

eXpand - Lista de Recursos Perfil

| Nombre del recurso | Categoría | Acción que habilita | Ej. tipo de usuario |
|----------------------------------|--------------------------|---|---------------------|
| Campañas | | | |
| Administrar Campañas | Campañas | Administración de campañas | Sup. de CC |
| Usuarios de Campañas | Campañas | Administración de usuarios de campañas | Sup. de CC |
| Canales Digitales | | | |
| Acceder a mensajes WhatsApp | Canales Digitales | Concede acceso a todos los mensajes de las conversaciones de WhatsApp | Sup. de CC |
| Transferir conversacion WhatsApp | Canales Digitales | Transferencia de conversaciones WhatsApp | Agente de CC |
| Chat | | | |
| Chat-Historial | Chat | Historial de mensajes de chat | Sup. de CC |
| Chat-Interno | Chat | Permite acceso al chat interno | Sup. de CC |
| Contactos | | | |
| ABM-Contactos | Contactos | Administración de Contactos | Sup. de CC |
| Control de Acceso | | | |
| Chat Interno - Grupos | Control de Acceso | Administración de permisos en grupos de chat interno | Admin. de CC |
| Chat Interno - Usuarios | Control de Acceso | Administración de permisos entre usuarios de chat interno | Admin. de CC |
| Funcionalidades | Control de Acceso | Administración de funcionalidades | Admin. de CC |
| Monitoreo de departamentos | Control de Acceso | Administración de Monitoreo de Departamentos | Admin. de CC |
| Dialer | | | |
| Edición | Dialer | Permite crear y editar campañas | Sup. de CC |
| Ejecución | Dialer | Permite ejecutar acciones sobre campañas | Sup. de CC |
| Dibujador de IVR | | | |
| Administrador | Dibujador de IVR | Expand Flow Administrador | Admin. de CC |
| Auditor | Dibujador de IVR | Expand Flow Auditor | Admin. de CC |
| Diseñador | Dibujador de IVR | Expand Flow Diseñador | Admin. de CC |
| Generador | Dibujador de IVR | Expand Flow Generador | Admin. de CC |
| Etiquetado | | | |
| Etiquetar Llamadas | Etiquetado | Permite etiquetar llamadas | Agente/Sup. de CC |
| Llamadas salientes | | | |
| ABM-Salientes Colas | Llam. salientes | Permite al agente asignar llamadas a una cola | Sup. de CC |
| ABM-Salientes Usuarios | Llam. salientes | Permite al agente asignar llamadas a otro agente | Agente de CC |
| Monitoreo | | | |
| Acceso Detalle de Llamadas | Monitoreo | Acceso al detalle de llamadas | Sup. de CC |

| | | | |
|---|------------------|--|-------------------|
| Acciones de Agentes del Panel | Monitoreo | Permitir login | Sup. de CC |
| Análisis de Agentes | Monitoreo | Análisis de agentes de callcenter | Sup. de CC |
| Análisis de Cola | Monitoreo | Análisis de colas de callcenter | Sup. de CC |
| Análisis de agente de canales digitales | Monitoreo | Análisis de agente de canales digitales | Sup. de CC |
| Análisis de canales digitales | Monitoreo | Análisis de canales digitales | Sup. de CC |
| Análisis de colas de canales digitales | Monitoreo | Análisis de colas de canales digitales | Sup. de CC |
| Análisis de llamadas de la central telefónica | Monitoreo | Reporte de llamadas entrantes, salientes y locales. | Sup. de CC |
| Bitácora de agente | Monitoreo | Permite acceso a la bitácora de análisis de agente | Admin./Sup. de CC |
| Bitácora de cola | Monitoreo | Permite acceso a la bitácora de análisis de cola | Admin./Sup. de CC |
| Descargar Audio | Monitoreo | Descargar audios de llamadas | Sup. de CC |
| Escuchar Audio | Monitoreo | Reproducir audio de llamadas | Sup. de CC |
| Exportar Análisis de llamadas | Monitoreo | Exportar Análisis de llamadas de la central telefónica | Sup. de CC |
| Estadísticas generales | Monitoreo | Estadísticas generales de llamadas | Sup. de CC |
| Exportar actividad de etiquetas | Monitoreo | Permite exportar la actividad de las etiquetas | Sup. de CC |
| Exportar bitácora de agente | Monitoreo | Permite exportar la bitácora de análisis de agente | Admin./Sup. de CC |
| Exportar bitácora de cola | Monitoreo | Permite exportar la bitácora de análisis de cola | Admin./Sup. de CC |
| Exportar contactos | Monitoreo | Permite exportar los contactos a un archivo | Sup. de CC |
| Exportar conversaciones de canales digitales | Monitoreo | Análisis de conversaciones de canales digitales | Sup. de CC |
| Exportar desglose de pausas de agentes | Monitoreo | Exportar desglose de pausas del análisis de agente | Sup. de CC |
| Exportar llamadas salientes | Monitoreo | Permite exportar llamadas salientes | Sup. de CC |
| Exportar llamadas | Monitoreo | Exportar llamadas | Sup. de CC |
| Exportar registros de formulario | Monitoreo | Exportar registros de formulario | Sup. de CC |
| Exportar reporte de formularios | Monitoreo | Exportar reportes de formularios | Sup. de CC |
| Exportar reporte de llamadas salientes | Monitoreo | Exportar reporte de llamadas salientes | Sup. de CC |
| Exportar reportes agentes de whatsapp | Monitoreo | Permite exportar reportes de los agentes de whatsapp | Sup. de CC |
| Exportar reportes canales digitales de whatsapp | Monitoreo | Permite exportar reportes de los canales digitales de whatsapp | Sup. de CC |
| Exportar reportes de agentes | Monitoreo | Exportar reportes de agentes | Sup. de CC |
| Exportar reportes de colas | Monitoreo | Exportar reportes de las colas | Sup. de CC |
| Exportar reportes de resumen | Monitoreo | Exportar reportes de resumen | Sup. de CC |
| Importar contactos | Monitoreo | Permite importar una lista de contactos | Admin./Sup. de CC |
| Mensajes de conversaciones | Monitoreo | Acceso a mensajes de conversaciones | Sup. de CC |
| Monitorear llamadas salientes | Monitoreo | Monitoreo de llamadas salientes | Sup. de CC |
| Monitoreo de contactos | Monitoreo | Permite monitorear los contactos en el sistema (Canales Digitales) | Sup. de CC |
| Panel de Control (Versión actual) | Monitoreo | Panel de actividad de llamadas en tiempo real | Sup. de CC |
| Panel de Control General (Versiones anteriores) | Monitoreo | Panel de actividad general de llamadas en tiempo real | Sup. de CC |
| Registros | Monitoreo | Registro de formularios dinámicos | Sup. de CC |

