

Auto Dial Level

Definición

El auto dial level es el parámetro fundamental de VICIdial que rige la cantidad de llamadas salientes simultáneas que se inician por cada agente. Un valor de 1.0 inicia una llamada por agente (modo progresivo, ver [Progressive Dialing](#)), mientras que valores más altos como 3.0 disparan tres llamadas concurrentes por agente. Configurarlos en cero desactiva la marcación automática, obligando a los agentes a iniciar las llamadas manualmente.

Mecánica de implementación

El parámetro `auto_dial_level` opera a nivel de campaña y permite ajustes en tiempo real desde la interfaz de control de campaña. Cuando se configura como un número fijo, el marcador mantiene esa proporción constante, lo que se conoce como marcación por potencia ([Power Dialing](#)). Activar la marcación adaptativa ([Adaptive Dialing](#)) convierte este valor en una base que el sistema modifica dinámicamente según las métricas de abandono y el desempeño actual. El cálculo se aplica por defecto a los agentes en estado "waiting" (esperando), aunque la opción `available_only_ratio_tally` modifica este comportamiento.

Impacto en el desempeño

Este ajuste es, según la fuente, "el parámetro individual con mayor impacto en el desempeño de una campaña saliente". Valores insuficientes generan capacidad de agente desperdiciada y tiempos muertos. Valores excesivos generan abandono de llamadas, problemas regulatorios y menor satisfacción del cliente. El umbral óptimo depende de la calidad de la lista, la tasa de éxito de contacto, la duración de las llamadas y la disponibilidad de agentes.

Buenas prácticas

Comenzar en 1.0 e incrementar de forma gradual, o bien activar el modo adaptativo, es el método más prudente según la fuente.

Conceptos relacionados

- [Predictive Dialing](#)
- [Adaptive Dialing](#)
- [Power Dialing](#)
- [Calls Per Hour](#)
- [Abandon Rate](#)

- [Talk Time](#)
 - [Contact Rate](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:21 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:36 CST por Christian Cabrera