



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 compétences des agents

4/18/2025

Gestion des compétences des agents

La Gestion des ressources permet de gérer les compétences, les niveaux de compétence, ainsi que le statut de connexion des agents. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- ajouter, modifier ou supprimer les compétences et les niveaux de compétence des agents. Consultez la rubrique [Gestion des compétences et des niveaux de compétence des agents](#). Vous pouvez appliquer les modifications à 150 agents à la fois en une seule transaction.
- déconnecter des agents du serveur T ou du serveur SIP ;
- notifier les parties des modifications apportées aux compétences. Consultez la rubrique [Notification des modifications aux parties concernées](#).