

Disposition

Definición

Una disposición es el código de clasificación que un agente asigna al finalizar una llamada, categorizando el resultado de la interacción (por ejemplo, "Venta", "No interesado", "Callback solicitado", "Número equivocado" o "No llamar"). Estos códigos son el mecanismo principal de seguimiento de resultados de llamada, ayudan a medir el desempeño de conversión y guían las decisiones sobre futuros intentos de contacto con el lead.

Cómo lo implementa VICIdial

Nivel de configuración: los administradores configuran los códigos de disposición a nivel de campaña, asignando a cada uno un código técnico (como "SALE" o "CALLBK"), una etiqueta descriptiva y propiedades de comportamiento.

Marcadores de comportamiento: cada disposición puede marcarse como: un estado generador de venta (contribuye a las métricas de conversión), un estado que dispara callback (programa contacto de seguimiento), un estado de no llamar (bloquea el número) o un estado "muerto" (elimina permanentemente al lead de la rotación).

Integración con el flujo de trabajo: al finalizar la llamada, los agentes entran en la fase de wrap-up y deben elegir una disposición antes de recibir llamadas adicionales. Esta selección actualiza automáticamente el estado de marcación del lead ([Dial Status](#)) en el sistema, lo cual determina si el sistema de gestión de leads lo reciclará. El parámetro "pause disposition" controla si los agentes se mantienen en estado no disponible durante este proceso de selección.

Por qué importa

Las disposiciones son la columna vertebral analítica de las operaciones de call center, incluyendo:

- Cálculo de la tasa de conversión
- Evaluación del desempeño de los agentes
- Análisis de calidad de la lista
- Evaluación de la rentabilidad de la campaña

Una selección de disposición inexacta genera distorsiones en los reportes, enruta mal los leads a través de los procesos de reciclaje, y potencialmente viola requisitos de cumplimiento (particularmente en lo referente a obligaciones de no llamar).

Buenas prácticas

Un buen diseño de disposiciones exige equilibrar exhaustividad con usabilidad. Muy pocas opciones producen datos imprecisos; demasiadas opciones ralentizan a los agentes y aumentan los errores de codificación. La recomendación de la industria sugiere mantener entre 8 y 15 códigos de disposición, con definiciones claras y mutuamente excluyentes.

Conceptos relacionados

- [Dial Status](#)
- [Campaign](#)
- [Callback](#)
- [Wrap Time](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:51 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:06 CST por Christian Cabrera