

Reservation Sales Menu Item	Administrator				Supervisor		Agent		Guest
	Menu Access	Add	Edit	Delete	Menu Access	Config Permissions	Menu Access	Config Permissions	Menu Access
Leads (non ELM Only)	Y				Y		Y		Y
ELM	Y				Y		Y		Y
ELM Leads	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Create New Agent Lead	Y				Y		Y		Y
Compliance Reports	Y				Y		Y		N
Call Compliance	Y				Y		Y		N
Booked Lead Compliance	Y				Y		Y		N
Lead Email Rate	Y				Y		Y		N
Tracking	Y				Y		Y		Y
Inbound Calls	Y				Y		Y		Y
Outbound Calls	Y				Y		Y		Y
Coaching Sessions	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	N
My Coaching Goals	Y				Y		Y		N
Chat Log	Y				Y		N		N
Reservation Data	Y				N		N		N
Performance Monitors	Y				N		N		Y
Call Center Manager	Y				N		N		Y
Marketing Manager	Y				N		N		Y
Revenue Manager	Y				N		N		Y
Reports	Y					Y		Y	N
Conversion Reports	Y					Y		Y	N
Inbound	Y					Y		Y	N
Outbound	Y					Y		Y	N
Email	Y					Y		Y	N
Webchat	Y					Y		Y	N
Agent Lead	Y					Y		Y	N
Lead Reports	Y					Y		Y	N
Booking Method Reports	Y					Y		Y	N
RezForce Lead Analysis	Y					Y		Y	N
Non Booking Report	Y					Y		Y	N
Lead Status Report	Y					Y		Y	N
In Process Leads Report	Y					Y		Y	N
Outbound Revenue	Y					Y		Y	N
Revenue Reconciliation	Y				N	N	N	N	N

Reservation Sales Menu Item	Administrator				Supervisor		Agent		Guest
	Menu Access	Add	Edit	Delete	Menu Access	Config Permissions	Menu Access	Config Permissions	Menu Access
Call Center Reports	Y					Y		Y	N
Call Volume Analysis	Y					N	N	N	N
Outbound Call Volume	Y					Y		Y	N
Agent Productivity	Y				N		N		N
Agent Handle Time Analysis	Y				N		N		N
Average Speed of Answer	Y				N		N		N
Abandoned Call Analysis	Y				N		N		N
Abandoned on Hold Call Analysis	Y				N		N		N
Scoring/Monitoring Reports	Y				Y		Y		N
Call Results Exception Report	Y				N	N	N	N	N
Call Results Audit Report	Y					Y		Y	N
Agent Scoring Report	Y					Y		Y	N
Agent Scoring Graph	Y					Y		Y	N
Agent Criteria Report	Y					Y		Y	N
Team Criteria Report	Y					Y		Y	N
Scored Calls by Day	Y				N	N	N	N	N
Reservation Data	Y					Y		Y	N
Projected Revenue	Y					Y		Y	N
Arrivals/Departures	Y					Y		Y	N
Revenue Pace	Y					Y		Y	N
ADR Pace	Y					Y		Y	N
Occupied Units	Y					Y		Y	N
Revenue Score	Y					Y		Y	N
Scoreboard Report	Y					Y		Y	N
Executive Summaries	Y				N	N	N	N	N
KPI Reports	Y				N	N	N	N	N
Pulse	Y				N	N	N	N	N
Campaigns	Y				Y		Y		Y
Campaigns	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y
Campaign Analysis	Y				N		N		N
PPC Campaign Analysis	Y				N		N		N
PPC Performance	Y				N		N		N
Marketing Campaign Analysis*	Y				N		N		N
Email Campaign Analysis	Y				N		N		N

