

Dial Status

Definición

El "dial status" es la clasificación de resultado que el sistema VICIdial asigna a cada intento de llamada. Estos códigos capturan tanto los resultados automáticos a nivel de sistema como las clasificaciones seleccionadas por el agente para las interacciones completadas.

Tipos de estado y ejemplos

El sistema genera estados automáticos cuando las llamadas no se conectan con un agente, incluyendo:

- **NA** (No Answer / sin respuesta): cuando expira el timeout.
- **B** (Busy / ocupado): el carrier devuelve señal de ocupado.
- **AM** (Answering Machine / contestador): la detección identifica un saludo automatizado.
- **DC** (Disconnected / desconectado): número inválido.
- **DNC** (Do Not Call): marca de cumplimiento.

Los estados a nivel de agente (disposiciones) se asignan manualmente cuando las llamadas se conectan exitosamente.

Cómo lo implementa VICIdial

Asignación en dos niveles: la plataforma asigna estados mediante dos mecanismos: los códigos generados por el sistema se disparan automáticamente según los patrones de señalización de la llamada, mientras que las disposiciones de agente requieren clasificación manual durante llamadas conectadas.

Control de reciclaje de leads: el parámetro `dial_status_filter` determina qué categorías de estado considera la cola de leads del sistema al obtener registros. Las campañas pueden incluir selectivamente estados como NEW, NA y B, mientras excluyen clasificaciones como SALE y DNC, para evitar volver a marcar leads de forma inapropiada.

Seguimiento y reportes: cada estado mantiene conteos individuales por lista y campaña, permitiendo a los administradores monitorear la distribución de resultados y evaluar la calidad de la lista mediante reportes de resumen de estado, organizados por período, campaña e identificador de lista.

Importancia estratégica

Entender la distribución de estados revela la salud de la lista: las tasas de desconexión indican necesidad de limpieza, mientras que patrones elevados de "sin respuesta" sugieren oportunidades

de optimización de horario.

Una gestión adecuada previene infracciones de cumplimiento, en particular asegurando que los leads marcados como DNC nunca vuelvan a entrar en la cola de marcación.

Conceptos relacionados

- [Disposition](#)
- [Lead Recycling](#)
- [Hopper](#)
- [Do Not Call \(DNC\)](#)
- [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:47 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:01 CST por Christian Cabrera