

Nombre del recurso	Categoría	Acción que habilita
Access Control		Administración de Control de acceso
Access Control - Funcionalidades	Control de Acceso	Administración de Funcionalidades
Access Control - Chat interno, grupos	Control de Acceso	Administración de permisos en grupos de chat interno
Access Control - Chat interno, usuarios	Control de Acceso	Administración de permisos entre usuarios de chat interno
Access Control - Monitoreo de Departamentos	Control de Acceso	Administración de Monitoreo de Departamentos
Preferencias		Preferencias del sistema
ABM-Agendas	Preferencias	Administración de agendas
ABM-Agentes	Preferencias	Administración de agentes
ABM-Pausas	Preferencias	Administración de pausas
ABM-ChatRoster	Preferencias	Administración de listas de usuarios de chat
ABM-Configuraciones	Preferencias	Administración de Configuraciones
ABM-Contactos	Preferencias	Administración de Contactos
ABM-Costos	Preferencias	Administración de Costos
ABM-Departamentos	Preferencias	Administración de departamentos
ABM-Extensiones	Preferencias	Administración de extensiones
ABM-Formularios	Preferencias	Administración de formularios
ABM-Funcionalidades	Preferencias	Administración de funcionalidades
ABM-Claves	Preferencias	Administración de claves públicas para acceso a webservice
ABM-Tareas de detección de palabras clave	Preferencias	Administración de tareas de detección de palabras clave
ABM-Listas	Preferencias	Administración de listas
ABM-Localidades	Preferencias	Administración de localidades
Logs de auditoría	Preferencias	Concede acceso a los logs de auditoría
ABM-Meetme	Preferencias	Administración de salas de Conferencia
Configuración de grabación a demanda	Preferencias	Permite configurar parámetros globales de grabación de llamadas a demanda
Administrar llamadas salientes	Preferencias	Administración de llamadas salientes
ABM-Perfiles	Preferencias	Administración de perfiles

ABM-Provisioning	Preferencias	Administración de provisioning
ABM-Colas	Preferencias	Administración de colas
Configuración Grabación de Llamadas	Preferencias	Permite configurar parámetros globales de grabación de llamadas
ABM-Reportes	Preferencias	Administración de reportes dinámicos
ABM-Etiquetas	Preferencias	Administración de etiquetas
ABM-Troncales	Preferencias	Administración de Trunks
ABM-Usuarios	Preferencias	Administración de usuarios
ABM-Voicemail	Preferencias	Administración de casillas de correo de voz
Dialer-Configuración	Preferencias	Configuración de Dialer
SMS-Configuración	Preferencias	Configuración de SMS
Campañas		Campañas salientes
Administrar Campañas	Campañas	Administración de campañas
Usuarios de Campañas	Campañas	Administración de usuarios de campañas
Chat		Chat interno
Chat-Historial	Chat	Historial de mensajes de chat
Chat-Interno	Chat	Permite acceso al chat interno
Contactos		Contactos
ABM-Contactos	Contactos	Administración de Contactos
Dialer		Módulo Dialer
Dialer-Ejecución	Dialer	Permite ejecutar acciones sobre campañas
Dialer-Edición	Dialer	Permite crear y editar campañas
Dibujador de IVR		Dibujador de IVR
Administrador	Dibujador Web de IVR	Expand Flow Administrador
Auditor	Dibujador Web de IVR	Expand Flow Auditor
Diseñador	Dibujador Web de IVR	Expand Flow Diseñador
Generador	Dibujador Web de IVR	Expand Flow Generador
Monitoreo		Monitorear la actividad de la central
Análisis de Agentes	Monitoreo	Análisis de agentes de callcenter
Exportar reportes de agentes	Monitoreo	Exportar reportes de agentes
Descargar Audio	Monitoreo	Descargar audios de llamadas

Escuchar Audio	Monitoreo	Reproducir audio de llamadas
Análisis de Llamadas	Monitoreo	Análisis de llamadas
Acceso Detalle de Llamadas	Monitoreo	Acceso al detalle de llamadas
Monitoreo de contactos	Monitoreo	Permite monitorear los contactos en el sistema (Canales Digitales)
Exportar contactos	Monitoreo	Permite exportar los contactos a un archivo
Importar contactos	Monitoreo	Permite importar una lista de contactos
Registros	Monitoreo	Registro de formularios dinámicos
Exportar reporte de formularios	Monitoreo	Exportar reportes de formularios
Monitoreo de tareas de detección de palabras clave	Monitoreo	Permite monitorear el avance de las tareas de detección de palabras clave
Exportar información de tareas de detección de palabras	Monitoreo	Permite exportar la información de una tarea de detección de palabras con sus llamadas
Monitorear llamadas salientes	Monitoreo	Monitoreo de llamadas salientes
Exportar reporte de llamadas salientes	Monitoreo	Exportar reporte de llamadas salientes
Panel de Control (Versión actual)	Monitoreo	Panel de actividad de llamadas en tiempo real
Panel de Control General (Versiones anteriores)	Monitoreo	Panel de actividad general de llamadas en tiempo real
Análisis de Cola	Monitoreo	Análisis de colas de callcenter
Exportar reportes de colas	Monitoreo	Exportar reportes de las colas
Resumen de callcenter	Monitoreo	Permite el acceso al resumen de llamadas de callcenter
Exportar reportes de resumen	Monitoreo	Exportar reportes de resumen
Estadísticas generales	Monitoreo	Estadísticas generales de llamadas
Acciones de Agentes del Panel	Monitoreo	Permitir login
Llamadas salientes		Módulo de llamadas salientes
ABM-Salientes Colas	Llamadas salientes	Permite al agente asignar llamadas a una cola
ABM-Salientes Usuarios	Llamadas salientes	Permite al agente asignar llamadas a otro agente
SMS		Módulo SMS
SMS-Reporte	Módulo SMS	Exportación de Reporte de Actividad
SMS-Ejecución	Módulo SMS	Permite ejecutar acciones sobre campañas
SMS-Edición	Módulo SMS	Permite crear y editar campañas
Etiquetado		Etiquetado de llamadas
Etiquetar llamadas	Etiquetado de llamadas	Permite etiquetar llamadas