

Pause Code

Definición

Un pause code es un mecanismo de clasificación que los agentes de call center usan cuando se retiran temporalmente de la cola de llamadas. Estos códigos organizan los períodos improductivos en categorías específicas (descanso, almuerzo, capacitación, baño, problema técnico, reunión con supervisor, etc.), permitiendo a las organizaciones medir con precisión cómo los agentes distribuyen su tiempo fuera de la gestión activa de llamadas.

Cómo lo implementa VICIdial

Activación y configuración: el sistema opera mediante el parámetro de campaña `agent_pause_codes_active`, que soporta tres modos: "FORCE" (selección obligatoria), "ACTIVE" (voluntaria) o "N" (inactivo). Cuando está activado, los agentes que presionan el botón de Pausa encuentran un menú desplegable que requiere seleccionar un código antes de cambiar de estado.

Seguimiento de datos: la tabla de base de datos `vicidial_agent_log` registra cada evento de pausa con sus marcas de tiempo asociadas. El reporte de detalle de tiempo del agente ofrece desgloses que muestran la distribución de tiempo entre llamadas, actividades de wrap-time, períodos inactivos y categorías de pausa. Los administradores pueden establecer códigos personalizados por campaña o a nivel de todo el sistema, con ciertos códigos designados como opciones "preestablecidas" que los supervisores pueden activar de forma remota.

Importancia estratégica

Entender los datos de pause code resulta valioso para la gestión de fuerza laboral y la optimización de la utilización. Sin esta categorización, todo el tiempo fuera de llamada aparece como un bloque indiferenciado único. Cuando las organizaciones exigen pause codes, el cumplimiento de los descansos de los empleados típicamente mejora, ya que los agentes saben que su tiempo está siendo monitoreado y categorizado. Además, los datos de pausa informan los pronósticos de programación al revelar la capacidad productiva real por turno.

Conceptos relacionados

- [Agent Utilization](#)
- [Wrap Time](#)
- [Timeclock](#)

Buenas prácticas

Los pause codes obligatorios (en lugar de opcionales) son la práctica recomendada para organizaciones que priorizan un seguimiento preciso del tiempo.

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:17 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:29 CST por Christian Cabrera