

GLOSARIO

A

ACD (Automatic Call Distributor): Distribuidor Automático de Llamadas. Permite distribuir las llamadas entre los componentes de un grupo de trabajo en función de diversos criterios, y equilibrar las cargas de trabajo de los operadores. Responde llamadas automáticamente, pone llamadas en la cola, distribuye llamadas entre los asesores, reproduce mensajes de demora a los clientes y provee informes de tiempo real e histórico sobre estas actividades. Puede ser un sistema autónomo o una capacidad de ACD incorporada en una central telefónica (CO), una red o una central privada (PBX).

ACW (After Call Work): Tiempo después de llamada, es el tiempo medible en el que el asesor no se encuentra disponible para atender llamada pero desarrolla actividades relacionada con la misma.

Adherencia: El porcentaje de adherencia se obtiene derivado de la comparación realizada entre la cantidad de personal programado vs. la cantidad de personal efectivamente logueado y operativo en las líneas de atención. En otras palabras es el cumplimiento de los dimensionamientos establecidos a nivel de personal y tiempos.

ANI (Automatic Number Identification): Identificación automática del número telefónico.

ASA Answering Speed Average: Promedio de la Velocidad de Respuesta. Es el promedio de tiempo que el cliente espera en la línea antes de que su llamada sea contestada por un asesor. Esta es una medida importante de nivel del servicio.

Asesor: Persona que atiende los contactos entrantes o salientes. También conocido como agente, teleoperador o representante; es la persona encargada de la gestión de los requerimientos de los clientes finales ya sea desde Front o Back Office.

ASP (Application Service Provider): Proveedor de Servicio de Aplicaciones. Proveedor de aplicaciones que proporciona la infraestructura tecnológica para proveer el uso de aplicaciones y sistemas a través de la red en modo de alquiler, como alternativa a la compra.

ASR (Automatic Speech Recognition): Reconocimiento automático de voz. Capacidad de una máquina para reconocer voz humana. Los sistemas ASR se clasifican generalmente en dos tipos: reconocimiento de voz independiente del locutor y reconocimiento de voz dependiente del locutor.

AUX (Auxiliary): Estados de actividad de los asesores. En una operación de Contact Center existen varios estados AUX tales como: salidas al baño, descanso, almuerzo, retroalimentación, BackOffice, capacitación, etc.

Auto-respuesta, Autoservicio, Autoayuda, Instant Question: Pequeños programas que realizan tareas automáticas de atención al cliente generando respuestas predefinidas según las reglas establecidas. Están diseñados para responder con una contestación predeterminada a las peticiones del cliente.

B

Back Office: Servicio de gestión posterior a la atención realizada por los asesores en el front. De esta manera también es conocido el asesor que se dedica a realizar dicha gestión.

Blending: Intercambio automático de llamadas de entrada y de salida en un mismo Centro Telefónico, este sistema permite a los operadores que reciben llamadas pasar automáticamente al modo exterior y viceversa. Optimiza el rendimiento de un Centro de Contactos reduciendo el tiempo ocioso de los asesores.

C

Canal telefónico: Interacciones con los clientes a través de telefonía convencional (voz y fax).

Canal internet: Interacciones con los clientes utilizando la red Internet (Web Collaboration, Chat, e-mail, etc.)

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.

CTI (Computer & Telephony Integration): Integración de Telefonía e Informática. El término CTI engloba a toda una tecnología que permite integrar las ventajas que ofrecen los sistemas automáticos y ordenadores al mundo de la telefonía. Esta tecnología comprende, además del reconocimiento de voz, la gestión y control de líneas mediante ordenadores, síntesis texto-voz, etc.

D

Disponibilidad de servicio: La disponibilidad se mide basada en los tiempos de afectación por eventos que impacten el acceso de los clientes de COLSEGUROS S.A. a los servicios del Contact Center, como a los sistemas de información que posea EL PROVEEDOR puesto al servicio de COLSEGUROS S.A. Es medido por un indicador llamado Porcentaje de Disponibilidad.

$$\%DISP = \frac{\text{Total segundos de disponibilidad del servicio al mes}}{\text{Total segundos de prestación del servicio al mes}}$$

E

e-: Se utiliza como abreviatura de electronic, a modo de prefijo de numerosas palabras para indicar que nos estamos refiriendo a la versión electrónica de un determinado concepto. Por ejemplo: e-mail, e-business, e-commerce, e-book, e-signature.

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.

Entregables: Informes con especificaciones de estructura, periodicidad, hora, formato, medio y enviados a, que deben ser generados y entregados por EL PROVEEDOR. Estos tienen un indicador que es el Porcentaje de Entregables a tiempo.

$$\%ENTATIE = \frac{\text{Total informes entregados dentro del tiempo establecido al mes}}{\text{Total informes definidos COLSEGUROS S.A. – EL PROVEEDOR para el mes}}$$

Evaluación de Conocimientos: Evaluación mensual de conocimientos que se realiza al personal de calidad, supervisores y asesores. Se debe diseñar considerando un enfoque del 50% en procesos y el otro 50%, en producto o servicio.

$$EVACON = \frac{\text{Total puntos acertados de la prueba}}{\text{Total puntos de la prueba}}$$

Evaluación de Calidad: Evaluación cuantitativa y cualitativa de las líneas de atención de la operación desde los parámetros y mediciones establecidas entre las partes con anterioridad, en los aspectos de calidad.

