

Blended Agent

Definición

Un agente combinado (blended) gestiona simultáneamente llamadas entrantes y salientes, adaptando su enfoque según las necesidades operativas del momento. En lugar de especializarse en una sola dirección, estos agentes transicionan fluidamente entre atender consultas de clientes y realizar llamadas salientes.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuración: los agentes acceden al sistema a través de una configuración de campaña saliente mientras se conectan simultáneamente a varios grupos de llamadas entrantes mediante el parámetro `closer_campaigns`. La plataforma opera ambos flujos de forma simultánea.

Lógica de enrutamiento: cuando un agente termina una llamada y entra en disposición, el sistema evalúa prioridades: las llamadas entrantes normalmente tienen prioridad mediante la configuración de prioridad de cola, asegurando que los llamantes en espera sean atendidos antes de iniciar nuevas marcaciones salientes. El agente recibe el tipo de llamada que requiere atención a continuación, mostrada con la información apropiada para esa dirección de llamada.

Seguimiento de desempeño: el sistema mantiene métricas separadas para la actividad entrante y saliente, permitiendo a los supervisores evaluar el desempeño de cada tipo de llamada pese a que el mismo agente maneja ambos.

Importancia estratégica

Ganancias de eficiencia: las organizaciones que pasan de equipos separados de entrante/saliente a un modelo combinado suelen experimentar mejoras de 15% a 30% en la utilización de agentes ([Agent Utilization](#)), al eliminar los períodos de inactividad. Cuando el esfuerzo saliente se pausa, los agentes atienden la demanda entrante; cuando el volumen entrante disminuye, retoman la actividad saliente.

Requisitos de competencia: el éxito exige que los agentes sean buenos tanto en prospección saliente como en atención entrante. Puede ser necesaria capacitación para cerrar brechas: los especialistas en saliente pueden necesitar entrenamiento de servicio al cliente y viceversa. La plataforma soporta esta adaptación mediante guiones y configuraciones de pantalla específicos por campaña.

Conceptos relacionados

- [Blended Campaign](#)
- [Closer](#)

- [Campaign](#)
 - [Inbound Group](#)
 - [Predictive Dialing](#)
 - [Agent Utilization](#)
 - [Disposition](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:26 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:40 CST por Christian Cabrera