



Exibição em Lista em ambientes mais antigos

Em ambientes mais antigos (UCS 8.5), clique no botão **Mostrar Contatos na Exibição em lista** (☰) para exibir **Lista do Diretório de contatos**.

A Exibição em Lista mostra uma lista não classificada de todos os contatos no banco de dados que correspondem ao critério de pesquisa.

A pesquisa é feita por "palavra-chave", buscando em cada campo do banco de dados de contatos (nome, número de telefone, endereço de e-mail ou outros critérios) a palavra ou palavras que você fornece no campo de pesquisa. O mecanismo de pesquisa tenta corresponder *qualquer* palavra de cada campo especificado nos critérios de pesquisa (que são permitidos pelo seu administrador para a Pesquisa Rápida ou que você especificou manualmente para a Pesquisa Avançada) do banco de dados ao utilizar o modo de correspondência 'começa com' na pesquisa rápida e 'começa com', 'é' ou 'contém', se habilitado pelo administrador na pesquisa avançada, para pesquisar a(s) palavra(s)-chave que você fornecer.

Exemplos:

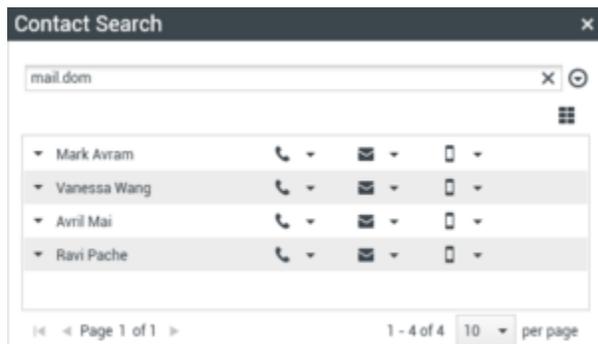
- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Daly* como critérios em uma pesquisa rápida definida para aplicar apenas aos campos **Primeiro nome** e **Sobrenome** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*John* e **Sobrenome**=*Daly*
- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Junipero* como os critérios definidos para aplicar apenas ao **Primeiro nome**, **Sobrenome**, à **Cidade** e ao **Endereço** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*Johnny* e **Endereço** = *2001, Junipero Serra Blvd.*
- Uma pesquisa avançada definida para **Corresponder todos os critérios usando o** *Primeiro nome*' como *Johnny* e o **contém** do **Endereço** como *pero* também corresponderão ao contato onde o **Primeiro nome** é *Johnny* e o **Endereço** é *2001, Junipero Serra Blvd.*

Os resultados são retornados em uma lista não classificável. Se o conjunto de resultados for muito grande, você poderá refinar os resultados adicionando mais palavras-chave aos seus critérios (a ordem de classificação neste contexto não é definida).

Dica

Atualmente, o Genesys não tem suporte para conjuntos de caracteres mistos em pesquisas de bancos de dados de contatos. Por isso, não é possível, por exemplo, pesquisar palavras com caracteres em chinês simplificado e caracteres latinos na mesma sequência de pesquisa, e a sequência de caracteres em chinês simplificado seguidos imediatamente por caracteres latinos não é considerada como duas palavras.

Use os [controles da página](#) para navegar pela lista. Clique em um contato para selecioná-lo para uma [ação](#). Use a [Exibição em Grade](#) para classificar os resultados da pesquisa com base nos atributos do contato.



Diretório de Contatos em Exibição em Lista

Exibição em Grade em ambientes mais antigos

Clique no botão **Mostrar contatos na exibição de grade** (🗪) para mostrar a exibição da **Grade do Diretório de contatos**.

O modo de Grade efetua uma pesquisa que considera cada campo do banco de dados de contatos (nome, número de telefone, endereço de e-mail ou outros critérios) como uma *frase* (ao contrário do modo de exibição de lista, que considera cada campo como uma lista de palavras *indexadas*) e usa

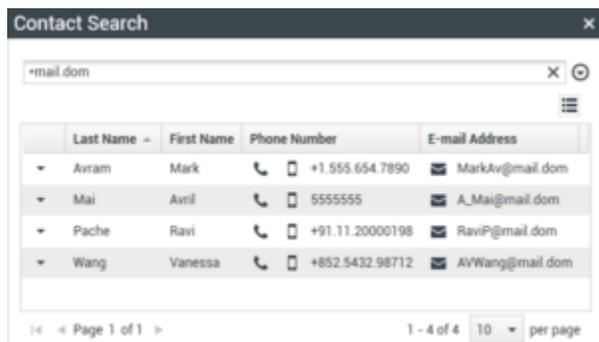
os critérios de pesquisa que você fornece como uma *frase* e não uma lista de palavras.

Exemplos:

- Uma pesquisa rápida usando a frase *John Pa* como critério em uma pesquisa rápida definida para aplicar apenas aos campos **Primeiro nome** e **Sobrenome** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*John Paul* e **Sobrenome**=*Doe*
- Uma pesquisa rápida usando a frase *John Daly* como critérios na pesquisa rápida definida para aplicar apenas a **Primeiro nome** e **Sobrenome** não corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*John* e **Sobrenome**=*Daly*
- Uma pesquisa avançada definida para **Corresponder a todos os critérios** usando o **Primeiro nome** como *Johnny* e o início do **Endereço** como *2001, Junip* como critérios corresponderá a um contato com o **Primeiro nome** = *Johnny* e o **Endereço** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

Os resultados são retornados no formato tabular e classificados de acordo com o campo de pesquisa padrão, tal como o **Sobrenome**.

A exibição em Grade pode ser usada para ajudar a refinar a sua pesquisa classificando os resultados.



Diretório de Contatos na Exibição em Grade

Clique em um cabeçalho da coluna na exibição em grade para classificar a lista com base nesse critério. Clique em um cabeçalho da coluna uma segunda vez para alternar entre ordem de classificação ascendente e descendente. Use os **controles da página** para navegar pela lista. Clique em um contato para selecioná-lo para uma **ação**.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Manage Contact History \(Gerenciar histórico do contato\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Gerenciar contatos e informações de contato\)](#)
- [Manage Your History \(Gerenciar seu histórico\)](#)

Tópicos relacionados

- [Diretório de contatos](#)
- [Histórico do contato](#)
- [Atribuição manual e automática de contatos](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Código de disposição

[Modificado: 8.5.108.11]

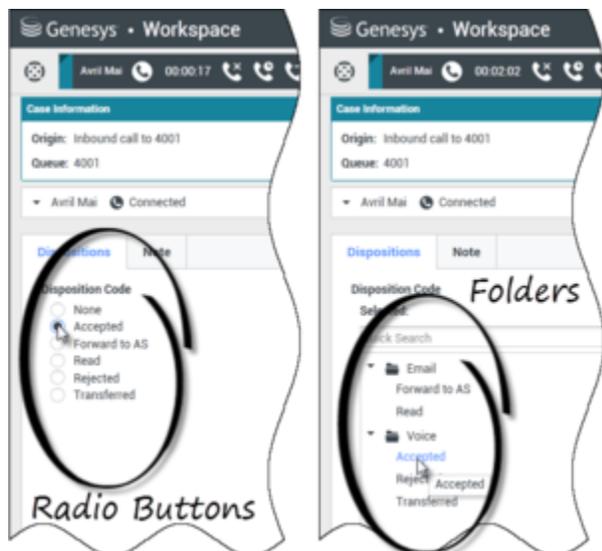
Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A exibição de Código de Disposição permite que você atribua um código de disposição (resultado) a uma interação em andamento ou concluída, informando ao administrador e/ou sistema da central de contatos o resultado da interação.

O administrador configura os diferentes códigos que você pode usar. Seu supervisor deve instruí-lo sobre o uso dos códigos de disposição. Se mais de uma disposição for necessária, o administrador pode ter adicionado campos editáveis ou menus suspensos à área **Dados do caso** onde você pode escolher resultados adicionais.

Se seu sistema estiver configurado para usar códigos de disposição, a guia Disposição fará parte da janela Interação. Contém uma lista de verificação com botões de opção ou uma hierarquia de pastas e subpastas com disposições que podem ser clicadas para especificar o resultado da interação.



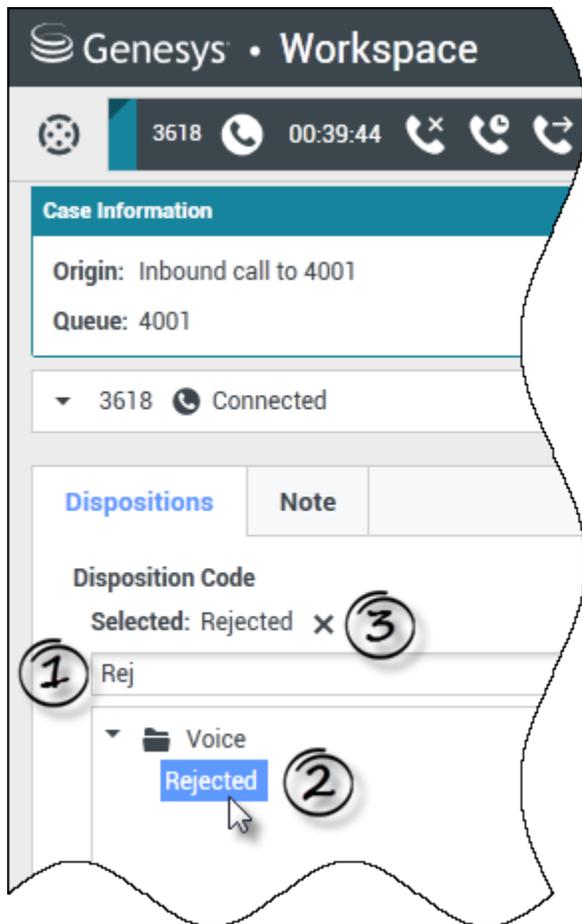
Exibições de interação que mostram os dois tipos diferentes de guias de códigos de disposição, botões de opção e pastas

Clique em um botão de opção de disposição para selecionar um código de disposição para a interação.

Se tiver códigos de disposição em uma hierarquia de pasta de arquivos, você poderá usar o campo

Pesquisa Rápida do Código de Disposição para localizar um código específico. Insira o nome do código no campo Pesquisa Rápida. A pesquisa rápida funciona conforme você digita no campo de pesquisa. Os resultados são retornados conforme você digita. Todas as pastas correspondentes à sua pesquisa são abertas e a exibição é filtrada para mostrar somente os códigos que correspondem ao que você digitou.

Na exibição de hierarquia de pasta, quando você seleciona uma disposição, seu nome é exibido ao lado do rótulo **Selecionado**. Você pode desmarcar a disposição clicando no **X** ao lado dela.



Use a Pesquisa Rápida para localizar uma disposição. Clique para selecionar.

Dependendo da configuração do seu sistema:

- Pode ser necessário que você defina um código de disposição antes de clicar em **Marcar como Concluído** — em alguns ambientes, pode ser necessário definir um código de disposição antes de **transferir ou encaminhar** uma interação de e-mail [**Adicionado:** 8.5.103.10]
- Talvez você possa clicar em **Marcar como concluído** sem um resultado da interação.
- A exibição Código de disposição pode não ser exibida.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Apply Disposition Codes \(Aplicar códigos de disposição\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão Geral de Tarefas de Voz](#)
- [Visão Geral de Tarefas de Chat](#)
- [Visão geral de Tarefas de E-mail](#)
- [Visão geral das campanhas de saída](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Tempo limite por Inatividade

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Para sua segurança ou para segurança da sua empresa, o Workspace pode ser configurado pelo administrador para ser bloqueado após um período específico durante o qual não sejam usados o mouse ou teclado. Este recurso protege você de acessos indesejados ao sistema, caso você se distancie da sua estação de trabalho sem bloqueá-la.

Quando o tempo de inatividade especificado pelo administrador for atingido, todas as janelas do Workspace abertas na sua área de trabalho serão minimizadas e Reautenticar é exibido.

Para desbloquear o Workspace, é necessário informar na exibição Reautenticar a senha que foi usada para se conectar ao aplicativo bloqueado e depois clicar em **Autenticar**. Clique em **Cancelar** para se desconectar de todos os canais e sair do aplicativo.

Seu status pode estar definido como Pausa. Para alterar seu status, use a exibição **Meu Status**.

Todas as janelas do Workspace são minimizadas quando o aplicativo é bloqueado, com exceção das seguintes janelas, que são bloqueadas mas permanecem visíveis:

- Notificações de interação (com Informações do Caso ocultas durante o bloqueio)
- Ícone na bandeja do sistema

Os avisos do sistema não são bloqueados. Quando o tempo limite do Workspace é excedido, uma notificação de mensagem do sistema alerta você a respeito.

Clique em **Mostrar** para visualizar a mensagem. Clique em **Rejeitar** para rejeitar a notificação.

Se você clicou em **Mostrar**, clique em **OK** para rejeitar a mensagem.

Ambientes de logon único

Em ambiente de logon único, se o tempo limite do Workspace for excedido devido à inatividade, clique em **Reautenticar**. Se a reautenticação falhar, a seguinte mensagem será mostrada na exibição Reautenticar: Não é possível retomar a sessão do aplicativo devido a um erro de autenticação. Bloqueie este computador e o desbloqueie usando sua senha mais recente e tente novamente..

Depois de reautenticar seu ambiente, o Workspace está disponível para ser usado.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Login](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Iniciar o Workspace](#)
- [Conectar](#)
- [Janela Principal](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Histórico de Interações

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A exibição de Histórico da Interação fornece informações específicas sobre a origem da interação (voz, e-mail, chat e item de trabalho), quem é o contato e há quanto tempo a interação está ativa.

- **Contato**—Se o contato estiver no banco de dados de contato, seu nome será exibido. A exibição também poderá mostrar o número ou endereço de e-mail do contato, ou "Desconhecido".
- **Duração**—O tempo em horas, minutos e segundos que você está tratando da interação.

A exibição do Histórico da Interação é parte da janela de Interação e da guia Histórico da exibição do **Diretório de contatos**.

The screenshot displays a user interface for viewing email history. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there are navigation options: 'Arch.', 'All', '1M', '1W', and '1D', along with a 'Filter' dropdown and a 'Quick search' input field. A toolbar contains icons for mail, a printer, and a refresh button. The main area features a table with columns for 'Status', 'Subject', and 'Star'. The table lists several emails, with the first one highlighted in blue. Below the table, there are navigation controls: 'Page 1 of 1', '1 - 5 of 5', and a '10 per page' dropdown. At the bottom, there are tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the subject 'Shipment arrived broken', the sender 'MarkAv@mail.dom', the recipient 'web@mcr.dev', and the state 'Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...'. The email body contains the text: 'Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030'.

Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte [Gerenciar suas configurações e preferências](#)) para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente.[**Adicionado:** 8.5.109.16]

Se estiver procurando informações sobre seus KPIs, Estatísticas da central de contatos ou outras estatísticas, veja estes tópicos:

- [Minhas estatísticas](#)
- [Gadget de Estatísticas](#)
- [View KPIs And Statistics \(Exibir KPIs e Estatísticas\)](#)

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Gerenciar contatos e informações de contato\)](#)

Tópicos relacionados

- [Meu histórico](#)
- [Histórico de Interações](#)
- [Diretório de contatos](#)
- [Visão Geral de Tarefas de Voz](#)
- [Visão Geral de Tarefas de Chat](#)
- [Visão geral de Tarefas de E-mail](#)
- [Visão geral das campanhas de saída](#)

10 páginas principais

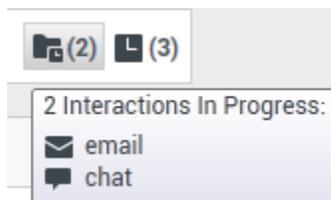
1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Interações Recentes e Em Andamento

Dica

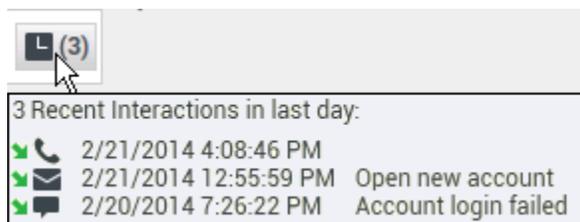
Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Se existirem interações em andamento para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação. Coloque o ponteiro do mouse sobre o ícone para exibir número e tipo das interações em andamento (com exceção de interações de voz) para o contato atual. Se você clicar no ícone, a exibição Contato será aberta e a guia Histórico de Contato será exibida.



Histórico do contato dinâmico

Se existirem interações recentes para o contato atual, o número de interações é exibido ao lado do status da conexão da interação. Coloque o ponteiro do mouse sobre o ícone para exibir o número e tipo das interações recentes para o contato atual. Se você clicar no ícone, a exibição Contato será aberta e a guia Histórico será exibida. O administrador do sistema define os conteúdos como interações no último número de dias especificado.



Exibição de interações recentes

A exibição do Histórico da Interação é parte da janela de Interação e da guia Histórico da exibição do **Diretório de contatos**.

Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte **Gerenciar suas configurações e preferências**) para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente. **[Adicionado: 8.5.109.16]**

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Manage Contact History \(Gerenciar histórico do contato\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão Geral de Tarefas de Voz](#)
- [Visão Geral de Tarefas de Chat](#)
- [Visão geral de Tarefas de E-mail](#)
- [Visão geral das campanhas de saída](#)
- [Meu histórico](#)
- [Histórico de interações](#)
- [Diretório de contatos](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Pesquisa de Interações

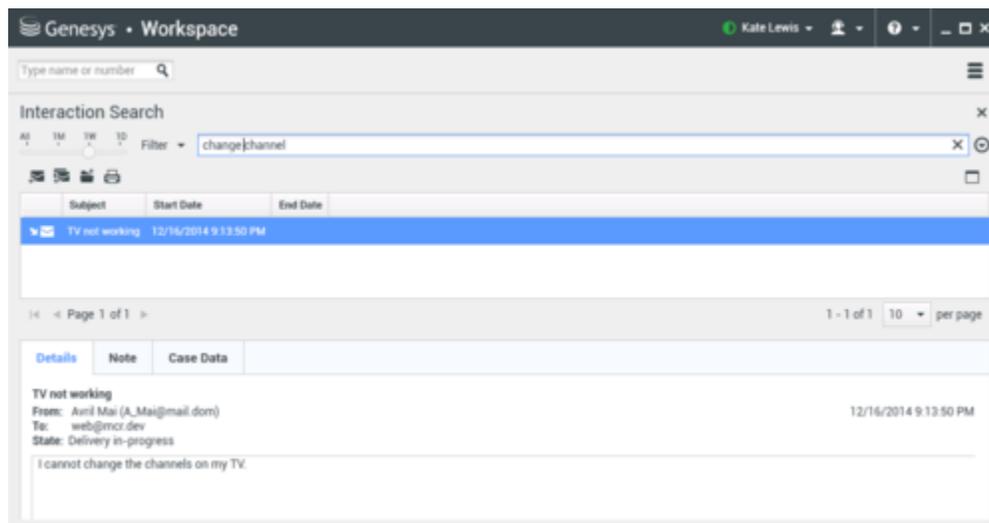
[**Modificado:** 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[**Adicionado:** 8.5.104.15]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A exibição **Pesquisa de Interações** permite localizar interações com base em vários critérios.



O Workspace fornece várias formas de localizar interações no banco de dados de interações da central de contatos.

- Se você sabe qual contato está pesquisando, use o **Diretório de contatos** para localizar as interações com o contato.
- Se você foi o agente que tratou a interação, poderá usar a exibição **Meu histórico** para localizar as interações tratadas.

Contudo, algumas vezes será necessário localizar uma interação com um contato que você não lembra mais, ou que foi tratada por outro agente. O recurso Pesquisa de interações global do Workspace permite usar a exibição **Pesquisa de interações** para procurar por interações com base em um ou mais critérios, incluindo palavras-chave no corpo ou na transcrição de uma interação.

Para mostrar a exibição Pesquisa de interações, clique no botão **Acessar e usar as visualizações suportadas pelo Workspace** (☰) para exibir o menu **Exibições de suporte** e, em seguida,

selecione **Pesquisa de interações**. Use este recurso para pesquisar interações. Visualize detalhes sobre os resultados da pesquisa na [guia Detalhes](#).

A Pesquisa de Interações global permite localizar interações usando dois modos:

- [Pesquisa Rápida](#)
- [Pesquisa Avançada](#)

Execute as seguintes [ações](#) em interações selecionadas:

- [Marcar como concluídas](#) interações de voz e e-mail [**Adicionado:** 8.5.110.13] com o status **Em andamento**.
- [Excluir](#) uma interação de e-mail de saída que tenha o status **Em andamento**. [**Adicionado:** 8.5.110.13]
- [Responder](#) ou Responder a Todos para interações de e-mail.
- [Reenviar um e-mail](#).
- [Abrir interações de e-mail](#) de entrada e saída em andamento (que estão em processo de ser roteadas para ou de workbins e filas).
- [Encaminhar](#) interações de e-mail de entrada e saída [**Adicionado:** 8.5.113.11]
- [Imprimir a interação](#) (se tiver as permissões corretas)

Pesquisa Rápida

A Pesquisa Rápida permite realizar uma pesquisa simples no banco de dados de interações.

Para pesquisar no Banco de Dados de Interações, digite o texto que deseja pesquisar no campo [Pesquisa Rápida](#). Clique na lupa para pesquisar o critério inserido.



Botão de Pesquisa Rápida

Clique no **X** para limpar o campo Pesquisa Rápida.

A Pesquisa Rápida combina um subconjunto de critérios de pesquisa selecionados pelo administrador. Tipicamente, aplica um critério de "começa com" a cada palavra dos atributos selecionados pelo administrador.

Filtrar

Os controles de filtragem da exibição Pesquisa de Interações permitem refinar sua pesquisa. O controle deslizante de cronologia permite pesquisar o histórico de interações pelo intervalo de tempo.

O controle deslizante tem quatro posições que representam diferentes intervalos de tempo:

- **Tudo**—Pesquise o banco de dados da interação mais recente até a última interação
- **1M**—Pesquise o banco de dados da interação mais recente até um mês atrás
- **1S**—Pesquise o banco de dados da interação mais recente até uma semana atrás
- **1D**—Pesquise o banco de dados da interação mais recente até um dia atrás

Os filtros de Tipo de Interação permitem selecionar e cancelar a seleção dos tipos de interação que serão pesquisadas. Os itens exibidos dependem dos tipos de interação que você está configurado para tratar. Clique no menu **Filtrar** para selecionar os tipos de interação que deseja pesquisar. Você pode selecionar vários itens no menu **Filtrar**. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão:

- Mostrar todas as interações
- Mostrar interações de voz
- Mostrar interações de e-mail
- Mostrar interações de chat
- Mostrar interações de SMS
- Mostrar outras interações de mídia

Quando o filtro estiver ativado, aparecerá uma marca de seleção próxima ao menu **Filtrar** e o botão permanecerá realçado se o filtro "Tudo" não for aplicado.

O administrador pode ter configurado opções personalizadas adicionais para o menu **Filtrar**, tais como área de negócios/departamento (por exemplo: contabilidade, vendas e serviço) ou nível de cliente (por exemplo: Prata, Ouro ou Platina). Os filtros personalizados permitem refinar sua pesquisa. Por exemplo, se você está procurando por interações de e-mail sobre uma solicitação de serviço, pode fazer duas seleções no menu **Filtrar** para refinar a pesquisa: **Mostrar interações de e-mail** e **Mostrar interações com o departamento de serviço**.

Resultados de pesquisa

Os resultados da pesquisa são exibidos em uma grade. Clique em uma entrada de resultado para exibir os **detalhes da interação** na guia **Detalhes**. Você também pode usar a guia **Observação** para exibir observações associadas à interação selecionada e as guias **Dados de Caso** para exibir as informações de caso da interação.

Exibição em Grade e Exibição em Árvore

[Adicionado: 8.5.116.10]

O Workspace permite exibir interações de contato como exibição simples ou agrupadas como encadeamentos. O botão **Mostrar Interações na Exibição em Grade/Mostrar Interações na Exibição em Árvore** ( ) permite que você especifique como o painel Histórico de Interações será exibido. Consulte a página **Histórico do Contato** para obter informações sobre como usar os recursos da exibição Histórico do Contato, incluindo como abrir interações em andamento e como reenviar interações de e-mail marcadas como **Concluído**.

A Exibição em Grade exibe as interações em modo de exibição simples, e a Exibição em Árvore exibe interações agrupadas por encadeamento. Um encadeamento é um grupo de duas ou mais interações com um único contato que foram criadas no mesmo contexto (respostas a e-mails, conversas em

vários canais, encadeamentos de mídia social etc.).

O painel de Detalhes contém as seguintes três guias:

- **Detalhes**
- **Observações**
- **Dados do caso**

Controles de Página

Veja as páginas da lista de resultados de pesquisa fazendo o seguinte:

- Clique no botão **Ir para a próxima página** (▶) para exibir a próxima página.
- Clique no botão **Ir para a Página Anterior** (◀) para exibir a página anterior.
- Clique no botão **Ir para a Primeira Página** (◀◀) para retornar ao início da lista de resultados da pesquisa.
- Clique no botão **Ir para a Última Página** (▶▶) para ir para o fim da lista de resultados de pesquisa.
- Especifique o número de itens exibidos em cada página usando a lista suspensa **por página**.

Pesquisa Avançada

O recurso Pesquisa Avançada permite usar vários critérios para refinar a pesquisa. O painel Pesquisa Avançada contém listas suspensas de critérios que permitem construir uma pesquisa complexa, como status, assunto, agente de processamento, data ou intervalo de datas e texto da interação.

Pesquisas no campo de texto se baseiam em um critério do tipo "Corresponde", em que a solicitação retorna interações que contêm, para cada palavra digitada, ao menos uma palavra começando com a palavra especificada.

Filtrar

O controle de filtragem da exibição Pesquisa de Interações permite refinar sua pesquisa. Os filtros de Tipo de Interação permitem selecionar e cancelar a seleção dos tipos de interação que serão pesquisadas. Os itens exibidos dependem dos tipos de interação que você está configurado para tratar. Clique no menu **Filtrar** para selecionar os tipos de interação que deseja pesquisar. Você pode selecionar vários itens no menu **Filtrar**. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão:

- Mostrar todas as interações
- Mostrar interações de voz
- Mostrar interações de e-mail
- Mostrar interações de chat

- Mostrar interações de SMS
- Mostrar outras interações de mídia

Quando o filtro estiver ativado, aparecerá uma marca de seleção próxima ao menu **Filtrar** e o botão permanecerá realçado se o filtro "Tudo" não for aplicado.

O administrador pode ter configurado opções personalizadas adicionais para o menu **Filtrar**, tais como área de negócios/departamento (por exemplo: contabilidade, vendas e serviço) ou nível de cliente (por exemplo: Prata, Ouro ou Platina). Os filtros personalizados permitem refinar sua pesquisa. Por exemplo, se você está procurando por interações de e-mail sobre uma solicitação de serviço, pode fazer duas seleções no menu **Filtrar** para refinar a pesquisa: **Mostrar interações de e-mail e Mostrar interações com o departamento de serviço**.

Painel de Pesquisa Avançada

O recurso de Pesquisa Avançada permite usar vários critérios para refinar a pesquisa. O painel de Pesquisa Avançada contém listas suspensas de critérios como Status, Assunto, Data de Início e Data de Término.

Use o menu suspenso **Adicionar Condição** para adicionar critérios de pesquisa ao Painel de Pesquisa Avançada. Remova critérios considerados clicando no **X** próximo à opção.

Use as opções **Corresponder Condições** para especificar se **Tudo** ou **Qualquer** uma das condições de pesquisa especificadas se aplicam.

Importante

O conteúdo do Painel de Pesquisa Avançada é configurado pelo administrador do sistema. Esta exibição pode ser exibida de diferentes formas e vários critérios diferentes podem estar disponíveis. As seções a seguir descrevem dois casos de uso que você pode observar. A única diferença entre eles é que um contém grupos lógicos de critérios de pesquisa e o outro não. Todas as outras funcionalidades são idênticas.

Caso de Uso 1—Nenhum grupo de critérios de pesquisa

O administrador do sistema especificou os critérios de pesquisa que você pode utilizar, mas não os colocou em grupos lógicos. Neste cenário, você provavelmente terá acesso a somente alguns critérios de pesquisa; portanto, não é necessário criar grupos. Para adicionar critérios de pesquisa, selecione-os no menu **Adicionar Condição**. Remova critérios considerados clicando no **X** próximo à opção.

Caso de Uso 2—Vários grupos de critérios de pesquisa

O administrador do sistema pode ter criado um ou mais grupos de opções de pesquisa para permitir escolher critérios de pesquisa lógicos.

Por exemplo, o administrador pode criar os seguintes grupos e especificar os seguintes critérios para cada grupo:

- Agente: OwnerId

- Contato: BccAddresses, CcAddresses, ContactId, FromAddress, FromPersonal, PhoneNumber, ReplyToAddress, SentDate, ToAddress
- Datas: EstablishedDate, ReleasedDate, SentDate, StartDate, EndDate
- Interação: Subject, ContactId, Id, OwnerId, SubtypeId, TypeId
- Outro: Um grupo que é criado automaticamente quando o administrador cria um ou mais grupos de critérios. Contém todos os critérios de pesquisa disponíveis que não estão especificados como membros de outros grupos.

Ao lado do nome do grupo no painel de Pesquisa Avançada há um sinal de +. Clique no sinal de + para adicionar mais critérios a este grupo.

Para adicionar outros critérios ou para exibir grupos disponíveis adicionais, selecione-os no menu **Adicionar condição**. Remova critérios considerados clicando no **X** próximo à opção.

Dica

O administrador configura o critério de pesquisa padrão dessa exibição; no entanto, é possível adicionar ou remover critérios de pesquisa conforme necessário. O Workspace lembra os últimos critérios de pesquisa usados e os exibe quando você usa o recurso Pesquisa Avançada novamente. [**Adicionado:** 8.5.112.08]

As seguintes informações se aplicam a ambos os casos de uso:

Critérios de data específicos usam um seletor de calendário para especificar uma data. Você também pode digitar uma data manualmente. Por exemplo, para pesquisar com base na Data de Início, use o ícone de calendário () para selecionar a data ou insira a data no formato que corresponde às preferências de exibição de dia e hora locais.

Os menus de campos de data podem conter as seguintes opções:

- **Em**—A data exata.
- **Em ou após**—A data especificada ou qualquer data posterior
- **Antes**—Antes da data especificada
- **Entre**—Entre as datas especificadas

Os menus de campos predefinidos, como Status, contêm os nomes de campo predefinidos do banco de dados— por exemplo: **Tudo**, **Concluído** e **Em andamento**.

As pesquisas de campo de texto se baseiam em um critério do tipo **Corresponde**, em que a solicitação retorna interações que contêm ao menos uma palavra começando com o texto digitado.

As pesquisas de atributos comerciais usam um menu suspenso que permite selecionar o valor exato a corresponder.

Construa sua pesquisa adicionando critérios e clique em **Pesquisar** para iniciar a pesquisa com base nos critérios especificados.

Resultados de pesquisa

Os resultados da pesquisa são exibidos em uma grade. Clique em uma entrada de resultado para exibir os **detalhes da interação** na guia **Detalhes**. Você também pode usar a guia **Observação** para exibir observações associadas à interação selecionada e as guias **Dados de Caso** para exibir as informações de caso da interação.

Exibição em Grade e Exibição em Árvore

[Adicionado: 8.5.116.10]

O Workspace permite exibir interações de contato como exibição simples ou agrupadas como encadeamentos. O botão **Mostrar Interações na Exibição em Grade/Mostrar Interações na Exibição em Árvore** (🗃️/📁) permite que você especifique como o painel Histórico de Interações será exibido. Consulte a página **Histórico do Contato** para obter informações sobre como usar os recursos da exibição Histórico do Contato, incluindo como abrir interações em andamento e como reenviar interações de e-mail marcadas como **Concluído**.

A Exibição em Grade nos ambientes mais recentes mostra uma lista classificável de todos os contatos no banco de dados que correspondem aos critérios de pesquisa.

A Exibição em Grade exibe as interações em modo de exibição simples, e a Exibição em Árvore exibe interações agrupadas por encadeamento. Um encadeamento é um grupo de duas ou mais interações com um único contato que foram criadas no mesmo contexto (respostas a e-mails, conversas em vários canais, encadeamentos de mídia social etc.).

O painel de Detalhes contém as seguintes três guias:

- **Detalhes**
- **Observações**
- **Dados do caso**

Controles de Página

Veja as páginas da lista de resultados de pesquisa fazendo o seguinte:

- Clique no botão **Ir para a próxima página** (▶) para exibir a próxima página.
- Clique no botão **Ir para a Página Anterior** (◀) para exibir a página anterior.
- Clique no botão **Ir para a Primeira Página** (◀◀) para retornar ao início da lista de resultados da pesquisa.
- Clique no botão **Ir para a Última Página** (▶▶) para ir para o fim da lista de resultados de pesquisa.
- Especifique o número de itens exibidos em cada página usando a lista suspensa **por página**.

Detalhes da interação

O painel Detalhes permite exibir os resultados da sua pesquisa de interações. O painel Detalhes inclui as guias **Detalhes**, **Observação** e **Dados do caso**.

Você pode exibir **detalhes da interação** na guia **Detalhes** para a *interação selecionada no momento* no Painel de Detalhes, clicando no botão de alternância **Mostrar o Painel na Parte Inferior/Ocultar Painel de Detalhes**:



A guia Detalhes exibe informações específicas da interação. Por exemplo, se você tiver selecionado uma interação de e-mail, o Assunto, De, Para, Estado e corpo das interações de e-mail são exibidos.

A guia **Observação** permite exibir observações associadas à interação selecionada.

