



Avaya Interaction Center
Emissão 7,3
Guia de Usuário do Agente

Março de 2012

© 2012 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Aviso

Embora esforços razoáveis tenham sido feitos no sentido de garantir a completude e precisão das informações contidas neste documento no momento da impressão, a Avaya Inc. não assume nenhuma responsabilidade por eventuais erros. Podem ser incorporadas nas futuras versões alterações e correções referentes às informações deste documento.

Isenção de responsabilidade sobre a documentação

A Avaya Inc. não se responsabiliza por modificações, acréscimos ou exclusões feitas à versão original publicada deste documento, a menos que tais modificações, acréscimos ou exclusões tenham sido realizadas pela Avaya. O Cliente e/ou Usuário Final concordam em isentar e não responsabilizar civilmente a Avaya, seus agentes e funcionários contra todas as reivindicações, processos legais, demandas e julgamentos resultantes ou em conexão com modificações subsequentes, inclusões ou exclusões a este documento, até o limite acordado com o Cliente ou Usuário Final.

Isenção de responsabilidade sobre links

A Avaya Inc. não é responsável pelo conteúdo ou pela confiabilidade de qualquer site da Web aludido em qualquer parte desta documentação, e a Avaya não endossa necessariamente os produtos, serviços ou as informações descritas ou oferecidas nesses sites. Não podemos garantir o funcionamento constante desses links e não temos controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Garantia

A Avaya Inc. oferece uma garantia limitada para este produto. Consulte o contrato de venda para se informar sobre os termos da garantia limitada. Além disso, as disposições da garantia padrão da Avaya, assim como as informações referentes ao suporte deste produto, enquanto estiver sob garantia, estão disponíveis no site de suporte da Avaya:

<http://www.avaya.com/support>

Licença

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO INDICA A ACEITAÇÃO POR PARTE DO USUÁRIO FINAL DOS TERMOS AQUI DEFINIDOS E DOS TERMOS GERAIS DA LICENÇA DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA <http://support.avaya.com/LicenseInfo> ("TERMOS GERAIS DA LICENÇA"). SE NÃO DESEJAR ACATAR TAIS TERMOS, DEVOLVA O(S) PRODUTO(S) AO PONTO DE VENDA EM ATÉ 10 (DEZ) DIAS A CONTAR DA COMPRA/ENTREGA PARA OBTER A RESTITUIÇÃO OU O CRÉDITO RELATIVO AO VALOR PAGO.

A Avaya concede ao Usuário Final uma licença dentro do escopo dos tipos de licença descritos abaixo. O número aplicável de licenças e unidades de capacidade para os quais a licença é concedida será 1 (um), a menos que um número diferente de licenças ou unidades de capacidade seja especificado na Documentação ou em outros materiais disponíveis ao Usuário Final.

"Processador Designado" significa um dispositivo de computação único.

"Servidor" significa um Processador Designado que hospeda um aplicativo acessível a diversos usuários. "Software" significa o programa de computador em código-objeto, originalmente licenciado pela Avaya para utilização do Usuário Final em forma de Produto independente ou pré-instalado no Hardware. "Hardware" significa o Produto de hardware padrão, originalmente vendido pela Avaya para utilização do Usuário Final.

Tipo(s) de licença

Direitos autorais

Exceto nos casos em que haja determinação expressa em contrário, o Produto está protegido por leis de direitos autorais e outras que defendem os direitos de propriedade. A reprodução, transferência e/ou o uso não autorizado podem constituir um delito criminal, e civil, de legislação aplicável.

Componentes de terceiros

Determinados programas de software ou partes derivadas incluídos no produto podem conter o software distribuído sob acordos de terceiros ("componentes de terceiros"), que podem conter termos que expandam ou limitem os direitos ao uso de determinadas partes do produto ("termos de terceiros"). As informações que identificam os componentes de terceiros e os termos de terceiros que se aplicam a elas estão disponíveis no site de suporte da Avaya:

<http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Prevenção de fraude em serviços telefônicos

A "fraude em serviços telefônicos" é o uso não autorizado do sistema de telecomunicações por uma parte não autorizada (por exemplo, uma pessoa que não é funcionária, agente, subcontratada ou que não esteja trabalhando em nome da empresa). Esteja ciente de que pode haver risco de fraude em serviços telefônicos associada ao sistema, que, se ocorrer, pode acarretar encargos adicionais substanciais nos serviços de telecomunicações.

Intervenção de fraude da Avaya

Caso suspeite estar sendo vítima de alguma fraude tarifária e precise de suporte ou assistência técnica, ligue para a Linha Direta de Intervenção de Fraude do Centro de Serviços Técnicos através do número 1-800-643-2353 (nos Estados Unidos e no Canadá). Para obter números de telefone de suporte adicionais, consulte o site de suporte da Avaya:

<http://www.avaya.com/support>

Marcas comerciais

Avaya e o logotipo da Avaya são marcas registradas comerciais ou marcas comerciais da Avaya Inc. nos Estados Unidos da América e/ou em outras jurisdições.

Todas as outras marcas comerciais pertencem aos seus respectivos proprietários.

Download de documentos

Para obter as versões mais recentes da documentação, visite o site de suporte da Avaya:

<http://www.avaya.com/support>

Suporte da Avaya

A Avaya coloca à sua disposição um número de telefone para relatar problemas ou para fazer perguntas sobre o produto. Nos Estados Unidos, o número do telefone de suporte é 1-800-242-2121. Para obter números de telefone de suporte adicionais, consulte o site de suporte da Avaya:

<http://www.avaya.com/support>

Conteúdo

Prefácio	9
Finalidade	9
Público-alvo	9
Disponibilidade	9
Capítulo 1: Visão geral	11
Avaya Agent	11
Usar o Avaya Agent com diversos idiomas	12
Menu Avaya Agent.	13
Avaya Agent painéis.	13
Guia Mídia	14
Listas de tarefas	14
Softphone	14
Navegador do histórico de contatos e Visualizador EDU.	15
scripts do prompter	15
Web Agent	16
O Web Agent ao gerenciar um email	17
Recursos comuns aos modos Visualizar email e Compor	17
Recursos do modo Visualizar email	18
Recursos do modo Compor.	18
O Web Agent enquanto controla um chat	19
O Web Agent no modo Supervisor	20
A barra de statusWeb Agent	21
A barra de informaçõesWeb Agent.	22
Web Agent menus	22
As barras de ferramentas Web Agent	23
A barra de ferramentas principal	24
Barra de ferramentas de email no modo Visualizar email	25
Barra de ferramentas de email no modo Compor	27
Barra de ferramentas de formatação HTML	28
Barras de ferramentas de chat	29
Barras de ferramentas de chat de voz	30
Barra de ferramentas de recursos	31
Capítulo 2: GerenciarAvaya Agent	33
Efetuar login e logout	33
Efetuar login no Avaya Agent.	34
Segurança do sistema.	36
Efetuar login e logout de canais de mídia	36
Efetuar o logout de Avaya Agent	37

Conteúdo

Acessar o Avaya Agent no Citrix	37
Usar a Ferramenta de navegador da Web	38
Sobre a Ferramenta de navegador da Web	38
Acessar o Avaya Agent com a Ferramenta de navegador da Web	39
Usar a ferramenta Executable	39
Sobre a ferramenta Executable	40
Acessar o Avaya Agent com a ferramenta Executable	40
Configurar a sua disponibilidade	41
Alterar o estado de agente	41
Alterar estado em todos os canais de mídia	42
Alterar estado em um só canal de mídia	43
Configurar o modo manual	43
Modo automático	44
Configurar cargas de canal	44
Inserir o motivo de estar indisponível	45
Exibindo informações de clientes e contatos	46
Visualizar informações do contato ativo	46
Usar as informações do Visualizador EDU	47
Usar o visualizador de contatos ativos	47
Visualizar informações de histórico de contatos	48
Limpar os contatos atuais	49
Filtrar informações do histórico de contatos	49
Retirar os filtros do histórico de contatos	50
Recarregar leiautes do Visualizador EDU	50
Limpar os contatos atuais do Visualizador EDU	50
Recarregar leiautes do Visualizador EDU	50
Usar o Diretório integrado de agente	51
Procurar informações de filas e agentes	52
Pesquisar filas na guia Filas	52
Pesquisar agentes na guia Agentes	53
Filtrar dados exibidos no UAD	54
Pesquisar agentes com a opção Localizar	55
Excluir guias de Resultados de pesquisa	58
Atualizar informações do UAD	58
Atualizar todo o Diretório integrado de agente	59
Atualizar somente o estado de agente	59
Usar telas pop-up	59
Finalizar contatos	60
Usar a caixa de diálogo Finalizar	61
Usar um script Finalizar Prompter script	62

Capítulo 3: Gerenciar contatos de voz recebidos	63
Usar a lista de tarefas do telefone e o softphone	63
Usar os botões do Softphone.	64
Usar o menu do Softphone	65
Usar o Softphone com centrais Communication Manager (CM)	65
Enviar informações numéricas com DTMF	66
Usar o modo Trabalho Automático.	66
Gerenciar um contato básico de voz	68
Gerenciar contatos com resposta automática.	68
Gerenciar contatos sem resposta automática.	68
Colocar um contato de voz em espera	69
Envolver outros agentes em um contato de voz	70
Iniciar um contato de voz	72
Exemplo: gerenciar dois contatos de voz	73
Capítulo 4: Gerenciar contatos de email	75
Ser alertado sobre um novo contato de email	76
Usar a lista de tarefas de emails	77
Ícones na lista de tarefas de emails	77
Texto na lista de tarefas de emails	79
Verificar imagens de uma mensagem de email	80
Visualizar histórico de emails.	80
Compor uma resposta de email normal	81
Formatar o texto do email.	84
Alterar o formato da mensagem	85
Formatar texto HTML	85
Formatar texto da mensagem.	86
Alinhar texto	86
Alterar cores da fonte	87
Criar lista com marcadores ou numeração	87
Inserir uma imagem	87
Inserir um hyperlink	88
Remover um hyperlink	90
Enviar emails com UAD	91
Utilizar recursos em um email	92
Formatos de recursos para itens de trabalho de email	93
Usar os recursos Global, de Agente ou Modelo de email.	94
Usar respostas sugeridas.	95

Conteúdo

Enviar um email para um agente externo	96
Lidar com uma resposta de um agente externo	97
Transferir um contato de email	98
Adiar um email	99
Finalizar um email adiado	100
Salvar um rascunho de email	100
Encaminhar um email	101
Encaminhar um email original	103
Encaminhar um email com imagens em linha	104
Verificar a ortografia dos emails	105
Solicitar mais informações ao cliente	106
Lidar com uma resposta do cliente para solicitar mais informações	107
Responder a um alerta de email	108
Resolver um email	110
Originar um email enviado	111
Aprovar ou rejeitar um email	113
Controlar um email rejeitado	115
Utilizar diversos idiomas em um email.	116
Monitorar uma sessão de email (somente supervisores).	116
Finalizar um contato de email.	117
Capítulo 5: Gerenciar contatos de chat	119
Ser alertado sobre um novo contato de chat	120
Usar a lista de tarefas Chat	120
Identificar o cliente de chat do cliente	122
Gerenciar uma sessão básica de chat	122
Usar emoticons	124
Compartilhar navegadores com um cliente	126
Problemas técnicos com navegação compartilhada	126
Proteção da privacidade do cliente.	127
Navegação compartilhada em sites externos da Web	127
Usar o Auto Sync	127
Transmitir uma página da Web	128
Usar o Preenchimento colaborativo de formulários	129
Usar recursos em uma sessão de chat	131
Fazer a verificação ortográfica de mensagens	133

Usar o telefone em uma sessão de chat	134
Gerenciar sessões de chat e telefone	135
Responder a uma solicitação de Chat e telefone	135
Gerenciar uma sessão de Chat e VoIP	136
Envolver outros agentes em um contato de chat	138
Conferenciar outro agente em um contato de chat	139
Transferir um Contato de chat para outro agente	140
Transferir um Contato de chat para uma fila	141
Transferir um Contato de chat para uma fila	142
Cancelar a Transferência ou a Conferência de um contato de chat	143
Envolver outros agentes em um chat de voz	143
Como lidar com uma conferência Fale conosco	146
Gerenciar sessões de chat simultâneas	148
Monitorar uma sessão de chat (somente supervisores)	149
Exibir registros DataWake do cliente.	151
Usar vários idiomas em sessões de chat	152
Gerenciar contatos Web Scheduled Callback	152
Sobre o Web Scheduled Callback	152
Responder a uma solicitação de Web Scheduled Callback	153
Finalizar um contato de chat	154
Capítulo 6: Realizar tarefas de chat e email	155
Gerenciar recursos	155
Tipos de recursos e exemplos	156
Email	156
Arquivos de texto	156
URLs	156
Criar novos recursos de agente	157
Criar novos recursos globais (somente supervisores)	160
Editar recursos.	160
Excluir recursos	161
Exibir recursos.	161
Organizar recursos	162
Configurar preferências.	163
Preferências da interface do usuário.	163
Preferências do contato.	165
Preferências de email	165
Preferências de chat.	167
Outras preferências	168

Conteúdo

Usar o autoatendimento da Web	169
Encontrar documentos no autoatendimento da Web	169
Navegar pela hierarquia de tópicos	170
Pesquisar no banco de dados de autoatendimento da Web	170
Submeter documentos para o autoatendimento da Web	171
Ver, editar ou excluir documentos propostos	172
Aprovar ou rejeitar documentos (somente supervisores)	173
Apêndice A: Solucionar problemas	175
Problemas do Avaya Agent	175
O Avaya Agent pára de responder	175
Avaya Agent e o Painel de controle do plug-in do Java param de responder.	176
A caixa de diálogo Imprimir não aparecerá quando o botão Imprimir, na barra de ferramentas de email, for pressionado	177
Não é possível efetuar login no Avaya Agent	179
Agent não consegue ativar o contato do chat.	179
Problemas com contatos de voz recebidos	180
Não é possível efetuar login ao servidor de telefonia.	180
O contato de voz atual não está realçado	180
Falha no servidor básico	181
CTI - Falha do servidor na lista de tarefas do telefone	181
O estado de agente mudou ao você efetuar login após o erro do servidor	181
Indisponível para voz após o erro do servidor	182
Não é possível responder a uma transferência de consulta	182
O Softphone pára de responder	182
Avaya Agent não consegue fazer login no Softphone	183
Problemas do Avaya Agent no Citrix.	183
Índice	185

Prefácio

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Finalidade](#) na página 9
- [Público-alvo](#) na página 9
- [Disponibilidade](#) na página 9

Finalidade

A finalidade deste guia é fornecer informações relacionadas ao agente sobre o Avaya Interaction Center Avaya Agent.

Público-alvo

Este guia é direcionado principalmente a quem usa Interaction Center.

Disponibilidade

Cópias deste documento estão disponíveis no site de suporte da Avaya, em <http://www.avaya.com/support>.

Capítulo 1: Visão geral

O Avaya Agent e o Web Agent, componente integrado do Avaya Agent, são instalados em um computador como parte do conjunto de softwares do Avaya Interaction Center (Avaya IC).

Dependendo dos recursos disponíveis no seu contact center, é possível usar o Avaya Agent e o Web Agent para interagir com os clientes das seguintes maneiras:

- Use o Telephony para conversar com os clientes que ligam para a empresa.
- Use o Gerenciamento de emails para ler e responder emails do cliente.
- Use o Web Management para conversar com os clientes pela Web, trocando mensagens de texto e páginas. Se necessário, é possível conversar com os clientes pelo telefone enquanto permanece em uma sessão de chat com eles, ou compartilhar navegadores.

Observação:

Neste guia de usuário, as ilustrações mostram a interface do Avaya Agent ao lado direito e na parte inferior da área de trabalho. A interface do Avaya Agent na sua área de trabalho pode ser diferente das ilustrações deste guia de usuário. Entre em contato com o administrador de sistema para entender a configuração do Avaya Agent que você visualiza.

Esse capítulo descreve a interface do [Avaya Agent](#) e do [Web Agent](#).

Avaya Agent

Ao usar o aplicativo Avaya Agent, você gerencia contatos de entrada e saída dos clientes. A interface do aplicativo Avaya Agent abrange a área de trabalho. É possível ver os seguintes componentes na interface do Avaya Agent:

- **Guia Mídia**, contém:
 - Listas de tarefas, nas quais você recebe chamadas telefônicas, emails e solicitações de chat que lhe foram atribuídas.
 - Softphone, para falar com clientes que telefonaram para você (chamadas recebidas).
- **Guia Navegador do histórico de contatos**, localizada no Navegador do histórico de contatos, para informações sobre contatos anteriores que seus clientes fizeram com a empresa
- **Guia Prompter**, localizada no Navegador do histórico de contatos, para scripts que dizem o que fazer aos clientes

- **Visualizador EDU** (Visualizador da Unidade de dados eletrônicos), para obter informações sobre contatos atuais.

É possível fazer com que outros aplicativos com os quais você trabalha, como o Microsoft Word, sejam abertos na estrutura do Avaya Agent.



Dica:

Pressione Alt+Tab para prosseguir usando esses aplicativos enquanto visualiza as informações do contato exibidas no Avaya Agent. Para mover o Avaya Agent para trás de outros aplicativos, desmarque a caixa de seleção **Sempre visível** no menu do **Avaya Agent**. Para informação sobre esta opção, consulte [Menu Avaya Agent](#) na página 13.

Usar o Avaya Agent com diversos idiomas

Na interface do Avaya Agent, você se comunica com os clientes em diversos idiomas, diferentes de inglês. Seguem os recursos do Avaya Agent e do Web Agent, em que você usa diversos idiomas:

- Diretório integrado de agente
- os ícones da lista de tarefasEmail
- Chat
- Verificação ortográfica de emails e conteúdos de chat
- Sincronização automática e Transmitir URL
- Recursos globais e Recursos do agente
- Modelos de email
- Respostas sugeridas
- banco de dados de autoatendimento da Web
- DataWake

Menu Avaya Agent

Acesse o menu **Avaya Agent** clicando no botão **Avaya Agent**, localizado na parte superior do painel direito. O menu do **Avaya Agent** consiste dos seguintes itens:

Item do menu	Ação
Sempre na parte superior	Use esta opção para manter a janela do Avaya Agente sempre visível na sua área de trabalho. Se este item de menu for selecionado, o sistema redimensionará todos os aplicativos abertos para que a interface do Avaya Agent permaneça visível. Clique neste item de menu e remova a marca de seleção caso não queira manter a interface do Avaya Agent visível na sua área de trabalho.
Alterar senha	Use este item de menu para alterar sua senha do Avaya Agent. Se este item de menu não estiver disponível, o sistema pedirá que você altere a senha do Avaya Agent quando a senha em questão expirar.
Ajuda	Exibe o sistema de Ajuda online do Avaya Agent.
Sobre o Avaya Agent	Exibe informações sobre a versão deste aplicativo do Avaya Agent.
Minimizar	Minimiza o Avaya Agent. Para restaurar o Avaya Agent, clique no ícone do Avaya Agent na barra de tarefas do Windows.
Sair	Fecha o Avaya Agent, o Web Agent e todas as janelas abertas referentes ao Avaya Agent e ao Web Agent.

Avaya Agent painéis

Na interface do Avaya Agent, você pode ver diferentes painéis, que consistem de várias opções para gerenciar contatos de entrada e saída.

Esta seção fornece informações sobre os seguintes painéis e as opções disponíveis neles:

- [Guia Mídia](#) na página 14
- [Listas de tarefas](#) na página 14
- [Softphone](#) na página 14
- [Navegador do histórico de contatos e Visualizador EDU](#) na página 15
- [scripts do prompter](#) na página 15

Guia Mídia

Na guia **Mídia**, você vê as opções usadas, por onde gerencia seus contatos recebidos de voz, email e chat.

A guia contém a barra Controle de status, com ícones ou botões que indicam ou controlam o estado atual do agente e o status dos seus canais de mídia. A barra Controle de status exibe um botão **Agente** e um botão (ou ícone) para cada canal de mídia recebido (Voz, Email ou Chat de Web) para o qual você está habilitado.



Dica:

Os botões estão disponíveis para o caso de você trabalhar no modo manual. Para obter mais informações, consulte [Configurar o modo manual](#) na página 43.

O texto abaixo da barra Controle de status exibe as seguintes informações:

- Identificação de login
- A carga nos canais de mídia (o número máximo de contatos do cliente de cada canal de mídia com os quais você pode lidar por vez)

Listas de tarefas

Dependendo da sua empresa e das suas responsabilidades, você pode ver algumas ou todas as seguintes listas de tarefas na guia **Mídia** da interface do Avaya Agent:

- Lista de tarefas do telefone, descrita em [Usar a lista de tarefas do telefone e o softphone](#) na página 63
- Lista de tarefas de email, descrita em [Usar a lista de tarefas de emails](#) na página 77
- Lista de tarefas de chat, descrita em [Usar a lista de tarefas Chat](#) na página 120

Quando um contato recebido é atribuído a você, o sistema o exibe na lista de tarefas apropriada. A lista de tarefas ainda exibe as informações, como hora em que o contato foi atribuído a você e o estado do contato.



Dica:

Você pode ver as informações de contato selecionando um deles e segurando o ponteiro do mouse sobre ele. O sistema exibe uma dica de ferramenta com as informações do contato selecionado.

Na lista de tarefas, clique duas vezes no contato com que deseja iniciar uma interação.

Softphone

Ao usar o Softphone, você pode realizar operações telefônicas padronizadas em seu computador, em vez de um telefone físico.

A interface do Softphone está na guia **Mídia** da interface do Avaya Agent. A interface do Softphone contém a lista de tarefas do telefone e os botões de telefonia que você pode usar para gerenciar os contatos de voz realizados e recebidos.

Para informações sobre o Softphone, consulte [Usar a lista de tarefas do telefone e o softphone](#) na página 63.

Navegador do histórico de contatos e Visualizador EDU

Você usa o Navegador do histórico de contatos e o Visualizador EDU (Electronic Data Unit Viewer - Visualizador de Unidade de dados eletrônicos) para localizar as informações sobre os contatos das listas de tarefas.

Cada guia do Navegador do histórico de contatos contém o histórico de um contato das listas de tarefas. Cada guia do Visualizador EDU contém informações atuais sobre um contato das listas de tarefas.

Uma EDU é um conjunto de informações sobre um contato ativo (voz, email ou chat). O Visualizador EDU exibe uma EDU para cada contato com o qual você está lidando.

O painel inferior da interface do Avaya Agent ainda contém botões, que você pode usar para acessar o seguinte:

Ícone	Legenda do botão	Descrição
	Filtro do histórico do contato	Filtra os registros do Navegador do histórico de contatos para acessar apenas as informações históricas necessárias para o atual cliente.
	Visualizador de contatos ativos	Exibe informações sobre outros contatos ativos do mesmo cliente. Geralmente, são contatos de email atribuídos a outros agentes.

scripts do prompter

O administrador do sistema desenvolve scripts do Prompter para auxiliá-lo enquanto você lida com os contatos. Cada script é feito para fornecer um método consistente para que os agentes se comuniquem com os clientes. O script assegura que você obtenha informações de um cliente e fornece as informações necessárias ao cliente.

Os scripts do Prompter podem conter frases que você diz ao cliente. O script também pode conter botões e campos de texto que você pode usar para indicar as respostas dos clientes, além de motivos que explicam perguntas dos clientes e como você lida com um contato.

Você pode usar os scripts do Prompter para o seguinte:

- Coletar informações de clientes
- Fornecer respostas e informações aos clientes

- Inserir informações de finalização sobre um contato com cliente
- Contatar um cliente para uma campanha de vendas ou marketing

Cada resposta que um cliente fornece é a próxima etapa no script de um Prompter. Por exemplo, se um cliente liga em decorrência de um problema em um produto adquirido da empresa, o script é diferente para um cliente que tem uma garantia válida e outro que não tem.

Certas vezes, o script do Prompter pode ser exibido automaticamente, por exemplo, quando você responde a um contato do cliente.

Na interface do Avaya Agent, você pode ver os scripts do Prompter na guia **Prompter**, localizada na parte inferior da área de trabalho.

Web Agent

O Web Agent é componente do Avaya IC. Ao usar o Gerenciamento de emails ou recursos do Web Management do componente do Web Agent, você pode interagir com clientes.

O Web Agent é aberto com a interface do Avaya Agent quando você gerencia contatos de email e chat.

Com o Web Management, você comanda uma sessão de chat com os clientes. Enquanto estiver em uma sessão de chat, você pode usar os seguintes recursos:

- Chat de texto: troca de mensagens digitadas com o cliente em tempo real
- Chat de voz: conversa com o cliente, usando Chat e telefone ou Chat e VoIP
- Navegação compartilhada: visualização das mesmas páginas da Web que o cliente, usando os recursos Auto Sync, Transmissão de URL e Preenchimento colaborativo de formulários

Os clientes enviam um email ou iniciam uma sessão de chat clicando em um botão apropriado no site da Web da empresa. Conforme sua disponibilidade para emails e chat, algumas dessas solicitações são atribuídas a você como contatos de email ou chat. Quando você clica duas vezes em um contato da Lista de tarefas de email ou da Lista de tarefas de chat, é exibido o Web Agent. O Web Agent é onde você compõe as respostas do email e conduz as sessões de chat.

Ao se conectar ao Avaya Agent, você acessa o Web Agent automaticamente.

A aparência do Web Agent é alterada de acordo com a operação executada. Esta seção explica os recursos da janela do Web Agent enquanto você lida com os contatos de email ou chat, nos seguintes tópicos:

- [O Web Agent ao gerenciar um email](#)
- [O Web Agent enquanto controla um chat](#)
- [O Web Agent no modo Supervisor](#)

- [A barra de status Web Agent](#)
- [A barra de informações Web Agent](#)
- [Web Agent menus](#)
- [As barras de ferramentas Web Agent](#)

O Web Agent ao gerenciar um email

Se você estiver habilitado para receber emails, pode usar o Web Agent com o Avaya Agent para gerenciar contatos de email dos clientes. Você pode usar dois modos de email no Web Agent:

- Visualização de email: visualização somente leitura das correspondências do cliente. Se você clicar no botão **Responder**, **Responder a todos** ou **Encaminhar** na barra de ferramentas do email, a exibição muda para o modo **Compor**.
- Compor: espaço para criar um novo email ou escrever a resposta de um email.

Você pode alternar entre os dois modos clicando na guia **Visualizar** e **Compor**. Se estiver controlando diversos emails ao mesmo tempo, cada um terá sua própria guia **Compor** na sua resposta.

As seguintes seções descrevem os recursos da janela do Web Agent enquanto você está lidando com emails:

- [Recursos comuns aos modos Visualizar email e Compor](#)
- [Recursos do modo Visualizar email](#)
- [Recursos do modo Compor](#)

Recursos comuns aos modos Visualizar email e Compor

Os recursos da janela do Web Agent comuns aos modos Visualizar e Compor são os seguintes:

- Barra de menu: nomes dos menus que contêm os comandos: **Contato**, **Recursos** e **Ferramentas**. Clique no nome de um menu para abri-lo e exibir seus comandos.
- Barra de ferramentas principal: botões posicionados abaixo da barra de menus para acesso rápido aos comandos mais usados. A barra de ferramentas permanece a mesma, esteja você no modo Email ou Chat. Consulte [A barra de ferramentas principal](#) na página 24.
- Barra de ferramentas Recursos e Filtros: botões de comandos relacionados a recursos e um menu **Filtro** para exibir apenas o tipo de recursos que você deseja ver. Consulte [Barra de ferramentas de recursos](#) na página 31.

Capítulo 1: Visão geral

- Área de recursos: painel da janela que contém recursos, respostas de texto previamente preparadas, emails e URLs (endereços de Internet) que você pode enviar aos clientes. Pode conter pastas de cada opção que segue: Recursos do agente, Recursos globais, Modelos de email e Respostas sugeridas.
- Caixa de rolagem de visualização de recursos: quando você seleciona um recurso de uma pasta e depois marca a caixa de seleção **Visualizar contato**, uma caixa de rolagem exibe os contatos do recurso.
- Barra de informações: área que exibe informações importantes sobre o email atual. Se você alternar para um contato de chat, ela exibirá informações sobre o chat ativo. Consulte [A barra de informações Web Agent](#) na página 22.
- Barra de status: ícones que indicam certos aspectos de seu status atual no Web Agent. Consulte [A barra de status Web Agent](#) na página 21.

Recursos do modo Visualizar email

As seguintes áreas são exibidas somente no modo Visualizar email:

- Logotipo da empresa: área que exibe o logotipo que representa uma empresa. Se seu contact center trabalha com empresas ou usuários diferentes, o logotipo pode mudar de acordo com o site da Web do qual o cliente enviou o email ativo.
- Barra de ferramentas de Visualização de emails: barra de ferramentas com botões que permitem desempenhar várias ações no email, como responder para, encaminhar, adiar, resolver, transferir emails, abrir anexos ou visualizar emails antigos que o cliente enviou ao contact center. Consulte [Barra de ferramentas de email no modo Visualizar email](#) na página 25.
- Área de cabeçalho do email do cliente: informações sobre o email do cliente, que consistem do endereço, outros endereços dos quais o email foi enviado, data e hora de envio da mensagem e assunto que o cliente inseriu na mensagem. Se você clicar nos botões do UAD, poderá localizar e adicionar endereços de pessoas da sua empresa. Para obter informações técnicas mais detalhadas sobre o email ativo, clique na caixa de seleção **Cabeçalho**.
- Área de mensagem do cliente: caixa em que você lê emails recebidos do cliente. Você não pode editar o texto da mensagem no modo Visualizar email.

Recursos do modo Compor

As seguintes áreas são exibidas somente no modo Compor:

- Barra de ferramentas Compor: os botões da barra de ferramentas Compor permitem que você realize várias ações na resposta do email, como imprimir, salvar rascunho, cancelar, adicionar anexos, verificar a ortografia e ver o histórico de emails. Consulte [Barra de ferramentas de email no modo Visualizar email](#) na página 25.

- Menu suspenso e botão Enviar: o menu permite que você escolha se esta será uma resposta normal, uma mensagem para um agente externo ou uma solicitação de informações adicionais ao cliente. (Agente externo é uma pessoa de fora da empresa especialista em determinado assunto, que ajuda os clientes quando os agentes precisam.) O botão **Enviar** envia o email que está na área de Composição da mensagem para os endereços nos campos de cabeçalho.
- Área de cabeçalho do email enviado: guia que exibe informações sobre o email que você está compondo, com os endereços para os quais o email será enviado e o assunto da mensagem.
- Área Anexos: guia que permite anexar arquivos ao email e exibir informações sobre os arquivos que você anexou.
- Área de composição da mensagem: área onde você compõe o email. Pode conter a mensagem que está sendo respondida e a que você está compondo.

O Web Agent enquanto controla um chat

Os recursos da janela do Web Agent no modo Chat são os seguintes:

- Menus – Nomes dos menus que contêm comandos. Clique no nome de um menu para abri-lo e exibir seus comandos.
- Barra de ferramentas principal: botões posicionados abaixo da barra de menus para acesso rápido aos comandos mais usados para email ou chat. Consulte [A barra de ferramentas principal](#) na página 24.
- Barra de ferramentas Recursos e Filtros: botões de comandos relacionados a recursos e um menu **Filtro** para exibir apenas o tipo de recursos que você deseja ver. Consulte [Barra de ferramentas de recursos](#) na página 31.
- Área de recursos: painel da janela que contém recursos, que são respostas de texto previamente preparadas, emails e URLs (endereços de Internet) que você pode enviar aos clientes. A área de recursos pode conter pastas para Recursos de agente, Recursos globais e Modelos de email.
- Caixa de rolagem de visualização de recursos (não exibida): quando você seleciona um recurso de uma pasta e depois marca a caixa de seleção **Visualizar contato**, uma caixa de rolagem exibe os contatos do recurso.
- Logotipo da empresa – Área que exibe o logotipo que representa uma empresa. Se seu centro de contatos suporta empresas ou usuários diferentes, o logotipo pode mudar de acordo com o site da Web do qual o cliente solicitou a sessão de chat atual.
- Barras de ferramentas de chat – A barra de ferramentas principal do chat contém botões para controlar a sessão de chat atual. Outras barras de ferramentas são adicionadas quando você conduz uma sessão Chat e telefone ou Chat e VoIP. Consulte [Barras de ferramentas de chat](#) na página 29.

Capítulo 1: Visão geral

- Barra Enviar – Botões para enviar um URL que é aberto no navegador do cliente e para enviar o texto que você digitou na área Entrada de texto.
- Barra de informações – Uma área que exibe informações importantes sobre a sessão de chat ativa. Se você alternar para um contato de email, ela exibirá informações sobre o email ativo. Consulte [A barra de informações Web Agent](#) na página 22.
- Pergunta do cliente – Área que exibe a pergunta original digitada pelo cliente no site da Web. Essa área também exibe outras informações sobre o cliente e o site do qual ele solicitou o chat. Essas informações também podem ajudar você a identificar usuários convidados (pessoas que efetuam login no site da Web da empresa sem conta de usuário).
- Área de transcrição: área que exibe a conversa de chat que ocorreu até então entre você e o cliente.
- Entrada de texto: área onde você digita o texto ou URLs para enviar ao cliente.
- Barra de status: ícones que indicam certos aspectos de seu status atual no Web Agent.

O Web Agent no modo Supervisor

Se você é supervisor, pode clicar no botão **Mudar para modo Supervisor** sempre que desejar monitorar uma sessão de chat. O Web Agent exibe um painel Modo Supervisor, que mostra todas as sessões de chat que os agentes no seu grupo de trabalho estão realizando no momento.

Quando você seleciona a sessão que deseja monitorar, as áreas Transcrição e Entrada de texto exibem a sessão de chat. Consulte [Monitorar uma sessão de chat \(somente supervisores\)](#) na página 149 para obter mais informações.

A barra de status Web Agent

A tabela a seguir descreve os ícones na barra de status do Web Agent, da esquerda para a direita.

Ícone	Descrição
Status de conexão do WebACD	Mostra o status da conexão com o servidor do WebACD (servidor de distribuição de chamadas automático da Web) com as seguintes cores: <ul style="list-style-type: none"> ● Vermelho - o Web Agent não está conectado ao servidor do ICM. ● Laranja - o Web Agent está no processo de conexão com o servidor do WebACD. ● Verde - o Web Agent não está conectado ao servidor WebACD.
Status da conexão com o servidor de emails	Mostra o status da sua conexão com o servidor de emails, que controla os contatos de email. As cores são as mesmas do servidor do WebACD.
Status da conexão com o servidor de chat	Este ícone está presente apenas quando se tem um ou mais contatos de chat. Mostra o status da sua conexão com o Servidor de chat. As cores são as mesmas do servidor do WebACD.
Status do supervisor e Identificação de login	Se você é agente, mostra seu ID de login de supervisor e indica se o supervisor está conectado no momento. O ícone de supervisor apresenta uma faixa na camisa, então você o distingue do seu ícone. A cor da camisa indica o status de login do supervisor, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> ● Cinza - o supervisor não está online. ● Vermelha com faixa amarela – o supervisor está conectado. Se você for um supervisor, a barra de status não apresentará um ícone de supervisor.
Grupo de trabalho;	O nome do grupo de trabalho ao qual você pertence. A cor do ícone não se altera.
Status e ID de login do agente	Exibe o ID de login e o status do login com as seguintes cores de camisa: <ul style="list-style-type: none"> ● Cinza – Você não está conectado ao Web Agent. ● Vermelha/Amarela – Você está conectado.
Carga de canal de chat	Mostra sua disponibilidade para chat e, se você estiver disponível, a carga do canal de chat (o número máximo de clientes de chat com os quais você pode lidar no momento e ao mesmo tempo). Zero significa que você não está disponível no momento para ajudar os clientes de chat. A cor do ícone não se altera.
Carga de canal de email	Mostra sua disponibilidade para emails e, se você estiver disponível, a carga do canal de emails (o número máximo de clientes de email com os quais você pode lidar no momento e ao mesmo tempo). Zero significa que você não está disponível no momento para receber contatos de email. A cor do ícone não se altera.

A barra de informações Web Agent

O Web Agent apresenta uma Barra de informações para chamar a sua atenção a informações importantes, esteja você em contato de email ou chat. A Barra de informações exibe mensagens como as que seguem:

- Novo email recebido de um cliente.
- Nova solicitação de chat do cliente.
- Este email será enviado ao cliente.
- Resposta rejeitada durante o controle de qualidade .
- Solicitação de transferência efetuada com sucesso.

Web Agent menus

O Web Agent apresenta os seguintes menus, disponíveis na barra de menus na parte superior da janela: **Contato**, **Recursos**, **Ferramentas** e **Ajuda**. Muitas das opções do menu executam a mesma ação que os botões das barras de ferramentas.



Dica:

Você pode usar teclas de atalho para acessar rapidamente menus e suas opções. Para abrir um menu, pressione a tecla Alt e o caractere sublinhado no nome do menu (Alt+T abre o menu **Contato**, Alt+R abre o menu **Recursos**, Alt+O abre o menu **Ferramentas** e Alt+H abre o menu **Ajuda**). Quando o menu é aberto, você pode usar a tecla de atalho ao lado da opção que deseja selecionar.

Os menus são as seguintes:

- **Contato**: exibe os comandos referentes aos contatos de chat e email. O comando **Imprimir** imprime tudo o que estiver exibido na janela em questão. Quando você está com um contato de chat ativo, pode usar as opções **Auto Sync** e **Fale conosco**. Consulte [Gerenciar contatos de chat](#) na página 119 para obter informações desses recursos. Você pode usar a opção **Verificar ortografia** em qualquer ocasião para verificar email ou chat. É possível usar opções para transferir e finalizar um contato.
- **Recursos**: conjunto de comandos referentes aos recursos (texto pré-escrito, URLs e emails) que você envia aos clientes. Com um conjunto de opções, você pode criar, excluir, salvar e visualizar seus próprios recursos de Agente. Com as opções **Expandir todas as pastas** e **Minimizar todas as pastas**, você determina se deseja visualizar todas as pastas de recursos ou apenas as principais. Você também pode usar a lista suspensa **Filtrar por** para limitar a exibição a tipos de recursos que deseja usar.

**Dica:**

A barra de ferramentas Recursos, acima da área de Recursos, contém outros comandos relacionados.

- **Ferramentas:** este menu apresenta um conjunto de comandos que levam a páginas da Web de agentes e clientes, um conjunto de comandos referentes a emails e o comando **Preferências**, que permite personalizar a aparência do Web Agent e definir diversas opções relacionadas a chat e email.
- **Ajuda:** este menu contém uma opção **Sobre** que exibe as informações sobre o Avaya Web Agent. As informações da caixa de diálogo **Sobre o Avaya Web Agent** contém o número de versão e do build do Web Agent.

As barras de ferramentas Web Agent

O Web Agent possui várias barras de ferramentas contendo botões que você pode clicar para executar certas operações. A barra de ferramentas principal sempre fica localizada próximo à parte superior do Web Agent. As outras barras de ferramentas dependem da interação do cliente atual.

As barras de ferramentas são as seguintes:

- [A barra de ferramentas principal](#)
- [Barra de ferramentas de email no modo Visualizar email](#)
- [Barra de ferramentas de email no modo Compor](#)
- [Barra de ferramentas de formatação HTML](#)
- [Barras de ferramentas de chat](#)
- [Barras de ferramentas de chat de voz](#)
- [Barra de ferramentas de recursos](#)

**Dica:**

Quando você não se lembrar de para que serve determinado botão, mantenha o cursor sobre o botão desejado por alguns segundos. O Web Agent exibe o nome ou uma descrição do botão. Ele também mostra o atalho no teclado, que você pode usar para executar esse comando, como **Ctrl+Alt+c** para mudar para o Gerenciamento de chat.

A barra de ferramentas principal

Você usa a barra de ferramentas principal no Web Agent para Gerenciamento de emails (email) e Web Management (chat). Os botões na barra de ferramentas principal permitem o acesso rápido aos comandos usados com frequência, que também estão disponíveis nos menus. Os botões dessa barra de ferramentas, da esquerda para a direita, são os seguintes:

Botão	Ação
 <p>Mudar para modo de Chat</p>	Coloca o Web Agent no modo de Chat. Se um contato de chat for selecionado na lista de tarefas de chat, a sessão de chat atual será exibida. Se você estiver lidando com mais de uma sessão de chat, poderá alternar de uma sessão para outra alterando o contato de chat selecionado na lista de tarefas Chat.
 <p>Mudar para modo de Chat e telefone</p>	Coloca o Web Agent no modo de Chat e telefone. Isso permite que você fale com um cliente pelo telefone ao mesmo tempo em que o cliente continua na sessão de chat com você.
 <p>Chat e VoIP</p>	Coloca o Web Agent no modo de Chat e VoIP. Isso permite que você fale com o cliente por meio de uma conexão entre o telefone e a conexão do cliente com a Internet. Durante essa conversa, você e o seu cliente permanecem juntos na sessão de chat.
 <p>Mudar para modo de Email</p>	Coloca o Web Agent no modo de Email. Se um contato de email for selecionado na lista de tarefas de email, a sessão de email atual será exibida. O email pode ser exibido no modo Visualizar email ou Compor, dependendo da sua última exibição usada. Se você estiver lidando com mais de um email, poderá alternar de um para outro alterando o contato de email selecionado na lista de tarefas de email.
 <p>Mudar para modo Supervisor</p>	<i>(Apenas supervisores.</i> Se você não for supervisor, o botão estará desabilitado.) Neste modo, um painel exibe ícones das sessões de chat que os agentes do seu grupo de trabalho estão conduzindo.
 <p>Iniciar Home page do agente</p>	Abre o navegador da Internet e exibe uma página na qual é possível pesquisar documentos relativos às perguntas frequentes (FAQs) nas páginas de Autoatendimento da Web ou enviar seus próprios documentos para essas páginas. Os documentos enviados são revisados por um administrador e podem ser aceitos ou rejeitados.

Barra de ferramentas de email no modo Visualizar email

A barra de ferramentas de email apresenta diversos botões, dependendo da sua ação, seja visualizando o email de um cliente (no modo Visualizar email) ou compondo um email de resposta (no modo Compor).

Ao clicar no contato de email na sua lista de tarefas de email, o Web Agent exibe o email do cliente no modo Visualizar email, conforme indicado pela guia acima da mensagem. Esta é uma visualização somente de leitura do email. A barra de ferramentas Visualizar email fica acima da guia. Os botões dessa barra de ferramentas, da esquerda para a direita, são os seguintes:

Botão	Ação
 Imprimir	Imprime as mensagens de email atualmente exibidas na impressora padrão.
 Responder ao cliente	Exibe o modo Compor da janela do Web Agent. A janela padrão do modo Compor é uma Resposta normal, que envia sua resposta ao remetente do email e a mais ninguém. Você pode alterá-la para Enviar para agente externo ou Solicitar informação adicional para compor esses tipos especiais de email.
 Responder para todos	Exibe o modo Compor da janela Web Agent e envia sua resposta ao remetente do email e a todas as pessoas listadas no campo Cc (cópia) da mensagem que você está respondendo.
 Encaminhar uma cópia	Encaminha uma cópia do email às pessoas cujos endereços aparecem nos campos Para , Cc e Cco . Para obter mais informações, consulte a seção Encaminhar um email na página 101.
 Resolver com status especificado	Permite que você aplique um status ao email. Por exemplo, você pode usar o status Cancelar se um cliente enviar um “muito obrigado” e todas as suas perguntas já tiverem sido respondidas. Para obter mais informações, consulte Resolver um email na página 110
 Exibir histórico do email	Exibe uma caixa de diálogo com informações sobre os emails atuais e anteriores enviados de endereços de clientes. Você também pode ver cópias dos emails. Para obter mais informações, consulte Visualizar histórico de emails na página 80.

