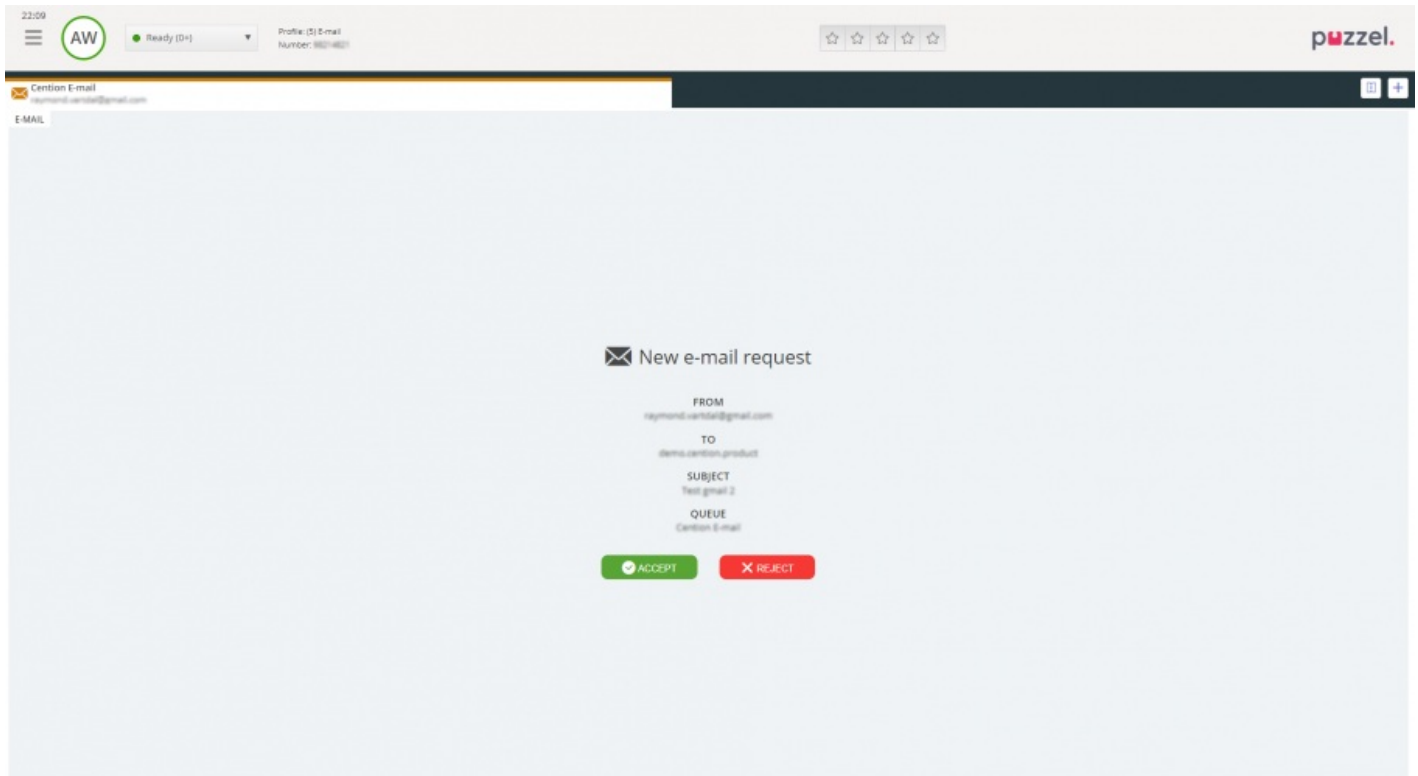


## E-mails/e-opgaver



For at modtage e-mails/e-opgaver skal du være logget på med en profil, der indeholder e-mailkøen(-erne). Når du tilbydes en e-mailhenvendelse, vises den i en ny fane i applikationen, og du kan vælge at acceptere eller afvise den.



Hvis du afviser henvendelsen, sættes den automatisk tilbage i køen og tilbydes til en anden agent. Hvis du accepterer den, åbnes den e-mail/e-opgave, som henvendelsen peger på, i en ny browserfane. Hvis du får tilbudt en anden e-mail/e-opgave, vises den i en separat fane i applikationen.

### Handlingsknapper til e-mails/e-opgaver

Vinduet med e-mails/e-opgaver i applikationen har et par funktioner, der kan hjælpe dig under en session.

Ikon	Beskrivelse
	<b>Omstil:</b> Du kan omstille en e-mail/e-opgave til en anden agent eller en anden kø. Ved omstilling kan du vælge at tilføje en kommentar, som den modtagende agent kan se.
	<b>Personlig kø:</b> Hvis du ønsker at sætte en accepteret e-mail/e-opgave på hold i din personlige kø, mens du arbejder med andre ting, kan du gøre det ved at placere den i din personlige kø. Du kan når som helst åbne fanen med din personlige kø og hente de henvendelser, der ligger dér.

### Afslutning af en e-mail/e-opgave

En e-mail/e-opgave afsluttes, når du som agent lukker henvendelsen ved at klikke på X-ikonet i øverste højre hjørne af henvendelsesfanen.