Lead Recycling

Definición

El reciclaje de leads es un mecanismo automatizado dentro de VICIdial que permite volver a contactar prospectos que recibieron respuestas temporales y no concluyentes en intentos previos, como llamadas sin respuesta, señales de ocupado o detecciones de contestador automático. En lugar de requerir intervención manual, el sistema recalifica automáticamente estos leads para futuros intentos de marcación tras intervalos de espera definidos por el administrador.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuración y demoras de reintento: los administradores configuran el reciclaje a nivel de campaña. Cada tipo de resultado no final (sin respuesta, ocupado, contestador, etc.) recibe su propia ventana de reintento personalizable. Por ejemplo, los prospectos sin respuesta podrían reintentarse tras una hora, los de ocupado tras treinta minutos, y los de contestador tras cuatro horas.

Integración con la cola de leads: el proceso de carga del hopper (`VD_hopper.pl`) escanea periódicamente los leads cuyo período de reintento ha expirado, haciéndolos disponibles para volver a marcar. El sistema respeta las preferencias de orden de lead existentes, que pueden priorizar los leads reciclados o mezclarlos con prospectos nuevos.

Salvaguardas y límites: el sistema evita ciclos de reciclaje perpetuos aplicando umbrales máximos de intento por tipo de resultado. La función de marcación automática de números alternativos intenta números de contacto secundarios antes de reciclar los números telefónicos primarios.

Importancia estratégica

Mejora de la tasa de contacto: según la fuente, los prospectos suelen requerir entre cinco y siete intentos de contacto en distintos períodos antes de lograr un compromiso exitoso. Abandonar los leads tras los primeros intentos fallidos desperdicia la inversión en su adquisición y reduce el potencial de conversión final.

Equilibrio necesario: las estrategias de reciclaje agresivas (demoras mínimas, topes de intento elevados) consumen recursos del marcador en contactos poco probables y crean exposición regulatoria potencial. Por el contrario, los enfoques conservadores pierden prospectos que de otro modo serían alcanzables.

Conceptos relacionados

- Hopper

- Dial Status
- Campaign
- List ID

Revisión #2
Creado 2026-07-30 01:00:07 CST por Christian Cabrera
Actualizado 2026-07-30 01:02:20 CST por Christian Cabrera