

First Call Resolution (FCR)

Definición

El First Call Resolution mide qué proporción de las interacciones con clientes se resuelven completamente durante el contacto inicial, sin necesidad de seguimientos, transferencias, escalamientos o callbacks. Una tasa de FCR del 75% indica que aproximadamente tres de cada cuatro llamantes logran una resolución completa en su primera interacción. Se considera una métrica primordial para evaluar el desempeño de un call center entrante y la satisfacción del cliente.

Cómo lo implementa VICIdial

Mecanismo de seguimiento: el sistema usa códigos de disposición para identificar qué llamadas califican como resueltas. VICIdial marca disposiciones específicas como estados de "resuelto" o "resolución en primer contacto" y calcula el porcentaje de FCR comparando estos resultados favorables contra el total de llamadas.

Detección de llamadas repetidas: un seguimiento adicional busca llamadas repetidas desde el mismo número telefónico dentro de una ventana definida (típicamente de 24 a 72 horas), para identificar retroactivamente problemas no resueltos si el cliente vuelve a llamar por el mismo motivo.

Funciones de apoyo:

- Registro de historial de leads y llamadas con registros completos de interacción.
- Grabaciones de llamadas y notas de agente para análisis de causa raíz.
- Enrutamiento basado en habilidades que empareja a los llamantes con agentes con la capacitación adecuada.
- Datos del agent screen e integración con CRM para dar a los agentes la información necesaria.

Por qué importa

Impacto económico: las llamadas no resueltas duplican el costo de servicio y consumen capacidad de agente. La fuente sugiere que cada 1% de mejora en FCR produce aproximadamente 1% de reducción de costos, además de aumentar la satisfacción del cliente entre 1% y 2%.

Consecuencias operativas: un FCR bajo se traduce en volúmenes de llamada inflados, tiempos de espera extendidos, niveles de servicio degradados y mayores necesidades de dotación de personal. Un centro con 60% de FCR está efectivamente manejando el 40% de las llamadas dos veces.

Estrategias de mejora

Enfocar esfuerzos en capacitación de agentes, monitoreo de calidad, optimización de la base de conocimiento y mejora del enrutamiento basado en habilidades.

Conceptos relacionados

- [Disposition](#)
- [Skill-Based Routing](#)
- [Quality Control](#)
- [Agent Screen](#)
- [Callback](#)
- [Lead Recycling](#)
- [Average Handle Time \(AHT\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:57 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:11 CST por Christian Cabrera