

Power Dialing

Definición

La marcación por potencia (power dialing) es un enfoque de llamada saliente que aplica un número predeterminado de intentos de marcación simultáneos por cada representante disponible. A diferencia de los sistemas de marcación predictiva, que modifican automáticamente la intensidad de marcación según métricas de desempeño en vivo, la marcación por potencia mantiene un multiplicador fijo, típicamente entre 1.5 y 3.0, para establecer un equilibrio estable entre volumen de llamadas y fallos de conexión.

Cómo lo implementa VICIdial

Método de configuración: los administradores establecen la marcación por potencia asignando al parámetro de nivel de marcación automática ([Auto Dial Level](#)) un número fijo mayor que 1 (por ejemplo, 1.5, 2.0, 3.0), manteniendo desactivada la funcionalidad adaptativa. El parámetro `power_dial_mode` determina si el sistema considera solo a los representantes actualmente disponibles o a todos los representantes autenticados. Seleccionar "AVAILABLE" restringe la marcación a representantes libres, minimizando el abandono de conexión.

Proceso de enrutamiento de llamadas: el sistema obtiene los registros de prospectos secuencialmente desde la cola de campaña, siguiendo las reglas de orden de lead designadas. Cuando las conexiones concurrentes superan a los representantes disponibles, las llamadas sobrantes se desconectan o redirigen mediante los protocolos de acción de abandono designados, incluyendo servicios de mensaje de puerto seguro.

Aplicaciones y ventajas estratégicas

La marcación por potencia sirve a campañas que requieren un control granular sobre la velocidad de marcación, comparado con los enfoques predictivos automatizados. Demuestra un desempeño superior para equipos de agentes compactos (menos de 10 representantes), donde los cálculos predictivos carecen de datos suficientes para determinar una proporción confiable. Un multiplicador fijo frecuentemente supera a los algoritmos automatizados en estos entornos restringidos.

Limitaciones y consideraciones

La limitación fundamental es la inflexibilidad: una proporción estática no puede recalibrarse de forma responsiva a medida que cambian las condiciones. Incrementos súbitos en la tasa de finalización de respuesta arriesgan escalar los porcentajes de abandono. Las configuraciones híbridas que combinan una base fija con mecanismos de ajuste adaptativo ofrecen una solución intermedia para campañas que requieren control sistemático y protección dinámica.

Configuraciones relacionadas

- `auto_dial_level`
- `power_dial_mode`

Conceptos relacionados

- [Predictive Dialing](#)
- [Ratio Dialing](#)
- [Auto Dial Level](#)
- [Adaptive Dialing](#)
- [Abandon Rate](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:20 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:32 CST por Christian Cabrera