

User Group

Definición

Un user group es el mecanismo fundamental de VICIdial para organizar los permisos de acceso y gestionar quién puede hacer qué dentro del sistema. Todo usuario de VICIdial pertenece a un user group, que define a qué campañas puede acceder y controla sus capacidades administrativas y las funciones disponibles.

Implementación central

Configuración y permisos: los user groups se configuran desde la consola de administración de VICIdial, con controles de permiso detallados. Cada grupo especifica a qué campañas y grupos entrantes pueden acceder sus miembros, sus privilegios administrativos (desde ninguno hasta completo), la visibilidad de reportes, las capacidades de monitoreo, el acceso a grabaciones, y los permisos de modificación de leads.

Asignación de agente y experiencia de login: cuando los administradores crean cuentas de usuario, asignan a los agentes a grupos específicos. Al iniciar sesión, su user group determina qué campañas aparecen en su menú desplegable de login, y rige qué funciones del agent screen son accesibles. Los niveles de acceso controlan capacidades como la marcación manual, la programación de callbacks y la ejecución de transferencias.

Aislamiento de datos multi-cliente: para empresas de tercerización (BPO) que atienden a múltiples clientes, los user groups previenen la contaminación cruzada de información sensible: los agentes de un user group no pueden ver ni acceder a leads, grabaciones o reportes pertenecientes a campañas restringidas a otro grupo.

Por qué importa

Los user groups son el mecanismo primario de seguridad y control de acceso en VICIdial. Una configuración adecuada previene el acceso no autorizado a información confidencial, restringe las capacidades del agente a funciones apropiadas para su rol, y habilita estructuras de gestión jerárquicas. Las organizaciones que carecen de user groups bien diseñados arriesgan filtraciones de datos entre cuentas de clientes y modificaciones no autorizadas del sistema.

Buenas prácticas

Crear user groups separados para agentes, líderes de equipo, supervisores y administradores, con permisos progresivamente más amplios.

Conceptos relacionados

- [Campaign](#)
 - [Agent Screen](#)
 - [Timeclock](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:50 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:03:01 CST por Christian Cabrera