Botão	Ação
 <p>Encaminhar email original</p>	<p>Encaminha o email original ao endereço especificado. Não é possível modificar o conteúdo ao encaminhar um email usando esta opção. O Interaction Center não acompanha email encaminhado usando esta opção.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Encaminhar um email original na página 103.</p>
 <p>Transferir contato atual</p>	<p>Exibe o Diretório integrado de agente (UAD) para que você possa transferir este contato de email. Você pode transferi-lo para uma fila e permitir que o Avaya IC roteie o email para o primeiro agente disponível na fila. Você também pode transferi-lo para determinado agente, supervisor ou agente externo.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Transferir um contato de email na página 98.</p>
 <p>Adiar contato atual</p>	<p>Coloca a mensagem de email atual em espera, dando a você uma chance de pesquisar sobre a pergunta ou problema do cliente. A resposta que você redige é salva automaticamente como rascunho. Você pode receber outro contato de email para substituir aquele adiado.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Adiar um email na página 99.</p>
 <p>Finalizar</p>	<p>Coloca você no estado Finalizar. Nesse estado, você não poderá receber outro contato de email para substituir aquele. Talvez você tenha de fornecer informações sobre este contato de email enquanto estiver no estado Finalizar. Para obter mais informações, consulte Finalizar um contato de email na página 117.</p>
 <p>Concluir contato atual</p>	<p>Conclui o contato finalizado e o remove da lista de tarefas de email.</p>

Barra de ferramentas de email no modo Compor

Ao visualizar um email recebido no modo Visualizar email e clicar em **Responder** ou **Responder a todos**, o Web Agent exibe a mensagem no modo Compor, conforme indicado pela guia acima do email. É aqui que você compõe sua mensagem para o cliente.

Acima da guia fica a barra de ferramentas Compor. Os botões dessa barra de ferramentas, da esquerda para a direita, são os seguintes:

Botão	Ação
 Imprimir	Imprime as mensagens de email atualmente exibidas na impressora padrão.
 Cancelar composição de email	Exibe uma caixa de diálogo perguntando se você deseja salvar um rascunho da resposta que está compondo. Se você responder Não , sua resposta será excluída e você deverá compor uma nova resposta para este contato de email.
 Adicionar anexos	Exibe uma caixa de diálogo onde é possível localizar um arquivo e anexá-lo à resposta de email atual.
 Verificar ortografia	Exibe uma caixa de diálogo que o ajuda a verificar interativamente a ortografia da resposta de email atual. Observação: é possível definir uma preferência para que essa caixa de diálogo de verificação ortográfica seja exibida automaticamente quando você clicar em Enviar . Consulte Configurar preferências na página 163.
 Histórico do email	Exibe uma caixa de diálogo com informações sobre os emails atuais e anteriores enviados de endereços de clientes. Você também pode ver cópias dos emails. Consulte Visualizar histórico de emails na página 80 para obter mais informações.
 Salvar rascunho	Salva um rascunho da resposta de email atual que você está compondo. Você retorna ao email clicando na guia Compor. O contato permanece na sua lista de tarefas de email. Este ícone é exibido apenas quando você encaminha ou responde um email.

Barra de ferramentas de formatação HTML

Se você selecionar o tipo HTML ao compor um novo email, poderá ver os botões a seguir na barra de ferramentas de Formatação HTML. Para obter informações sobre formatação, consulte [Formatar texto HTML](#) na página 85.

Botão	Ação
 Fonte	Lista as fontes instaladas no sistema.
 Tamanho da Fonte	Lista o tamanho da fonte.
 Negrito	Aplica o formato negrito ao texto selecionado no email.
 Itálico	Aplica o formato itálico ao texto selecionado no email.
 Sublinhado	Aplica o formato sublinhado ao texto selecionado no email.
 Alinhar à esquerda	Alinha um parágrafo à esquerda da página.
 Centralizar	Alinha um parágrafo no centro da página.
 Alinhar à direita	Alinha um parágrafo à direita da página.
 Marcadores	Aplica um caractere de marcação a um parágrafo.

Botão	Ação
 Numeração	Aplica um caractere de número a um parágrafo.
 Realce de texto	Realça o texto com a cor selecionada.
 Cor da Fonte	Aplica a cor ao texto selecionado no email.
 Inserir imagem	Inserir uma imagem no email.
 Inserir hyperlink	Inserir um hyperlink no email.

Barras de ferramentas de chat

Quando você está participando de uma sessão de chat, a barra de ferramentas principal do chat fica localizada no lado direito do Web Agent, acima da área de transcrição do chat. Essa barra de ferramentas contém botões que podem ser usados para controlar a sessão de chat. Os botões da barra de ferramentas, da esquerda para a direita, são os seguintes:

Botão	Ação
 Imprimir	Imprime as mensagens de chat atualmente exibidas na impressora padrão.
 Iniciar uma sessão do Auto Sync	(Este botão aparece quando o Auto Sync está desabilitado) Inicia uma sessão de Auto Sync para que o navegador do cliente exiba as mesmas páginas da Web que o seu navegador enquanto você navega na Web. Consulte Usar o Auto Sync na página 127 para obter mais informações.
 Parar uma sessão do Auto Sync	(Este botão aparece quando o Auto Sync está habilitado.) Para a sessão do Auto Sync.

Botão	Ação
 Fale conosco	Inicia uma sessão Fale conosco em que os amigos do cliente podem participar da sessão de chat. Consulte Como lidar com uma conferência Fale conosco na página 146 para obter mais informações.
 Verificador ortográfico	Exibe uma caixa de diálogo que serve para verificar a ortografia do texto que você digitou na área de entrada de texto antes de enviá-lo. Observação: é possível definir uma preferência para que essa caixa de diálogo de verificação ortográfica seja exibida automaticamente quando você clicar em Enviar .
 Transferir	Transferir – Exibe o Diretório integrado de agente (UAD) para que você possa transferir este contato de chat para outro agente ou fila. Para obter mais informações, consulte Envolver outros agentes em um contato de chat na página 138.
 Conferenciar contato atual	Exibe o Diretório integrado de agente (UAD), para que você possa convidar um ou mais agentes para participar do chat. Para obter mais informações, consulte Envolver outros agentes em um contato de chat na página 138.
 Cancelar Transferir/ Conferenciar	Este botão estará ativo após iniciar a transferência ou a conferência de um contato de chat e antes de um segundo agente aceitar o contato de chat. Cancela a transferência ou a conferência de um chat e a retorna para sua área de trabalho. Para obter mais informações, consulte Cancelar a Transferência ou a Conferência de um contato de chat na página 143.
 Finalizar	Coloca você no estado Finalizar. No estado Finalizar, você não poderá receber outro contato de chat para substituir esse. Talvez você tenha de fornecer informações sobre este contato de chat enquanto estiver no estado Finalizar. Para obter mais informações, consulte Finalizar um contato de chat na página 154.
 Concluir contato atual	Conclui o contato finalizado e o remove da lista de tarefas de chat.

Barras de ferramentas de chat de voz

Quando estiver em uma sessão de chat, você poderá lidar com dois tipos de chat de voz:

- Chat e telefone: você e o cliente se comunicam pelo telefone.
- Chat e VoIP: você fala com o cliente pelo telefone enquanto o cliente fala com você pela Internet.

Os clientes podem solicitar uma sessão de Chat e telefone (Chat e retorno de chamada) ou de Chat e VoIP pelo site da empresa. Nesse caso, o Web Agent exibirá a barra de ferramentas Chat e telefone ou Chat e VoIP, de acordo com a solicitação do cliente.

Se o cliente não solicitar uma dessas duas opções de Chat de voz no site da Web, mas você e o seu cliente considerarem que será útil, você poderá iniciar uma dessas sessões clicando no botão **Chat e retorno de chamada**. (Somente o cliente pode iniciar uma sessão de Chat e VoIP.)

A barra de ferramentas Chat e telefone será exibida se o cliente solicitar Chat e telefone ou se você iniciar essa sessão. De forma semelhante, se o cliente solicitar uma sessão de Chat e VoIP, a barra de ferramentas de Chat e VoIP será exibida.

Barra de ferramentas de recursos

Os recursos no Web Agent são textos, emails e URLs (endereços de Internet) previamente preparados, e que você pode enviar para os clientes sempre que as informações ali contidas forem necessárias. Isso poupa tempo e evita o aborrecimento de ter de digitar as mesmas informações inúmeras vezes. A barra de ferramentas de recursos fica acima da área de recursos no lado esquerdo do Web Agent. Os botões dessa barra de ferramentas, da esquerda para a direita, são os seguintes:

Botão	Ação
 Salvar	Salva os recursos que você criou ou modificou.
 Minimizar todas	Ocultas todas as pastas de recursos sob a única pasta que as contém.
 Expandir todas	Mostra todas as pastas de recursos e todo o seu conteúdo (subpastas e os próprios recursos).
 Exibir	Quando você seleciona um recurso e clica neste botão, a caixa de diálogo Exibir recurso é aberta para exibir o conteúdo desse recurso. Você não pode modificar o recurso.
 Editar	Quando você seleciona um recurso e clica neste botão, a caixa de diálogo Editar recurso é aberta e permite que você modifique o conteúdo do recurso, se desejar.
 Excluir	Quando você seleciona um recurso e clica neste botão, o recurso é excluído.

Capítulo 2: Gerenciar Avaya Agent

Este capítulo fornece informações passo a passo sobre as tarefas que você pode executar no Avaya Agent. Essas tarefas se aplicam a canais de mídia de Voz, Email e Chat.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Efetuar login e logout](#) na página 33
- [Acessar o Avaya Agent no Citrix](#) na página 37
- [Configurar a sua disponibilidade](#) na página 41
- [Exibindo informações de clientes e contatos](#) na página 46
- [Recarregar leiautes do Visualizador EDU](#) na página 50
- [Usar o Diretório integrado de agente](#) na página 51
- [Usar telas pop-up](#) na página 59
- [Finalizar contatos](#) na página 60

Observação:

Dependendo de como o seu administrador de sistema tiver definido o Avaya Agent para sua empresa, alguns dos componentes do Avaya Agent abordados neste capítulo poderão não estar disponíveis.

Efetuar login e logout

Você precisa efetuar login no Avaya Agent para cada sessão de trabalho e logout para terminar a sessão. Use a senha fornecida quando fez login pela primeira vez. Você pode precisar trocar a senha por uma nova ou redefinir a senha dentro de determinado intervalo, como a cada 30 dias.

Importante:

Será necessário efetuar o logout no final de toda sessão de trabalho. Caso não efetue o logout no final de toda sessão de trabalho, poderão ocorrer problemas. Por exemplo, você não poderá adiar contatos de email.

Se o seu sistema Avaya IC usar o Business Advocate, você receberá um ID de login e uma senha para o trabalho que você faz pela guia Mídia.

ALERTA DE SEGURANÇA:

Certifique-se de ler a seção [Segurança do sistema](#) na página 36 do sistema para conhecer as regras de criação e uso de senhas.

Seu Avaya Agent pode usar **lugares livres**. Com lugares livres, suas configurações e preferências pessoais são anexadas ao ID de login e senha. Assim, você pode efetuar login em diferentes estações de trabalho no seu centro de contatos, e o Avaya Agent será aberto com suas configurações e preferências pessoais.

CUIDADO:

Com “lugares livres”, só é possível efetuar login em uma estação de trabalho por vez. Se você deseja mudar de uma estação de trabalho para outra, não se esqueça de efetuar logout da primeira estação antes de efetuar login na segunda.

Ao efetuar login no Avaya Agent, você efetua login automaticamente no Web Agent e nos canais de mídia (voz, email ou chat).

Efetuar login no Avaya Agent

Se o seu contact center possui o Avaya Agent no Citrix, em vez de sua estação de trabalho, você deverá acessar o Avaya Agent no Citrix antes do login. Para obter mais informações, consulte [Acessar o Avaya Agent no Citrix](#) na página 37.

Para efetuar login no Avaya Agent:

1. Clique duas vezes no ícone Avaya **Agent** da área de trabalho.
Se a sua área de trabalho não apresentar um ícone do Avaya, selecione o atalho Avaya Agent no menu Iniciar do Windows. Por exemplo, selecione **Iniciar > Programas > Avaya Interaction Center 7.3 > Interaction Center**.
2. Na guia Avaya Agent **Login**, forneça a sua identificação de login e senha na respectiva caixa de texto.

Observação:

Digite sua senha com cuidado. Se você digitar uma senha incorreta por três vezes, poderá ser bloqueado pelo sistema. Para desbloquear o sistema, contate seu administrador. Usando o IC Manager, você pode configurar o número de tentativas permitidas para inserir a senha incorreta.

 **ALERTA DE SEGURANÇA:**

Certifique-se de ler a seção [Segurança do sistema](#) na página 36 do sistema para conhecer as regras de criação e uso de senhas.

**Dica:**

O campo **Origem de dados do IC Data** foi definido para você. Você pode ignorar esse campo, exceto se os administradores do sistema indicarem que deve alterá-lo.

Poderá ser necessário trocar a sua senha.

O Avaya Agent adiciona automaticamente sua identificação de login e senha às caixas de texto adequadas nas outras guias para facilitar seu login em outros canais.

- Se o seu sistema incluir Softphone, insira as informações para os campos disponíveis na guia Softphone. Esses campos poderão conter o seguinte:

Nome do campo	Descrição do campo
ID do agente	Liga você à central telefônica e garante que todos os contatos de voz atribuídos à sua identificação de agente sejam enviados para o seu telefone.
Senha do agente	Confirma a sua identidade no sistema telefônico Distribuidor Automático de Chamadas (DAC).
ID da estação	Identifica o número da seção ou do equipamento do seu telefone.

- Clique em **OK**.

As mensagens de status exibem o progresso do seu login. Se a sua identificação de login e senha forem válidas, o Avaya Agent será aberto na sua área de trabalho.

- Verifique a barra Controle de status do Avaya Agent, localizada na parte superior direita da tela, para confirmar que você não tem todos os zeros para as cargas de canal. As suas cargas de canal são o número de contatos em um canal de mídia (voz, email ou chat) com que você pode lidar ao mesmo tempo.

Observação:

Se as suas cargas de canal em todos os canais estiverem em zero, entre em contato com o administrador do sistema para verificar se todos os servidores estão funcionando. Se os servidores estiverem em execução, reinicie as cargas de canal (consulte [Configurar cargas de canal](#) na página 44).

Segurança do sistema

Também é sua responsabilidade manter a segurança do sistema. Observe as seguintes regras para assegurar a segurança do sistema:

- Quando o sistema pedir que você altere a senha, escolha uma de fácil memorização, mas que outras pessoas tenham dificuldade de adivinhar.
- Talvez você tenha de seguir certas regras sobre o tamanho da senha e o número e tipo de caracteres que ela pode conter.
- Se precisar de ajuda para criar a senha, consulte o administrador.
- Nunca anote sua senha.
- Nunca revele sua senha a outra pessoa.
- Entre em contato com o administrador imediatamente se suspeitar de qualquer problema de segurança, como vírus de computador, tempos de resposta atipicamente lentos ou outros comportamentos anormais do sistema.

Efetuar login e logout de canais de mídia

Ao efetuar login no Avaya Agent, você efetua login em todos os canais de mídia (voz, email ou chat) para os quais está habilitado. No entanto, você pode também efetuar login e logout dos canais de mídia separadamente se quiser limitar os contatos a um ou dois canais em determinado período. Por exemplo, você pode efetuar login no canal de voz e logout dos canais de email e chat. Então, você receberá somente novos contatos de voz.

Para efetuar login ou logout de um canal de mídia:

1. Clique com o botão direito na área em branco do Avaya Agent para exibir o menu pop-up.

Observação:

Se você estiver conectado a um canal, a opção do menu desse canal exibirá **Logout**. Se estiver desconectado do canal, a opção do menu exibirá **Login**.

2. No menu suspenso, clique em uma das seguintes opções:
 - **Web Agent - Login** (ou **Logout**) – Permite que você efetue login (ou logout) no Web Agent para poder responder aos contatos de chat e email.
 - **Softphone - Login** (ou **Logout**) – Permite que você efetue login (ou logout) no canal de voz (telefonia) e responda a contatos de voz.

Observação:

Só execute o logout de um canal de mídia se o seu administrador pedir.

3. Na caixa de diálogo Avaya Agent **Login**, insira seu ID de login, senha e outras informações necessárias do canal de mídia.
4. Clique em **OK**.

Efetuar o logout de Avaya Agent

Ao fazer o logout do Avaya Agent, automaticamente fará o logout de todos os aplicativos Avaya. Poderá ser necessário fornecer a razão de efetuar logout do Avaya Agent.

Se o seu centro de contatos possui o Avaya Agent no Citrix, em vez de sua estação de trabalho, você deverá efetuar o logout através das ferramentas Avaya IC para Citrix. Para obter mais informações, consulte [Acessar o Avaya Agent no Citrix](#) na página 37.

Para efetuar logout do Avaya Agent

1. Defina o estado de agente como Pausa.
Se você fizer logout no estado Disponível, o Avaya Agent automaticamente colocará você em estado Disponível e fornecerá os contatos assim que você retornar. Para obter informações sobre como alterar o estado de agente, consulte [Alterar o estado de agente](#) na página 41.
2. Clique no botão **Avaya Agent** na parte superior do Avaya Agent.
3. Selecione **Sair** do menu do **Avaya Agent**.
Se o estado não tiver sido alterado para Pausa, o Avaya Agent exibirá uma mensagem avisando para mudar seu estado de agente.
4. Se a caixa de diálogo **Logout** aparecer, selecione a razão e clique em **OK**.

Acessar o Avaya Agent no Citrix

Se o seu centro de contatos utiliza o Citrix, o Avaya Agent estará no servidor do Citrix, não em sua estação de trabalho. Você usa uma ferramenta do Avaya IC para acessar o Avaya Agent no servidor do Citrix. Após acessar o servidor, você poderá trabalhar com o Avaya Agent normalmente.

AAvaya fornece duas ferramentas que podem ser usadas para acessar o Avaya Agent no servidor Citrix. A ferramenta do navegador da Web é aberta no Internet Explorer. A ferramenta Executable abre uma caixa de diálogo.

As ferramentas Avaya IC do Citrix:

- Conectam você ao Avaya Agent e a outros aplicativos do agente que você precisa no servidor correto do Citrix.

- Garantem que o Avaya Agent se adapte adequadamente na interface do cliente Citrix.
- Garantem que você possa sair adequadamente do servidor e da interface Citrix.
- Ajudam na reconexão ao servidor Citrix caso encontre um problema.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Usar a Ferramenta de navegador da Web](#) na página 38
- [Usar a ferramenta Executable](#) na página 39

Usar a Ferramenta de navegador da Web

A ferramenta do navegador da Web é exibida como a página da Web no Internet Explorer que você usa para acessar o Avaya Agent no Citrix. Após acessar a ferramenta do navegador da Web, o Internet Explorer exibe o Avaya Agent e outros aplicativos da área de trabalho publicados no servidor do Citrix.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Sobre a Ferramenta de navegador da Web](#) na página 38.
- [Acessar o Avaya Agent com a Ferramenta de navegador da Web](#) na página 39.

Sobre a Ferramenta de navegador da Web

A tabela a seguir descreve a função de cada link na ferramenta de navegador da Web.

Item	Texto de link padrão.	Descrição
1	Iniciar o IC Agent no modo do aplicativo da CITRIX.	Clique neste link para acessar o Avaya Agent ou outro aplicativo de área de trabalho Avaya IC Agent no servidor Citrix.
2	SAIR	Selecione este botão para sair da ferramenta de navegação na Web e da interface Citrix.
3	Forçar a reinicialização	Selecione este link para forçar uma reinicialização do aplicativo após a falha.

Acessar o Avaya Agent com a Ferramenta de navegador da Web

Importante:

As etapas a seguir devem ser usadas na seqüência correta quando usar a ferramenta de navegador da Web para acessar o Avaya Agent e outros aplicativos da área de trabalho do agente da interface Citrix. Se não seguir esta seqüência, poderá ter problemas com a interface do Citrix.

Para obter informações sobre como efetuar login e logout do Avaya Agent, consulte [Efetuar login e logout](#) na página 33.

Para acessar o Avaya Agent com a ferramenta de navegador da Web:

1. No Internet Explorer, abra o navegador da Web para acessar a página para os aplicativos da área de trabalho do agente.
O link para a página de acesso deve estar em sua pasta **Favoritos**. Se não puder localizar o link, contate seu Supervisor.
2. Clique no link **Iniciar**.
Avaya Agent no servidor Citrix é iniciado.
3. Efetue o login no aplicativo da área de trabalho do agente com o Citrix.
4. Gerencie os contatos com os clientes e realize as tarefas necessárias no Avaya Agent.
5. Efetue logout do Avaya Agent no Citrix.
6. Clique no link **Sair** para sair da ferramenta do navegador da Web.

Usar a ferramenta Executable

A ferramenta Executable abre uma caixa de diálogo em sua estação de trabalho. Após usar a ferramenta Executable, a interface do cliente Citrix abre uma janela que exibe o Avaya Agent e outros aplicativos da área de trabalho do agente do Avaya IC publicados no servidor do Citrix.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Sobre a ferramenta Executable](#) na página 40.
- [Acessar o Avaya Agent com a ferramenta Executable](#) na página 40.

Sobre a ferramenta Executable

A tabela a seguir descreve a função de cada botão na caixa de diálogo.

Item	Texto de link padrão.	Descrição
1	Configurar a área de trabalho para o IC Agent	Selecione este botão para acessar o Avaya Agent ou outro aplicativo de área de trabalho Avaya IC Agent no servidor Citrix.
2	Reinicializar a área de trabalho para o tamanho original	Selecione este botão para sair da ferramenta Executable e da interface Citrix.
3	Forçar a reinicialização	Selecione este botão para forçar uma reinicialização do aplicativo após a falha.

Acessar o Avaya Agent com a ferramenta Executable



Importante:

As etapas a seguir devem ser usadas na seqüência correta quando você usar a ferramenta executável para acessar o Avaya Agent e outros aplicativos da área de trabalho do agente da interface Citrix. Se não seguir esta seqüência, poderá ter problemas com a interface do Citrix.

Para obter informações sobre como efetuar login e logout do Avaya Agent, consulte [Efetuar login e logout](#) na página 33.

Para acessar o Avaya Agent com a ferramenta Executable:

1. Na sua área de trabalho, clique duas vezes no ícone para acessar a ferramenta Executable e o Avaya Agent.
Caso não tenha um atalho na sua área de trabalho, contate o seu Supervisor.
2. Selecione o botão **Configurar a área de trabalho para o IC Agent**.
Avaya Agent no servidor Citrix é iniciado.
3. Efetue o login no aplicativo da área de trabalho do agente com o Citrix.
4. Gerencie os contatos com os clientes e realize as tarefas necessárias no Avaya Agent.
5. Efetue logout do Avaya Agent no Citrix.
6. Selecione o botão **Redefinir a área de trabalho conforme tamanho original** para sair da ferramenta Executable.

Configurar a sua disponibilidade

Você pode estar tanto disponível como não disponível para lidar com contatos nos canais de mídia. Se estiver disponível, os contatos lhe serão atribuídos pelo sistema.

É possível configurar dois tipos básicos de disponibilidade:

- As cargas de canal: o número máximo de contatos com os quais você pode lidar em um canal de mídia em qualquer tempo. Por exemplo, se você possui uma carga de canal de 3 emails, pode ter, no máximo, três emails atribuídos a você ao mesmo tempo.
- Seu estado de agente: se você está disponível em determinado momento para lidar com contatos. Os estados de agente são Disponível, Pausa (Ocupado) e Inic. Pausa (Transição entre Disponível e Pausa). O estado do seu agente pode se aplicar a todos ou a um único canal de mídia.

Você pode exibir ou controlar suas cargas de canal e o estado de agente através do painel de Avaya AgentMídia .

Alterar o estado de agente

Você pode ficar disponível ou não disponível para receber contatos de voz, email ou chat ou para fazer chamadas externas. O seu estado atual de disponibilidade para lidar com contatos é chamado o seu estado de agente.

O botão **Agente** da barra Controle de status indica o estado atual do agente. Se estiver no modo automático, ao clicar no botão **Agente**, você define o estado de agente para todos os canais simultaneamente. Consulte [Alterar estado em todos os canais de mídia](#) na página 42 para obter mais informações.



Importante:

Se você utilizar um telefone físico em conjunto com o Softphone, evite alterar os estados usando o telefone físico. Por exemplo, se o Softphone for predefinido para entrar no estado Disponível após o fim de uma chamada e você definir o telefone físico para entrar no modo Finalizar após o fim da chamada, o Softphone e o telefone físico poderão não ser sincronizados quando você terminar a chamada. Para evitar que isso ocorra, tente usar o Softphone para alterar os estados.

Se o administrador tiver dado a você permissão para entrar no modo manual, você poderá também alterar o estado de agente para cada um dos canais separadamente. Isso permite que você clique nos botões do canal de mídia para ficar disponível para um canal (voz, por exemplo), enquanto você está no modo Pausa (Ocupado) para outros canais (email ou Chat de Web, por exemplo). Consulte [Alterar estado em um só canal de mídia](#) na página 43 para obter mais informações.

Os três estados de agente são mostrados na tabela abaixo:

Estado de agente	Botão Agente	Descrição
Disponível		Você está disponível para aceitar novos contatos. No modo manual, alguns canais de mídia podem estar indisponíveis, como indicado por um X nos botões.
Pausa (ocupado)		Você está ocupado e indisponível para aceitar contatos. No modo automático, você está indisponível em todos os canais de mídia, por isso o botão Agente e todos os canais de mídia exibem um X. No modo manual, o botão Agente e todos os canais de mídia indisponíveis exibem um X. Clique para entrar no modo Pausa quando você sair para almoçar, estiver pesquisando problemas do cliente ou realizando alguma atividade que o impeça de lidar com um contato. O ato de finalizar um contato não é considerado no modo Pausa.
Inic. Pausa (Transição)		Você está em um estado de transição entre Disponível e Pausa. Por exemplo, você tentou fazer o logout com um ou mais contatos que deveriam ser finalizados. Nos modos automático e manual, o botão Agente exibe um X cinza quando você está nesse estado. No seu centro de contatos, talvez seja necessário informar o motivo de entrada no modo Pausa e finalizar todos os contatos ativos na área de trabalho.

Se você estiver usando uma central telefônica do Communication Manager (CM) e os modos de trabalho Automático ou Manual, também poderá alterar seu estado de agente pressionando teclas do aparelho de telefone. Para obter mais informações, consulte [Usar o Softphone com centrais Communication Manager \(CM\)](#) na página 65.

Para obter informações sobre como inserir ou alterar a razão em que você se encontra no estado Pausa, consulte [Inserir o motivo de estar indisponível](#) na página 45.

Alterar estado em todos os canais de mídia

O modo de operação determina quanto controle você pode ter sobre o seu estado de agente. Dependendo da configuração do Avaya Agent, você pode trabalhar em um dos seguintes modos de operação:

- Modo manual
- Modo automático

No modo automático, o botão **Agente** é o único que estará ativo. Clique no botão **Agente** até alterar para o estado de agente desejado. Os outros canais de mídia se alteram para o mesmo estado.

Alterar estado em um só canal de mídia

Se você estiver no modo manual, poderá alterar seu estado de agente para um único canal de mídia. Por exemplo, você pode ficar disponível para voz enquanto estiver indisponível (em Pausa) para chat.

Para alterar o seu estado de agente para um canal de mídia (somente modo manual):

- Clique no botão de canal de mídia na barra Controle de status até que ele mude para o estado de agente desejado:
 - Disponível – O botão não tem um X amarelo.
 - Pausa (Ocupado) – O botão tem um X amarelo.
 - Inic. Pausa (Transição) – O botão tem um X cinza enquanto o seu estado muda de Disponível para Pausa.

OU

- Clique com o botão direito no canal de mídia na barra Controle de status. Depois, clique na opção do menu popup para alterar seu estado de agente no canal de mídia em questão.

As opções do menu popup mudam de acordo com o seu estado de agente para cada canal de mídia.

Configurar o modo manual

Se o administrador tiver dado a você a permissão para usar o modo manual, você poderá configurar manualmente o seu estado de agente e as cargas do canal. Isso significa que, se quiser, você poderá reduzir as cargas do canal. No modo manual, você também pode alterar cada um dos canais de voz, email e chat de Web separadamente de Disponível para Ocupado e de Ocupado para Disponível. Em outras palavras, seu estado poderá ser Ocupado em um canal e Disponível em outros ao mesmo tempo.

Quando você está no modo manual, a barra de Controle de status apresenta botões de canais em que você pode clicar.

No modo Manual, você pode fazer o seguinte:

- Configurar o seu estado de agente em todos os canais de mídia.
- Configurar o seu estado de agente em um único canal de mídia.
- Configurar a sua carga de canal.

Para entrar no modo Manual:

1. Clique com o botão direito do mouse na barra Controle de status do Avaya Agent.
2. Clique em **Opções** no menu para abrir a caixa de diálogo **Carga de canal**.

3. Na caixa de diálogo **Carga de canal**, marque a caixa de seleção **Modo manual**.
4. Clique em **Aplicar**.

Observação:

Se não puder acessar a caixa de seleção do **Modo manual**, é porque seu administrador já definiu suas cargas de canal. Entre em contato com o seu administrador para obter assistência.

Modo automático

No modo automático, ao clicar no botão **Agente**, você altera apenas o estado de agente para todos os canais de mídia simultaneamente. Não é possível alterar o estado de agente de um único canal. Portanto, você está sempre no mesmo estado de agente em todos os canais de mídia.

Quando você está no modo automático, a barra de Controle de status na guia **Mídia** apresenta apenas um botão: **Agente**. Você não pode selecionar os ícones de canal Voz, Email e Web.

Configurar cargas de canal

Para cada tipo de contato, você terá uma carga de canal, que é o número de contatos naquele canal de mídia com os quais você está habilitado a lidar ao mesmo tempo. Talvez você possa ajustar as cargas de canal, mas elas nunca podem ser maiores do que os tetos do canal definidos pelo administrador. (O teto do canal é o número máximo absoluto com que você pode lidar por vez.)

Por exemplo, se o seu administrador tiver configurado sua conta para que o máximo de canais de contatos seja três, você poderá definir sua carga para três, dois, um ou até zero. Mas com um máximo de três, você nunca poderá alterar sua carga de canal para quatro contatos de chat.

Para poder ajustar suas cargas de canal, a sua conta de usuário tem de ser configurada com permissão para trabalhar em modo manual. Se você puder marcar a caixa de seleção **Modo manual** na caixa de diálogo **Carga de canal**, isso indica que tem permissão para ajustar a carga de canal.

Para configurar as cargas de canal:

1. Clique com o botão direito no canal de mídia na barra Avaya Agent Controle de status.
2. No menu pop-up, clique em **Opções**.
Será aberta a caixa de diálogo **Carga de canal**.
3. Marque a caixa de seleção **Modo manual** se ainda não estiver selecionada.

Observação:

Se não puder marcar a caixa de seleção **Modo manual**, você não poderá ajustar a carga de canal. Entre em contato com o seu administrador para obter assistência.

4. Forneça o número máximo de contatos desejado na caixa de texto situada próxima aos respectivos canais. Clique na seta para cima para aumentar o número ou na seta para baixo para diminuí-lo.

Se o número pára de mudar quando você clica na seta, você alcançou o teto definido pelo administrador. Por exemplo, talvez você não possa definir mais de 1 ou 2 chats.

Se algum campo estiver desativado, a configuração não permitirá que você lide com sessões naquele canal.

5. Clique em **Aplicar**.

A barra Controle de status do Avaya Agent mostra as cargas de canal inseridas, que indicam o número *máximo* de contatos que você pode administrar para cada canal.

Observação:

A barra Controle de status do Web Agent mostra as cargas *atuais* para chat e email, como definidas pelas regras do programa. Chamam-se cargas de *contato*. Os servidores de roteamento podem reduzir esse número a qualquer momento de acordo com as regras do programa, que consideram o número e o tipo dos contatos que você está administrando, o número de contatos que existem no sistema, etc. Portanto, os números podem mudar enquanto você estiver na sessão de login atual. As *cargas de contato* atuais apresentadas no Web Agent podem ser menores que as *cargas de canal* apresentadas no Avaya Agent.

Inserir o motivo de estar indisponível

O centro de contato pode usar um recurso que permite inserir um motivo pelo qual você está indisponível (em Pausa). Se o centro de contato usa este recurso, você pode inserir um motivo ou alterar o motivo pelo qual está indisponível. Você permanecerá no estado Pausa mesmo se mudar o motivo.

Por exemplo, você pode estar indisponível porque está em uma sessão de treinamento. Você seleciona **Em treinamento** como motivo de estar indisponível. Ao voltar da sessão de treinamento, você pode fazer um intervalo. Você altera o motivo de estar indisponível para **Em intervalo**.

Para inserir ou alterar o motivo de estar indisponível:

1. Enquanto estiver em Pausa, clique com o botão direito na barra Controle de status.
2. Selecione Alterar código do motivo **Pausa** no menu popup.

3. Na caixa de diálogo **Selecionar código do motivo**, selecione o motivo pelo qual você não está disponível.
4. Clique em **OK**.

Exibindo informações de clientes e contatos

Quando um contato chega ao contact center no Avaya Interaction Center (Avaya IC), uma unidade de dados eletrônicos (EDU) é criada para esse contato. O aplicativo então encaminha o contato para um agente disponível usando as regras que foram configuradas pelo seu administrador de sistema.

O Avaya Agent na área de trabalho exibe as informações sobre os contatos que estão ativos e que foram atribuídos a você. As listas de tarefas no painel **Mídia** exibem as informações básicas sobre cada contato. O painel Contato, que é exibido próximo à parte inferior do Avaya Agent, contém duas áreas nas quais você pode ter acesso a informações mais detalhadas sobre um contato:

- O Visualizador EDU exibe informações detalhadas sobre o contato ativo, incluindo a data e a hora de criação.
- O Navegador de histórico de contato fornece informações sobre antigos contatos com o mesmo cliente.

O painel Contato também contém dois botões:

- O botão **Filtro do histórico do contato**
- O botão **Visualizador de contatos ativos** fica disponível apenas quando o agente está gerenciando contatos de email com o mesmo cliente. O Navegador de histórico ativo fornece informações sobre outros contatos de email ativos.

Para ver as informações no painel Contato, clique em um contato na lista de tarefas para fazer dela a janela ativa (Focus).

Para obter informações sobre o Filtro de histórico de contato, consulte [Filtrar informações do histórico de contatos](#) na página 49. Para obter informações sobre o Visualizador de contatos ativos, consulte [Usar o visualizador de contatos ativos](#) na página 47.

Visualizar informações do contato ativo

Você pode usar o Visualizador EDU para a maior parte das informações sobre os seus contatos ativos. Talvez você precise conferir o Visualizador de emails ativos para ver todos os contatos de email ativos.

Usar as informações do Visualizador EDU

Quando você seleciona um contato na lista de tarefas, o Visualizador EDU exibe a guia que contém as informações sobre o contato ativo.

Usar o visualizador de contatos ativos

Outro agente pode ter adiado um contato de email de um cliente com quem você estava se comunicando por voz, email ou chat. O agente que adiou o email planeja responder ao cliente em outro momento. O email adiado permanece na lista de tarefas de emails de outro agente. Os emails adiados não são exibidos no Navegador do histórico de contatos, pois não foram concluídos.

Você pode ver informações sobre os contatos de email adiados no Visualizador de contatos ativos. Para cada contato ativo de email do cliente na lista de tarefas de emails de outro agente, o Visualizador de contatos ativos exibe:

- Data e hora de quando o contato de email foi criado
- Se há anexos
- O conteúdo do campo **Para**
- Vezes que o contato de email foi encaminhado
- Endereço de email do remetente
- Linha de assunto

Se o cliente tiver vários contatos ativos de email no sistema, as informações sobre cada um dos contatos será exibida em uma guia separada.

Para ver as informações sobre um contato de email adiado:

1. Clique duas vezes no contato de email para abri-lo na sua área de trabalho e ver as informações sobre aquele contato no Visualizador EDU.
2. Clique no botão **Visualizador de contatos ativos**, localizado entre as duas caixas no painel Contato.

Observação:

Se o botão estiver desativado, isso indica que não há nenhum outro contato ativo de email do cliente no contact center.

Se existir algum contato de email adiado desse cliente, a caixa de diálogo **Visualizador de contatos ativos** será aberta e exibirá informações sobre ele.

Visualizar informações de histórico de contatos

O Navegador do histórico de contatos contém informações sobre contatos concluídos que o seu cliente atual teve com o centro de contatos. Os contatos que ainda não tiverem sido finalizados não serão listados.

O Navegador do histórico de contatos contém uma guia para cada um dos seus contatos atuais. Cada guia contém o histórico do contato, ou seja, os contatos prévios que o cliente teve com o centro de contatos. O Avaya Agent traz automaticamente a guia do contato ativo para o primeiro plano do Navegador do histórico de contatos. Para ver informações sobre outro contato, clique na guia apropriada.

Observação:

As informações atuais sobre um contato de cliente ativo não aparecem no Navegador do histórico de contatos enquanto você não tiver finalizado o respectivo contato.

Além das informações visíveis no Navegador do histórico de contatos, você pode clicar duas vezes para ver mais detalhes sobre contatos anteriores de email e chat. As informações adicionais disponíveis no Navegador do histórico de contatos são as seguintes:

- Contato de voz: Sem informações adicionais.
- Contato de email: Quando você clica duas vezes, é exibida a caixa de diálogo **Histórico do email**, que contém duas guias:
 - Guia **Histórico de acompanhamento**, que apresenta uma descrição mais detalhada de cada contato.
 - Guia **Histórico do cliente**, que apresenta um histórico detalhado do cliente e cópias de emails que este cliente enviou à empresa recentemente.
- Contato de chat – Quando você clica duas vezes, exibe o seu navegador da Internet e uma transcrição da sessão de chat anterior.

Você pode fazer o seguinte com os filtros do histórico de contatos:

- [Filtrar informações do histórico de contatos](#)
- [Retirar os filtros do histórico de contatos](#)

Limpar os contatos atuais

Você pode retirar todas as informações que estão sendo exibidas no Navegador do histórico de contatos.

Para retirar os contatos do Navegador do histórico de contatos

1. Clique com o botão direito em uma parte vazia do Avaya Agent.
2. Clique em **Navegador do histórico de contatos - Redefinir** no menu pop-up.
3. Clique em **OK**.

Filtrar informações do histórico de contatos

Se o cliente atual tiver um número grande de contatos no Navegador do histórico de contatos, será possível usar o filtro do histórico de contatos para filtrar registros antes que sejam exibidos. Por exemplo, se você clicar em **Email** no Filtro do tipo de mídia e digitar 1º de maio de 2003 e 31 de maio de 2003 no Filtro de horas, o Navegador do histórico de contatos exibirá somente os contatos de email recebidos de um cliente no mês de maio.

É possível filtrar e exibir registros por:

- Tipo de mídia
- data e hora em que os contatos foram recebidos;
- Últimos x contatos feitos por um cliente (por exemplo, os últimos cinco contatos).

Para filtrar contatos no Navegador do histórico de contatos:

1. Clique no botão **Filtro do histórico do contato**. Esse é o botão que fica em cima, entre as duas caixas no painel Contato.

A caixa de diálogo **Filtro do histórico do contato** é exibida.

2. Marque a caixa de seleção **Ativar filtro** para os filtros desejados.
3. Conclua os campos obrigatórios relativos aos filtros selecionados, como a seguir:
 - **Filtro de tipo de mídia** – Selecione **email**, **chat** ou **voz** da lista **Nome da mídia**.
Se você desejar exibir contatos de todos os tipos de mídia, não clique neste filtro.
 - **Filtro de horas** – Clique em uma data inicial e em uma data final.
 - **Histórico de contatos** - Informe um valor numérico para o último número de contatos que você deseja ver (por exemplo, informe 10 para ver os últimos 10 contatos do cliente).
4. Clique em **Configurar**.

Retirar os filtros do histórico de contatos

Para retirar todos os filtros do histórico de contatos

1. Clique no botão **Filtro do histórico do contato**.
2. A caixa de diálogo **Filtro do histórico do contato** é exibida. Clique em **Redefinir**.

Recarregar leiautes do Visualizador EDU

O Visualizador EDU exibe detalhes dos atuais contatos em suas listas de tarefas.

Se o administrador instruir você a limpar todos os contatos atuais do Visualizador EDU ou a recarregar leiautes atualizados, você deverá usar as opções de um menu pop-up para executar essas tarefas, como descrito nas seguintes subseções:

- [Limpar os contatos atuais do Visualizador EDU](#)
- [Recarregar leiautes do Visualizador EDU](#)

Limpar os contatos atuais do Visualizador EDU

Você pode usar o comando **Visualizador EDU - Redefinir** para limpar todas as guias do Visualizador EDU.

Observação:

Somente use o comando **Visualizador EDU - Redefinir** se for assim orientado pelo administrador.

Para limpar todos os contatos atuais

1. Clique com o botão direito em uma parte vazia do Avaya Agent.
2. Clique em **Visualizador EDU - Redefinir** no menu.
3. Clique em **OK**.

Recarregar leiautes do Visualizador EDU

Use o comando **Visualizador EDU - Recarregar leiautes** para recarregar os formatos do Visualizador EDU na sua área de trabalho depois de terem sido alterados pelo administrador.

Observação:

Somente use este comando se for assim orientado pelo administrador.

Para recarregar os formatos do Visualizador EDU:

1. Clique com o botão direito em uma parte vazia do Avaya Agent.
2. Clique em **Visualizador EDU - Recarregar leiautes** no menu.

Os modelos revisados são carregados no seu sistema.

3. Clique em **OK**.

Usar o Diretório integrado de agente

O Diretório integrado de agente (UAD) é um diretório cheio de informações sobre recursos no seu centro de contatos. Dependendo da configuração na sua empresa, o UAD poderá conter as seguintes guias:

- **Guia Filas:** o UAD sempre tem uma guia **Filas**. Quando essa guia é selecionada, o UAD exibe filas, que são grupos de agentes com certos conhecimentos ou especialidades similares que tratam de determinado tipo de mídia. As filas são usadas para rotear contatos para agentes. Por exemplo, pode haver filas para Vendas de hardware, Vendas de software, Suporte de hardware e Suporte de software, com cada uma contendo agentes que gerenciam emails de determinado tipo de cliente. Da mesma forma, pode haver filas de voz ou de chat que gerenciam determinados tipos de clientes.
- **Guia Agentes:** o UAD da sua área de trabalho pode ou não ter uma guia **Agentes**. Se a guia estiver presente, ela conterà listas com diversas informações sobre os usuários do Avaya IC no seu centro de contatos. Isso pode incluir informações sobre os seguintes tipos de agentes:
 - Administradores
 - Supervisores
 - Agentes externos, que são pessoas muitas vezes fora da empresa, com conhecimentos ou competências especiais
 - Agentes com certas competências, como falar outros idiomas ou conhecer determinado sistema operacional

Observação:

A guia **Agentes** é a padrão, aberta quando disponível.

- **Guias para grupos de trabalho individuais:** Seu contact center pode ter configurado guias de grupo de trabalho no UAD. Cada guia de grupo de trabalho contém só informações sobre agentes do próprio grupo. Para cada agente listado nessa guia, são mostrados somente o nome de login, nome de exibição e endereço de email principal do agente.

Você pode usar o UAD para as seguintes finalidades:

- [Procurar informações de filas e agentes](#) na página 52
- [Envolver outros agentes em um contato de voz](#) na página 70
- [Iniciar um contato de voz](#) na página 72
- [Enviar um email para um agente externo](#) na página 96
- [Transferir um contato de email](#) na página 98
- [Originar um email enviado](#) na página 111
- [Envolver outros agentes em um contato de chat](#) na página 138

Procurar informações de filas e agentes

Independentemente de você estar atualmente lidando com contatos, é possível usar o Diretório integrado de agente (UAD) para verificar informações sobre recursos na sua empresa. Você pode encontrar informações de contatos como endereços de email e números de telefone de outros agentes, supervisores, agentes externos ou agentes com determinadas especialidades.

