

Manual Dialing

Definición

La marcación manual es un modo de llamada saliente en el que el agente inicia cada llamada individualmente, en lugar de depender de sistemas automatizados. El marcador no coloca llamadas automáticamente: el agente tiene control total sobre cuándo y a quién llamar, siendo el enfoque de marcación más conservador disponible en VICIdial.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuración:

- Se activa configurando el nivel de marcación automática ([Auto Dial Level](#)) en 0.
- Los agentes controlan el inicio de la llamada mediante varios métodos: seleccionar un botón de "Marcar siguiente número" para obtener leads de la cola, buscar y seleccionar leads específicos, o ingresar números telefónicos manualmente.
- El parámetro `manual_dial_filter` determina si los agentes pueden marcar números fuera de la base de datos precargada del sistema.
- El parámetro `manual_dial_cid` especifica qué identificación de llamante aparece en las llamadas salientes.

Experiencia del agente: los agentes ven la información completa del lead en su pantalla antes de marcar. Tras finalizar la llamada, asignan un código de disposición y deciden de forma independiente cuándo realizar la siguiente llamada.

Por qué importa la marcación manual

Consideraciones legales y de cumplimiento: ciertas interpretaciones de la TCPA pueden exigir marcación manual para categorías específicas de leads, particularmente teléfonos móviles sin consentimiento previo. La marcación manual también elimina cualquier posibilidad de llamadas abandonadas, siendo el modo más seguro para operaciones sensibles al cumplimiento normativo.

Aplicaciones de negocio: los entornos de venta B2B de alto valor se benefician de que los agentes tengan el máximo tiempo de preparación antes de cada conversación. Produce un volumen de llamadas por hora menor que otros modos.

Estrategia híbrida: las organizaciones suelen combinar la marcación manual para listas restringidas con campañas predictivas para prospectos con consentimiento.

Configuraciones relacionadas

- `manual_dial_filter`
- `manual_dial_cid`

Conceptos relacionados

- [Preview Dialing](#)
- [Progressive Dialing](#)
- [Agent Screen](#)
- [Auto Dial Level](#)
- [Hopper](#)
- [Disposition](#)
- [Caller ID \(CID\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:12 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:24 CST por Christian Cabrera