

ACD - Automatic Call Distributor /Distribuidor Automático de Llamadas

Distribuidor automático de llamadas. Sistema telefónico especializado que puede manejar llamadas entrantes. Puede reconocer y responder una llamada entrante, buscar en su base de datos instrucciones sobre qué hacer con la llamada, reproducir locuciones, grabar respuestas del usuario y enviar la llamada a un ejecutivo, cuando haya uno libre o cuando termine la locución.

ANI - Automatic Number Identification /Identificación Automática de Numero

Detección del número que llama.

Call Blending

Intercambio automático de llamadas de entrada y de salida en un mismo Call Center.

Cintillo

Dispositivo con audifono y micrófono que permite la comunicación telefónica a manos libres.

CT - Computer Telephony / Telefonía a través del Computador

Añadir las posibilidades que ofrecen los ordenadores a la realización, recepción y manejo de las llamadas telefónicas.

CTI - Computer Telephony Integration / Integración de Telefonía y Computación

Una integración que permite a las empresas relacionar la información alojada en las bases de datos con los nombres de sus clientes a través de algún número identificador, por ejemplo el ANI, identificarlo y reconocerlo en su base de datos y generar un POP UP automático desplegando la información del cliente en la pantalla del Ejecutivo que recibió la llamada, dando la posibilidad de tratar al cliente por su nombre e incluso recordarle sobre su ultima compra sin preguntarle quien llama.

CT Server - Computer Telephony Server /Servidor de Telefonía a través del Computador

Un servidor de comunicaciones abierto basado en estándares para proporcionar servicios en un entorno empresarial o en una centralita. Basado en software, permite que diferentes tecnologías y aplicaciones de varios vendedores interoperen sobre un único servidor.

CRM - Customer Relationship Management / Administración de Relación con los Clientes

La forma en que una compañía maneja las relaciones con sus clientes. Una solución CRM exitosa depende de la habilidad para interactuar con los clientes a través de cualquier canal que ellos elijan, así como seguir la pista y mantener información en todo momento de las interacciones de los clientes con dichos canales, de forma que podamos tener siempre una visión de conjunto completa del cliente.

DNIS - Dialed Number Identification Service /Servicio de Identificación del Numero Marcado

Un servicio telefónico que permite al llamado saber el número marcado por el llamante. Es una prestación habitual en los números gratuitos (800 y 900), y permite identificar el número originalmente marcado cuando varios números 900 acaban en un mismo circuito. Funcionan pasando el número marcado al dispositivo destino de la llamada, que puede actuar en función de ese dato a la hora de enrutar, encolar o tratar la llamada en general. Un uso típico consiste en dar un tratamiento diferenciado a los usuarios llamantes en campañas de marketing o simplemente en las llamadas a un centro de llamadas (Call Center).

E1

Conexión por medio de la línea telefónica que puede transportar datos con una velocidad de hasta 1,920 Mbps. Según el estándar europeo (ITU), un E1 está formado por 30 canales de datos de 64 kbps más 2 canales de señalización. E1 es la versión europea de T1 (DS-1). Velocidades disponibles:

E1: 30 canales, 2,048 Mbps

E2: 120 canales, 8,448 Mbps

E3: 480 canales, 34,368 Mbps

E4: 1920 canales, 139,264 Mbps

E5: 7680 canales, 565,148 Mbps

Inbound

Llamadas de entrada emitidas por clientes y/o prospectos, recibidas en el Call Center.

IP - Internet Protocol /Protocolo de Internet

La parte IP del protocolo de comunicaciones TCP/IP. Implementa el nivel de red (capa 3 de la pila de protocolos OSI), que contiene una dirección de red y se utiliza para enrutar un paquete hacia otra red o subred. IP

acepta paquetes de la capa 4 de transporte (TCP o UDP), añade su propia cabecera y envía un datagrama a la capa 2 (enlace). Puede fragmentar el paquete para acomodarse a la máxima unidad de transmisión (MTU, Maximum Transmission Unit) de la red.

Dirección IP: un número único de 32 bits para una máquina TCP/IP concreta en Internet, escrita normalmente en decimal (por ejemplo, 128.122.40.227).