Esta seção explica como procurar informações no Diretório integrado de agente, nas seguintes seções:

- [Pesquisar filas na guia Filas](#) na página 52
- [Pesquisar agentes na guia Agentes](#) na página 53
- [Pesquisar agentes com a opção Localizar](#) na página 55
- [Filtrar dados exibidos no UAD](#) na página 54
- [Atualizar informações do UAD](#) na página 58

Pesquisar filas na guia Filas

O software Avaya IC roteia contatos recebidos de clientes com várias filas. Fila é um grupo de agentes com conhecimentos e competências semelhantes, destinados a gerenciar tipos específicos de contatos de clientes. Por exemplo, pode haver filas para Vendas de hardware, Vendas de software, Suporte de hardware e Suporte de software, com cada uma contendo agentes que gerenciam emails de determinado tipo de cliente.

A guia **Filas** do UAD lista as filas que os administradores do seu contact center configuraram no banco de dados e marcaram para inclusão no UAD (marcadas como “gerenciável”). As Filas contêm agentes ativados para lidar com um único tipo de mídia (voz, email ou chat) ou a combinação de voz e chat.

Use a guia **Filas** quando desejar transferir um contato de voz ou email para uma fila. A transferência será atribuída ao primeiro agente disponível da fila. (Chat é a exceção. Não é possível transferir um contato de chat para uma fila.) Para obter informações, consulte [Envolver outros agentes em um contato de voz](#) na página 70 ou [Transferir um contato de email](#) na página 98. Por padrão, a guia **Filas** exibe somente as filas que tratam dos mesmos canais de mídia com os quais você está lidando no momento.

Para certificar-se de que você dispõe das últimas informações sobre filas, atualize o UAD antes de usar a guia **Filas**. Consulte [Atualizar todo o Diretório integrado de agente](#) na página 59.

Pesquisar agentes na guia Agentes

Se o UAD tiver uma guia **Agentes**, você poderá usá-la para procurar informações sobre pessoas que trabalham para o contact center. Você pode encontrar os seguintes tipos de informações sobre cada pessoa listada na guia **Agentes**:

- Informações gerais do agente, como sobrenome, nome, ID de login
- Números de telefone, como principal, secundário, celular, pager e fax
- Endereços de email, como interno e pessoal

Se o UAD não tiver uma guia **Agentes** ou se você estiver procurando agentes com determinada especialidade, siga as instruções em [Pesquisar agentes com a opção Localizar](#) na página 55.

Para procurar informações de agentes:

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar do painel Avaya Agent **Mídia**.
2. Selecione **Exibir diretório** no menu pop-up.
É exibida a caixa de diálogo **Diretório** (o UAD).
3. Clique na guia **Agentes** (ou qualquer guia de grupo de trabalho que contenha informações de agentes).

O usuário e os grupos de trabalho aos quais você pertence, além dos agentes nesses grupos, são exibidos em uma estrutura de árvore. O ícone de uma casa representa usuários e o ícone de uma pasta representa um grupo de trabalho.

Observação:

Um usuário pode ser uma empresa, como a ABC S/A, um local, como São Paulo ou Rio de Janeiro, ou um grupo de trabalho, como Vendas ou Suporte.

Um ícone vermelho com a cabeça de uma pessoa representa um agente. A aparência do ícone indica as seguintes informações sobre um agente:

- Cabeça de agente esmaecida: agente desconectado.
- Cabeça de agente: agente conectado.
- Cabeça de agente com X amarelo: agente em pausa (ocupado).
- Cabeça de agente com marca de seleção: agente disponível.

4. Se a pessoa que você procura não pertencer a esse usuário ou a esses grupos de trabalho, selecione a opção adequada no menu suspenso **Local**. Se não estiver certo quanto aos usuários ou grupos de trabalho a que a pessoa pertence, selecione **Todos os locais**.
5. Navegue pela estrutura de árvore. Clique no sinal de mais (+), situado ao lado do usuário ou grupo de trabalho, para exibir o respectivo conteúdo. Use as barras de rolagem para ver mais informações.
6. Quando localizar o nome de uma pessoa sobre a qual deseja obter informações, clique com o botão direito do mouse no nome e clique em **Propriedades**.
A caixa de diálogo **Propriedades** dessa pessoa será exibida.
7. Clique na guia apropriada na caixa de diálogo **Propriedades** para encontrar as informações desejadas sobre a pessoa.



Dica:

Se você deixar o UAD aberto por algum tempo, as informações poderão ficar desatualizadas. Você pode clicar com o botão direito em um grupo de trabalho e selecionar **Atualizar estado** para atualizar as informações no grupo de trabalho. Para obter mais informações, consulte [Atualizar informações do UAD](#) na página 58.

Filtrar dados exibidos no UAD

Você pode usar a caixa de diálogo **Filtro** para limitar as informações exibidas no UAD. Você pode filtrar agentes pelo tipo de mídia com os quais os agentes lidam, pelo tipo de agente e pelo seu estado atual.

Para filtrar uma fila ou informações de agente:

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar do painel Avaya Agent **Mídia**.
2. Selecione **Exibir diretório** no menu pop-up.
É exibida a caixa de diálogo **Diretório** (o UAD).
3. Selecione **Exibir > Filtro**.

A caixa de diálogo **Filtro** será exibida.

Observação:

Se você não encontrar a opção **Filtro** no menu **Exibir** do UAD, ou se a opção **Filtro** estiver desabilitada, é porque o seu contact center não usa esse recurso.

4. Na seção Tipo de mídia da caixa de diálogo **Filtro**, selecione ou desmarque os tipos de mídia controlados pelos agentes que você irá procurar. Você pode selecionar um, dois ou os três tipos. Seguem os resultados baseados em critérios de filtros que você seleciona:
 - Se você selecionar um único canal de mídia, todos os agentes que o controlam serão listados.

- Se você selecionar dois canais de mídia, todos os agentes que os controlam serão listados. Por exemplo, se você selecionar as opções **Voz** e **Email** no filtro, os agentes que controlam esses canais de mídia serão listados. Os agentes que controlam canais apenas de voz ou de email não serão listados.
- Se você não selecionar canais de mídia, todos os agentes que controlam pelo menos um canal de mídia serão listados.

Observação:

Se você selecionar uma ou mais mídias, os resultados do filtro/pesquisa mostrarão apenas os agentes que estão controlando todos esses tipos de mídia.

5. Na seção Tipo de agente, selecione uma ou duas das seguintes opções:
 - a. **Software**, se desejar pesquisar apenas recursos não humanos, como filas de RVI.
 - b. **Externo**, se desejar pesquisar apenas pessoas designadas como agentes externos.
 - c. **Supervisor**, se desejar pesquisar apenas supervisores.

Os agentes externos são pessoas, normalmente de fora da sua empresa, que foram designadas como agentes externos por causa de seus conhecimentos ou especialidades.
6. Na seção Estados de agente, *selecione somente* um dos estados de agente a seguir:
 - a. **Disponível** inclui apenas agentes atualmente conectados e disponíveis.
 - b. **Conectado** inclui apenas agentes conectados (sejam disponíveis ou em Pausa).
 - c. **Todos** inclui todos os agentes, seja qual for o estado (conectado e disponível, conectado e em Pausa ou não conectado).
7. Clique em **Aplicar**.

A guia é atualizada para exibir somente as informações selecionadas.

Pesquisar agentes com a opção Localizar

A opção **Localizar** oferece outro modo de procurar informações sobre agentes no seu centro de contatos. Com essa caixa de diálogo, é possível procurar agentes das seguintes maneiras:

- **Tipo de mídia** (Voz, Email ou Chat)
- **Tipo de agente** (Externo, Supervisor ou Software)
- **Estado atual de agente** (Disponível, Conectado ou Todos)
- **Especialidades** (como o conhecimento de um idioma ou sistema operacional e especialidades)
- **Informações pessoais** (Nome, Sobrenome e assim por diante)

A opção **Localizar** retorna três informações sobre cada agente: ID de login, nome de exibição e tipos de mídia habilitados para o agente.

Você pode salvar os resultados de cada pesquisa como uma guia a ser adicionada ao UAD. A guia exibe a lista de resultados da caixa de diálogo **Localizar**, incluindo tipos de mídia, ID de login, nome de exibição e endereço de email. Isso pode ajudá-lo a localizar um agente com uma especialidade, como um agente proficiente em determinado idioma. Por exemplo, se de repente você receber contatos de voz de pessoas que falam alemão, pode procurar agentes que falam o idioma e que gerenciam Voz. Você pode salvar os resultados de cada pesquisa como uma guia chamada "Alemão".

Observe que você pode pesquisar agentes por estado, mas o estado de agente muda regularmente. Se você quiser assegurar a precisão do estado de agente, poderá realizar uma nova pesquisa.

Para procurar informações de agentes com a opção Localizar:

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar do painel Avaya Agent **Mídia**.
2. Selecione **Exibir diretório** no menu pop-up.
É exibida a caixa de diálogo **Diretório** (o UAD).
3. Selecione **Exibir > Localizar**.

A caixa de diálogo **Especificar critérios de filtro** é exibida.

Observação:

Se a opção **Localizar** estiver desabilitada, é porque seu contact center não usa este recurso.

4. No menu suspenso **Local**, selecione o local que deseja incluir na pesquisa.
5. Vá para a etapa apropriada abaixo de acordo com a guia que deseja utilizar para a pesquisa. Ignore as etapas sobre guias que não deseja utilizar.



Dica:

Você pode usar qualquer uma das três guias (**Agentes**, **Especialidades** ou **Por nome**) na caixa de diálogo para selecionar os critérios que serão usados para a pesquisa. As guias são cumulativas. Isso quer dizer que, ao clicar no botão **Localizar agora**, a pesquisa encontrará apenas os agentes que atendem a *todos* os critérios selecionados.

6. **Guia Agente:** Selecione todos os critérios que deseja incluir na pesquisa, como:
 - a. Na seção Tipo de mídia, se quiser procurar agentes que estão ativados para tratar de um único canal de mídia, selecione o tipo de mídia. Você pode selecionar um, dois ou os três tipos. Se você não selecionar nenhum tipo de mídia, a pesquisa incluirá todos os canais de mídia.

- b. Na seção Tipo de agente, selecione uma ou duas das seguintes opções:
 - 1. **Software**, se desejar pesquisar apenas recursos não humanos, como filas de RVI.
 - 2. **Externo**, se desejar pesquisar apenas pessoas designadas como agentes externos.
 - 3. **Supervisor**, se desejar pesquisar apenas supervisores.
 - c. Na seção Estados de agente, selecione uma das seguintes opções:
 - 1. **Disponível**, se desejar pesquisar apenas agentes disponíveis.
 - 2. **Conectado**, se desejar pesquisar apenas agentes atualmente conectados (incluindo os Disponíveis e os em Pausa).
 - 3. **Todos**, se quiser incluir todos os agentes.
7. **Guia Especialidades:** Se quiser procurar agentes com certas especialidades, como os que falam alguns idiomas ou conhecem certo sistema operacional, clique na guia **Especialidades** e faça o seguinte:
- a. Se necessário, navegue pelas pastas.
 - b. Quando encontrar a especialidade desejada, clique duas vezes nela para selecioná-la.

A especialidade selecionada é movida para a parte inferior da caixa de diálogo.
 - c. Você pode selecionar uma faixa (> para maior que; = para igual a, ou < para menor que) e uma classificação de **Proficiência (Especialista, Alta, Baixa ou Média)** para indicar o nível de proficiência clicando nas colunas apropriadas.

Por exemplo, se você quiser localizar um agente que fale francês bem (acima do nível Médio de proficiência), poderá selecionar uma Variação > e uma **Proficiência Média**.

Após selecionar a variação, clique na coluna **Proficiência** e selecione a variação.
8. **Guia Por nome:** Se quiser localizar uma pessoa especificamente, clique na guia **Por nome** e digite as informações que deseja saber na caixa apropriada.

Observação:

Há distinção entre maiúsculas e minúsculas. Se o nome da pessoa for Mauro, a pesquisa não o encontrará se você digitar **mauro**, em vez de **Mauro**.

9. Clique em **Localizar agora** sempre que tiver inserido todos os critérios desejados.

Quando a pesquisa estiver concluída, a caixa de diálogo será expandida para exibir os resultados da pesquisa.



Dica:

Você sempre pode ver o status das pesquisas em **Status da pesquisa**, próximo à parte superior da caixa de diálogo.

10. Veja os resultados da pesquisa na parte inferior da caixa de diálogo. Se você achar que o resultado pode ser útil posteriormente, crie uma guia com esses dados, da seguinte maneira:
 - a. Na caixa de texto ao lado direito da caixa de diálogo, que exibe **Pesquisa nº X**, selecione o texto e digite sobre ele para criar um nome para a nova guia.
 - b. Clique em **Salvar resultados**.

É adicionada uma guia à tela principal do Diretório integrado de agente em que são exibidas as informações encontradas na pesquisa anterior.
 11. Se não tiver obtido os resultados pretendidos, altere as opções na caixa de diálogo **Especificar critérios de pesquisa**. Em seguida, clique no botão **Localizar agora**.
-  **CUIDADO:**
Use o botão **Nova pesquisa** apenas se quiser limpar os critérios da pesquisa anterior e repetir o processo.
12. Se quiser salvar os resultados em uma guia adicionada à caixa de diálogo do UAD principal, primeiro renomeie os resultados na caixa de texto **Resultados da pesquisa** para saber o que está exibido na guia. Em seguida, clique no botão **Salvar resultados**.

Excluir guias de Resultados de pesquisa

Se você salvou informações que encontrou na opção **Localizar**, novas guias foram criadas no UAD com os resultados. Você pode excluir qualquer guia que tenha sido criada desse modo.

Para remover guias de Resultados de pesquisa do Diretório integrado de agente:

1. Selecione a guia que você deseja excluir.
2. Selecione **Exibir > Excluir Resultados da pesquisa**.

O sistema exclui permanentemente a guia Resultados da pesquisa.

Atualizar informações do UAD

As informações sobre filas e agentes são alteradas com o tempo. Por exemplo, novas filas ou agentes podem ser adicionados, ou os já existentes podem ser removidos.

Para certificar-se de que as informações visualizadas no UAD estão atualizadas, atualize o UAD antes de usá-lo.

Você pode atualizar todo o UAD ou somente os estados de agente. Para certificar-se de obter as informações mais recentes sobre filas, será preciso atualizar todo o UAD.

Para ter certeza de que as informações de estado de agente estão atualizadas, caso o centro de contatos não atualize esses dados automaticamente ou caso seu UAD permaneça aberto por algum tempo, você pode atualizar somente os estados de agente. Se o centro de contatos for muito volumoso, será mais rápido atualizar os estados de agente do que todo o UAD.

Atualizar todo o Diretório integrado de agente

As informações sobre filas e agentes podem ter alterado desde que você se conectou. Para certificar-se de que você dispõe das últimas informações sobre filas e agentes, atualize todos os dados do UAD. Essa atualização poderá levar algum tempo.

Para atualizar todos os dados exibidos no Diretório integrado de agente

- Selecione **Exibir > Atualizar**.

O Diretório integrado de agente obtém todas as informações mais recentes.

Atualizar somente o estado de agente

As informações sobre agentes no UAD podem não estar atualizadas se seu UAD estiver aberto por algum tempo ou se os administradores tiverem desativado as atualizações automáticas dos dados de estado de agentes.

Você pode atualizar o estado dos agentes em um único grupo de trabalho. É mais rápido atualizar o estado em um grupo de trabalho do que em todo o UAD.

Para atualizar os dados de estado de agente em membros de um grupo:

1. Clique com o botão direito do mouse no nome de um grupo de trabalho.
2. Selecione **Atualizar estado** no menu pop-up.

As informações mais recentes do estado de agentes dos membros desse grupo de trabalho serão exibidas.

3. Repita a mesma operação com outros grupos de trabalho, como desejado.

Usar telas pop-up

Se o seu contact center as tiver configurado, aparecerão telas pop-up quando novos contatos surgirem nas suas listas de tarefas. Se você clicar em **Sim** em uma tela pop-up, o novo contato ficará ativo. Se o seu contact center incluir um aplicativo da área de trabalho do agente que esteja integrado ao Avaya Agent, as informações sobre esse contato serão importadas automaticamente para o aplicativo.

Se você já estiver respondendo para um contato quando o novo aparecer e você clicar em **Não** na tela pop-up, o Avaya Agent não exibirá a segunda tela, pois a nova tela pop-up poderá interromper o contato atual. Você pode exibir manualmente uma tela pop-up para o segundo contato através do menu pop-up do Avaya Agent painel **Mídia**.

Observação:

Dependendo de como o administrador configurou o sistema, talvez não existam telas popup.

Para abrir uma tela popup manualmente para um contato recebido:

1. Clique no novo contato para torná-lo ativo.
2. Clique com o botão direito do mouse em uma área aberta do Avaya Agent.
3. Clique em **Tela pop-up** no menu pop-up.

O Avaya Agent abre o aplicativo da área de trabalho do agente integrado com as informações do cliente sobre o contato recebido.

Finalizar contatos

Depois que você concluir um contato recebido de voz, email ou chat, o contact center poderá exigir que você finalize o contato ou a chamada fornecendo informações em uma caixa de diálogo **Finalizar** ou em um script do prompter. As informações que você insere são adicionadas ao contato no banco de dados, para ajudar o próximo agente que gerenciar um contato do cliente. Como cada contact center gerencia informações de finalização de uma forma, seu administrador de sistema determina o seguinte:

- Se você é automaticamente colocado em estado de Finalizar após concluir um contato
- Se você insere informações em uma caixa de diálogo ou clica em botões de um script para inserir informações do cliente e do contato
- Se você deve registrar informações de Finalização para cada contato

Consulte os seguintes tópicos:

- [Usar a caixa de diálogo Finalizar](#) na página 61
- [Usar um script Finalizar Prompter script](#) na página 62

Usar a caixa de diálogo Finalizar

A maioria dos contact centers documenta o motivo e o resultado dos contatos de cliente através da caixa de diálogo **Finalizar**.

Ao finalizar um contato de voz, email ou chat, talvez seja necessário selecionar informações de uma ou mais das seguintes áreas da caixa de diálogo **Finalizar**:

- **Categorias** – Você pode ver uma categoria de cada canal de mídia neste menu suspenso. Ou ver outro tipo de agrupamento de motivos do contato (por exemplo, Consulta de saldo ou Solicitação de cancelamento).
- **Motivos** – Itens que especificam a finalidade de um contato com um cliente ou a intenção do trabalho que você realizou.
- **Resultados** – Esta informação especifica a ação que você realizou ou o resultado da sua atividade.

A **área Finalizar seleções** é para os itens que você seleciona das áreas Motivos e Resultados, ou de qualquer área da caixa de diálogo **Finalizar**.

A caixa de diálogo **Finalizar** também pode ter um botão **Histórico** que exhibe as seguintes informações sobre antigos contatos do cliente:

- a identificação de login do agente que forneceu as informações de finalização;
- o nome do agente que forneceu as informações de finalização;
- uma descrição da categoria, do motivo ou do resultado selecionado pelo agente que finalizou o contato.

Para finalizar um contato usando a caixa de diálogo Finalizar:

1. Complete sua conversa por voz, sessão de chat ou email com o cliente usando o botão **Desligar** de um contato de voz, ou o botão **Finalizar** de uma sessão de email ou chat. Com o email, você não precisa usar o botão **Finalizar**.

A caixa de diálogo **Finalizar** é exibida automaticamente.

2. Selecione o item adequado na lista suspensa **Categorias**.
3. Selecione os itens apropriados nas listas **Motivos** e **Resultados**, ou nas listas que desejar.

Observação:

Poderá ser necessário escolher entre todas as listas disponíveis antes de poder adicionar entradas à lista **Finalizar seleções**.

4. Clique no botão de seta para baixo para adicionar os itens selecionados na lista **Finalizar seleções**.

Observação:

Se precisar desmarcar um item adicionado à lista **Finalizar seleções**, selecione o item, clique no botão com a seta para cima e clique em **OK**.

5. Clique em **OK**.
6. Se uma caixa de diálogo pedir para você confirmar se deseja finalizar o contato, clique em **Sim**.

Usar um script Finalizar Prompter script

Se o seu sistema estiver configurado para um script Prompter Finalizar, o script será exibido no painel Prompter quando você finalizar um contato.

O script Finalizar Prompter contém diversas perguntas sobre contatos, especificamente elaboradas pela sua empresa. Você trabalha no script clicando nos botões de opção, selecionando caixas de seleção ou digitando texto nos campos para fornecer informações sobre o contato. Geralmente, as respostas às perguntas do script exigem que você selecione motivo, categoria e informações de resultado, como os campos informativos na caixa de diálogo **Finalizar** (consulte [Usar a caixa de diálogo Finalizar](#) na página 61).

Para finalizar um contato usando o script Prompter Finalizar:

1. Clique no botão **Desligar** para concluir o contato de voz.
Você entra automaticamente no modo Finalizar, e o script Finalizar Prompter é aberto na guia Prompter do painel Contato.
2. Se necessário, clique na guia Prompter para trazê-la para o primeiro plano no painel Contato.
Siga o script, selecionando ou inserindo as informações apropriadas.

Capítulo 3: Gerenciar contatos de voz recebidos

Este capítulo fornece instruções passo a passo sobre a utilização do Avaya Computer Telephony para IC para gerenciar os seus contatos de voz recebidos.

Quando um cliente liga para o atendimento ao cliente, a chamada vai para o contact center do ponto por onde foi roteada pelo Avaya Interaction Center (Avaya IC) até um agente disponível para receber contatos de voz. Os contatos de voz roteados para você são exibidos na sua Lista de tarefas do telefone.

Este capítulo contém os seguintes tópicos:

- [Usar a lista de tarefas do telefone e o softphone](#) na página 63
- [Gerenciar um contato básico de voz](#) na página 68
- [Envolver outros agentes em um contato de voz](#) na página 70
- [Iniciar um contato de voz](#) na página 72
- [Exemplo: gerenciar dois contatos de voz](#) na página 73

Usar a lista de tarefas do telefone e o softphone

Quando o aplicativo do centro de contatos encaminha um contato de voz para você, o contato é exibido na lista de tarefas do telefone, localizada na interface do Softphone.

A lista de tarefas do telefone exibe informações sobre todos os contatos de voz com os quais você está lidando. Cada entrada da lista de tarefas do telefone corresponde a um contato de voz diferente.

As informações sobre cada contato exibido na sua lista de tarefas do telefone dependem da central telefônica usada pelo seu contact center. A lista de tarefas do telefone pode exibir as seguintes informações sobre cada contato:

- Número do cliente: o número exibido depende da chamada recebida e de quais informações aparecem no registro da chamada. Se a chamada for:
 - recebida, a ANI (Automatic Number Identification) primária associada à chamada será exibida. Se a ANI primária não estiver disponível, a ANI associada à chamada será exibida.
- ID da chamada: número que identifica o contato com o software.

Capítulo 3: Gerenciar contatos de voz recebidos

- Estado da chamada: estado do contato (como Tocando, Disponível, Ocupado, Em espera, Na chamada, Finalização)

Observação:

Seu contact center pode usar diferentes termos para descrever os estados das chamadas. Por exemplo, Disponível pode ser conhecido como Pronto. Ocupado pode ser conhecido como Pausa ou Ocioso. O estado Finalização pode ser conhecido como Pós-atendimento.

- Duração da chamada: período em que você permaneceu na chamada com o cliente, em minutos e segundos.



Dica:

Se você passar o ponteiro do mouse sobre o contato selecionado, verá uma dica de ferramenta com informações sobre o contato.

O status de um novo contato na lista de tarefas antes de você atender à chamada é Tocando. Clique duas vezes no contato para atender à chamada (a menos que esteja usando resposta automática, que responde à chamada por você).

Um sinal de maior (>) indica o contato de voz ativo. Este é o contato com quem você está lidando no momento. Todos os botões em que você clica se aplicam ao contato ativo.

O realce azul indica o contato selecionado. O contato selecionado pode ou não ser o contato ativo.

Usar os botões do Softphone

Use os botões do Softphone para controlar o contato de voz ativo. Todos os botões do Softphone têm efeito no contato ativo. Por exemplo, se você clicar no botão **Desligar**, o sistema desligará o contato de voz ativo, mas outros contatos da sua lista de tarefas do telefone permanecerão.

Se você receber outro contato de voz enquanto ainda lida com o primeiro, poderá selecionar o segundo contato clicando nele uma vez. Isso faz selecionar o contato sem precisar atender o telefone. Permite que você veja informações do segundo contato no Visualizador EDU ou Navegador de histórico do contato enquanto ainda interage com o primeiro contato. Um contato selecionado é realçado em azul na lista de tarefas.

Se você clicar duas vezes no segundo contato de voz, ele ficará ativo, enquanto o primeiro será colocado em espera. Antes de clicar duas vezes no segundo contato, informe ao primeiro que ele entrará em espera.

Se houver problemas com a lista de tarefas do telefone ou com o Softphone, consulte [Problemas com contatos de voz recebidos](#) na página 180.

Com os botões de telefonia, você pode realizar várias funções do Softphone. Esses botões podem incluir:

- **Atender** ou **Desligar**
- **Reter** ou **Reconectar**
- **Iniciar**
- **Transferir**
- **Consulta**
- **Conferência**

Os botões de telefonia podem estar disponíveis ou indisponíveis, dependendo do estado atual do contato de voz ativo e do estado de agente. Por exemplo, os botões **Reter** e **Desligar** ficam disponíveis apenas se o contato de voz ativo está no estado Chamada. Se ele não estiver nesse estado, o botão **Desligar** será desabilitado (esmaecido), e o botão **Reter** estará desabilitado ou será substituído pelo botão **Reconectar**.

Usar o menu do Softphone

Ao usar o Softphone, você pode realizar operações telefônicas sem usar um telefone físico.

O menu Softphone é parte do menu popup do Avaya Agent. Para ver este menu, clique com o botão direito do mouse em qualquer seção em branco do Avaya Agent. O menu popup contém as seguintes opções:

- **Softphone - Login/Logout**
- **Softphone - Reinicializar**

Para obter informações sobre como efetuar login e logout pelo Softphone, consulte [Efetuar login e logout de canais de mídia](#) na página 36.

Usar o Softphone com centrais Communication Manager (CM)

Se o sistema Softphone usar uma central telefônica CM, talvez seja necessário executar as seguintes tarefas:

- [Enviar informações numéricas com DTMF](#)
- [Usar o modo Trabalho Automático](#)

Enviar informações numéricas com DTMF

Se o Softphone usar uma central telefônica CM, o seu administrador poderá ter implementado DTMF. É necessário usar DTMF para fornecer informações numéricas, como uma conta de cliente ou um número de identificação, usando o teclado numérico da caixa de diálogo **Teclado**. O sistema DTMF envia informações numéricas para um dispositivo selecionado, como uma unidade de Resposta Interativa de Voz (IVR), como se você tivesse discado os tons no seu telefone.

Para enviar informações numéricas com DTMF:

1. No Avaya Agent, clique em **DTMF**.
2. Na caixa de diálogo **Teclado**, digite os números das seguintes maneiras:
 - Clique no campo de entrada. Em seguida, digite os números no teclado.
OU
 - Clique nos botões numéricos na janela do teclado numérico.

Se você digitar um número incorreto, clique no botão **CE** (Apagar entrada) para apagar um número por vez ou clique no botão **Apagar** para remover tudo o que estiver exibido.

3. Clique em **Enviar** para transmitir o número pela linha telefônica.

Usar o modo Trabalho Automático

Esta seção só se aplicará a você caso esteja usando uma central telefônica CM e possa configurar os modos Automático e Manual. É possível configurar esses modos de trabalho pressionando os botões do telefone, fornecendo códigos no telefone ou usando o Softphone. Os modos de trabalho foram configurados no seu centro de contatos para corresponder a estados de agente em determinadas maneiras.

O modo Trabalho automático atribui automaticamente você às filas do Distribuidor automático de chamadas (ACD). Ele o coloca à disposição logo após a finalização de uma chamada. Portanto, com o Trabalho automático, você entra em outra chamada assim que desliga a anterior.

Se você pretender fazer um intervalo após a chamada atual no modo Automático, poderá alterar o seu modo de trabalho ou estado de agente enquanto estiver na chamada. No entanto, a operação só terá efeito quando você concluir a chamada. Por exemplo, você pode clicar no botão **Agente** do Avaya Agent para alterar seu estado de agente para Pausa. O botão ficará cinza enquanto você permanecer na chamada. Assim que você concluir a chamada, o estado mudará para Pausa e o botão **Agente** ficará vermelho.

No modo Trabalho automático, você não pode predefinir o Softphone durante uma chamada para alterar o estado do telefone de Ocupado para Disponível. Você deve reiniciar o Softphone para alterar o estado Trabalho automático. Consulte [O Softphone pára de responder](#) na página 182.

Esteja ciente dos seguintes problemas quando utilizar o modo Automático:

- Você não deve usar este modo quando estiver lidando com chamadas efetuadas.
- Se você estiver conectado a email ou chat, deverá efetuar logout dessas mídias antes de usar o modo Automático.
- As predefinições do aparelho de telefone não funcionam enquanto o contato de voz está no estado Na chamada.
- Se o Avaya Agent não estiver configurado com a função Finalizar, você não poderá configurar uma predefinição Finalizar no seu aparelho de telefone enquanto estiver no modo automático. (Para explicação sobre os modos manual e automático, consulte [Alterar estado em todos os canais de mídia](#) na página 42.)
- Outros botões usados no aparelho de telefone durante a finalização no modo automático poderão não funcionar.
- Se o seu sistema usar a caixa de diálogo **Finalizar** e você pressionar os botões **Automático** e **Manual**, um contato de voz poderá ser atribuído a você enquanto você estiver em outra chamada. Você verá uma caixa de diálogo **Finalizar** para a primeira chamada assim que terminar, mas uma segunda chamada poderá chegar antes de a finalização ser concluída. Isso não ocorre com as chamadas subseqüentes.

A tabela a seguir mostra como o estado de agente muda quando você pressiona um botão de telefone no modo manual ou automático.

Estado inicial do agente	Botão Telefone pressionado	Estado de agente alterado
Disponível	Automático Manual Pausa	Sem alteração Sem alteração Canal de voz muda para ocupado Pausa
Pausa	Automático Manual Pós-atendimento Pausa	Disponível Disponível Sem alteração Sem alteração
Iniciar modo pausa	Automático Manual Pós-atendimento Pausa	Para todos os botões: Sem alteração / Pausa no fim da chamada

Gerenciar um contato básico de voz

Esta seção explica como lidar com um contato básico de voz que chegar e é dividida nos seguintes tópicos:

- [Gerenciar contatos com resposta automática](#)
- [Gerenciar contatos sem resposta automática](#)
- [Colocar um contato de voz em espera](#)
- [Envolver outros agentes em um contato de voz](#)

Gerenciar contatos com resposta automática

Quando a opção Resposta automática está ativada, o Softphone responde automaticamente a um contato de voz recebido e faz dele o contato ativo. O Softphone faz o seguinte:

- Responde ao contato de voz.
- Faz dele o contato ativo.
- Realça o contato na lista e acrescenta um sinal de maior (>) para facilitar a identificação do contato ativo.
- Altera o status do contato na lista de tarefas do telefone para Chamada.

Para responder a um novo contato de voz com a Resposta automática ativada

1. Comece a falar com o cliente.
2. Ao terminar a conversa, clique em **Desligar** no Softphone.

Gerenciar contatos sem resposta automática

Se a Resposta automática não estiver ativada, faça o seguinte.

Para responder a um novo contato:

1. Clique duas vezes no novo contato de voz da lista de tarefas do telefone.
2. Clique em **Atender**.
3. Comece a falar com o cliente.
4. Ao terminar a conversa, clique em **Desligar** no Softphone.

Observação:

Se você vir **CTI - Server Failure** na lista de tarefas do telefone, entre em contato com o administrador.

Colocar um contato de voz em espera

Você pode colocar um contato de voz em espera enquanto procura informações, responde a outro contato ou transfere o contato de voz para outro agente. O status do contato na lista de tarefas do telefone muda para **Em espera**.

A inscrição em um botão do Softphone muda de **Reter** para **Reconectar**. Quando você clicar no botão **Reter**, a inscrição mudará para **Reconectar**. Quando você clicar no botão **Reconectar**, a inscrição mudará para **Reter**.

Observação:

Se você estiver usando uma central Aspect, não poderá usar os botões **Reter** e **Reconectar**. Em vez disso, para colocar o contato atual em espera e conectar a um novo contato de voz, clique duas vezes no novo contato. Para reconectar-se ao primeiro contato de voz e colocar o segundo em espera, clique duas vezes no primeiro contato.

Para colocar um cliente em espera enquanto você fala com outro cliente:

1. Diga ao cliente que terá de colocá-lo em espera por um momento.
2. Clique no botão **Reter**.
3. Clique duas vezes no novo contato de voz da lista de tarefas do telefone.
4. Comece a falar com o segundo contato.
5. Retorne ao primeiro cliente, como segue:
 - a. Termine a chamada com o segundo cliente ou diga-lhe que deverá colocá-lo em espera.
 - b. Clique em **Reter** se não tiver terminado a chamada com o segundo cliente.
 - c. Selecione o primeiro contato de voz na lista de tarefas do telefone.
 - d. Clique em **Reconectar**.
 - e. Continue a conversa com o primeiro cliente.
6. Se o segundo cliente estiver em espera, retorne a ele.

Para obter informações completas sobre como lidar com chamadas telefônicas simultâneas, consulte [Exemplo: gerenciar dois contatos de voz](#) na página 73.

Envolver outros agentes em um contato de voz

Às vezes, é recomendável que outros agentes o ajudem com um cliente com o qual você está falando. Você pode fazer isso usando os botões do Softphone a seguir:

- **Transferência** – transfere a chamada e remove o contato de voz da sua lista de tarefas do telefone imediatamente. Você não poderá falar com o cliente e outro agente após a conclusão da transferência. A chamada espera em uma fila até ser conectada a um agente.
- **Conferência** – transfere a chamada para outro agente enquanto você permanece na chamada, permitindo a você ou ao outro agente adicionar mais agentes à chamada.
- **Consultar** – coloca o cliente em espera e conecta você ao outro agente, para que vocês possam conversar em particular antes da transferência da chamada. Depois que você terminar de consultar com o agente, a chamada será transferida e o contato será removido da sua lista de tarefas do telefone. Você não poderá falar com o cliente e outro agente após a conclusão da consulta.

Você também pode transferir o contato de voz para uma fila, se preferir. O sistema direciona a transferência para qualquer pessoa disponível na fila. Você também pode transferir um contato de voz para um agente específico.



Dica:

Se você deseja transferir um contato para alguém com determinada especialidade, use primeiro a opção **Localizar** para obter as informações de contato da pessoa especializada, como descrito em [Pesquisar agentes com a opção Localizar](#) na página 55. Em seguida, volte a esta seção para transferir o contato para esse agente.

Para transferir um contato de voz para uma fila ou agente:

1. Diga ao cliente que você irá transferi-lo a alguém que poderá ajudá-lo.
2. Clique no botão **Transferência**, **Conferência** ou **Consulta** no Softphone, conforme o tipo de transferência que deseja fazer, como descrito acima.

A caixa de diálogo **Selecionar destino de <Transferência, Conferência ou Consulta>** é exibida, dependendo do botão que você escolheu.

3. Para transferir o contato para o primeiro agente disponível em uma fila, clique na guia **Filas**. Se você deseja transferir a chamada para um agente, clique na guia **Agentes** ou na guia apropriada.
4. Se a fila ou o agente para o qual você deseja transferir o contato estiver em outro local, selecione-o no menu suspenso **Local**. Se você não souber onde o agente ou a fila está localizado, selecione **Todos os locais**.



Dica:

Se você souber com certeza o número de telefone de um agente para quem deseja transferir o contato de voz, poderá digitar o número no campo **Para** e ir diretamente para a Etapa 6 deste procedimento.

5. Localize e selecione a fila ou o agente que receberá essa transferência. Se precisar obter informações de como encontrar um agente, consulte [Pesquisar agentes na guia Agentes](#) na página 53.

O nome da fila ou do agente aparece no campo **Para** quando você o seleciona.

6. Para enviar uma mensagem para o agente que receberá o contato, coloque o cursor no campo **Comentário** e digite a mensagem.

O agente verá a mensagem no Visualizador EDU.

7. Clique em **Ok** ou pressione Enter quando o cursor estiver no campo Comentário ou Para.

Se você selecionou outro agente, a caixa de diálogo **<Transferindo a chamada para, Fazendo a chamada de conferência com, ou Chamada com consulta com < número de telefone>** é exibida.

Observe o status da transferência exibido na caixa de diálogo. Por exemplo, se o status for **Tocando**, o telefone do outro agente estará tocando. **Tocando significa que o telefone do outro agente está tocando.**

Se você estiver fazendo uma transferência, ou seja, se clicou no botão **Transferir** na Etapa 2, a caixa de diálogo desaparecerá quando o agente atender o telefone. Uma caixa de diálogo de **Finalização** aparecerá, permitindo que você conclua o contato.

Se você estiver fazendo uma consulta ou conferência, o status da caixa de diálogo mudará de **Tocando** para **Na chamada** quando o agente atender o telefone. A caixa de diálogo contém botões que permitem alternar entre falar com o outro agente e com o chamador (o cliente). A caixa de diálogo permanecerá na tela até você clicar no botão **Concluir**.

8. Se você estiver fazendo uma consulta ou conferência, comece a falar com o outro agente quando o status na caixa de diálogo mudar para **Conectado com o destino** e o botão alterar para **Mudar para chamador**. Informe o agente sobre a dúvida ou o problema do cliente.

9. Clique em **Mudar para chamador** quando estiver pronto para falar com o cliente.

Quando conectado com o cliente, o status muda para **Conectado com o chamador** e o botão muda para **Mudar para destino**. Você pode clicar nesse botão para falar com o agente novamente.

10. Se você estiver fazendo uma conferência, adicione outros agentes à chamada.

11. Você pode concluir sua parte na Consulta ou Conferência. Despeça-se do cliente e dos agentes e clique no botão **Concluir** da caixa de diálogo.

Você pode cancelar sua parte na Consulta ou Conferência, clicando no botão Cancelar.

Você ainda pode sair da Conferência clicando em **Desligar** no Softphone ou Fone de ouvido.

Observação:

Se surgir a caixa de diálogo **Finalizar** ou um script de prompter, finalize o contato normalmente.

Iniciar um contato de voz

Se você estiver habilitado para contatos de voz, poderá usar os telefones do centro de contatos para fazer um contato de voz. Você pode usar a caixa de diálogo **Selecionar destino** do UAD para encontrar o número de telefone de outro agente, supervisor ou agente externo que trabalha na empresa.

Para iniciar uma chamada

1. Clique no botão **Iniciar** do Avaya Agent Softphone para abrir a caixa de diálogo **Selecione o destino para Nova chamada**.



Dica:

Se você souber o número de telefone da pessoa que deseja chamar, digite-o no campo **Para**, na parte inferior do UAD. Depois, passe para a Etapa 9 deste procedimento.

2. Para chamar o primeiro agente disponível em uma fila, clique na fila desejada da guia **Filas**.

O nome da fila passa para o campo **Para**.

- a. Se desejar, escreva um comentário no campo **Comentário** para o agente que receberá a chamada. O agente verá o comentário no Visualizador EDU.
 - b. Clique em **Ok**.
Uma caixa de diálogo informa que você está sendo conectado.
 - c. Quando você ouvir o outro agente, comece a falar.
 - d. Quando terminar de falar, pressione o botão **Desligar**.
3. Se desejar ligar para um agente específico e houver uma guia **Agentes** no UAD, clique nela. Se você não encontrar a guia **Agentes**, procure a pessoa conforme indicado em [Pesquisar agentes com a opção Localizar](#) na página 55 ou [Filtrar dados exibidos no UAD](#) na página 54.

4. Se a pessoa não estiver no seu local, selecione o nome do local no menu suspenso Local. Se você não souber onde a pessoa está, selecione Todos os locais.
5. Navegue pela estrutura de árvore na caixa de rolagem situada à esquerda. Clique em qualquer usuário ou grupo de trabalho para exibir os agentes desse usuário ou grupo de trabalho. Use a barra de rolagem, se necessário.
6. Quando você encontrar o nome do agente que deseja chamar, poderá verificar se aquela é mesmo a pessoa correta. Para fazer isso:
 - a. Clique com o botão direito no nome e clique em **Propriedades** no menu pop-up.
 - b. Clique nas guias **Email** e **Telefone** da caixa de diálogo, conforme necessário; assim, você pode verificar se é aquela a pessoa que pretende chamar.
 - c. Clique em **OK** para retornar à caixa de diálogo anterior.
7. Quando encontrar o nome correto, clique no nome para movê-lo para a caixa de rolagem situada na parte inferior da tela.



Dica:

Você pode clicar duas vezes no nome se quiser conectar a chamada imediatamente.

8. Se desejar, escreva uma nota para o agente no campo **Comentário**. Os comentários são exibidos no Visualizador EDU do agente.
9. Clique em **Ok**.

Uma caixa de diálogo informa que você está sendo conectado.
10. Quando você ouvir o outro agente, comece a falar.
11. Quando terminar de falar, pressione o botão **Desligar**.

Exemplo: gerenciar dois contatos de voz

Com o Softphone, você pode gerenciar mais de um contato recebido ao mesmo tempo, usando um dos botões telefônicos ou atalhos no teclado. Seguindo este exemplo, você atende dois contatos recebidos usando os botões telefônicos do Softphone.

No exemplo a seguir, um contato de voz chega ao contact center. Seu Softphone está em estado Disponível. O Avaya IC roteia o contato de voz para você. Sua lista de tarefas do telefone exibe o número do chamador e o status do contato como Tocando.

Capítulo 3: Gerenciar contatos de voz recebidos

Para atender dois contatos de voz simultaneamente

1. Se Resposta automática não estiver habilitado, clique duas vezes no contato para atendê-lo manualmente.
2. Peça informações do cliente, que vem de um contato anteriormente feito. Use o Navegador de histórico do contato para procurar o registro do contato anterior.
Enquanto procura o histórico do cliente, outro contato de voz é atribuído a você.
3. Clique no botão **Reter** para colocar o primeiro contato na espera e atender o segundo.
4. Clique duas vezes no novo contato para atendê-lo.
5. Clique no botão **Reter** para colocar o segundo contato na espera e finalizar o primeiro.
6. Para retornar ao primeiro contato, selecione-o na lista de tarefas do telefone. Em seguida, clique no botão **Reconectar**.
7. Quando tiver concluído o primeiro contato, clique no botão **Desligar**.
8. Se a sua empresa exige que você insira informações de Finalização para cada contato, entre no estado Finalização, e a caixa de diálogo **Finalizar** será exibida. Selecione o motivo e clique em **OK**.
Quando concluir a Finalização, as informações serão inseridas no registro do cliente. (Para obter mais informações sobre como finalizar contatos, consulte [Finalizar contatos](#) na página 60.)
9. Clique no segundo contato de voz na lista de tarefas do telefone para torná-lo ativo. Clique no botão **Reconectar** para falar com o cliente.
10. Caso você não tenha as informações de que o cliente precisa, clique no botão **Transferência** ou **Consulta** para transferi-lo a outro agente (consulte [Envolver outros agentes em um contato de voz](#) na página 70).

Capítulo 4: Gerenciar contatos de email

Se a sua conta estiver habilitada para o gerenciamento de emails, então você tem o costume de usar o Web Agent para interagir com os clientes por email.

Alguns clientes mandam emails do site da Web da empresa, ao passo que outros mandam de uma conta particular ou comercial. O email é roteado pelo software Avaya Interaction Center (Avaya IC) aos agentes disponíveis para controlá-los. Os contatos de email roteados para você são exibidos na sua Lista de tarefas de email.

Observação:

Ao responder ou enviar um email, você não deve adicionar explicitamente o ID de acompanhamento ou texto similar ao assunto do email.