| | | | |
|--------------------------------------|---------------------|--|-------------------|
| Reporte de actividad de etiquetas | Monitoreo | Reporte de actividad de etiquetas | Sup. de CC |
| Resumen de callcenter | Monitoreo | Permite el acceso al resumen de llamadas de callcenter | Sup. de CC |
| Resumen de canales digitales | Monitoreo | Resumen de conversaciones y agentes de canales digitales | Sup. de CC |
| Resumen de central telefónica | Monitoreo | Resumen de llamadas entrantes, salientes y locales | Sup. de CC |
| Preferencias | | | |
| ABM-Agendas | Preferencias | Administración de agendas | Admin./Sup. de CC |
| ABM-Agentes | Preferencias | Administración de agentes | Admin./Sup. de CC |
| ABM-Agentes de Canales Digitales | Preferencias | Administración de agentes de canales digitales | Admin./Sup. de CC |
| ABM-ChatRoster | Preferencias | Administración de listas de usuarios de chat | Admin. de CC |
| ABM-Claves | Preferencias | Administración de claves públicas para acceso a webservice | Admin. de CC |
| ABM-Colas | Preferencias | Administración de colas | Admin. de CC |
| ABM-Colas de Canales Digitales | Preferencias | Administración de colas de canales digitales | Admin. de CC |
| ABM-Configuraciones | Preferencias | Administración de Configuraciones | Admin. de CC |
| ABM-Contactos | Preferencias | Administración de Contactos | Admin./Sup. de CC |
| ABM-Costos | Preferencias | Administración de Costos | Admin./Sup. de CC |
| ABM-Departamentos | Preferencias | Administración de departamentos | Admin./Sup. de CC |
| ABM-Etiquetas | Preferencias | Administración de etiquetas | Admin. de CC |
| ABM-Extensiones | Preferencias | Administración de extensiones | Admin. de CC |
| ABM-Formularios | Preferencias | Administración de formularios | Admin./Sup. de CC |
| ABM-Funcionalidades | Preferencias | Administración de funcionalidades | Admin. de CC |
| ABM-Listas | Preferencias | Administración de listas | Admin. de CC |
| ABM-Localidades | Preferencias | Administración de localidades | Admin. de CC |
| ABM-Meetme | Preferencias | Administración de salas de Conferencia | Admin. de CC |
| ABM-Pausas | Preferencias | Administración de pausas | Admin./Sup. de CC |
| ABM-Perfiles | Preferencias | Administración de perfiles | Admin. de CC |
| ABM-Provisioning | Preferencias | Administración de provisioning | Admin. de CC |
| ABM-Reportes | Preferencias | Administración de reportes dinámicos | Admin. de CC |
| ABM-Troncales | Preferencias | Administración de Trunks | Admin. de CC |
| ABM-Usuarios | Preferencias | Administración de usuarios | Admin. de CC |
| ABM-Voicemail | Preferencias | Administración de casillas de correo de voz | Admin. de CC |
| ABM-WhatsApp | Preferencias | Administración de canales digitales WhatsApp | Admin. de CC |
| Administrar llamadas salientes | Preferencias | Administración de llamadas salientes | Admin./Sup. de CC |
| Configuración Grabación de Llamadas | Preferencias | Permite configurar parámetros globales de grabación de llamadas | Admin. de CC |
| Configuración de grabación a demanda | Preferencias | Permite configurar parámetros globales de grabación de llam. a demanda | Admin. de CC |
| Dialer | Preferencias | Configuración de Dialer | Admin./Sup. de CC |
| Exportar elementos de lista | Preferencias | Exportar elementos de lista simple | Admin./Sup. de CC |

| | | | |
|-------------------|---------------------|--|-------------------|
| Exportar logs | Preferencias | Exportar logs de auditoría | Admin./Sup. de CC |
| Logs de auditoría | Preferencias | Concede acceso a los logs de auditoría | Admin./Sup. de CC |
| Registro no llame | Preferencias | Administración del registro no llame | Admin. de CC |
| SMS | Preferencias | Configuración de SMS | Admin./Sup. de CC |
| SMS | | | |
| Edición | Módulo SMS | Permite crear y editar campañas | Sup. de CC |
| Ejecución | Módulo SMS | Permite ejecutar acciones sobre campañas | Sup. de CC |
| Reporte | Módulo SMS | Exportación de Reporte de Actividad | Sup. de CC |