Reservation Sales Menu Item	Administrator				Supervisor		Agent		Guest
	Menu Access	Add	Edit	Delete	Menu Access	Config Permissions	Menu Access	Config Permissions	Menu Access
Campaign Setup	Y				Y		Y		N
Campaign Categories	Y	Y		Y	Y		Y		N
Markets	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Email Campaign Routing	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Interface Campaign Routing Rules	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Social Posts	Y				N		N		N
Marketing Tools	Y				Y		Y		N
Mailing Lists	Y				Y		Y		N
Caller Profiles	Y				Y		Y		N
Leads	Y				Y		Y		N
Guests	Y				Y		Y		N
Owners	Y				Y		Y		N
Image Library	Y				Y		Y		N
Demographics	Y				Y		Y		N
Caller Profiles	Y				Y		Y		N
Profile Details	Y				Y		Y		N
Profile Overview	Y				Y		Y		N
Help/Education	Y				Y		Y		Y
NAVIS University	Y				Y		Y		Y
Support Request	Y				Y		Y		Y
Best Practices Guide	Y				Y		Y		Y
ISI Link Activation	Y				Y		Y		Y
User Level Access	Y				Y		Y		Y
Account Settings	Y				Y		Y		Y
RezForce Terms Change	Y		Y		N		N		Y
KPI Goals	Y				N		N		N
Account Preferences	Y		Y		N		N		N
Permissions	Y		Y		N		N		N
Can Listen to Call Recordings	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can View/Edit Call Scoring	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can Access Reports Menu	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can Modify Call Results	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can Export Data with 'Report' Button	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can Create/Edit Coaching Sessions	Y		Y		N	Y	N	N	N
Can Edit Agent Configuration	Y		Y		N	Y	N	N	N
Can Create Scoring Templates	Y		Y		N	Y	N	N	N
Can Create/Edit Campaigns	Y		Y		N	Y	N	N	N
Agents	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y
Call Results	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N

Reservation Sales Menu Item	Administrator				Supervisor		Agent		Guest
	Menu Access	Add	Edit	Delete	Menu Access	Config Permissions	Menu Access	Config Permissions	Menu Access
ELM	Y				N		N		N
Preferences	Y		Y		N		N		N
Permissions	Y		Y		N		N		N
Agent Dropdowns on Lead Form	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Booking Method Dropdown on Lead Form	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can Change Get From Interface Check Box on Lead Form	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can Change Assigned Agent on Lead Grid	Y		Y		N	Y	N	Y	N
Can Edit Mail Templates	Y		Y		N	Y	N	N	N
Non-Booking Reasons	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Reasons for Stay	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Lead Rank Configuration	Y		Y		N		N		N
Extra Fields	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Templates	Y				N		N		N
Call Scoring	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	N
Email	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	N
Auto Responder	Y		Y		N		N		N
Follow Up Setup	Y		Y		N		N		N
Templates	Y				N	Y	N	N	N
Chat	Y				N		N		N
Auto Responders	Y	Y	Y		N		N		N
Templates	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Phone/Email	Y				N		N		N
Blocked Email Addresses	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Blocked Email Subjects	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Blocked Phone Numbers	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Outbound Phone Numbers	Y	Y	Y	Y	N		N		N
No Data Dip Phone Numbers	Y	Y	Y	Y	N		N		N
No Lookup Email Addresses	Y	Y	Y	Y	N		N		N
No Lookup Phone Numbers	Y	Y	Y	Y	N		N		N
No Lookup Addresses	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Account Transfer Destinations	Y	Y	Y	Y	N		N		N

Reservation Sales Menu Item	Administrator				Supervisor		Agent		Guest
	Menu Access	Add	Edit	Delete	Menu Access	Config Permissions	Menu Access	Config Permissions	Menu Access
Phone/Email (cont'd)	Y				N		N		N
Custom Recordings	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Instant Message Log	Y				N		N		N
Call List	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Skills	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Temporary Hours of Routing	Y	Y	Y		N		N		N
Permanent Hours of Routing	Y	Y	Y		N		N		N
Agent Teams	Y	Y	Y	Y	N		N		N
Q- Vue	Y				N		N		N
Installation Instructions	Y				N		N		N
Install Package	Y				N		N		N
Software Interfaces	Y				N		N		N
Epitome Install	Y				N		N		N
Maestro Install	Y				N		N		N
PPDE Install	Y				N		N		N
RDPDE Install	Y				N		N		N
SMDE Install	Y				N		N		N
Products	Y				N		N		N
Home	Y				Y		Y		Y
Marketing Suite*	Y				Y		Y		Y
360 CRM*	Y				Y		Y		Y

Reservation Sales Menu User Access Table Key

Menu Access= Ability to view/click on menu item

Add/Edit/Delete= Ability to perform modifications to data within menu item

Config Permissions= Administrator may configure different levels of permissions for activities in this area per user role