O formato do ID de acompanhamento é mencionado abaixo:

- [T<YYY><MM><DD><4 dígitos para seqüência de base 32>S<2 dígitos para status especiais><1 dígito para preferência de roteamento do agente>Z<ID da mensagem do email enviado>]
- [T<YYY><MM><DD><4 dígitos para seqüência de base 32>S<2 dígitos para status especiais><1 dígito para preferência de roteamento do agente>]

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Ser alertado sobre um novo contato de email](#)
- [Usar a lista de tarefas de emails](#)
- [Verificar imagens de uma mensagem de email](#)
- [Visualizar histórico de emails](#)
- [Compor uma resposta de email normal](#)
- [Formatar o texto do email](#)
- [Enviar emails com UAD](#)
- [Utilizar recursos em um email](#)
- [Usar respostas sugeridas](#)
- [Enviar um email para um agente externo](#)
- [Transferir um contato de email](#)
- [Adiar um email](#)
- [Salvar um rascunho de email](#)
- [Encaminhar um email](#)

- [Encaminhar um email original](#)
- [Verificar a ortografia dos emails](#)
- [Solicitar mais informações ao cliente](#)
- [Responder a um alerta de email](#)
- [Resolver um email](#)
- [Originar um email enviado](#)
- [Aprovar ou rejeitar um email](#)
- [Controlar um email rejeitado](#)
- [Utilizar diversos idiomas em um email](#)
- [Monitorar uma sessão de email \(somente supervisores\)](#)
- [Finalizar um contato de email](#)

Ser alertado sobre um novo contato de email

Os emails que os clientes enviam do site da Web da empresa podem ser roteados para sua caixa de correio sempre que você está disponível para email.

Dependendo da forma como o software Avaya IC foi configurado no seu contact center, você pode ser alertado sobre a chegada de email de duas formas:

- Por som. Para obter informações sobre como alterar a forma de ser alertado, consulte [Configurar preferências](#) na página 163.
- Por uma tela popup. Uma caixa de diálogo pergunta se você deseja suspender seus outros contatos para começar a trabalhar no novo contato de email. Você pode controlar o recebimento dessa caixa de diálogo com a preferência **Aguardar confirmação do agente antes de aceitar um contato**. Para obter mais informações, consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

Observação:

Se você for alertado sobre um contato de email, mas não confirmar o recebimento dentro de um período de tempo determinado, o contato será atribuído a outro agente e removido da sua lista de tarefas de email. O período de tempo é definido pelo administrador da configuração do Servidor do WebACD.

Usar a lista de tarefas de emails

A lista de tarefas de emails exibe todos os contatos de email que estão atribuídos a você no momento.

Se você clicar em um contato da lista de tarefas emails, ele será selecionado. A linha de assunto do contato selecionado é exibida quando você clica no contato. Todas as tarefas que você realiza nos emails do Web Agent se aplicam ao contato de email selecionado. (Se você clicar duas vezes em um contato, a janela do Web Agent se abrirá e exibirá esse contato no modo Compor ou Responder.)

As informações sobre seus contatos de email são exibidas no espaço da lista de tarefas de emails por meio de dicas visuais, como ícones e texto.

Consulte as seguintes seções para obter mais informações:

- [Ícones na lista de tarefas de emails](#)
- [Texto na lista de tarefas de emails](#)

Ícones na lista de tarefas de emails

Se você observar atentamente os ícones contidos na lista de tarefas, logo verá uma série de informações importantes. Existem três colunas de ícones na lista de tarefas de email. Para ver todas as informações disponíveis na coluna de uma tabela, mantenha o cursor na borda direita de qualquer título de coluna. Quando aparecer uma seta de duas pontas, clique e arraste para a direita.

Observação:

Enquanto um agente trabalha com um contato de email, se ele receber uma chamada de voz, a lista de tarefas de emails muda o status do contato de email de Ativo para Inativo ou Pausa. Enquanto o status do contato de email está como Inativo ou Pausa, se você clicar em qualquer botão da barra de ferramentas do Web Agent, ela e as opções do menu **Contato** serão desabilitadas.

O estado do email permanece como Inativo ou Pausa, e o estado da barra de ferramentas do Web Agent permanece desabilitado até que o agente clique na tarefa de email enquanto a chamada de voz é operada ou depois de concluída.

Capítulo 4: Gerenciar contatos de email

Os ícones da primeira coluna indicam se o email está ativo ou se foi transferido, conforme mostrado na tabela abaixo

Ícone	Descrição
	O contato de email está ativo.
	Você transferiu este email para seu supervisor ou outro agente. O contato permanecerá na sua lista de tarefas até que você o finalize. Observação: se você receber um erro ao transferir um email para outro agente, entre em contato com o administrador.

Os ícones da segunda coluna fornecem informações sobre a origem de cada contato de email. Você poderá ver ícones representando as seguintes origens:

Ícone	Descrição
	Uma resposta para um email normal enviado ao cliente pelo agente
	Uma resposta de um agente externo
	Uma resposta de um cliente para uma solicitação de informações adicionais
	Uma resposta a um email que você encaminhou.
	Um email redigido por outro agente e encaminhado a você para aprovação (Controle de qualidade)
	Um email rejeitado durante o Controle de qualidade e enviado a você para correção
	Uma resposta a um email criado por você.
	Um alerta de email, notificando que venceu o prazo de um email solicitado por um cliente ou agente externo.
	Uma resposta de um email de resposta automática que foi enviado ao cliente pelo sistema Avaya IC.

Os ícones da terceira coluna exibem o status atual de cada contato de email, conforme mostrado na tabela abaixo.

Ícone	Descrição
	Contato de email novo, não aberto.
	Contato de email aberto e ativo. Este é o contato com o qual você está trabalhando no Web Agent.
	Contato de email adiado. Clique neste contato quando você estiver pronto para concluir a resposta do email.
	Contato de email em estado de Finalização. Você está finalizando este email no Web Agent enquanto seleciona informações na caixa de diálogo Finalização ou usa um script Prompter.
	Contato de email em estado Inativo. Isto é, decorreu um período de tempo determinado desde que você o selecionou. Quando você clicar no contato, ele será ativado.

Texto na lista de tarefas de emails

As seguintes áreas oferecem informações na forma de texto sobre o conteúdo de email selecionado:

- Origem - O endereço de email de onde a mensagem foi enviada.
- Duração – O período de tempo em que o contato foi atribuído a você. O tempo corre continuamente até que você conclua o contato.
- Caixa Pergunta – O texto que o cliente selecionado digitou como assunto do email.



Dica:

É possível que você não consiga visualizar todas as informações nas colunas **Origem** e **Duração**. Para ver todas as informações, mantenha o cursor entre duas colunas até que ele altere seu formato. Depois clique e arraste a coluna para a esquerda ou direita até ver as informações que deseja ver. Repita em outra direção, se desejar.

Verificar imagens de uma mensagem de email

Um email em HTML recebido pode ter dois tipos de imagens inseridas:

- Links de imagens que apontam para imagens externas. Se você não tem acesso à Internet ou está atrás de um servidor proxy, pode não conseguir ver as imagens no painel de Visualização de emails.
- Imagens incorporadas que você pode ver independentemente de ter acesso à Internet. Imagens incorporadas podem aumentar o tamanho do seu email.

Você pode visualizar imagens incorporadas no painel de Visualização de emails e na janela **Anexos**. Para salvar uma imagem incorporada, use a opção Salvar na janela **Anexos**.

Visualizar histórico de emails

Você pode pesquisar cópias de emails anteriores enviados pelos seus clientes na caixa de diálogo **Histórico**. Essa caixa de diálogo apresenta as seguintes guias:

- **Histórico de acompanhamento** – Informações de acompanhamento detalhadas sobre os emails atuais e anteriores enviados de endereços de clientes
- **Histórico do cliente** – Lista de emails antigos que o cliente enviou para a sua empresa e cópias dos emails

Observação:

Outro agente pode ter adiado um contato de email desse cliente. Você não consegue ver contatos de email adiados na caixa de diálogo **Histórico**, mas consegue vê-los no Visualizador de contatos ativos. É bom verificar o Visualizador de contatos ativos ao buscar informações sobre contatos recentes de clientes. Consulte [Visualizar informações do contato ativo](#) na página 46.

Para ver o histórico de acompanhamento ou emails antigos de um contato

1. Exiba o email do qual você deseja saber informações no modo Visualizar email.
2. Clique no botão **Exibir histórico do email** na barra de ferramentas de emails.

A caixa de diálogo **Histórico** se abre exibindo a guia **Histórico de acompanhamento**.

3. Para ver o máximo de informações na guia **Histórico de acompanhamento**, faça o seguinte:
 - Para ver todas as informações disponíveis na coluna de uma tabela, mantenha o cursor na borda direita de qualquer título de coluna. Quando aparecer uma seta de duas pontas, clique e arraste para a direita.

- Para ver informações de acompanhamento sobre antigos emails enviados pelo cliente, selecione a caixa de seleção **Ver histórico completo de emails**.
- 4. Para ver todas as informações técnicas sobre o roteamento de qualquer email selecionado na tabela, selecione a caixa de seleção **Cabeçalho**. Quando há algum problema, essas informações podem ser substanciais para supervisores ou administradores.
- 5. Para ver cópias de emails que este cliente enviou para a sua empresa recentemente, clique na guia **Histórico do cliente**.
- 6. Na lista suspensa **Meses**, marque o intervalo para ver a duração dos emails exibidos. Por exemplo, a caixa de diálogo **Histórico do cliente** pode exibir emails recebidos um mês antes. Se desejar ver emails que chegaram antes desse intervalo, você pode selecionar a nova duração pela lista suspensa **Meses**.
- 7. Selecione um email na caixa situada na parte superior para ver uma cópia do próprio email na caixa de rolagem na parte inferior.

Observação:

Se você encontrar um botão **Anexo** (clipe de papel) à direita de um email selecionado, clique no botão para conferir todos os anexos. Clique no botão para abrir os anexos ou salvá-los no computador.

Compor uma resposta de email normal

O procedimento seguinte ilustra como criar uma resposta normal a um email de cliente usando os recursos disponíveis na tela de resposta a email.

Para compor uma resposta básica de email a um cliente:

1. Na janela do Avaya Agent, veja se o botão **Canal de email** está disponível para controlar os emails.

Se o botão **Canal de email** mostrar um **X** amarelo, clique no botão **Canal de email** para se colocar à disposição por email.

Agora você pode receber o número de contatos definido na sua carga de canais. Consulte [Configurar cargas de canal](#) na página 44 para obter informações sobre cargas de canais. Depois de se colocar à disposição, todos os contatos de email roteados para você são exibidos na sua Lista de tarefas de email.

2. Em Avaya Agent, selecione um contato na lista de tarefas de emails. Se houver mais de um contato, selecione o mais antigo. Em geral, os contatos são listados em ordem cronologicamente inversa, isto é, o contato mais antigo aparece no início da lista.

Para obter informações sobre o significado dos ícones e do texto exibido nas colunas Origem e Tempo, consulte [Ser alertado sobre um novo contato de email](#) na página 76.

A janela do Web Agent é aberta no modo Visualizar email para exibir o email e suas informações. A Barra de informações exibe “Nova mensagem recebida do cliente”.

3. Se necessário, leia a mensagem usando a barra de rolagem para ver a mensagem toda.
4. Se você encontrar o botão **Anexo** (clipe de papel) na barra de ferramentas Visualizar email, é porque esse email contém um ou mais anexos. Clique no botão para abrir os anexos ou salvá-los no computador.
5. Se necessário, antes de começar a sua resposta, você poderá usar um dos botões abaixo na barra de ferramentas de email. Você ainda pode retornar a essa guia **Visualizar** posteriormente para usar esses botões.

- **Imprimir** – Imprime as mensagens de email atualmente exibidas na impressora padrão.
- **Resolver** – Permite que você aplique um status ao email. Consulte [Resolver um email](#) na página 110 para obter mais informações.
- **Histórico do email** – Exibe uma caixa de diálogo com informações de acompanhamento deste email ou cópias de antigos emails enviados pelo endereço do cliente, incluindo anexos, se houver. Consulte [Visualizar histórico de emails](#) na página 80 para obter mais informações.
- **Transferir** – Exibe o Diretório integrado de agente para que você transfira esse contato de email para determinado agente ou para uma fila, deixando o Avaya IC rotear o email para o primeiro agente disponível na fila. Para obter mais informações, consulte [Transferir um contato de email](#) na página 98.
- **Adiar** – Adia sua resposta a este contato de email para outro momento. O contato de email permanece na lista de tarefas de email, mas você está disponível para que outro email substitua esse. Para obter mais informações, consulte [Adiar um email](#) na página 99.
- **Finalizar** – Finaliza este contato de email. Consulte [Finalizar um contato de email](#) na página 117 para obter mais informações.

6. Para começar a resposta, clique em um dos botões de resposta na barra de ferramentas de email:

- **Responder** – Encaminha sua resposta ao remetente do email apenas.
- **Responder a todos** - Envia sua resposta ao remetente do email e a todas as pessoas listadas no campo **Cc** (cópia) da mensagem que você está respondendo.

A janela muda para o modo Compor, no qual você redigirá a resposta ao email. Note que o menu suspenso indica que esta é uma **Resposta normal**.

7. Se desejar, altere o formato do item de trabalho do email. Para obter mais informações, consulte [Alterar o formato da mensagem](#) na página 85.
8. Se você quiser adicionar o endereço de email de alguém da sua empresa para que essa pessoa receba uma cópia desse email, adicione o respectivo endereço de email a qualquer um desses campos de endereçamento usando o UAD. Consulte [Enviar emails com UAD](#) na página 91 para obter mais informações.
9. Verifique a área Recurso da janela para ver se há Respostas sugeridas. Se você encontrar Respostas sugeridas, consulte [Usar respostas sugeridas](#) na página 95 para obter instruções sobre como escolher respostas.
10. Se você não ver Respostas sugeridas, procure todos os recursos relevantes à pergunta do cliente nas pastas Modelos de email, Recursos globais ou Recursos de agente. Para informação sobre a exibição de recursos, consulte [Exibir recursos](#) na página 161.
11. Se você encontrar um recurso que deseja usar, acrescente-o à sua mensagem. Para obter informações sobre como adicionar recursos a um email, consulte [Utilizar recursos em um email](#) na página 92.
12. Se você tiver adicionado um recurso, leia a mensagem na área de composição da mensagem e modifique-a de modo apropriado, se for necessário.
13. Digite a sua mensagem para o cliente na área de composição de mensagens. Não deixe de responder à pergunta ou abordar o problema do cliente.



Dica:

Caso você tenha adicionado um recurso ou anexo, pode iniciar com uma breve introdução para explicar o recurso do anexo.

14. Use os botões da barra de ferramentas de email se desejar executar algum dos comandos antes de enviar a mensagem. Os botões são os seguintes:
 - **Imprimir** – Imprime as mensagens de email atualmente exibidas na impressora padrão.
 - **Salvar** – Salva um rascunho da sua mensagem. O contato permanece na sua lista de tarefas de email. Da próxima vez que você clicar duas vezes neste contato e começar a responder para o email do cliente, a janela **Compor** abrirá com a mensagem salva.
 - **Cancelar** – Exibe uma caixa de diálogo perguntando se você deseja salvar um rascunho da resposta que está compondo. Se você responder **Não**, sua resposta será excluída e você deverá compor uma nova resposta para este contato de email.
 - **Adicionar anexos** – Anexa um arquivo do disco rígido do seu computador ou de qualquer computador que você acessa na rede. Quando você pressionar o botão **Adicionar anexos**, uma janela será exibida e você poderá localizar o arquivo e selecioná-lo.
 - **Verificar ortografia** – Permite que você verifique e corrija a ortografia da sua mensagem. Para obter mais informações, consulte [Verificar a ortografia dos emails](#) na página 105.



Dica:

Você pode selecionar uma opção na caixa de diálogo **Preferências** para passar a Verificação ortográfica automaticamente antes de enviar as mensagens. Ao selecionar essa opção, as mensagens são verificadas antes do envio. Consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

15. Quando a mensagem estiver concluída, pressione o botão **Enviar**.

Se a opção **Verificar ortografia antes de enviar um email** estiver selecionada em suas Preferências, a Verificação ortográfica será exibida antes de você enviar a mensagem. Verifique a ortografia e consulte [Verificar a ortografia dos emails](#) na página 105.

Se a opção **Confirmar antes de enviar email** for selecionada, uma caixa de diálogo perguntará se você realmente deseja enviar a mensagem. Clique em **Sim**.

Para alterar as preferências que determinam se o Corretor ortográfico ou a caixa de diálogo de confirmação devem ser abertos sempre que você enviar um email, consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

A resposta é então enviada ao cliente.

16. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email. Para obter mais informações, consulte [Finalizar um contato de email](#) na página 117.

Formatar o texto do email

O Avaya IC aceita dois formatos de mensagens de email e recursos:

Texto simples. O texto simples não aceita formatações de texto, formatos especiais ou imagens no corpo de uma mensagem de email.

Formato HTML: O HTML aceita formatos especiais no corpo da mensagem. Com o formato HTML, você formata a mensagem de texto. Por exemplo, é possível enfatizar palavras usando negrito, itálico ou cores. Também é possível exibir e inserir imagens em uma mensagem de email.

Observação:

O Web Agent não aceita imagens estáticas ou de fundo nos emails. Se um cliente enviar um email com imagem estática ou de fundo, o Web Agent não a exibirá. O Web Agent exibe todas as outras formatações HTML na mensagem, incluindo imagens incorporadas.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Alterar o formato da mensagem](#) na página 85
- [Formatar texto HTML](#) na página 85

Alterar o formato da mensagem

O tipo de mensagem de email determina o formato da mensagem:

- Respostas e emails encaminhados automaticamente usam o mesmo formato de email que o Web Agent usa para exibir emails originais que são recebidos. Por exemplo, se o Web Agent exibir um email recebido em formato HTML, sua resposta também será em formato HTML.

Observação:

Se um email for recebido no formato HTML e você tiver definido a preferência de formato de Texto simples, a leitura e as respostas desse email estarão no formato em que você tiver recebido o email.

- Novos emails enviados usam o formato predefinido em suas preferências. Para definir o formato predefinido para todas as mensagens de email enviadas, consulte [Preferências de email](#) na página 165.

Se uma resposta ou outro email enviado for encaminhado a um aprovador para verificação de qualidade, o aprovador poderá alterar o formato da mensagem. No entanto, todos os aprovadores do email deverão definir suas preferências para ler os emails recebidos em formato HTML. Essa configuração garante que o Web Agent exiba todos os emails que requerem aprovação no formato selecionado pelo agente.

Para alterar o formato da mensagem, selecione uma das opções a seguir pela lista suspensa:

- HTML
- Texto simples



Importante:

Se o **formato** de uma mensagem for alterado de HTML para Texto simples, toda a formatação é perdida, inclusive imagens e outros tipos de conteúdo não suportados pelo formato.

Formatar texto HTML

Você pode formatar todas as mensagens em HTML que criar, incluindo novos emails, respostas a clientes e emails encaminhados.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Formatar texto da mensagem](#) na página 86
- [Alinhar texto](#) na página 86
- [Alterar cores da fonte](#) na página 87
- [Criar lista com marcadores ou numeração](#) na página 87

- [Inserir uma imagem](#) na página 87
- [Inserir um hyperlink](#) na página 88
- [Remover um hyperlink](#) na página 90

Formatar texto da mensagem

Para formatar texto da mensagem

1. Selecione o texto que deseja formatar.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, selecione uma das seguintes opções.
 - Negrito
 - Itálico
 - Sublinhado
 - Fonte
 - Tamanho da Fonte



Dica:

Para fazer mais de uma alteração de formato no texto selecionado, selecione **Propriedades da fonte** na barra de ferramentas de **HTML** e aplique os formatos desejados.

Alinhar texto

Para alinhar texto

1. Selecione o texto que deseja alinhar.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, selecione uma das seguintes opções.
 - Alinhar à esquerda
 - Centralizar
 - Alinhar à direita

Alterar cores da fonte

Você pode alterar a cor de fundo e a do texto selecionado.

Para alterar a cor da fonte

1. Selecione o texto que deseja formatar.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, selecione uma das seguintes opções:
 - Realçar cor, para alterar a cor de fundo do texto.
 - Cor do primeiro plano, para alterar a cor do texto.
3. Na caixa de diálogo **Cor da fonte**:
 - a. Selecione a cor que deseja aplicar.
 - b. Clique em **OK**.

Criar lista com marcadores ou numeração

Para criar lista com marcadores ou numeração

1. Selecione os parágrafos que devem ser incluídos numa lista com marcadores ou numeração.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, selecione uma das seguintes opções:
 - Marcadores
 - Numeração

Inserir uma imagem

Em um email, é possível inserir uma imagem. No entanto, o tamanho de um contato de email aumenta dependendo da imagem que você insere. Além disso, alguns clientes podem não conseguir baixar um email que contenha uma imagem grande ou várias imagens menores. Portanto, não insira muitas imagens no email. Se possível, coloque um link da imagem de um servidor da Web que o cliente possa acessar.

Você pode inserir qualquer imagem que esteja localizada em um diretório compartilhado, especificado pelo seu supervisor. Entre em contato com o seu supervisor se não conseguir acessar o diretório.

Observação:

Você pode apenas inserir imagens de diretórios especificados pelo seu supervisor.

Para inserir uma imagem:

1. Na mensagem de email, posicione seu cursor onde deseja adicionar a imagem.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, clique no botão **Inserir imagem**:

3. Na caixa de diálogo **Inserir local da imagem**, digite o local da imagem no campo **URL da imagem**.
Caso você não conheça o local da imagem, clique em **Procurar** para localizar o arquivo de imagem que você deseja anexar e selecione o arquivo.
4. Clique em **Abrir**.

Inserir um hyperlink

Em um email, você pode inserir um hyperlink em que o usuário possa clicar para abrir o recurso vinculado. A caixa de diálogo **Inserir hyperlink** fornece todas as opções necessárias para selecionar os recursos que você deseja vincular e inserir o hyperlink no corpo do email.

É possível inserir o hyperlink para os seguintes recursos:

- Arquivo existente ou página da Web
Nesta opção, você pode ver hyperlinks que existem em um email, assim como aqueles que você configurou. Para obter mais informações sobre a configuração de hyperlinks, consulte o Manual *Instalação e Configuração do IC*.
- Endereço de email
Nesta opção, você seleciona endereços de email predefinidos ou insere um novo endereço de email no qual deseja inserir o hyperlink. Quando o cliente clicar no endereço de email com link, o sistema criará um novo email no aplicativo do cliente de email configurado, como o Microsoft Outlook.

Para inserir um hyperlink no corpo do email usando um link existente:

1. Em uma mensagem de email, selecione o texto que deseja marcar como hyperlink ou coloque o cursor onde deseja inserir o hyperlink.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, clique no botão **Inserir hyperlink**:
3. Na caixa de diálogo **Inserir hyperlink**, insira ou selecione os valores dos seguintes campos:
 - a. Clique em **Arquivo existente ou página da Web** para inserir um hyperlink usando um link existente do corpo do email.
 - b. Clique em **Documento existente**.
O sistema exibe uma lista de links que existe no corpo do email.
 - c. Na lista, selecione o link solicitado ou digite seu endereço no campo **Endereço**.
 - d. Clique em **Dica de tela**.
 - e. No campo **Texto de dica de tela**, insira a dica de tela que deseja usar para o hyperlink.
O aplicativo de cliente de email usado pelo cliente exibe a dica de tela especificada quando ele passa o ponteiro do mouse sobre o hyperlink.

 **Importante:**

O aplicativo de cliente de email deve aceitar a exibição da dica de tela de um hyperlink.

- f. Na caixa de diálogo **Definir dica de tela do hyperlink**, clique em **OK**.
- g. Na caixa de diálogo **Inserir hyperlink**, clique em **OK**.

Para inserir um hyperlink no corpo do email usando um link da Web configurado:

1. Na mensagem de email, selecione o texto que deseja marcar como hyperlink ou coloque o cursor onde deseja inserir o hyperlink.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, clique no botão **Inserir hyperlink**:
3. Na caixa de diálogo **Inserir hyperlink**, insira ou selecione os valores dos seguintes campos:

- a. Clique em **Arquivo existente ou página da Web** para inserir um hyperlink usando um link da Web configurado.
- b. Clique em **Links da Web**.

O sistema exibe uma lista de links da Web configurados. Para obter mais informações sobre a configuração de links da Web, consulte o Manual *Instalação e Configuração do IC*.

- c. Na lista de endereços, selecione o link solicitado ou digite seu endereço no campo **Endereço**.
- d. Clique em **Dica de tela**.
- e. No campo **Texto de dica de tela**, insira a dica de tela que deseja usar para o hyperlink.

O aplicativo de cliente de email usado pelo cliente exibe a dica de tela especificada quando ele passa o ponteiro do mouse sobre o hyperlink.

 **Importante:**

O aplicativo de cliente de email deve aceitar a exibição da dica de tela de um hyperlink.

- f. Na caixa de diálogo **Definir dica de tela do hyperlink**, clique em **OK**.
- g. Na caixa de diálogo **Inserir hyperlink**, clique em **OK**.

Para inserir um hyperlink no endereço do email:

1. Na mensagem de email, selecione o texto que deseja marcar como hyperlink ou coloque o cursor onde deseja inserir o hyperlink.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, clique no botão **Inserir hyperlink**:

3. Na caixa de diálogo **Inserir hyperlink**, insira ou selecione os valores dos seguintes campos:
 - a. Clique em **Endereço de email** para inserir um hyperlink no endereço do email.
 - b. No campo **Endereços de email predefinidos**, clique no endereço de email predefinido.

Para o endereço de email selecionado, o sistema exibe o texto no campo **Texto a exibir** e o endereço de email real nos campos **Endereço de email** e **Endereço**.

O endereço de email do campo **Endereço** é precedido da seqüência `mailto:`. Quando o cliente clicar no hyperlink no corpo do email, o sistema criará um novo email no aplicativo de cliente de email configurado.



Importante:

Não remova a seqüência `mailto:` do campo **Endereço**, pois, se o cliente clicar no hyperlink, o sistema não conseguirá encontrar o aplicativo de cliente de email configurado.

Em vez de selecionar um endereço de email predefinido, você pode inserir o endereço de email personalizado e fornecer o texto de exibição, o assunto e outros detalhes ao endereço de email.

- c. Na caixa **Assunto**, digite o assunto da mensagem de email.
- d. Clique em **Dica de tela**.
- e. No campo **Texto de dica de tela**, insira a dica de tela que deseja usar para o hyperlink.

O aplicativo de cliente de email usado pelo cliente exibe a dica de tela especificada quando ele passa o ponteiro do mouse sobre o hyperlink.



Importante:

O aplicativo de cliente de email deve aceitar a exibição da dica de tela de um hyperlink.

- f. Na caixa de diálogo **Definir dica de tela do hyperlink**, clique em **OK**.
- g. Na caixa de diálogo **Inserir hyperlink**, clique em **OK**.

Remover um hyperlink

No corpo de um email, é possível remover um hyperlink. Depois de remover o hyperlink, o sistema exclui o link e transforma o texto vinculado em texto normal. O sistema ainda remove o endereço de email ou o URL da lista **Documento atual**, na caixa de diálogo **Inserir hyperlink**.

Para remover um hyperlink:

1. Na mensagem de email, selecione o hyperlink.
2. Na barra de ferramentas de formatação em **HTML**, clique em **Remover hyperlink**:

Enviar emails com UAD

Quando você endereça emails para pessoas que pertencem ao seu centro de contatos, o UAD o ajuda a encontrar e adicionar os endereços com facilidade, rapidez e sem erros. O UAD é aberto em um modo especial de endereçamento de email para essa finalidade. Isso pode ser útil para as seguintes tarefas:

- [Compor uma resposta de email normal](#)
- [Enviar um email para um agente externo](#)
- [Transferir um contato de email](#)
- [Encaminhar um email](#)
- [Originar um email enviado](#)

Observação:

O procedimento seguinte explica como adicionar endereços de email, mas não como fazer outras tarefas, como transferir emails ou enviá-los a agentes externos. Consulte as seções adequadas, conforme listadas acima, para obter mais informações sobre os procedimentos em questão.

Para endereçar um email usando o UAD:

1. Na janela **Compor**, exiba o email que você está respondendo ao cliente.
2. Clique no botão situado ao lado dos campos **Cc** ou **Cco** para exibir o UAD.

O significado desses campos é o seguinte:

- **Cc** (Cópia) – Este campo serve para colocar o endereço de qualquer pessoa que você deseja que receba uma cópia do email.
- **Cco** (Cópia oculta) – Este campo serve para colocar o endereço de qualquer pessoa que você deseja que receba uma cópia do email, sem que as pessoas envolvidas saibam.

Observação:

O campo **Para** é desabilitado para uma **Resposta normal** e para **Solicitar informações adicionais**, pois o email é automaticamente endereçado ao cliente para quem você está respondendo.

3. Se a pessoa que você está procurando não estiver situada no seu local, selecione o nome do local no menu suspenso **Local**. Se você não souber onde a pessoa está, selecione **Todos os locais**.
4. Navegue pela guia **Agentes** ou outras guias que estiverem disponíveis, abrindo grupos, se necessário, até encontrar a pessoa para quem deseja endereçar este email.

Capítulo 4: Gerenciar contatos de email

5. Selecione o nome desejado e clique no botão **Para**, **Cc** e **Cco** para adicionar o endereço de email da pessoa.

Se quiser remover um nome que você adicionou, selecione-o e pressione a tecla Delete do teclado.

6. Repita as etapas anteriores conforme desejar para adicionar os endereços de todos os destinatários a quem você pretende enviar o email.

7. Clique em **Ok**.

Os endereços de email são adicionados ao email que você está compondo.

8. Caso você esteja realizando uma das tarefas a seguir, retorne à seção apropriada para finalizar o email e enviá-lo:

- [Compor uma resposta de email normal](#) na página 81
- [Enviar um email para um agente externo](#) na página 96
- [Transferir um contato de email](#) na página 98
- [Encaminhar um email](#) na página 101
- [Originar um email enviado](#) na página 111

Utilizar recursos em um email

Os recursos são textos, emails e URLs (endereços de Internet) previamente preparados, e que você pode enviar para os clientes por chat ou email. Os recursos permitem poupar tempo e evitam o aborrecimento de ter de digitar as mesmas coisas repetidamente. Recursos de texto e email podem conter saudações, encerramentos e respostas a perguntas frequentes. Os recursos de email podem ter informações já inseridas nos campos **Para**, **Cc** e **Cco**, e podem conter anexos. Os recursos de URL podem ser links para páginas corporativas. Por exemplo, um URL pode ser um link para uma página de política de intercâmbio.

Quando você estiver compondo um email, poderá ver alguns ou todos os seguintes tipos de pastas de recurso:

- Recursos globais – Esta pasta destina-se a recursos de email, texto e URL criados pelos supervisores para você e outros agentes. Se você não for um agente, não poderá criar nem modificar esses recursos.
- Recursos de agente – Esta pasta destina-se a recursos de email, texto e URL que você cria para si mesmo. Esses recursos são gravados com a sua identificação de login. Você é a única pessoa que pode ver ou usar os recursos que criou.

- Modelos de email – Esta pasta é para recursos de email chamados de modelos de email. Esses recursos são criados pelos administradores para você e outros agentes. Um modelo de email é uma resposta padronizada que você personaliza enquanto usa. Por exemplo, o nome do cliente e a data atual podem ser automaticamente inseridos ao recurso de email sempre que você usar. Sua empresa também precisa enviar uma cópia de um modelo de email quando você aplicar um status a um email de cliente. Para obter mais informações, consulte [Resolver um email](#) na página 110.
- Respostas sugeridas – (Se a sua empresa não usa o Content Analyzer, você não verá esta pasta.) Esta pasta é para recursos de email criados por um produto de software Avaya, chamado Content Analyzer, como resposta a um email particular. Quando esses recursos aparecem, você deve usá-los antes de usar outros recursos de outras pastas. Para obter mais informações, consulte [Usar respostas sugeridas](#) na página 95.

Os recursos da pasta Recursos globais e da pasta Recursos do agente podem ser de três tipos: email, texto ou URL. As pastas Modelos de email e Respostas sugeridas, quando existem, são sempre recursos de emails. Os recursos de email, texto e URL são descritos detalhadamente em [Tipos de recursos e exemplos](#) na página 156.

Formatos de recursos para itens de trabalho de email

O formato do recurso deve corresponder com o formato do item de trabalho do email. Se você tentar inserir um recurso em formato incorreto, o conteúdo do recurso poderá não ser exibido corretamente.

A tabela a seguir mostra o que acontece quando você insere um recurso em um item de trabalho de email.

Formato do recurso	Formato de email	Resultado
HTML	HTML	Usa a formatação do recurso. Ignora o formato do item de trabalho do email na posição do cursor.
Texto simples	HTML	Usa a formatação do recurso. Ignora o formato do item de trabalho do email na posição do cursor.
HTML	Texto simples	Converte o conteúdo do recurso em texto simples. Ignora a formatação HTML no recurso.
Texto simples	Texto simples	Inserir o recurso na posição do cursor.

Usar os recursos Global, de Agente ou Modelo de email

Para usar um recurso global, de agente ou de modelo de email

1. Ao compor o email original ou uma resposta, pesquise os recursos disponíveis para você. Consulte [Exibir recursos](#) na página 161 para obter mais informações.
2. Para usar um recurso, clique nele com o botão direito do mouse e selecione a opção apropriada, dependendo do tipo de recurso.

As opções são as seguintes:

- **Email, Modelos de email e Respostas sugeridas - Usar** é a única opção. Ao selecionar esta opção, todo o recurso de email é usado, inclusive todas as informações de cabeçalho e texto no recurso. Você pode editar essas informações conforme necessário.
 - **Texto – Inserir - Inserir** coloca o texto do recurso no email que você está compondo. A opção **Inserir informação** faz o mesmo que Inserir, mas adiciona um caractere especial no começo de cada linha para indicar que o texto foi colado no email. Se você quiser que seja inserido outro caractere, consulte [Preferências de email](#) na página 165.
 - **URL – Inserir- Inserir** cola uma cópia do URL do recurso no email que você está criando. A opção **Inserir informação** faz o mesmo que **Inserir**, mas adiciona um caractere especial para indicar que o URL foi colado no email.
3. Se for um recurso de email, os endereços nos campos **Para**, **Cc** e **Cco** são adicionados ao seu email, junto com os endereços que já aparecem na resposta, como o endereço do cliente. Modifique ou exclua esses endereços, e adicione outros se desejar.

Observação:

Em uma **Resposta normal** ou **Solicitar informações adicionais**, você não pode editar o campo **Para**, pois o email é automaticamente endereçado ao cliente para quem você está respondendo.

4. Se não houver nenhuma informação no campo **Assunto**, digite um assunto apropriado.
5. Modifique os trechos do texto que foi inserido do recurso no corpo do email, conforme necessário.
6. Finalizar uma mensagem de email.
7. Clique em **Enviar** quando estiver pronto para enviar a mensagem.
8. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email.

Usar respostas sugeridas

As Respostas sugeridas são geradas automaticamente, seja por Avaya IC ou pelo software chamado Avaya™ Content Analyzer. O software seleciona as respostas que possam responder satisfatoriamente à pergunta do cliente.

Quando um email recebido em sua lista de tarefas de email é analisado, você vê uma pasta Respostas sugeridas no Web Agent. Os recursos são “dinâmicos”, ou seja, os recursos e a pasta que os contêm somente ficam disponíveis quando o contato de email para o qual foram criados estiver ativo. Quando você concluir o contato de email, os recursos que se aplicam a ele serão removidos.

Você tem de ler o email do cliente e escolher a Resposta sugerida que responde melhor à pergunta ou problema do cliente. Se houver uma pontuação para as respostas, isso poderá ajudar na escolha. Quanto maior o número, maior a probabilidade de que seja uma resposta satisfatória à pergunta do cliente.

Para selecionar e enviar Respostas sugeridas

1. Clique duas vezes em um contato da lista de tarefas de emails.
A janela do Web Agent exibe a mensagem do cliente no modo Visualizar email.
2. Leia a mensagem do cliente usando, se necessário, a barra de rolagem para ver a mensagem toda. Leia com atenção para entender bem o que o cliente está perguntando.
3. Clique no botão **Responder** ou selecione **Contato > Responder** para começar a responder ao cliente.
4. Se você vir uma pasta de Respostas sugeridas, comece pelas respostas com pontuação mais alta. As respostas com pontuação mais alta são exibidas no começo da lista.

Se você não encontrar a pasta de Respostas sugeridas, isso significa que não foi criada nenhuma pasta de Respostas sugeridas para essa mensagem.

A pontuação indica a probabilidade de cada resposta ser a correta. Em outras palavras, quanto mais alta a pontuação, tanto mais *provável* que aquela seja a resposta adequada à pergunta do cliente. No entanto, só você é que pode dizer qual é *realmente* a melhor resposta.



Dica:

Pode-se manter o cursor sobre uma Resposta sugerida para ver informações sobre ela, mesmo sem abri-la.

5. Se as respostas tiverem anexos, verifique se os anexos são apropriados para a pergunta do cliente.
6. Clique com o botão direito do mouse em cada resposta e selecione **Exibir recurso**. Leia as respostas uma a uma, até encontrar aquelas que, na sua opinião, respondam à pergunta do cliente. Poderá ser necessário ler todas as Respostas sugeridas para encontrar aquelas que você considere que melhor respondam à pergunta do cliente.

7. Quando tiver encontrado uma resposta que deseja enviar ao cliente, clique nela com o botão direito do mouse e selecione **Usar**.
O conteúdo da Resposta sugerida é acrescentado à resposta do email.
8. Se desejar, acrescente diretamente mais texto para enviar ao cliente ou faça pequenas alterações que considerar necessárias para responder melhor à pergunta do cliente.
9. Se você encontrar outras Respostas sugeridas que considera apropriadas, repita as Etapas 7 e 8. Sempre que você selecionar **Usar** para uma Resposta sugerida, ela será adicionada à mensagem. Você pode adicionar ou excluir trechos para ajudar o cliente a entender as várias respostas.
10. Quando a mensagem estiver pronta, clique em **Enviar**.
11. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email.

Enviar um email para um agente externo

Se você não souber como responder a uma pergunta de um cliente ou resolver um problema, deverá pedir informações para uma pessoa, normalmente alguém que não trabalhe na sua empresa, que tenha sido designada como um agente externo por causa de seus conhecimentos ou especialidades.

Você usa um tipo especial de email ao enviar mensagem para um agente externo. Este tipo de email enviará a você ou a outro agente uma mensagem de alerta se você não obtiver uma resposta de um agente externo dentro de determinado período.

Você deve adiar o email do cliente para colocá-lo na espera enquanto escreve para o agente externo e aguarda uma resposta. Se você receber uma resposta do agente externo que ajudará o cliente, poderá localizar o email adiado e enviar as informações ao cliente.

Para enviar um email sobre uma pergunta do cliente a um agente externo

1. Leia a mensagem do cliente no modo Visualizar email.
2. Se você precisar de informações de um agente externo para responder à pergunta ou ao problema do cliente, clique no botão **Adiar** na barra de ferramentas de email para colocar o email do cliente na espera.

O contato de email permanece na sua lista de tarefas de email, marcado com um ícone vermelho para indicar que foi adiado.

3. Clique no botão **Responder** ou selecione **Contato > Responder**.

O menu suspenso exibe a seleção **Resposta normal**.

4. Selecione **Enviar para agente externo** no menu suspenso.

As letras **RES:** são adicionadas ao início da linha de **Assunto** do email para indicar ao agente externo que esta mensagem se refere a um email que você recebeu.

5. Pressione o botão situado ao lado do campo **Para**.
O UAD é exibido no modo Agente externo. Somente os agentes externos são visíveis.
6. Se o agente externo não estiver localizado no mesmo local que você, selecione o nome do local no menu suspenso **Local**. Se você não souber onde o agente externo está localizado, selecione **Todos os locais**.
7. Navegue pelos usuários e grupos de trabalho no UAD para encontrar o nome do agente externo.
8. Selecione o nome do agente externo para movê-lo para o campo **Para**.
Você poderá incluir somente um endereço de email no campo **Para**. Se precisar escrever para outros agentes externos, envie outro email ou adicione seus endereços no campo **Cc**.
9. Clique em **Ok** para adicionar o endereço de email do agente externo ao seu email.
10. Crie um email para o agente externo.
11. Clique em **Enviar** quando estiver pronto para enviar a mensagem ao agente externo.
12. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email.

Lidar com uma resposta de um agente externo

Se você ou outro agente tiver enviado anteriormente um email para um agente externo, você poderá receber uma resposta do agente externo como um contato na sua lista de tarefas de email.

Para lidar com uma resposta de um agente externo

1. No Avaya Agent, selecione a resposta de um agente externo na lista de tarefas Email.
Um ícone especial na lista de tarefas identifica essa resposta como sendo de um agente externo.
A janela do Web Agent é aberta no modo Visualizar email para exibir o email e suas informações. A Barra de informações informa que esta é uma resposta do agente externo.
2. Se necessário, use a barra de rolagem para exibir primeiro a mensagem que solicita informações do agente externo. Em seguida, leia a resposta do agente externo.
3. Execute a ação necessária. Por exemplo:
 - a. Se você adiou o email original do cliente enquanto esperava pela resposta do agente externo, clique duas vezes no ícone **Adiar** na lista de tarefas de email. Isso ativa novamente a resposta de email ao cliente.
 - b. Copie as informações na resposta do agente externo pressionando Ctrl+C.
 - c. Cole as informações na resposta ao cliente.
 - d. Escreva qualquer outro texto para o cliente conforme for apropriado.

- e. Clique em **Enviar**.
- f. Clique em **Finalizar**.

Transferir um contato de email

Na maioria dos casos, você tenta responder aos clientes pessoalmente. Mas em alguns casos, talvez você não seja capaz de lidar com o problema de um cliente. Nesses casos, será melhor transferir o contato de email para outro agente ou supervisor. Quando você transfere um contato, ele é removido da sua lista de tarefas e deixa de ser sua responsabilidade.



Dica:

Se você deseja transferir esse email para uma pessoa que tenha determinada especialidade, por exemplo, para alguém que fale determinado idioma ou ofereça assistência a determinado produto, use a opção **Localizar** para localizar o endereço de email de uma pessoa com essa especialidade. Consulte [Pesquisar agentes com a opção Localizar](#) na página 55.

Para transferir um contato de email:

1. Se você não estiver vendo o email que deseja transferir no modo Visualizar email, clique na guia **Visualizar**.
2. Clique no botão **Transferir** na barra de ferramentas de emails.
3. Se desejar transferir o email para qualquer pessoa em determinada fila, faça o seguinte:
 - a. Selecione a fila na guia **Filas**.
O nome da fila é exibido no campo **Para**.
 - b. Se desejar incluir uma mensagem para o agente que receberá o email, coloque o cursor no campo **Comentário** e digite a mensagem.
 - c. Clique em **Ok**.O email é transferido para a fila que você especificou. O contato é removido da lista de tarefas de email.
4. Se você desejar transferir este email para determinada pessoa, clique na guia **Agentes** ou na guia de grupo de trabalho apropriada. Depois, faça o seguinte:
 - a. Se a pessoa que você procura não pertencer ao usuário ou aos grupos de trabalho exibidos, selecione a opção adequada no menu suspenso **Local**. Se você não tiver certeza sobre o local a que a pessoa pertence, selecione **Todos os locais**.
 - b. Navegue pela estrutura de árvore. Clique no sinal de mais (+), situado ao lado do nome de cada usuário ou grupo de trabalho, para exibir o respectivo conteúdo. Use as barras de rolagem para ver mais informações.

- c. Quando localizar o nome de uma pessoa para a qual deseja transferir esse email, clique nesse nome para selecioná-lo.

O nome da fila é exibido no campo **Para**.

- d. Se desejar incluir uma mensagem para o agente que receberá o email, coloque o cursor no campo **Comentário** e digite a mensagem.
- e. Clique em **Ok**.

O email é transferido para o agente especificado, e uma mensagem de êxito de transferência é exibida. O contato é removido da lista de tarefas de email.

Adiar um email

Quando você necessitar de muito tempo para encontrar uma resposta a perguntas dos clientes ou para solucionar um problema, é possível adiar o contato de email para que você possa lidar com ele mais tarde.

