

AMD Agent Route Options

Definición

Son las configuraciones de campaña de VICIdial que determinan cómo se maneja una llamada una vez que el sistema identifica si fue atendida por un contestador automático o por una persona. Permiten decidir si la llamada se enruta a un agente, se corta, se envía a un buzón de voz o sigue una ruta de enrutamiento personalizada.

Cómo lo implementa VICIdial

Parámetro central: `amd_agent_route`, que admite varios modos de manejo:

- **Modo "AGENT":** todas las llamadas (tanto humanas como detectadas como contestador) se enrutan a agentes; el AMD funciona principalmente como una etiqueta a través de la variable [AMDSTATUS](#).
- **Modo "DROP_MACHINE":** las llamadas identificadas como contestador se cortan automáticamente o se enrutan a mensajes pregrabados, mientras que las identificadas como humanas siguen hacia los agentes.
- **Enrutamiento alternativo:** las llamadas detectadas como contestador pueden dirigirse a grupos entrantes específicos, menús de llamada o extensiones personalizadas.

Configuración relacionada: `amd_send_to_vmx`, que trabaja junto con las opciones de enrutamiento para especificar qué ocurre con las llamadas enrutadas a contestador, típicamente entregando un mensaje de voz pregrabado.

Tiempos: la determinación de la ruta ocurre entre 2 y 4 segundos después de conectarse la llamada, durante la fase activa de análisis de AMD.

Por qué importa

Las decisiones de configuración influyen directamente en la productividad de los agentes y en la calidad del contacto con los leads. Un filtrado agresivo maximiza la eficiencia de los agentes pero arriesga perder leads genuinos mal clasificados como contestador. Un enfoque conservador preserva la calidad del contacto pero reduce la ventaja de eficiencia del AMD. La estrategia óptima depende del valor del lead, la calidad de la lista y los objetivos de la campaña: las campañas de alto valor deberían enrutar las clasificaciones inciertas a un agente, mientras que las de alto volumen pueden aplicar un filtrado más estricto.

Conceptos relacionados

- [Answering Machine Detection \(AMD\)](#)
- [AMDSTATUS](#)

- [Call Progress Detection \(CPD\)](#)
 - [Campaign](#)
 - [Inbound Group](#)
 - [Call Menu](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:13 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:28 CST por Christian Cabrera