

1.8 Enviar novo e-mail dentro do ticket

Visão Geral

A funcionalidade **Novo E-mail** permite enviar mensagens diretamente pelo ticket de atendimento, sem a necessidade de utilizar outro sistema de e-mail.

Todas as mensagens enviadas ficam registradas no histórico do ticket, facilitando o acompanhamento das tratativas e mantendo todas as informações centralizadas em um único lugar.

Antes de Começar


Para utilizar esta funcionalidade:

- O ticket deve estar criado.
- O sistema deve possuir uma conta de e-mail configurada para envio de mensagens.

Como Acessar

1. Acesse o módulo **Desk**.
2. Localize o ticket desejado.
3. Clique em **Editar ticket**.

CI-01300 13/04/2026 09:04	→ Gestor Comercial ← EQUIPE DE SUPORTE, Gestor Comercial, BRUNO - CONTA TES...	0000053 TESTE pacote De Módulos PACOTE MÃ*DULOS	Portal do Cliente OUTROS ASSUNTOS	Solicitação Interna	18/04/2026 11h04		
CI-01362 22/04/2026 13:30	→ Gestor Comercial ← EQUIPE DE SUPORTE, Gestor Comercial, BRUNO - CONTA TES...	0000053 TESTE Não Atribuído	Processos - Contrato @ ADICIONAR E-MAIL PARA ENVIO CLICKSIGN	TESTE DOMMUS - DESCONSIDERAR	22/04/2026 15h30		 

4. Na área de mensagens do ticket, clique no menu de opções ().
5. Selecione **Novo E-mail**.

Dados do ticket

Cliente: #00053 | PACOTE MÃ*DULOS | Pacote De Módulos | TESTE (396.195.890-41)

Solicitante: Gestor Comercial | Data de Abertura: 13/04/2026 às 09:04

Etapa: Concluído | Status: ---

Fluxo de Atendimento: Configuração/Integração | Categoria: Portal do Cliente

Motivo: OUTROS ASSUNTOS

Assunto: Solicitação Interna

Descrição: Solicitação Interna

Anexos:

Qualificação

Prioridade: Média | Data Limite: 18/04/2026 às 11:04

Responsáveis Autorização:

Mensagens

Notas Internas

15/04/2026, 16:27 Gestor Comercial

Imagens & Anexos

Novo E-mail

Enviar

Preenchendo o E-mail

Ao abrir a janela de envio, estarão disponíveis os seguintes campos:

Para

Informe o destinatário da mensagem.

Quando o ticket possuir um e-mail cadastrado, este campo será preenchido automaticamente, podendo ser alterado se necessário.

CC

Utilize este campo para enviar uma cópia da mensagem para outros destinatários.

CCO

Permite enviar uma cópia oculta para outros destinatários.

Assunto

Informe o assunto do e-mail.

O sistema poderá preencher este campo automaticamente com base nas informações do ticket.

Anexos

É possível anexar arquivos ao e-mail.

O tamanho máximo permitido é de **5 MB** por arquivo.

Mensagem

Digite o conteúdo que será enviado ao destinatário.

Caso exista uma assinatura cadastrada, ela poderá ser adicionada pelo menu de opções do editor de texto.

Ticket Nº: 01300

Dados do ticket

Cliente: #00053 | PACOTE MÁDULOS | Pacote De Módulos

Solicitante: Gestor Comercial

Etapas: Concluído

Fluxo de Atendimento: Configuração/Integração

Motivo: OUTROS ASSUNTOS

Assunto: Solicitação Interna

Descrição: Solicitação Interna

Anexos:

Qualificação

Prioridade: Média

Novo E-mail

Para:* teste@dommus.com.br

CC:

CCO:

Assunto:* OUTROS ASSUNTOS

Anexos:

Arraste ou clique para carregar um arquivo. Máximo 5Mb

Mensagem:*

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela Ferramentas Ajuda

14px Helvetica Simples B I

Documentação Interna

Imprimir Notas Internas Ações

Tarefas Questionários

S | Pacote De Módulos | TESTE (396.195.890-4)

