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:

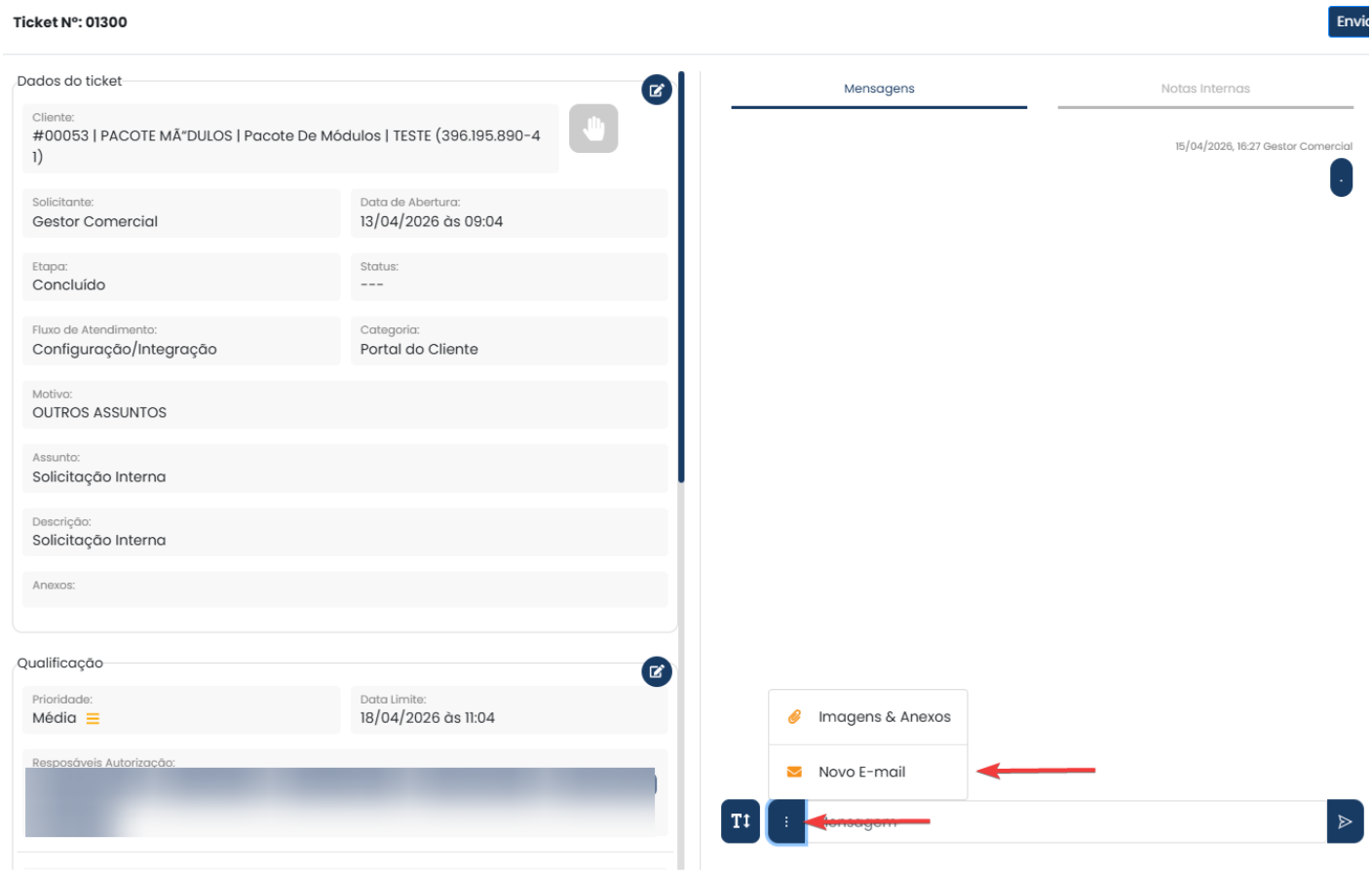
- O ticket deve estar criado.
- O sistema deve possuir uma conta de e-mail configurada para envio de mensagens.

