

Voicemail Drop

Definición

El voicemail drop es una capacidad de mensajería automatizada que entrega audio pregrabado a contestadores automáticos y sistemas de buzón de voz. Cuando el sistema de detección de contestador automático (AMD) identifica una máquina en lugar de una persona real, el sistema reproduce un mensaje grabado en lugar de requerir que un agente gestione la interacción manualmente.

Cómo lo implementa VICIdial

Funcionamiento del proceso: el motor de AMD clasifica las llamadas entrantes. Si detecta un contestador, el sistema consulta el parámetro de configuración `amd_send_to_vmx`. Cuando el voicemail drop está habilitado, la llamada se enruta a una extensión designada que reproduce el mensaje pregrabado después de que concluye el saludo del buzón de voz.

Configuración del mensaje:

- Se establece a nivel de campaña.
- Típicamente dura entre 15 y 30 segundos.
- Debería incluir la identificación de quien llama, el propósito breve de la llamada y un número de devolución.
- Pueden configurarse múltiples mensajes en distintas campañas.
- Se gestiona desde la interfaz administrativa de VICIdial.

Consideraciones críticas de tiempo: la detección precisa del "beep" es esencial. Un mal ajuste de tiempo puede resultar en mensajes truncados o silencio excesivo. Las configuraciones de sensibilidad del AMD ayudan a optimizar esto, aunque los resultados varían según las características del carrier y del sistema de buzón de voz.

Valor de negocio

Ganancias de eficiencia: con el 30%-60% de las llamadas atendidas llegando a un buzón de voz en campañas típicas, esta función convierte contactos que de otro modo serían improductivos en oportunidades de marketing. Sin ella, los equipos deben abandonar los contestadores o desperdiciar 30-60 segundos por llamada haciendo que el agente escuche y grabe el mensaje manualmente.

Métricas de desempeño: los mensajes de voicemail bien diseñados generan tasas de devolución de llamada de 3% a 8%, transformando los contestadores automáticos en un recurso de nutrición de leads. Combinado con la marcación predictiva, los agentes se enfocan exclusivamente en conversaciones en vivo.

Consideraciones legales y de cumplimiento

Los mensajes pregrabados entregados a números móviles tienen requisitos de cumplimiento específicos, relacionados con las regulaciones de la TCPA. Las organizaciones deberían consultar a asesores legales antes de implementar esta función.

Configuraciones relacionadas

- `amd_send_to_vmx`
- `amd_type`

Conceptos relacionados

- [Answering Machine Detection \(AMD\)](#)
- [AMDSTATUS](#)
- [Predictive Dialing](#)
- [Campaign](#)
- [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:53 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:03:04 CST por Christian Cabrera