

## Call blending

Hvis du vil at agentene dine skal foreta utgående anrop når det ikke er noen innkommende anrop (eller chatter eller e-poster) i kø, anbefaler vi at agentene bruker en profil med skills for én eller flere inngående køer og skillen for én eller flere kampanjer med Preview-modus. De inngående køene må ha SLA > 0, og kampanjens køer må ha en SLA = 0, slik at inngående alltid blir prioritert.

### Note

Ikke inkluder en "call contact first" -kjønns ferdigheter (Power / Progressive / Predictive mode) i en profil sammen med inngående ferdigheter, siden dette vil resultere i stille samtaler.