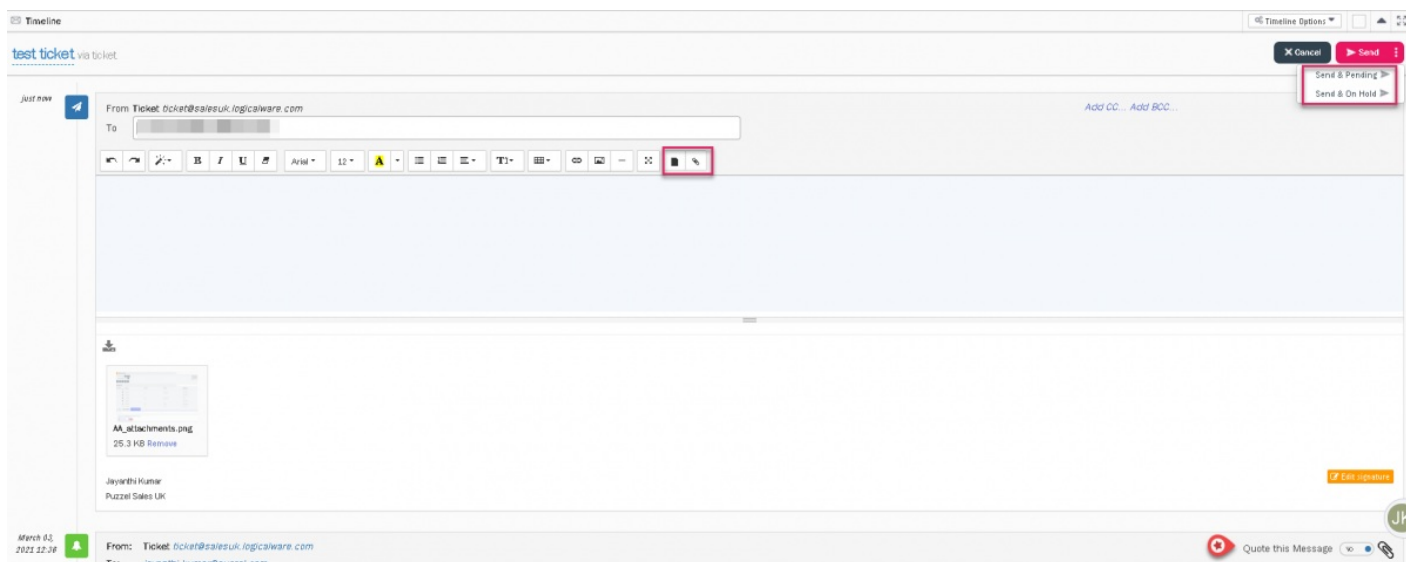


Svar på en sak

For å svare på en sak, må du:

1. Gå til tidslinjen på saken når du har den oppe
2. Klikk på «Svar» for å se tekst editor. Bildet vil se slik ut:



3. Til og cc (etc) vil automatisk bli utfyllt, men kan endres. Du kan nå starte å skrive en melding. Du kan skrive inn epost adresse eller velge fra liste du har i adresse boken.
4. Du kan også redigere signatur ved å klikke på Rediger signatur knappen (hvis ikke dette er låst for din bruker)
5. Du kan også bruke maler til å svare ved å bruke alternativet **Mal** på verktøylinjen.
6. Legg ved filer hvis nødvendig.
7. Når redigeringen er fullført, kan du klikke på send. Å sende svaret har 3 alternativer som listet opp nedenfor:
 - **Send** : betyr at status vil være Løst (dvs. saken er håndtert)
 - **Send & hold åpen** : betyr at saken holdes Åpen (dvs. venter på intern informasjon)
 - **Send og på vent** : betyr at status er På Vent (dvs. venter på informasjon fra kunde for å kunne løses)

Status på saken kan også endres manuelt hvis ønskelig fra nedtrekkslisten.

Meldinger kan også videresendes på lignende måte for å svare ved å klikke på **Fremover** -knappen på billettens tidslinje.

Sitere en melding

Hvis du ønsker å sitere enn tidligere melding, skru knappen «Siter denne meldingen» på, som vist i bildet over.