

Timeclock

Definición

El timeclock es el sistema integrado de VICIdial para monitorear las horas de trabajo, los períodos de descanso y los registros de asistencia de los agentes. Los agentes usan el sistema para marcar entrada y salida a través de la interfaz de la plataforma, que captura el tiempo total trabajado, la duración de las pausas, la actividad productiva y la adherencia a los turnos programados, tanto para fines de compensación como de dotación de personal.

Implementación en VICIdial

Integración con el proceso de login: el timeclock está embebido en la autenticación del agente. Antes de acceder al tablero de agente, el personal debe marcar entrada mediante la función de timeclock cuando esta característica está activada. El sistema marca el momento de entrada y monitorea posteriormente todas las actividades (tiempo de acceso a campaña, duración de conversación, tiempo en código de pausa, y períodos de inactividad) dentro de esa sesión de marcación.

Opciones de configuración del administrador: los gerentes del sistema pueden establecer parámetros de timeclock, incluyendo límites de duración de turno, horarios de descanso requeridos, controles de acceso basados en ubicación (bloqueando inicios de sesión desde ubicaciones no aprobadas), y marcos de horario específicos por equipo. Un registro de auditoría mantiene documentación completa de todos los eventos de marcación por agente.

Capacidades de reporte: la plataforma genera reportes compatibles con nómina que muestran horas totales, horas de descanso, horas extra por encima del tiempo estándar, y resúmenes de asistencia diarios/semanales. Los reportes se integran con software de nómina de terceros.

Importancia para los call centers

Las organizaciones que supervisan poblaciones grandes de agentes, particularmente equipos distribuidos, obtienen una rendición de cuentas medible gracias al mecanismo de seguimiento integrado. Los sistemas de tiempo tradicionales y separados carecen de la capacidad de conectar los registros de marcación con el desempeño real del call center.

El valor distintivo de VICIdial es correlacionar los registros de tiempo con las métricas operativas. Los supervisores obtienen visibilidad no solo de que alguien trabajó ocho horas, sino específicamente de cómo se distribuyeron esas horas: tiempo de interacción en llamada, motivos y duración de las pausas, tiempo de espera entre conversaciones, y trabajo posterior a la llamada. Esta perspectiva respalda una evaluación precisa de productividad y la planificación de turnos.

Conceptos relacionados

- [User Group](#)
 - [Agent Utilization](#)
 - [Pause Code](#)
-

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:47 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:58 CST por Christian Cabrera