

Queue

Definición

Una cola (queue) es el mecanismo de espera en VICIdial que mantiene a los llamantes entrantes o transferidos esperando hasta que un agente queda disponible. Mientras esperan, los llamantes reciben música de fondo, actualizaciones periódicas sobre su posición, y estimaciones de tiempo hasta ser atendidos.

Cómo lo implementa VICIdial

Mecanismo central: las colas operan a través de los grupos entrantes ([Inbound Group](#)), que combinan la gestión de llamadas en espera con las capacidades de ACD ([Automatic Call Distribution \(ACD\)](#)). Cuando un llamante llega a un grupo entrante sin agentes disponibles, entra al sistema de cola.

Características de la cola:

- Reproduce música de espera durante los períodos de espera.
- Anuncia la posición del llamante en la fila a intervalos.
- Ofrece actualizaciones de tiempo de espera estimado.
- Gestiona configuraciones de duración máxima de espera y capacidad de llamantes.
- Enruta las llamadas a destinos de desborde tras superar los umbrales máximos de espera.
- Controla el comportamiento de retorno hacia el agente.

Sistema de prioridad: las llamadas de mayor prioridad pasan por delante de las de menor prioridad dentro del mismo grupo entrante. La prioridad de cola determina la secuencia para atender a los llamantes en espera.

Control de disponibilidad de agente: el parámetro `no_agent_no_queue` previene la espera indefinida cuando no hay agentes logueados en un grupo, evitando que los llamantes esperen sin posibilidad de ser atendidos.

Monitoreo: los tableros en tiempo real muestran métricas de cola, incluyendo la cantidad de llamantes en espera, la duración de espera más larga y los grupos afectados, permitiendo a los supervisores desplegar agentes adicionales de forma estratégica.

Importancia

La gestión de colas influye significativamente en la satisfacción del cliente y en las estadísticas de abandono. Las llamadas abandonadas representan oportunidades de negocio perdidas y clientes frustrados. El estándar de la industria (nivel de servicio 80/20) apunta a atender el 80% de las

llamadas dentro de 20 segundos.

Buenas prácticas:

- Implementar una selección estratégica de música de espera.
- Usar anuncios de posición para reducir la percepción de espera.
- Configurar enrutamiento de desborde para picos de tráfico.
- Ofrecer opciones de callback desde la cola.
- Aprovechar las capacidades de combinación entrante/saliente para redirigir agentes salientes durante períodos de alto volumen.

Configuraciones relacionadas

- `no_agent_no_queue`

Conceptos relacionados

- [Automatic Call Distribution \(ACD\)](#)
- [Inbound Group](#)
- [Closer](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:27 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:39 CST por Christian Cabrera