A guia **Dados de Caso** permite exibir informações de caso para a interação selecionada.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Find Interactions \(Localizar interações\)](#)
- [Manage Contact History \(Gerenciar histórico do contato\)](#)
- [Manage Your History \(Gerenciar seu histórico\)](#)

Tópicos relacionados

- [Histórico do contato](#)
- [Meu histórico](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)

- 8. [Conectar](#)
- 9. [Consulta de Voz](#)
- 10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Atribuição manual e automática de contatos

[Modificado: 8.5.117.18]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Atribuir um contato a uma interação

Link to video

Quando as interações chegam à sua área de trabalho, o Workspace tenta atribuir um contato à interação com base na lista de contatos existentes no banco de dados da sua empresa.

Algumas vezes, um contato conhecido pode se conectar de forma anônima à central de contatos usando um telefone, conta de e-mail ou outra mídia que não faça parte das informações armazenadas sobre o contato no banco de dados de contatos.

Por vezes, mais de um contato corresponde às informações, e por isso o Workspace poderá não conseguir atribuir corretamente um contato. Por padrão, é atribuída a primeira correspondência. No entanto, poderá não ser a correspondência correta. Por vezes, duas pessoas compartilham o mesmo nome. Às vezes, duas pessoas vivem no mesmo endereço e compartilham o mesmo número de telefone.

O administrador poderá ter configurado o Workspace de forma a permitir-lhe que decida qual a pessoa que está contactando para que você faça manualmente a atribuição de contato. Se sua conta estiver preparada para este recurso, existem quatro cenários possíveis com os quais você poderá ter de lidar:

1. Não há conflito, e o Workspace atribui automaticamente o contato.

Quando uma chamada for recebida e houver apenas um contato correspondente no banco de dados, o contato será atribuído automaticamente. Se você descobrir que a pessoa chamando não é o contato atribuído, pode pressionar Ctrl-A para atribuir a chamada a outro contato e, em seguida, clicar em **Criar novo contato** (👤+) para criar um novo contato para a chamada.

2. Há vários contatos que correspondem a quem fez a chamada.

Quando uma interação chega e há mais de uma correspondência no banco de dados, o Workspace

apresenta uma lista de contatos sugeridos.

Clique em cada um para exibir suas informações e clique em **Atribuir** quando você encontrar a pessoa certa.

3. O contato não corresponde a nenhum dos contatos sugeridos e não está no banco de dados de contatos.

Se o contato que não está no banco de dados de contatos estiver usando o mesmo número de telefone, endereço ou endereço de e-mail de um contato existente, o Workspace sugerirá ainda contatos existentes.

Se você determinar que o contato não é um dos contatos sugeridos, pode optar por clicar em **Criar novo contato** e criar manualmente um novo contato.

Neste caso, o novo contato é o cônjuge de um contato existente, vivendo no mesmo endereço e usando o mesmo número de telefone.

4. O contato não corresponde a nenhum dos contatos sugeridos, mas está no banco de dados de contatos.

Um contato poderá ligar de um número de telefone ou enviar um e-mail de um endereço que não está no banco de dados de contatos.

Se você identificar o contato como um de seus contatos conhecidos, poderá adicionar a interação ao histórico do contato clicando em **Atribuir outro contato a esta interação**  ou pressionando Ctrl-A. A Pesquisa de Contatos é exibida.

- a. No campo **Pesquisa Rápida**, insira o nome ou outra informação de identificação do contato e clique no ícone de lupa para iniciar a pesquisa no banco de dados de contatos.
- b. Na lista ou grade de **Resultados da Pesquisa**, selecione o contato correto.
- c. Clique em **Atribuir** para atribuir esta interação ao contato selecionado. A interação é adicionada ao **Histórico do Contato**. Clique em **Cancelar** para retornar para a exibição de Informações de Contato.

Você também pode usar o botão **Atribuir outro contato a esta interação** para criar um novo contato ou para reatribuir manualmente uma interação que foi incorretamente atribuída ao contato errado. Você também pode usar a exibição **Alterar Contato**.

[Adicionado: 8.5.117.18]

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Manage Contact History \(Gerenciar histórico do contato\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Gerenciar contatos e informações de contato\)](#)

Tópicos relacionados

- [Diretório de contatos](#)
- [Histórico do contato](#)

- [Visão Geral de Tarefas de Voz](#)
- [Visão Geral de Tarefas de Chat](#)
- [Visão geral de Tarefas de E-mail](#)
- [Visão geral das campanhas de saída](#)

10 páginas principais

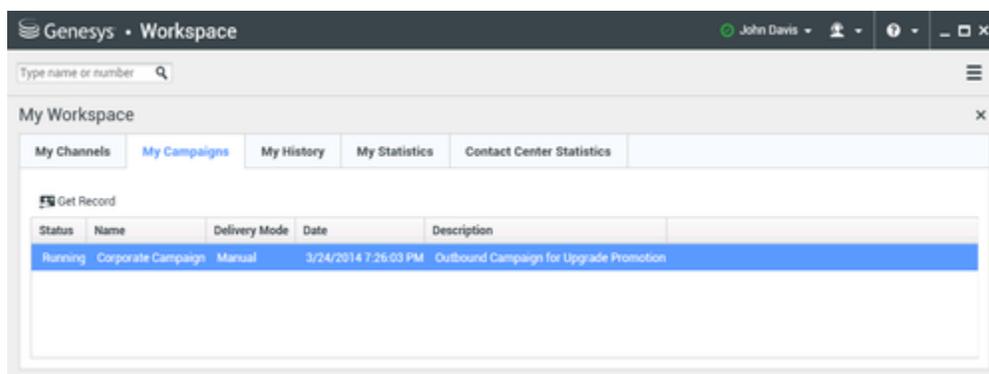
1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Minhas Campanhas

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A exibição de Minhas Campanhas faz parte do Workspace na **Janela Principal**. Oferece uma lista das campanhas ativas (carregadas, mas ainda não iniciadas) e em execução (carregadas e iniciadas) nas quais está envolvido.



A exibição Minhas Campanhas exibem o nome, modo de entrega (automático ou manual) e descrição de cada campanha.

Se você fizer parte de uma campanha **Visualização de saída**, poderá usar a exibição Minha campanha para solicitar um novo registro selecionando o nome da campanha e depois clicando em **Obter registro**.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions](#) (Tratar interações de voz de campanha de saída)
- [Handle A Voice Call](#) (Tratar uma chamada de voz)
- [Workspace Windows and Views](#) (Janelas e exibições do Workspace)
- [Basic Use-Case Summary](#) (Resumo básico de casos de uso)

Tópicos relacionados

- [Chamadas de Visualização de saída](#)
- [Chamadas de visualização push de saída](#)
- [Chamadas Progressivas de saída](#)
- [Ações de Chamada para Chamadas de saída](#)
- [Interação de Voz](#)
- [Consulta de Voz](#)
- [Gravação de Voz](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

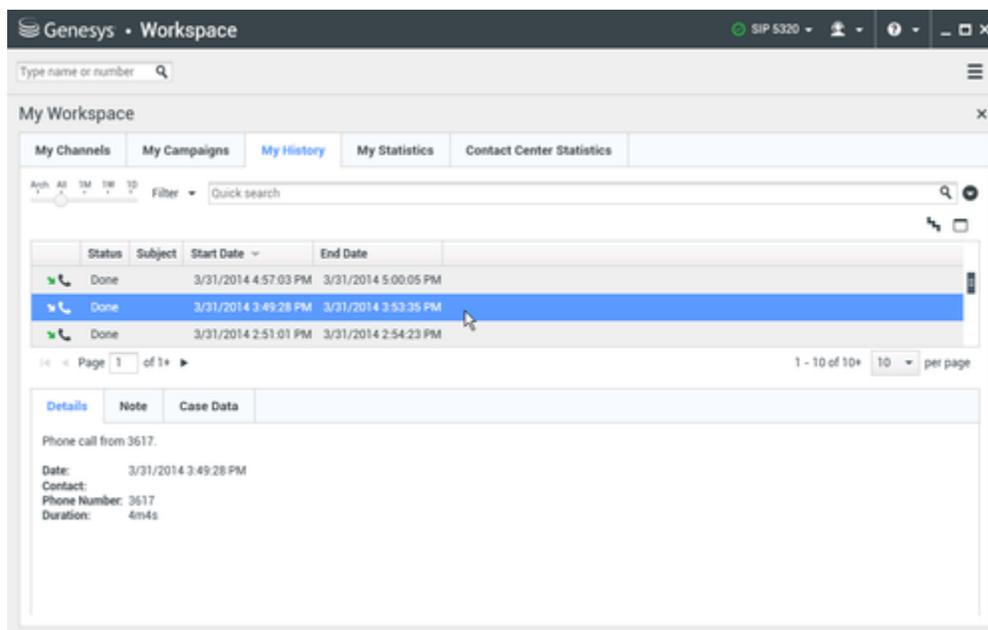
Meu histórico

[Modificado: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A exibição de Meu Histórico permite exibir e gerenciar suas interações anteriores com um contato.



Para mostrar a exibição de Meu Histórico, na **Janela Principal**, clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** (☰) para exibir o menu **Exibições de Suporte** e selecione **Meu Histórico**.

Use a exibição de Meu Histórico para fazer o seguinte:

- **Localizar interações.** A Pesquisa Rápida e a Pesquisa Avançada só retornam suas interações.
 - Pesquisar um número de telefone, um status ou uma data de início ou término retorna uma lista das suas interações que correspondem ao(s) critério(s).
 - As ferramentas de **pesquisa** e **filtro** funcionam da mesma maneira nesta exibição e na exibição de **Histórico do Contato**, apesar de elas retornarem somente suas interações e não todas as interações que correspondem aos critérios.

- Executar as seguintes **ações** em interações selecionadas:
 - **Marcar como concluídas** interações de voz e e-mail [**Adicionado:** 8.5.110.13] com o status **Em andamento**.
 - **Responder/Responder a Todos** para interações de e-mail.
 - **Reenviar um e-mail**.
 - **Abrir interações de e-mail** de entrada e saída em andamento (que estão em processo de ser roteadas para ou de workbins e filas).
 - **Exibir anexos** [**Adicionado:** 8.5.115.17]
 - **Encaminhar** interações de e-mail de entrada e saída [**Adicionado:** 8.5.113.11]
 - **Excluir** uma interação de e-mail de saída que tenha o status **Em andamento**. [**Adicionado:** 8.5.110.13]
 - **Atribuir contato** para a interação de voz selecionada atribui a interação para um contato existente.
 - **Imprimir a interação** (se tiver as permissões corretas)
- **Exibir informações** sobre a interação selecionada.

O Workspace permite exibir detalhes de informações sobre interações que você selecionou na exibição de Meu Histórico. O botão **Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de detalhes** (▼) permite especificar como o painel de Detalhes é exibido. Clique no botão **Mostrar painel de detalhes na parte inferior/Ocultar Painel de detalhes** para escolher uma das seguintes exibições:

- Painel de Detalhes à Direita
- Painel de Detalhes na Parte Inferior
- Ocultar Painel de Detalhes

Exibição em Grade e Exibição em Árvore

O Workspace permite exibir interações de contato de forma cronológica ou como encadeamentos. O botão **Mostrar Interações em Exibição em Grade/Mostrar Interações em Exibição em Árvore** (/ ) permite que você especifique como o painel de Meu Histórico é exibido. Consulte a página [Histórico do Contato](#) para obter informações sobre como usar os recursos da exibição Histórico do Contato, incluindo como abrir interações em andamento e como reenviar interações de e-mail marcadas como **Concluído**.

A Grade de Visualização exibe as interações cronologicamente, e a Árvore de Visualização exibe as interações cronologicamente por encadeamento. Um encadeamento é um grupo de duas ou mais interações com um único contato que foram criadas no mesmo contexto (respostas a e-mails, conversas em vários canais, encadeamentos de mídia social etc.).

O painel de Detalhes contém as seguintes três guias:

- **Detalhes**
- **Observações**
- **Dados do caso**

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Manage Your History \(Gerenciar seu histórico\)](#)
- [Manage Contact History \(Gerenciar histórico do contato\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Gerenciar contatos e informações de contato\)](#)

Tópicos relacionados

- [Meu histórico](#)
- [Histórico de Interações](#)
- [Diretório de contatos](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Minhas Mensagens

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Seu líder ou administrador pode enviar mensagens diretamente para você ou seu grupo usando a função Mensagem de Transmissão do Workspace. Você pode receber mensagens de negócios ou mensagens do sistema.

Type	Sender	Subject	Priority	Date	Audience
System	System	The Universal Contact Server UCS is back in service.	High	4/2/2014 10:00:12 PM	Jim
System	System	The Universal Contact Server UCS is out of service.	High	4/2/2014 9:57:58 PM	Jim
System	System	The channel voice is out of service.	High	4/2/2014 9:56:40 PM	Jim
System	System	The channel instant messaging is back in service.	High	4/2/2014 9:56:39 PM	Jim
System	System	The channel instant messaging is out of service.	High	4/2/2014 9:55:54 PM	Jim

Exemplos de mensagens de negócios incluem:

- Lembretes de desempenho
- Instruções para você e para seu grupo de trabalho
- Informações sobre eventos ou exigências futuras

Exemplos de mensagens do sistema incluem:

- O computador está inativo
- A voz do canal está inativa/em serviço
- O Universal Contact Server está inativo

Visualização da Mensagem

Se você receber uma mensagem, uma notificação interativa de Visualização da Mensagem é exibida na sua área de trabalho.

A prioridade da mensagem pode ser indicada por um ou mais entre os seguintes métodos:

- Aviso de áudio
- Borda colorida em torno da visualização da mensagem
- Gráfico indicador do tipo da mensagem
- Texto de prioridade (por exemplo: Alta)

Se uma notificação interativa da Visualização da Mensagem for exibida na sua área de trabalho, você pode fazer uma das seguintes opções:

- Clicar em **Mostrar** — Exibe a [janela da mensagem](#). A mensagem também é exibida na área [Minhas Mensagens](#) da [Janela Principal](#). A mensagem é marcada como Lida.
- Clicar em **Ignorar** — Fecha a Visualização da Mensagem. A mensagem é exibida na área [Minhas Mensagens](#) da [Janela Principal](#). A mensagem é marcada como Não lido.
- Não fazer nada — A Visualização da Mensagem é descartada automaticamente após um período definido pelo administrador; a mensagem é exibida na área [Minhas Mensagens](#) da [Janela Principal](#). A mensagem é marcada como Não lido.

Janela de Mensagem

Você pode exibir a Janela da Mensagem clicando em **Mostrar** na [Visualização da Mensagem](#) ou clicando duas vezes na mensagem na área [Minhas Mensagens](#) da [Janela Principal](#).

A Janela da Mensagem contém o conteúdo completo de uma mensagem que foi direcionada para você ou seu grupo. Além de exibir o conteúdo da mensagem, a Janela da Mensagem pode conter, também, as seguintes informações:

- Tipo da Mensagem—Estas informações podem ser transmitidas por texto, pela barra de título e/ou um ícone.
- Assunto
- Remetente
- Prioridade—Estas informações podem ser transmitidas por texto e/ou pela cor da borda que circula as informações sobre a mensagem.
- Data
- Tópico (público alvo)
- Outros dados definidos pelo administrador

Minhas Mensagens

A exibição Minhas Mensagens da **Janela Principal** fornece informações atualizadas sobre o status da central de contatos, alterações relacionadas às suas atividades e mensagens de negócios enviadas pelos seus líderes.

Na **Janela Principal**, clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** () para exibir o menu **Exibições de Suporte** e selecione **Minhas Mensagens**.

Na exibição Mensagens, as mensagens são exibidas em uma lista de rolagem com a mensagem mais recente no início.

Dependendo da configuração do seu sistema, você poderá marcar as mensagens como lidas/não lidas ou apagá-las. Para fazer isso, clique com o botão direito na exibição da mensagem e selecione **Marcar como lido**, **Marcar como não lido** ou **Excluir** no menu de contexto.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Receive Business And System Messages \(Receber mensagens do sistema e de negócios\)](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)

Tópicos relacionados

- [Janela Principal](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Minhas Estatísticas

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A guia **Minhas Estatísticas** da **Janela Principal** exibe a lista de KPIs (Indicadores de Desempenho-Chave). Você também pode exibir seus KPIs no **Gadget de Estatísticas**.

Key Performance Indicator	Personal	Agent Group G3	Agent Group 80001	Agent Group Everybody	WebCallback distribution for processing
Current hold duration	00:00:00				
⚠ Total number inbound calls (Voice)	0%				
⚠ Total Number Inbound Chat	0%				
Total Number Inbound Emails	0%	0	0	0	0
Total number internal calls	0%				
⚠ Total login time	00:00:13				
⚠ Total number outbound calls	0%	0	0	0	0
⚠ Total Number Outbound Emails	0%				
Current Ready duration	00:00:00				

Dica

As Estatísticas e os KPIs desta exibição são configurados pelo administrador do sistema.

As estatísticas definidas como KPIs também podem ser avaliadas para os grupos de agentes dos quais você é um membro. Seu desempenho é exibido na coluna Pessoal, e o valor de estatística para cada Grupo do Agente é exibido em uma coluna com o nome do grupo do agente como um cabeçalho da coluna.

Clique em cabeçalhos de coluna para alterar a ordem de classificação dos KPIs.