Quando um contato de email é adiado, outro contato de email pode ser roteado para você no lugar do contato adiado. Por exemplo, se a sua carga de canal permitir que você controle apenas um email, ao adiar um email, outro email poderá ser roteado para você.

Para adiar um email:

1. Se você ainda não conseguir ver o email no modo Visualizar, clique na guia **Visualizar** deste email.
2. Clique no botão **Adiar** na barra de ferramentas de emails.

O email é salvo como um rascunho, incluindo o endereço do cliente e qualquer texto que você tenha começado a escrever. O contato de email permanece na sua lista de tarefas de email, marcado com um ícone vermelho para indicar que foi adiado.

3. Execute a ação necessária para encontrar uma resposta à pergunta do cliente. Por exemplo, você pode querer enviar um email a um agente externo solicitando informações, ou pode querer transferir o contato de email para outro agente. Consulte [Enviar um email para um agente externo](#) na página 96 ou [Transferir um contato de email](#) na página 98.

Observação:

Depois de adiar o email, você está disponível para que outro email substitua esse. O tempo de espera para o contato continua a ser contado enquanto o contato de email é adiado. Quando quiser trabalhar no email, consulte [Finalizar um email adiado](#) na página 100.

Finalizar um email adiado

Se você adiou um email, é necessário voltar a ele e completá-lo assim que possível.

Para finalizar um email adiado:

1. Quando você estiver pronto para voltar a um email que adiou anteriormente, clique nele duas vezes na sua lista de tarefas de email.

A janela **Compor** exibe a mensagem adiada. Agora isto é um contato de email ativo.



Dica:

Ao responder a um email adiado anteriormente, você continua disponível para receber outro email. Se você não quiser receber outro contato de email enquanto estiver respondendo o email em questão, clique no botão **Agente** ou no **Canal de email** no Avaya Agent para ativar o status de Trabalho Aux (Ocupado). Após terminar de responder ao email, clique novamente no botão para tornar-se Disponível.

2. Termine de escrever a resposta do email. Caso você tenha recebido informações do agente externo para ajudar seu cliente, selecione e copie as informações pressionando Control+C. Depois cole as informações na resposta do email pressionando Control+V.
3. Quando o email estiver pronto, clique em **Enviar**.
4. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o email.

Salvar um rascunho de email

Quando você começa a responder um email, mas não quer enviar a resposta no momento, pode clicar no botão **Salvar** para salvar a mensagem como rascunho. O aplicativo de cliente de email salva o conteúdo da resposta e os endereços adicionados na janela **Compor**. O contato permanece na sua lista de tarefas de email.



Importante:

Se um rascunho contiver endereços de email nos campos **Cc** e **Cco**, você precisará excluir os endereços que não são necessários nos campos **Cc** e **Cco** depois de abrir o mesmo rascunho usando as opções **Responder**, **Responder a todos** ou **Encaminhar uma cópia**.

O Avaya Agent Rich Client não guarda cópias separadas de um rascunho das opções **Responder**, **Responder a todos** ou **Encaminhar uma cópia**.

Quando estiver pronto para enviar a resposta, clique em **Compôr**. O aplicativo de cliente de email exibe o novo conteúdo no corpo do email e os endereços nos respectivos campos **Para**, **CC** e **Cco**.

Observação:

Um novo email que chega ao sistema não substitui o email salvo até que você envie a resposta.



Dica:

Se você desejar manter um email por mais tempo por estar aguardando informações, pode adiá-lo e retornar a ele posteriormente. Adiar um email permite que você receba outro email no lugar do primeiro. Para obter informações sobre como adiar um email, consulte [Adiar um email](#) na página 99.

Encaminhar um email

Algumas vezes, você pode usar o Avaya Agent para encaminhar uma cópia de um email recebido para outro endereço de email. Por exemplo, você pode encaminhar um email que expresse o interesse de um cliente por um produto suportado por outro agente.

O encaminhamento permitirá que o agente entre em contato com o cliente.

Não usar Encaminhar:

- Para transferir propriedade de um email para outro agente. Se precisar transferir propriedade de um email para outro agente, consulte [Transferir um contato de email](#) na página 98.
- Pedir ajuda a um agente externo através de email. Se precisar obter informações de um agente externo, consulte [Enviar um email para um agente externo](#) na página 96.

Se o Diretório integrado de agente (UAD) do seu centro de contatos usar guias de grupos de trabalho ou uma guia **Agentes**, você poderá encaminhar o email para uma determinada pessoa, para alguém em um dado grupo de trabalho ou para alguém com determinada especialidade.

Para encaminhar um email:

1. Com o email exibido na janela Visualizar email, clique em **Encaminhar**.
A Barra de informações informa que o email será encaminhado ao destinatário especificado. O campo **Assunto** usa o assunto do email que você está encaminhando precedido das letras ENC: para indicar que é uma mensagem encaminhada.
2. Escreva uma mensagem aos destinatários desse email encaminhado na parte superior da própria mensagem. Você pode explicar o porquê de estar encaminhando o email e prestar outras informações pertinentes.



Dica:

Se você deseja encaminhar este email para uma pessoa que tenha determinada especialidade, por exemplo, para alguém que fale determinado idioma ou suporte determinado produto, use a opção **Localizar**, em vez da guia **Agentes**, descrita nas etapas a seguir. Consulte [Pesquisar agentes com a opção Localizar](#) na página 55. Depois, volte para terminar as etapas restantes deste procedimento.

3. Clique no botão situado ao lado dos campos **Para**, **Cc** ou **Cco**, conforme os campos que deseja utilizar:
 - **Para** – A principal pessoa ou grupo de pessoas para quem você deseja encaminhar esta mensagem. Você poderá incluir somente um endereço de email neste campo.
 - **Cc** (Cópia) – Alguém que você deseja que receba uma cópia deste email.
 - **Cco** (Cópia oculta) – Alguém que você deseja que receba uma cópia deste email, sem que os outros vejam seu endereço.

O UAD é aberto no modo Endereçamento de email. Este modo facilita a adição de endereços de email. Nesse modo, o UAD exibe apenas os agentes que estão habilitados para email e contém somente os seus respectivos endereços de email.

4. Se você deseja encaminhar este email para determinada pessoa, clique na guia **Agentes** ou na guia de grupo de trabalho apropriada. Depois, faça o seguinte:
 - a. Se a pessoa que você procurar não estiver entre os usuários ou grupos de trabalho exibidos na caixa, selecione-a no menu suspenso **Local**. Se você não tiver certeza sobre o local a que a pessoa pertence, selecione **Todos os locais**.
 - b. No painel esquerdo, navegue até a estrutura de árvores. Clique no ícone do sinal de mais (+), situado ao lado do nome de cada usuário ou grupo de trabalho, para exibir o respectivo conteúdo. Use as barras de rolagem para ver mais informações.
 - c. Ao localizar na lista o nome da pessoa para quem deseja encaminhar este email, selecione-o.
 - d. Clique no botão **Para**, **Cc** ou **Cco** para mover o nome da pessoa para a caixa adequada.

Se você precisar excluir o nome de uma pessoa ou fila que você moveu para o lado direito da janela, clique no nome e pressione a tecla Delete do teclado.
 - e. Clique em **OK**.

O endereço de email do agente externo é adicionado ao campo apropriado do email que você está compondo.
5. Repita o procedimento se quiser que outras pessoas recebam o email encaminhado.
6. Se quiser encaminhar este email para alguém cujo nome não conste do UAD, digite o respectivo endereço no campo apropriado.

7. Clique em **Enviar** quando estiver pronto para encaminhar este email para todos os endereços incluídos.
8. Execute qualquer outra ação que possa solucionar o problema do cliente como, por exemplo:
 - a. Responder para o email do cliente (consulte [Compor uma resposta de email normal](#) na página 81)
 - b. Solicitar outras informações do cliente (consulte [Solicitar mais informações ao cliente](#) na página 106)
 - c. Solicitar informações de um agente externo por email (consulte [Enviar um email para um agente externo](#) na página 96)
9. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email.

Encaminhar um email original

Algumas vezes, você pode usar o Avaya Agent para encaminhar uma cópia de um email recebido para outro endereço de email sem fazer modificações. Por exemplo, você pode encaminhar o email para outro endereço que o Interaction Center procura.

Observação:

O email que você encaminha usando a opção **Encaminhar email original** não é rastreado no Interaction Center e o histórico de contatos desse email não mostra que o email é encaminhado.

Para encaminhar um email original:

1. Com o email exibido na janela Visualizar email, clique em **Encaminhar email original**.
A caixa de diálogo **Encaminhar original** é aberta.
2. Insira o endereço de email do destinatário no campo **Para endereço de email**.
3. Escreva comentários para o destinatário do email encaminhado no campo **Inserir comentário**. Você pode explicar o porquê de estar encaminhando o email e prestar outras informações pertinentes.
4. Clique em **Enviar** quando estiver pronto para encaminhar este email para o destinatário incluído.
5. Clique em **Ok** na caixa de diálogo aberta sobre o encaminhamento bem-sucedido do email.
6. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email.

Encaminhar um email com imagens em linha

Quando um agente recebe um email com imagens em linha no corpo da mensagem, a interface do Web Agent as exibe como anexos. Portanto, quando o email contém anexos e imagens em linha no corpo da mensagem, o Web Agent os exibe como anexos, além dos anexos existentes. Quando o agente encaminha essas mensagens, o Web Agent encaminha as imagens em linha no corpo do email como anexos.

Com isso, o agente não consegue diferenciar entre os anexos e as imagens em linha anexadas no corpo do email. Além disso, a lista de anexos aumenta quando o corpo do email contém muitas imagens.

Você pode contornar esse problema definindo o parâmetro `email.preview.InlineAsAttachment` como `falso`.

Depois de definir o parâmetro `email.preview.InlineAsAttachment` como `falso`, o Web Agent:

- Exibe as imagens em linha no corpo do email e não como anexos.
- Envia apenas os reais anexos no email e não as imagens em linha, ao encaminhar a mensagem.
- Não exibe as imagens em linha na lista de anexos quando o agente procura o histórico do cliente e seleciona um email com imagens em linha.
- Exibe as imagens em linha como anexos quando o agente altera as preferências de email para visualizar em formato de texto simples. O Web Agent também exibe a mensagem de aviso sobre a perda de formatação e coloca o email em formato de texto simples.

Se um agente alterar a preferência do email para visualizar em formato de texto simples, todas as imagens em linha do email serão adicionadas à lista de anexos. Se o agente alterar a visualização do email para o formato html novamente, o Web Agent não exibirá as imagens em linha no editor de emails, e a lista de anexos exibirá apenas os reais anexos, se houver.

Observação:

Se um agente encaminhar um email para o qual a preferência esteja definida em formato de texto simples, o Web Agent enviará as imagens em linha como parte do corpo do email, não como anexo

Para desabilitar as imagens em linha como anexos:

1. No sistema em que o Avaya Agent está instalado, acesse o diretório `IC_INSTALL_DIR\IC73\webagent`.
2. No diretório, abra o arquivo `Application.properties`.
3. Adicione o seguinte parâmetro com o valor definido como `falso`.
`email.preview.InlineAsAttachment = false`
4. Salve e feche o arquivo.

Verificar a ortografia dos emails

O Verificador ortográfico pode ajudá-lo a localizar e corrigir erros ortográficos no email.

Você pode definir as seguintes preferências com relação à verificação ortográfica dos emails:

- Uma das preferências permite que você exiba o Verificador ortográfico sempre que pressionar o botão **Enviar**. Essa preferência garante que cada email tenha a ortografia verificada antes de enviar ao cliente. Se você não definir essa preferência, deverá passar o verificador ortográfico antes de enviar o email.
- Uma preferência que permite a verificação ortográfica do conteúdo da sua resposta e do email original a quem você está respondendo. Se você não definir essa preferência, apenas o conteúdo da sua resposta será corrigido.

Observação:

Se você definir a preferência para verificar somente sua resposta, e não a mensagem original, tenha cuidado ao usar o recurso **Alterar todas**. O recurso **Alterar todas** poderá não alterar todas as ocorrências da palavra, possivelmente deixando palavras com ortografia incorreta, caso faça um dos seguintes:

- Se você clicou no botão **Ignorar** quando o Verificador ortográfico achou uma palavra com ortografia incorreta no texto anterior deste email, então ele continuará a ignorar essas palavras.
- Se você cancelar a verificação ortográfica antes que o recurso verifique a ortografia da mensagem inteira, poderão existir mais ocorrências da palavra incorreta no texto que não foi verificado.

Para obter informações sobre a definição de preferências, consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

Para verificar a ortografia de um email:

1. Na guia **Compor**, clique no botão **verificar ortografia** na barra de ferramentas **Email**.
O Verificador ortográfico é exibido.



Dica:

A janela Verificador ortográfico exibe diversos botões à direita. Cada botão representa uma ação relacionada à verificação ortográfica. Mantenha o ponteiro do mouse sobre um botão para ver a dica de ferramenta.

2. Se você tiver redigido a mensagem em um idioma diferente do principal, selecione o idioma no menu suspenso **Idiomas disponíveis**.

Reabrir o verificador ortográfico altera o dicionário do idioma. Você pode ver uma lista de palavras sugeridas alteradas conforme o idioma selecionado. Se alguma palavra do conteúdo do email não aparecer no dicionário selecionado, ela será exibida no campo de texto **Não está no dicionário**.

3. Se você encontrar uma palavra no campo **Não está no dicionário**, verifique a ortografia da palavra. Observe a lista de palavras contida na lista **Sugestões** para ver se alguma delas é a grafia correta da palavra em questão. Se a palavra na lista de sugestões estiver correta, selecione-a e clique no botão **Alterar**.



Dica:

Se uma palavra for exibida no campo **Não está no dicionário**, é porque ela não aparece no dicionário selecionado. No entanto, ela pode estar escrita corretamente. Por exemplo, nomes de pessoas ou produtos não constam do dicionário. Se você acha que usará um nome novamente, clique em **Adicionar** para adicioná-lo ao seu dicionário.

4. Se uma palavra incorreta aparecer diversas vezes na sua mensagem, você pode usar o botão **Alterar todas** para corrigir cada ocorrência da palavra.



CUIDADO:

Tenha cuidado ao usar o botão **Alterar todas**. Algumas ocorrências da palavra que você está procurando podem estar incorretas em um local, mas corretas em outro. Ou, então, a palavra que você está procurando pode fazer parte de outra palavra. Ao clicar no botão **Alterar todas**, você deve ter certeza de que a grafia da palavra está correta no campo **Alterar para**.

5. Você pode decidir se não quer que o Verificador ortográfico verifique certos tipos de palavra. Pressione o botão **Opções** para abrir a caixa de diálogo **Preferências de ortografia** na qual é possível selecionar itens que devem ser ignorados pelo verificador ortográfico.
6. Quando tiver terminado de fazer a verificação ortográfica da mensagem, clique em **Cancelar**.

Solicitar mais informações ao cliente

Às vezes, um cliente pode enviar a você um email com informações incompletas. Por exemplo, um cliente desejava fazer um pedido mas esqueceu de incluir o código postal no endereço de envio. Nesse caso, você deve enviar um tipo especial de email em que pedirá a informação que está faltando.

Para solicitar informações adicionais:

1. Exiba o email do cliente no modo Visualizar email.
2. Clique no botão **Responder** ou selecione **Contato > Responder**.
A janela muda para o modo Compor. O menu suspenso situado sob a barra de ferramentas indicará que esta é uma **Resposta normal**. Altere essa resposta, como indicado na próxima etapa, se você considerar que são necessárias mais informações do cliente.
3. Selecione **Solicitar informação adicional** no menu suspenso.
A Barra de informações informa: *Este email será enviado ao cliente para solicitar mais informações.*
4. Coloque o cursor na parte superior esquerda da Área de composição de email e componha um email para o cliente. Explique que você precisa de mais informações para ajudá-lo ou para atender a sua solicitação. Diga-lhe exatamente quais são as informações que faltam.
5. Quando tiver terminado de escrever a resposta, leia-a para verificar se tudo está correto.
6. Clique em **Enviar**.

Observação:

Se o cliente não responder dentro do período definido pelo administrador, você ou outro agente receberá um alerta de email, uma mensagem gerada automaticamente notificando-o de que o cliente não respondeu. Se receber um alerta, consulte [Responder a um alerta de email](#) na página 108.

7. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email.

Lidar com uma resposta do cliente para solicitar mais informações

Se outro agente tiver enviado um email de **Solicitar informações adicionais** a um cliente, você poderá receber uma resposta.

Para lidar com uma resposta a um email do tipo Solicitar informação adicional:

1. No Avaya Agent, selecione a resposta na lista de tarefas de email.
Um ícone especial situado na lista de tarefas de email identifica esta mensagem como uma resposta a uma solicitação de informações adicionais.
A janela do Web Agent é aberta no modo Visualizar email para exibir o email e suas informações. A Barra de informações informa que esta é uma resposta do cliente a respeito de informações adicionais.
2. Use a barra de rolagem, se necessário, para ver a mensagem original de solicitação de informações. Em seguida, leia a resposta do cliente.

3. Se as informações ainda não forem suficientes, responda a essa mensagem com outra solicitação de informações, como indicado em [Solicitar mais informações ao cliente](#) na página 106.
4. Se as informações estiverem completas, clique em **Responder** para compor uma resposta ao cliente. Agradeça ao cliente pelo envio das informações. Inclua qualquer outra mensagem para o cliente, conforme adequado.
5. Clique em **Enviar** para enviar sua solicitação ou resposta.
6. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de email.

Responder a um alerta de email

Você pode receber um alerta de email. A razão desse tipo de email é notificá-lo de que uma resposta do cliente ou agente externo está com o prazo vencido. Alertas de email são gerados automaticamente pelo software Avaya IC.

Um ícone especial na lista de tarefas de emails indica que se trata de um alerta. A Barra de informações do Web Agent também informa que este é um alerta de email.

O email original relacionado a um alerta pode ser o seguinte:

- **Solicitar informação adicional** - Foi enviado um email ao cliente solicitando mais informações e o cliente não respondeu dentro do prazo para esse tipo de email.
- **Enviar para agente externo** - Foi enviado um email a um agente externo solicitando informações e o agente externo não respondeu dentro do prazo para esse tipo de email.

Em alguns casos, você é o agente que enviou o email original solicitando uma resposta. Em outros, outro agente envia o email.

Quando você receber um alerta de email, terá que agir para tentar obter uma resposta.

Para responder a um alerta de email:

1. Clique duas vezes em um contato de alerta na lista de tarefas de email.

O Web Agent é exibido no modo Visualizar email. A Barra de informações informa: "Este é um alerta de email". O destinatário de uma solicitação de informação não respondeu à solicitação".

2. Leia o email para ver quais informações adicionais o cliente ou agente externo deveria fornecer.



Dica:

Caso você não tenha enviado o email solicitando informações do cliente ou agente externo, pode clicar no botão **Histórico de emails** para saber mais sobre o email ou outros emails antigos do cliente.

3. Se o objetivo do email original relativo a esse alerta era **Solicitar informação adicional**, você deve tentar obter novamente uma resposta do cliente. Há as seguintes opções:
 - Envie ao cliente outra solicitação de informações. Se o cliente não responder dentro do prazo determinado, será gerado outro alerta de email. Ao visualizar o alerta de email no modo Visualizar email, clique no botão **Responder** ou selecione **Contato > Responder**. Selecione **Solicitar informação adicional** no menu suspenso. Escreva uma mensagem para lembrar o cliente das informações solicitadas. Envie o email e finalize o contato.

OU

 - Envie uma resposta normal ao cliente. Isso não gerará outro alerta. Ao visualizar o alerta de email no modo Visualizar email, clique no botão **Responder** ou selecione **Contato > Responder**. Mantenha **Resposta normal** selecionada no menu suspenso. Escreva uma mensagem para lembrar o cliente das informações solicitadas. Envie o email e finalize o contato.

4. Se o email original relativo ao alerta foi enviado com a seleção **Enviar para agente externo**, você deverá tentar obter novamente uma resposta do agente externo. Você tem as seguintes opções:
 - Envie o email para outro agente externo ou para o mesmo agente.
 - a. Ao visualizar o alerta de email no modo Visualizar email, encontre o texto do email original, que foi enviado ou agente externo, rolando a barra, conforme necessário. Selecione este texto. Depois pressione Control+C para copiar o texto.
 - b. Comece um novo email selecionando **Ferramentas > Compor novo email**.
 - c. Clique no botão no campo **Para** e selecione um agente externo. Se precisar obter informações de como encontrar um agente externo, consulte [Enviar um email para um agente externo](#) na página 96.



Dica:

Selecione outro agente externo, diferente daquele para quem foi enviado o email original.

- a. Pressione Control+V para colar o texto do alerta de email no novo email.
- b. Escreva uma mensagem adicional, se necessário, para detalhar as informações de que você precisa.
- c. Clique no botão **Enviar**.
Sua resposta é enviada ao agente externo selecionado.
- d. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de alerta de email.

Resolver um email

É possível resolver uma mensagem sem escrever um email de resposta. Quando você resolve um email, aplica um status a ele. O status informa ao software de gerenciamento de emails como controlar esse tipo de email. Por exemplo, o software pode responder à mensagem do cliente automaticamente usando um modelo de email. Um modelo de email é uma resposta completa que pode ser usada para responder automaticamente emails incomuns de clientes.

Por exemplo, sua empresa pode configurar um status Cancelar. Você aplica esse status quando todos os problemas de um cliente são resolvidos, e o cliente escreve um email para agradecer sua ajuda. Ao aplicar o status Cancelar, uma cópia do modelo de email é enviada ao cliente. O texto do email agradece ao cliente por escolher sua empresa e se coloca à disposição para futuros contatos.

Sua empresa definiu a lista de status e respostas designados a cada status. Os tipos de status e as respostas podem incluir o seguinte:

- Um cliente envia um email elogiando o serviço ou produto recebido. Você aplica o status Reconhecimento. Uma cópia do modelo de email é enviada ao cliente para agradecê-lo.
- Uma pessoa envia um email para o endereço de suporte da empresa, mas ela não está listada como cliente. Você aplica o status Rejeição. Uma cópia de um modelo de email é enviada para informar o cliente de que não é possível receber suporte para ajudá-lo com um problema até que ele compre um produto.
- Um cliente envia uma pergunta frequente (FAQ) sobre câmeras, por exemplo. Você aplica o status Câmera. Uma cópia do modelo de email é enviada ao cliente para descrever as câmeras que ele pode comprar.

Você pode perguntar ao administrador ou supervisor quais tipos de mensagens você deve resolver e qual tipo de status aplicar.

Para resolver um email:

1. Familiarize-se com os tipos de status disponíveis antes de usá-los. Peça informações ao administrador ou clique no botão **Resolver**, no modo Visualizar email, e leia a descrição de cada status.
2. Quando você recebe um contato de email que deve ser resolvido por se enquadrar em um status, veja o email no modo Visualizar email.
3. Clique em **Resolver**.
É exibida uma caixa de diálogo pedindo para que você selecione um status para aplicar a essa mensagem.
4. Se o email estiver em um idioma diferente do idioma principal usado na sua empresa, selecione o idioma desejado no menu suspenso **Filtrar por idioma**.
5. Leia a descrição de cada status.

6. Se um modelo de email for exibido na caixa de rolagem situada na parte inferior da caixa de diálogo, leia a mensagem sobre cada status para ver se essa é a resposta apropriada para esse email.



Dica:

Você pode ver seqüências de caracteres ininteligíveis dentro das mensagens. Essas seqüências de caracteres podem ser variáveis, ou seja, seqüências de caracteres que representam informações que se alteram automaticamente quando o modelo é usado. Por exemplo, a seqüência de caracteres %date% pode ser uma variável de data que mudará para a data atual, e %customername% pode alterar o nome do cliente quando você usar esse recurso.

7. Selecione o status apropriado para esse email e clique em **Resolver**.

O software de gerenciamento de emails executa a ação associada a esse status. A caixa de diálogo é fechada e o contato de email é removido da lista de tarefas de email.

Originar um email enviado

Você pode originar um email, ou seja, enviar um email que não seja resposta a um email recebido de cliente. Geralmente, você cria um email quando deseja enviar uma mensagem de solicitação de informações a um agente externo. O UAD ajuda você a endereçar um email original a um agente externo.



Dica:

Você pode originar um email em HTML ou texto simples. No entanto, use o formato de texto simples sempre que possível, pois os emails nesse formato costumam ser menores do que os que estão em HTML. Alguns clientes podem não conseguir baixar um email muito pesado, que contenha principalmente uma imagem grande ou várias imagens menores.

Para originar um email enviado:

1. Se a Web Agent ainda não estiver no relatório, clique no botão **Web Agent** na barra de tarefas.
2. No Web Agent, selecione **Ferramentas > Compor email**.
A janela é exibida no modo Compor.
A Barra de informações informa que este é um novo email enviado.

3. Se você quiser endereçar o email para um agente externo, clique no botão ao lado do campo que deseja usar, da seguinte forma:
 - **Para** – A principal pessoa ou grupo de pessoas para quem você deseja encaminhar esta mensagem.
 - **Cc** (Cópia) – Alguém que você deseja que receba uma cópia deste email.
 - **Cco** (Cópia oculta) – Alguém que você deseja que receba uma cópia deste email, sem que os outros vejam seu endereço.

O UAD é aberto no modo Endereçamento de email. Nesse modo, o UAD exibe apenas agentes externos.

4. Se você estiver procurando um agente externo que não esteja entre os usuários ou grupos de trabalho exibidos, faça uma seleção apropriada no menu suspenso **Local**. Se você não tiver certeza do usuário ou grupo de trabalho a que a pessoa pertence, selecione **Todos os locais**.
5. Navegue pela estrutura de árvore. Clique no ícone do sinal de mais (+), situado ao lado do nome de cada usuário ou grupo de trabalho, para exibir o respectivo conteúdo. Use as barras de rolagem para ver mais informações.
6. Ao localizar o nome do agente externo para quem você deseja endereçar este email, selecione-o na lista.
 - a. Clique no botão **Para**, **Cc** ou **Cco** para mover o nome para a caixa adequada.



Dica:

Se você conhecer o endereço de email de outra pessoa para quem deseja enviar este email, digite o endereço no campo de endereçamento apropriado.

- b. Clique em **Ok**.

O endereço de email do agente externo é adicionado ao campo apropriado do email que você está compondo.

Se você precisar excluir o nome de uma pessoa selecionada, clique nele e pressione a tecla Delete do teclado.

7. Repita esse procedimento tantas vezes quanto necessárias para acrescentar outros endereços de email.
8. O Web Agent automaticamente usa o formato de mensagem padrão em suas preferências de email. Para alterar o formato padrão, na lista suspensa **Formato**, selecione uma das opções a seguir:
 - HTML
 - Texto simples

Se você selecionar HTML, o recurso poderá incluir os mesmos formatos de texto, imagens e outros conteúdos disponíveis de email HTML. Para obter mais informações, consulte [Formatar texto HTML](#) na página 85.

9. Ponha o cursor na área de composição de email e digite a sua mensagem.
10. Use os botões **Adicionar anexo** ou **Verificação ortográfica** conforme desejado.
11. Quando estiver pronto para enviar a mensagem, clique em **Enviar**.
12. Especifique a codificação de idioma e a fila a serem usados caso surja uma caixa diálogo perguntando isso. A fila que você seleciona será usada no endereço **De** do email. Portanto, as respostas para esse email serão roteadas para a mesma fila.



Dica:

Você pode definir preferências para que o sistema selecione a fila ou o idioma padrão automaticamente. Nesse caso, a caixa de diálogo não será exibida sempre que você enviar um email original.

13. Se uma caixa de diálogo pedir confirmação, clique em **OK**.
O seu email é enviado aos destinatários.

Aprovar ou rejeitar um email

Os emails de resposta que você ou outros agentes enviam, ou certa parcela deles, podem ser enviados para um Aprovador pelo Controle de qualidade antes que os emails sejam enviados para os clientes. Você pode ser um Aprovador designado mesmo que não seja um supervisor. Nesta seção, pressupõe-se que você seja um Aprovador designado.

Quando você receber um email que necessite de Controle de qualidade, a lista de tarefas de email exibirá um ícone de Controle de qualidade. Você deve atribuir prioridade alta a um email que necessite de controle de qualidade, pois o cliente está esperando por uma resposta e o processo de aprovação poderá levar tempo.

Quando você clica em um contato de email que tenha sido enviado a você pelo Controle de qualidade, a Barra de informações também o alerta para o fato de que o email foi enviado para sua aprovação ou rejeição.



Importante:

Antes de finalizar o item de trabalho de email, você deve aprovar ou rejeitar um email que recebeu para Controle de qualidade.

O item de email de trabalho que você finaliza sem aprovar ou rejeitar não chega ao endereço do cliente. E você também não consegue recuperá-lo.

Para lidar com um email enviado a você para Controle de qualidade:

1. Clique duas vezes em um contato de email na lista de tarefas emails.

A Barra de informações informa que esta é uma mensagem que precisa de Controle de qualidade.

2. Veja a mensagem do cliente na parte inferior do email.
3. Clique no botão de **Controle de qualidade**.

O email é exibido como uma resposta ao cliente no modo Controle de qualidade. Dependendo do modo como o recurso de Controle de qualidade tiver sido configurado pelo administrador, a resposta que você compuser para o cliente pode voltar a ser enviada para aprovação ou pode ser enviada diretamente para o cliente.

4. Leia com atenção a resposta do agente ao email do cliente. Leia também os anexos. Procure o seguinte:

- O agente respondeu apropriadamente a todas as perguntas e problemas dos clientes?
- O agente usou uma linguagem educada?
- O agente usou a gramática e a ortografia de maneira correta?
- O agente incluiu informações promocionais da empresa, se aplicável?
- O agente usou o formato apropriado da mensagem? Por exemplo, é necessário alterar o formato de Texto simples para HTML?
- Se o email usou recursos, eles eram totalmente apropriados?
- Se o email tem anexos, eles são apropriados?

5. Se a resposta para todas as perguntas anteriores for sim e você não encontrar problemas com o email, faça o seguinte:

- a. Selecione **Aprovar** no menu suspenso.
- b. Clique em **Enviar**.

O email é então enviado diretamente ao cliente.

6. Se você encontrar problemas no email, faça o seguinte:

- a. Selecione **Rejeitar** no menu suspenso.

A Barra de informações muda para indicar que você rejeitou a mensagem do agente.

- b. Escreva uma mensagem com explicações para o agente sobre aquilo que ele tem de fazer exatamente para tornar a resposta ao email aceitável.

Você pode perguntar ao administrador se o agente que recebe o email rejeitado é sempre o mesmo que escreveu a resposta. Em alguns casos, o administrador configura o software para que os comentários do Aprovador e uma cópia do email original sejam enviados a qualquer agente disponível.

c. Clique em **Enviar**.

É exibida uma caixa de diálogo de confirmação.

d. Clique em **Sim**.

Esta mensagem é enviada para o agente para correção. Quando o agente corrigir a mensagem e voltar a enviá-la, a resposta pode ser enviada diretamente ao cliente ou pode ser roteada para você ou para outro Aprovador, dependendo da configuração do seu centro de contatos.

Controlar um email rejeitado

Alguns ou mesmo todos os emails que você e outros agentes escreverem para clientes podem ser enviados, para aprovação, (também conhecida como Controle de qualidade) para outro agente ou a um supervisor que tenha sido designado como Aprovador de emails. A pessoa especificada lê cada email enviado para aprovação e toma uma das providências a seguir:

- Aprova o email e o envia ao cliente.
- Faz correções no email, marca como Aprovado e envia o email corrigido ao cliente.
- Marca o email como **Rejeitado**, junto à mensagem que explica o que deve ser feito para que a mensagem seja aceitável, e manda o email para correção. O email pode ser roteado de volta ao agente que escreveu o email rejeitado ou a qualquer agente, dependendo da configuração do seu centro de contatos.
- Altera o formato do email. Por exemplo, um Aprovador pode alterar o formato da mensagem de Texto simples para HTML.

Se você receber um email rejeitado em sua lista de tarefas de email, o ícone do email conterá um **X** para indicar que se trata de um email rejeitado. Normalmente, você deve selecionar este contato antes de outros contatos de email da lista porque o cliente ainda está esperando por uma resposta.

Para editar um email rejeitado:

1. Clique duas vezes em um contato de email rejeitado na lista de tarefas de email.
A janela do Web Agent exibe o email rejeitado no modo Visualizar email. A Barra de informações o identifica como mensagem rejeitada.
2. Leia a mensagem prestando atenção aos comentários que o Aprovador inseriu no email. Veja as mudanças que são necessárias para tornar o email aceitável para o cliente.
3. Clique no botão **Responder** ou selecione **Contato > Responder**.
Nessa ocasião, o email se torna uma resposta normal.
4. Edite o email conforme as alterações sugeridas pelo Aprovador.

5. Quando tiver terminado, leia mais uma vez a mensagem do Aprovador e verifique se você fez todas as alterações necessárias.
6. Remova a mensagem do Aprovador e a resposta original que foi rejeitada.



CUIDADO:

A etapa anterior é crucial. É preciso remover tudo dessa resposta exceto a nova mensagem para o cliente.

7. Leia toda a mensagem para verificá-la mais uma vez. Faça as alterações necessárias.
8. Quando estiver pronto para enviar a mensagem, clique em **Enviar**.

Dependendo da configuração do seu centro de contatos, a mensagem pode ser tanto enviada de volta para um Aprovador ou enviada para o cliente.

Utilizar diversos idiomas em um email

É possível que você receba emails que não estejam no seu idioma principal. Se você conhecer bem o idioma, poderá utilizá-lo para responder ao email. Verifique com o administrador se o idioma não estiver sendo exibido corretamente.

É possível também verificar a ortografia da sua resposta nesse idioma. Clique no botão **Verificar ortografia** para abrir o Verificador ortográfico e selecione o idioma apropriado no menu suspenso **Idiomas disponíveis**.

Monitorar uma sessão de email (somente supervisores)

Para monitorar uma sessão de email de um agente, inicie a interface do agente no modo Supervisão. O supervisor pode apenas ver os emails de um agente, mas não pode realizar outras operações nos emails.

Observação:

Antes de monitorar emails de um agente, um agente com função de supervisor deve ser designado como supervisor ao menos em um dos grupos de trabalho do agente.

Para monitorar uma sessão de email:

1. Na interface do Avaya Agent, defina a disponibilidade do Supervisor para voz, chat e email como 0.
2. Na barra de ferramentas principal do Avaya Agent, selecione **Ferramentas do supervisor > Iniciar sessão do supervisor**.

O sistema exibe um painel de Supervisor ao lado do painel de lista de interação. Nesse painel, o Supervisor pode visualizar o grupo de trabalho e os agentes atualmente conectados ao chat ou sessão de email.

Para finalizar o monitoramento de uma sessão de email:

1. Na interface do Avaya Agent, defina a disponibilidade do Supervisor para voz, chat e email como 0.
2. Na barra de ferramentas principal do Avaya Agent, selecione **Ferramentas do supervisor > Encerrar sessão do supervisor**.

O sistema finaliza o modo Supervisão de monitoramento. O supervisor pode iniciar o trabalho em um modo de agente.

Finalizar um contato de email

Depois de enviar uma resposta de email normal para um cliente, talvez seja necessário finalizá-la. Em alguns centros de contato, o email é finalizado automaticamente sempre que um agente envia uma resposta ao cliente. Pergunte ao administrador se seus emails são finalizados automaticamente. Se a resposta for positiva, você não precisará ler esta seção.

Você pode selecionar Preferências de email para finalizar as respostas automaticamente após enviá-las. consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

Quando você clicar no botão **Finalizar**, entrará no estado de mesmo nome. Nesse estado, você não poderá receber outro contato de email para substituir aquele. Eventualmente será necessário seguir estes procedimentos:

- Registrar informações sobre a sessão em uma caixa de diálogo **Finalizar**.
- Seguir um script Finalizar no prompter.

Observação:

Em determinados casos, pode ser que você não veja uma caixa de diálogo **Finalizar** pelos seguintes motivos:

- O contato de email foi removido porque você não respondeu dentro do período determinado.
- Seu supervisor removeu o contato de email para colocá-lo de volta na fila.

Capítulo 4: Gerenciar contatos de email

- O contato de email foi cancelado no servidor.
- O contato de email foi finalizado automaticamente porque a preferência para finalizar automaticamente esse tipo de email foi selecionada nas Preferências de email. Para obter informações sobre as preferências de finalização, consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

Para finalizar um contato de email:

1. Depois de enviar o email, clique no botão **Finalizar** na barra de ferramentas de emails.
2. Se uma caixa de diálogo pedir para você confirmar, clique em **Sim**.



Dica:

Você pode configurar uma preferência para controlar se essa caixa de diálogo é exibida sempre que finalizar um contato de email. Consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

3. Se surgir a caixa de diálogo **Finalizar** ou um script de prompter, responda às perguntas sobre esse contato de email. Para obter informações sobre a caixa de diálogo ou o script, consulte [Finalizar contatos](#) na página 60.

O contato de email está concluído. Ele é removido da lista de tarefas de email.

Capítulo 5: Gerenciar contatos de chat

Se a sua conta estiver habilitada para Web Management, você usa o Web Agent no chat com os clientes, por onde troca mensagens em tempo real com eles.

Os clientes que visitarem o site da Web da sua empresa, e que tiverem uma pergunta ou necessitarem de ajuda, poderão clicar em um botão para solicitar uma sessão de chat (ou uma sessão de chat com uma chamada telefônica ou VoIP). Uma solicitação para uma sessão de chat torna-se um contato de chat. O Avaya Interaction Center (Avaya IC) roteia os contatos de chat para agentes que estão disponíveis para lidar com o chat. Você pode ver os contatos de chat na lista de tarefas de chat.

Este capítulo explica como receber e gerenciar seus contatos de chat e os recursos de colaboração relacionados. Coletivamente, esses recursos são chamados de Web Management.

Este capítulo contém os seguintes tópicos:

- [Ser alertado sobre um novo contato de chat](#) na página 120
- [Usar a lista de tarefas Chat](#) na página 120
- [Identificar o cliente de chat do cliente](#) na página 122
- [Gerenciar uma sessão básica de chat](#) na página 122
- [Usar emoticons](#) na página 124
- [Compartilhar navegadores com um cliente](#) na página 126
- [Usar recursos em uma sessão de chat](#) na página 131
- [Fazer a verificação ortográfica de mensagens](#) na página 133
- [Usar o telefone em uma sessão de chat](#) na página 134
- [Envolver outros agentes em um contato de chat](#) na página 138
- [Envolver outros agentes em um chat de voz](#) na página 143
- [Como lidar com uma conferência Fale conosco](#) na página 146
- [Gerenciar sessões de chat simultâneas](#) na página 148
- [Monitorar uma sessão de chat \(somente supervisores\)](#) na página 149
- [Exibir registros DataWake do cliente](#) na página 151
- [Usar vários idiomas em sessões de chat](#) na página 152
- [Gerenciar contatos Web Scheduled Callback](#) na página 152

Ser alertado sobre um novo contato de chat

Quando um cliente envia uma solicitação de chat clicando no botão **Chat** no site da empresa, um contato é criado na sua lista de tarefas de chat. Os contatos do chat podem ser roteados para você em caso de sua disponibilidade.

Com o chat, é fundamental responder rápido. Dependendo da forma como o software Avaya IC foi configurado no seu contact center, você pode ser alertado sobre a chegada de um novo chat de duas formas:

- Por som. Uma preferência de Contato permite que você determine se deseja ser alertado por email. Para obter mais informações, consulte [Configurar preferências](#) na página 163.
- Por uma tela popup. Uma caixa de diálogo pergunta se você deseja suspender seus outros contatos para começar a trabalhar no novo contato de chat. A opção “Aguardar confirmação do agente antes de aceitar um contato” permite definir se as telas popup serão exibidas quando chegar um novo chat. Para obter mais informações, consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

Observação:

Quando uma tela informa a chegada de um novo contato de chat, clicar em **OK** ou pressionar a tecla Enter inicia a sessão com o cliente. Cuidado ao clicar em **OK** ou **Enter** acidentalmente quando a tela pop-up aparecer. Isso pode fazer com que você desative a preferência **Aguardar confirmação do agente antes de aceitar um contato**.

Se você for alertado sobre um contato de chat, mas não confirmar o recebimento dentro de um período de tempo determinado, o contato será atribuído a outro agente e removido da sua lista de tarefas Chat. O período de tempo é definido pelo administrador da configuração do Servidor do WebACD.

Usar a lista de tarefas Chat

A lista de tarefas de chat exibe todas as chats que estão atribuídas a você no momento. A sua lista de tarefas de chat encontra-se próximo à parte inferior do painel **Mídia**.

Para ver as tarefas de chat claramente, é possível redimensionar ou alterar o local das colunas da lista de tarefas de chat. Essas alterações persistem no o Avaya Agent Rich Client. Portanto, se você fizer logout e login novamente ao Avaya Agent Rich Client, poderá ver as colunas da lista de tarefas de chat redimensionadas ou reposicionadas.

Cada entrada na lista de tarefas de chat se refere a um contato de chat diferente. Caso você tenha mais de um contato de chat na lista, pode clicar em cada contato em vez de exibir a pergunta do cliente.

Para cada contato de chat, a lista de tarefas de chat exibe as seguintes informações:

- Pergunta do cliente – O texto que o cliente digitou quando solicitou um chat. A pergunta é exibida apenas quando você seleciona o contato de chat. A pergunta também é exibida no Web Agent quando você clica duas vezes em um contato para torná-lo ativo.
- Nome – Nome de usuário para se conectar ao site. O usuário também pode efetuar login como **convidado**.
- Duração – A quantidade de tempo que você esteve na sessão com o cliente. Esse tempo é contado continuamente até que você conclua o contato.
- Espera – Tempo decorrido desde que o cliente respondeu ou solicitou o chat e não recebeu resposta da sua parte.

Cada contato de chat tem um ícone de cliente. A cor do ícone do cliente muda conforme o status do contato muda. As cores e outros símbolos indicam os tipos de status a seguir:

- Vermelho – É a sua vez de responder. O cliente esperou mais do que o tempo máximo desejável definido pelo administrador.
- Amarelo – É a sua vez de responder. O cliente respondeu recentemente. O cliente ainda não esperou mais do que o tempo máximo desejável.
- Verde – É a vez do cliente responder. Você enviou a mensagem de chat mais recente.
- Azul com uma seta – Este contato foi transferido para você.
- Ponto de exclamação ou outro símbolo, se o ícone tiver sido personalizado – É a vez de o cliente responder. O cliente não respondeu por algum tempo.

Os ícones também são usados para contatos de chat em que um cliente solicitou uma chamada telefônica (Chat e telefone) ou uma chamada VoIP (Chat e VoIP). Esses ícones são os mesmos que os ícones usados para esses recursos no Web Agent.

Identificar o cliente de chat do cliente

O Avaya IC inclui clientes de chat HTML que clientes de um site podem usar quando conversam com um agente por chat. Uma mensagem de boas-vindas aparece na transcrição do seu cliente de chat HTML.

A tabela a seguir explica sobre o cliente de chat HTML, a mensagem de boas-vindas e os recursos aceitos.

Cliente de chat	Descrição	Mensagem de boas-vindas	Recursos suportados
Cliente de chat HTML de cliente	Pode abrir em uma outra janela próxima ao navegador da internet ou em um quadro do site da Web.	Bem-vindo ao Avaya Chat. É possível conversar por chat e enviar páginas.	<ul style="list-style-type: none">● Chat de texto● Botão Transmitir URL● Fale conosco● Navegação compartilhada ou Preenchimento colaborativo de formulários.● Chat de voz

Gerenciar uma sessão básica de chat

Esta seção apresenta os procedimentos básicos para usar com um cliente em uma sessão de chat. Antes de executar o procedimento, é importante entender uma sessão de chat da perspectiva do cliente.

Quando os clientes visitam o site do Avaya Interaction Center (Avaya IC) que você está gerenciando, podem clicar nos botões para pedir ajuda de formas diferentes. Se clicarem no botão **Chat**, eles serão notificados para se conectar com o nome de usuário e a senha, ou como convidado. O cliente digitará mensagens de chat para você naquele cliente de chat.

