

# **GENESYS**<sup>®</sup>

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.

## Workforce Management Web for Supervisors Help

Filtrar agentes y equipos

4/18/2025

## Filtrar agentes y equipos

Cuando tiene grandes cantidades de agentes y equipos, podría desear utilizar el **Filtro** (en la parte superior de las secciones Transporte compartido y Reuniones) para agruparlos con facilidad. Por ejemplo, puede filtrar agentes asociados a un equipo o centro determinados, o filtrar equipos asociados a un centro determinado.

Después de crear uno o más filtros, aparecen como viñetas sobre la lista Transporte compartido o Reuniones. Si solo se selecciona un elemento para el filtro, la viñetas muestran el nombre de ese elemento. Si se selecciona más de un elemento, la viñetas muestran el número de elementos en el filtro.

#### Filtrar agentes

Para crear un filtro para agentes seleccionados:

1. Seleccione un centro



Haga clic en Filtrar .
Cuando aparecen las fichas Agentes y equipos, la ficha Agentes aparecerá seleccionada de manera predeterminada.



Se abre el panel **Agentes**, que contiene una lista de agentes disponibles y los siguientes controles:

Campo de búsqueda	Permite ingresar criterios para encontrar rápidamente agentes en las listas largas.				
Buscar por: botones de opciones	Le permite buscar agentes disponibles por <b>Nombre</b> , <b>Apellido</b> o <b>ID de empleado</b> .				
4 Aplicar	Se aplica a los agentes que seleccione en la lista de <b>Agentes disponibles</b> a la lista <b>Filtrado por agentes</b> .				
* Cerrar	Cierra el panel <b>Agentes disponibles</b> sin aplicar ninguna selección.				
Ordenar	Ordena los agentes disponibles por <b>Nombre</b> , <b>Apellido, ID de empleado, Centro</b> o <b>Equipo</b> .				

- 4. Seleccione uno o más agentes y haga clic en Aplicar
- 5. En la ficha de Agentes, si el filtro contiene todos los agentes seleccionados, vuelva a hacer clic en

#### Aplicar.

Para eliminar un agente del filtro, haga clic en <b>Eliminar</b>		antes de aplicar el	filtro. Para cerrar este
panel sin aplicar ninguno de los elementos seleccionados	s, ha	ga clic en <b>Cerrar</b> 🎙	K .

......

#### Filtrar equipos

Filtrar las reuniones por equipo se basa en la idea de que todos los miembros del equipo también participan en la reunión, de lo contrario la reunión se filtra. Probablemente, filtrará las reuniones por equipo cuando intente encontrar una hora de la reunión adecuada para todo el equipo (no solo un solo miembro del equipo).

Para crear un filtro para equipos seleccionados:

1. Seleccione un centro

.

2. Haga clic en **Filtrar** . Cuando aparezcan las fichas de **A** 

Cuando aparezcan las fichas de **Agentes** y **Equipos**, seleccione **Equipos**.

Haga clic en Agregar
Se abre el panel Equipos, que contiene una lista de equipos y los siguientes controles:

Aplicar	Se aplica a los equipos seleccionados para el filtro y los agrega a la lista <b>Filtrar por equipos</b> .
X Cerrar	Cierra el panel <b>Equipos</b> y no aplica ninguna selección.
<b>Q</b> Campo de búsqueda	Permite ingresar criterios para encontrar rápidamente equipos en las listas largas.
Ordenar	Ordena la lista Equipos por Equipo o Centro.

- 4. Seleccione uno o más equipos y haga clic en **Aplicar**
- En la ficha de Equipos, si el filtro contiene todos los equipos seleccionados, vuelva a hacer clic en Aplicar.

Para eliminar un equipo del filtro, haga clic en <b>Eliminar</b>	-	antes de aplicar el f	filtro. I	Para	cerrar la
ficha <b>Equipos</b> sin aplicar alguno de los elementos selecc	ciona	idos, haga clic en <b>Ce</b>	errar	×	

### Visualizar y eliminar filtros

Los Filtros aparecen en la parte superior de la lista Transporte compartido, que contiene solo los

elementos filtrados. Haga clic en una de las viñetas para ver los elementos incluidos en ese filtro. Por ejemplo, en la figura de abajo se seleccionó el filtro **Equipos (2)**, que abrió la ficha **Equipos** que muestra los elementos en dicho filtro.

Para eliminar un filtro sin abrirlo, haga clic en X en la propia viñeta.

Shared Transport									
🔾 Search Carpool				Agents Teams			× r>		
FILTERS									+ - 0
agent03L agent03F 🗶 Teams (2) 🕱						FILTER BY TEAMS			
SHARED TRANSPORT				•		▲ Team	" Site	1	
▲ Shared Transport	I Status	" Comments	I Size	I Bus	1	*	New Team (1442265133120)	Site 1-1	
111111111123	Open	111111111111111	1			*	<none></none>	Site 1-1	
asdfkjashdk	Open	555	1	$\swarrow$					

Figura: Viñetas de filtro en la vista transporte compartido