

Contact Rate

Definición

La tasa de contacto es la proporción de intentos de llamada saliente que se conectan exitosamente con una persona real. Excluye resultados fallidos como buzones de voz, llamadas sin respuesta, señales de ocupado y conexiones caídas. Según la fuente, es "uno de los indicadores adelantados más importantes del éxito de una campaña saliente en VICIdial".

Método de cálculo

La métrica se calcula tomando la cantidad de llamadas que alcanzaron un contacto humano y dividiéndola entre el número total de marcaciones intentadas. Solo las llamadas que resultan en un resultado gestionado por un agente (como una venta, un rechazo o una cita reprogramada) cuentan como contactos exitosos, mientras que las no conexiones generadas por el sistema (sin respuesta, ocupado, contestador, desconexión) no cuentan.

Cómo lo implementa VICIdial

VICIdial obtiene esta medición a partir de la información de estado de marcación ([Dial Status](#)). La plataforma muestra la tasa de contacto en los reportes generales de campaña y en los tableros de monitoreo en vivo. Varios parámetros de configuración afectan esta tasa:

- **Selección de identificación de llamante:** los números con presencia local pueden mejorar la tasa entre 30% y 40%.
- **Configuración de duración de timbrado:** determina cuánto tiempo espera el sistema una respuesta.
- **Detección de contestador automático:** la precisión al distinguir respuestas humanas.
- **Horario de llamada según geografía:** restringir las llamadas a las zonas horarias apropiadas para el destinatario.

La calidad del inventario de leads sigue siendo el factor más influyente: listas recientes y bien investigadas, con números de contacto precisos, típicamente logran tasas de 15% a 25%, mientras que datos desactualizados o de mala calidad pueden caer por debajo del 5%.

Importancia de negocio

Esta métrica repercute en todos los indicadores de desempeño posteriores. Las mejoras generan más interacciones humanas por hora-agente, mayor potencial de conversión y menor costo por contacto. Las caídas en esta tasa generan tiempo muerto para los agentes, ya que el sistema requiere ciclos de marcación adicionales para producir conversaciones.

Estrategias de mejora

La optimización implica refinar varios componentes del sistema: calidad de datos, ventanas horarias óptimas de llamada, tácticas de caller ID, protocolos de autenticación (STIR/SHAKEN) y calibración de la duración del timbrado.

Configuraciones relacionadas

- `auto_dial_level`
- `hopper_level`
- `lead_order`

Conceptos relacionados

- [Answer Rate](#)
- [Conversion Rate](#)
- [Predictive Dialing](#)
- [Caller ID \(CID\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:42 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:56 CST por Christian Cabrera