Quando a solicitação for encaminhada, é exibida uma mensagem no cliente de chat informando que um agente o atenderá em breve. Se a solicitação for roteada para você, você verá o contato do chat na sua lista. Assim que você clicar duas vezes no contato, o cliente recebe a mensagem informando que você está pronto para ajudá-lo.

Você deve iniciar a sessão de chat conforme instruído pelos administradores do seu contact center. Por exemplo, você pode digitar "Oi" e apresentar-se.

A janela de chat exibe o status da digitação na parte inferior. O cliente pode ver o status da digitação de um agente, e o agente pode ver o status do cliente.

Observação:

Antes de começar a conversar por chat com o primeiro cliente, pergunte ao administrador como você pode enviar mensagens de chat para os clientes. Pressione **Enter** no teclado ou clique no botão **Enviar** no Web Agent.

Para interagir com um cliente usando o chat:

1. Na barra de status do Avaya Agent, veja o botão **Chat**.

Se o botão apresentar um **X** amarelo, clique **nele** para ficar disponível. Quando o botão **Chat** não exibe um **X** amarelo, você está disponível para receber o número de contatos definido para você na sua carga de canais. Para obter mais informações, consulte [Configurar cargas de canal](#) na página 44.

Sua carga de canais do chat também é exibida no ícone Chat da barra de status, na parte inferior do Web Agent.

2. Na lista de tarefas Chat, clique duas vezes no contato que deseja aceitar para uma sessão de chat. Geralmente esse cliente, cujo nome aparece no topo da lista, aguarda na fila por um bom tempo.
3. Leia a pergunta do cliente na caixa de rolagem, situada acima da área Transcrição. Se não conseguir ver a pergunta inteira do cliente, use a barra de rolagem.
4. Decida se é apropriado mandar para o cliente algum dos Recursos globais ou Recursos de agente.

Para informação sobre a exibição de recursos, consulte [Organizar recursos](#) na página 162. Para obter informações sobre como adicionar recursos a um chat, consulte [Usar recursos em uma sessão de chat](#) na página 131.

5. Coloque o cursor na área de **Entrada de texto** e digite uma mensagem para responder à pergunta do cliente.
6. Quando a mensagem estiver pronta, clique no botão **Enviar** ou pressione a tecla Enter, dependendo da configuração do Avaya IC.

Observação:

Se a opção **Verificar ortografia antes de “Enviar”** for selecionada, será feita a verificação ortográfica da mensagem depois de você clicar no botão **Enviar**.

Se esta opção não estiver selecionada, você pode clicar no botão **Verificar ortografia** em qualquer ocasião para verificar uma mensagem. Para informação sobre esta preferência, consulte [Configurar preferências](#) na página 163. Para obter mais informações sobre a Verificação ortográfica, consulte [Fazer a verificação ortográfica de mensagens](#) na página 133.

O cliente vê a mensagem que você acabou de mandar no cliente de chat. No Web Agent, sua mensagem passa para a área Transcrição. A mensagem começa com seu nome de preferência seguido por dois pontos. Por exemplo, se seu nome de preferência for jerry, sua mensagem começará assim: **jerry:**

Quando o cliente responder, você verá a mensagem dele abaixo das suas mensagens na área Transcrição, precedida pelo nome de usuário do cliente.

7. Continue a conversa com o cliente. Leia as mensagens do cliente. Em seguida, digite e envie suas respostas.
8. Para ter acesso a outras funções, use os botões abaixo enquanto estiver em uma sessão de chat:
 - **Imprimir** – Imprime as mensagens de chat atualmente exibidas na impressora padrão.
 - **Auto Sync** – Inicia uma sessão de Auto Sync para que o navegador do cliente exiba as mesmas páginas da Web que o seu navegador enquanto você navega na Web. Consulte [Usar o Auto Sync](#) na página 127 para obter mais informações.
 - **Fale conosco** – Inicia uma sessão Fale conosco em que os amigos do cliente podem participar da sessão de chat. Consulte [Como lidar com uma conferência Fale conosco](#) na página 146 para obter mais informações.
 - **Transferir** – Exibe o Diretório integrado de agente (UAD) para que você possa transferir este contato de chat para outro agente ou supervisor. Para obter mais informações, consulte [Envolver outros agentes em um contato de chat](#) na página 138.
 - **Chat e telefone** – Permite falar com o cliente em uma conexão telefônica normal durante a sessão de chat. Consulte [Gerenciar sessões de chat e telefone](#) na página 135.
 - **Chat e VoIP** – Permite falar com o cliente em uma conexão telefônica com Internet durante a sessão de chat. Consulte [Gerenciar uma sessão de Chat e VoIP](#) na página 136.
9. Quando o cliente estiver satisfeito, finalize o contato de chat. Use as instruções em [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

Usar emoticons

Emoticons são a representação icônica de expressões faciais, como sorrindo, triste, cansado etc. Você pode usar emoticons para alertar um usuário sobre o sentido de certa frase, melhorando a interpretação do texto simples.

No Interaction Center, você pode usar o arquivo `emoticons.properties` para configurar emoticons. No arquivo de propriedades, você precisa mapear o arquivo de imagem de um emoticon em uma sequência de caracteres. Por exemplo, nas propriedades, você pode mapear o emoticon sorridente como: `\: \)=smiley.gif`.

O arquivo `emoticons.properties` está localizado em: `IC_INSTALL_DIR\IC73\comp\icm`.

Observação:

Você deve preceder cada caractere especial com um caractere de escape (\).

Por exemplo, na sequência de caracteres x\-\). Nesse exemplo, o traço [-] e o sinal de maior [)] são precedidos por \.

Em uma sessão de chat com o cliente, você pode inserir a sequência configurada de caracteres na área da mensagem do aplicativo de chat para que a imagem mapeada seja exibida na área de transcrição.

A tabela a seguir lista os principais emoticons, a sequência de caracteres e a expressão facial:

Emoticons	Sequência de caracteres	Expressão facial
	?-	Pensativo
	:(ou :-<	Triste
	:)	Sorriso
	:@	bravo
	:o	surpreso
	:	desapontado
	:U	agradecido
	(Y)	certo
	:8	espera

No Avaya Agent, os arquivos de imagem de emoticons são armazenados na seguinte pasta:
IC_INSTALL_DIR\IC73\Webagent\images\emoticons.

Compartilhar navegadores com um cliente

Navegação compartilhada se refere aos recursos que permitem a você e ao cliente do chat ver as mesmas páginas ao mesmo tempo:

- **Sincronização automática** – Quando você clica em **Sincronização automática** e navega por um site, o navegador do seu cliente exibe as mesmas páginas ao mesmo tempo.
- **Transmitir URL** – Você transmite um URL ao cliente. O cliente vê a página exibida no navegador dele. O cliente ainda pode transmitir um URL para você.
- **Preenchimento colaborativo de formulários** – Quando você compartilha uma página com o cliente por Transmitir URL ou Sincronização automática, pode ajudar o cliente a preencher formulários, como de registro, página de carrinho de compras e páginas de verificação.

Observação:

Você pode usar os recursos de Navegação compartilhada quando vários agentes estiverem na sessão. O primeiro agente na sessão de chat está a cargo da sessão de Auto Sync. Todos os agentes podem transmitir páginas e colaborar no preenchimento de formulários.

Consulte as seguintes seções para obter informações sobre esses recursos de Navegação compartilhada:

- [Usar o Auto Sync](#)
- [Transmitir uma página da Web](#)
- [Usar o Preenchimento colaborativo de formulários](#)

Problemas técnicos com navegação compartilhada

Você precisa estar ciente dos problemas técnicos desta seção para que possa explicá-los aos clientes quando for necessário.

Clientes que usam Netscape 6.0 e Netscape 6.2.1: Clientes de chat que usam Netscape 6.0 ao Netscape 6.2.1 não conseguem compartilhar a navegação com você. Quando a Sincronização automática ou a Transmissão de URL é usada com clientes usuários dessas versões específicas do Netscape, o cliente recebe uma mensagem solicitando a instalação de uma versão posterior.

Proteção da privacidade do cliente

Um cliente pode seguir seu navegador ao fazer a Sincronização automática, mas não consegue ter o controle. Portanto, o cliente pode visitar qualquer outro site da Web, mas ele deve saber que você não poderá vê-lo.

Navegação compartilhada em sites externos da Web

Normalmente, quando você compartilha um navegador com o cliente, vocês estão navegando no site da Web da empresa ou site da Web suportado pela empresa. Mas o seu cliente pode querer mostrar a você um produto de outro site (também chamado de off-domain). Ou, então, você pode querer mostrar ao cliente um produto de site da Web externo para ressaltar que o produto equivalente de sua empresa é melhor ou mais barato.

No entanto, às vezes o uso da Navegação compartilhada em um site externo da Web pode causar problemas. A exibição de uma página pode não ocorrer corretamente no seu navegador ou no do cliente. Ou a página que você está vendo pode não ser exatamente igual à exibida ao cliente. Convém perguntar ao seu supervisor ou administrador se há alguma coisa que você deve saber sobre a utilização da Navegação compartilhada em sites externos da Web.

Usar o Auto Sync

Com o recurso Auto Sync, você e seu cliente de chat podem navegar juntos pela Web, ou seja, ver simultaneamente as mesmas páginas da Web. Você estará sempre no comando.

Quando você clicar em **Auto Sync**, toda ação que executar no navegador será refletida no navegador do cliente. Por exemplo, se você inserir informações em um formulário, o cliente verá essas informações. Se você clicar em um link, o navegador do cliente acessará o mesmo link.

Se um cliente quiser enviar uma página a você, como informações que ele tenha fornecido em um formulário, ele terá de clicar no botão **Enviar mensagem**.

Você pode clicar em um botão para parar ou iniciar o recurso Auto Sync sempre que desejar.

Para usar o Auto Sync para compartilhar navegadores com o cliente:

1. Enquanto estiver em uma sessão de chat, diga ao cliente que você estará no comando ao navegar com ele por algumas páginas da Web. Explique que ele verá, no navegador dele, as mesmas páginas que você estiver vendo no seu navegador.
2. Na área de texto da janela de chat, digite o URL completo.

O URL deve começar com `http://`, `https://` ou `ftp://`.

Por exemplo, o URL completo é: `http://www.avaya.com`. O URL incompleto é: `www.avaya.com`.

3. Clique no botão **Transmitir URL**.

4. Vá para a página da Web que deseja que o cliente veja.
5. Clique no botão **Auto Sync**.

A página da Web no seu navegador é transmitida ao cliente. O botão **Auto Sync** muda para mostrar as setas que indicam que a Sincronização automática está ativada. A área Transcrição também informa que o Auto Sync foi ativado.

6. Pergunte ao cliente se ele deseja ver a página da Web que você lhe mandou. Converse com o seu cliente por chat sobre a página, conforme for apropriado.
7. Se o cliente desejar levar você para outra página, peça-lhe que vá para essa página e clique no botão **Enviar mensagem**.

O cliente ainda pode colar o URL no cliente de chat e clicar no botão **Enviar mensagem**.

A página que o cliente mandar para você aparecerá no seu navegador. Você também pode ver o URL que o cliente digitou na área de Transcrição do Web Agent.

8. Continue a compartilhar páginas da Web com o cliente até que a solicitação dele tenha sido atendida e as perguntas respondidas.



Dica:

Na área Transcrição, é possível ver os URLs de todas as páginas compartilhadas entre você e o cliente.

9. Clique no botão **Auto Sync** novamente quando desejar encerrar a sessão de Sincronização automática.

O botão muda para indicar que está desativado. A área Transcrição informa que o Auto Sync foi desativado. É fácil iniciar outra sessão com este cliente sempre que quiser, bastando clicar novamente no botão **Auto Sync**.



Dica:

Se você iniciar uma sessão de chat com outro cliente antes de concluir a sessão do primeiro, outro navegador abrirá para o segundo cliente, caso você queira enviar o URL do site para outro cliente.

Transmitir uma página da Web

Em qualquer momento dentro de uma sessão de chat, você pode transmitir uma página da Web para o cliente. O navegador do cliente é aberto nessa página imediatamente.

Use este recurso quando quiser mostrar ao cliente alguma informação ou para ajudá-lo a encontrar a página que ele procura.



Dica:

Use Transmissão de URL quando quiser mostrar ao cliente uma *única* página. Se você quiser conduzir o cliente para uma série de páginas, use o Auto Sync.



Dica:

Se você enviar o mesmo URL repetidamente, será mais fácil criar um recurso de URL e enviar esse recurso quando precisar. Consulte [Gerenciar recursos](#) na página 155 para obter mais informações.

Para transmitir uma página da Web para um cliente

1. Digite o URL completo na área de entrada de texto. O texto tem de começar com http://, https:// ou ftp://.

Por exemplo:

URL incompleto: www.avaya.com

URL completo: http://www.avaya.com

2. Clique no botão **Transmitir URL**.

A área Transcrição mostra que você transmitiu um URL para o cliente. O cliente vê uma mensagem no applet dele informando que o URL foi enviado para o navegador. Se você tiver fornecido o URL corretamente e ele estiver funcionando, o navegador do cliente será aberto na página que você tiver transmitido.

3. Verifique com o cliente se a página está sendo exibida no navegador dele.

Usar o Preenchimento colaborativo de formulários

Sempre que você estiver compartilhando navegadores com o cliente, poderá ajudá-lo a inserir informações em uma página da Web. Esse recurso chama-se Preenchimento colaborativo de formulários. Um formulário pode ser uma página da Web ou qualquer parte de uma página da Web em que os clientes forneçam informações. Por exemplo, seu cliente precisa de ajuda para inserir informações nos seguintes tipos de formulários:

- Formulário de registro
- Página do carrinho de compras ou de pedidos
- Página de check-out

Quando você ou o cliente digitarem informações em um formulário que estejam compartilhando, vocês dois verão as informações imediatamente. Portanto, vocês podem se alternar para fornecer informações. O cliente tem de enviar as informações quando o formulário estiver completo.

Observação:

Se um cliente tiver instalado o JDK/JRE no sistema de onde solicita o chat com o agente e se a propriedade `chat.htmlclient.collaboration.enabled` estiver definida como verdadeira no site, a página que o agente transmitir ao cliente abrirá em uma nova janela do navegador.

Se um cliente não tiver instalado o JDK/JRE no sistema de onde solicita o chat com o agente e se a propriedade `chat.htmlclient.collaboration.enabled` estiver definida como verdadeira no site, a página que o agente transmitir ao cliente abrirá em um modo de guias ao lado direito da janela do navegador.

Para ajudar o cliente a preencher um formulário:

1. Digite o URL no campo de texto e clique em **Transmitir URL**.
2. Verifique se o cliente de chat deseja que você o ajude a preencher um formulário.
3. Pergunte se o cliente está vendo o formulário.
4. Se estiver vendo, peça-lhe para clicar no botão **Enviar mensagem**.

A página é exibida no seu navegador. Se o cliente tiver inserido informações, você as verá.

5. Se o cliente não estiver exibindo o formulário e você souber onde o formulário está localizado, siga estes procedimentos:

- a. Vá até o URL com o seu navegador. Clique em **Auto Sync**.

OU

- b. Digite o URL na área de entrada de texto. Clique em **Transmitir URL**.

O cliente vê a página aberta no navegador.

6. Se o cliente não estiver vendo o formulário e você não souber qual é o URL, peça que transmita a página mais uma vez.
7. Alterne com o cliente para preencher os formulários, conforme necessário.

Tudo que você digitar no formulário será exibido imediatamente no navegador do cliente. Tudo que o cliente digitar será exibido no seu navegador.



Dica:

Alterne com o cliente. Se você e o cliente digitarem simultaneamente, as informações que você digitar ficarão embaralhadas. Nesse caso, peça ao cliente que volte a transmitir a nova página.

8. Certifique-se de que o cliente clicou no botão apropriado para enviar o formulário quando este estiver concluído.



Dica:

Quando o cliente clicar no botão, a página sendo exibida poderá ser diferente da página do cliente. Nesse caso, peça ao cliente que volte a clicar no botão **Enviar mensagem**.

Usar recursos em uma sessão de chat

Os recursos são textos, emails ou URLs previamente preparados que você pode enviar regularmente para vários clientes por chat ou email. Os recursos permitem poupar tempo e evitam o aborrecimento de ter de digitar as mesmas coisas repetidamente. Recursos de texto e email podem conter saudações, encerramentos e respostas a perguntas frequentes. Os recursos de email podem ter informações já inseridas nos campos **Para**, **Cc**, **Cco** e **Assunto**, e podem conter anexos. Os recursos de URL podem ser links a sites da Web de empresas, como uma página sobre política de intercâmbio.

Quando você estiver uma sessão de chat com um cliente, poderá enviar recursos de texto e de URL. É possível enviar o texto de um recurso de email em uma sessão de chat, não o recurso inteiro.

Quando uma sessão de chat está ativa, são exibidas as seguintes pastas na área Recurso do Web Agent:

- Recursos globais: Recursos que o administrador ou supervisor preparou para você e outros agentes. Os agentes vêem os recursos assim que se conectam.
- Recursos do agente: Recursos que você cria. Esses recursos são gravados com a sua conta. Outros agentes não podem ver os recursos que você criou.

Para informações e exemplos de tipos de recursos (texto, email e URL), e instruções sobre como criar recursos, consulte [Criar novos recursos de agente](#) na página 157.

Para enviar um recurso de texto durante uma sessão de chat

1. Se você quiser ver todos os recursos que há nas pastas, clique no botão **Expandir todas as pastas** acima da área Recurso. Para ver apenas as pastas principais, clique em **Minimizar todas as pastas**.



Dica:

Para expandir ou minimizar o conteúdo de uma só pasta, clique nela com o botão direito do mouse e selecione **Expandir pasta** ou **Minimizar pasta**.

2. Se você quiser limitar os recursos que vê, selecione o tipo de recurso que deseja ver no menu suspenso **Filtrar por** e selecione uma das opções de menu a seguir:
 - **Em branco** – Exibe todos os tipos de recursos para todos os usuários e idiomas.
 - **Usuário** – Exibe apenas os recursos de um usuário específico, que pode ser uma organização, como uma empresa, local ou grupo de trabalho.
 - **Idioma** – Exibe somente os recursos para um idioma especificado.
 - **Recursos de texto** – Exibe somente os recursos de texto.
 - **Recursos de URL** – Exibe somente os recursos de URL.
 - **Recursos de email** – Exibe somente os recursos de emails.
3. Se você quiser ver apenas o conteúdo de um recurso, siga um destes procedimentos:
 - Selecione o recurso e clique na caixa de seleção **Exibir conteúdo**. Será aberta uma caixa que exibirá o conteúdo dos recursos.
 - Clique com o botão direito do mouse no recurso e selecione **Exibir recurso**.
4. Se deseja enviar um recurso de texto ou o texto de um recurso de email imediatamente, clique com o botão direito do mouse no recurso e selecione **Enviar**.



Dica:

Você também pode clicar duas vezes para enviar um recurso imediatamente, se o Avaya IC estiver configurado desse modo no seu contact center. Se os recursos puderem ser enviados com um clique duplo, tenha cuidado para não clicar duas vezes antes da hora.

O texto é enviado ao cliente e também é exibido na área Transcrição, precedido pelo seu nome de preferência entre parêntesis e dois-pontos. Por exemplo, se seu nome preferido for JackS e você enviar a mensagem “Oi” ao cliente, a área Transcrição exibirá: **JackS: Oi**.

5. Se você quiser que um recurso de URL seja aberto no navegador do cliente, clique com o botão direito do mouse no recurso e selecione **Transmitir**.

A página da Web correspondente àquele URL se abrirá automaticamente no navegador do cliente. O URL é exibido na área Transcrição do Web Agent, precedido pelo seu nome.



Dica:

Você ainda pode digitar um URL diretamente na área de Entrada de texto e clicar em **Transmitir URL** para que o navegador do cliente abra em uma página da Web.

6. Se você deseja modificar um recurso na área de entrada de texto ou adicionar uma mensagem antes de mandar o recurso ao cliente, faça o seguinte:
 - a. Clique com o botão direito do mouse no recurso e selecione **Inserir** ou **Inserir informação**.



Dica:

Por padrão, a opção Inserir informação adiciona um parêntese angular (>). Isso indica ao cliente que esse texto é diferente de suas mensagens. Se quiser, você pode alterar o caractere usado. Consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

- b. Modifique o texto e acrescente o texto que quiser enviar ao cliente na área de entrada de texto.
- c. Quando o texto contido na área de entrada de texto for o que você deseja enviar, clique em **Enviar** para enviá-lo ao cliente.

Fazer a verificação ortográfica de mensagens

Erros de digitação podem tornar as mensagens difíceis de ler e às vezes podem fazer com que os clientes interpretem erroneamente o que você digitar. Já que você quer digitar rapidamente, é difícil não fazer erros de digitação em uma sessão de chat. Portanto, é uma boa ideia usar a Verificação ortográfica.

Uma opção exibe o Verificador ortográfico sempre que você clicar no botão **Enviar**. Isso permite que você faça a verificação ortográfica de cada mensagem antes de ela ser enviada ao cliente. Embora leve tempo para verificar cada mensagem, você pode tornar isso uma preferência e ver se funciona para você. Consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

Também é possível verificar apenas as mensagens desejadas.

Para verificar a ortografia de uma mensagem de chat antes de enviá-la

1. Coloque o cursor na área de entrada de texto onde você digitou uma mensagem que deseja verificar.
2. Na barra de ferramentas, clique no botão **Verificar ortografia**.

O Verificador ortográfico é exibido.



Dica:

A janela Verificador ortográfico exibe diversos botões à direita. Cada botão representa uma ação relacionada à verificação ortográfica. Mantenha o ponteiro do mouse sobre um botão para ver a dica de ferramenta.

3. Se você tiver redigido a mensagem em um idioma diferente do principal, selecione o idioma no menu suspenso **Idiomas disponíveis**.

Reabrir o verificador ortográfico altera o dicionário do idioma. Você pode ver uma lista de palavras sugeridas alteradas conforme o idioma selecionado. Se alguma palavra do texto não aparecer no dicionário selecionado, ela será exibida no campo de texto **Não está no dicionário**.

4. Se uma palavra for exibida na caixa **Não está no dicionário**, verifique se está escrita corretamente. Observe a lista de palavras contida na caixa **Sugestões** para ver se alguma delas é a grafia correta da palavra em questão. Em caso afirmativo, selecione a palavra e clique no botão **Alterar**.



Dica:

Se uma palavra aparecer nesta caixa, isso indica que não consta do dicionário selecionado no momento. No entanto, ela pode estar escrita corretamente. Por exemplo, nomes de pessoas ou produtos não constam do dicionário. Se você achar que pode usar um nome novamente, clique em **Adicionar** para adicionar o nome ao dicionário do usuário.

5. É sempre possível evitar que o Verificador ortográfico verifique certos tipos de palavra. Clique no botão **Opções** para abrir uma caixa de diálogo em que é possível selecionar itens que devam ser ignorados pelo Verificador ortográfico.
6. Quando tiver terminado de fazer a verificação ortográfica da mensagem, clique em **Cancelar**.

Usar o telefone em uma sessão de chat

Enquanto estiver conectado com um cliente em uma sessão de chat, você também pode falar com o cliente usando o recurso Chat de voz. É possível usar dois tipos de chat de voz:

- Chat e telefone (também conhecido como Retorno de chamada) – você e o cliente se comunicam pelo telefone ou fones de ouvido. O cliente pode solicitar esse tipo de chamada pelo site da Web, ou você pode iniciá-lo pelo Web Agent.
- Chat e VoIP: você fala com o cliente do chat pelo telefone ou fone de ouvido. O cliente fala com você pela Internet, usando o microfone e os alto-falantes do computador. Se o cliente solicitar Chat e VoIP pelo site, você deverá iniciar sua sessão de VoIP usando o botão **Chat e VoIP** no Web Agent.

Os dois tipos de chat de voz podem parecer idênticos para você. Em ambos, você conversa com o seu cliente de chat através do telefone. Contudo, a chamada VoIP é diferente para os clientes porque eles conversam com você através do microfone e alto-falantes do computador, e não pelo telefone. Os clientes que usam uma conexão discada com a Internet podem preferir este tipo de chamada, pois podem continuar navegando no site da Web enquanto conversam com você.

Nos dois tipos de Chat de voz, você fala com o cliente em tempo real, assim como uma chamada telefônica comum. O chat de voz pode tornar a interação com o cliente mais rápida e satisfatória que apenas o chat, porque:

- O chat de voz é mais fácil para clientes que não digitam bem.
- O chat de voz é normalmente mais rápido para você e seu cliente porque as pessoas falam mais rapidamente que digitam.
- O chat de voz possibilita que você e seu cliente ouçam o tom de voz um do outro.
- O chat de voz pode combinar outros recursos de chat com a voz. Por exemplo, vocês podem conversar sobre as páginas da Web que navegam juntos com o Auto Sync.

Consulte as seguintes seções para obter informações:

- [Gerenciar sessões de chat e telefone](#) na página 135
- [Gerenciar uma sessão de Chat e VoIP](#) na página 136
- [Envolver outros agentes em um chat de voz](#) na página 143

Gerenciar sessões de chat e telefone

Você e o cliente podem falar pelo telefone enquanto estão conversando em uma sessão de chat. Você pode receber um contato de chat com uma solicitação para esse tipo de sessão ou pode sugerir-la a um cliente de chat. Leia o procedimento adequado, para o caso de o cliente solicitar uma sessão de Chat e telefone ou de você sugerir-la a ele.

- [Responder a uma solicitação de Chat e telefone](#) na página 135

A interface Softphone no Avaya Agent é usada para controlar a chamada telefônica de uma sessão de Chat e telefone. Para obter informações sobre como lidar com chamadas pelo Softphone, consulte [Gerenciar um contato básico de voz](#) na página 68.

Responder a uma solicitação de Chat e telefone

Quando um cliente solicita uma chamada de chat e telefone no site da Web, a solicitação se converte em um contato de chat. Se o contato estiver atribuído a você, ele será exibido na lista de tarefas Chat com um ícone especial, indicando que se trata de uma solicitação de Chat e telefone. Após você iniciar a sessão de chat, é necessário conectar a chamada telefônica, como descrito no procedimento a seguir.

Para responder a uma solicitação de Chat e telefone

1. Clique duas vezes no contato de Chat e telefone na lista de tarefas Chat.

O Web Agent é aberto com esse contato atualmente ativo. A barra de ferramentas Chat e telefone é exibida, como descrito em [Barras de ferramentas de chat de voz](#) na página 30.

Se o cliente estiver registrado ou se tiver digitado seu número de telefone no site da Web, o número de telefone dele aparecerá no campo **Número de telefone do cliente**.



Dica:

É recomendável confirmar com o cliente se este é o número de telefone correto e fazer as alterações necessárias na caixa de texto.

2. Digite uma mensagem para o cliente na área de entrada de texto e clique em **Enviar**.
Você pode enviar algo como “Oi, Maria. Vejo que você gostaria que eu lhe telefonasse. Vou lhe chamar pelo número que indicou.”
3. Se necessário, ponha os fones de ouvido.
4. Clique no botão **Adicionar solicitação telefônica ao chat** ao lado do campo **Número de telefone do cliente**.
Você ouvirá ruídos enquanto o sistema disca o número de telefone. Em seguida, ouvirá o telefone do cliente tocar. Se for preciso cancelar a chamada antes de completá-la, clique no botão **Desligar** no Softphone.
5. Quando o cliente atender o telefone, saúde-o e apresente-se como o agente que vai fazer a sessão de chat. Comece a ajudar seu cliente.
6. Quando tiver certeza de que o cliente está satisfeito, despeça-se e ponha o telefone no gancho.
7. Clique no botão **Finalizar** no Web Agent para finalizar o contato de chat.
O contato de chat entra no estado Finalizar. Para informação sobre como finalizar contatos, consulte [Finalizar contatos](#) na página 60.
O contato de voz permanece até que você clique no botão **Desligar** no Softphone.
8. Depois de finalizar a conversa com o cliente, clique no botão **Desligar**.
9. Clique no botão **Finalizar** para finalizar o contato de voz.

Gerenciar uma sessão de Chat e VoIP

Muitos clientes que navegam pelo site da sua empresa não podem usar o telefone enquanto estão conectados à Internet. Se tiverem alguma dúvida, eles poderão clicar em um botão **Chat e VoIP** para continuar a navegar pelo site enquanto falam com um agente. Se você estiver habilitado para receber esse tipo de contato, a solicitação pode ser encaminhada para você e aparecer na lista de tarefas Chat. Você tem de iniciar o recurso de Chat e VoIP no Web Agent.

Observação:

O cliente deve satisfazer certos requisitos para estabelecer uma sessão de chat por voz com você. Quando o cliente solicita uma chamada de VoIP, o software Avaya IC envia uma caixa de diálogo ao cliente. O cliente pode clicar no botão **Testar** para determinar se o computador atende a todos os requisitos. Se o computador do cliente estiver indisponível para usar o VoIP, o cliente receberá uma mensagem de erro explicando o problema, e o Avaya IC oferecerá o envio de uma solicitação de texto regular a esse cliente.

Depois de você ter se conectado ao cliente por VoIP, use o telefone para falar com ele.

Para responder a uma solicitação de VoIP

1. Clique no contato de Chat e VoIP da lista de tarefas Chat.
O Web Agent abre em modo VoIP e exibe a barra de ferramentas Chat e VoIP.
2. Digite uma mensagem para o cliente na área de entrada de texto e clique em **Enviar**.
Você pode enviar algo como “Oi, Maria. Sou o João, do Suporte Técnico da XYZ. Você deseja fazer uma chamada com VoIP. Você já fez chamadas VoIP?”
3. Se o cliente não estiver familiarizado com esse tipo de chamada, peça que verifique se as seguintes afirmações são verdadeiras:
 - Ele está usando o sistema operacional Windows.
 - Está usando um dos seguintes navegadores:
 - Internet Explorer 6.x ou 7
 - O computador dispõe de alto-falantes, microfone ou placa de som. Os alto-falantes estão ligados e o microfone está ligado ao computador.
 - O dispositivo de áudio já não está sendo usado para outros fins como, por exemplo, tocar música.
4. Se necessário, ponha os fones de ouvido.
5. Observe o botão de canal **Voz** no Avaya Agent. Se o botão apresentar um **X** amarelo, clique nele para ficar disponível.
6. Clique no botão **Iniciar solicitação de VoIP**. O aplicativo de chat do cliente e seu Web Agent mostram o status de como a conexão é feita.
7. Quando a mensagem de status informar que a conexão foi efetuada, diga “Alô” e pergunte se o cliente consegue ouvi-lo.



Dica:

Se a conexão for interrompida durante a sessão, você receberá uma mensagem para ajudar o cliente a solucionar o problema.

8. Ajude o cliente a solucionar os problemas anteriores que ele apresentou.
9. Quando o cliente estiver satisfeito, despeça-se e clique no botão **Desligar** no Softphone.
10. Clique no botão **Finalizar** no Web Agent para finalizar o contato de Chat e VoIP.

Os contatos de chat e de VoIP são finalizados como se fossem um só contato. O applet do cliente o informa de que aquela sessão está finalizada.

Envolver outros agentes em um contato de chat

Em certos momentos durante a sessão de chat, você poderá precisar de ajuda para responder as perguntas do cliente ou precisará transferir o contato de chat para um agente em um grupo de trabalho diferente. Nessas ocasiões, você pode consultar outro agente enquanto o cliente está na espera, ou incluir outro agente em conferência no chat, para que vocês dois possam conversar com o cliente. Se você incluir outro agente em conferência, poderá também sair do chat e deixar o segundo agente terminar o trabalho com o cliente enquanto você executa outras tarefas. (Na verdade, isso transfere o contato do chat para o outro agente.)

Observação:

Para informações sobre como adicionar agentes a uma sessão Chat e telefone ou Chat e VoIP, consulte [Envolver outros agentes em um chat de voz](#) na página 143.

Você também pode adicionar vários agentes ao chat, incluindo cada agente em conferência individualmente. Cada agente pode ficar na sessão de chat ou sair dela sempre que desejar, finalizando o contato. A sessão de chat permanece ativa até que o último agente finalize o contato.

Observação:

Se você iniciar uma conferência usando fones de ouvido, deverá terminá-la da mesma maneira. Não é possível iniciar uma conferência usando um fone de ouvido e finalizá-la com um softphone usado por clientes IC. Mas se você iniciar uma conferência usando um softphone, poderá terminá-la usando um fone de ouvido.

Assim como você pode solicitar que outro agente se envolva em seu contato de chat, outro agente ou supervisor pode solicitar que você se envolva no contato de chat deles. Quando isso ocorre, você deve finalizar o contato conjunto da mesma forma como se o contato fosse tratado por você.

Se quiser envolver outro agente em uma especialidade específica, poderá fazer o seguinte:

- Use a opção **Localizar** no UAD para encontrar um agente com especialidade específica. Depois, coloque esse agente em conferência com o contato de chat, como descrito em [Conferenciar outro agente em um contato de chat](#) na página 139.
- Transfira o contato do chat para outro agente, como descrito em [Transferir um Contato de chat para outro agente](#) na página 140.
- Transfira o contato do chat para uma fila que inclua todos os agentes com a especialidade necessária, como descrito em [Transferir um Contato de chat para uma fila](#) na página 141.
- Coloque o contato do chat em conferência em uma fila que inclua todos os agentes com a especialidade necessária, como descrito em [Transferir um Contato de chat para uma fila](#) na página 142.

- Cancele a transferência ou a conferência de um contato de chat antes de ele se conectar a outro agente, conforme descrito em [Cancelar a Transferência ou a Conferência de um contato de chat](#) na página 143.

Diferentemente de uma transferência cega, quando um chat é transferido ou conferenciado para uma fila, você não se desconecta do contato de chat assim que inicia a conferência. Você pode permanecer na sala de conferência de chat até que um segundo agente receba o contato da fila.

Conferenciar outro agente em um contato de chat

Para conferenciar outro agente em um contato de chat

1. Diga ao cliente de chat que você vai procurar outro agente que poderá ajudá-lo.
2. Clique no botão **Conferenciar contato atual** no Web Agent.

É exibida a caixa de diálogo **Selecione o destino para Conferência** do Diretório integrado de agente.

Se a caixa de diálogo tiver uma guia **Agentes**, essa guia será selecionada. Se tiver uma guia de grupo de trabalho, você poderá usá-la para fazer a pesquisa.

3. Se o agente que você procura estiver em outro local ou grupo de trabalho, clique no menu suspenso **Local** para fazer outra seleção. Ou selecione **Todos os locais** para incluir todos os locais e grupos de trabalho.



Dica:

Se você não tiver certeza sobre a identificação de login do agente para quem deseja transferir a sessão de chat, clique com o botão direito do mouse no nome do agente. Em seguida, clique no menu popup **Propriedades**. É exibida uma caixa de diálogo com informações sobre esse agente.

4. Navegue pelas pastas como necessário até encontrar o agente desejado para a conferência. Clique no nome do agente.

O nome selecionado é exibido no campo **Para**.

5. Se você desejar enviar um comentário para o agente, coloque o cursor no campo **Comentário** e digite a mensagem.

6. Clique em **Ok**.

Uma caixa de diálogo informará se o agente está indisponível.

Se estiver disponível, o agente será conectado à sessão. A área Transcrição anuncia que esse agente chegou.

7. Converse com o cliente e com o agente, lendo suas mensagens na área Transcrição e respondendo normalmente.

Todas as mensagens enviadas por você, pelo outro agente e pelo cliente são exibidas na área Transcrição. O cliente e o outro agente também visualizam todas as mensagens.

8. Se você quiser adicionar outro agente à conferência, repita as etapas acima. Você pode ficar na sessão Conferência com ambos os agentes e o cliente o tempo que desejar.
9. Sempre que decidir sair da sessão, informe aos outros que sairá e despeça-se. Em seguida, você poderá sair da sessão finalizando o contato normalmente. Para obter mais instruções, consulte [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

Você sai então da sessão de chat. O agente para o qual o contato foi transferido continua a conversar com o cliente.

Observação:

Cada agente pode sair da sessão de chat sempre que desejar. A sessão de chat continua até o último agente da sessão finalizá-la.

Transferir um Contato de chat para outro agente

Quando transferir um contato de chat para outro agente:

1. O agente recebendo o contato se junta à sala de conferência de chat.
2. Você sai, então, automaticamente da sala de conferência de chat.

Para transferir um contato de chat para outro agente

1. Diga ao cliente de chat que você vai procurar outro agente que poderá ajudá-lo.
2. Clique no botão **Transferir contato atual** do Web Agent.

A caixa de diálogo **Selecionar Destino para Conferenciar/Transferir** do Diretório Unificado do Agente é exibida.

3. Na caixa de diálogo **Selecionar Destino para Conferência/Transferência**, selecione a guia **Agente**.
4. Se precisar de um agente e ele estiver em um local diferente:
 - Selecione o item apropriado na lista suspensa **Local**.
 - Selecione **Todos os lugares** no menu suspenso **Local** para ver os agentes em todas as localidades.
5. Navegue pela lista de filas até encontrar o agente para o qual deseja efetuar a transferência, e, em seguida, selecione o nome do agente.

O Avaya Agent exibe o agente selecionado no campo **Para**.



Dica:

Se você não tiver certeza sobre a identificação de login do agente para quem deseja transferir a sessão de chat, clique com o botão direito do mouse no nome do agente. Em seguida, clique no menu popup **Propriedades**. É exibida uma caixa de diálogo com informações sobre esse agente.

6. Para enviar um comentário para o agente que recebe o contato de chat, digite sua mensagem no campo **Comentário**.
7. Clique em **OK**.
8. Continue o chat com o cliente até que o agente esteja disponível e o chat seja transferido para esse agente.
9. Assim que o segundo agente se juntar à sala de conferência de chat, o Avaya IC o tira dessa sala.
10. Quando sair dessa sala, você entrará no estado Finalizar. Finalize a sessão de chat, como descrito em [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

Transferir um Contato de chat para uma fila

Não é possível transferir um contato de chat para uma fila:

1. O agente recebendo o contato se junta à sala de conferência de chat.
2. Você sai, então, automaticamente da sala de conferência de chat.

Para transferir um contato de chat para uma fila

1. Diga ao cliente de chat que você vai procurar outro agente que poderá ajudá-lo.
2. Clique no botão **Transferir contato atual** do Web Agent.
A caixa de diálogo **Selecionar Destino para Conferenciar/Transferir** do Diretório Unificado do Agente é exibida.
3. Na caixa de diálogo **Selecionar Destino para Conferência/Transferência**, selecione a guia **Filas**.
4. Se a fila de que necessita estiver em um local diferente:
 - Selecione o item apropriado na lista suspensa **Local**.
 - Selecione **Todos os lugares** no menu suspenso **Local** para ver as filas em todas as localidades.
5. Navegue pela lista de filas até encontrar a fila que inclui os agentes com as especialidades necessárias; em seguida, selecione o nome da fila.
O Avaya Agent exibe a fila selecionada no campo **Para**.
6. Para enviar um comentário para o agente que recebe o contato de chat pela fila, digite sua mensagem no campo **Comentário**.

7. Clique em **OK**.
8. Continue o chat com o cliente até que um agente esteja disponível e o chat seja transferido da fila para esse agente.
9. Assim que o segundo agente se juntar à sala de conferência de chat, o Avaya IC o tira dessa sala.
10. Quando sair dessa sala, você entrará no estado Finalizar. Finalize a sessão de chat, como descrito em [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

Transferir um Contato de chat para uma fila

Quando conferenciar um contato de chat para uma fila:

1. O agente recebendo o contato se junta à sala de conferência de chat.
2. Você pode conversar com o agente antes de deixar a sala de conferência de chat.

Para conferenciar um contato de chat para uma fila

1. Diga ao cliente de chat que você vai procurar outro agente que poderá ajudá-lo.
2. Clique no botão **Conferenciar contato atual** no Web Agent.
A caixa de diálogo **Selecionar Destino para Conferenciar/Transferir** do Diretório Unificado do Agente é exibida.
3. Na caixa de diálogo **Selecionar Destino para Conferência/Transferência**, selecione a guia **Filas**.
4. Se a fila de que necessita estiver em um local diferente:
 - Selecione o item apropriado na lista suspensa **Local**.
 - Selecione **Todos os lugares** no menu suspenso **Local** para ver as filas em todas as localidades.
5. Navegue pela lista de filas até encontrar a fila que inclui os agentes com as especialidades necessárias; em seguida, selecione o nome da fila.
O Avaya Agent exibe a fila selecionada no campo **Para**.
6. Para enviar um comentário para o agente que recebe o contato de chat pela fila, digite sua mensagem no campo **Comentário**.
7. Clique em **OK**.
8. Continue o chat com o cliente até que um agente esteja disponível e o chat seja movido da fila para esse agente.
9. Quando o segundo agente se juntar à sala de conferência, você poderá:
 - Ficar na sala de conferência do chat e continuar participando da sessão
 - Sair da sala de conferência

Observação:

Você não pode enviar mensagens privadas para o segundo agente na sala de conferência.

10. Quando sair da sala de conferência, ou quando o cliente sai da sala de conferência de chat, você entra no estado Finalizar. Finalize a sessão de chat, como descrito em [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

Cancelar a Transferência ou a Conferência de um contato de chat

Você pode cancelar a transferência ou a conferência de um contato de chat a qualquer momento até que outro agente aceite o contato de chat.

Para cancelar a transferência ou a conferência de um contato de chat

1. Clique no botão **Cancelar solicitação de transferência/conferência** do Web Agent.
2. Clique em **OK**.
3. Avise o cliente que você cancelou a solicitação de transferência ou conferência.

Envolver outros agentes em um chat de voz

Quando você está em uma sessão de chat de voz com um cliente (Chat e telefone ou Chat e VoIP), você pode desejar adicionar um ou mais agentes ao chat de voz, ou transferir o chat de voz para outro agente.

Observação:

Um chat de voz tem dois canais de mídia, Chat e Voz. Se você quer envolver outro agente no contato, o agente deve estar disponível para assumir a sessão de chat e a chamada de voz.

Quando você envolve outros agentes em um chat de voz, há algumas diferenças em relação a trabalhar com uma sessão de chat de texto. Por exemplo, a caixa de diálogo exibida quando você clica no botão **Conferência** é chamada. Na caixa de diálogo **Selecionar destino da conferência**, insira o nome do agente no campo **Para** antes de clicar no botão **OK**. Senão, uma mensagem informando **Destino ocupado** aparecerá e você não conseguirá transferir o contato.

Você pode usar os botões do Softphone para:

- **Conferência** – Inclui outro agente no contato, além de você e o cliente.
- **Consulta** – Permite que você converse com o outro agente enquanto o cliente está em espera, antes de você transferir o contato a esse agente.

Observação:

Você não pode usar o botão **Transferir** Softphone para um Chat de voz. Se você deseja enviar um chat de voz para outro agente, deve usar o recurso Consultar, para garantir que o outro agente esteja disponível para as partes de chat e voz do contato.

Para obter mais informações sobre os botões do Softphone, consulte [Usar a lista de tarefas do telefone e o softphone](#) na página 63.

Para adicionar outro agente a um chat de voz

1. Durante uma sessão de Chat e telefone ou Chat e VoIP com um cliente, clique no botão Softphone **Conferenciar**.

É exibida a caixa de diálogo **Selecione o destino da conferência** do Diretório integrado de agente.

2. Selecione o agente que você deseja incluir em conferência no chat de voz. Para obter mais informações, consulte [Envolver outros agentes em um contato de chat](#) na página 138.

Depois de você selecionar um agente, o sistema tentará conectar a parte de voz do chat de voz com o agente selecionado e exibirá o status da conexão na caixa de diálogo Chamada de conferência/chat.

Quando o outro agente tiver sido contatado e a chamada de voz conectada, a caixa de diálogo Chamada de conferência/chat mostrará o status **Na chamada** e habilitará o botão **Enviar chat**. Nesse ponto, você e o agente recém-adicionado podem conversar pelo telefone, mas o outro agente ainda não foi adicionado ao chat e não pode falar com o cliente pelo telefone.



