

Conversion Rate

Definición

La tasa de conversión es la proporción de leads contactados que logran el resultado de negocio deseado, como cerrar una venta, agendar una cita o realizar una transferencia calificada. La métrica se obtiene dividiendo el total de contactos marcados con disposiciones de "venta" entre el volumen total de llamadas gestionadas por los agentes.

Método de cálculo

El sistema divide el número de contactos marcados con disposiciones de "venta" entre el total de interacciones gestionadas por los agentes. Los administradores deben designar qué códigos de disposición califican como conversión dentro de la plataforma.

Cómo lo implementa VICIdial

La plataforma monitorea el desempeño de conversión mediante los sistemas de codificación de disposición ([Disposition](#)). Los administradores establecen qué códigos de estado representan resultados exitosos, y la infraestructura de reportes compara esto contra todos los contactos gestionados. Los reportes se generan en varias dimensiones: campañas individuales, agentes específicos, fuentes de leads y períodos de tiempo. Las métricas a nivel de agente ayudan a identificar a los de mejor desempeño y a candidatos para coaching, mientras que el análisis por fuente de lead muestra qué fuentes entregan los contactos de mayor valor.

Factores controlables que afectan el desempeño

- Configuración del guion del agente
- Diseño del flujo de transferencias
- Procedimientos de gestión de callbacks
- Protocolos de control de calidad
- Sistemas de enrutamiento basados en habilidades

Importancia de negocio

La tasa de conversión es el indicador principal del éxito de una campaña. Una campaña puede mostrar buena tasa de contacto y volumen de llamadas, pero fracasar comercialmente si la conversión es pobre. La fuente ilustra que mejorar la conversión de 5% a 6% produce un incremento del 20% en los ingresos.

Estrategias de optimización

Iniciativas de capacitación, refinamiento de guiones, monitoreo de calidad y una mejor coincidencia entre lead y agente mejoran el desempeño. Las funciones de control de calidad y coaching potenciadas por IA respaldan la mejora basada en datos.

Conceptos relacionados

- [Contact Rate](#)
- [Disposition](#)
- [Cost Per Lead \(CPL\)](#)
- [Quality Control](#)
- [Lead Recycling](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:43 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:57 CST por Christian Cabrera