

Término	Concepto
ACD	Abreviatura de “Automatic Call Distribution”, es decir, distribuidor automático de llamadas. Es el dispositivo físico que realiza las funciones de distribución de llamadas a grupos de atención.
Agente teleoperador	Aquellas personas que contestan las llamadas en un Centro de Llamadas. Se encargan no solo de contestar las llamadas, también tienen la capacidad de asesorar y atender cualquier inquietud de los usuarios. Atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo con actuaciones protocolizadas, y recepciones llamadas para la prestación o atención de cualesquiera servicios.
Ani	Identificador automático del número telefónico desde donde se comunica el cliente.
Browser	(Navegador) Programa utilizado para acceder a páginas de Internet.
Call blending	Intercambio automático de entrada y salida en el mismo centro telefónico, hace referencia a las campañas en donde se hacen y se reciben llamadas.
CTI computer	<i>Computer Telephony Integration</i> . Integración de Telefonía y Cómputo, integración de voz y datos, funciona cuando entra la llamada y automáticamente en la pantalla del asesor aparece la información del cliente.
Inbound	Contacto de entradas recibidas en el Call center y Contact Center.
Outbound	Llamadas de salida emitidas por el centro telefónico a clientes y/o prospectos.
Holdtime	Tiempo total en que las llamadas que están siendo atendidas por el teleoperador quedan en espera.
Skill	La traducción no literal de “Grupos de atención”. Es una asignación lógica definida en el ACD, donde pueden obtenerse información de control seguimiento de la campaña asociada a este grupo de personas que atienden el servicio asociado.
Tiempo auxiliar	Tiempo medio para descansos, refrigerios, capacitación y otros.
Script Guion	Guion establecido que utiliza el representante para guiar y establecer el diálogo con el usuario.
Text chat	Intercambio dinámico de texto en tiempo real.
IVR	Interactive Voice Response. Respuesta Interactiva de Voz.

CMS	Call Management System. Sistema de Administración de llamadas en el Call center.
Contacto	Cuando hay respuesta al otro lado del teléfono, término utilizado para campañas outbound.
Contacto efectivo	Cumplimiento del objetivo de la campaña.
Logging	Contraseña de ingreso al sistema.
Ofimático	La ofimática es el conjunto de técnicas y herramientas informáticas que se utilizan en la oficina. Suelen poseer herramientas como procesadores de texto, hojas de cálculos, bases de datos, presentaciones, etc.
Turno	Horario estipulado por el o los supervisores de acuerdo con la necesidad de cada campaña (mañana, tarde-noche, madrugada).
Turno rotativo	Horarios cambiantes para los analistas de servicio al cliente dependiendo de las necesidades de cada campaña.
Coordinador o supervisor Es	Es aquel trabajador que tiene encomendada y realiza la coordinación de un grupo de teleoperadores o gestores, responsabilizándose del desarrollo del trabajo de este en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio a la que esté adscrito el grupo, aplicando procedimientos y normas establecidas, recibiendo supervisión sobre el trabajo y sus resultados.
Formador o capacitador	Es aquel trabajador encargado de impartir los cursos formativos para la capacitación del personal de operaciones.
Agente de calidad (quality)	Es aquel trabajador encargado de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por teleoperadores y gestores.
Diadema	Dispositivo auricular y bocina que permite la comunicación telefónica a manos libres.
Crm	(Customer Relationship Management (CRM), es un concepto enfocado a administrar las relaciones de una empresa con todos sus clientes, es decir compartir con efectividad la información entre los puntos de contacto de las diferentes áreas específicas que interactúan con el cliente como: ventas, mercadotecnia, atención a clientes, servicios, etc.
Enrutamiento	Capacidad del distribuidor ACD que combina las necesidades específicas de un cliente con una agente que cuenta con las habilidades necesarias para atender la llamada en tiempo real.
Tiempo de conexión	Tiempo total y real desde que el analista recibe la primera llamada hasta la última dentro de un turno.

Tipificaciones	Palabra o palabras que resumen el motivo de la llamada, permitiendo medir productividad y sacar indicadores de la gestión.
Solución en primer punto de contacto	Lograr concluir el objetivo de la llamada sin tener que realizar una segunda llamada, para tal fin, de tal manera que el cliente se convierta en fans de la compañía.
Dimensionamiento	Disponer del número de agentes adecuado es vital para el rendimiento de un Centro de Llamadas. Si el número de agentes es menor del necesario, los tiempos de espera se alargarán inaceptablemente; por el contrario, si disponemos de más 'staff' del necesario, los costes se dispararán.
Call center	<p>Son áreas encargadas de recibir y/o efectuar contactos telefónicos con clientes, lo hacen de manera sistematizada y ordenada, apoyadas en tecnología y personal altamente capacitado.</p> <p>Son áreas estratégicas encargadas de recibir y/o efectuar contactos virtuales con clientes, lo hacen de manera sistematizada y ordenada, apoyadas en tecnología de punta y personal altamente capacitado.</p>
Contact center	<p>Son áreas estratégicas encargadas de recibir y/o efectuar contactos virtuales con clientes, lo hacen de manera sistematizada y ordenada, apoyadas en tecnología de punta y personal altamente capacitado.</p> <p>Es la evolución del Call Center tradicional (telefonía) a un centro de interacción virtual que integra todos los medios Interactivos de comunicación (internet).</p>
Out sourcing	Es la utilización de los servicios especializados de un tercero quien representa a la empresa o institución contratante y que cuenta con infraestructura física y tecnológica para ejecutar y recepcionar llamadas o contactos virtuales con cliente.
In house	Es la utilización y administración de infraestructura propia de Contact Center con el fin de soportar y gestionar las llamadas o contactos virtuales con los clientes de la misma compañía.
In sourcing	Es la utilización de infraestructura propia de Contact Center contratando los servicios especializados de un tercero quien administra el recurso humano y tecnológico con el fin de soportar y gestionar las relaciones con los clientes de la misma compañía.
Campaña	Labor específica para la que es contratado el centro.
Marcador predictivo	Es un sistema de marcación que genera contactos de outbound de manera automática y selectiva, permitiendo reducir el número de agentes y realizar una mayor cantidad de intentos de contacto, garantizando mejores niveles de efectividad y tiempos de respuesta más oportunos. Existen cuatro (4) modalidades de marcación:

	<p>Predictiva (analiza tiempos).</p> <p>Previa (selección del agente).</p> <p>Progresiva (sin condiciones, utiliza IVR).</p> <p>Automática (espera agente disponible).</p>
Monitoreo en línea agentes y llamadas – CMS / Avaya	Es una de las herramientas fundamentales en la gestión diaria del personal de supervisión de calidad que permite un monitoreo permanente en tiempo real del estado actual de cada agente.
Servicios de VOIP (voz ip)	Red de telefonía IP a nivel nacional que nos permite ofrecer servicios de interconexión telefónica entre estas ciudades a través de la red a un costo similar al de una llamada local y transmitir esta reducción de costos a nuestros clientes.
Protocolo	Guion establecido para una campaña de manera obligatoria se da al inicio y al final de cada llamada implica saludo, presentación de la empresa, presentación del agente.