Documentação

DOMMUS

Documentos

Gênero: Outro

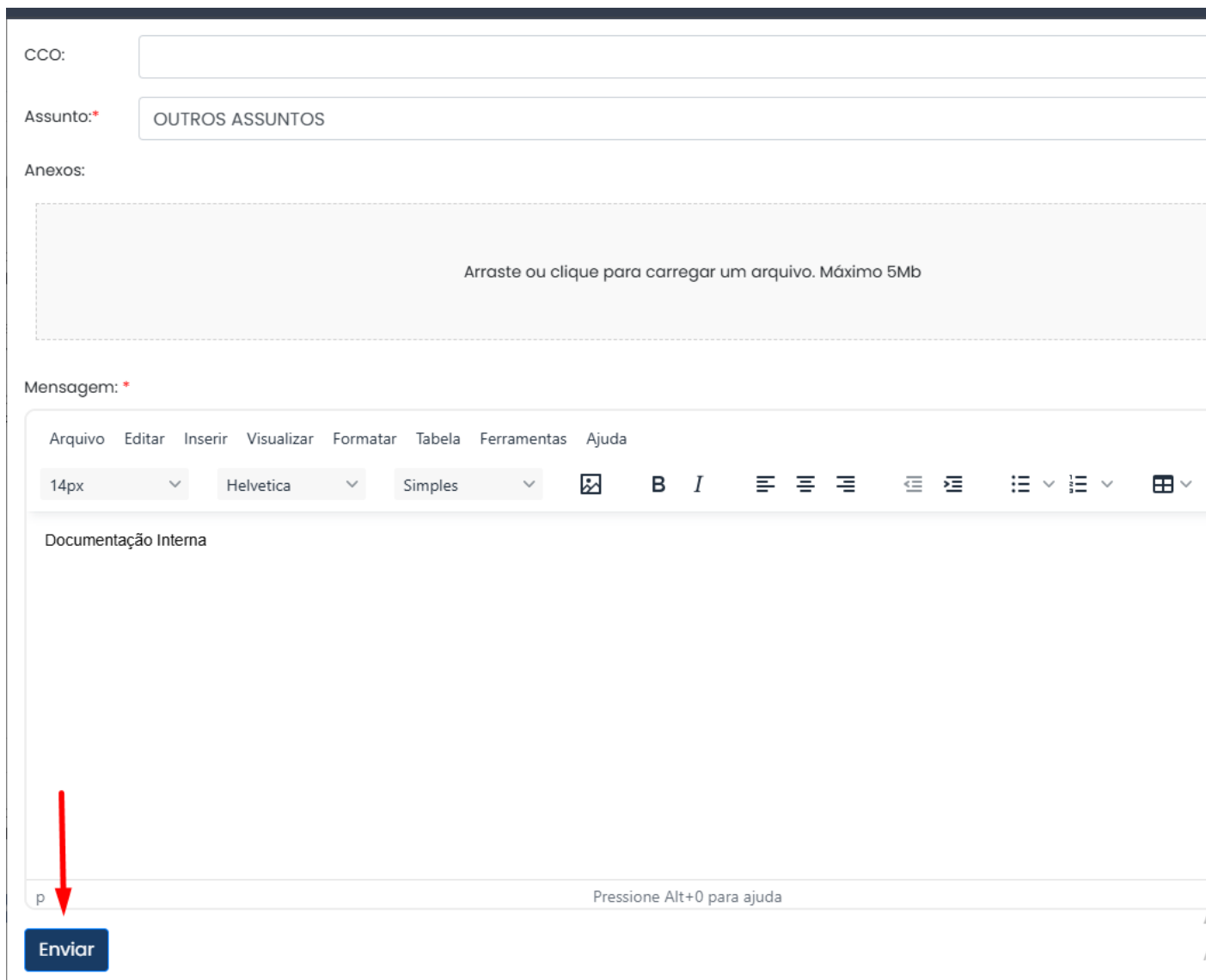
CEP: --

“ Importante: Os campos **Para**, **Assunto** e **Mensagem** são obrigatórios.

Como Enviar

Após preencher as informações:

1. Revise os dados informados.
2. Clique em **Enviar**.
3. Aguarde o processamento da solicitação.
4. Quando a mensagem de sucesso for exibida, clique em **OK**.



CCO:

Assunto:*

Anexos:

Arraste ou clique para carregar um arquivo. Máximo 5Mb

Mensagem: *

Arquivo Editar Inserir Visualizar Formatar Tabela Ferramentas Ajuda

14px Helvetica Simple

B *I* [List Icons]

Documentação Interna

p Pressione Alt+0 para ajuda

Enviar

O Que Acontece Depois

Após o envio:

- o e-mail será encaminhado aos destinatários informados;

- a mensagem ficará registrada no histórico do ticket;
 - futuras consultas poderão ser realizadas diretamente pelo próprio atendimento.
-

Situações Comuns

Enviar um retorno ao cliente

Utilize esta funcionalidade para responder clientes sem sair do ticket, mantendo todo o histórico da conversa em um único local.

Enviar documentos

Caso seja necessário compartilhar arquivos, basta anexá-los antes do envio da mensagem, respeitando o limite de tamanho permitido.

Boas Práticas

- Confira o endereço de e-mail do destinatário antes do envio.
- Revise o conteúdo da mensagem antes de clicar em **Enviar**.
- Certifique-se de que os anexos não ultrapassem **5 MB**.
- Utilize assuntos claros para facilitar futuras consultas.
- Sempre que possível, mantenha toda a comunicação com o cliente registrada pelo ticket.

Revision #1

Created 2 July 2026 11:59:50 by Suporte

Updated 2 July 2026 12:06:17 by Suporte