

Silent Monitor

Definición

El monitoreo silencioso (también llamado "silent listen" o monitoreo en vivo) es una capacidad supervisora que permite a los gerentes escuchar llamadas en curso sin que el agente o el cliente detecten su presencia. El supervisor tiene acceso completo a ambos lados de la conversación, pero opera con el micrófono deshabilitado, funcionando como un oyente indetectable.

Cómo lo implementa VICIdial

Arquitectura técnica: VICIdial aprovecha su infraestructura de llamadas basada en ConfBridge ([ConfBridge](#)). Las llamadas activas pasan a través de un puente de conferencia donde el monitoreo silencioso integra a los supervisores como participantes de solo recepción. El micrófono del supervisor permanece excluido de la mezcla de audio, preservando su invisibilidad.

Método de acceso: los supervisores activan el monitoreo desde el tablero de monitoreo en tiempo real del panel de administración, que presenta las llamadas activas junto con identificadores de agente, seguimiento de duración, etiquetas de campaña o grupo entrante asociado, y metadatos adicionales. Al seleccionar una llamada y hacer clic en la opción de escucha, se dispara una llamada entrante hacia el dispositivo del supervisor; al contestar, se establece la conexión de solo escucha.

Ruta de escalamiento: el enfoque de monitoreo sigue un modelo de intervención gradual: los supervisores pueden transicionar de la observación silenciosa al coaching susurrado (orientación privada al agente, ver [Whisper Coaching](#)) o al modo barge-in (participación completa a tres bandas, ver [Barge-In](#)). Esto crea opciones de respuesta flexibles según las circunstancias.

Capacidad multi-llamada: los supervisores pueden monitorear secuencialmente a varios agentes, desconectándose de una llamada y conectándose a otra para un muestreo rápido del equipo, relevante para iniciativas de control de calidad.

Importancia estratégica

Base de control de calidad en tiempo real: a diferencia del análisis de grabaciones posterior a la llamada, el monitoreo silencioso permite una evaluación supervisora inmediata. Los supervisores que detectan problemas de cumplimiento, personal con dificultades u oportunidades de venta pueden intervenir con prontitud mediante coaching o barge-in, capacidades no disponibles con la revisión diferida de grabaciones.

Casos de uso óptimos: las fases de capacitación de nuevos agentes, la validación de procesos tras una implementación, y el muestreo continuo de calidad se benefician significativamente de

esta capacidad.

Consideración de cumplimiento: algunas jurisdicciones exigen consentimiento de una o de todas las partes para el monitoreo de llamadas. VICIdial típicamente aborda esto mediante divulgaciones automáticas al inicio de la llamada que mencionan la posibilidad de monitoreo, aunque la responsabilidad de cumplimiento organizacional sigue siendo crítica.

Conceptos relacionados

- [Whisper Coaching](#)
- [Barge-In](#)
- [Recording](#)
- [Quality Control](#)
- [ConfBridge](#)
- [Call Recording Compliance](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:39 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:50 CST por Christian Cabrera