

## Blanding af opkald

Hvis du vil have dine agenter til at foretage udgående opkald, når der ikke er indgående opkald (eller chatsamtaler/e-mails) i kø, anbefaler vi, at agenterne bruger en profil, der indeholder én eller flere kompetencer for indgående køer og kompetencen til at lave en eller flere kampagner i tilstanden Preview. De indgående køer skal have SLA > 0, og kampagnekøerne skal altid have SLA = 0, så de indgående opkald altid prioriteres.

### Note

Ved en kø af typen "ring til kontakt først" skal du ikke inkludere køens kompetence i en profil sammen med indgående kompetencer, da dette vil medføre tavse opkald.