



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

Verwenden der Ressourcenverwaltung

# Verwenden der Ressourcenverwaltung

Zum Öffnen der Ressourcenverwaltung aus Contact Center Advisor oder Workforce Advisor stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Auswählen einer einzelnen Zeile aus dem Teilfenster "Contact Center"
- Auswählen einer oder mehrerer Zeilen aus den Teilfenstern "Anwendungen" oder "Kontaktgruppen"
- Auswählen einer oder mehrerer Zeilen aus dem Teilfenster "Agentengruppen"

Dabei ist es nicht möglich, Zeilen aus verschiedenen Teilfenstern auszuwählen. Sie können beispielsweise nicht eine Zeile im Teilfenster **Anwendungen** und eine Zeile im Teilfenster **Contact Center** auswählen.

Lesen Sie hierzu auch:

- Auswählen Ihrer Sicht auf die für Agenten angezeigten Informationen
- Aktualisieren eines aktuellen Agentenstatus
- Sortieren der Agentenliste
- Filtern der Agentenliste
- Anzeigen von Auslastungsmetriken für Agenten