

Preview Dialing

Definición

La marcación por vista previa (preview dialing) es un enfoque de llamada saliente donde el agente ve la información del prospecto en su pantalla antes de iniciar el contacto. Esto le permite examinar detalles como nombre, historial de interacción, notas y otros campos de datos antes de decidir realizar la llamada.

Cómo lo implementa VICIdial

El sistema activa este modo configurando el método de marcación de la campaña como "MANUAL" con la vista previa de lead activada. Cuando un agente queda disponible, la plataforma obtiene el siguiente lead de la cola y muestra su información en la interfaz del agente. El agente puede examinar los datos, revisar resultados de llamadas y notas anteriores, y luego iniciar la marcación cuando esté listo.

Las configuraciones opcionales incluyen una función de timeout de vista previa, que inicia automáticamente la llamada tras un tiempo determinado si el agente no ha actuado, evitando tiempo muerto excesivo mientras se mantiene la ventaja de la preparación.

Valor de negocio

La marcación por vista previa destaca en escenarios que requieren personalización: transacciones de alto valor, ventas empresariales complejas o industrias reguladas. Aunque genera menos llamadas por hora comparado con métodos automatizados, la calidad de cada conversación mejora significativamente.

Es particularmente valiosa cuando los agentes deben confirmar la autorización del cliente o examinar información sensible de cuenta antes del contacto. Sectores como finanzas, salud y servicios legales suelen requerir este método para manejar información confidencial de forma apropiada.

Configuraciones relacionadas

- `manual_dial_filter`
- `manual_dial_cid`
- `power_dial_mode`

Conceptos relacionados

- [Progressive Dialing](#)
- [Manual Dialing](#)

- [Agent Screen](#)
 - [Hopper](#)
 - [Disposition](#)
 - [Callback](#)
 - [Conversion Rate](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:24 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:35 CST por Christian Cabrera