

## Skriftliga förfrågningar

Utöver samtal kan du få skriftliga förfrågningar om din företagslösning är inställd med detta och du är inloggad med en profil som ger dig förfrågningar från köerna för skriftliga förfrågningar. Skriftliga förfrågningar inkluderar förfrågningar via chatt, e-post och sociala medier

### Tilldelningsbegränsningar

Vanligtvis kan du tilldelas ett telefonsamtal och upp till åtta skriftliga förfrågningar (chatt, e-post eller sociala medier) samtidigt.

Som en huvudregel erbjuds du inga skriftliga förfrågningar när du sitter i ett telefonsamtal, men du kan besvara ett telefonsamtal samtidigt som du svarar på skriftliga förfrågningar. Din arbetsledare/administratör kan även blockera dig från att svara på inkommande förfrågningssamtal om du hanterar mer än ett visst antal skriftliga förfrågningar samtidigt (definierat i admin-portalen). Denna inställning kommer dock inte att hindra dig från att ringa utgående samtal.

### Anpassa maximalt antal skriftliga förfrågningar som kan hanteras samtidigt

För skriftliga förfrågningar kan din användare ställas in för att hantera mer än en samtidig förfrågning. Om du får åtkomst kan du också definiera hur många förfrågningar du är bekväm med att hantera när som helst. Du kan inte överskrida det maximala antalet förfrågningar som hanteras samtidigt som har definierats av din administratör, och du kan heller inte ange siffran noll. Den här inställningen görs i applikationens Settings-flik under Written Requests.