

Hangtime

Definición

El "hangtime" es el intervalo entre el momento en que el destinatario descuelga el teléfono y el momento en que se conecta con un agente real. Durante esta ventana, el destinatario experimenta silencio mientras el sistema procesa la respuesta, posiblemente ejecuta análisis de detección, y localiza a un agente disponible.

Cómo lo implementa VICIdial

Retraso por procesamiento de AMD: cuando se ejecuta la detección de contestador automático, el sistema pasa entre 1 y 3 segundos examinando el audio inicial para distinguir entre una respuesta humana y una automatizada. Este período de análisis es el mayor contribuyente al hangtime.

Retraso por disponibilidad de agente: en escenarios de marcación predictiva, las llamadas pueden conectarse antes de que un agente esté listo. El sistema debe identificar a un agente libre y enrutar el audio, típicamente en 100-500 milisegundos, aunque esto puede extenderse durante períodos pico con capacidad de agente limitada.

Retrasos de red e infraestructura: el enrutamiento de llamadas entre servidores Asterisk, proveedores de telecomunicaciones y la red telefónica pública introduce latencia acumulativa. La alta carga del servidor en períodos de mucha actividad agrava estos retrasos.

Mensajes de "aire muerto": VICIdial puede reproducir un breve mensaje de espera (como "por favor espere, tenemos una llamada importante para usted") durante ese hueco, para señalar intencionalidad y reducir las desconexiones prematuras.

Por qué importa

Impacto en la tasa de contacto: los destinatarios que experimentan más de 2 segundos de silencio tras contestar muestran un abandono significativamente mayor. Cada segundo adicional puede reducir la tasa efectiva de conexión entre un 5% y un 10%.

Cumplimiento regulatorio: la FCC exige que las llamadas se conecten con un agente dentro de los 2 segundos posteriores a la respuesta, y un silencio prolongado puede disparar investigaciones por robocalling.

Conceptos relacionados

- [Predictive Dialing](#)
- [Answering Machine Detection \(AMD\)](#)

- [Abandon Rate](#)
 - [Auto Dial Level](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:00 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:14 CST por Christian Cabrera