

Callback

Definición

Un callback es una llamada de seguimiento programada para una fecha y hora determinadas, tras la cual un agente asigna este estado durante la disposición de la llamada. El sistema permite que un lead vuelva a conectarse con un agente en lugar de tratarse como un contacto nuevo.

Cómo lo implementa VICIdial

Activación y configuración: la funcionalidad requiere habilitar el parámetro de campaña `scheduled_callbacks`. Cuando el agente selecciona callback como resultado de la disposición, aparece automáticamente un cuadro de diálogo para ingresar la fecha y hora.

Dos tipos de callback:

- **Callback específico de agente:** se enruta exclusivamente al agente que lo creó, apareciendo en su pantalla cuando llega el horario programado.
- **Callback de campaña:** entra a la cola general y se distribuye a cualquier miembro disponible del equipo en esa campaña.

Actualizaciones del sistema: el estado de marcación del lead cambia a "CALLBK" y toda la información del callback se almacena en la tabla de base de datos `vicidial_callbacks`.

Funciones de gestión: los agentes pueden ver sus próximos callbacks, reprogramarlos según sea necesario, y recibir notificaciones cuando vencen. Los supervisores monitorean el estado de la cola de callbacks mediante tableros en tiempo real.

Impacto de negocio

Los callbacks muestran un potencial de conversión significativamente mayor que el contacto en frío: la fuente sugiere que convierten entre 3 y 5 veces mejor que los intentos de contacto inicial. Los leads que aceptaron un seguimiento suelen mostrar mayor intención de compra.

Ventajas estratégicas: los callbacks específicos de agente preservan la continuidad y personalización de la relación. Los callbacks de campaña sacrifican esa cercanía pero ofrecen mayor flexibilidad de programación. Los centros de mejor desempeño suelen combinar ambos enfoques y hacer seguimiento cuidadoso de las métricas de cumplimiento.

Conceptos relacionados

- [Disposition](#)
- [Campaign](#)

- [Lead Recycling](#)
 - [Conversion Rate](#)
 - [Agent DID](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:32 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:46 CST por Christian Cabrera