

Inbound Group

Definición

Un inbound group es el mecanismo de enrutamiento de VICIdial para gestionar llamadas entrantes. Cuando llegan llamadas a través de un DID o mediante transferencia interna, el sistema las coloca dentro de un inbound group, que gestiona la cola de llamantes y distribuye las llamadas a los agentes disponibles según prioridad, nivel de habilidad y tiempo de espera.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuración y gestión de cola: los administradores configuran los inbound groups desde el panel de control de VICIdial, estableciendo características de cola como música de fondo, anuncios de cola, mensajes de tiempo de espera estimado, duración máxima permitida en cola y direcciones de desborde. Los DID se conectan a los inbound groups, mientras que los IVR/call menus dirigen a los llamantes al grupo apropiado según su elección en el menú.

Asignación de agente y enrutamiento: los agentes reciben llamadas entrantes seleccionando inbound groups en su interfaz de selección de agente. El parámetro de prioridad de cola entrante determina qué grupo de llamadas atiende primero el agente cuando gestiona varios grupos. El sistema soporta enrutamiento basado en habilidades mediante la calificación de agentes dentro de cada grupo: los agentes más experimentados reciben prioridad en las llamadas. Durante períodos de menor actividad, los agentes de campañas salientes pueden recibir llamadas entrantes de grupos específicos mediante la configuración de closer campaigns. El parámetro `no_agent_no_queue` determina si las llamadas permanecen en cola cuando no hay agentes logueados.

Por qué importa

Los inbound groups son la infraestructura central del sistema de distribución de llamadas de VICIdial. Una configuración efectiva reduce los tiempos de espera del llamante y mejora la experiencia del cliente al conectar a las personas con el agente adecuado más rápido. Los call centers grandes suelen desplegar numerosos inbound groups organizados por departamento, dominio de idioma, nivel de experiencia o cuenta de cliente, cada uno con configuraciones de cola y dotación de personal distintas. Además, los inbound groups habilitan la funcionalidad de callback para campañas salientes, enrutando a los llamantes que devuelven la llamada hacia agentes familiarizados con su campaña original.

Configuraciones relacionadas

- `closer_campaigns`
- `inbound_queue_priority`
- `no_agent_no_queue`

Conceptos relacionados

- [Campaign](#)
- [Direct Inward Dialing \(DID\)](#)
- [Closer](#)
- [Queue](#)
- [Call Menu](#)
- [Automatic Call Distribution \(ACD\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:04 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:17 CST por Christian Cabrera