

Closer

Definición

Un "closer" es un rol de agente enfocado en recibir comunicaciones entrantes en lugar de iniciar contacto saliente. Estos profesionales atienden llamadas entrantes, conversaciones transferidas, o ambas, típicamente trabajando dentro de la estructura de colas entrantes en lugar de asignaciones de campaña saliente.

Cómo lo implementa VICIdial

Proceso de login y selección de cola: al iniciar su turno, los closers acceden a un menú que muestra los grupos entrantes disponibles. Eligen las colas de llamada que les interesan, como transferencias de ventas, atención al cliente o líneas por idioma. VICIdial distribuye las llamadas entrantes según el tiempo de espera, el nivel de competencia del agente y los sistemas de prioridad de cola.

Capacidad de flujo combinado: el sistema soporta modelos híbridos donde agentes de campaña saliente pueden transicionar a atención entrante durante pausas entre marcaciones. Esta configuración, gestionada a través de las configuraciones de campaña de closer, permite un cambio fluido entre roles.

Atención simultánea de varios grupos: los agentes pueden monitorear varios grupos entrantes a la vez, y la plataforma secuencia automáticamente la entrega de llamadas según la configuración de prioridad organizacional.

Importancia estratégica

Ventajas del flujo especializado: el modelo de closer permite segmentar equipos según la fase del recorrido del cliente. Las organizaciones de ventas suelen usar "fronters" para calificar leads, quienes luego enrutan a los prospectos prometedores hacia especialistas en cierre, optimizando las métricas de cierre de ventas mediante la asignación de experiencia enfocada por rol.

Impacto en el nivel de servicio: la dotación de personal en los grupos entrantes afecta directamente los tiempos de espera y el abandono de llamadas. Una capacidad insuficiente de closers genera fricción con el cliente y pérdida de oportunidades de ingresos.

Conceptos relacionados

- [Inbound Group](#)
- [Campaign](#)
- [Transfer](#)

- [Conversion Rate](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:37 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:51 CST por Christian Cabrera