



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Contact Center Advisor and Workforce Advisor Help

Gestion des agents

Gestion des agents

Les agents répertoriés dans la **Gestion des ressources** appartiennent aux groupes d'agents associés aux lignes sélectionnées dans Contact Center Advisor ou Workforce Advisor, au sein du groupe sélectionné. Il est possible que des agents soient visibles dans **Gestion des ressources** bien que vous n'ayez pas l'autorisation « directe » de les voir selon les autorisations qui vous sont affectées pour les agents ou les files d'attente, mais auxquels vous pouvez accéder par le biais d'objets d'agrégation pour Contact Center Advisor ou Workforce Advisor.

Certaines métriques des agents, en particulier les métriques d'état des agents, sont utilisées pour calculer certaines métriques pour des applications de CCAdv, des groupes de contacts de WA et les objets agrégés par la suite, comme des groupes d'applications, des régions et des centres de contacts. Si un groupe d'agents n'est pas configuré pour l'affichage sur le tableau de bord, mais est inclus dans les cumuls de métriques, les agents s'affichent quand-même dans la Gestion des ressources.

Un agent n'est pas affiché si les métriques de l'objet sélectionné sont inactives, ne sont pas incluses dans le cumul ou ne sont pas attribuées à un groupe d'applications ou à une région.

Les agents affichés dans la Gestion des ressources correspondent aux agents dont les actions pilotent les performances et les métriques de l'entité sélectionnée par l'utilisateur que vous souhaitez influencer (à l'exception des métriques strictement applicables au niveau de l'application ou au niveau du groupe de contacts).

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Sélection d'agents](#)
- [Gestion des compétences des agents](#)
- [Gestion des compétences et des niveaux de compétence des agents](#)
- [Déconnexion d'un agent](#)