

# Mejores Practicas para Marcadores

## Ajuste en canales y llamadas

Cada campaña en UContact tiene 2 parámetros principales para mantener la ocupación de la campaña, los cuales se configuran dependiendo de la contactabilidad que se esté teniendo en la lista de marcación trabajada:

### **Instancias con más de 2 campañas:**

- Canales por agente: 25
- Llamadas por segundo: 35

### **Instancia con solo una campaña:**

- Canales por agente: 30
- Llamadas por segundo: 40

image-1722711116509.png

## Marcaciones Horizontales y Verticales

En uContact podemos jugar con la manera de marcar una lista de marcación con los reintentos de las campañas, por ejemplo si en una lista de marcación deseamos realizar una marcación vertical lo que podemos hacer es dejar la campaña con 0 reintentos, de esta manera si un numero de teléfono no contesta del cliente no se volverá a marcar ese registros al menos que se recicle la lista de marcación.

### **Ejemplo:**

image-1722711141791.png

En este caso la campaña solamente tomará el número de teléfono principal para realizar la marcación. En los casos donde se necesite tener una marcación horizontal lo que se puede hacer es agregarle reintentos a la campaña para de esta manera se este pasando al segundo encadenado del registro, si es necesario esto se aplique de manera rapida se puede dejar en 0 el tiempo entre reintentos.

Una manera de poder sacar provecho a la cobertura es trabajar con 0 reintentos en la campaña y hasta que se de cobertura a la lista de marcación hacer un reciclado y agregar 1 o mas reintentos

a la campaña.

**Nota:** Tomar en cuenta que si el registro del cliente solamente tiene 1 número de teléfono se le aplicará el reintento a ese mismo número de teléfono y si esta en 0 el tiempo entre reintentos será de manera inmediata, lo recomendable es que todos los registros del cliente tengan la misma cantidad de teléfonos para que esto no este sucediendo.

## Tono de espera y auto respuesta

En todas las campañas por default se cuenta con un tono de espera para la llamada mientras es entregada a un agente, en cada instancia se encuentra creado un tono llamado silencio para que cuando el cliente conteste no proceda a colgar la llamada por identificar que se le esta marcando de un call center, además este tiempo se puede disminuir si se agrega la auto respuesta a la campaña como se muestra en la siguiente imagen:

image-1722711182539.png

Esta es la configuración mas adecuada para la campaña en este apartado.

## Baja ocupación

Si se tiene una campaña con poca ocupación es necesario agregar validar la cantidad de marcaciones que esta realizando para obtener un diagnostico de lo que esta sucediendo, aquí dejo algunos de los escenarios posibles o mas comunes:

### **Baja Ocupación con altas marcaciones:**

Este caso aplica para campañas con pocos o muchos agentes la cual si tiene muchas llamadas activas en el dashboard de la campaña, esto puede suceder por 2 razones:

- La lista de marcación tiene muy baja contactabilidad en los número de teléfonos por lo cual se procede a aumentar los canales y en caso de ser una campaña muy grande con muchos (mas de 50) recordar que se tienen un aproximado de 1300 canales o llamadas simultaneas que va a estar usando el sistema, aun así se agreguen los recursos al máximo no subirá de esta cantidad por seguridad del propio sistema.
- Los rechazos por parte del carrier es otra opción que puede causar baja ocupación, hay que tomar en cuenta que los codigos 4XX y 3XX son por lo general errores de los numeros a los cuales se les esta marcando, por ejemplo pueden ser numeros inexistentes, invalidos, no disponibles, etc. estos resultados del carrier no son rechazos, si no causa de punto explicado previamente, sin embargo si obtenemos 5XX estos si son rechazos por parte del carrier directamente, la manera de identificar esto es que se haga un cambio de carrier o bien se reporte al equipo de uContact directamente para poder revisar los SIP Causes e informar el problema.

image-1722711223564.png

### **Baja ocupación con poca o ninguna marcacion:**

- Cuando se esta trabajando una lista de marcación con muchos o pocos registros y la campaña cuenta con reintentos y tiempo entre los mismos cuando la campaña consume o toque todos los registros aun quedarán algunos que no se podrán marcar por que están esperando la hora del reintento para marcarse de nuevo, por lo tanto aparentemente el marcador tendrá registros disponibles y no tendrá marcaciones, para estos casos procedemos a quitar los reintentos de la campaña a 0 con tiempo en 0 y se consumirán los registros restantes de la campaña para poder proceder a hacer un reciclado y nuevamente agregar los reintentos necesarios.

- Hay otras ocasiones que la campaña no genera marcaciones o genera muy pocas, si estamos seguros que el punto anterior no es el causante de esta situación podemos proceder a limpiar los canales de la campaña y validar si esto ayuda al aumento en el contacto.

image-1722711245516.png

**IMPORTANTE:** La acción de la limpieza de los canales no se debe aplicar en cada momento para aumentar las marcaciones ya que esto es como ultimo proceso a realizar después de validar que ninguno de los puntos anteriores sea el causante del problema mencionado

---

Revision #2

Created 3 August 2024 18:42:31 by Mauricio Coronel

Updated 3 August 2024 18:54:06 by Mauricio Coronel