

Calls Per Hour

Definición

Calls Per Hour (CPH) es una medida del volumen de llamadas: la cantidad de llamadas marcadas, atendidas o gestionadas exitosamente por un agente o por una campaña completa durante un período de 60 minutos. La métrica puede subdividirse en tres categorías: intentos de marcación (total de llamadas iniciadas por el sistema), conexiones (llamadas que alcanzaron a alguien) o contactos (llamadas donde un agente interactuó con una persona real).

Método de cálculo

VICIdial obtiene el CPH a partir de su tabla `vicidial_log` (la base de datos que almacena los registros de llamadas) dividida entre la ventana de tiempo correspondiente. El sistema reporta esta métrica en resúmenes de campaña, tableros en tiempo real y reportes individuales de desempeño de agente.

Factores que influyen en el CPH

Varios parámetros de configuración de VICIdial impactan directamente la tasa de volumen de llamadas:

- **Modo de marcación y su agresividad:** la marcación predictiva en configuración agresiva puede alcanzar 200-400+ intentos de marcación por hora-agente, mientras que los enfoques manuales típicamente logran 20-40 intentos.
- **Impacto de la tasa de respuesta:** el volumen de conexiones depende de qué porcentaje de los intentos de marcación resultan en llamadas atendidas; una tasa de respuesta del 10% sobre 300 intentos produce 30 conexiones.
- **Configuraciones técnicas:** la duración del timeout de marcación, la detección de contestador automático (AMD), los límites de tiempo de wrap y los intervalos entre llamadas sucesivas modifican el rendimiento.

Importancia de negocio

El CPH es un indicador fundamental de eficiencia operativa. Volúmenes más altos significan más oportunidades de contacto e ingresos potenciales por turno de agente. Combinado con la tasa de contacto y las métricas de conversión, el CPH determina directamente la producción total. Caídas inesperadas del CPH pueden indicar agotamiento de la lista, limitaciones de troncal o una mala configuración del sistema. Por el contrario, un volumen alto de marcación junto con una baja tasa de contacto sugiere problemas de calidad de la lista o de la estrategia de caller ID.

Conceptos relacionados

- [Agent Utilization](#)
 - [Predictive Dialing](#)
 - [Contact Rate](#)
 - [Auto Dial Level](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:34 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:48 CST por Christian Cabrera