



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

[E-mail de saída](#)

# 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.

## Índice

- [1 E-mail de saída](#)
  - [1.1 A janela Interação de e-mail de saída](#)
  - [1.2 Enviar um e-mail de saída](#)
  - [1.3 Revisão de garantia da qualidade \(QA\) de e-mail](#)
  - [1.4 Recursos relacionados](#)

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

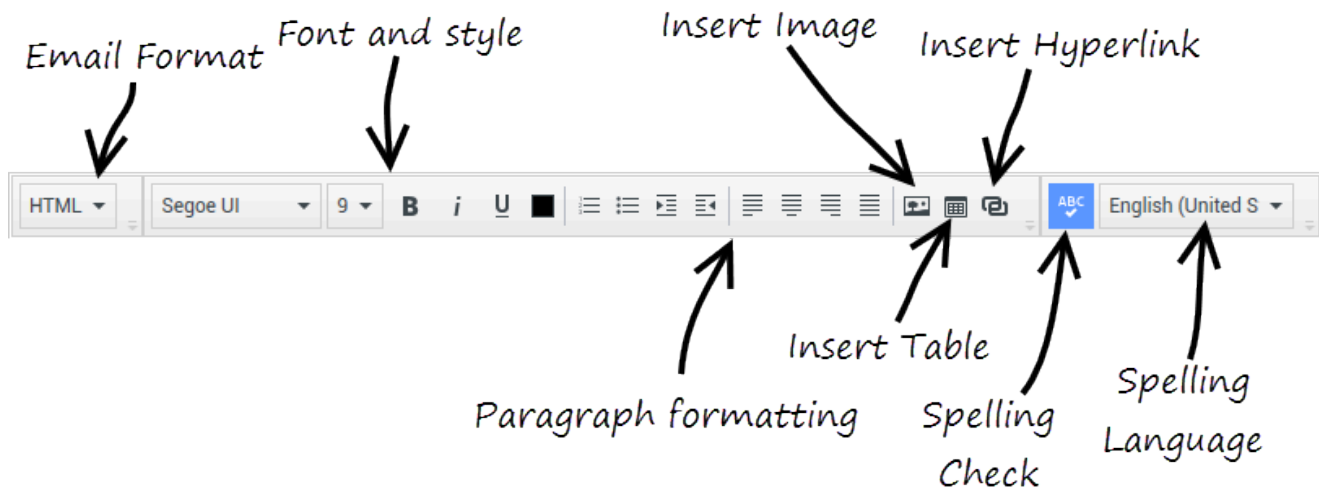
Interações de e-mail de saída podem ser compostas por somente texto ou formatadas em HTML. Uma interação de e-mail formatada em HTML permite especificar a aparência do conteúdo e adicionar respostas formatadas em HTML da Biblioteca de Respostas Padrão. E-mail somente de texto não suporta respostas padrão 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](#)