A guia **Minhas estatísticas** exibe seus KPIs atuais e um resumo dos KPIs do(s) grupo(s) de trabalho. A guia **Minhas estatísticas** permite comparar seu desempenho com o desempenho geral do(s) grupo(s) ao(s) qual(is) você pertence.

Um ícone de aviso é exibido na coluna mais à esquerda da linha. O ícone de aviso é exibido se a avaliação do seu desempenho para o KPI vai além do nível de aviso esperado para o KPI (⚠).

Um ícone de erro pode ser exibido próximo a um KPI se a avaliação do desempenho estiver abaixo do nível de erro esperado para o KPI (🚫).

Dica

Estatísticas sobre Pontos de Roteamento, Filas, etc., são exibidas na guia [Estatísticas da central de contatos](#).

Se uma estatística é configurada de forma incorreta, o plano de fundo da estatística fica vermelho e o ícone de erro é exibido. Relate os erros imediatamente. O motivo do problema é exibido em uma dica de ferramenta se você passar o ponteiro do mouse por cima da linha de estatística problemática.

Menu Minhas estatísticas

Clique com o botão direito na guia **Minhas Estatísticas** para acessar o menu de atalho que permite mostrar/ocultar colunas e KPIs e ligar ou desligar o filtro de KPI para mostrar somente aqueles que têm alertas.

- O menu **Minhas Estatísticas** permite especificar quais KPIs são exibidos. Seleciona um KPI para ocultar ou mostrar. Os KPIs que são exibidos possuem uma marca de verificação ao lado.
- O menu **Grupos de agentes** permite mostrar ou ocultar a coluna que contém os valores de KPI para o grupo. Seleciona um grupo para ocultar ou mostrar. Os Grupos de Agentes que são exibidos possuem uma marca de verificação próximo deles.
- Selecione **Mostrar Todas as Estatísticas** para exibir todos os KPIs. Selecione **Mostrar Somente Estatísticas de Alarmes** para exibir somente KPIs que possuem avisos ou erros. Este menu não afeta as colunas exibidas.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [View KPIs And Statistics \(Exibir KPIs e Estatísticas\)](#)

Tópicos relacionados

- [Meu espaço de trabalho](#)
- [Gadget de Estatísticas](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Meu Status

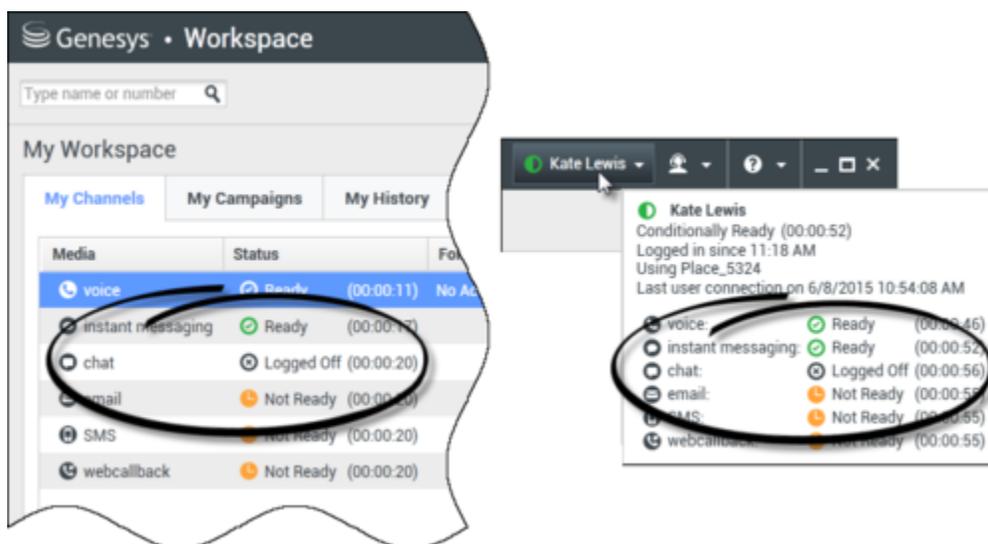
[Modificado: 8.5.108.11, 8.5.139.06]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

[Link to video](#)

A exibição Meu Status oferece um monitor de status universal na **Janela Principal** para todos seus canais de mídia.



Você pode exibir seu status universalmente e por tipo de mídia. Passe o ponteiro do mouse sobre o **ícone de Status Global** para exibir um resumo de status para cada mídia à qual você está conectado. Para o canal de voz, você também pode **encaminhar** suas chamadas para um ramal diferente.

Use a barra de ferramentas para realizar ações em tipos de mídias selecionados. Você pode realizar as seguintes ações:

- Conectar/Desconectar
- DND ligado
- Pausa (motivo)/Disponível
- Pausa pós-atendimento

Os seguintes status estão disponíveis para cada tipo de mídia ao qual você está conectado.

- Inativo
- Desconectado
- DND ativo
- Pausa (motivo)/Disponível

Segurança

[Modificado: 8.5.139.06] Os seguintes recursos de segurança podem ser configurados pelo administrador para proteger você e sua estação de trabalho:

- O Workspace pode bloquear você e definir seu status como Pausa, com ou sem Motivo de Pausa, se você não usar o teclado ou mouse por um período de inatividade definido pelo administrador. Se o Workspace tiver bloqueado você, você deve **reautenticar-se** e redefinir seu status para Disponível para receber novas interações.
- Na Dica de Ferramentas do ícone Status Global Disponível, você pode verificar a data e a hora da sua última conexão. Coloque o ponteiro do mouse em cima do ícone Status Global para abrir sua Dica de Ferramentas.
- Se você bloquear sua estação de trabalho com ou sem primeiro definir seu status como Pausa, o administrador pode ter configurado sua conta para mudar automaticamente para Pausa, com ou sem Motivo de Pausa. Quando você desbloquear sua estação de trabalho, seu status permanecerá Pausa até que você o coloque em Disponível.

Regras de capacidade

Seu estado que outros agentes veem pode ser configurado para ser baseado em uma regra de capacidade. Seu estado em qualquer canal pode não ser Ocupado até que você *atinja a capacidade* deste canal.

Guia Meus Canais

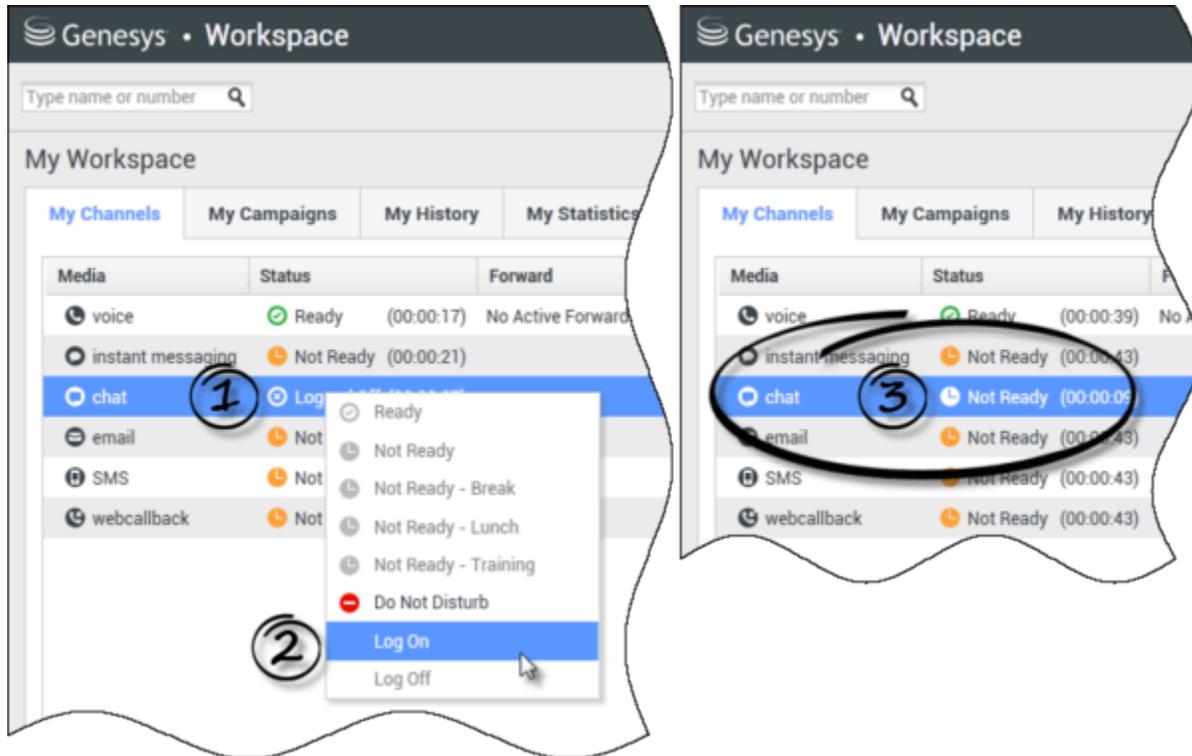
[Modificado: 8.5.108.11]

Use a guia Meus Canais para exibir e modificar quais canais de interação que você está usando.

Clique com o botão direito no canal na coluna de Status ou na coluna Encaminhar, para abrir o menu Ação desse canal ou coluna. Use o menu Ação para fazer o seguinte:

- Alterar seu status Disponível em um canal
 - Conectar-se ou desconectar-se de um canal
-

- Ligar/desligar o status Não perturbe
- Encaminhar chamadas que são direcionadas ao seu ramal para outro ramal no switch/canal de voz



Encaminhar chamadas

Para encaminhar chamadas para um ramal diferente, no canal de mídia selecionado, clique com o botão direito na coluna Encaminhar e clique em **Encaminhar**.

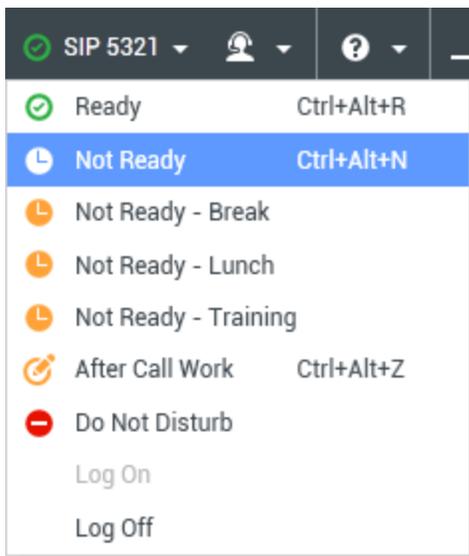
Esta ação abre a caixa de diálogo Encaminhar. Insira o ramal para o qual você deseja encaminhar suas chamadas e clique em **Aplicar**. Clique em **Cancelar** para retornar para a guia Meus Canais sem encaminhar suas chamadas.

Se você tem um conjunto de encaminhamento ativo e deseja desativá-lo, no canal de mídia selecionado, clique com o botão direito na coluna Encaminhar e selecione **Cancelar Encaminhamento**.

Na caixa de diálogo Cancelar Encaminhamento, clique em **Aplicar** para cancelar o encaminhamento. Para manter o encaminhamento ativo, clique em **Cancelar**; fazer isso remove o encaminhamento ativo e altera o status Encaminhar para **Nenhum Encaminhamento Ativo**.

Ícone Status Global

Clique no ícone **Status Global** para abrir seu menu de status.



Selecione seu status do menu. O conteúdo deste menu é definido pelo administrador. Opções de status podem incluir Disponível, Pausa, Não perturbe, Pausa pós-atendimento, Pausa com Motivo de Pausa e Logon/Desconectar.

O que você selecionar neste menu será aplicado a *toda mídia à qual você está conectado*.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Gerenciar seu Status](#)
- [Login](#)

Tópicos relacionados

- [Janela Principal](#)
- [Conectar](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)

6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Observação

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A Observação é um recurso que permite inserir comentários sobre a interação atual ou sobre uma interação selecionada no banco de dados do Histórico. Os comentários são armazenados como uma parte do histórico do contato. O conteúdo da Observação fica disponível para qualquer agente que visualizar o histórico do contato.

Onde posso encontrar a seção de observações?

The screenshot displays the Workspace interface. On the left, the 'Case Information' panel shows 'Origin: Inbound call to 4001' and 'Queue: 4001'. Below it, the 'Dispositions' section has a 'Note' tab selected, which is circled in red. The note text area contains 'Ms. Pache, requests an extended warranty'. Handwritten annotations include 'enter your note here' with an arrow pointing to the text area and 'click save' with an arrow pointing to the 'Save' button. The right sidebar shows contact information for Anuradha Pache, including Title (Mrs), First Name (Anuradha), Last Name (Pache), Phone Number (+91.11.20000198), and E-mail Address (AnurP@mail.dom).

A Observação está disponível como uma guia nas seguintes exibições:

- Interação de **Voz**
- Interação de **E-Mail**
- Interação de **Chat**

- Interação de [Item de Trabalho](#)
- [Histórico](#)

Insira observações no campo de texto Observação. Clique em **Salvar** para salvar as observações como parte da interação.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Impressão

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

A janela Visualização de Impressão permite especificar o formato das **interações de e-mail** antes de imprimi-las.

Para exibir a janela Visualização de Impressão, abra uma interação de e-mail e clique em **Imprimir** (



A janela Visualização de Impressão permite fazer o seguinte:

- Imprimir a interação de e-mail aplicando o layout especificado na janela Visualização de Impressão. Clique em **Imprimir** para imprimir o layout especificado. Clique em **Cancelar** para fechar a janela Visualização de Impressão.
- Selecionar uma impressora de destino na lista suspensa **Destino** de impressoras disponíveis na sua rede.
- Especificar as páginas que devem ser impressas: todas as páginas, um intervalo de páginas e/ou páginas específicas. Clique em **Tudo** para imprimir todo o documento. No campo de texto, insira um intervalo — por exemplo **2-6**— ou números de página individuais, separados por vírgulas.
- Especificar o número de cópias para imprimir no campo **Cópias**.
- Especificar um layout **Retrato** ou **Paisagem**.
- Especificar as margens da página. Selecione **Margens uniformes** para corresponder todas as margens ao valor especificado para a margem superior, ou desmarque **Margens uniformes** e especifique as margens superior, inferior, direita e esquerda. As unidades de margem são determinadas pelas configurações locais.
- Adicionar números de página à impressão.
- Imprimir usando a caixa de diálogo **Impressão do Sistema**.

Na exibição Layout de Impressão, é possível visualizar a impressão. A exibição Layout de Impressão contém os seguintes controles:

- Aumentar/diminuir o zoom
- Exibir a 100%
- Ajustar a página à exibição de acordo com a largura da página
- Ajustar toda a página à exibição
- Exibir páginas lado a lado em pares frente e verso

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de e-mail\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)

Tópicos relacionados

- [E-mail de entrada](#)
- [E-mail de saída](#)
- [Revisão de QA de e-mail](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Respostas

[Modificado: 8.5.109.16, 8.5.118.10]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A exibição Respostas permite acessar um banco de dados de respostas padrão pré-escritas para suas interações. É possível inserir essas respostas em qualquer interação de saída, como em uma mensagem de chat ou e-mail, ou lê-las para o contato durante a interação por telefone.



Após inserir uma resposta em uma interação de saída, como em uma mensagem de chat ou e-mail, você poderá modificar o conteúdo do texto.

Utilize o controle **Zoom** no **Menu principal** (consulte [Gerenciar suas configurações e preferências](#))

para alterar o tamanho do texto nesta exibição. Este recurso poderá não estar disponível no seu ambiente.[**Adicionado:** 8.5.109.16]

Para acessar a exibição Respostas, clique no botão vertical **RESPOSTAS** na janela de interação ativa.

A exibição Respostas é composta por duas áreas principais, a área Pesquisar e Filtrar e o Explorador de Respostas.

Pesquisar e Filtrar

A área Pesquisar e Filtrar permite especificar palavras-chave para serem buscadas na Biblioteca de Respostas Padrão da sua empresa. Ela possui os seguintes recursos:

- **Campo de pesquisa** — Insira a palavra-chave que você deseja pesquisar e clique no ícone de lupa para iniciar a pesquisa.
- **Tipo de pesquisa** — Uma lista suspensa que permite pesquisar usando uma das seguintes estratégias:
 - **Pesquisa de qualquer palavra-chave** — Encontra todas as respostas que contêm pelo menos uma das palavras-chave especificadas.
 - **Pesquisa de todas as palavras-chave** — Encontra todas as respostas que contêm todas as palavras-chave especificadas.
 - **Pesquisa de texto exata** — Encontra todas as respostas que contêm as palavras-chaves especificadas na ordem em que são especificadas.
- **Pesquisa Básica/Avançada**—Especifique onde buscar as palavras-chaves especificadas; permite limitar ou expandir a pesquisa.
 - **Nomes das Respostas**—Pesquisa palavras-chave nos nomes de respostas.
 - **Corpo de Texto das Respostas**—Pesquisa palavras-chave no corpo das respostas.
- **Mostrar**—Uma lista suspensa que permite exibir:
 - **Todas as respostas**—Todas as respostas pré-gravadas que estão disponíveis para você usar.
 - **Respostas favoritas**—Aquelas respostas pré-gravadas que você designou como favoritas.
 - **Respostas com atalho predefinido** — aquelas respostas pré-escritas que têm uma palavra-chave de atalho associada.
 - **Respostas Sugeridas**—Respostas selecionadas automaticamente com base nas categorias e classificadas de acordo com sua relevância para o conteúdo da interação de entrada. É possível selecionar uma resposta autossugerida e inseri-la na sua resposta. A partir daí, você pode modificar o texto da resposta autossugerida, conforme necessário. Respostas são classificadas de acordo com sua relevância para a interação de entrada. Você pode escolher classificar por categoria de nome de Resposta, Relevância ou Anterior, clicando no cabeçalho da coluna respectiva na exibição da Lista de Respostas.

