

Admin Panel

Definición

El panel de administración es la interfaz web centralizada de control de VICIdial, que permite a gerentes y administradores del sistema configurar, supervisar y gobernar todas las operaciones del call center desde un navegador estándar.

Capacidades principales

Otorga control sobre múltiples áreas operativas: campañas salientes, grupos de atención de llamadas entrantes, gestión de personal, conexiones con carriers, asignación de números telefónicos, bases de datos de prospectos, grabaciones de llamadas, seguimiento de desempeño en vivo y generación de reportes.

Implementación técnica

El panel opera sobre la infraestructura web de VICIdial (Apache y PHP), conectándose a un repositorio central en MySQL que contiene toda la configuración y las métricas operativas del sistema. Habitualmente se accede a través de la ruta `/vicidial/admin.php`. La gestión de permisos se apoya en la asignación a grupos de usuarios ([User Group](#)), permitiendo restricciones de acceso granulares según la función de cada empleado.

Estructura organizativa

La interfaz se divide en secciones funcionales: **Campañas** (configuración saliente, niveles de marcación automática, guiones de agente, categorías de resultado de llamada), **Entrantes** (números, grupos de atención, enrutamiento automático), **Usuarios/Agentes** (perfiles y niveles de permiso), **Listas** (gestión de datos de prospectos), **Carriers** (configuración de troncales VoIP) y **Reportes** (análítica de desempeño).

Monitoreo en tiempo real

El sistema muestra la actividad de campaña en vivo, el estado de disponibilidad de los agentes, métricas de llamadas activas, llamadas en espera en las colas del sistema, y la velocidad de marcación automática. Los supervisores usan esta visibilidad para hacer ajustes tácticos inmediatos: modificar la velocidad de marcación, reasignar personal o ajustar la distribución de llamadas según las condiciones del momento.

Importancia operativa

El panel de administración es el centro de control de cualquier instalación de VICIdial: prácticamente todo ajuste que afecta la calidad de llamada, la productividad de los agentes, el cumplimiento normativo y el desempeño de campaña se configura ahí. La seguridad depende de restringir las operaciones sensibles (gestión de listas DNC, reproducción de grabaciones, modificación de carriers) solo a personal autorizado. El sistema mantiene registros de auditoría de las acciones realizadas.

Conceptos relacionados

- [Campaign](#)
- [User Group](#)
- [Carrier](#)
- [Inbound Group](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:09 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:23 CST por Christian Cabrera