

Skill-Based Routing

Definición

El enrutamiento basado en habilidades es un enfoque de distribución de llamadas que asigna las llamadas entrantes a los agentes según sus capacidades, experiencia y nivel de competencia individuales, en lugar de usar un simple método de "siguiente disponible". Las competencias calificables abarcan habilidades de idioma, conocimiento de un tema específico, competencia técnica, credenciales de venta, o cualquier otra habilidad relevante para el puesto que coincida con los requisitos de la llamada.

Cómo lo implementa VICIdial

VICIdial usa un marco de tres partes que combina grupos entrantes (que representan categorías de habilidad), grupos de usuario y selecciones de campaña de closer. Cuando los agentes inician sesión, indican qué grupos entrantes coinciden con sus calificaciones; los administradores también pueden restringir el acceso de un agente a grupos específicos. Al llegar una llamada, el motor de ACD ([Automatic Call Distribution \(ACD\)](#)) identifica a los agentes disponibles con ese grupo seleccionado, y luego enruta según rankings de prioridad, ponderaciones de habilidad y tiempos de espera actuales. Los agentes con mayor habilidad reciben prioridad, aunque los períodos de espera extendidos pueden disparar un respaldo hacia personal menos especializado. Son posibles múltiples niveles de habilidad mediante asignaciones de prioridad de cola; por ejemplo, un representante multilingüe podría tener el primer rango para interacciones en español pero el tercero para inglés.

Impacto de negocio

Este método de enrutamiento mejora la experiencia del cliente, las métricas de resolución en el primer contacto y la duración de la llamada. Según la fuente, los estudios muestran consistentemente que el enrutamiento basado en habilidades mejora la resolución en el primer contacto entre un 10% y un 15%, comparado con la distribución round-robin simple. Los beneficios incluyen menos transferencias de llamada, tiempos de gestión promedio más cortos, y mayores tasas de éxito en el primer contacto. Las aplicaciones críticas abarcan centros multilingües (coincidencia de idioma), ventas (dirigir oportunidades premium a los mejores vendedores), y soporte técnico (escalar casos complejos a personal senior). El éxito requiere precisión continua en la categorización de habilidades y actualizaciones de competencia a medida que los miembros del equipo adquieren nuevas capacidades.

Conceptos relacionados

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

- [Queue](#)
 - [Closer](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:41 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:52 CST por Christian Cabrera