

# Progressive Dialing

## Definición

La marcación progresiva es una metodología de llamada saliente donde el sistema inicia automáticamente una llamada por cada agente disponible, y luego se detiene antes de marcar la siguiente. Este enfoque difiere fundamentalmente de la marcación predictiva porque mantiene una proporción 1:1 entre llamadas activas y agentes listos, reduciendo o eliminando sustancialmente las llamadas perdidas.

## Cómo lo implementa VICIdial

El sistema activa la marcación progresiva configurando el parámetro de nivel de marcación automática ([Auto Dial Level](#)) exactamente en 1.0. Con esta configuración, la plataforma:

- Inicia una única llamada saliente por cada agente en espera de asignación.
- Enruta las llamadas conectadas inmediatamente al agente en espera.
- Registra el estado de la interacción para llamadas sin respuesta o detectadas como contestador.
- Avanza al siguiente lead en la cola de llamada.

El sistema nunca genera situaciones donde un llamante en vivo no tenga ningún agente disponible para atenderlo.

## Ventajas competitivas

Este modo de marcación equilibra la eficiencia operativa con la protección regulatoria. Las organizaciones enfrentan un menor volumen de llamadas por hora comparado con los enfoques predictivos, pero logran una satisfacción del cliente superior, ya que los llamantes siempre alcanzan a un agente en vivo sin demora. Este modo resulta especialmente valioso para operaciones sujetas a regulaciones estrictas de telecomunicaciones, o industrias que requieren tolerancia cero al abandono de llamadas.

## Recomendación como punto de partida

La fuente sugiere que la marcación progresiva sirve como línea base ideal antes de intentar enfoques automatizados más agresivos.

## Conceptos relacionados

- [Predictive Dialing](#)
- [Preview Dialing](#)

- [Adaptive Dialing](#)
  - [Auto Dial Level](#)
  - [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)
  - [Abandon Rate](#)
- 

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:25 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:37 CST por Christian Cabrera