

Agent Utilization

Definición

La utilización del agente es la proporción de tiempo que un agente pasa manejando llamadas activamente en comparación con el total de su tiempo logueado. Incluye actividades productivas (conversación, hold con el cliente, trabajo posterior a la llamada) frente a períodos de espera y pausas. En esencia, mide qué tan eficientemente se traduce el tiempo de turno del agente en trabajo facturable.

Cómo lo implementa VICIdial

El sistema monitorea continuamente las transiciones de estado del agente entre cinco categorías: INCALL (en llamada), DISPO (cierre posterior a la llamada), READY (disponible/esperando), PAUSED (en pausa) y DEAD. El sistema registra la marca de tiempo de cada transición. La fórmula usada es:

$$(\text{Tiempo de conversación} + \text{Tiempo en hold} + \text{Tiempo de wrap}) / \text{Tiempo total logueado} \times 100$$

Los tableros en tiempo real muestran el estado actual de cada agente y la duración acumulada en cada estado durante su sesión. Los reportes históricos segmentan la utilización por agente individual, campaña, grupo de usuarios y rango de fechas. También existe seguimiento minuto a minuto mediante el reporte de detalle de tiempo del agente.

Expectativas de desempeño según el modo de marcación

- **Marcación predictiva con ajuste adaptativo:** 65–80% de utilización (aproximadamente 40–48 minutos productivos por hora).
- **Marcación manual:** 25–35% de utilización, debido a los intervalos más largos entre llamadas.

Impacto de negocio

El costo de personal suele representar entre el 60% y el 70% del gasto operativo de un call center. Cada punto porcentual de mejora en la utilización genera conversaciones adicionales sin un incremento proporcional en costos salariales, mejorando directamente el costo por lead ([Cost Per Lead \(CPL\)](#)).

Advertencia importante

Perseguir tasas de utilización extremadamente altas (90%+) es contraproducente: genera fatiga en los agentes, deterioro de la calidad y menor tasa de conversión. La práctica recomendada de la industria apunta a 70–80% en campañas salientes predictivas, permitiendo intervalos de

recuperación que mantienen el foco y la calidad de la llamada.

Configuraciones relacionadas

- `wait_between_calls`
- `wrap_up_seconds`
- `pause_disposition`

Conceptos relacionados

- [Talk Time](#)
- [Wrap Time](#)
- [Pause Code](#)
- [Predictive Dialing](#)
- [Cost Per Lead \(CPL\)](#)
- [Conversion Rate](#)
- [Adaptive Dialing](#)
- [Auto Dial Level](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:12 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:27 CST por Christian Cabrera