

Blended Campaign

Definición

Una campaña combinada (blended) es una configuración de VICIdial que permite a los agentes gestionar tanto llamadas entrantes como salientes de forma simultánea. En lugar de mantener equipos separados para cada función, los agentes pasan dinámicamente entre trabajo entrante y saliente según la demanda del momento, reduciendo los tiempos muertos y mejorando la productividad.

Mecanismo de implementación

VICIdial logra la combinación asignando agentes a una campaña saliente mientras los conecta simultáneamente a uno o más grupos entrantes mediante el parámetro `closer_campaigns`. Cuando los agentes están entre llamadas salientes esperando al marcador predictivo, quedan disponibles para llamadas entrantes de clientes. El sistema prioriza las llamadas entrantes sobre los intentos salientes, ya que los clientes ya conectados representan interacciones más valiosas. Tras atender y documentar una interacción entrante, los agentes vuelven a la marcación saliente. El parámetro `auto_dial_level` ajusta automáticamente el ritmo de marcación según cuántos agentes están ocupados con llamadas entrantes frente a los que esperan conexiones salientes, reduciendo el ritmo cuando aumenta el volumen entrante (para evitar abandono excesivo) y acelerándolo cuando la demanda entrante disminuye.

Valor de negocio

Los modelos combinados abordan un desafío operativo clave: dotar de personal para un volumen entrante impredecible mientras se sostiene la productividad saliente. Sin combinación, las organizaciones enfrentan la disyuntiva entre sobredotación (desperdicio en períodos de baja actividad) o subdotación (generando tiempos de espera y llamadas perdidas). Los modelos combinados pueden aumentar la productividad de los agentes entre 15% y 30% comparado con equipos separados de entrante y saliente. Funcionan particularmente bien en operaciones que combinan servicio al cliente con generación de leads, o que experimentan picos entrantes predecibles.

Conceptos relacionados

- [Campaign](#)
- [Inbound Group](#)
- [Closer](#)
- [Blended Agent](#)
- [Agent Utilization](#)

- [Predictive Dialing](#)
 - [Abandon Rate](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:27 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:41 CST por Christian Cabrera