

eXpand - Lista de Recursos de Perfil

Nombre del recurso	Categoría	Acción que habilita	Ej. tipo de usuario
Campañas (Campañas salientes)			
Administrar Campañas	Campañas	Administración de campañas	Sup. de CC
Usuarios de Campañas	Campañas	Administración de usuarios de campañas	Sup. de CC
Canales Digitales (Módulo Canales digitales)			
Acceder a mensajes de canales digitales	Canales Digitales	Concede acceso a todos los mensajes de las conversaciones de CD	Sup. de CC
Transferir conversacion WhatsApp	Canales Digitales	Transferencia de conversaciones WhatsApp	Agente de CC
Acceso a respuestas rápidas desde el portal	Canales Digitales	Concede acceso a las respuestas rápidas desde el portal	Agente de CC
Envío de HSM por el agente	Canales Digitales	Enviar HSM desde el portal del agente	Agente de CC
Etiquetar conversación.	Canales Digitales	Etiquetar conversación.	Agente de CC
Exportar HSM.	Canales Digitales	Exportar HSM.	Sup. de CC
Mensajes privados de canales digitales	Canales Digitales	Concede acceso al envío de mensajes privados desde el portal	Agente de CC
Reporte de HSM	Canales Digitales	Reporte de HSM	Sup. de CC
Transferir conversación de canal digital a otro agente	Canales Digitales	Transferencia de conversaciones de canales digitales a otros agentes	Agente de CC
Transferir conversación de canal digital a una cola	Canales Digitales	Transferencia de conversaciones de canales digitales a colas	Agente de CC
Chat (Chat interno)			
Chat-Historial	Chat	Historial de mensajes de chat	Sup. de CC
Chat-Interno	Chat	Permite acceso al chat interno	Sup. de CC
Contactos (Contactos)			
ABM-Contactos	Contactos	Administración de Contactos	Sup. de CC
Actividades de un contacto	Contactos	Actividades completas de un contacto	Agente/Sup. de CC
Control de Acceso (Administración de 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
Colas de canales digitales	Control de Acceso	Administración del monitoreo de colas de canales digitales	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 (Módulo Dialer)			
Edición	Dialer	Crear y editar campañas	Sup. de CC
Ejecución	Dialer	Ejecutar acciones sobre campañas	Sup. de CC
Exportar actividad	Dialer	Exportar la actividad de una campaña	Sup. de CC
Dibujador de IVR (Módulo 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 (Etiquetado de llamadas)			

Etiquetar llamadas	Etiquetado	Permite etiquetar llamadas	Agente/Sup. de CC
Llamadas salientes (Módulo 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 (Monitorear actividad de la central)			
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 call center	Sup. de CC
Análisis de Cola	Monitoreo	Análisis de colas de call center	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 cola de canales digitales	Monitoreo	Análisis de cola de canales digitales	Sup. de CC
Análisis de conversaciones de canales digitales	Monitoreo	Análisis de conversaciones 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 audio 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
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 BOT	Monitoreo	Exportar reporte de BOT	Sup. de CC
Exportar reporte de actividad	Monitoreo	Permite exportar reporte de actividad	Sup. de CC
Exportar reporte de encuestas	Monitoreo	Permite exportar reportes de encuestas	Sup. de CC
Exportar reporte de llamadas salientes	Monitoreo	Exportar reporte de llamadas salientes	Sup. de CC
Exportar reporte de llamadas simultáneas	Monitoreo	Permite exportar reporte de llamadas simultáneas	Sup. de CC
Exportar reportes agentes de canales digitales	Monitoreo	Permite exportar reportes de los agentes de canales digitales	Sup. de CC
Exportar reportes canales digitales	Monitoreo	Permite exportar reportes de los canales digitales	Sup. de CC
Exportar reportes de agentes	Monitoreo	Exportar reportes de los 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	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	Monitoreo	Reporte de actividad	Sup. de CC
Reporte de actividad de etiquetas	Monitoreo	Reporte de actividad de etiquetas	Sup. de CC
Reporte de encuestas	Monitoreo	Reporte de encuestas	Sup. de CC
Reporte de llamadas simultáneas	Monitoreo	Reporte de llamadas simultáneas	Sup. de CC
Reportes Dinámicos	Monitoreo	Reportes Dinámicos	Sup. de CC
Resumen de call center	Monitoreo	Permite el acceso al resumen de llamadas de call center	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 (Preferencias del sistema)			
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-BOT	Preferencias	Administración de BOT	Admin./Sup. de CC
ABM-Canales Digitales	Preferencias	Administración de canales digitales	Admin. de CC
ABM-ChatRoster	Preferencias	Administración del roster 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-Encuestas	Preferencias	Administración de encuestas	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-Respuestas rápidas	Preferencias	Administración de respuestas rápidas	Admin./Sup. 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
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 par. globales de grabación de llamadas 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