

# Average Handle Time (AHT)

## Definición

El AHT es la duración completa de una interacción de llamada, desde que un agente se conecta con el llamante hasta que concluye el trabajo administrativo posterior a la llamada. Es una medida de desempeño fundamental en las operaciones de call center.

## Fórmula / cálculo

La métrica se compone de tres elementos: la duración de la conversación entre agente y llamante, cualquier período en que el llamante estuvo en espera (hold), y el período administrativo de cierre posterior a la desconexión de la llamada.

## Cómo lo implementa VICIdial

**Seguimiento automático:** VICIdial monitorea cada componente por separado: registra la duración de la conversación desde la conexión hasta el corte, registra los períodos de hold cuando el agente pausa la llamada, y mide el tiempo de wrap desde la desconexión hasta que el agente marca el resultado de la llamada y queda disponible para la siguiente.

**Configuración:** el parámetro `wrap_up_seconds` permite a los administradores establecer un período administrativo máximo, tras el cual el agente pasa automáticamente a estado disponible.

**Reportes y analítica:** el sistema muestra las métricas de AHT en reportes de desempeño de agente, resúmenes de campaña e interfaces de monitoreo en vivo, con posibilidad de filtrar por campaña, agente individual, grupo de usuarios, rango de fechas y clasificación del resultado de la llamada.

**Integración con el marcador:** el sistema de marcación predictiva incorpora los datos actuales de AHT al determinar la velocidad óptima de auto-marcación: tiempos de gestión más largos significan que los agentes permanecen ocupados más tiempo, lo que requiere menos marcaciones simultáneas por representante.

## Por qué importa

El AHT influye directamente en la capacidad de llamadas por agente en cada turno, lo cual se traduce en requisitos de dotación de personal y en el costo por lead. Según la fuente, reducir el tiempo de gestión entre 15 y 30 segundos por interacción puede aumentar el volumen diario de llamadas entre un 10% y un 20%.

## Equilibrio importante

Reducir el tiempo de gestión no puede comprometer la calidad del servicio. Presionar en exceso a los agentes para minimizar la duración conlleva el riesgo de interacciones apresuradas, recolección incompleta de información, peores resultados de conversión y métricas de calidad deficientes. El enfoque óptimo se centra en eliminar ineficiencias (silencios prolongados, tiempo administrativo excesivo) preservando la calidad de la conversación.

## Conceptos relacionados

- [Talk Time](#)
- [Wrap Time](#)
- [Agent Utilization](#)
- [Cost Per Lead \(CPL\)](#)
- [Conversion Rate](#)
- [Quality Control](#)
- [Disposition](#)

---

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:24 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:38 CST por Christian Cabrera