IP PBX - IP Private Branch eXchange / Dominio de Intercambio Privado sobre Protocolo de Internet Centralita IP. Dispositivo de red IP que se encarga de conmutar tráfico telefónico de VoIP.

IP Telephony / Telefonía IP

Tecnología para la transmisión de llamadas telefónicas ordinarias sobre Internet u otras redes de paquetes utilizando un PC, gateways y teléfonos estándar. En general, servicios de comunicación - voz, fax, aplicaciones de mensajes de voz - que son transportadas vía redes IP, Internet normalmente, en lugar de ser transportados vía la red telefónica convencional. Los pasos básicos que tienen lugar en una llamada a través de Internet son: conversión de la señal de voz analógica a formato digital y compresión de la señal a protocolo de Internet (IP) para su transmisión. En recepción se realiza el proceso inverso para poder recuperar de nuevo la señal de voz analógica.

IVR - Interactive Voice Response / Respuesta Interactiva de Voz

IVR consiste en un conjunto de mensajes de voz y marcación de tonos desde un teléfono, de este modo se obtiene información del usuario llamante que en el destino sirve para la autenticación e identificación del mismo. También permite realizar transacciones totalmente automatizadas.

Últimamente las tecnologías de reconocimiento del habla están reemplazando a la detección de tonos DTMF, debido a la mejora en la fiabilidad que se ha conseguido.

LAN / Local Area Network / Red de Area Local

Es un sistema de red que cubre una extensión geográfica relativamente pequeña. Se caracteriza por tener velocidades de datos relativamente altas y tasas de error bajas.

Marcador de Potencia Sistema que permite programar automáticamente una serie de llamadas de salida a partir de una base de datos de números telefónicos. El sistema realiza el marcaje, selecciona y deriva a los Ejecutivos las llamadas contestadas por voz humana de acuerdo a la programación establecida.

Monitoreo

Mecanismo que permite evaluar la calidad en el manejo de las comunicaciones telefónicas por parte de los Ejecutivos Telefónicos.

Outbound

Llamadas de salida emitidas por el Call Center hacia clientes y/o prospectos.

Outsourcing

Utilización de los servicios especializados de un tercero, generalmente una empresa dedicada a la prestación de servicios, que representa a la empresa cliente, que cuenta con infraestructura y know how para representar a la empresa antes sus clientes o prospectos, a través de la realización y recepción de llamadas telefónicas y otras actividades derivadas de las mismas.

PBX - Private Branch eXchange / Dominio de Intercambio Privado

Centralita, central privada. Un sistema telefónico utilizado en compañías y organizaciones, privado por tanto, para manejar llamadas externas e internas. La ventaja es que la compañía no necesita una línea telefónica para cada uno de sus teléfonos. Además las llamadas internas no salen al exterior y por tanto no son facturadas.

PSTN - Public Switched Telephone Network / Red Telefónica de Conmutación Publica

Red telefónica convencional. Más conocida como "la Red Pública".

Screen Pop

Sistema de despliegue automático de pantallas. Constituye una de las aplicaciones más populares de la tecnología que integra la computación con el teléfono. Consiste en desplegar en la pantalla del computador de un ejecutivo telefónico, una pantalla referente a la persona que llama o a la que se está llamando, en forma simultánea a la transferencia de la llamada hacia el mismo ejecutivo telefónico.

Script

Guión estructurado que utiliza el representante telefónico para guiar y estandarizar la conversación del ejecutivo telefónico con el Cliente.

Tarificador

También se conoce como CAS, Call Accounting System. Es una herramienta de software que rastrea las llamadas de entrada y de salida realizadas por un Call Center. Registra información relativa a su origen, destino, fecha, hora de inicio, hora de término, tiempo hablado y costo asociado. Su uso permite comparar el valor cobrado por las compañías de telecomunicaciones por tráfico de llamadas Locales y de Larga Distancia.

Troncal

También se denomina línea, línea de conmutación, circuito o canal. Consiste en un circuito telefónico que enlaza dos sistemas de conmutación.

VPN / Virtual Private Network / Red Privada Virtual

Esquema económico y flexible de comunicación que ofrece características de transmisión de datos similares a una línea privada, pero que corre a través de un enlace público.

WorkFlow

Flujo de los procesos en un centro telefónico