

GLOSARIO

24/7: Atención que comprende las 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días del año.

Aplicaciones Web: El concepto de desarrollo Web ha trascendido el ámbito propio de la red para convertirse en un nuevo paradigma en el desarrollo de software para casi cualquier tipo de aplicación corporativa o integrando procesos propios de su negocio con su sitio web.

Asesores: Son las personas, que en nuestra localidad, representan a su empresa o producto y entran en contacto directo con los clientes. Respaldados por nuestra tecnología, los agentes pueden dar información, completar ventas o asistir al cliente con sus problemas.

Base de Datos: Es la colección de información, que está organizada de forma tal que su contenido sea de fácil acceso, administrado y actualizado.

Back Office: Servicio de gestión. Organización y procesos de la empresa en los que se basan las operaciones anteriores a la venta y las de posventa.

Call Center / Contact center: Sistema organizado de personas, procesos, estrategia y tecnología que permite a los clientes tener acceso a los servicios que ellos desea, cómo y cuándo ellos desean, al mismo tiempo que permite a la organización beneficiarse de las relaciones e intercambios de información generados posibilitando un incremento de valor tanto para el cliente como para la organización.

Chat: Comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet. Hasta hace pocos años sólo era posible la conversación escrita pero los avances tecnológicos permiten ya la conversación audio y vídeo.

Cola de Llamadas: Cantidad de llamadas que llegan al centro, en espera de ser atendidas por un operador, en un período de tiempo determinado.

COPC: (Customer Operations Performance Center): Es la autoridad encargada de desarrollar e implementar iniciativas que soporten un desempeño superior en ambientes de contacto intensivo con clientes medidos con el criterio de servicio al cliente, satisfacción del cliente y eficiencia operacional.

CRM: (Customer Relationship Management): Es la metodología, la información y los procesos, que permiten a una empresa administrar sus contactos con los clientes de una forma organizada, necesarios para construir una relación entre una compañía y sus clientes.

Enrutamiento de llamadas: Consiste en la capacidad del ACD, del marcador Predictivo, o el IVR de dirigir las llamadas entrantes a un agente determinado basado en una serie de parámetros, entre ellos: su experiencia, especialidad, tiempo de ocio o el historial del número telefónico que llama, entre otros.

E-Mail (Electronic Mail): Correo electrónico. Aplicación mediante la cual un ordenador puede intercambiar mensajes con otros usuarios de ordenadores (o grupos de usuarios) a través de la red. El correo electrónico es uno de los usos más populares de Internet. Dícese también de los mensajes enviados a través de este medio. Método para enviar mensajes en la forma de texto electrónico de una persona a otra por medio de una red de comunicación.

Estaciones: Son módulos de trabajo que comprenden computadoras, conectadas a un servidor, sistemas de comunicación y de cobro, que permiten que el agente realice la labor de contacto con los clientes especificados en una base de datos.

Firewalls: Hardware o software utilizado en las redes para prevenir algunos tipos de comunicaciones prohibidas por las políticas de red, las cuales se fundamentan en las necesidades del usuario. Denominado también check-point que preserva a la intranet de ataques de intrusos que pudieran accederla. Su objetivo básico es asegurar que todas las comunicaciones entre dicha red e Internet se realicen conforme a las políticas de seguridad de la organización que lo instala.

Guión: Son las instrucciones que se utilizan en una campaña para dirigir la interacción de un asesor con el cliente en línea

ISO 9000: se refiere a una serie de normas universales que define un sistema de "Garantía de Calidad" desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y adoptado por 90 países en todo el mundo, que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública, entre otros)

Inbound: Llamadas entrantes. Llamadas recibidas en el centro de contactos.

IVR (Interactive Voice Response): Respuesta Interactiva de Voz permite presentar un menú, a la persona que llama, a través del teclado del teléfono, por medio del cual podrá escoger la opción que encasille la respuesta o servicio buscado. Además puede sonar mensajes grabados para las llamadas en espera, para reforzar la imagen de marca o transmitir información adicional a la persona que llama.

Monitoreo Remoto: A través de este sistema el cliente puede escuchar, desde su localidad, a los asesores realizando las operaciones de telemarketing. Esto le permite evaluar la operación y modificar o mejorar el guión de telemarketing, de considerarlo necesario.

Nivel de servicio: Con este término nos referimos al porcentaje de llamadas contestadas en un período de tiempo predeterminado

Outbound: Llamadas salientes. Llamadas efectuadas desde el centro de contactos, normalmente durante una campaña de telemarketing.

PBX: Private Branch Exchange (Central Telefónica Digital): Es un sistema telefónico interno, que maneja llamadas entre usuarios de una empresa en líneas locales, mientras permite que entre todos los usuarios compartan un número

determinado de líneas telefónicas externas. Su función principal es la de reducir los costos de tener una línea telefónica por cada usuario.

SMS (Short Message System): Sistema de Mensajes Cortos. Procedimiento de envío y recepción de mensajes escritos de pequeño tamaño a través del teclado y la pantalla de los teléfonos móviles.

Tasa de Abandono: Porcentaje de llamadas abandonadas por el sistema, en el momento que el cliente atiende la llamada. Esta medida es importante, dado que mientras mayor es el porcentaje de abandono, mayor será el descontento de los clientes cuando al final sean atendidos por un operador del centro, o muy posiblemente su compañía haya perdido más de un cliente sin darse cuenta.

Telemarketing Inbound: servicio del contact center por el cual se atienden llamadas de clientes de terceros, con el propósito de brindar información sobre los bienes, productos o servicios de terceros, sugerencias, reclamos, quejas, solicitudes generales, toma de pedidos y demás información requerida; de propiedad, autoría y/o responsabilidad de terceros.

Telemarketing Outbound: servicio del contact center por el cual se realizan llamadas (no se atienden llamadas) a clientes o potenciales clientes de terceros, con el propósito de promover, comercializar, ofertar, por encargo y cuenta de terceros, la adquisición de sus bienes, productos y/o servicios; de propiedad, autoría y/o responsabilidad de terceros.

Tiempo de Espera: En este renglón se mide el tiempo que los representantes esperan para que el sistema contacte a un cliente y le transfiera la llamada; mientras mayor es la espera, menor será la productividad del operador.

Velocidad promedio de Contestación de Llamadas (ASA): Esto es el tiempo en promedio que se tarda el centro en contestar las llamadas entrantes.

VoIP (Voice over Internet Protocol): Voz sobre Protocolo Internet. es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Internet Protocol). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital en paquetes en lugar de enviarla en forma de circuitos como una compañía telefónica convencional o PSTN.

VPN: es una tecnología de red que permite una extensión de la red local sobre una red pública o una red no controlada (no segura), como por ejemplo Internet. Conecta ordenadores dentro de una red no segura donde se utilizan sistemas de cifrado en las comunicaciones y la confidencialidad de los datos está garantizada.

Web Collaboration: Colaboración en Web. Permite ofrecer asistencia desde una página Web a través de Internet, ayudando a clientes y usuarios en la navegación. Permite al agente mostrarle al cliente la información adecuada (Web Collaboration), conversar con él en línea (Chat) y/o ayudarlo a rellenar formularios de forma colaborativa.