

Hopper

Definición

El hopper es el sistema integrado de cola de leads de VICIdial. Mantiene una colección pre-cargada de números telefónicos preparados para marcación inmediata por parte de las campañas salientes, eliminando la necesidad de consultar la base de datos principal durante las operaciones de marcación activa.

Mecánica de implementación

Proceso en segundo plano: el hopper se ejecuta continuamente como un servicio de backend (`VD_hopper.pl`), típicamente en ciclos de 30 segundos. Obtiene leads de la tabla `vicidial_list` que satisfacen los parámetros de la campaña, incluyendo asignaciones de lista activa, estados de marcación aceptables, filtros de lead aplicados, restricciones de zona horaria y verificaciones de cumplimiento de No Llamar. Los leads obtenidos se cargan en la tabla `vicidial_hopper`, siguiendo las reglas de secuenciación configuradas.

Gestión de capacidad: el parámetro `hopper_level` determina la cantidad de leads mantenidos en la cola. Aumentar este valor evita que el marcador se quede sin números; reducirlo minimiza el retraso entre el momento en que un lead entra al sistema y el momento en que un agente intenta el contacto. Este parámetro representa una compensación estratégica entre continuidad operativa y frescura de los datos.

Integración con el reciclaje de leads: el hopper gestiona la reintroducción de prospectos previamente contactados que son elegibles para un nuevo intento, según sus códigos de resultado y las políticas de reintento.

Coordinación de la marcación: una vez que el nivel de marcación automática ([Auto Dial Level](#)) supera cero, el sistema extrae números del hopper para realizar las llamadas. Un hopper agotado indica que la campaña ha agotado los prospectos disponibles para marcar según los parámetros actuales.

Importancia estratégica

El hopper representa la conexión crítica entre los datos de prospectos almacenados y las operaciones de marcación activa. Cuando el hopper no puede suministrar números más rápido de lo que el marcador los consume, las campañas experimentan pérdidas de productividad mientras los equipos esperan leads nuevos. Este desafío se intensifica en entornos de marcación predictiva de alta capacidad, con muchos agentes simultáneos.

Requisitos de monitoreo: el seguimiento del desempeño del hopper es fundamental para la supervisión de campaña. Un agotamiento rápido del hopper típicamente indica agotamiento del inventario de leads, parámetros de filtrado demasiado estrictos, o bloqueo de leads por zona horaria que afecta a una porción sustancial de los prospectos disponibles.

Configuraciones relacionadas

- `hopper_level`
- `lead_order`
- `lead_filter`

Conceptos relacionados

- [Campaign](#)
- [List ID](#)
- [Lead Recycling](#)
- [Predictive Dialing](#)
- [Dial Status](#)
- [Do Not Call \(DNC\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:01 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:15 CST por Christian Cabrera