

Whisper Coaching

Definición

El whisper coaching es una capacidad supervisora que permite a los gerentes comunicarse con los agentes durante llamadas activas, manteniendo al cliente sin conocimiento de ello. La voz del supervisor llega únicamente al canal de audio del agente, permitiendo orientación instantánea sin que el cliente se entere.

Implementación técnica en VICIdial

VICIdial utiliza su sistema de conferencia ConfBridge ([ConfBridge](#)) para habilitar el whisper coaching. La arquitectura enruta el audio del supervisor exclusivamente hacia el auricular del agente, filtrándolo del flujo del cliente. Los supervisores acceden a esta función desde el tablero de monitoreo en tiempo real de la interfaz administrativa, seleccionando la llamada objetivo y activando el modo whisper. El supervisor obtiene audición full-duplex (tanto del agente como del cliente), mientras que solo el agente recibe la transmisión del supervisor.

Tres modos de monitoreo disponibles

1. **Monitoreo silencioso** ([Silent Monitor](#)): el supervisor escucha sin transmitir a ninguna de las partes.
2. **Whisper coaching**: comunicación unidireccional del supervisor hacia el agente.
3. **Barge-in** ([Barge-In](#)): conversación completa a tres bandas, con participación del cliente.

Los supervisores pueden transicionar entre estos modos durante una misma sesión, según lo requieran las circunstancias.

Valor estratégico y aplicaciones

El whisper coaching ofrece ventajas de intervención en tiempo real que la revisión posterior a la llamada no puede igualar. Los supervisores pueden dar respuestas inmediatas, recomendar técnicas de venta, hacer cumplir requisitos normativos, o guiar procedimientos poco familiares durante la llamada misma. Esto acelera la incorporación de nuevos agentes y permite que el personal experimentado guíe a agentes junior en momentos críticos de venta.

Limitaciones prácticas

La restricción principal involucra la disponibilidad del supervisor: cada sesión de whisper dedica a un supervisor a un solo agente, haciendo impráctica su aplicación continua. Las organizaciones típicamente la reservan para capacitación, remediación de calidad o llamadas de alta prioridad.

Conceptos relacionados

- [Barge-In](#)
- [Silent Monitor](#)
- [Recording](#)
- [Quality Control](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:55 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:03:06 CST por Christian Cabrera