

Campaign

Definición

Una campaña es la estructura organizativa fundamental para las operaciones de marcación saliente. Incluye todos los parámetros de configuración que rigen cómo se ejecutan las llamadas: metodología de marcación, identificación de llamante, configuración de documentación de llamadas, clasificaciones de resultado, instrucciones para el representante y las listas de contactos activas.

Implementación y configuración técnica

Arquitectura de configuración: el sistema gestiona las campañas mediante una interfaz administrativa con numerosos parámetros ajustables, organizados en categorías funcionales: especificaciones de marcación, configuración de caller ID, automatización de detección de llamada, preferencias de grabación, enrutamiento de llamadas y herramientas de guion.

Gestión de leads: las listas de contactos (identificadas por un ID único, ver [List ID](#)) se vinculan a las campañas. La cola de leads del sistema ([Hopper](#)) obtiene los contactos de estas listas según las secuencias de extracción configuradas y las restricciones aplicadas.

Modos de marcación: las campañas soportan cinco metodologías de llamada distintas: predictiva (máxima automatización), progresiva (automatización moderada), por potencia (alto volumen), preview (controlada por el agente) y manual (control total), determinadas por la configuración del nivel de marcación automática ([Auto Dial Level](#)). El motor de marcación dinámica del sistema opera a nivel de campaña, modificando la proporción de llamadas por agente según las métricas de desempeño de esa campaña.

Operaciones combinadas: las campañas permiten funcionalidad mixta entrante/saliente mediante configuraciones que enrutan llamadas entrantes de grupos específicos hacia representantes salientes durante períodos de baja actividad.

Importancia estratégica

La configuración de campaña influye directamente en indicadores clave de desempeño: tasas de logro de contacto, porcentajes de conversión exitosa, gasto por contacto y cumplimiento normativo. Una configuración óptima equilibra la eficiencia del representante con el cumplimiento legal y tasas de fallo de llamada aceptables.

Conceptos relacionados

- [Inbound Group](#)

- [List ID](#)
 - [Hopper](#)
 - [Disposition](#)
 - [Auto Dial Level](#)
 - [Dial Timeout](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:35 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:49 CST por Christian Cabrera