Dica

A pesquisa é aplicada à exibição selecionada; para limpar os critérios de pesquisa e

exibir todos os conteúdos, clique em **X** no campo de pesquisa.

Explorador de Respostas

O Explorador de Respostas contém uma árvore de visualização de pastas (categorias de resposta padrão) e páginas (documentos de resposta padrão). Você pode alterar a exibição para uma exibição de tabela classificável de documentos de resposta e pastas de Categoria principal.

O Explorador de Respostas permite:

- Exibir as respostas que atendem aos critérios especificados por você na área Pesquisar e Filtrar.
- Navegar pelas pastas de respostas e documentos clicando em pastas para abrir ou fechá-las e clicando em documentos para selecioná-los.
- Inserir a resposta no ponto de inserção da interação, seguindo um dos seguintes métodos:
 - Pressione **Enter** no seu teclado.
 - Clique em Inserir Texto de Resposta Padrão (✚).
 - Clique com o botão direito na resposta e selecione Inserir Texto de Resposta Padrão no menu de contexto.
 - Clique duas vezes em uma resposta para inserir automaticamente o conteúdo no ponto de inserção no campo de texto. [**Adicionado:** 8.5.105.12]
- Adicionar o documento de resposta atualmente selecionado à sua lista de favoritos clicando em **Adicionar Resposta Padrão** em Respostas Favoritas (★).
- Remover o documento de resposta selecionado da sua lista de favoritos clicando em **Remover Resposta Padrão de Respostas Favoritas** (★).
- Mostrar resultados em exibição em Lista ou exibição em Árvore clicando no botão **Modo de Exibição** (☰).
- Mostrar e ocultar a área de detalhes de respostas clicando no botão **Mostrar Detalhe/Ocultar Detalhe** (☐☰).
- Exibir o conteúdo do documento da resposta selecionada na área de detalhes de respostas.
- Copiar o conteúdo da área de detalhes de respostas e colá-lo na área da mensagem da sua interação de e-mail ou chat.

Atalhos de respostas

[**Adicionado:** 8.5.118.10]

Seu sistema pode estar configurado para permitir que você digite palavras-chave de atalho no campo de composição do texto de e-mail, chat e de outras interações, o que automaticamente adiciona respostas comuns às suas interações.

Pergunte ao seu administrador ou supervisor quais são as palavras-chave de atalho para sua empresa.

Se uma resposta possui uma palavra-chave de atalho associada, quando você seleciona a resposta na visualização **Respostas**, a palavra-chave de atalho é exibida acima da visualização e na coluna **Atalho** da árvore de respostas.

Para usar o atalho, digite o prefixo especificado pela sua empresa (por exemplo, "#") seguido pela palavra-chave para a resposta que você deseja inserir e pressione Ctrl+Space. Se o prefixo for "#" e a palavra-chave "venda", você digita: #venda+Ctrl+Space

Assista ao vídeo: *Usar as palavras-chave de atalho de resposta padrão*

[Link to video](#)

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Using The Standard Response Library \(Usar a biblioteca de respostas padrão\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão Geral de Tarefas de Voz](#)
- [Visão Geral de Tarefas de Chat](#)
- [Visão geral de Tarefas de E-mail](#)
- [Visão geral das campanhas de saída](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Agendar um Retorno de chamada

[**Modificado:** 8.5.115.17, 8.5.111.21]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Existem três tipos de retorno de chamada que você pode reagendar:

- Retorno de chamada de interação de campanha de saída [**Modificado:** 8.5.115.17]
- Retorno de chamada Genesys [**Adicionado:** 8.5.111.21]
- Retorno de chamada pela Web

Reagendar uma interação de saída como um retorno de chamada

[**Modificado:** 8.5.115.17] Você pode reagendar uma chamada de **Campanha de Saída** (por exemplo, se o contato estiver muito ocupado para responder agora) para uma data e/ou hora diferente usando a função Reagendar retorno de chamada.

Na janela de interação da chamada da campanha de saída, na barra de ferramentas de ação da chamada, clique em **Reagendar retorno de chamada** (). A exibição **Reagendar retorno de chamada** é mostrada.

Clique na caixa de seleção **Reagendar retorno de chamada** para reagendar a chamada. Depois que tiver especificado uma nova data e/ou hora e, se necessário, um novo número, clique em

Encerrar Chamada () para desconectar a chamada. Clique em **Marcar como Concluído** () para reagendar o retorno de chamada. O botão **Reagendar retorno de chamada** muda para  após novo agendamento da chamada.

Para definir uma nova data, informe-a no campo da data ou use a exibição de calendário para clicar em um novo dia. Use os botões de seta para a esquerda e direita para alterar o mês e o ano.

Para definir uma nova hora, insira-a no campo de hora ou use os botões de seta para cima e para baixo para alterar as horas e os minutos.

Clique em **Retorno de chamada pessoal** para reagendar seu retorno de chamada pessoalmente.

Deixe a caixa de seleção **Retorno de chamada pessoal** desmarcada para enviar a interação de volta para a fila de chamadas. **[Modificado: 8.5.115.17]**

- Em alguns ambientes, todas as chamadas reagendadas são retornos de chamada pessoais. Neste caso, não será possível alterar a seleção.
- Em alguns ambientes, todas as chamadas reagendadas são retornos de chamada de campanha (qualquer agente ativo na campanha pode fazer o retorno de chamada). Neste caso, a caixa de seleção **Retorno de chamada pessoal** não é exibida.

Para selecionar um novo número para o contato, clique na lista suspensa **Telefone** e escolha um número diferente.

Para adicionar um novo número que será usado para retornar a chamada, clique em **Novo número de telefone**. A exibição Adicionar Novo Número é mostrada. As seguintes opções estão disponíveis para você usar:

- **Telefone** — Insira um novo número de telefone que será usado para o retorno da chamada agendado.
- **Tipo** — Selecione voz ou outro tipo de mídia, tal como um telefone celular.
- **De** — Selecione uma hora de início a partir da qual o dispositivo pode ser contatado.
- **Até** — Selecione uma hora de término até a qual o dispositivo pode ser contatado.

Retorno de chamada Genesys

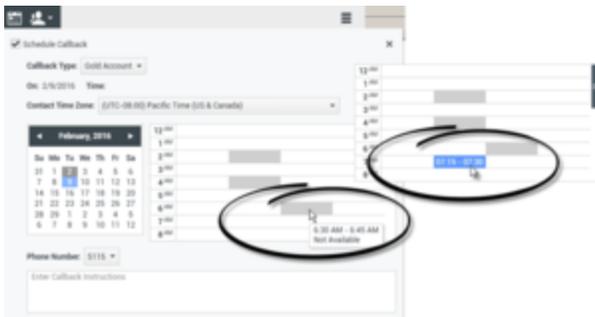
[Adicionado: 8.5.111.21]

Se o Retorno de chamada Genesys estiver habilitado no seu ambiente, você poderá reagendar uma **interação de retorno de chamada** ou agendar (criar) uma nova interação de retorno de chamada para seu contato.

Reagendar um retorno de chamada

Para reagendar sua interação do retorno de chamada atual na janela de interação Retorno de chamada, clique em  para abrir a exibição **Reagendar retorno de chamada**.

Marque **Reagendar retorno de chamada**, selecione um tipo de retorno de chamada, um fuso horário, uma data no calendário e uma alocação de tempo na grade de agenda. Os intervalos de tempo que não estão disponíveis estão em cinza. As alocações de tempo disponíveis estão em azul e exibem o intervalo de tempo. Clique fora da exibição para confirmar o retorno da chamada.

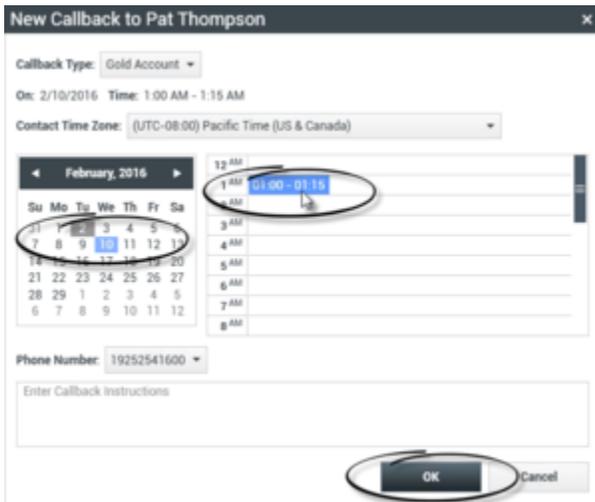


Utilizar a exibição de Reagendar retorno de chamada para reagendar a interação de retorno de chamada atual

Agendar um novo retorno de chamada a partir de uma interação

Na barra de tarefas das interações existentes, tais como voz, chat, e-mail, SMS etc., clique em  para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**.

Selecione um tipo de retorno de chamada, um fuso horário, uma data no calendário e uma alocação de tempo na grade de agenda. Os intervalos de tempo que não estão disponíveis estão em cinza. As alocações de tempo disponíveis estão em azul e exibem o intervalo de tempo. Clique em **OK** para confirmar o retorno de chamada.



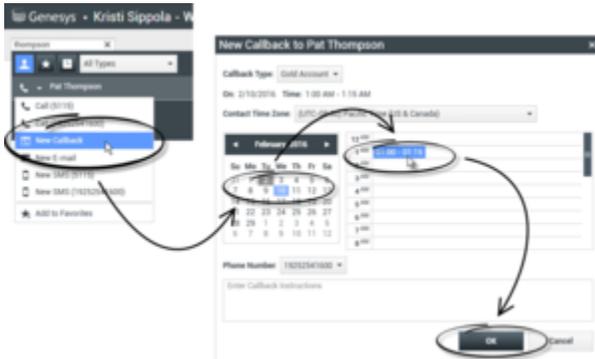
Utilize a caixa de diálogo Novo retorno de chamada para agendar uma nova interação de retorno de chamada

Agendar um novo retorno de chamada a partir do Comunicador da Equipe

No **Comunicador da Equipe**, localize um contato e, em seguida, selecione **Novo retorno de chamada** do menu Ação para abrir a caixa de diálogo **Novo retorno de chamada**.

Selecione um tipo de retorno de chamada, um fuso horário, uma data no calendário e uma alocação de tempo na grade de agenda. Os intervalos de tempo que não estão disponíveis estão em cinza. As

alocações de tempo disponíveis estão em azul e exibem o intervalo de tempo. Clique em **OK** para confirmar o retorno de chamada.



Utilize a caixa de diálogo Novo retorno de chamada para agendar uma nova interação de retorno de chamada

Reagendar um retorno de chamada pela Web

Você pode reagendar um **Retorno de chamada pela Web** (por exemplo, se o contato não responder no momento em que foi solicitado um retorno de chamada pela web) para uma data e/ou hora diferente usando a função Reagendar retorno de chamada.

Na janela Visualização do Retorno de chamada pela Web, na barra de ferramentas da ação de

chamada, clique em **Reagendar retorno de chamada** (). A exibição **Reagendar retorno de chamada** é mostrada.

Clique na caixa de seleção **Reagendar retorno de chamada** para reagendar a chamada. Use o campo **Em** para definir uma nova data ou use o seletor de Calendário para clicar em uma nova data. Especifique uma nova hora e duração de chamada usando os campos **De** e **Até**. A exibição de relógio será atualizada para mostrar a nova hora "de".

Se necessário, você pode especificar um novo número selecionando um número para o contato na lista suspensa **Para**.

Depois que tiver especificado uma nova data e/ou hora e, se necessário, um novo número, clique no **X** para fechar a exibição **Reagendar retorno de chamada**. O botão **Reagendar retorno de**

chamada muda para  após o retorno de chamada ter sido reagendado.

Clique em **Marcar como Concluído** () para reagendar o retorno da chamada na data e hora especificada. Na data e hora especificadas, a notificação de interação de retorno de chamada pela web é exibida na área de trabalho.

Visão geral das campanhas de saída

Sendo um agente, você pode estar trabalhando em campanhas (como por exemplo, cobranças, telemarketing ou arrecadação de doações) cujas interações de contato são chamadas de **voz** de saída baseadas em chamadas para uma lista pré-determinada de contatos.

Existem dois modos de realização de chamadas de saída. Um supervisor determina em qual modo você irá trabalhar:

- **Manual**, para o qual são feitas chamadas solicitando uma interação de uma lista de chamada predefinida Manual só tem um modo de discagem:
 - **Visualização**. O sistema exibe dados relacionados ao contato para um agente e depois o agente realiza chamadas para o contato.
- **Automático**, para o qual chamadas são direcionadas à sua área de trabalho. Automático tem três modos de discagem:
 - **Visualização Push**. O sistema exibe dados relacionados ao contato para um agente e depois o agente realiza chamadas para o contato.
 - **Progressivo**. O sistema disca números de clientes automaticamente e transfere uma chamada para um agente somente se a conexão tiver sido estabelecida com sucesso.
 - **Preditivo**. O sistema estima o número de agentes livres com base em estatísticas atuais e pode iniciar antecipadamente, mesmo que nenhum agente esteja livre.

Se seu supervisor ou outra pessoa da empresa iniciar uma Campanha de Saída para a qual você esteja designado, você receberá uma **mensagem** de aviso informando do início de uma determinada campanha e que você está designado para ela.

Observação: Se a campanha tiver começado antes de você se conectar, é exibida uma mensagem de aviso. Se você estiver trabalhando em uma campanha, **Minhas campanhas** exibe a lista de campanhas ativas e em andamento. As campanhas ativas são indicadas pela mensagem de status Iniciada na exibição de Minhas Campanhas.

Após estar conectado com o contato, é possível realizar várias tarefas, dependendo da natureza da interação. Por exemplo, é possível **atualizar registros do cliente**, agendar um retorno de chamada, selecionar um **código de disposição** ou efetuar outras **ações de chamada**.

Logout negociado

Por vezes, o logout repentino de um agente em uma campanha irá, pelo seu timing, afetar a qualidade do serviço de uma campanha. Por exemplo, você poderá clicar em Logout no mesmo momento em que uma campanha preditiva ou progressiva seleciona você para uma chamada subsequente que está sendo estabelecida com um cliente. Se o Workspace desconectar você imediatamente, esta chamada específica pode demorar mais tempo para chegar até um agente. Para evitar isso, seu logout tem um atraso de alguns segundos caso você o inicie aplicando um dos seguintes métodos:

-
- Selecionar Logout da barra de título da [Janela Principal](#) ou do Menu Principal.
 - Selecionar Logout do canal de Voz, na exibição [Meus Canais](#) do seu Workspace.

Se você selecionar **Logout** enquanto está recebendo uma interação, uma mensagem do sistema será exibida em sua área de trabalho para informá-lo de que você está aguardando autorização de logout. Esta mensagem contém uma contagem decrescente que informa quantos minutos e/ou segundos restam antes que você seja autorizado a fazer logout.

Se descartar a janela de mensagem, você ainda poderá monitorar o tempo que resta para a autorização de logout exibindo suas mensagens na Janela Principal ou na janela [Minhas Mensagens](#). Você também pode colocar o ponteiro do mouse sobre o ícone de Status para ver uma notificação do tempo que resta para o logout negociado.

A exibição de Minhas Mensagens e a Dica de Ferramentas do ícone de Status confirmam quando seu logout for autorizado.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Lição: Reagendar uma chamada como um retorno de chamada](#)
- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Tratar interações de voz de campanha de saída\)](#)

Tópicos relacionados

- [Chamadas de visualização de saída](#)
- [Chamadas de visualização push de saída](#)
- [Chamadas progressivas de saída](#)
- [Ações de chamada para chamadas de saída](#)
- [Interação de Voz](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)

9. [Consulta de Voz](#)

10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Verificação ortográfica

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

O recurso de verificação ortográfica permite verificar a ortografia do conteúdo da sua mensagem usando uma Verificação ortográfica interativa antes de enviá-la. Você tem acesso a três dicionários: um dicionário corporativo definido pelo administrador, um dicionário específico de idioma que você pode escolher de um menu suspenso e um dicionário pessoal chamado Meu Dicionário.

O Workspace cria um dicionário exclusivo para cada agente. Eventuais adições ou alterações afetam apenas seu dicionário pessoal. Se o trabalho for em uma estação de trabalho diferente, você pode ainda acessar seu dicionário pessoal, desde que esteja conectado usando seu nome e senha de usuário exclusivos.