Como Acessar

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



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



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

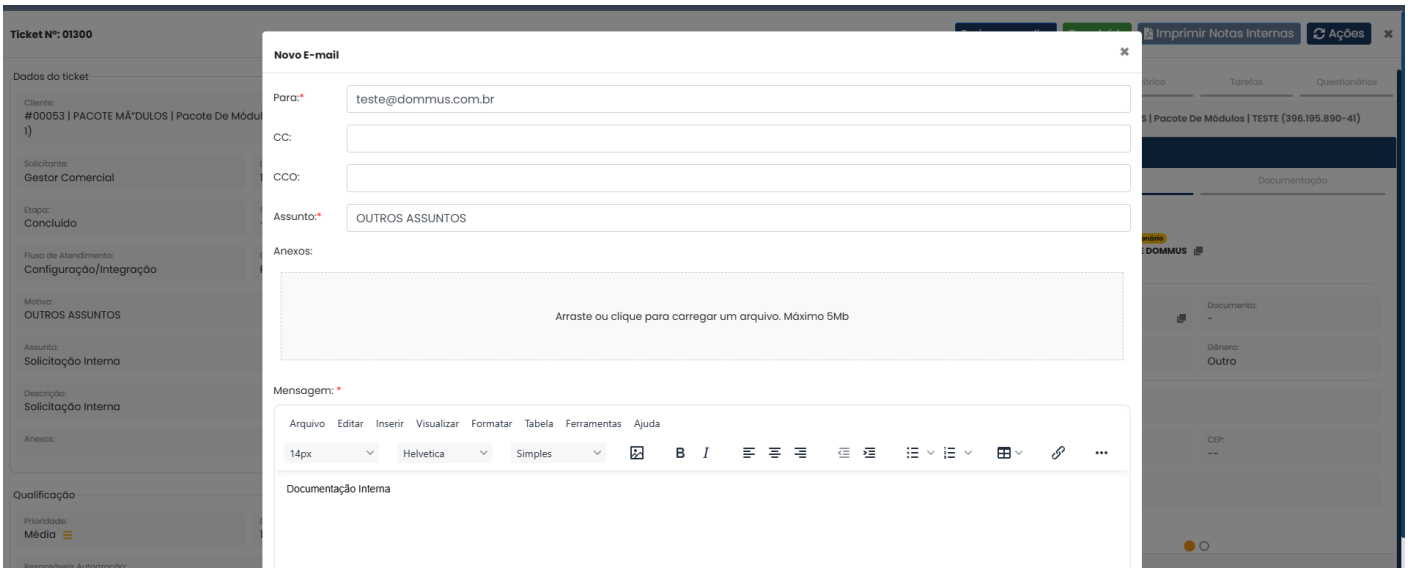
É possível anexar arquivos ao e-mail.

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.

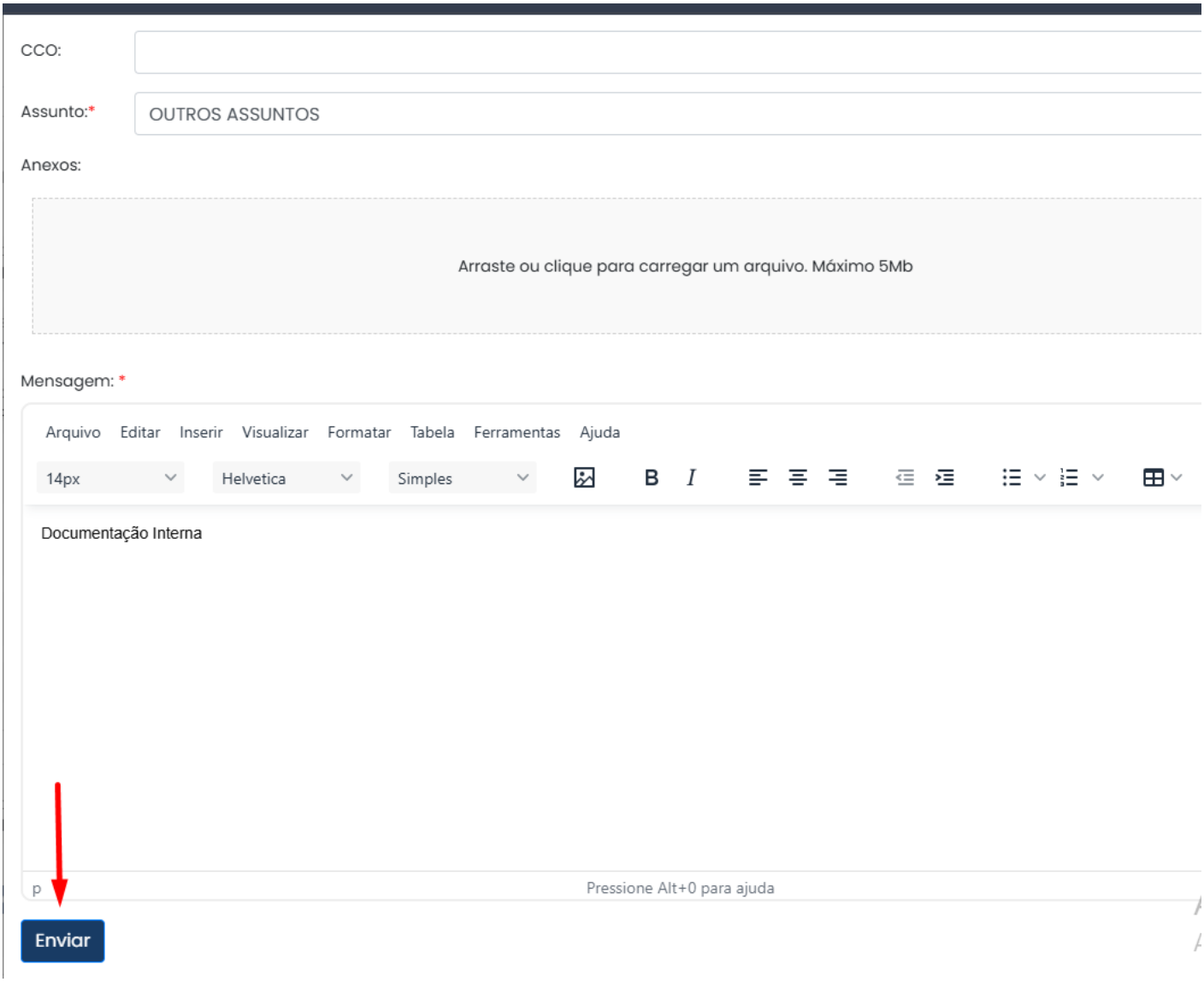


> **Importante:** Os campos **Para**, **Assunto** e **Mensagem** são obrigatórios.

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**.



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