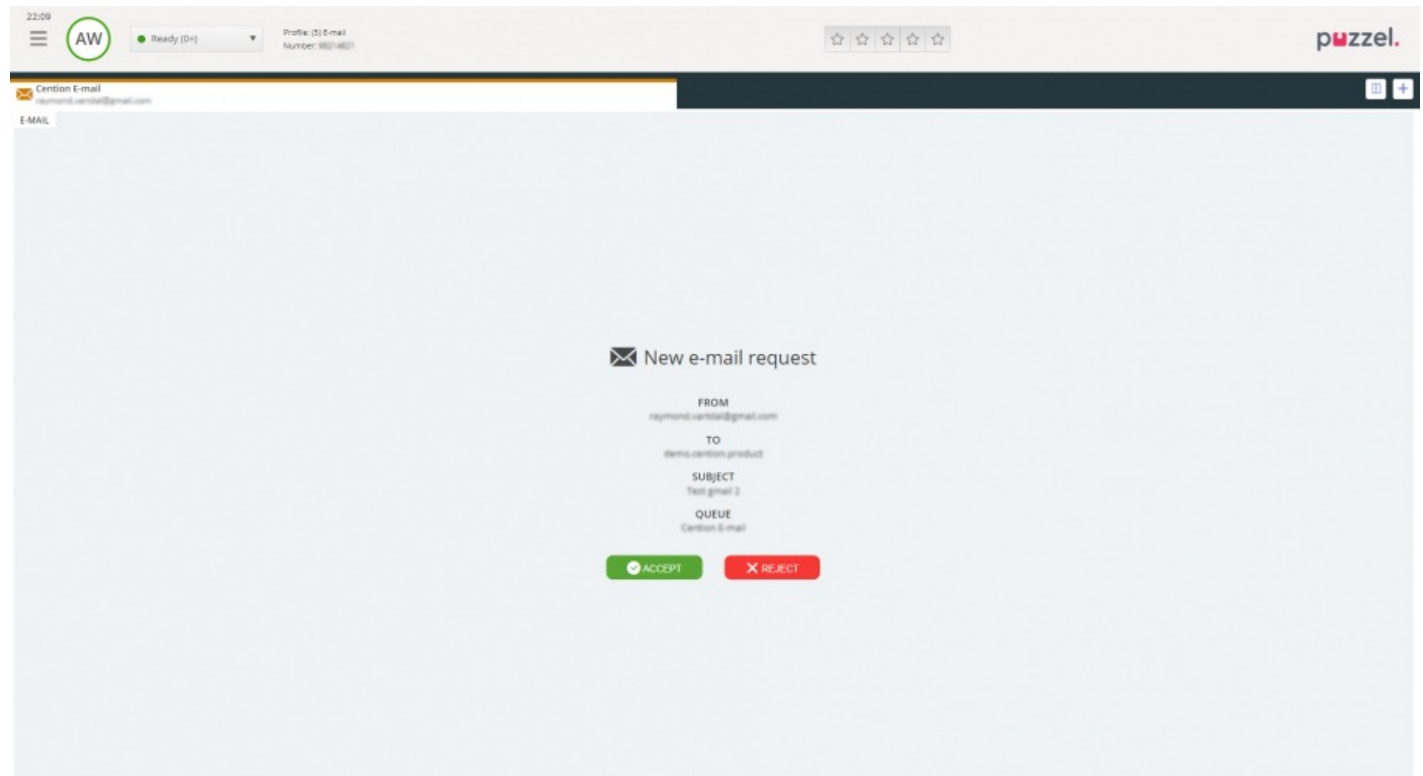


Sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuvat pyynnöt



Voit vastaanottaa sähköpostin kautta ja e-toimeksiantoina tulevia palvelupyynnöitä, kun olet kirjautunut järjestelmään profiililla, johon on määritetty sähköposti-jono(ja). Järjestelmän ehdottama sähköpostipyyntö näkyy uudella välilehdellä, ja voit hyväksyä tai hylätä sen.



Jos hylkää pyynnön, se palaa takaisin jonoon ja sitä ehdotetaan toiselle asiakaspalvelijalle. Jos hyväksyt pyynnön, sähköposti/pyynnön sisältämä e-toimeksianto avautuu selaimessa uudelle välilehdelle. Jos järjestelmä ehdottaa toista sähköpostia/e-toimeksiantoa, se näkyy erillisellä välilehdellä.

Sähköpostin/e-toimeksiannon painikkeet

Järjestelmän sähköpostin/e-toimeksiannon ikkunassa on käteviä toimintoja, joista on apua yhteydenoton aikana.

Kuvake	Kuvaus
	Siirto: Voit siirtää sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen palvelupyynnön toiselle asiakaspalvelijalle tai toiseen jonoon. Voit lisätä siirtoon kommentin toisen asiakaspalvelijan tiedoksi.
	Personal Queue (oma jono): Voit halutessasi siirtää hyväksymäsi sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen palvelupyynnön "odottamaan" omaan jonoosi siksi aikaa, kun teet muita töitä. Voit avata Personal Queue -välilehden milloin vain, ja valita sieltä haluamasi palvelupyynnön.

Sähköpostitse/e-toimeksiantona saapuneen pyynnön sulkeminen

Sulje sähköpostin kautta ja e-toimeksiantona tuleva palvelupyyntö painamalla Requests-välilehden oikeassa yläkulmassa olevaa x-kuvaketta.