

# Quality Control

## Definición

El control de calidad es la evaluación sistemática de cómo los agentes gestionan las llamadas, midiendo su desempeño contra estándares establecidos e identificando áreas donde el coaching ayudaría a mejorar los resultados.

## Implementación central en VICIdial

**Proceso de grabación y almacenamiento:** las llamadas se graban mediante configuraciones específicas de campaña, ya sea capturando todas las interacciones, muestreando un porcentaje, o grabando solo cuando el supervisor activa la grabación. El sistema mantiene metadatos que vinculan cada grabación con el agente, la campaña, el lead y la disposición final.

**Flujo de evaluación:** los evaluadores buscan llamadas grabadas, las escuchan y califican el desempeño usando formularios de scorecard personalizables adaptados a cada campaña. Estos formularios evalúan áreas como estándares de saludo, seguimiento del guion, manejo de objeciones, técnicas de cierre y cumplimiento normativo. Las calificaciones alimentan el historial de desempeño del agente en la base de datos.

**Monitoreo en tiempo real:** más allá de la revisión de grabaciones, los supervisores pueden monitorear llamadas activas a través de ConfBridge ([ConfBridge](#)) y ofrecer coaching inmediato mediante canales de whisper ([Whisper Coaching](#)). La plataforma rastrea qué llamadas han sido revisadas en el proceso de QC, para asegurar una cobertura consistente.

## Impacto de negocio

El control de calidad fortalece el desempeño de los agentes al identificar brechas de capacitación, probar la viabilidad de los guiones, confirmar el cumplimiento normativo y reducir el riesgo organizacional. En contextos de venta, los datos revelan qué técnicas generan más conversiones.

## Desafío de escalabilidad

Según la fuente, el control de calidad manual es intensivo en mano de obra: la mayoría de las organizaciones solo pueden revisar entre el 2% y el 5% de las llamadas. El control de calidad automatizado basado en IA aborda esto evaluando el volumen completo de llamadas y priorizando cuáles requieren revisión humana.

## Conceptos relacionados

- [Recording](#)

- [Call Recording Compliance](#)
  - [Agent Screen](#)
  - [ConfBridge](#)
  - [Disposition](#)
- 

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:26 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:38 CST por Christian Cabrera