

## Skriftlige henvendelser

I tillegg til samtaler kan du motta skriftlige henvendelser, forutsatt at bedriftens løsning er konfigurert med dette, og at du er pålogget med en profil som gir deg henvendelser fra køene for skriftlige henvendelser. Skriftlige henvendelser inkluderer chat, e-post og henvendelser fra sosiale medier

### Tildelingsbegrensninger

Du kan generelt tildeles én telefonsamtale og opptil åtte samtidige skriftlige henvendelser (chat, e-post eller sosiale medier).

Som en hovedregel blir du ikke tilbudt skriftlige henvendelser mens du er i en telefonsamtale, men du kan motta telefonsamtaler mens du behandler skriftlige henvendelser. Din administrator kan også forhindre at du mottar innkommende telefonhenvendelser mens du behandler mer enn et visst antall samtidige skriftlige henvendelser (definert i administrasjonsportalen). Men denne innstillingen vil ikke hindre deg i å foreta utgående anrop.

### Justere maksimalt antall samtidige skriftlige henvendelser

For skriftlige henvendelser kan du være satt opp til å håndtere mer enn én henvendelse om gangen. Hvis du har fått tilgang, kan du også definere hvor mange henvendelser du er komfortabel med å håndtere om gangen. Du kan ikke overskride det maksimale antallet samtidige henvendelser administratoren din har fastsatt, og du kan ikke sette antallet så lavt som til null. Denne innstillingen gjøres i applikasjonens fane Innstillinger, under Skriftlige henvendelser.