À medida que você digita a mensagem, uma linha destacada vermelha aparece em baixo de cada palavra que não está no dicionário da verificação ortográfica que você especificou. Clique com o botão direito na palavra escrita de forma errada para corrigi-la ou para adicionar a palavra ao seu dicionário particular. Você também pode escolher ignorar a correção uma vez (**Ignorar**) ou sempre ignorá-la (**Ignorar Tudo**).

Se você tentar enviar uma mensagem que contenha erros ortográficos, o sistema pode estar configurado para exibir uma caixa de diálogo de aviso, pedindo para você confirmar que deseja enviar a mensagem sem corrigir possíveis erros ortográficos. Clique em **Sim** para enviar a mensagem mesmo assim, ou clique em **Não** para voltar à mensagem e corrigir palavras com erros ortográficos. [**Adicionado:** 8.5.105.12]

O menu de contexto da verificação ortográfica contém as seguintes opções:

- **Sugestões**—Uma lista de palavras do dicionário selecionado atualmente que pode mostrar a ortografia correta da palavra sublinhada.
- **Ignorar**—Não marque esta instância desta ortografia como incorreta.
- **Ignorar Tudo**—Não marque nenhuma instância desta ortografia como incorreta.
- **Adicionar ao Dicionário**—Adicionar esta ortografia ao dicionário selecionado no momento.
- **Verificação ortográfica**—Ative ou desative a verificação ortográfica. Você também pode ativar e desativar a verificação ortográfica clicando no botão **Verificar ortografia** ao lado do menu suspenso de idiomas.
- **Idiomas**—Selecione o idioma que você deseja usar para verificação ortográfica.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de e-mail\)](#)
- [Handle A Chat Interaction \(Tratar uma interação de chat\)](#)

Tópicos relacionados

- [E-mail de saída](#)
- [Interação de Chat](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Comunicador da Equipe

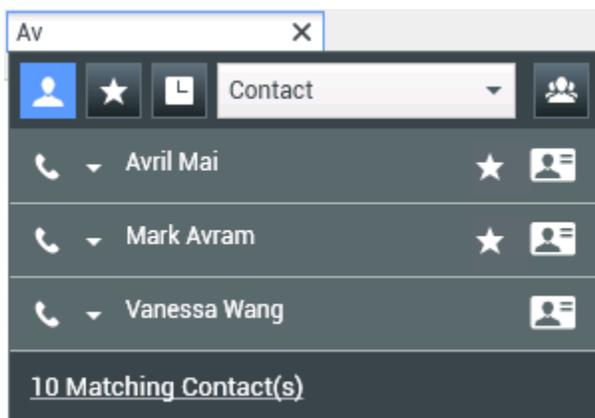
Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

O Comunicador da Equipe é um serviço comum que está disponível nas seguintes exibições:

- **Janela Principal**
- Janelas de interação (para transferência, consulta ou o início de uma interação de voz a partir de uma interação sem voz):
 - **Voz**
 - **Chat**
 - **E-mail**
 - **SMS**
 - **IM Interna**
 - **Item de trabalho**
 - Canais de Mídia Social (através de plug-ins do eServices)

O Comunicador da Equipe é um serviço que permite pesquisar um alvo interno e iniciar uma interação. O administrador pode configurar o sistema para restringir seus resultados de pesquisa.



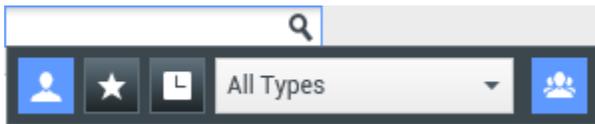
O Comunicador da Equipe permite iniciar tipos diferentes de comunicação com recursos internos ou externos para ajudar a resolver um caso de cliente particular ou para outros propósitos, como uma chamada de acompanhamento ou uma reunião.

Se sua conta estiver configurada como um **Supervisor ou Líder de Equipe**, poderá usar o

Comunicador da Equipe e a barra de ferramentas Ações de Chamada para gerenciar o monitoramento e o treinamento do agente, que inclui iniciar e parar.

Comunicador da Equipe da Janela Principal

A **Janela Principal** contém o campo Pesquisa Rápida do Comunicador da Equipe. O campo Pesquisa Rápida é uma ferramenta de pesquisa universal; ela pode pesquisar tanto o banco de dados de contatos como o diretório de alvos internos. O administrador do sistema pode configurá-lo para oferecer pesquisa universal ou apenas de alvos internos.



Área de Gerenciamento de Contatos

Ao clicar no campo, a barra de ferramentas do Comunicador da Equipe é exibida. Digite um nome, número de telefone ou outra palavra-chave no campo para iniciar sua pesquisa. A barra de

ferramentas permite pesquisar todos () , pesquisar favoritos () e pesquisar contatos recentes

() e alvos internos. A exibição do Comunicador da Equipe pode ser configurada pelo administrador para armazenar e exibir chamadas recentes, incluindo chamadas perdidas. Se este recurso for ativado, as interações de voz recentes são mostradas na exibição do Comunicador da Equipe com um indicador visual específico (entrada/saída/perdido). Além disso, a dica de ferramentas de cada registro exibe informações adicionais sobre os eventos de chamada correspondentes (por exemplo: tipo de chamada, registro de hora e status ausente, se aplicável). Ele também permite

filtrar pelo tipo de alvo interno e agrupar ou cancelar o agrupamento () de seus resultados de pesquisa por categoria ou tipo.

Dica

O Genesys não tem suporte para caracteres *coringas* em pesquisas no Banco de dados de contatos

Iniciar uma nova interação

Para iniciar uma nova interação (**Mensagem Instantânea interna** ou interação de **voz** interna/externa ou e-mail se saída), insira o nome de um alvo interno (agente, habilidade, grupo, fila, ou Ponto de Roteamento) ou um nome de contato, número de telefone ou endereço de e-mail no campo de pesquisa universal.

Dica

Se você discar diretamente um número que não esteja no banco de dados de contatos, se o perfil de contato não for exibido, a chamada não será rastreada em sua exibição de Meu histórico. Para adicionar a chamada ao seu histórico, use o botão Criar novo contato, se você estiver habilitado para este recurso, na exibição de interação Contato para criar um contato no banco de dados de contatos.

Inserir informações no campo de pesquisa universal

À medida que você digita, o Workspace pesquisa os bancos de dados de contatos e alvos internos e lista contatos e alvos potenciais. O sistema abre uma exibição que lista contatos e alvos internos potenciais. O status de cada alvo interno é exibido.

Você pode usar a exibição pop-up para fazer o seguinte:

- **Filtrar e classificar a lista de resultados de pesquisa.**
- Executar **ações** em um contato selecionado, como ligar, enviar uma mensagem instantânea, criar um novo e-mail de saída ou salvar como um favorito.

Filtrar e classificar a lista de resultados de pesquisa

Os resultados da pesquisa são exibidos em uma lista. A pesquisa é feita por "palavra-chave" em cada campo do banco de dados do contato de acordo com a palavra ou palavras (nome, número de telefone, endereço de e-mail ou outros critérios) que você fornece no campo de pesquisa. Cada campo do banco de dados é pesquisado usando uma busca de "começa com" para as palavras-chave que você fornece.

A Exibição em Lista mostra uma lista não classificada de todos os contatos no banco de dados que correspondem ao critério de pesquisa.

A pesquisa é feita por "palavra-chave", buscando em cada campo do banco de dados de contatos (nome, número de telefone, endereço de e-mail ou outros critérios) a palavra ou palavras que você fornece no campo de pesquisa. O mecanismo de pesquisa tenta corresponder *qualquer* palavra de cada campo nos critérios de pesquisa (que são permitidos pelo administrador) do banco de dados usando o modo de correspondência 'começa com' para pesquisar a(s) palavra(s)-chave que você fornece.

Exemplos:

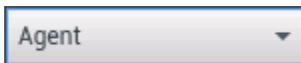
- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Daly* como critérios em uma pesquisa rápida definida para aplicar apenas aos campos **Primeiro nome** e **Sobrenome** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*John* e **Sobrenome**=*Daly*
- Uma pesquisa rápida usando as palavras-chave *John Junipero* como os critérios definidos para aplicar apenas ao **Primeiro nome**, **Sobrenome**, à **Cidade** e ao **Endereço** corresponderá ao contato com **Primeiro nome**=*Johnny* e **Endereço** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

Os resultados são retornados em uma lista não classificável. Se o conjunto de resultados for muito grande, você poderá refinar os resultados adicionando mais palavras-chave aos seus critérios (a ordem de classificação neste contexto não é definida).

Dica

Atualmente, o Genesys não tem suporte para conjuntos de caracteres mistos em pesquisas de bancos de dados de contatos. Por isso, não é possível, por exemplo, pesquisar palavras com caracteres em chinês simplificado e caracteres latinos na mesma sequência de pesquisa, e a sequência de caracteres em chinês simplificado seguidos imediatamente por caracteres latinos não é considerada como duas palavras.

Na maioria dos casos, você pode refinar os resultados da pesquisa usando os recursos de filtro na exibição em lista. Você pode filtrar resultados de pesquisa por tipo de resultado usando a lista suspensa do tipo de resultado. Por exemplo, você pode filtrar seus resultados de pesquisa de forma que somente contatos ou favoritos sejam exibidos.

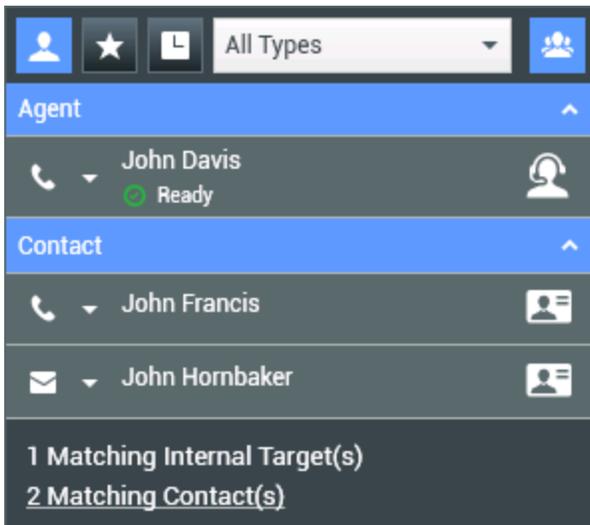


Lista suspensa de Contatos

Os tipos de resultados podem incluir o seguinte:

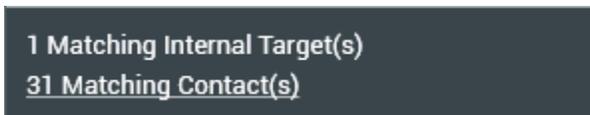
- Todos os tipos
- Agente
- Grupo de agentes
- Contato
- Fila de interações
- Fila
- Ponto de roteamento
- Habilidade

Clique no ícone **Classificar Resultados por Tipo/Categorias** () para organizar os resultados de pesquisa por tipo/categorias. Você pode recolher categorias clicando na seta que é exibida ao lado do nome da categoria.



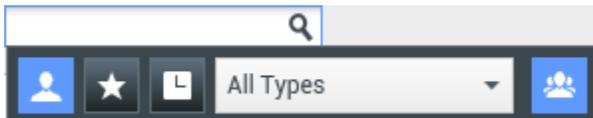
Classificar resultados por grupo

Para exibir somente contatos, clique no link **Corresponder Contatos**. O **Diretório de contatos** é exibido.



Contatos externos correspondentes

Abaixo do campo de Pesquisa Rápida existem cinco controles que você pode usar para listar contatos anteriores com rapidez.



Campo de Pesquisa Rápida

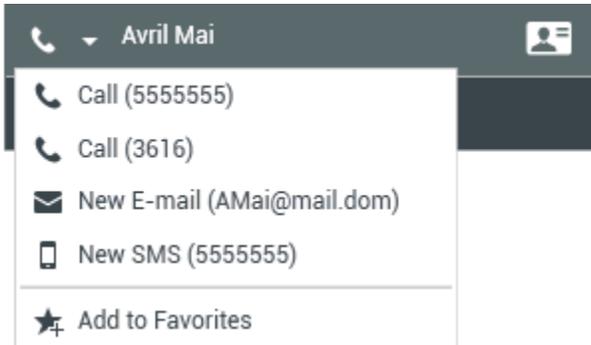
Da esquerda para a direita, os botões são os seguintes:

-  **Pesquisar todos** — Clique para selecionar todos os alvos internos e contatos correspondentes. Não afeta a ordem de classificação.
-  **Mostrar e pesquisar meus favoritos** — Clique para mostrar somente contatos/alvos internos que você indicou como favoritos. A classificação é por categoria ou tipo.
-  **Mostrar e pesquisar minhas interações recentes** — Clique para selecionar dos últimos 1 a 10 contatos/alvos internos para quem você já ligou diretamente, enviou mensagem instantânea ou e-mail ou monitorou. A classificação é por data. O Workspace pode ser configurado para exibir as últimas chamadas perdidas de um ou mais dos seguintes tipos: interna, externa ou consulta. Se você passar o ponteiro do mouse sobre o nome ou o número da pessoa que está chamando, são exibidas informações sobre a hora da chamada perdida.

- **Filtrar por Tipo** — Selecione o tipo a pesquisar, incluindo Agente, Contato, Ponto de Roteamento, Habilidade, Fila, Fila de Interações e Grupo de Agentes.
-  **Mostrar/Ocultar Tipos** — Clique para mostrar ou ocultar tipos ou categorias.

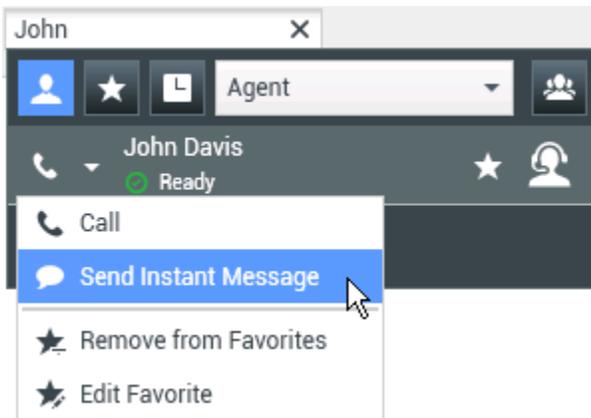
Ações

Clique na lista pop-up **Menu Ação** próximo do alvo interno que você deseja localizar. Este exemplo mostra o Menu Ação para um contato:



Menu de ação do Comunicador da Equipe

Este exemplo mostra o **Menu Ação** para um alvo interno:



Menu Ações no Comunicador da Equipe para um alvo interno

A partir da lista, você pode:

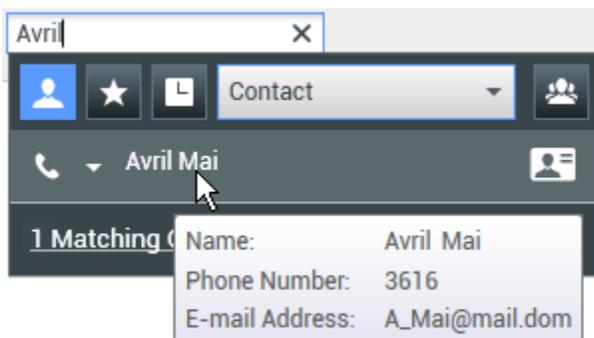
- Selecionar o tipo de interação que deseja iniciar (**voz externa**, **voz interna**, **e-mail de saída**, ou **mensagem instantânea interna**).
- Selecione **Adicionar aos Favoritos** para adicionar o contato à sua lista de **contatos favoritos**.

Exibir informações de contato

Passa o ponteiro do mouse por cima do ícone de contato para exibir informações de contato

adicionais. A exibição de pop-up do Resumo do Contato mostra brevemente informações críticas, tais como as seguintes:

- Nome do contato
- Informações de Contato
- Outros Atributos Comerciais



Resumo do Contato

Clique no ícone do telefone para iniciar uma **interação de voz**.

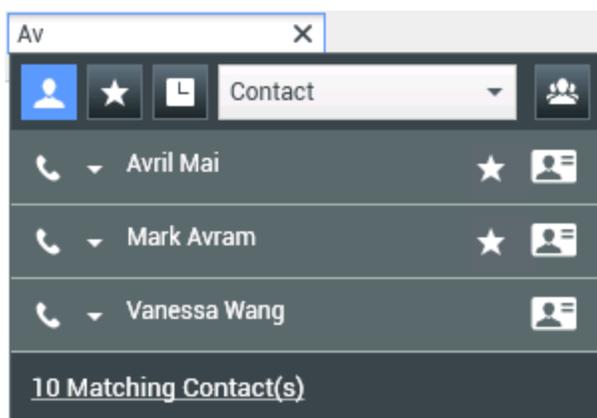
Favoritos

Um favorito é um alvo interno para quem você liga frequentemente ou que você deseja localizar rapidamente. Você pode designar alvos internos e contatos como "favoritos" usando o **Menu Ação** no Comunicador da Equipe. Quando você designar um alvo interno ou contato como favorito, você poderá ser configurado para atribuí-lo(la) para uma categoria favorita. As categorias favoritas poderão ser predefinidas pelo administrador, ou você poderá ter permissão para criar as suas próprias categorias. Favoritos corporativos são somente leitura.