Dica:

Se desejar dizer ao cliente que a conferência está quase concluída, clique no botão **Mudar para chamador**. O status muda para **Conectado com chamador**, e você pode falar com o cliente pelo telefone. Para voltar ao outro agente, clique no botão **Mudar para destino**.

3. Clique no botão **Enviar chat** para enviar o chat a outro agente.

Quando o outro agente entrar no chat da conferência, o status mudará para **Conferência de chat**.

Nesse ponto, você, o cliente e o agente recém-adicionado podem ver o site e participar dele, e você pode falar com o outro agente, ou com o cliente, pelo telefone. O outro agente, porém, ainda não pode falar com o cliente pelo telefone.

4. Para incluir qualquer pessoa em conferência na chamada de voz ou no chat, clique no botão **Concluir**. Nesse ponto, tudo o que você disser ao telefone será ouvido pelo outro agente e pelo cliente.

Para consultar outro agente antes de transferir o chat de voz

1. Durante uma sessão de Chat e telefone ou Chat e VoIP com um cliente, clique no botão Softphone **Consulta**.

É exibida a caixa de diálogo **Selecione o destino da consulta** do Diretório integrado de agente.

2. Selecione o agente para quem você deseja transferir o chat de voz. Para obter mais informações, consulte [Envolver outros agentes em um contato de chat](#) na página 138.

Depois de você selecionar um agente, o sistema tenta conectar a parte de voz do chat de voz com o agente selecionado e exibe o status da conexão na caixa de diálogo Chamada com consulta.

Quando o outro agente tiver sido contatado e a chamada de voz conectada, a caixa de diálogo Chamada com consulta mostrará o status **Na chamada** e habilitará o botão **Enviar chat**.

Nesse ponto, você e o agente recém-adicionado à chamada podem conversar pelo telefone, mas o outro agente não pode entrar no chat com o cliente ou falar com ele pelo telefone.



Dica:

Se desejar dizer ao cliente que a consulta está quase concluída, clique no botão **Mudar para chamador**. O status muda para **Conectado com chamador**, e você pode falar com o cliente pelo telefone. Para voltar ao outro agente, clique no botão **Mudar para destino**.

3. Clique no botão **Enviar chat** para enviar o chat a outro agente. Quando o outro agente puder ver o log do chat, o status mudará para **Conferência de chat**.

Nesse ponto, você, o cliente e o agente recém-adicionado podem ver o chat e participar dela, e você pode falar com o agente ou com o cliente pelo telefone.

4. Para transferir o contato para o outro agente, clique no botão **Concluir**. O Avaya Agent o retira do chat e transfere a chamada de voz do cliente para a outra linha telefônica do agente. Nesse ponto, você pode finalizar o contato, como faria normalmente, enquanto o novo agente lida com o cliente.

Como lidar com uma conferência Fale conosco

Às vezes pode acontecer que um cliente deseje convidar outras pessoas para que participem da sessão de chat. Esse tipo de sessão é chamado Conferência Fale conosco.

Para criar uma conferência Fale conosco, é preciso primeiro criar um identificador Fale conosco (nome do usuário). Você envia esse gerenciamento com um URL especial, fornecido na etapa 5 do procedimento a seguir, a qualquer pessoa que participe da sessão Fale conosco. Essas pessoas seguem o URL e participam da conversa. Você pode pedir o compartilhamento de todos os navegadores e digitar mensagens sobre o que visualiza.

Por exemplo, digamos que você tem um cliente que está pensando em comprar um item no site da empresa, mas quer a opinião da esposa antes de tomar a decisão. Você sugere que a esposa entre na sessão e ele aceita. Siga as instruções abaixo para criar o identificador e transmitir o URL e as instruções para a esposa do cliente. Ela vai até o local e acessa seu espaço. O cliente de chat é iniciado no computador dela. Agora vocês três podem trocar mensagens pelo chat, em uma sessão de três vias.

As instruções a seguir explicam como fazer com que determinada pessoa se junte à conferência. Nas instruções, a pessoa é chamada de “amigo”, mas claro que pode ser o cônjuge ou um conhecido. Se o cliente desejar que mais de uma pessoa se junte, repita as instruções conforme necessário.

Antes de começar, peça ao administrador o URL para conferências Fale conosco.

Para gerenciar uma conferência Fale conosco

1. Converse com o cliente sobre o fato de alguém se juntar à sessão de chat. Observe que essas instruções referem-se a essa pessoa como amigo do seu cliente.
2. Explique ao seu cliente que o amigo precisa ir para um endereço da Web específico (URL) e digitar um nome de usuário específico, que é denominado “identificador”. Explique que você precisa fornecer ao amigo dele o URL e o identificador, que são necessários para que ele possa se juntar à conferência. Pergunte qual destes modos o cliente prefere:
 - Você envia as informações ao seu cliente e o cliente as envia ao amigo.
 - Você envia as informações ao amigo do cliente pela conta de email desse amigo.
 - Você telefona ao amigo do cliente e lhe dá as informações.
3. Peça ao cliente para que envie o endereço de email ou número de telefone do amigo.
4. Clique no botão **Fale conosco** na janela do Web Agent.

A caixa de diálogo **Fale conosco** é aberta exibindo um identificador apenas, gerado pelo sistema. É possível alterar o identificador. No entanto, você não deve alterar o identificador gerado pelo sistema.

O identificador **Fale conosco** é exibido neste formato: <customername><hhmmss>.

Observação:

O identificador **Fale conosco** é exibido neste formato:
<customername><hhmmss>.



Dica:

Observe o identificador e o nome do amigo para referência.

5. Seja por email ou telefone, informe ao amigo o URL e o identificador para a conferência Fale conosco da seguinte maneira:
 - a. A menos que o administrador tenha mudado o URL, ele será `website\public\joinus.jsp`.
 - b. Peça que a pessoa insira o seguinte:
 - **Nome no Fale conosco:** qualquer nome de exibição
 - **Senha no Fale conosco:** identificador fornecido pelo agente.

Observação:

Se o site do Fale conosco pedir uma senha, o amigo deverá inserir o identificador do Fale conosco.

- c. Depois de digitar o identificador, o amigo deve clicar no botão **Enviar**.
Quando o amigo fizer isso, será feito o download do programa específico para o navegador dele. Você, o cliente original e o amigo do cliente estarão na mesma sala de chat. Cada um de vocês poderá ver o que os demais digitarem.
6. Gerencie a conferência Fale conosco conforme for apropriado. Use o recurso Auto Sync ou transmita URLs para o seu cliente e o amigo dele. Observe o navegador enquanto eles enviarem páginas para você e de um para o outro.



Dica:

Você pode informar ao cliente e seu amigo como conduzir os outros para uma página da Web. Eles poderão ir para a página ou colar o URL na caixa de URL de seu aplicativo de chat e depois clicar no botão **Enviar mensagem**.

Observação:

Se o cliente ou o amigo fechar o navegador ou clicar no botão **Encerrar chat**, a sessão continuará entre você e a outra pessoa.

7. Quando o cliente e o amigo indicarem que já terminaram, diga-lhes que você irá fechar a sessão. Despeça-se.
8. Finalize a sessão de Fale conosco, como descrito em [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

Gerenciar sessões de chat simultâneas

Você pode gerenciar mais de uma sessão de chat ao mesmo tempo. Por exemplo, pode conversar com um novo cliente de chat enquanto seus outros clientes de chat lêem o material que você lhes enviou ou experimentam suas sugestões.



Dica:

Se você pretender gerenciar várias sessões, é conveniente configurar a mensagem “Não está na mesa”. A mensagem “Não está na mesa” é enviada ao cliente sempre que você não responder dentro do período de tempo especificado. Esta é uma preferência descrita em [Configurar preferências](#) na página 163.

Para lidar com sessões simultâneas com vários clientes

1. Você deverá estar disponível para o número de sessões simultâneas com que deseja gerenciar. Para obter mais informações, consulte [Alterar o estado de agente](#) na página 41 e [Configurar cargas de canal](#) na página 44.
2. Ao gerenciar uma sessão de chat, clique duas vezes no nome de outro cliente na lista de tarefas Chat. Normalmente, você deve selecionar o próximo contato, começando de cima.
O Web Agent muda para exibir a sua sessão de chat com o novo cliente. À barra de tarefas do Windows é adicionado um ícone de um novo navegador Internet Explorer ao lado do ícone do cliente de chat anterior.
3. Digite uma mensagem para o novo cliente e envie-a.
4. Quando você tiver a possibilidade de retornar ao cliente original, clique no respectivo contato desse cliente na lista de tarefas Chat.
O Web Agent é alterado para exibir informações sobre esse contato, inclusive a transcrição da sua conversação prévia.
5. Se a sua carga atual de contatos de chat permitir lidar com mais clientes de chat e você desejar adicionar outro, repita as etapas 2- 4. Sua carga de contato para chat é o número máximo de contatos de chat que pode gerenciar ao mesmo tempo. Esse número, que pode mudar durante a sessão de login, é exibido no ícone de chat na parte inferior direita do Web Agent.



Dica:

Se um de seus clientes de chat exigir mais atenção, clique no botão **Transferir** e transfira esse contato para outro agente.

- Volte para a conversa com outro cliente clicando no nome na lista de tarefas Chat.



Dica:

Você pode clicar em qualquer contato *ativo* na lista de tarefas de chat para que a janela do Web Agent exiba a sessão. Ao gerenciar vários contatos ao mesmo tempo, o logotipo na janela do Web Agent pode mudar quando você selecionar outro contato na lista de tarefas de chat. Isso pode ajudar você a diferenciar os clientes rapidamente.



Dica:

Você pode usar os recursos de Navegação compartilhada com cada contato de chat. Use os ícones do Internet Explorer na Barra de tarefas do Windows para alternar entre os navegadores.

- Quando tiver finalizado algum contato de chat, selecione o nome na lista de tarefas Chat. Finalize e feche a sessão normalmente. Consulte [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

As outras sessões de chat permanecem ativas até que você as finalize e as feche.

Monitorar uma sessão de chat (somente supervisores)

Se você for um supervisor, um dos modos mais importantes de garantir a qualidade é monitorar as sessões de chat dos seus agentes. Você pode entrar em uma sessão de chat e ver a interação entre o agente e o cliente em tempo real. É possível também que outros supervisores acompanhem você na observação de um agente.

Observação:

Antes de monitorar um agente, você deve ser designado como o supervisor de pelo menos um dos grupos de trabalho do agente. Para obter mais detalhes sobre como configurar grupos de trabalho, consulte *Interaction Center Administration Guide*.

Quando você entra pela primeira vez na sessão de chat, o agente e o cliente não podem vê-lo. Para tornar-se visível, clique na opção **Tornar visível** e fale. Quando você estiver visível, o agente e o cliente também poderão ver quando você sair da sessão.

Para monitorar uma sessão sem que ninguém saiba que você está nela, é possível ficar invisível. Isso possibilita a você observar as interações naturais para fins de treinamento. Também ajuda a garantir que seus agentes demonstrem bom desempenho, pois eles sabem que você pode monitorá-los a qualquer momento.

Para monitorar uma sessão de chat:

1. Para dedicar total atenção à monitoração de uma sessão de chat, você poderá atribuir o número 0 à sua disponibilidade para voz, chat e email no Avaya Agent.



Dica:

Você também poderá monitorar enquanto lida com uma sessão de chat sua ou responde a um email, se assim preferir. Use os botões de **Gerenciamento de chat** e **Gerenciamento de email**, na barra de ferramentas, para alternar entre os contatos, como desejar.

2. Clique no botão **Modo Supervisor** na barra de ferramentas principal do Web Agent.



Dica:

Para expandir a janela, segure o cursor sobre a margem inferior do painel de Monitoramento. Quando aparecer uma seta pequena com duas cabeças, arraste a borda do painel para baixo, o quanto desejar. Você pode arrastar a borda de volta de modo semelhante.

3. Clique no ícone de lupa, próximo do agente cujos chats deseja monitorar, para ver de quais conversas ele está participando. Clique no nome de um cliente qualquer abaixo do agente, para monitorar o chat.

Uma transcrição da sessão atual é exibida na área Transcrição da janela de chat.

Observação:

Como predefinição, quando começar a monitorar, você não poderá ser visto pelo agente nem pelo cliente que está monitorando. Não é possível digitar nada na área de texto se você não estiver visível.

4. Se quiser tornar-se visível, clique com o botão direito do mouse no nome do cliente e selecione **Tornar visível**.

Na área Transcrição, o sistema anuncia a sua presença. Uma linha indica: **Supervisor está disponível na chamada**.



Dica:

Se você se tornar visível, não esqueça de voltar a se tornar invisível antes de monitorar outra sessão.

5. Se quiser tornar-se invisível novamente, clique com o botão direito do mouse no nome do cliente e selecione **Tornar invisível**.

O sistema anuncia que você não está disponível. No entanto, você pode continuar a monitorar a sessão sem digitar mensagens.

Observação:

Se você clicar em outra sessão de chat, o sistema anunciará que você abandonou a primeira sessão. Você só pode monitorar uma sessão por vez.

6. Para encerrar a sessão monitorada sem mudar para outra sessão, clique no botão **Modo Supervisor** ou em um ícone no nível raiz do painel de monitoração.

Exibir registros DataWake do cliente

Um registro DataWake é uma lista de URLs (páginas da Web) pelas quais os clientes navegaram recentemente. Seus administradores configuram as páginas da Web que podem ser listadas nos registros DataWake.

Alguns URLs que o cliente visitou talvez não apareçam no DataWake do cliente. Os administradores determinam quais URLs podem ser incluídos nos registros DataWake.

Para exibir o registro DataWake de um cliente

1. Mostre o contato no Web Agent.

Observação:

Quando você não está lidando com um contato de chat, a opção DataWake é desativada.

2. Selecione **Ferramentas > DataWake**.

Seu navegador da Web será aberto na página Resumo do DataWake do cliente. O registro DataWake pode conter as seguintes colunas:

- **Hora** – A hora do dia em que o cliente acessou a página.
- **Prioridade** – A relevância de um determinado URL acessado pelo cliente, como definido pelo administrador no IC Manager.
- **Tipo** – As páginas são classificadas como de escalação ou navegação. As páginas de escalação são aquelas das quais um cliente pode enviar um email ou solicitar uma sessão de chat. As páginas navegadas são todas as demais páginas no banco de dados DataWake.
- **Descrição** – URL da página. Você pode ser capaz de clicar no URL para acessar a página no seu navegador.

Usar vários idiomas em sessões de chat

O cliente poderá preferir conversar com você pelo chat em um idioma que não é o seu idioma principal. Se for atribuído a você um contato de chat em outro idioma, e esse idioma não estiver sendo exibido corretamente, verifique com o seu administrador.

Você pode verificar a ortografia das mensagens de chat em um idioma secundário antes de enviá-las. Ao abrir o Verificador ortográfico, selecione o idioma apropriado no menu suspenso **Idiomas disponíveis**.

Caso use outro idioma, crie alguns Recursos de agente nesse idioma. Consulte [Gerenciar recursos](#) na página 155.

Gerenciar contatos Web Scheduled Callback

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Sobre o Web Scheduled Callback](#) na página 152
- [Responder a uma solicitação de Web Scheduled Callback](#) na página 153

Sobre o Web Scheduled Callback

O Web Scheduled Callback permite que os clientes agendem uma data e um horário para que um agente ligue. Esse processo funciona assim:

1. Usando a página **Scheduled Callback**, o cliente preenche as informações de chamada necessárias, incluindo:
 - Número de telefone do cliente
 - Data e hora marcadas para o retorno da chamada
 - Fuso horário do cliente
 - Descrição detalhada do problema ou dúvida
2. O cliente recebe a confirmação de que a solicitação foi enviada.
3. A solicitação é roteada para um agente no horário marcado, conforme programado no item de trabalho de scheduled callback.

Responder a uma solicitação de Web Scheduled Callback

Quando um cliente solicita uma chamada de Web Scheduled Callback no site da Web, a chamada agendada é encaminhada como contato de chat. Após você iniciar a sessão de chat, é necessário conectar a chamada, como descrito no procedimento a seguir.

Para responder a uma solicitação de Web Scheduled Callback

Observação:

Você deve estar disponível para contatos de voz e chat para conseguir controlar solicitações de Web Scheduled Callback.

1. Clique duas vezes em um contato de Web Scheduled Callback na lista de tarefas de chat. O Web Agent é aberto com esse contato atualmente ativo. A barra de ferramentas Chat e telefone é exibida, como descrito em [Barras de ferramentas de chat de voz](#) na página 30. Você verá o número de telefone do cliente exibido no campo **Número de telefone do cliente**. A pergunta do cliente é exibida no campo **Pergunta**.
2. Chame o número de telefone pressionando o ícone do lado direito do número exibido.



3. Quando o cliente atender o telefone, apresente-se como o agente que responderá à solicitação de retorno de chamada.



Dica:

Você pode iniciar uma consulta ou uma chamada em conferência, se necessário, usando os botões embaixo da guia Mídia do Avaya Agent do lado direito da tela. Se quiser transferir um contato, você poderá fazê-lo apenas com um contato da Web, não de voz.

Se o cliente não estiver disponível, desconecte a chamada e continue na etapa 4. Você não pode reagendar o contato.

4. Ao finalizar a interação com o cliente pelo telefone, use o botão **Desligar** no softphone para desconectar a chamada.
5. Finalize o contato de Web Scheduled Callback usando o botão **Finalizar** na barra de ferramentas. Uma caixa de diálogo de finalização aparecerá, permitindo que você preencha as informações do contato.



Dica:

Para informação sobre como finalizar contatos, consulte [Finalizar um contato de chat](#) na página 154.

Finalizar um contato de chat

Quando você tiver terminado de conversar com um cliente em uma sessão de chat, finalize a sessão. Quando você clicar no botão **Finalizar**, entrará nesse estado. Enquanto estiver no estado Finalizar, você não poderá receber outro contato de chat para substituir aquele. Poderá ser necessário fornecer informações sobre a sessão de chat enquanto estiver nesse modo.

Observação:

Em determinados casos, pode ser que você não veja uma caixa de diálogo **Finalizar** pelos seguintes motivos:

- O contato de chat foi removido porque você não respondeu no tempo designado.
- Seu supervisor removeu o contato de chat para colocá-lo de novo em uma fila.
- O contato de chat foi cancelado no servidor.

Para finalizar um contato de chat

1. Certifique-se de que abordou todas as perguntas e problemas do cliente e de que o cliente compreende que a sessão está para terminar. Agradeça e despeça-se.
2. Clique no botão **Finalizar** da barra de ferramentas de chat.
3. Se surgir uma caixa de diálogo em que haja um pedido para confirmar a ação, clique em **Sim**.

Uma caixa de diálogo de **Finalização** aparecerá, permitindo que você preencha as informações do contato. Poderá também surgir um Script de prompter exibido no Avaya Agent.



Dica:

Você pode configurar uma preferência para controlar se essa caixa de diálogo será exibida quando você finalizar um contato de chat. Consulte [Configurar preferências](#) na página 163.

4. Se surgir a caixa de diálogo ou um Script de prompter, responda a todas as perguntas apropriadamente. Para obter informações sobre a caixa de diálogo ou o script, consulte [Finalizar contatos](#) na página 60.

Quando você tiver concluído todas as tarefas de finalização, o contato de chat será removido da sua lista de tarefas Chat.

Capítulo 6: Realizar tarefas de chat e email

Este capítulo explica como realizar tarefas relativas a emails ou chats, normalmente realizadas quando não se está lidando ativamente com um contato de email ou chat.

O capítulo a seguir descreve os tópicos a seguir:

- [Gerenciar recursos](#)
- [Configurar preferências](#)

Gerenciar recursos

Os recursos são textos, emails e URLs (endereços de Internet) previamente preparados, e que você pode enviar para os clientes sempre que as informações ali contidas forem necessárias. Isso poupa tempo e evita o aborrecimento de ter de digitar as mesmas informações inúmeras vezes. Por exemplo, os recursos de texto podem consistir de textos padronizados ou pequenos trechos que você pode usar em sessões de chat, como frases comuns, saudações, encerramentos e respostas a perguntas recebidas com frequência. Os recursos de email podem conter respostas a perguntas frequentes e anexos. Os recursos de URL podem ser links a sites da Web de empresas, como uma página sobre política de intercâmbio.

O administrador pode ter preparado recursos “globais” para você e outros agentes usarem. Você não pode alterar ou excluir recursos globais, a menos que seja um administrador. No entanto, pode criar recursos de agente para seu próprio uso. Ninguém mais poderá ver os recursos de agente que você criar.

Ao responder a um email, você ainda pode ter uma lista de “Respostas sugeridas” em sua Área de recursos. São recursos temporários relacionados a um contato de email. Para obter mais informações, consulte [Usar respostas sugeridas](#) na página 95.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Tipos de recursos e exemplos](#)
- [Criar novos recursos de agente](#)
- [Criar novos recursos globais \(somente supervisores\)](#)
- [Editar recursos](#)
- [Exibir recursos](#)
- [Organizar recursos](#)

Para obter informações sobre como enviar recursos a um cliente, consulte [Usar recursos em uma sessão de chat](#) na página 131 ou [Utilizar recursos em um email](#) na página 92.

Tipos de recursos e exemplos

Os recursos globais e de agentes aparecem em três tipos: email, texto e URL. Esta seção explica cada tipo e fornece um exemplo.

Email

Um recurso de email contém assunto e texto de uma mensagem de email que você pode usar para responder rapidamente aos clientes. Você também pode adicionar um anexo a essa mensagem. Ao enviar o recurso a um cliente, você pode adicionar ou modificar a mensagem conforme necessário.

Por exemplo, você pode criar um recurso de email para uma pergunta feita com frequência pelos clientes, a respeito da segurança de um produto.

Arquivos de texto

Você pode usar recursos de texto para armazenar saudações e respostas “clichê” ou “padronizadas”. Isso poupa seu tempo e sua paciência ao responder emails ou conversar com alguém pelo chat. Você pode inserir ou modificar a mensagem antes de enviá-la ao cliente.

Por exemplo, é possível criar um arquivo de texto de “Boas-vindas” que contenha um texto como:

Olá. Bem-vindo ao suporte XYZ. Meu nome é Joe, e estou aqui para ajudá-lo.

URLs

Um recurso de URL contém um endereço vinculado a um site da Web. Quando você o envia a um cliente por uma sessão de chat, o navegador do cliente exibe o site. Na maioria dos programas de email, se você enviar o recurso para o email do cliente, o navegador dele abrirá o site assim que ele clicar no URL.

Exemplo:

Um recurso de URL chamado “Catálogo do Shopping Mecca” poderia ser

`http://www.shoppingmecca.com/catalog/`



Dica:

Você pode usar um site FTP (File Transfer Protocol) como recurso de URL, assim os clientes acessam o site para baixar arquivos. Ao criar um URL, inicie-o com **`ftp://`**.

Exemplo:

Um recurso de URL chamado “site ftp XYZ” poderia direcionar o cliente a um FTP da sua empresa. O conteúdo do recurso de URL pareceria o seguinte:

```
ftp://ftp.XYZsupport.com/special
```

Criar novos recursos de agente

É possível criar seus próprios recursos e armazená-los na pasta Recursos de agente. Eles são salvos na sua conta de usuário e disponibilizados sempre que você efetua login. Outros agentes não podem ver os recursos que você usa ou cria.

É possível criar recursos para usuários individualmente. Um usuário pode ser uma empresa, como a ABC S/A, um local, como São Paulo ou Rio de Janeiro, ou um grupo de trabalho, como Vendas ou Suporte. Você pode criar recursos em outros idiomas, o que é útil se você tiver de ter contato com clientes em mais de um idioma.

Se necessário, é possível editar um recurso antes de enviá-lo a um cliente. Isso torna possível adaptar os recursos existentes para atender às necessidades particulares de cada cliente.



Dica:

É possível arrastar e soltar uma cópia de qualquer recurso para um novo local. Por exemplo, é possível copiar um recurso da sua pasta Recursos globais para a pasta Recursos de agente. Depois, se desejar, você poderá modificar o recurso. Em alguns casos, isso é mais rápido que criar um novo recurso do zero.

Para criar um recurso

1. Clique com o botão direito do mouse na pasta Recursos de agente ou em qualquer das subpastas na área Recurso do Web Agent.
2. No menu pop-up, selecione **Criar recurso** e o tipo de recurso que deseja criar. Para obter informações sobre cada tipo de recurso, consulte [Tipos de recursos e exemplos](#) na página 156.
A caixa de diálogo **Novo recurso** é exibida, com o seu ID de login, a data em questão e a hora já inseridos. Essas informações somente de leitura serão exibidas como uma dica de ferramenta quando você passar o cursor do mouse sobre o recurso.
3. Se você desejar criar o recurso para determinado usuário, selecione o usuário no menu suspenso **Localização**.
4. Se desejar criar o recurso em outro idioma que não seu idioma principal, selecione o idioma no menu suspenso **Idiomas disponíveis**.
5. Digite um nome exclusivo para identificar esse recurso no campo **Nome**.
6. Na lista suspensa, selecione uma das seguintes opções:
 - HTML

Capítulo 6: Realizar tarefas de chat e email

- Texto simples

Se você selecionar HTML, o recurso poderá incluir os mesmos formatos de texto, imagens e outros conteúdos disponíveis de email HTML. Para obter mais informações, consulte [Formatar texto HTML](#) na página 85.

7. Siga o procedimento abaixo que se aplica ao tipo de recurso que você está criando.

Caixa Recursos	Notas
Recurso URL	<p>Digite todo o URL, começando com <code>http://</code>, <code>https://</code> ou <code>ftp://</code>. Não digite nada mais além do URL.</p> <p>Se o endereço não estiver correto, não haverá nenhuma mensagem de erro nesse momento. No entanto, surgirá uma mensagem de erro quando você tentar enviá-lo a um cliente. Se você enviar um URL com um endereço incorreto, o cliente que o receber verá uma mensagem de erro no navegador quando tentar localizar a página da Web.</p> <p>Dica: ao criar um recurso do URL, é possível copiar o URL do navegador e o colar no recurso. Selecione o endereço completo na caixa Local ou Endereço do navegador e pressione Ctrl+C. Coloque o cursor na caixa de rolagem de Novo recurso e pressione Control+V. O URL será colado na caixa de diálogo.</p>

Caixa Recursos	Notas
Recurso de texto	Digite a mensagem de texto que deseja que os clientes vejam.
Recurso de email	<p>Preencha os campos da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Para – Talvez você precise manter este campo em branco. O endereço atual do cliente será inserido neste campo automaticamente sempre que você enviar este recurso. ● Cc – Insira endereços para quem deseja enviar Cópia dos emails usando este recurso. Dessa maneira, você poderá informar a alguém na sua empresa que um cliente está procurando ajuda sobre esse tópico. ● Cco – Se quiser que outras pessoas recebam uma cópia deste email sempre que ele for enviado a um cliente, mas sem que o cliente veja quem está recebendo as cópias, insira os endereços neste campo. ● Assunto – Digite o assunto deste email para que os clientes que receberem uma mensagem por este recurso possam ver de que se trata o email antes de abri-lo. <p>Dica: clique nos botões situados ao lado dos campos Para, Cc e Cco para procurar os endereços de email de outros funcionários da empresa ou Agentes externos no Diretório integrado de agente (UAD). Veja a descrição dos campos abaixo. Quando você encontrar o nome de uma pessoa que deseja adicionar a um campo, clique duas vezes nesse nome.</p> <p>Se você quiser anexar um arquivo ou arquivos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clique na guia Anexos e depois no botão Adicionar anexos (clipe de papel). 2. Use o menu suspenso e os botões na parte de cima da caixa de diálogo Abrir para localizar um arquivo que deseja anexar. O arquivo pode estar no seu disco rígido local ou em qualquer unidade da rede a que você tenha acesso. 3. Clique no arquivo que você deseja adicionar e clique em Abrir. 4. Se desejar anexar mais arquivos, clique novamente no botão Adicionar anexos novamente. 5. Clique em OK.

8. Leia com atenção tudo o que tiver digitado na caixa de diálogo **Novo recurso**.



Dica:

Para fazer a verificação ortográfica no recurso, selecione o texto digitado e pressione Ctrl+C para copiá-lo. Em seguida, selecione **Ferramentas > Compor novo email**. Coloque o cursor na Área de composição do texto do email e pressione Ctrl+V para colar o texto. Clique no botão **Verificar ortografia** da caixa de ferramentas de email e faça a Verificação ortográfica. Após corrigir os erros, você poderá copiar e colar a mensagem de volta na caixa de diálogo **Novo recurso**.

9. Clique em **OK**.

Se precisar alterar algo neste recurso depois de clicar em **OK**, clique com o botão direito e selecione **Editar recurso**.

10. Clique no botão **Salvar recursos** na barra de ferramentas Recursos.

O recurso é gravado com a sua identificação de login, de modo que continuará disponível até que você o exclua.

Criar novos recursos globais (*somente supervisores*)

Se você for um supervisor, poderá criar recursos globais para agentes ou grupos de agentes. Você pode também criar recursos separados para usuários ou agentes em diferentes grupos de idioma. Siga as instruções de [Criar novos recursos de agente](#) na página 157, adaptando-as conforme necessário. Comece selecionando a pasta Recursos globais ou alguma das suas subpastas.

Quando clicar em Salvar, na barra de ferramentas Recursos, os recursos criados ou modificados na pasta Recursos globais serão salvos em uma unidade compartilhada que foi configurada para essa finalidade. Normalmente, é o arquivo Global_resources.xml. Outros agentes poderão ver os recursos que você criar na próxima vez em que efetuarem o login.

Editar recursos

É possível alterar qualquer parte de um recurso que tenha sido criado, como a atribuição de usuário, idioma, nome ou conteúdo. Somente um supervisor pode alterar Recursos globais.

Para editar um recurso

1. Clique com o botão direito do mouse no recurso para editar.
2. Selecione **Editar recurso**.

É aberta a caixa de diálogo **Editar recurso**, com todas as informações contidas no recurso selecionado. Use os menus suspensos se quiser alterar o usuário ou o idioma.

3. Altere o nome do recurso ou o conteúdo como desejar, selecionando trechos de texto que quiser excluir ou substituir. Se for um recurso de email, você também pode alterar os cabeçalhos (**Para**, **Cc**, **Cco** e **Assunto**) ou adicionar e excluir um anexo.
4. Clique em **OK**.
O recurso é atualizado.

Excluir recursos

Você pode excluir qualquer recurso que tenha criado pessoalmente. Somente os supervisores e administradores podem excluir um Recurso global.

Para excluir recursos

1. Pelo Web Agent, selecione o recurso.
2. Clique no recurso com o botão direito do mouse e selecione **Excluir recurso** no menu que surgir.

O recurso será removido da área Recurso.

Exibir recursos

Os recursos são organizados em uma hierarquia de pastas e subpastas na área Recurso do Web Agent. Nessa área você pode ver as pastas, subpastas e os recursos que elas contêm selecionando comandos de três lugares. A maioria dos comandos está disponível em todos os três lugares:

- Uma barra de ferramentas e um menu **Filtrar por** na parte superior da área de Recursos
- O menu **Recursos**
- menus popup exibidos quando se clica com o botão direito do mouse em uma pasta.

Para mostrar o conteúdo de todas as pastas e subpastas na área de Recursos, selecione **Expandir todas** na barra de ferramentas ou no menu **Recursos**. Para mostrar somente as pastas que contêm todas as outras pastas, selecione **Minimizar todas**.

Observação:

Poderá haver apenas uma pasta principal, chamada Recursos, que conterá todas as outras pastas. Neste caso, **Minimizar todas** exibe apenas a pasta em questão.

Para ocultar as subpastas e o conteúdo de qualquer pasta aberta atualmente, clique com o botão direito do mouse na pasta e selecione **Minimizar pasta** no menu suspenso. Para mostrar as subpastas e o conteúdo de qualquer pasta fechada atualmente, clique nela com o botão direito do mouse e selecione **Expandir pasta** no menu pop-up.



Dica:

Os sinais situados ao lado dos ícones de pasta indicam se as pastas estão abertas, fechadas ou vazias.

Para exibir somente determinado tipo de recurso dentro das pastas abertas, clique em um destes itens do menu suspenso **Filtrar por**.

- **Em branco** – Exibe todos os tipos de recursos para todos os usuários e idiomas.
- **Locatário** – Exibe apenas os recursos que pertencem à tarefa ativa em questão ou a todos os locatários. Um usuário pode ser qualquer grupo em uma organização, como uma empresa, local ou grupo de trabalho.
- **Idioma** – Exibe somente os recursos para um idioma especificado.
- **Recursos de texto** – Exibe somente os recursos de texto.
- **Recursos de URL** – Exibe somente os recursos de URL.
- **Recursos de email** – Exibe somente os recursos de emails.

Observação:

Não é possível filtrar respostas sugeridas ou modelos de emails.

Para ver o conteúdo de um recurso sem abri-lo, clique na caixa de seleção **Visualizar conteúdo**, na parte inferior da área Recursos. Use as barras de rolagem horizontal e vertical para ver mais do recurso.

Organizar recursos

Você pode criar pastas e subpastas para manter os Recursos de agente organizados. Se você for um supervisor, poderá fazer isso também para Recursos globais. Após ter criado uma pasta ou subpasta, você poderá arrastar e soltar recursos para ela.

Para organizar os recursos

1. Para exibir o conteúdo de todas as pastas selecionadas, incluindo subpastas e recursos, selecione **Expandir todas**, pela barra de ferramentas.
2. Verifique se o menu suspenso **Filtrar por** exibe todos os recursos que você pretende organizar nas pastas. Se não for exibido nenhum texto até que você abra esse menu suspenso, todos os recursos estarão sendo exibidos, qualquer que seja o tipo.
3. Para criar uma nova pasta, clique com o botão direito na pasta existente em que você deseja criar a pasta. Em seguida, clique no menu pop-up **Criar pasta**.

A nova pasta, com o nome “Novos recursos”, é adicionada sob a pasta atual com o nome já selecionado, de forma que você possa renomeá-la facilmente.

4. Digite o nome da nova pasta e pressione **Enter**.
O nome digitado é exibido ao lado do ícone de pasta.
5. Se você já tiver criado os recursos para esta pasta, arraste e solte um recurso de cada vez para a nova pasta. Também é possível arrastar uma pasta ou recurso de uma pasta aberta e soltá-lo em outra pasta.

Configurar preferências

Você pode usar a caixa de diálogo **Preferências do Web Agent** para definir certas opções na exibição do Web Agent e a forma como lida com os contatos de email e chat.

Observação:

Exceto para configurações de Interface do usuário, todas as alterações de preferências que você fizer têm efeito imediato. As alterações na interface, como alterações no tamanho da fonte ou de ícones, somente têm efeito se o Web Agent for fechado e novamente executado.

Para configurar as preferências

1. Se o Web Agent ainda não estiver sendo exibido, clique no botão **Web Agent** na barra de tarefas.
2. No Web Agent, selecione **Ferramentas > Preferências**.

A caixa de diálogo **Preferências do Web Agent** é aberta. Observe que essa janela contém cinco guias e é aberta na guia **Interface do usuário**.

3. Clique na guia da categoria de preferências que deseja consultar ou alterar. As guias e suas opções são descritas nas seções a seguir:
 - [Preferências da interface do usuário](#) na página 163
 - [Preferências do contato](#) na página 165
 - [Preferências de email](#) na página 165
 - [Preferências de chat](#) na página 167
 - [Outras preferências](#) na página 168

Preferências da interface do usuário

Quando a caixa de diálogo **Preferências** é aberta, aparece a guia **Interface do usuário**.

As preferências da Interface do usuário são relacionadas à exibição do Web Agent. As alterações que você faz na guia **Interface do usuário** não são validadas no Web Agent até que você efetue logout e login novamente.

A caixa de diálogo tem duas partes: Configurações do cliente e Configurações da fonte. A seção Configurações do cliente inclui as seguintes opções:

- **Usar ícones grandes para menus e botões** - Com ícones grandes, é fácil ver os que eles representam.
- **Texto de finalização** - Esta seleção faz com que o texto que você escreve no email ou chat mova para a próxima linha automaticamente sempre que alcançar o limite da janela.

Observação:

Configurar o Texto de finalização serve apenas para emails escritos em formato de Texto simples.

A seção Configurações da fonte contém guias e menus suspensos para que você escolha a maneira como o texto é exibido em diferentes partes da interface.



Dica:

Para exibir uma amostra das várias opções de fonte, faça seleções nos menus suspensos. O texto de amostra nos menus muda de acordo com o que for selecionado. As seleções só serão salvas quando você clicar em **OK**. Você verá as alterações no Web Agent na próxima vez em que fizer o login.

A seção Configurações da fonte inclui:

- **Nome da fonte:** o nome do tipo de fonte. Há as seguintes opções:
 - **Serif:** fonte com letras decoradas, ou seja, com marcações em suas extremidades.
 - **SansSerif:** fonte com letras simples, ou seja, sem marcações em suas extremidades. A fonte nesta frase é SansSerif.
 - **Espaçamento uniforme:** quando todas as letras têm a mesma largura. Muitos jornais utilizam fontes com espaçamento uniforme.
- **Estilo:** quando a fonte está em **negrito** ou normal.



CUIDADO:

Se você estiver usando caracteres japoneses e quiser usar o estilo de texto em negrito, você *deve* selecionar uma fonte de espaçamento uniforme. Se quiser usar uma fonte serif ou sans serif em caracteres japoneses, você *deverá* selecionar o estilo de texto Simples ou o Avaya Agent poderá não exibir corretamente o texto ou chat.

- **Tamanho:** tamanho da fonte. Normalmente, o menor tamanho que você pode escolher é 8 e o maior é 20.

Observação:

As configurações de fonte não se aplicam a composições de email em HTML. Entre em contato com o administrador.

Preferências do contato

As opções na guia **Contato** se aplicam aos contatos de email e chat. As opções são as seguintes:

- **Aguardar confirmação do agente antes de aceitar um contato:** Se selecionar esta opção, uma caixa de diálogo chamada “tela pop-up” é exibida sempre que um novo email ou contato de chat chegar, permitindo que você aceite ou rejeite o contato. Se você rejeitar o contato quando a caixa de diálogo for exibida, o contato será atribuído a outro agente.

Observação:

Se você selecionar esta opção e não clicar em Sim ou Não no tempo disponível quando a caixa de diálogo for exibida, o contato de email ou chat será removido da sua lista de tarefas. Além disso, o estado de agente mudará para Pausa.

- **Alertar com som quando um novo contato chegar** - Se selecionar esta opção, haverá um som sempre que um novo email ou chat for atribuído a você. O som é o bipe padrão do Microsoft® Windows, definido nas propriedades dos sons do sistema, no Painel de controle do Windows.
- **Exibir confirmação antes de encerrar um contato** – Ao selecionar esta opção, sempre que clicar no botão **Finalizar**, uma caixa de diálogo pedirá uma confirmação de se você deseja encerrar o contato de email ou do chat. Isso evita que você termine a sessão com o cliente por acidente.

Preferências de email

As opções da guia **Email** se aplicam somente aos emails que você envia do Web Agent.

As opções são as seguintes:

- **Verificar ortografia antes de enviar um email** – Ao selecionar esta opção, a Verificação ortográfica será exibida sempre que você pressionar o botão **Enviar**. Ele lembra que você deve verificar a ortografia de cada mensagem de email e permite que você corrija todos os erros antes de enviar a mensagem ao cliente.
- **Verificar ortografia do texto da mensagem original na resposta** - Marque esta caixa se quiser incluir a mensagem original do cliente quando fizer a verificação ortográfica da resposta do email. Se você não selecionar esta opção, o Verificador ortográfico corrigirá apenas o texto novo na sua resposta.

Observação:

Se você não selecionar esta opção, tenha cuidado quando usar o recurso **Alterar todos**. O recurso **Alterar todos** pode não alterar todas as ocorrências da palavra, deixando algumas palavras digitadas incorretamente, caso você tenha clicado no botão **Ignorar todas** quando a Verificação ortográfica encontrou essa palavra anteriormente no email, portanto ela continuará ignorando essa palavra sempre que ela aparecer.

- **Confirmar antes de enviar um email** - Se selecionar esta opção, após clicar o botão **Enviar** para enviar um email, uma caixa de diálogo lhe perguntará se tem certeza de que deseja enviar esta mensagem. Será a sua última chance de conferir seu email antes de enviá-lo.
- **Incluir mensagem original na resposta do email** – Esta opção insere a mensagem original do cliente nas suas respostas de emails. Com essa opção, é possível ver o que você está respondendo e o cliente pode ver o que escreveu para você na mensagem original. Se esta opção for selecionada, você também poderá selecionar o seguinte:
- **Inserir o prefixo a ser usado** - Você pode mudar o caractere do teclado que é digitado na caixa de texto no início de cada linha na mensagem original. O caractere padrão é o sinal de maior (>).

Observação:

Ao encaminhar um email, a mensagem original é recuada por espaços. Essa preferência funciona apenas para emails em formato de texto simples.

- **Usar o grupo padrão para novos emails enviados** - Esta opção permite que se defina a fila (grupo) que será usada quando originar um novo contato de email. A fila que é usada para seus emails enviados também é usada para rotear respostas a esses emails. Por exemplo, se uma fila de suporte for usada para seus novos emails enviados, as respostas aos seus novos emails enviados serão roteadas para a fila de suporte. Se esta opção for selecionada, escolha a fila que será usada para todos os seus novos emails enviados no menu suspenso.

Observação:

Se você não selecionar esta opção, sempre que começar a enviar um novo email, será exibida uma caixa de diálogo pedindo para selecionar a fila.

- **Usar um caractere padrão para email** – Você pode mudar o caractere usado como padrão nos emails enviados para definir os caracteres para outro idioma. Se esta opção for selecionada, escolha o conjunto de caracteres no menu suspenso.

As opções da guia **Email** se aplicam somente aos emails que você envia do Web Agent. As opções são as seguintes:

- **Definir o modo padrão de composição para HTML**: Com esta opção, o Web Agent automaticamente define o formato da mensagem como HTML em todas as mensagens de email enviadas.

- **Finalizar contato após uma “Resposta normal”**: Com esta opção, suas respostas de emails normais são automaticamente encerradas depois de enviadas. As respostas normais são respostas de email em que você deixa a opção **Resposta normal de email** selecionada no menu suspenso.
- **Finalizar contato depois de uma resposta “Enviar para agente externo”**: Com esta opção, depois de selecionar **Enviar para agente externo** no menu suspenso, suas respostas de email são automaticamente encerradas depois de enviadas.
- **Finalizar contato após uma resposta “Solicitar informações adicionais”**: Com esta opção e a opção **Solicitar informações adicionais** do menu suspenso, suas respostas de emails normais são automaticamente encerradas depois de enviadas.

A opção seguinte na guia **Email** se aplica ao Web Agent para visualizar emails recebidos:

- **Ler emails em HTML** – Com esta opção, oWeb Agent exibe todos os emails em formato HTML. No entanto, se você não selecionar esta opção, oWeb Agent exibirá todos os emails recebidos em formato de texto simples.

Um email composto em formato HTML consiste de duas partes MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions): HTML MIME e PLAIN MIME. MIME se refere a um padrão da Internet para formatos de email. Então, quando você define a preferência no campo **Ler emails em HTML** para ler o email em HTML ou formato SIMPLES, o Web Agent processa apenas a parte que corresponde à preferência definida pelo agente.

Observação:

Com base no conteúdo da mensagem de email, o Web Agent pode ignorar a preferência definida na opção **Ler emails em HTML**. Então, se o conteúdo de um email recebido estiver apenas em formato HTML e não incluir elementos de texto simples, o Web Agent ignorará a preferência e exibirá o email em formato HTML. Da mesma maneira, se o conteúdo de um email recebido estiver em formato simples e não incluir elementos de texto HTML, o Web Agent ignorará a preferência e exibirá o email em formato de texto simples.

