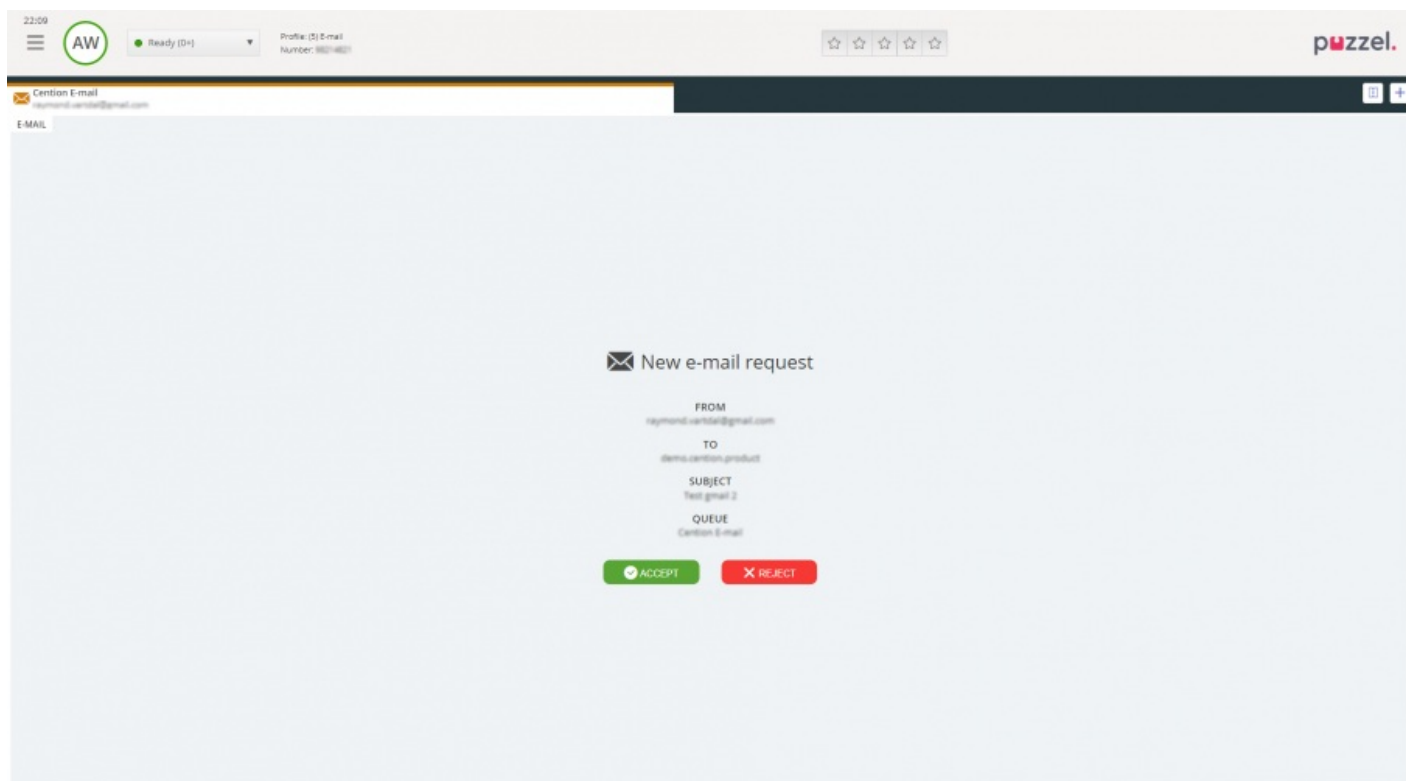


## E-post-/e-oppgavehenvendelser

For å motta e-post-/e-oppgavehenvendelser må du være logget på med en profil som inneholder e-postkøen(e). Når du får tilbud om en e-posthenvendelse, vises den i en ny fane i applikasjonen, og du kan velge å godta eller avvise den.



Hvis du avviser henvendelsen, legges den tilbake i køen, og en annen agent får tilbud om den. Hvis du aksepterer den, vil e-posten/e-oppgaven som henvendelsen peker til, åpnes i en ny fane i nettleseren. Hvis du får tilbud om en annen e-post-/e-oppgavehenvendelse, vises den i en egen fane i applikasjonen.

### Handlingsknapper for e-post/e-oppgaver

Vinduet for e-post/e-oppgave i applikasjonen har et par funksjoner som kan være nyttige under økten.

Ikon	Beskrivelse
→	<b>Sett over:</b> Du kan sette over en e-post-/e-oppgavehenvendelse til en annen agent eller en annen kø. Når du setter over, kan du velge å legge til en kommentar som agenten som mottar henvendelsen, kan se.
↓	<b>Personlig kø:</b> Hvis du vil sette en mottatt e-post-/e-oppgavehenvendelse på vent i din personlige kø mens du arbeider med andre ting, kan du gjøre det ved å legge den i din personlige kø. Du kan når som helst åpne fanen med den personlige køen og fortsette med henvendelsene som ligger der.

### Avslutte en e-post-/e-oppgavehenvendelse

En e-post-/e-oppgavehenvendelse avsluttes når du som agent lukker henvendelsen ved å klikke på X-ikonet øverst til høyre i henvendelsesfanen.