Para designar um alvo interno como favorito, execute as seguintes etapas:

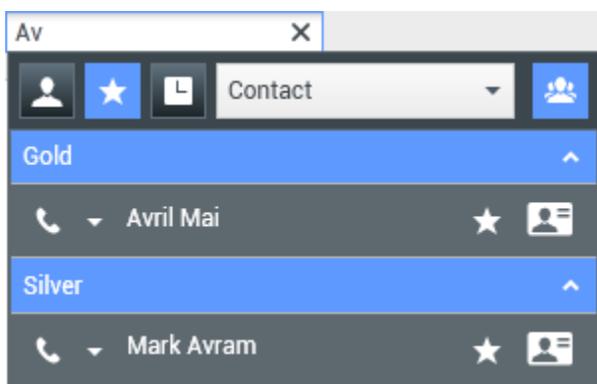
1. Localize o alvo interno ou contato no Comunicador da Equipe.
2. Clique para abrir o **Menu Ação** que é exibido ao lado do nome do alvo interno que você deseja adicionar aos seus favoritos e selecione **Adicionar aos Favoritos**.
3. A caixa de diálogo **Novo Favorito** é exibida.
 - A lista suspensa **Categoria** permite definir uma nova categoria ou fazer uma seleção em uma lista de categorias existentes.
 - Clique em **OK** para adicionar o alvo interno a uma categoria como favorito. Se você não escolher uma categoria, o favorito será listado na categoria Outros Favoritos quando o Comunicador da Equipe for mostrado na exibição Categoria.

No Comunicador da Equipe, os favoritos designados são marcados com uma estrela branca (★), e os favoritos corporativos são marcados com uma estrela branca bloqueada (★). O administrador pode designar a você favoritos na empresa que podem depender do contexto, determinados pela sua função ou pelo contato com o qual você está interagindo.



Localizar um contato

Se você filtrar os resultados da pesquisa do Comunicador da Equipe por favoritos ou por tipo (categoria), ele classificará os favoritos nas categorias designadas. Na figura abaixo, os contatos favoritos são exibidos em duas categorias, Ouro e Prata. O primeiro contato é um favorito pessoal e o segundo é um favorito corporativo.



Localizar um favorito

Você pode editar um favorito para adicionar, remover ou alterar uma categoria. Selecione **Editar favorito** (🌟) no **Menu Ação** para exibir e usar a caixa de diálogo **Editar favorito**.

Você pode remover um contato ou alvo interno da lista de favoritos selecionando **Remover dos favoritos** (🌟) no **Menu de ação**.

Observações:

- Não é possível editar ou remover os Favoritos Corporativos. Esses favoritos são controlados pelo administrador.
- Se você adicionou um alvo como um Favorito Pessoal e depois o administrador adicionou este mesmo alvo como um favorito corporativo, o alvo será designado como Favorito Corporativo na exibição simples e como Favorito Pessoal e Favorito Corporativo na exibição categorizada.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo básico de casos de uso\)](#)

Tópicos relacionados

- [Interação de Voz](#)
- [Interação de Chat](#)
- [Interação de E-mail](#)
- [Interação de SMS](#)
- [Interação de IM Interna](#)
- [Itens de trabalho](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

Líder de Equipe

[Modificado: 8.5.126.07]

Importante

Este artigo descreve a configuração de monitoramento mais comum. O administrador pode ter estabelecido um monitoramento diferente em seu ambiente. Se você não tiver certeza se pode monitorar a interação atualmente ativa ou a próxima interação de um agente que você está monitorando, pergunte ao administrador.

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

Se você estiver configurado como supervisor (Líder de Equipe ou Supervisor de Equipe) para um grupo de agentes, você poderá monitorar ou treinar agentes. Se aceitar a interação, uma janela de interação será exibida em sua área de trabalho e você será conectado a uma interação de chamada ou chat.

Alguns supervisores podem ser definidos para controlar o status de agentes, incluindo a configuração de um agente como **Disponível**, **Pausa** e **Logoff**.

Observações sobre monitoramento, treinamento e interrupção

Lembre-se dos pontos a seguir quando monitorar seus agentes de voz e chat:

- Se estiver monitorando o agente, nem o agente nem o contato poderão ouvi-lo. O agente pode ser configurado para saber quando ele está sendo monitorado (um ícone será exibido na janela de interação), ou o respectivo sistema poderá ser configurado para ser monitorado sem ele saber.
- Se você estiver treinando o agente, ele poderá ouvi-lo, mas o contato não.
- Você pode optar por participar (entrar sem permissão) de uma interação de chamada ou chat.
- O Workspace permite que você alterne entre alguns modos de supervisão de equipe para outros. Por exemplo, você pode alternar de Monitoramento Silencioso para Entrar Sem Permissão.

Dica

Monitoramento de Voz:

- Você pode monitorar somente um agente de voz por vez.
- Você pode monitorar somente uma interação do mesmo agente ao mesmo tempo.
- Você pode monitorar a interação seguinte de somente um agente ao mesmo tempo.
- Múltiplos supervisores estão impedidos de monitorar as próximas interações do mesmo agente.

Dica

Monitoramento de Chat:

- Você pode monitorar vários agentes de chat ao mesmo tempo.
- Você pode monitorar múltiplas interações do mesmo agente ao mesmo tempo.
- Você pode monitorar a interação seguinte de vários agentes ao mesmo tempo.
- Múltiplos supervisores podem monitorar as próximas interações do mesmo agente.
- O Workspace não limita o número de iterações de chat concomitantes que um supervisor pode monitorar. O número máximo deve ser determinado pelas políticas da sua empresa.

Monitoramento

Quando você monitora um agente selecionado que está em seu grupo, recebe uma Visualização de Interação informando que o agente selecionado está lidando com uma interação de voz ou chat. Você pode monitorar a interação atual ou a próxima interação de um agente.

Você pode iniciar o monitoramento de um agente em seu grupo usando o Comunicador da Equipe para encontrar o agente. No **Menu Ação**, selecione **Monitorar Próximas Interações** (). Se existir uma interação ativa no momento, ela será exibida no menu **Monitorar**; para monitorar a interação atual, selecione a interação no menu **Monitorar**. Para monitorar continuamente as interações tratadas por um agente (começando pelo atual ou pelo próximo, dependendo de como o administrador configurou o ambiente), selecione **Próximas interações**.

Você pode encerrar o monitoramento de um agente usando o Comunicador da Equipe e selecionando **Parar Monitoramento** no **Menu Ação** (.

Você pode parar o monitoramento da interação atual clicando em **Encerrar o Monitoramento** (.

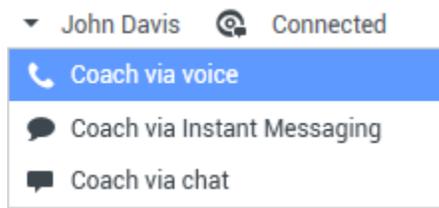
) na barra de ferramentas Ações de Chamada da janela de interação.

Treinamento

Quando você treina um agente selecionado que está em seu grupo, recebe uma Visualização de Interação informando que o agente selecionado está lidando com uma interação de voz ou chat. Você pode treinar a interação atual e a próxima interação de um agente.

Você pode iniciar o treinamento de um agente em seu grupo usando o Comunicador da Equipe para encontrar o agente. No **Menu de ação**, selecione **Treinar próximas interações** (). Se existir uma interação ativa no momento, ela será exibida no menu **Treinar**; para treinar a interação atual, selecione a interação no menu **Treinar**. Para treinar a próxima interação, selecione **Próximas Interações**.

Na interação monitorada atual, você também pode iniciar o treinamento de um agente em seu grupo usando o **Menu Ação** associado à parte.



Menu de ação da parte do líder de equipe

O treinamento está disponível em três canais: voz, chat e IM.

Você pode encerrar o treinamento de um agente usando o Comunicador da Equipe e selecionando **Parar Treinamento** no **Menu Ação** (.

Você pode encerrar o treinamento da interação atual clicando em **Encerrar o Monitoramento** () na barra de ferramentas Ações de Chamada da janela de interação.

Entrar sem permissão

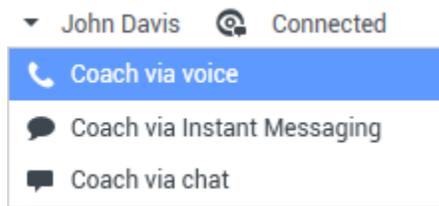
Quando você entrar em uma conferência em uma interação ativa, já deverá estar monitorando ou treinando a interação.

Para entrar sem permissão (participar) em uma interação ativa que você está monitorando ou treinando, clique em **Entrar sem permissão** () na barra de ferramentas Supervisão. **Entrar sem permissão** será apenas um botão se você estiver supervisionando uma única interação de canal (voz ou chat) e um botão de menu suspenso se estiver monitorando uma interação de vários canais (interações de voz e chat ao mesmo tempo).

Alternar entre modos de monitoramento

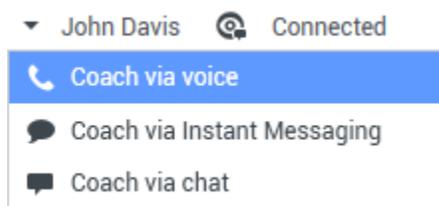
Durante o monitoramento ou treinamento de uma interação ativa, você pode alternar de um modo de supervisão para outro:

- Monitoramento para treinamento — Use o menu **Ação** associado à parte ou use **Desativar mudo (Treinar)** () na barra de ferramentas Interação para voltar para o treinamento.



Menu de ação da parte do líder de equipe

- Monitoramento para entrar sem permissão—Use **Entrar sem permissão** () na barra de ferramentas Supervisão.
- Treinamento para entrar sem permissão—Use **Entrar sem permissão** () na barra de ferramentas Supervisão.
- Treinamento para monitoramento—Use **Encerrar Chat** () ou **Encerrar Chamada** () ou **Encerrar IM** () na barra de ferramentas de Interação da interação de treinamento para retornar ao monitoramento ou **sem áudio (Monitorar)** () na barra de ferramentas de Interação para retornar para o monitoramento.
- Entrar sem permissão para monitoramento—Use **Encerrar Chat** () ou **Encerrar Chamada** () na barra de ferramentas de Interação para retornar ao monitoramento.
- Entrar sem permissão para treinamento—Use o menu de **Ação** associado à parte.



Menu de ação da parte do líder de equipe

- Use **Encerrar o Monitoramento** () na barra de ferramentas de Interação para encerrar o

monitoramento.

Dica

Todos os modos de alternância estão disponíveis para o canal de chat; entretanto, dependendo do ambiente técnico de seu canal de voz, os seguintes modos de alternância de supervisor específicos de voz podem não estar disponíveis:

- Mudar de treinamento para entrar sem permissão
- Mudar de monitoramento para entrar sem permissão
- Mudar de monitoramento para treinamento
- Mudar de treinamento para monitoramento
- Mudar de entrar sem permissão para treinamento

Se você for um administrador e precisar de detalhes técnicos sobre estas limitações, consulte [Monitoring SIP, Cisco UCM, or Skype for Business voice interactions](#) (Interações de voz de monitoramento SIP, Cisco UCM ou Skype for Business) no *Workspace Desktop Edition Deployment Guide* (Guia de Implantação do Workspace Desktop Edition).

Desconectar ou alterar o estado do agente

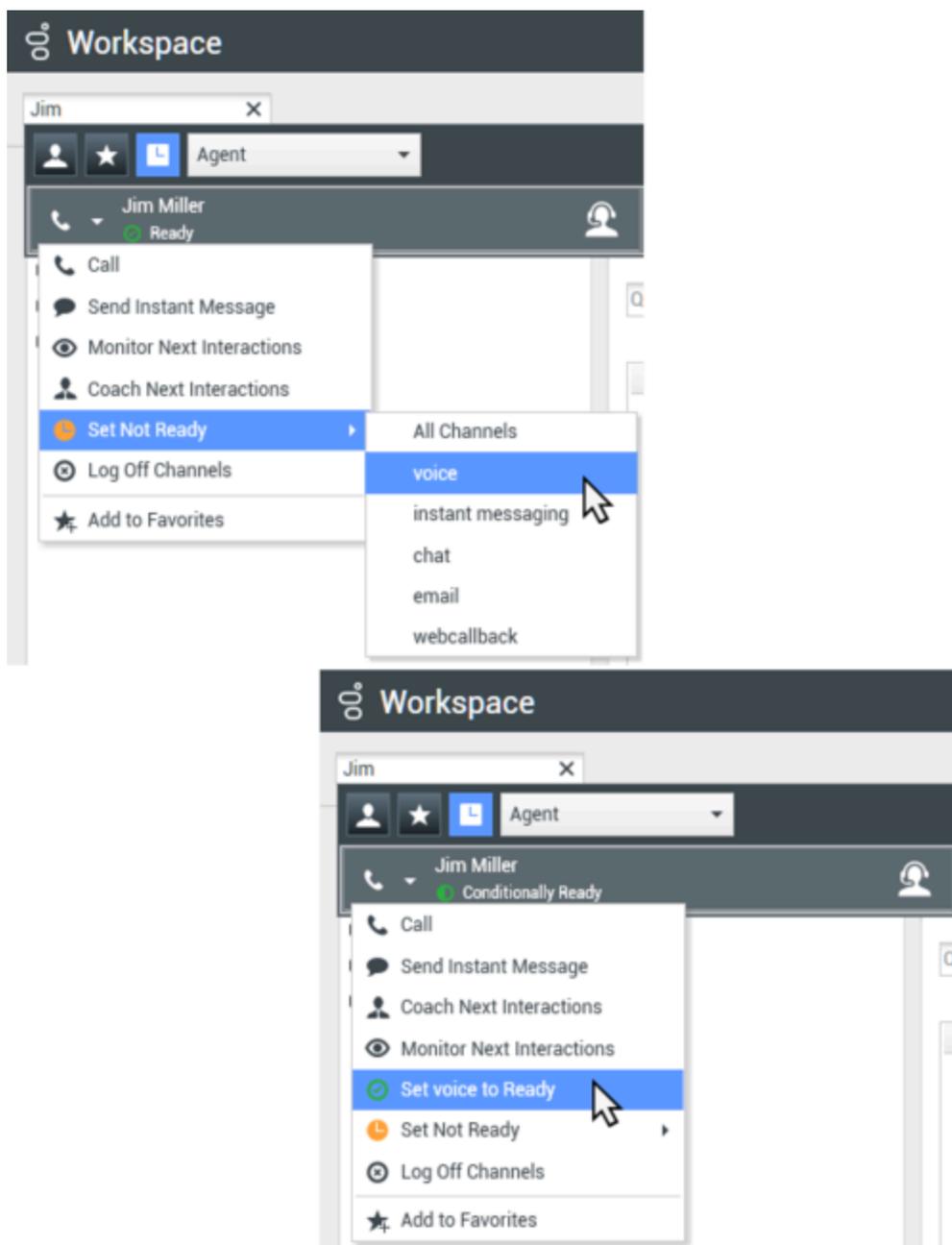
Você pode ter permissão para alterar manualmente o estado ou desconectar agentes usando o Comunicador da Equipe.

Alterar o estado do agente

O recurso Alterar Estado do Agente é útil se você descobrir que um agente está no estado incorreto. Abra o [Comunicador da Equipe](#), localize o agente e, em seguida, use o menu **Ação** para definir um agente como **Disponível** ou **Pausa** em todos os canais, o que significa todos os canais listados no menu ou em canais específicos.

Importante

- Se um agente definir seu status para **Pausa pós-atendimento**, **Pausa <com o motivo>** ou **Não perturbe**, ele é exibido como **Pausa** no Comunicador da Equipe.
- Como o Comunicador da Equipe não aceita esses status, não é possível definir o status de um agente de **Disponível** para **Pausa pós-atendimento**, **Pausa <com o motivo>** ou **Não perturbe**, apenas como **Pausa**.

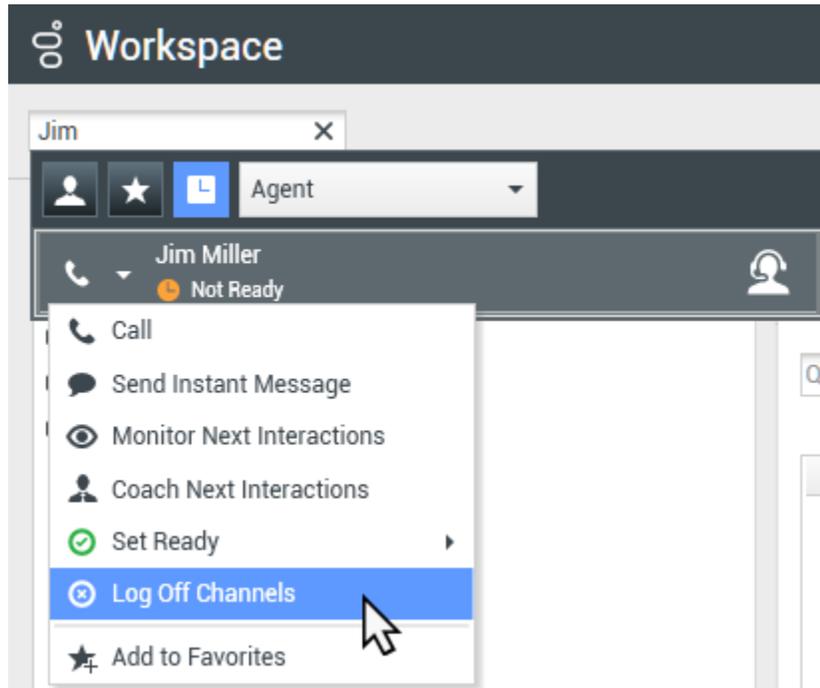


Desconectar um agente

O recurso Desconectar o Agente é útil se você descobrir que um agente esqueceu-se de desconectar após seu turno. Abra o [Comunicador da Equipe](#), localize o agente e, em seguida, use o menu **Ação** para desconectar o agente de todos os canais. Isso é vantajoso porque garante que sua empresa não use licenças desnecessárias por posto de trabalho/mídia simultânea e também evita que interações sejam roteadas para um agente que não esteja presente, mas que está configurado para resposta automática.

