

Automatic Call Distribution (ACD)

Definición

El ACD es un sistema de infraestructura que dirige inteligentemente las llamadas entrantes hacia agentes disponibles usando reglas predefinidas: tiempo de espera más largo, coincidencia por habilidades, distribución round-robin y asignación por prioridad. En el contexto de VICIdial, esta funcionalidad se integra directamente en el marco de los grupos entrantes ([Inbound Group](#)).

Cómo lo implementa VICIdial

Mecanismo central: el motor de ACD opera a través de los grupos entrantes. Cuando llega una llamada, el sistema evalúa a los agentes disponibles y determina la mejor asignación considerando: el tiempo de espera del agente (priorizando a quien lleva más tiempo esperando), el grado/rango del agente (habilitando coincidencia por habilidad), la configuración de prioridad de la cola de llamadas y la prioridad de la cola entrante.

Activación del agente: los agentes acceden a la distribución de ACD seleccionando grupos entrantes desde su interfaz de closer, o mediante asignaciones de campaña combinada (blended) a través de la configuración de campañas de closer.

Monitoreo en tiempo real: el sistema rastrea continuamente la disponibilidad de los agentes y asigna de inmediato las llamadas en cola en cuanto un agente queda disponible.

Capacidades de desborde: cuando no hay agentes disponibles y las colas alcanzan el tiempo máximo de espera o el límite de llamantes, las llamadas pueden redirigirse a grupos entrantes secundarios, menús de llamada o números externos. El parámetro `no_agent_no_queue` controla si las llamadas se ponen en cola durante períodos sin agentes logueados.

Importancia e impacto

Una configuración efectiva de ACD influye directamente en los tiempos de espera del llamante, los niveles de calidad de servicio y la satisfacción general del cliente en operaciones entrantes. Un enrutamiento inteligente asegura que los agentes con las habilidades adecuadas atiendan las llamadas correctas, que los clientes de alta prioridad reciban atención más rápida y que la carga de trabajo se distribuya de forma equitativa. Una mala configuración resulta en tiempos de espera prolongados, coincidencias inadecuadas entre agente y llamante, y cargas de trabajo desbalanceadas.

Un enrutamiento sofisticado permite coincidencias especializadas, como dirigir llamantes de habla hispana a representantes bilingües o escalar cuentas de alto valor a agentes senior.

Conceptos relacionados

- [Queue](#)
- [Inbound Group](#)
- [Closer](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:22 CST por Christian Cabrera

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