



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

Sélection des informations d'agent à afficher

Sélection des informations d'agent à afficher

La Gestion des ressources affiche chaque agent sur une ligne distincte du tableau, avec les informations suivantes :

- Prénom
- Nom
- ID utilisateur
- État
- Temps passé dans l'état : durée pendant laquelle l'agent est resté dans cet état.
- Code de raison : raison pour laquelle un agent n'est pas prêt. Par exemple : pause, réunion ou traitement post-appel. N'apparaît que si les codes de raison sont définis dans la configuration Genesys.
- Groupe d'agents : le ou les groupes dont l'agent est membre.
- Compétences et niveaux : les compétences s'affichent avec leurs niveaux associés, selon la configuration de cet agent.

La largeur par défaut de la colonne **Compétences et niveaux** affiche une seule des compétences associées à un agent. Vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

- afficher toutes les compétences associées à un agent dans une infobulle en cliquant sur la cellule Compétences et niveaux d'un agent ; ou
- afficher toutes les compétences de l'ensemble d'agents affiché en cliquant sur les points de suspension (...) dans l'en-tête de la colonne.

Cette opération réduit les colonnes **ID utilisateur**, **État**, **Temps passé dans l'état** et **Code de raison**, et développe la colonne **Compétences et niveaux** pour afficher toutes les compétences.

Vous pouvez redimensionner les colonnes afin d'ajuster l'affichage. Pour rétablir la largeur initiale des colonnes, cliquez sur les points de suspension (...) dans l'en-tête de la colonne **Compétences et niveaux**.

Consultez également les rubriques suivantes :

- [Filtrage de la liste des agents](#)
- [Tri de la liste des agents](#)