Importante

O recurso de Desconectar não está disponível para agentes que estão atualmente tratando com uma interação.



Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Monitorar, treinar e entrar em conferências sem permissão\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(Gerenciamento de workbins e de filas\)](#)
- [Email Quality Assurance \(QA\) Review \(Revisão de garantia da qualidade \(QA\) de e-mail\)](#)

Se você quiser monitorar o status de seus agentes, pode usar o [Genesys Pulse](#):

- [Painéis de controle e quadros](#) na [Ajuda do Genesys Pulse](#)

Tópicos relacionados

- [Interação de Voz](#)
- [Interação de Chat](#)

- [Revisão de QA de E-mail](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)

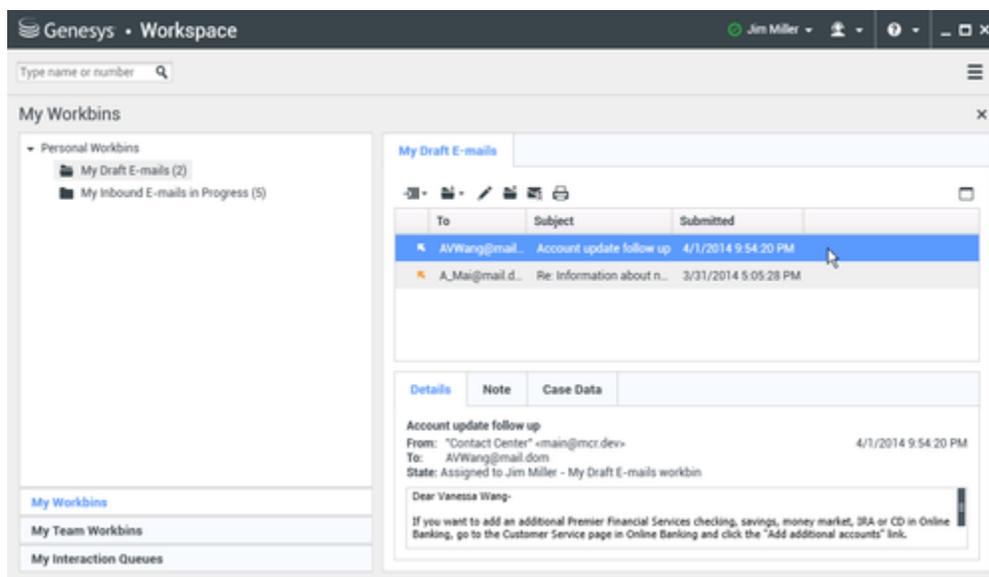
Workbins

[Modificado: 8.5.110.13]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção **Recursos relacionados** na parte inferior deste artigo.

Uma workbin é como uma fila pessoal em que você pode armazenar e-mails e outras interações (itens de trabalho) a tratar posteriormente; porém, ao contrário do que ocorre com uma fila, as interações que são armazenadas em uma workbin podem ser acessadas em qualquer ordem e podem ser atribuídas a agentes, lugares, grupos de agentes ou grupos de lugares. Itens que são armazenados em uma workbin pertencem ao proprietário da workbin.



As interações são colocadas em workbins de diferentes formas: roteando estratégias, salvando interações em andamento (interações que não estão marcadas como concluídas), ou por um Líder de Equipe (supervisor) que move manualmente as interações.

Para abrir a exibição de Workbin a partir da **Janela Principal**, clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** (☰) para exibir o menu de **Exibições de Suporte** e, em seguida, selecione uma das seguintes exibições de Workbin:

- Minhas workbins
- Minhas Workbins de Equipe
- Minhas Filas de Interações

A lista de workbins disponíveis depende da configuração do seu sistema.

A exibição de Workbins contém três áreas:

- **Explorador de Workbins**—Permite selecionar pastas de workbin a partir de suas workbins pessoais e suas workbins compartilhadas. Para agentes configurados como Líderes de Equipe, você pode alterar a exibição do explorador para as seguintes exibições:
 - **Minhas Workbins**—Para todos os agentes, uma exibição de suas workbins pessoais.
 - **Minhas Workbins de Equipe**—Para Líderes de Equipe, uma exibição de todas as workbins que pertencem a agentes supervisionados por você.
 - **Minhas Filas de Interação**—Para Líderes de Equipe, uma exibição filtrada das suas filas e workbins.
- **Exibição de Workbin**—Lista todas as interações que são armazenadas nas workbins selecionadas; inclui informações sobre o status da interação; permite classificar, pesquisar e realizar ações nas interações
- **Informações de interação da Workbin**—Permite a você visualizar a guia Detalhes, Observações e Dados de Caso para a interação selecionada

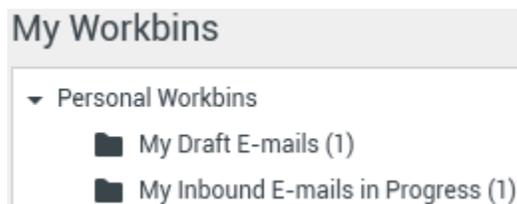
Explorador de Workbins

O Explorador de Workbins permite visualizar uma lista de workbins pessoais e compartilhadas e navegar para uma workbin específica para visualizar seu conteúdo na [exibição de Workbin](#).

Escolha uma exibição de workbin clicando em um dos botões da exibição de Explorador de Workbins na parte inferior da exibição Explorador de Workbins:

- **Minhas Workbins**—Para todos os agentes, uma exibição de suas workbins pessoais.
- **Minhas Workbins de Equipe**—Para Líderes de Equipe, uma exibição de todas as workbins que pertencem a agentes supervisionados por você.
- **Minhas Filas de Interação**—Para Líderes de Equipe, uma exibição filtrada das suas filas e workbins.

Para exibir uma workbin, clique nela no Explorador de Workbins.



O número de mensagens de e-mail armazenadas e/ou itens de trabalho em cada workbin é indicado entre parênteses próximo ao nome da pasta do workbin.

Para navegar diretamente a uma workbin específica a partir da [Janela Principal](#), clique no botão **Acessar e usar as exibições de suporte do Workspace** (☰) para exibir o menu **Exibições de**

Suporte e, em seguida, selecione as seguintes visualizações de workbins:

- Minhas Workbins
- Minhas Workbins de Equipe
- Minhas Filas de Interações

A lista de workbins disponíveis depende da configuração do seu sistema.

Algumas das workbins que podem ser configuradas para sua exibição de **Minhas Workbins** incluem:

- **Em andamento** — Contém mensagens de e-mail de entrada ou outros itens de trabalho que não foram processados
- **Rascunho** — Contém mensagens de e-mail de saída (resposta) que foram salvas como rascunho
- **Personalizado**—Seu administrador pode ter configurado você para visualizar workbins adicionais.

Minhas Workbins de Equipe

Para Líderes de Equipe, esta exibição no Explorador de Workbins contém uma lista de todos os agentes configurados para você supervisionar. Para exibir as workbins dos agentes supervisionados por você, clique no nome do agente na lista e, em seguida, clique na workbin para abrir.

Minhas Filas de Interações

Para Líderes de Equipe, esta exibição no Explorador de Workbins contém uma lista de filtros definidos pelo administrador do sistema. Clique em um filtro ou uma fila para exibir seus conteúdos na exibição de Workbin.

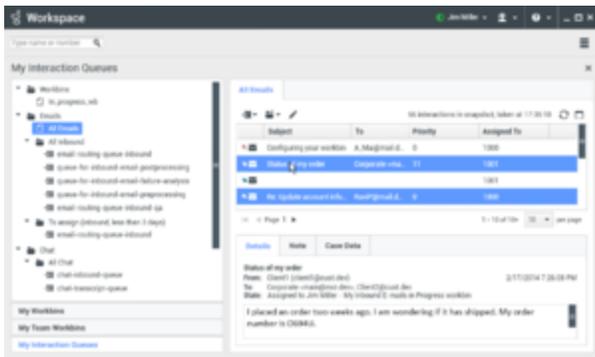
Os filtros de interação pesquisam no banco de dados interações que atendem a determinados critérios, como tempo na fila, data de recebimento, estado das interações e assim por diante. Os resultados do filtro são "instantâneos" do estado das interações no banco de dados no momento em que a consulta foi executada. As exibições de instantâneos não são atualizadas automaticamente.

Você deve clicar em **Atualizar** (🔄) para ver as últimas alterações no banco de dados.

Exibição da Workbin

[Modificado: 8.5.110.13]

A exibição de Workbin permite exibir, classificar, pesquisar e realizar ações nas interações selecionadas. Para selecionar uma interação, clique nela.



Seleção de múltiplas interações.

Para selecionar mais de uma interação, use **Shift-clique** para selecionar um intervalo ou **Ctrl-clique** para selecionar vários itens.

As **Informações** sobre a interação selecionada são exibidas nas guias que surgem na parte inferior da exibição de Workbins.

Para abrir uma interação, clique duas vezes sobre ela.

Você pode realizar as seguintes funções em interações selecionadas nas workbins usando a barra de ferramentas de Ações da Workbin:

- **Responder** (✉) — Abre uma resposta à interação em uma janela de entrada ou de saída de **Interação de E-Mail**.
- **Responder a Todos** (✉) — Abre uma resposta para a interação em uma janela de **Interação de E-mail** de saída e endereça o e-mail para o remetente e todos os outros destinatários do e-mail original.
- **Abrir** (📧) — Abre a interação de e-mail selecionada em uma janela de **Interação de E-mail** de entrada ou saída. Abre o item de trabalho selecionado em uma janela **Interação do item de trabalho**.
- **Marcar como Concluído** (☑) — Conclua o e-mail e feche a janela de interação; você pode estar configurado para especificar um **código de disposição** antes de poder clicar em **Marcar como Concluído**; neste caso, a interação é aberta para permitir que você defina o código de disposição antes de permitir que você clique em **Marcar como Concluído**.
- **Excluir** (✖) — Exclui o e-mail do banco de dados de contatos, se você tiver as permissões corretas.
- **Mover para a Fila** (📁) — (se tiver as permissões corretas) Abre o Comunicador da Equipe para permitir selecionar uma fila para a qual você deseja mover a(s) interação(ões) selecionada(s). Insira o nome da fila no campo de pesquisa do Comunicador da Equipe e, em seguida, no menu de Ação do item Fila, selecione Mover para a Fila.
- **Mover para a Workbin** (👤) — (se tiver as permissões corretas) Abre o Comunicador da Equipe para permitir encontrar um agente ou grupo de agentes ao qual você deseja mover a(s) interação(ões) selecionada(s).
- **Editar Informações do Caso** (✎) — (se você tiver as permissões corretas) Abre a janela Editar Informações do Caso para permitir editar o conteúdo da guia **Dados de Caso** para a(s) interação(ões) selecionada(s).
- **Imprimir** (🖨) — (se você tiver as permissões corretas) Abre a **janela de Visualização de Impressão** que permite imprimir a interação selecionada. [**Adicionado:** 8.5.101.14]

- **Atualizar** (🔄) — (caso a workbin não esteja configurada para atualizar automaticamente) Atualiza a lista de interações na workbin. [**Adicionado:** 8.5.110.13]

A exibição de Workbin é uma tabela que lista todas as interações que estão armazenadas na workbin selecionada no momento. As quatro colunas fornecem informações básicas sobre as interações e seus status. Você pode alterar a ordem de classificação das colunas da tabela clicando em seus cabeçalhos. Clicar no cabeçalho da coluna ativa uma segunda vez reverte a ordem da classificação. As interações não tratadas são exibidas em texto em negrito.

A exibição de Workbin contém as seguintes colunas classificáveis para interações de e-mail—:

- **Ícone**—Exibe o tipo de interação e o status.
- **De**—Lista o nome do remetente.
- **Assunto**—Lista o assunto da interação.
- **Recebido**—Lista a data e a hora na qual a interação foi recebida pela primeira vez.

O administrador define esta exibição e decide quais são as colunas disponíveis.

Para mostrar ou ocultar colunas, clique com o botão direito na área da lista para abrir o menu de contexto da coluna e selecione a coluna para mostrar ou ocultar.

Outras mídias que podem ser armazenadas em uma workbin, tal como **itens de trabalho**, podem ter diferentes colunas configuradas para elas. As colunas exibidas para filas de interação são configuradas pelo administrador. Peça informações sobre outras colunas ao administrador.

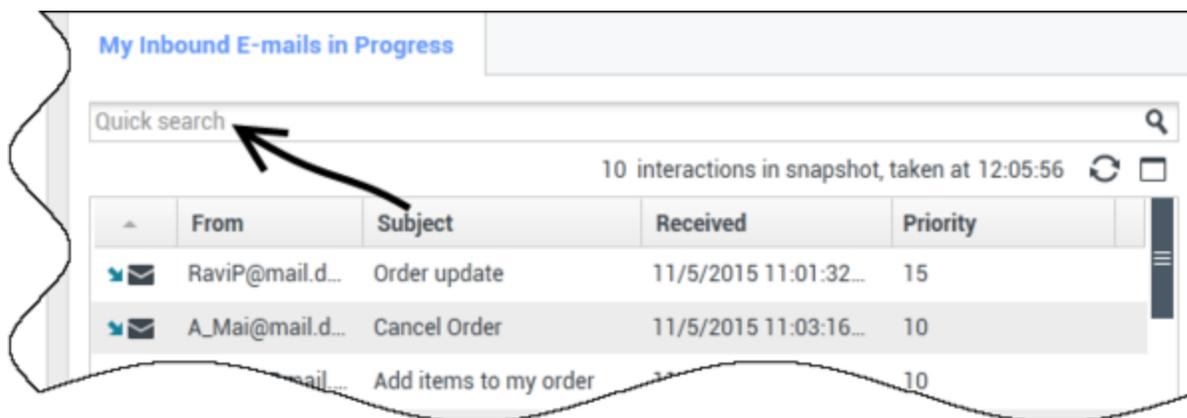
Pesquisa em Workbins e Filas de Interações

[**Adicionado:** 8.5.110.13]

O administrador poderá habilitar a capacidade de pesquisa/filtragem para algumas ou todas as suas Workbins e Filas de Interações. Este recurso permite inserir um valor de pesquisa/filtragem em um campo de Pesquisa Rápida para limitar o conteúdo da lista de itens na Workbin ou Fila de Interações para as interações que contenham o valor que você inseriu.

O administrador decide quais as colunas (ou propriedades de interação) que podem ser utilizadas para limitar a exibição. Por exemplo, o administrador poderá configurar um atributo, como Prioridade das interações, que habilite você a **pesquisar interações com uma prioridade específica**. Se o recurso de pesquisa estiver habilitado para você, pergunte ao seu supervisor quais são os valores que você pode utilizar.

Insira um valor de pesquisa/filtragem e pressione **Enter** ou clique na lupa para localizar todas as interações que contenham o valor.



Informações de Interação da Workbin

Os detalhes, observações e dados de caso para a interação selecionada são exibidos nas guias de informações da interação. Você pode precisar exibir as guias de informações da interação. Para fazer isso, clique no botão **Mostrar/Ocultar painel de detalhes** ()

A área de informações da interação contém as seguintes guias:

- **Detalhes** — Informações específicas da interação, incluindo Para, De, anexos e corpo da interação
- **Observações** — O conteúdo das observações que estão armazenadas no [Histórico do Contato](#)
- **Dados de Caso** — Os dados de caso que estão armazenados no [Histórico do Contato](#)

Detalhes

A guia Detalhes contém uma visualização da interação selecionada, links para anexos e as seguintes informações sobre a interação de e-mail:

- Assunto
- Data e hora de envio da interação
- Endereço de e-mail do destinatário
- Endereço de e-mail do remetente
- Campos personalizados que são configurados pelo administrador

Para interações de item de trabalho, como faxes, a guia Detalhes contém as seguintes informações:

- Tipo de mídia
- Tipo de Interação
- Subtipo de Interação

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Using Workbins \(Utilização de workbins\)](#)
- [Handle An Email Interaction \(Tratar uma interação de e-mail\)](#)
- [Handle A Workitem Interaction \(Tratar uma interação de item de trabalho\)](#)

Tópicos relacionados

- [Visão geral de tarefas de e-mail](#)
- [Código de disposição](#)
- [Itens de trabalho](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)