

## Oproep blending

Als u wilt dat uw vertegenwoordigers uitgaande gesprekken voeren wanneer er geen inkomende gesprekken (of chats/e-mails) in de wachtrij staan te wachten, raden wij aan dat vertegenwoordigers een profiel gebruiken dat één of meer vaardigheden voor inkomende wachtrijen bevat en een vaardigheid voor één of meer wachtrijen voor campagnes in de modus "Preview". De inkomende wachtrijen moeten een SLA > 0 hebben en de campagne wachtrij(en) moet(en) SLA = 0 hebben, zodat de inkomende gesprekken altijd voorrang krijgen.

### Note

Neem de vaardigheid "eerst contact bellen" van een wachtrij (Power/Progressive/Predictive mode) niet op in een profiel samen met inkomende vaardigheden, aangezien dit zal resulteren in stille oproepen.