

## Samtalsblandning

Om du vill att dina agenter ska ringa utgående samtal (eller chattar/e-postmeddelanden) när det inte finns några inkommande samtal i kö, rekommenderar vi att agenter använder en profil som innehåller en eller flera kompetenser för inkommande kö och kompetensen för en eller flera kampanjer i Preview-läge. De inkommande köerna måste ha en SLA >0 och kampanjköerna måste ha SLA =0 så att inkommande alltid prioriteras.

### Note

Inkludera inte en "ring kontakt först"-kö i en profil tillsammans med inkommande kompetenser, eftersom detta kommer att resultera i tysta samtal.