

Ratio Dialing

Definición

La marcación por ratio (ratio dialing) es una estrategia de llamada saliente donde se inicia una cantidad predeterminada de líneas telefónicas por cada representante disponible, manteniendo esa relación matemática pese a las variaciones en las circunstancias operativas. El concepto funciona de forma similar a la marcación por potencia ([Power Dialing](#)), y en la práctica los términos suelen usarse indistintamente dentro de entornos VICIdial.

Mecanismo de implementación en VICIdial

El sistema ejecuta la marcación por ratio a través del parámetro de configuración de nivel de marcación automática ([Auto Dial Level](#)). Por ejemplo, una proporción de 2:1 indica dos inicios de línea simultáneos por agente en espera, ajustando el nivel de marcación automática a 2.0.

Un elemento de configuración crítico es el parámetro `available_only_ratio_tally`, que cambia fundamentalmente cómo el sistema calcula la proporción:

- **Activado ("Y"):** el cálculo se aplica exclusivamente a los agentes en estado "esperando" (enfoque recomendado).
- **Desactivado ("N"):** el cálculo abarca a todo el personal logueado, incluyendo a quienes están activamente en conversación.

Esta distinción crea diferencias operativas sustanciales. Tres representantes disponibles con una proporción de 3:1 y el parámetro activado resultan en 15 inicios simultáneos. Con el parámetro desactivado y 20 personas logueadas en total pero solo tres en espera, el sistema intentaría 60 inicios simultáneos, generando potencialmente un exceso de llamadas terminadas.

Ventajas estratégicas

Este enfoque ofrece a los gerentes un control directo y predecible sobre la velocidad de marcación. La metodología exige menos complejidad técnica comparada con los sistemas adaptativos, posicionándola favorablemente para operaciones emergentes o centros de menor escala. La relación matemática invariable facilita predecir el consumo de infraestructura de comunicación y la asignación de recursos.

Limitaciones

La relación matemática fija carece de capacidad adaptativa. Las transiciones geográficas o temporales que producen tasas de respuesta reducidas no pueden disparar un ajuste automático. Las campañas extendidas que abarcan múltiples regiones típicamente se benefician de

alternativas adaptativas.

Conceptos relacionados

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

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:28 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:40 CST por Christian Cabrera