



# Comportement de l'ajout et de la suppression d'agents à la file d'attente de service de contact (CSQ)

Lorsque vous ajoutez ou supprimez des agents à la file d'attente de service de contact, les compétences et les aptitudes des agents sont mises à jour pour correspondre aux besoins de la file d'attente. Les modifications sont décrites par un exemple. Dans cet exemple, les éléments suivants sont pris en compte :

**Compétences** : anglais, ventes et services

**Nom de l'agent** : Michael

**Nom du superviseur** : Sandra

**Détails de la file d'attente de service de contact** :

Nom de la file d'attente de service de contact	Compétence(Aptitude)
SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)
ServicesQueue	Anglais(5), Services(5)
GeneralQueue	Anglais(8)

**Hypothèses** :

- Tous les scénarios démarrent avec des compétences vides pour un agent, sauf si expliqué dans le scénario spécifique.
- Le superviseur utilise des fonctionnalités avancées dans Finesse pour ajouter et supprimer des agents à la file d'attente.
- L'administrateur utilise l'interface utilisateur d'administration de Unified CCX pour ajouter et supprimer des agents à la file d'attente.
- Il n'y a pas deux files d'attente avec des compétences et des aptitudes similaires.

**Ajouter une stratégie** : lorsque les superviseurs ajoutent des agents à une file d'attente, les compétences et les aptitudes des agents qui sont nécessaires pour faire partie de la file d'attente sont mises à jour sur le serveur.

**Supprimer des stratégies** : lorsqu'un superviseur supprime un agent d'une file d'attente, deux stratégies, **Impact minimum** et **Rétablir**, sont adoptées.

- **Stratégie d'Impact minimal** : réduit le degré d'aptitude d'une compétence ou supprime la compétence, comme si l'agent est supprimé de la file d'attente et l'impact sur les files d'attente est réduit.
- **Stratégie de rétablissement** : annuler l'opération qui est effectuée au cours de l'ajout en supprimant les compétences respectives.

Le comportement est expliqué en prenant en considération certains des scénarios.

**Scénario 1** : avant la mise à niveau d'unified CCX vers la version 12.0, l'administrateur ajoute Michael à SalesQueue. Après la mise à niveau vers unified CCX 12.0, Sandra supprime Michael de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	L'administrateur ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter <b>Remarque</b> Michael fait également partie de GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(4)	Impact minimal <b>Remarque</b> Comme Michael a été ajouté à la file d'attente par l'administrateur avant la mise à niveau vers unified CCX 12.0 version, l'aptitude de la compétence ventes est réduite de 1.

**Scénario 2** : Sandra ajoute Michael à la SalesQueue et ultérieurement le supprime de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter <b>Remarque</b> Michael est également ajouté à la GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Pas de compétence	Annuler <b>Remarque</b> Michael est également supprimé de la GeneralQueue.

**Scénario 3** : Sandra ajoute Michael à la SalesQueue et à la ServicesQueue. Plus tard elle le supprime tout d'abord de la ServicesQueue puis de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter <b>Remarque</b> Michael est également ajouté à la GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra ajoute Michael à la ServicesQueue	Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Ajouter
Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Sandra supprime Michael de la ServicesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Annuler
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Pas de compétence	Annuler

**Scénario 4** : Sandra ajoute Michael à la SalesQueue et à la ServicesQueue. Plus tard elle le supprime tout d'abord de la SalesQueue puis de la ServicesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter <b>Remarque</b> Michael est également ajouté à la GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra ajoute Michael à la ServicesQueue	Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Ajouter
Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Anglais(8), Services(5)	Annuler <b>Remarque</b> Le rétablissement est partiellement appliqué. Seule la compétence de vente est supprimée et les compétences et les aptitudes Anglais(8) communes sont conservées.
Anglais(8), Services(5)	Sandra supprime Michael de la ServicesQueue	Anglais(8)	Annuler <b>Remarque</b> Seul la compétence de Services est supprimée. Anglais(8) n'est pas supprimée car Michael fait partie de la GeneralQueue.  Dans ce scénario, Sandra doit supprimer manuellement Michael de la GeneralQueue.

**Scénario 5** : Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue et à la ServicesQueue. Ultérieurement, elle le supprime tout d'abord de la GeneralQueue puis de la ServicesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue	Anglais(8)	Ajouter
Anglais(8)	Sandra ajoute Michael à la ServicesQueue	Anglais(8), Services(5)	Ajouter
Anglais(8), Services(5)	Sandra supprime Michael de la GeneralQueue	Anglais(7), Services(5)	Impact minimal <b>Remarque</b> Une modification minimale est effectuée à l'aptitude de la compétence commune anglais afin que les compétences et aptitudes requises soient conservées.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Anglais(7), Services(5)	Sandra supprime Michael de la ServicesQueue	Pas de compétence	Annuler <b>Remarque</b> Dans le cadre de la stratégie de rétablissement, seules les compétences de services sont supprimées. Après le rétablissement de l'opération, la compétence Anglais(7) est également supprimée, car elle n'est pas associée à une file d'attente et n'est plus nécessaire pour Michael.

**Scénario 6** : Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue et à la SalesQueue. Ultérieurement, elle le supprime tout d'abord de la GeneralQueue puis de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue	Anglais(8)	Ajouter
Anglais(8)	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la GeneralQueue	Pas de compétence	Annuler <b>Remarque</b> Comme la compétence Anglais(8) est commune à la GeneralQueue et à la SalesQueue, un Impact minimal ou un Rétablissement partiel ne peuvent pas être appliqués. Michael sera supprimé des deux files d'attente.

