

Adaptive Dialing

Definición

La marcación adaptativa es un sistema inteligente que ajusta automáticamente el ritmo de marcación a lo largo de una campaña. En vez de mantener una proporción de marcación fija, esta funcionalidad usa información de desempeño en tiempo real para equilibrar volumen de llamadas y calidad de servicio.

Cómo lo implementa VICIdial

Funciona mediante el parámetro de configuración de campaña `adaptive_dl_level`. Una vez activado, el sistema evalúa continuamente métricas clave a intervalos regulares y ajusta el nivel de marcación en consecuencia. La restricción central que guía estos ajustes es el objetivo de tasa de abandono ([Abandon Rate](#)), típicamente configurado en 3% para cumplir con requisitos regulatorios.

El algoritmo pondera varios indicadores: estadísticas actuales de llamadas abandonadas, duración promedio de conversación, tiempo de trabajo posterior a la llamada, tamaño total de la fuerza de agentes, y el desglose de resultados de llamada (conexiones exitosas, contestadores, llamadas sin respuesta). Cuando la tasa de abandono está muy por debajo del objetivo, el sistema incrementa la intensidad de marcación para maximizar eficiencia; a medida que se acerca o supera el objetivo, la reduce para evitar problemas de cumplimiento.

La plataforma ofrece ajustes de intensidad que controlan qué tan agresivo es el sistema, desde modificaciones cautelosas (priorizando mitigar riesgo) hasta modificaciones más fuertes (priorizando volumen de salida).

Por qué importa

Los entornos de negocio son dinámicos: los niveles de dotación cambian a lo largo del día, el rendimiento de las listas varía según la región geográfica y las tasas de éxito fluctúan constantemente. Una proporción de marcación fija que funciona bien en un momento puede volverse problemática horas después.

Esta automatización reduce la necesidad de supervisión manual constante mientras mantiene el cumplimiento normativo. La documentación recomienda su uso en campañas con más de diez agentes.

Configuraciones relacionadas

- `adaptive_dl_level`

- `abandon_rate_target`

Conceptos relacionados

- [Predictive Dialing](#)
- [Auto Dial Level](#)
- [Abandon Rate](#)
- [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)
- [FCC Regulations](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:08 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:22 CST por Christian Cabrera