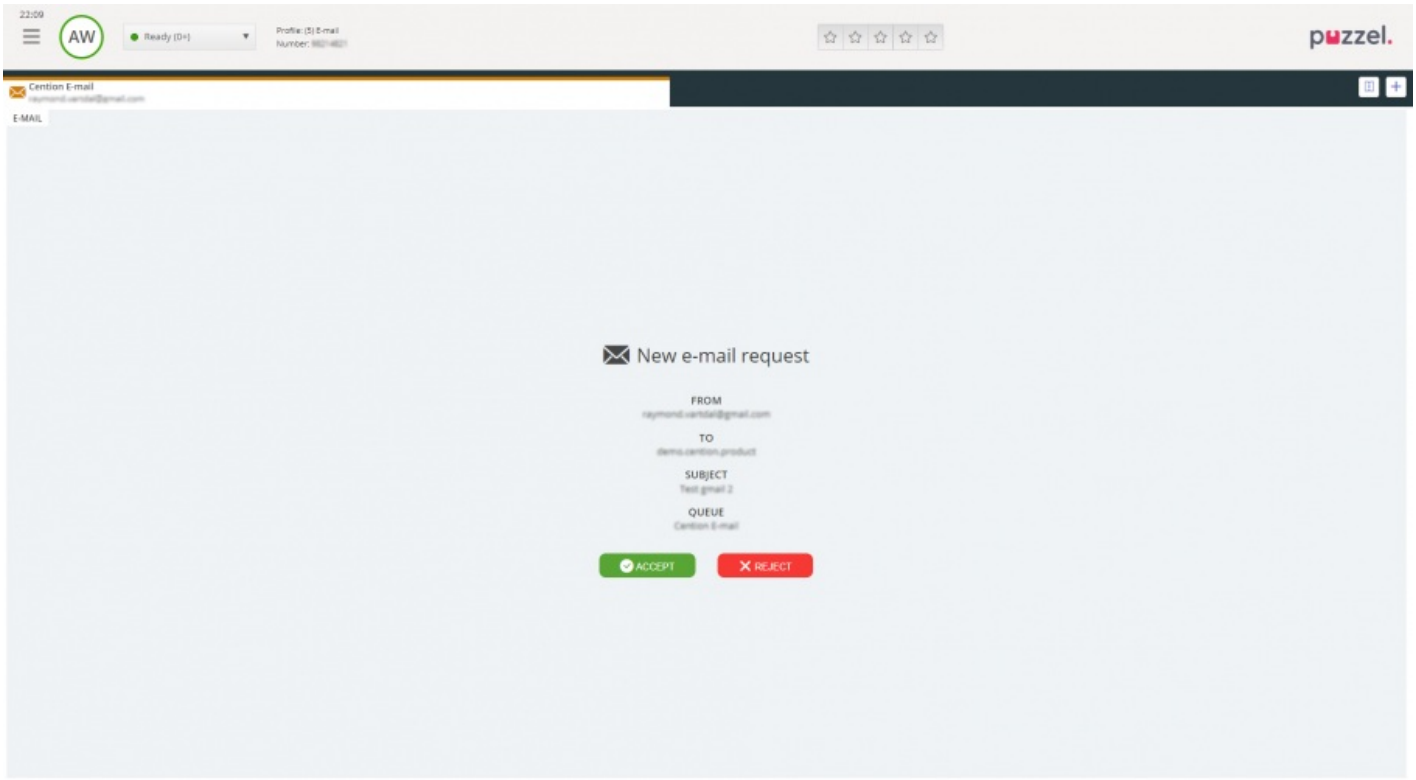
# E-post-/e-uppgiftsförfrågningar

För att kunna besvara e-post/e-uppgiftsförfrågningar måste du vara inloggad med en profil som innehåller e-postkön/-köerna. När du erbjuds en e-post visas denna förfrågning i en ny flik i applikationen och du kan välja att acceptera eller avvisa den.




Om du avvisar förfrågningen placeras den i kön igen och en annan agent blir erbjuden den. Om du accepterar den e-post/e-uppgift som förfrågningen pekar på öppnas den i en ny flik i webbläsaren. Om du erbjuds en annan e-post/e-uppgiftsförfrågning visas den i en separat flik i applikationen.

#### Knappar för e-post/e-uppgiftsåtgärder

E-post/e-uppgiftsfönstret i applikationen har flera praktiska funktioner som du kan använda i sessionen.

| Ikon | Beskrivning |
|---|---|
| → | **Vidarekoppla:** Du kan vidarekoppla en e-post/e-uppgiftsförfrågning till en annan agent eller en annan kö. När du vidarekopplar kan du välja att lägga till en kommentar som den mottagande agenten kan se. |
| ↓ | **Personlig kö:** Om du vill sätta en accepterad e-post/e-uppgiftsförfrågning som parkerad i din personliga kö medan du arbetar med andra saker, kan du göra det genom att placera den i din personliga kö. Du kan när som helst öppna fliken för personliga köer och plocka från de förfrågningar som finns där. |

### Avsluta en e-post/e-uppgiftsförfrågning

En e-post/e-uppgiftsförfrågning avslutas när du som agent stänger förfrågningen genom att klicka på x-ikonen i det övre högra hörnet på fliken förfrågningar.

Copyright ©2022 Puzzel Ltd. All rights reserved. www.puzzel.com