

Occupancy Rate

Definición

La tasa de ocupación mide la proporción de la sesión activa de un agente dedicada a trabajo relacionado con llamadas. Incluye tiempo de conversación, períodos en hold y tareas administrativas posteriores a la llamada, excluyendo los intervalos en que el agente espera llamadas entrantes. Según la fuente, una tasa de ocupación del 85% significa que el agente pasa el 85% de su tiempo gestionando llamadas y el 15% esperando entre llamadas.

Metodología de cálculo

$$(\text{Tiempo total de gestión} / \text{Tiempo total logueado}) \times 100$$

El tiempo de gestión abarca la duración de la conversación, los períodos de hold y el tiempo de wrap-up (trabajo administrativo tras finalizar la llamada). La infraestructura de VICIdial monitorea las transiciones entre estados del agente (disponible, en llamada activa, en hold, en documentación e inactivo) para generar estas métricas.

Cómo lo implementa VICIdial

La plataforma ofrece visibilidad en tiempo real mediante tableros administrativos que muestran los estados actuales de los agentes en múltiples campañas. La analítica histórica desglosa la ocupación por agente individual, campaña específica, grupo de cola entrante y períodos de tiempo definidos. Para operaciones salientes, el nivel de agresividad del sistema de marcación automática determina directamente la ocupación: una mayor velocidad de marcación mantiene una mayor participación del agente, pero aumenta la tasa de llamadas abandonadas. Los escenarios entrantes presentan una relación inversa con los objetivos de velocidad de respuesta: priorizar una respuesta rápida requiere mantener agentes disponibles, reduciendo sus métricas de compromiso. El sistema usa el modelado matemático de Erlang C ([Erlang C](#)) para equilibrar estas demandas contrapuestas durante la planificación de fuerza laboral.

Importancia estratégica

La ocupación influye directamente en el desempeño financiero y la satisfacción del agente. La subutilización (menos del 70%) señala una dotación excesiva o demanda insuficiente, desperdiciando recursos. Sin embargo, la sobreutilización sostenida (más del 90%) genera fatiga, deterioro de calidad y rotación de personal por falta de tiempo de recuperación. Los rangos óptimos varían según el tipo de operación: las campañas automatizadas salientes típicamente operan entre 85% y 92%, mientras que las operaciones de recepción de clientes que mantienen compromisos de velocidad de respuesta 80/20 típicamente logran 75-85%. Las operaciones híbridas combinan actividad entrante y saliente para maximizar el compromiso sin comprometer

los acuerdos de servicio.

Configuraciones relacionadas

- `wait_between_calls`
- `auto_dial_level`
- `wrap_up_seconds`

Conceptos relacionados

- [Agent Utilization](#)
- [Erlang C](#)
- [Service Level \(SLA\)](#)
- [Talk Time](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:16 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:28 CST por Christian Cabrera