Preferências de chat

As opções na guia **Chat** que se aplicam somente a sessões de chat são as seguintes:

- **Verificar ortografia antes de “Enviar”**: Se você selecionar esta opção, a Verificação ortográfica será exibida sempre que você pressionar o botão **Enviar**, assim você verifica a ortografia de cada mensagem de chat e corrige erros antes de o software Web Management enviar a mensagem ao cliente.
- **Ativar mensagem “Não está na mesa”**: Com esta opção selecionada, sempre que você não responde ao cliente no período especificado, uma mensagem é enviada ao cliente. É útil quando você pretende participar de diversas sessões de chat ou de vários canais ao mesmo tempo, como email e chat. Depois de marcar essa caixa de seleção, é possível alterar o intervalo de tempo e especificar o conteúdo da mensagem na caixa de texto.

- **Intervalo entre as mensagens “Não está na mesa”:** A mensagem que se refere à descrição da preferência anterior é enviada cada vez que se esgota o período de tempo especificado, até que você digite uma mensagem de chat para o cliente.
- **Mensagem de texto “Não está na mesa”:** Esta opção permite que se altere o texto que é enviado para o cliente sempre que você não responder dentro do intervalo de tempo que é especificado.

Outras preferências

As opções da guia **Outros** são as seguintes:

- **Caminho do navegador do Internet Explorer:** Se quiser usar uma instalação diferente do Internet Explorer, clique no botão e navegue pelo programa.
- **Usar modo padrão “Visível” quando estiver monitorando uma sessão de chat:** *(somente supervisores)* Caso for um supervisor e selecionar esta opção, o sistema anuncia sua presença para o agente na área Transcrição sempre que começar a monitorar uma sessão de chat.
- **Iniciar colaboração automaticamente sempre que monitorar uma sessão de chat:** *(somente supervisores)* Caso for um supervisor e monitorar múltiplas sessões, e não usar o Navegador Compartilhado nas sessões, poderá selecionar esta opção. Caso contrário, sempre que você começar a monitorar uma sessão, será aberto um navegador para ativar a navegação compartilhada nessa sessão e, sempre que você deixar a sessão, ele será fechado.
- **Salvar recursos automaticamente durante o logout:** Com esta opção selecionada, todos os recursos novos serão sempre salvos quando você efetuar logout e não haverá uma mensagem pedindo confirmação para salvá-los.
- **Confirmar antes de excluir um recurso ou pasta:** Se selecionar esta opção, uma caixa de diálogo perguntará se tem certeza de que deseja fazer isso sempre que excluir um recurso ou uma pasta.
- **Deixar cópia do original quando copiar o recurso em um novo local:** Com esta opção selecionada, sempre que você arrastar e soltar um recurso de uma pasta para outra, o recurso original permanecerá no local original e uma cópia do recurso será criada no novo local.
- **Usar recursos quando clicar duas vezes:** Se selecionar esta opção, o conteúdo de um recurso será inserido no email ou será enviado para o cliente sempre que clicar duas vezes nesse recurso. Se esta opção não estiver selecionada, quando você clicar duas vezes em um recurso em uma sessão de chat, o recurso se moverá para a área de entrada de texto, onde você poderá vê-lo ou alterá-lo antes de enviá-lo ao cliente.

Usar o autoatendimento da Web

O banco de dados de autoatendimento da Web contém informações procuradas com mais frequência sobre produtos e serviços oferecidos pelo seu centro de contatos. Isso torna possível aos clientes procurarem eles mesmos as respostas às suas perguntas. O banco de dados é chamado com frequência de banco de dados FAQ (do inglês, “frequently asked questions”, perguntas frequentes).

Você também pode ajudar seus clientes a encontrar respostas no banco de dados das seguintes formas:

- Para clientes do chat:
 - Use o recurso Sincronização automática para levá-los aos documentos apropriados
 - Ative os URLs dos documentos para eles
- Para clientes de email:
 - Envie um email com URLs dos documentos apropriados
 - Cole o conteúdo dos documentos nas respostas de email
- Para clientes de telefone:
 - Leia para eles os URLs ou o conteúdo dos documentos apropriados
 - Envie um email com URLs dos documentos apropriados
- Para todos os clientes:
 - Crie recursos usando o conteúdo do documento

Encontrar documentos no autoatendimento da Web

Convém aprender a trabalhar com o banco de dados de autoatendimento da Web para poder ajudar os clientes com mais rapidez. Você pode encontrar tópicos e documentos das seguintes maneiras:

- [Navegar pela hierarquia de tópicos](#) na página 170
- [Pesquisar no banco de dados de autoatendimento da Web](#) na página 170

**Dica:**

Por padrão, o seu navegador é exibido dentro do Avaya Agent. Para ver mais do seu navegador, abra o menu do **Avaya Agent** e selecione **Sempre visível** para remover a marca de seleção.

Navegar pela hierarquia de tópicos

Uma maneira de encontrar tópicos específicos e documentos no banco de dados de autoatendimento da Web é navegar pela hierarquia dos tópicos, como descrito no procedimento seguinte.

Para navegar pela hierarquia de tópicos

1. No Web Agent, selecione **Ferramentas > Enviar FAQ**.
2. Se quiser submeter um documento de um usuário diferente do Usuário Padrão, clique em **Gerenciar FAQ** no lado esquerdo da página.

O navegador abre a página Gerenciar FAQ (Perguntas mais frequentes) e pergunta se você deseja selecionar um usuário. Um usuário pode ser uma empresa, como a ABC S/A, um local, como São Paulo ou Rio de Janeiro, ou um grupo de trabalho, como Vendas ou Suporte.

3. Selecione o usuário e clique em **Gerenciar FAQ** (Perguntas mais frequentes).

A página de banco de dados de FAQ exibe as pastas-raiz no banco de dados de documentos FAQ.

4. Se quiser achar os documentos em um idioma diferente daquele exibido, selecione o idioma no menu suspenso **Selecionar Idioma** na parte superior da página.
5. Navegue pela hierarquia de pastas na seção do banco de dados de FAQ para encontrar o tópico desejado.

Os tópicos são indicados por ícones de pastas. As pastas podem conter outras pastas, que podem conter ainda outras pastas e assim por diante. Quando você abre uma pasta de tópico que contém documentos, os documentos são exibidos sob uma linha que os separa da pasta. Os documentos são marcados com um ícone de documento.

6. Clique no documento que deseja ver.

O conteúdo do documento de texto que você selecionar aparecerá abaixo de uma linha que o separa da lista de documentos.

Se o documento for um URL, clique no link situado abaixo do título do tópico para exibir a página da Web que contém as informações.

Pesquisar no banco de dados de autoatendimento da Web

Você pode pesquisar no banco de dados de autoatendimento da Web para buscar tópicos ou documentos que correspondam aos critérios de pesquisa.

Para pesquisar no banco de dados de autoatendimento da Web

1. No Web Agent, selecione **Ferramentas > Pesquisar autoatendimento da Web**.

A página Pesquisar FAQ é aberta.

2. Se quiser pesquisar um documento associado a um usuário diferente do DefaultTenant, clique em **Pesquisar FAQ**, ao lado esquerdo da página, selecione o usuário, depois clique em **Pesquisar FAQ**.
3. Se o documento que você deseja exibir for relativo a determinado idioma, faça a seleção apropriada no menu suspenso.
4. Insira um item no campo **O que você está procurando**.

Observação:

O termo digitado pode ser uma expressão ou uma única palavra-chave. Não é possível usar caracteres curinga.

5. Clique em **Ir**.

Todos os documentos que contenham o termo fornecido serão exibidos na página de pesquisa.

Submeter documentos para o autoatendimento da Web

Você pode submeter um documento a ser adicionado na base de dados do autoatendimento da web, e que portanto fique sujeito à aprovação ou rejeição do administrador. Você pode criar o documento na página Submeter um documento, colar um documento existente nessa página ou inserir um URL que exiba um documento HTML.

Observação:

Se você é um supervisor, há vários campos adicionais disponíveis quando você submete um documento. Para obter uma descrição desses campos, consulte [Ver, editar ou excluir documentos propostos](#) na página 172

Para enviar um documento para o banco de dados de autoatendimento da Web

1. No Web Agent, selecione **Ferramentas > Enviar FAQ**.
2. Se quiser enviar um documento de um usuário diferente do Usuário Padrão, clique em **Gerenciar FAQ** no lado esquerdo da página.
A página Gerenciar FAQ (Perguntas mais frequentes) é aberta e pergunta se você deseja selecionar um usuário. Um usuário pode ser uma empresa, como a ABC S/A, um local, como São Paulo ou Rio de Janeiro, ou um grupo de trabalho, como Vendas ou Suporte.
3. Selecione o usuário e clique em **Gerenciar FAQ** (Perguntas mais frequentes).
4. Se quiser achar os documentos em um idioma diferente daquele exibido, selecione o idioma no menu suspenso **Selecionar Idioma** na parte superior da página.
5. Selecione o tópico ao qual você deseja adicionar um documento.
6. No fim da página Gerenciar FAQ, clique em **Enviar**.
A página Enviar um documento será exibida.
7. Escreva um título para este documento no campo **Título do documento**.

8. Se o documento for uma página HTML configurada para o site da Web, clique em **Link da Internet**. Em seguida, clique no URL com o endereço completo, como `http://www.avaya.com`
9. Se o documento for texto, deixe o botão **Texto** selecionado. Digite o texto para o banco de dados de autoatendimento da Web na caixa **Texto**.



Dica:

Se desejar, você pode copiar trechos de um documento já existente, como um documento do Microsoft® Word ou um email, e colar na caixa de texto.

10. Leia o que escreveu para verificar se há erros.



Dica:

Você pode usar o truque a seguir para fazer a revisão ortográfica do seu documento. Selecione todo o documento na caixa de texto e pressione Ctrl+C para copiar o texto. Vá até o Web Agent e selecione **Ferramentas > Compor novo email**. Pressione Ctrl+V para colar o texto copiado na área Entrada de texto. Clique no botão **Verificar ortografia** para fazer a verificação. Após ter corrigido os erros, selecione e copie a mensagem. Volte ao navegador e à página Submeter um documento. Cole o texto na caixa Texto. (Depois você poderá excluir o texto de criação do email do Web Agent.)

11. Role até o fim da página Enviar um documento e clique em **Enviar**.

O seu documento é adicionado à lista de Documentos propostos, que é a lista de documentos que aguardam aprovação pelo supervisor. Se desejar exibir, editar ou excluir um documento enviado, consulte [Ver, editar ou excluir documentos propostos](#) na página 172.

Ver, editar ou excluir documentos propostos

Você pode fazer alterações em um documento que propôs para o banco de dados de FAQ ou removê-lo antes da aprovação ou rejeição do supervisor.

Se você for um supervisor, poderá ver, editar e excluir os documentos enviados pelos agentes do seu grupo de trabalho. Além disso, como supervisor, é sua responsabilidade ler os documentos que os agentes do seu grupo enviam ao banco de dados e aprová-los ou rejeitá-los. Para obter mais informações, consulte [Aprovar ou rejeitar documentos \(somente supervisores\)](#) na página 173.

Para exibir, editar ou excluir documentos de FAQ (Perguntas mais frequentes) propostas

1. No Web Agent, selecione **Ferramentas > Enviar FAQ**.
2. Selecione **Gerenciar FAQ proposta** do lado esquerdo da página.

3. Se a FAQ proposta que você deseja ver foi enviada para outro usuário ou outro idioma, selecione o item correspondente. Em seguida, clique no botão **Gerenciar FAQ proposta** (Perguntas mais frequentes).
Será exibida uma lista de documentos FAQ pendentes para esse usuário ou idioma.
4. Para ver um documento proposto, clique no respectivo título.
5. Se você é um agente, faça as alterações necessárias e clique no botão **Atualizar**.
6. Se você é um supervisor:
 - a. Leia o documento e decida se deseja aprová-lo. Se você não deseja adicionar o documento, vá para a parte inferior da página e clique no botão **Rejeitar**. Caso contrário, continue com este procedimento.
 - b. Digite o título ASCII do documento. O título sempre aparecerá exatamente como você digitar, independentemente do idioma selecionado.
 - c. Faça as alterações necessárias nos trechos específicos do idioma do documento que foram incluídos pelo agente.
 - d. Digite o tipo de tarefa, a conta de correio e as informações de dica de roteamento para este documento. (Para obter mais detalhes sobre esses campos, consulte *Interaction Center Administration Guide*.)
 - e. Clique no botão **Aprovar**.

Aprovar ou rejeitar documentos (*somente supervisores*)

Como um supervisor, você tem de aprovar ou rejeitar documentos enviados por participantes do seu grupo de trabalho.

Para aprovar ou rejeitar documentos de FAQ (Perguntas frequentes) propostas

1. No Web Agent, selecione **Ferramentas > Enviar FAQ**.
2. Selecione **Gerenciar FAQ proposta** do lado esquerdo da página.
3. Selecione o usuário ou idioma dos documentos propostos que você deseja ver e clique em **Gerenciar FAQ proposta** (Perguntas frequentes).
Será exibida uma lista de documentos de perguntas frequentes pendentes para esse usuário.
4. Para ver um documento proposto, clique no título respectivo, na coluna **Pendente**.
5. Leia o documento e decida se deseja aceitá-lo. Se você não deseja adicionar o documento, vá para a parte inferior da página e clique no botão **Rejeitar**. Caso contrário, continue com este procedimento.
6. Digite o título ASCII do documento. O título sempre aparecerá exatamente como você digitar, independentemente do idioma selecionado.

Capítulo 6: Realizar tarefas de chat e email

7. Faça as alterações necessárias nos trechos específicos do idioma do documento que foram incluídos pelo agente.
8. Digite o tipo de tarefa, a conta de correio e as informações de dica de roteamento para este documento. (Para obter mais detalhes sobre esses campos, consulte *Interaction Center Administration Guide*).
9. Clique no botão **Aceitar**.

Apêndice A: Solucionar problemas

Às vezes, o Avaya Agent ou um de seus recursos pode falhar. Localize a descrição do problema e siga a solução para voltar ao normal.

- [Problemas do Avaya Agent](#) na página 175
- [Problemas com contatos de voz recebidos](#) na página 180
- [Problemas do Avaya Agent no Citrix](#) na página 183

Problemas do Avaya Agent

Você poderá ter os problemas a seguir com o Avaya Agent. Execute a solução listada para cada problema.

- [O Avaya Agent pára de responder](#) na página 175
- [Avaya Agent e o Painel de controle do plug-in do Java param de responder](#) na página 176
- [Não é possível efetuar login no Avaya Agent](#) na página 179
- [Agent não consegue ativar o contato do chat](#) na página 179
- [A caixa de diálogo Imprimir não aparecerá quando o botão Imprimir, na barra de ferramentas de email, for pressionado](#) na página 177

O Avaya Agent pára de responder

Problema: às vezes, você poderá ter problemas com a exibição do Avaya Agent. É possível que você não consiga usar o software como faz normalmente.

Solução: você pode restaurar o Avaya Agent para a sua condição normal finalizando certos processos que o sistema operacional do seu computador usa para dar suporte ao Avaya Agent.

Observação:

Para executar o procedimento descrito a seguir, é preciso ter privilégios administrativos. Entre em contato com o administrador se não tiver esses privilégios ou se precisar de ajuda com o procedimento a seguir. Se você não puder contar com a ajuda de um administrador, desligue o computador e o reinicie.

Para restaurar o Avaya Agent

1. Se possível, saia do Avaya Agent.

Observação:

Se não for possível sair do Avaya Agent, abra o Gerenciador de tarefas do Windows e encerre a execução do aplicativo.

2. Abra a janela do Gerenciador de tarefas do Windows.
3. Encerre os processos qui e vtel um por vez, nessa ordem.
4. Efetue login no Avaya Agent.
5. Se o Avaya Agent for grande demais, faça o seguinte:
 - a. Mantenha o cursor sobre a barra de tarefas do Windows até que surja uma seta com duas pontas, uma apontando para cima e a outra para baixo.
 - b. Clique com o mouse e arraste o cursor para cima, até que a barra de tarefas fique maior.
 - c. Repita a Etapa a.
 - d. Clique com o mouse e arraste o cursor para baixo, até que a barra de tarefas volte para o tamanho original.

O Avaya Agent deve funcionar corretamente e deverá voltar a apresentar o tamanho normal.

Observação:

Se o sistema Avaya IC teve um problema e foi reiniciado, você pode ver as caixas de diálogo **Mudar para/Tentar novamente**. Se isso acontecer, você não deve clicar com o mouse. Em vez disso, aguarde um instante para que o sistema possa se recuperar.

Avaya Agent e o Painel de controle do plug-in do Java param de responder

Problema: depois de efetuar login no Avaya Agent e abrir o painel de controle do Sun JVM, tanto o Avaya Agent como o painel de controle do Sun JVM param de responder.

Solução: para restaurar o Avaya Agent à condição normal, defina a configuração de exibição de Aceleração de hardware para **Nenhum** na sua máquina.

Observação:

Para executar o procedimento descrito a seguir, poderá ser necessário ter privilégios administrativos. Entre em contato com o administrador se não tiver esses privilégios ou se precisar de ajuda com o procedimento a seguir.

Para restaurar o Avaya Agent

1. No menu **Iniciar do Windows**, abra o Painel de controle.
2. Clique duas vezes em **Exibir**.
3. Na caixa de diálogo **Propriedades da exibição**, clique na guia **Configurações**.
4. Na guia **Configurações**, clique em **Avançado**.
5. Na caixa de diálogo do monitor, clique na guia **Solução de problema**.
6. Arraste a barra deslizante de **Aceleração de hardware** para a esquerda, definindo como **Nenhum**.
7. Clique em **OK**.
8. Clique em **OK**.
9. Feche o Painel de controle.

A caixa de diálogo Imprimir não aparecerá quando o botão Imprimir, na barra de ferramentas de email, for pressionado

Problema: Ao clicar no botão Imprimir da barra de ferramentas de email, o sistema não exibe a caixa de diálogo Imprimir.

Esse problema ocorre em decorrência de alguma instalação de software, por isso a ação de imprimir do tipo de arquivo com extensão *.htm é removida. A extensão .htm é usada para o arquivo temporário nos emails HTML. Como resultado, o arquivo dll apropriado não é carregado para o comando de impressão enviado pelo Web Agent.

Solução: Realize as etapas a seguir em um sistema de agente em que o comando de impressão não funcione.

Para exibir a caixa de diálogo Imprimir:

1. Verifique se o instalador do agente copiou todos os arquivos jar e dll necessários que seguem.
 Arquivos jar necessários: jdic, jdic_stub_windows
 Local dos arquivos jar: `IC_INSTALL_DIR\IC73\Webagent\jars`
 Arquivos dll necessários: jdic.dll
 Local dos arquivos dll: `IC_INSTALL_DIR\IC73\bin`
2. Se os arquivos jar e dll mencionados estiverem no local, realize as seguintes etapas:
 - a. No sistema Agent, acesse a pasta temp do sistema
 No menu **Iniciar** do Windows, clique em **Executar**, digite %temp% e clique em **OK**.
 - b. Na barra de menu principal, clique em **Ferramentas > Opções de pasta**.

- c. Na caixa de diálogo **Opções de pasta**, clique na guia **Tipos de arquivo**.
- d. Na lista **Tipos de arquivo registrados**, selecione a extensão **HTM**.
Pressione H+T+M para pesquisar a extensão HTM.
- e. Com a extensão **HTM** selecionada, clique no botão **Avançado**.
O sistema exibe a caixa de diálogo **Editar tipo de arquivo**.
- f. Veja se as ações **Imprimir** ou **printto** estão presentes na lista **Ações**.
- g. Se a ação **Imprimir** não estiver na lista **Ações**, insira a ação **Imprimir**.
 1. Na caixa de diálogo **Editar tipo de arquivo**, clique em **Novo**.
 2. No campo **Ação** da caixa de diálogo **Nova ação**, insira **Imprimir**.
 3. Na Aplicação usada para o campo de ação, insira o seguinte texto:
`"C:\WINDOWS\system32\rundll32.exe" "C:\WINDOWS\system32\mshtml.dll",PrintHTML "%1"`

Observação:

Verifique se os arquivos `rundll32.exe` e `mshtml.dll` se encontram no local mencionado.

4. Marque a caixa de seleção **Usar DDE**.
O sistema exibe outros campos.
5. No campo **Aplicação**, insira `mshtml`.
6. No campo **Tópico**, insira `mshtml`.
7. Clique em **OK**.
8. Veja se a ação **Imprimir** aparece na lista **Ações**.
- h. Se a ação **printto** não estiver na lista **Ações**, insira a ação **printto**.
 1. Na caixa de diálogo **Editar tipo de arquivo**, clique em **Novo**.
 2. No campo **Ação** da caixa de diálogo **Nova ação**, insira **printto**.
 3. Na Aplicação usada para o campo de ação, insira o seguinte texto:
`" "C:\WINDOWS\system32\rundll32.exe" "C:\WINDOWS\system32\mshtml.dll",PrintHTML "%1" "%2" "%3" "%4""`

Observação:

Verifique se os arquivos `rundll32.exe` e `mshtml.dll` se encontram no local mencionado.

4. Marque a caixa de seleção **Usar DDE**.
O sistema exibe outros campos.
5. No campo **Aplicação**, insira `mshtml`.

6. No campo **Tópico**, insira `mshhtml`.
7. Clique em **OK**.
 - i. Veja se a ação **printto** aparece na lista **Ações**.
 - j. Na caixa de diálogo **Editar tipo de arquivo**, clique em **OK**.
3. Efetue login na interface do Avaya Agent e veja se o sistema exibe a caixa de diálogo **Imprimir** quando você clica no botão **Imprimir** na barra de ferramentas de email.

Observação:

Se a ação Imprimir já estiver aparecendo na lista **Ações**, confira se os campos mencionados apresentam os valores corretos.

Não é possível efetuar login no Avaya Agent

Problema: após um problema que fez com que você saísse do Avaya Agent, você tenta efetuar login novamente no aplicativo. Você vê a caixa de diálogo **Notificação de falha do(s) servidor(es) básico(s)**.

Solução: talvez seja preciso usar o Gerenciador de tarefas do Windows para encerrar o processo vtcl antes de efetuar login novamente. Pergunte a seu administrador como fazer isso.

Agent não consegue ativar o contato do chat

Problema: O Agent não consegue ativar o contato do chat quando o nome de host do servidor ICM não é resolvido pelo sistema de agente.

Solução: Execute as seguintes etapas:

1. Efetue logout do Avaya Agent.
2. Adicione a entrada de host do nome de host do servidor ICM no arquivo de host do sistema de agente.

Observação:

Verifique se o nome de host do servidor ICM foi resolvido no sistema de agente.

3. Efetue login no Avaya Agent.

Problemas com contatos de voz recebidos

Você poderá ter os problemas a seguir no gerenciamento de contatos de voz recebidos. Execute a solução listada para cada problema.

- [Não é possível efetuar login ao servidor de telefonia](#)
- [O contato de voz atual não está realçado](#)
- [Falha no servidor básico](#)
- [O estado de agente mudou ao você efetuar login após o erro do servidor](#)
- [Indisponível para voz após o erro do servidor](#)
- [Não é possível responder a uma transferência de consulta](#)
- [O Softphone pára de responder](#)
- [Avaya Agent não consegue fazer login no Softphone](#)

Observação:

Se você estiver usando uma central telefônica CM com o modo Automático, consulte [Usar o modo Trabalho Automático](#) na página 66 para obter informações sobre solução de problemas.

Não é possível efetuar login ao servidor de telefonia

Problema: ao fazer login no Avaya Agent, você recebe a mensagem: *Fazer LoginVESP antes de LoginTelephony*.

Solução: contate o administrador do sistema. O servidor básico ou o servidor EDU não está respondendo, e o Avaya IC não pode acessar o servidor de telefonia.

O contato de voz atual não está realçado

Problema: se você mover o cursor da lista de tarefas do Telefone, o contato de voz atual não estará mais realçado.

Solução: mesmo que o contato ativo não esteja realçado, você é capaz de reconhecê-lo ao verificar o parêntese angular exibido no contato.

Falha no servidor básico

Problema: você vê a caixa de diálogo **Notificação de falha do(s) servidor(es) básico(s)**.

Solução: siga estes procedimentos para tentar restaurar a conexão com os servidores:

1. Conclua as chamadas ativas e desligue o telefone.
2. Clique em **Repetir** na caixa de diálogo **Notificação de falha do(s) servidor(es) básico(s)**.
3. Se a conexão com os servidores for restaurada, o texto da caixa de diálogo será *“Avaya Agent reconectou-se com sucesso aos Servidores básicos”*. Se essa mensagem for exibida, clique em **OK**.
4. Se a conexão com os servidores não for restaurada, clique em **Repetir**.
5. Se ainda assim a conexão não for restaurada, entre em contato com o administrador.

CTI - Falha do servidor na lista de tarefas do telefone

Problema: é exibida a mensagem **CTI - Falha do servidor** na lista de tarefas do Telefone.

Solução: a mensagem informa que o problema pode ter relação com o sistema de Telefonia. Para resolver o problema, reinicialize o Softphone clicando com o botão direito do mouse e selecionando **Softphone - Reinicializar**. Se o problema persistir, faça logout no Avaya Agent e efetue login novamente.

Se a mensagem CTI - Falha do servidor continuar sendo exibida quando você efetuar login novamente, entre em contato com o administrador.

O estado de agente mudou ao você efetuar login após o erro do servidor

Problema: depois de uma falha no servidor de Telefonia, você efetua logout e login. Seu canal de Voz não aparece no mesmo estado que aparecia antes do erro do servidor.

Solução: seu canal de Voz estará no estado em que sempre aparece quando você efetua login. Altere o estado da forma como aparecia antes do erro. Se você estava no estado de Finalização antes do erro do servidor, selecione o contato de voz e insira os dados necessários na caixa de diálogo **Finalizar** ou script do Prompter. Você precisa fornecer novamente todos os dados que não foram salvos antes do erro do servidor.

Indisponível para voz após o erro do servidor

Problema: você vê a caixa de diálogo **Notificação de falha do(s) servidor(es) básico(s)** e clica no botão **Repetir**. Quando a conexão é restaurada, você clica no botão **Agente** e o ícone muda para **Disponível**. Entretanto, a barra de controle de status mostra que você ainda está Indisponível para voz.

Solução: contate o administrador do sistema.

Solução: para resolver o problema, reinicialize o Softphone clicando com o botão direito do mouse e selecionando **Softphone - Reinicializar**. Se o problema persistir, faça logout no Avaya Agent e efetue login novamente.

Se você ainda estiver listado como Indisponível para voz quando efetuar login novamente, entre em contato com o administrador.

Não é possível responder a uma transferência de consulta

Problema: na situação descrita abaixo, talvez você não possa concluir uma Transferência de consulta para outro agente ou talvez outro agente não possa concluir uma Transferência de consulta para você. (As Transferências de consulta estão descritas em [Envolver outros agentes em um contato de voz](#) na página 70.)

1. Um agente tenta transferir um contato de voz para você com o recurso Consultar, mas, por algum motivo, cancela a transferência.
2. Você vê uma caixa de diálogo **Finalizar** para o contato transferido, mas deixa a caixa de diálogo aberta.
3. O mesmo agente tenta fazer novamente uma transferência de consulta para você.
4. Você não pode atender a chamada, pois o botão **Atender** nunca está habilitado.

Solução: clique em **OK** na caixa de diálogo **Finalizar**. Em seguida, você poderá atender à chamada.

O Softphone pára de responder

Problema: o Softphone pode não estar conseguindo realizar uma operação telefônica ou pode estar “travado” por certo tempo.

Solução: se você estiver utilizando tanto o aparelho de telefone quanto o Softphone, pode ser que estejam configurados de forma diferente. Para impedir a repetição do problema, peça ao administrador que confirme se as configurações de estado predefinidas para o aparelho de telefone e o Softphone são idênticas.

Em outras situações em que o Softphone falhar, siga as etapas abaixo para restabelecer e sincronizar a conexão entre o Softphone e o aparelho de telefone.

Para reinicializar a comunicação entre o Softphone e o telefone:

1. Se você estiver em um contato de voz, conclua o contato de voz com o aparelho de telefone.
2. Defina o estado de agente como Não disponível. Para obter mais informações, consulte [Alterar o estado de agente](#) na página 41.

Observação:

A opção **Softphone - Reinicializar** apaga toda a atividade do Softphone e encerra todas as chamadas. Será preciso executar as etapas 1 e 2 antes de usar **Softphone - Reinicializar**.

3. Clique com o botão direito em uma parte vazia do Avaya Agent e selecione **Softphone - Reinicializar**.
4. Clique em **OK**.

Se isso não resolver o problema, entre em contato com o administrador.

Avaya Agent não consegue fazer login no Softphone

Problema: O Avaya Agent não consegue fazer login no Softphone

Solução: Veja se o agente já está conectado ao hardphone. Se o agente já estiver conectado ao hardphone, ele deverá fazer o logout manual do hardphone e tentar fazer o login no softphone usando o menu do Avaya Agent.

Problemas do Avaya Agent no Citrix

Problema: você pode ter problemas para maximizar o Avaya Agent depois de minimizar o aplicativo.

Solução: para resolver o problema:

1. Clique com o botão direito no aplicativo Avaya Agent minimizado e selecione **Fechar**.
2. Quando o Avaya Agent for minimizado, clique em **Não** na caixa de diálogo que pede confirmação de saída.

Problema: Se você tentar iniciar a interface do Avaya Agent Rich Client pelo cliente Citrix, o sistema exibirá uma caixa de diálogo com a seguinte mensagem de erro:

**Avaya Agent Erro 11008: Não é possível registrar appbar
Encerramento do aplicativo.”**

Solução: Realize as etapas a seguir para resolver o problema:

Para resolver o problema:

1. Na caixa de diálogo da mensagem de erro, clique em **OK**.
2. No servidor do Citrix, abra o arquivo `qui.ini` a ser editado.
3. No arquivo `qui.ini`, insira o seguinte valor na seção **[QConsole]**:
ResizeDesktop=FALSE.
4. Reinicie o Avaya Agent Rich Client.

Índice

A

acessar Avaya Agent	
ferramenta de navegador da Web	39
ferramenta Executable	40
adiar	
email	99
agentes	
campo ID	35
campo ID da estação	35
campo senha	35
cancelar conferência	143
cancelar transferência	143
cancelar transferência e conferência	143
conferência por chat	139
transferir chat	140
agentes externos	
alertas de email relacionados a	108
definição de	96
enviar email para	96
localizar no UAD	55, 97
ajuda	13
Ajuda em tempo real. Consulte Chat.	
alinhar	86
alterar	
carga de canal	44
estado de agente	42
formato de email	85
após chamada telefônica	60
aprovar email	113
atender	
contatos de chat	119
contatos de voz	63
atualização do UAD	58
atualizar UAD	58
Auto Sync	127
Avaya Agent	
barra Controle de status	14
cargas de canais	41
Citrix	37
ferramenta de navegador da Web	39
ferramenta Executable	40
componentes	11
estado de agente	41
login	33
logout	37
lugares livres	34
menu	13

scripts do Prompter	15
Softphone	65
visão geral	12
Web Agent	119

B

Banco de dados de autoatendimento da Web	
encontrar documentos de FAQ	169
enviar documentos de FAQ para	171
visualizar documentos propostos	172
banco de dados de autoatendimento da Web	169
acessar	171
acessar tópicos	170
pesquisar	170, 171
tópico atual	171
banco de dados, FAQ. Consulte Autoatendimento da Web.	
barra Controle de status, Avaya Agent	14
barra de ferramentas, Web Agent	23
Barra de informações	22
barra de menus, Web Agent	22
Barra de status, Web Agent	21
bold	86
Botão Atender	65
botão Conferenciar	65
botão Consultar	65
botão Desligar	65
botão Reconectar	65
botão Reter	65
botão Transferir	65
Botão Transmitir URL	128

C

caixa de diálogo Finalizar	117
caixa de diálogo Histórico do email	80
canais de mídia	
alterar estado de agente de um	43
alterar estado de agente em todos	42
configurar carga de canal	44
login	36
canais. Consulte Canais de mídia.	
cancelar	
conferência de chat	143
transferência de chat	143
cargas de canais	
exibição de	41

Índice

cargas de canal	45
configurar	44
email.	45
cargas de contato	
chat	148
central Aspect, botão Reter com	69
chamadas efetuadas.	11
chamadas recebidas.	11
chamadas, recebidas. Consulte Contatos de voz.	
chat	
alerta sobre um contato	120
chat com voz	134
Chat e telefone	135
Chat e VoIP	136
conduzir diversas sessões	148
conduzir uma sessão	122
conferência com agente.	139
conferência com fila.	142
Conferência Fale conosco.	146
enviar recursos	131
enviar URLs	128
login	36
monitorar sessões	149
transferir agentes	140
transferir para fila	141
chat com voz	134
chat de texto. Consulte Chat.	134
chat de voz	134
Chat e telefone	135
Chat e VoIP	136
Citrix	
acessar Avaya Agent	37
ferramenta de navegador da Web	38, 39
ferramenta Executable	39, 40
solução de problemas.	183
cliente, exibir DataWake	151
CM	
modo de trabalho automático	66
código de motivo	
inserir ou alterar motivo de Pausa	45
código de motivo de pausa	45
componentes	11
concluir	
contatos de email.	117
contatos de voz.	68, 74
conferência	
cancelar chat.	143
chat com agente	139
chat com fila	142
contatos de chat	138
Conferência Fale conosco	146
configurar	
carga de canal	44
estado de agente	41, 42
consulta	
contatos de chat.	138
contatos	
caixa de diálogo Finalizar	61
concluir email	117
concluir voz	68, 74
configurar carga.	44
Filtro de histórico do contato	49
finalizar	60
Navegador do histórico de contatos	48
scripts do prompter	62
Visualizador de contatos ativos.	47
visualizar informações	46
contatos anteriores de um cliente	48
contatos de chat	
atender	119
Navegador do histórico de contatos	48
contatos de email	
formato do recurso	93
ícones	78
lista de	77
Navegador do histórico de contatos	48
contatos de voz	
atender	63
centrais CM	65
colocar um cliente em espera	69
Diretório integrado de agente	51
exemplo	73
lista de tarefas do telefone	63
Navegador do histórico de contatos	48
reconectar	69
Softphone.	65
transferir	70
contatos do chat	
ícones na lista de tarefas	121
lista de	120
contatos telefônicos. Consulte Contatos de voz.	
Content Analyzer	95
Controle de qualidade de email	
gerenciar email rejeitado.	115
sobre	113
CTI - Falha do servidor	68
<hr/>	
D	
DataWake, exibir registro do cliente	151
depois de email ou chat.	155
diretório de discagem. Diretório integrado de agente (UAD).	
Diretório integrado de agente (UAD)	
abrir	53
atualizar dados	58
especialidades, localizar agentes com	57
ícones no	53
idiomas, localizar agentes com	57

localizar agentes com caixa de diálogo Localizar	55
modo de Agente externo	97
modo de Endereçamento de email	91
opção de menu Filtrar	54
opção Localizar	55
procurar informações no	51
disponibilidade para contatos	41
carga de canal	44
cargas de canal	45
estado de agente	41
DTMF, enviar informações numéricas	66

E

EDU Viewer

recarregar leiautes	50
redefinir guias	50
em espera	69
email	17 , 94
acompanhar informações	80
adiar	99
adiar até mais tarde	82
alerta sobre um contato	76
alertas	108
alinhar texto	86
alterar formato	85
anexar arquivo	83
Aprovadores	113
aprovar ou rejeitar	113
cancelar resposta	83
concluir	117
configurar carga de canal	44
configurar estado de agente	41
Controle de qualidade	113
cores da fonte	87
encaminhar	101 , 103 , 104
endereçar com UAD	91
enviar	84
enviar para um agente externo	96
excluir resposta	83
finalizar	117
formatar	84
formatar texto	86
gerenciar email rejeitado	115
histórico	80
HTML	84 , 85
idiomas, diversos	116
inserir hyperlink	88
inserir imagem	87
janela do Web Agent com	17
ler mensagem do cliente	82 , 95 , 97 , 107
lista de tarefas de email	77
login	36
Modelos de email, aplicar	110

originar	111
recursos, usar	94
remover hyperlink	90
resolver	110
responder para	81
resposta normal	81
salvar rascunho	83
solicitar mais informações	106
status	110
status Cancelar	110
transferência	98
verificar ortografia	83
Visualizador de contatos ativos	47
visualizar email antigos do cliente	80
email da Central de mensagens	
consultar Gerenciamento de emails	
email em HTML	86
alterar formato	85
cores de texto	87
formatar	85
formatos de texto	86
inserir hyperlink	88
inserir imagem	87
listas	87
remover hyperlink	90
sobre	84
emails adiados, verificação de	47
encaminhar um email	101
encaminhar um email com imagens em linha	104
encaminhar um email original	103
enviar números com DTMF	66
enviar recursos	94
especialidades, localizar agentes com	57
estado de agente	41
alterar todos os canais de mídia	42
alterar um canal de mídia	43
barra controle de status	14
configuração	41 , 42
Disponível	42
exibição de	41
Inic. pausa	42 , 43
modo automático	44
modo manual	44
Pausa	42
visão geral de	41
estado disponível	42
Estado do telefone	
lista de	64
estado do telefone	
com modo Automático	67
em espera	69
reconectar	69
estado ocupado	42
Estado pausa	
inserir ou alterar código de motivo	45

Índice

estado Pausa	
sobre	42
excluir recursos	161
exemplo	
script de finalização do prompter.	62
Softphone	73

F

FAQ. Consulte Autoatendimento da Web.	
ferramenta de navegador da Web	
acessar Avaya Agent	39
links	38
usar	38
ferramenta Executable	
acessar Avaya Agent	40
botões	40
usar	39
ferramentas	
Executable	39
navegador da Web	38
ferramentas para Citrix	37
filas	
cancelar conferência	143
cancelar transferência	143
cancelar transferência e conferência	143
chat em conferência	142
transferir chat.	141
Filtro de histórico do contato	
classificar contatos	49
Filtro do histórico do contato	49
visão geral de	15
finalizar	
caixa de diálogo Finalizar	61
contatos	60
email.	117
entradas anteriores	61
informações da categoria	61
informações de motivo	61
informações de resultado	61
scripts de finalização	62
scripts do prompter	62
fonte	
cores	87
formatos	86
Forçar reinicialização	
ferramenta de navegador da Web	38
ferramenta Executable	40
formatar	
email.	84
mensagens de email	85
formatos	
alterar	85

formatos de email	
HTML	84
texto simples	84

G

Gerenciamento da Web. Consulte Chat.	
Gerenciamento de emails. Ver email	
guia Mídia	
barra Controle de status	14
guias	
Mídia	14

H

histórico de contatos	
Navegador do histórico de contatos	48
Ver histórico do contato.	
histórico do contato	
email	80
HTML	
recursos	157
HTML, formatos	84
hyperlink, inserir	88
hyperlink, remover	90

I

idiomas	
diversos idiomas em um email	116
localizar agentes com	57
pesquisar agentes para idiomas específicos	55
imagem, inserir.	87
informações sobre categoria	61
informações sobre o motivo, finalizar	61
informações sobre resultado	61
Inic. estado pausa	42, 43
iniciar	
chamada telefônica	72
email	111
inserir hyperlink	88
inserir imagem	87
inserir informações de finalização	62
itálico	86

L

lista de chamada. Consulte lista de tarefas do telefone	
Lista de tarefas de chat	
Duração	121
Espera	121
lista de tarefas de chat	
ícones, significado dos.	121
visão geral de	120

lista de tarefas de email	
ícones	78
usar	77
Lista de tarefas do telefone	
atender contatos	63
colocar um cliente em espera	69
estados do telefone	64
reconectar	69
visão geral de	63
lista de tarefas do telefone	63
Diretório integrado de agente	51
listas de tarefas	
Chat	120
email	77
Telefone	63
login	33 , 34
alterar senha	33
canais de mídia	36
Citrix	37
lugares livres	34
logout	
Avaya Agent	37
Citrix	37
lugares livres	34

M

marcadores	87
menu	
Avaya Agent	13
minimizar	13
Modelos de email	
aplicar	110
sobre	93
modo automático	44
modo de trabalho automático	66
modo manual	44
monitorar sessões de chat	149

N

Navegação compartilhada	126
Auto Sync	126 , 127
Preenchimento colaborativo de formulários	129
Transmitir página	128
Navegador do histórico de contatos	
contato de chat	48
contato de email	48
contato de voz	48
filtrar	49
visão geral de	46
numeração	87

O

Opção Localizar no Diretório integrado	55
originar	
chamada telefônica	72
email	111

P

painéis	
sobre	11
painel contato	
Prompter	15
visualizar informações	46
pesquisar no banco de dados de autoatendimento da Web	171
Preenchimento colaborativo de formulários	129
preferência, Web Agent	
interface do usuário	163
preferências, Web Agent	
chat	167
contatos de chat e email	165
email	165
outro	168
sobre	163

R

recarregar leiautes do Visualizador EDU	50
reconectar chamada em espera	69
recursos	
criar	157
editar	160
enviar texto	131
excluir	161
exemplos de três tipos	156
filtrar visualização de	162
formatos	93
HTML	157
Modelos de email	93
organizar	161 , 162
Recursos do agente	157
Recursos globais	160
Respostas sugeridas	95
salvar	160
tipos de	156
usar com email	92
usar no chat	131
utilizar em um email	94
visualizar	161
recursos de texto, enviar	131
Recursos do agente	
criar	157
sobre	92

Índice

Recursos globais, criar	160
reinicializar leiautes do Visualizador EDU	50
remover hyperlink	90
resolver email	110
responder	
contatos de email	81
Resposta automática.	68
Respostas sugeridas.	95

S

sair do Avaya Agent	13, 37
salvar um rascunho de email	100
scripts	
Finalização.	62
Scripts do prompter	
finalizar	62
scripts do prompter	11, 15
exemplo	62
segurança	
alterar a senha	33, 36
regras a seguir	36
sempre na parte superior.	13
senha	
alterar	33, 36
bloqueado	34
Site	
navegar com o cliente.	126
site	
email do cliente.	75
solicitação de chat do cliente	119
sites da Web, externos.	127
Sites externos	127
Sites off-domain	127
Softphone	
atender contatos	63
botões	65
colocar um cliente em espera	69
configurar carga de canal	44
configurar estado de agente.	41
Diretório integrado de agente	51
exemplo	73
interface	14
lista de tarefas do telefone	63
login	36
menu	65
reconectar	69
visão geral do	65
solicitar mais informações	
alertas de email relacionados a	108
email.	106
solução de problemas	175
Agent não ativa o contato do chat	179
Avaya Agent para de responder	175, 176

caixa de diálogo Imprimir não abre	177
Citrix	183
Não é possível efetuar login no Avaya Agent	179
O Softphone para de responder	182
Problemas com lista de tarefas do telefone	180
problemas com modo Automático	66
sublinhado	86
supervisores, localizar no Diretório integrado	55

T

tempo de duração	121
tempo de espera	121
texto	
alinhar	86
cores	87
formatos	86
tópico atual no autoatendimento da Web.	171
transferência	
cancelar chat	143
chat com agente	140
chat com fila	141
contatos de chat.	138
contatos de email	98
transferir	
contatos de voz	
Consulta.	70
Transferência	70
voz	70
transmissão de URLs	128

U

UAD. Consulte Diretório integrado de agente.	
URLs	
'transmitir' para o cliente de chat	128
criar recursos com.	157
recursos, definição e exemplo	156
usos do chat	
usar Navegação compartilhada.	126
usuário, definição de	53

V

verificação ortográfica	
chat	133
email	105
preferência para verificar automaticamente	
chat	167
email	165
visão geral do Avaya Agent	12
Visualizador de contatos ativos	15, 47
Visualizador EDU.	46

visualizar	
emails adiados no sistema	47
histórico de contatos	48
informações do cliente	46
informações do contato	46, 47

W

Web Agent	
atender contatos	119
barra de Informações	22
barra de menus.	22
barra de Status	21
barras de ferramentas	23
configurar carga de canal	44
configurar estado de agente.	41
Gerenciamento de emails	17
lista de tarefas de chat com o	120
login	33, 36
preferências	163
chat	167
contatos de chat e email	165
email	165
interface de usuário	163
outro	168
recursos	162
visão geral do	16
visualizar DataWake de cliente	151
Web chat. Consulte Chat.	

