

Predictive Dialing

Definición

La marcación predictiva es un sistema automatizado de llamada saliente que emplea algoritmos estadísticos para marcar múltiples números telefónicos simultáneamente, anticipando la disponibilidad de los agentes. La tecnología precalcula los volúmenes óptimos de marcación analizando factores como la duración promedio de conversación, las tasas de éxito de conexión y la disposición de los agentes, buscando que las llamadas estén listas para que un agente las tome apenas termine su llamada anterior.

Mecanismo de implementación en VICIdial

El marcador predictivo de VICIdial opera mediante el ajuste dinámico del nivel de marcación automática ([Auto Dial Level](#)). En modo predictivo, el sistema rastrea continuamente datos de desempeño en tiempo real (promedios de duración de llamada, tasas de conexión actuales y cantidad de agentes activos) para establecer las proporciones de marcación adecuadas por agente. Cuando las tasas de conexión son altas, el sistema reduce el volumen de marcación para evitar el abandono de llamadas. Durante períodos de baja conexión, aumenta las proporciones de marcación para mantener la productividad del agente. La funcionalidad de marcación adaptativa ([Adaptive Dialing](#)) trabaja en conjunto, modificando automáticamente los niveles de marcación en relación con los objetivos de tasa de abandono de la campaña. Los leads fluyen desde el hopper ([Hopper](#)) siguiendo las reglas de orden de lead configuradas.

Importancia estratégica

La marcación predictiva ofrece la máxima eficiencia para campañas de llamada de alto volumen. Según la fuente, la tecnología puede mejorar la productividad del agente entre un 200% y un 300% comparado con la marcación manual, reduciendo sustancialmente el gasto por lead. Sin embargo, una implementación efectiva exige una calibración cuidadosa para mantener tasas de abandono aceptables: la FCC exige un umbral de abandono del 3% en períodos móviles de 30 días. El algoritmo adaptativo integrado de VICIdial gestiona automáticamente este equilibrio.

Configuraciones relacionadas

- `auto_dial_level`
- `adaptive_dl_level`

Conceptos relacionados

- [Auto Dial Level](#)

- [Adaptive Dialing](#)
 - [Abandon Rate](#)
 - [Progressive Dialing](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:22 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:34 CST por Christian Cabrera