

Wrap Time

Definición

El wrap time, también conocido como after-call work (ACW, ver [After-Call Work \(ACW\)](#)), es el intervalo entre el momento en que termina la llamada de un agente y el momento en que vuelve a estar disponible para llamadas entrantes. Durante esta fase, el agente realiza tareas administrativas: seleccionar códigos de resultado, documentar detalles de la conversación, actualizar los registros del prospecto, programar futuros intentos de contacto, y gestionar otros requisitos posteriores a la interacción exigidos por su campaña específica.

Mecánica de implementación en VICIdial

Dos configuraciones principales rigen el comportamiento del wrap time:

- **wrap_up_seconds**: establece un límite máximo de cuánto tiempo puede permanecer un agente en estado de wrap antes de que el sistema lo pase automáticamente a estado disponible (cero indica sin límite de tiempo).
- **wait_between_calls**: implementa un intervalo obligatorio entre interacciones consecutivas, dando al agente tiempo de recuperación incluso después de haber completado la disposición.

La secuencia de flujo de trabajo opera así: cuando una llamada concluye, el estado del agente pasa a "DISPO" (disposición), se muestra la interfaz de selección de resultado, y comienza el conteo de wrap. Tras seleccionar un código de resultado y completar las acciones de programación necesarias, el agente pasa a estado "READY" y se une a la cola para las siguientes llamadas. VICIdial documenta las métricas de wrap en los logs de agente y agrega estos datos por agente individual, campaña y períodos de tiempo designados. Los tableros de supervisión resaltan los períodos de wrap extendidos, permitiendo a los líderes de equipo detectar personal que podría estar evitando la gestión de llamadas.

Impacto de negocio e importancia

Los intervalos de wrap influyen significativamente tanto en el tiempo promedio de gestión ([Average Handle Time \(AHT\)](#)) como en las métricas de productividad del agente. El tiempo invertido en actividades de wrap representa una oportunidad perdida de interacción en vivo con el cliente. En operaciones grandes (la fuente ilustra con un ejemplo de 200 agentes), reducir el wrap promedio en diez segundos genera aproximadamente más de 30 horas-agente recuperadas por día.

Por el contrario, límites de wrap demasiado restrictivos obligan a una documentación apresurada, comprometiendo la calidad de la información y omitiendo programación de seguimiento necesaria.

La duración ideal de wrap se correlaciona con la complejidad administrativa: el contacto de marketing simple requiere 5-10 segundos, mientras que las ventas empresariales sofisticadas o las industrias reguladas exigen 30-60 segundos.

Configuraciones relacionadas

- `wrap_up_seconds`
- `wait_between_calls`

Conceptos relacionados

- [After-Call Work \(ACW\)](#)
- [Average Handle Time \(AHT\)](#)
- [Talk Time](#)
- [Disposition](#)
- [Pause Code](#)
- [Callback](#)
- [Agent Utilization](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:56 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:03:07 CST por Christian Cabrera