

After-Call Work (ACW)

Definición

El "after-call work" es el intervalo inmediatamente posterior al fin de una llamada, durante el cual el agente realiza tareas administrativas antes de poder recibir una nueva interacción: seleccionar un código de resultado, documentar detalles de la interacción, actualizar el registro del contacto, programar futuros seguimientos y completar trámites necesarios.

Cómo lo implementa VICIdial

Configuraciones principales:

- `wrap_up_seconds`: establece el límite máximo de tiempo administrativo posterior a la llamada antes de que el sistema pase automáticamente al agente a estado disponible.
- `wait_between_calls`: define un intervalo adicional entre llamadas, distinto del tiempo de wrap.

Flujo operativo: al terminar una llamada, el agente entra en la fase de wrap, donde la interfaz muestra las opciones de código de resultado junto con campos de notas y edición de datos del lead. Durante este período el agente no está disponible: el sistema no le asigna nuevas llamadas salientes y las entrantes se enrutan a otros agentes disponibles. El agente vuelve a estar disponible al enviar la información requerida o cuando el temporizador lo hace avanzar automáticamente.

Impacto en el desempeño

La utilización del agente ([Agent Utilization](#)) se deteriora con cada segundo pasado en fase de wrap, la tasa de ocupación depende de la eficiencia de este tiempo, y el indicador forma parte del cálculo del tiempo promedio de gestión ([Average Handle Time \(AHT\)](#)).

Ejemplo de eficiencia citado en la fuente: reducir el tiempo promedio de wrap en diez segundos, en una operación con 200 contactos diarios por agente, recupera aproximadamente 33 minutos de capacidad productiva por agente al día; extrapolado a 50 agentes, equivale a cerca de 27 horas-agente adicionales recuperadas por día.

Calidad vs. eficiencia

Comprimir agresivamente el tiempo de wrap es contraproducente: agentes apurados ingresan datos poco confiables, omiten documentación útil o asignan códigos incorrectos, degradando la precisión de los reportes y la utilidad de la información para el resto del equipo.

Buenas prácticas recomendadas

- Rango objetivo: 60–120 segundos para la mayoría de las operaciones.
- Diseñar flujos simplificados con opciones de respuesta prellenadas, plantillas de documentación abreviadas y autocompletado de campos.
- Monitorear de forma constante y dar coaching puntual a quienes superan el tiempo asignado o muestran fases de wrap sospechosamente breves con registros incompletos.

Conceptos relacionados

- Wrap time (sinónimo, ver [Wrap Time](#))
- [Disposition](#)
- [Average Handle Time \(AHT\)](#)
- [Occupancy Rate](#)
- [Agent Utilization](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:10 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:24 CST por Christian Cabrera