EVACAL = Notas promedio de los monitoreos realizados a las llamadas de los asesores

F

Fax Server: Servidor de Fax. Es un ordenador con una o más tarjetas de fax, instaladas y conectadas a una red local y donde su función principal es actuar como estación de fax para todos los usuarios de la red. Este envía los faxes desde cualquier PC hacia la red, así como los recibe e imprime en una impresora predeterminada.

Firewall: Cortafuegos. Dispositivo que se coloca entre una red local e Internet y cuyo objetivo es asegurar que todas las comunicaciones entre los usuarios de dicha red e Internet se realicen conforme a las normas de seguridad de la organización que lo instala. Mecanismo que controla el acceso a una red y el flujo de tráfico en la misma.

Front Office: Servicio de gestión que recibe directamente el cliente a través de las herramientas que dispone el operador en cada uno de los contactos.

I

Internet: Red de telecomunicaciones nacida en 1969 en los EE.UU. a la cual están conectadas centenares de millones de personas, organismos y empresas en todo el mundo, mayoritariamente en los países más desarrollados, y cuyo rápido desarrollo está teniendo importantes efectos sociales, económicos y culturales.

IP (Internet Protocol): Protocolo Internet. Conjunto de reglas que regulan la transmisión de paquetes de datos a través de Internet.

Internet Telephony: Telefonía por Internet.

Intranet: Red privada que utiliza la misma tecnología que se utiliza para Internet

Intrturno: Es la retroalimentación de novedades administrativas y operativas que se le da al personal en el momento de su turno de trabajo.

IVR (Interactive Voice Response). Respuesta Vocal Interactiva. Es un sistema automático en el que se puede interactuar mediante voz. Es capaz de procesar peticiones habladas del usuario y proporcionarle respuestas habladas o escritas. Equipo que permite al cliente que llama la posibilidad de identificarse y gestionar automáticamente y por sí mismo la solución a su requerimiento.

L

LAN (Local Area Network): Red de Área Local. Red de ordenadores situada dentro de un edificio o dentro de un área geográfica de unos pocos kilómetros cuadrados, de manera que pueden compartir información, aplicaciones y dispositivos periféricos.

Llamadas entrantes: Llamadas recibidas en el centro de contactos por las diferentes líneas de atención.

Llamadas/Contactos: Son las interacciones de los clientes con el Contact Center vía telefónica o virtual (e-mail, chat, fax, SMS, servicio contáctenos o Instant Question, entre otros).

Llamadas cortas: Se consideran llamadas cortas a las llamadas cuya duración es inferior a un umbral determinado, cada operación define este umbral.

Llamadas no reconocidas: Llamadas no reconocibles atendidas que no tengan correspondencia uno a uno con un DNIS o ANI válido (esto incluye, entre otros, llamadas atendidas con números que incluyen letras, caracteres especiales que no son dígitos, llamadas atendidas con DNI o ANI en blanco, números telefónico que no pertenecen a los árboles de numeración de COLSEGUROS S.A. o árboles de numeración de otros aseguradores).

Llamadas no reportadas en el informe diario: Hace referencia a las llamadas facturadas o relacionadas en informes suministrados por el proveedor y que no estén registradas en el archivo diario en el cual se relaciona el detalle de las mismas.

Llamadas que no cursaron a través del IVR: Son las llamadas que con excepción de las transferencias autorizadas por COLSEGUROS S.A, son llamadas que en el cruce entre los informes enviados por el Proveedor y el informe del IVR no se encuentran en éste último.

Llamadas salientes. Llamadas efectuadas desde el Contact Center.

M

Marcador predictivo. (Predictive Dialer): Sistema que automatiza la marcación, orientado a las campañas de salida de los centros de llamadas. Realiza automáticamente llamadas salientes y transfiere las llamadas atendidas a los asesores. Cuando el sistema de marcado detecta tonos de ocupado, contestadores automáticos o no tiene respuesta, coloca al número nuevamente en la cola. A partir de algoritmos de predicción (específicos de cada campaña) le permiten determinar cual será el agente que estará libre más pronto para asignarle una llamada.

Multicanal: La comunicación con los usuarios es posible a través de cualquier canal, ya sea teléfono, fax, e-mail, internet, telefonía móvil o videoconferencia.

N

Nivel de Servicio (NS): Medición que expresa el porcentaje de llamadas/contactos atendidos antes del umbral o tiempo establecido.

$$\%NS = \frac{\text{Total llamadas contestadas antes del tiempo establecido mes}}{\Sigma (\text{Total llamadas contestadas} + \text{Total llamadas abandonadas}) \text{ mes}}$$

O

Ocupación: Tiempo total efectivo de operación de llamada (contacto entre asesor-cliente final). Se mide mediante el indicador Porcentaje de Ocupación.

$$\%OCUP = \frac{\text{Total segundos atendidos/efectivos mes}}{\text{Total segundos conectados mes}}$$

P

PBX: Central telefónica privada. Sistema telefónico situado en las instalaciones de un cliente que atiende llamadas entrantes y realiza llamadas salientes. El software de ACD puede proveer las funciones de un distribuidor ACD a las centrales PBX. También denominado central telefónica automática (PABX).

PBX/ACD. Central telefónica PBX equipada con funciones de distribuidor ACD.

Penalización: Descuento aplicado después del cálculo del valor de Facturación por incumplimiento a los indicadores contractuales.

Personalización: Proceso de adaptación de aplicaciones o servicios a las preferencias y necesidades del cliente.

Porcentaje de abandono: Cantidad de llamadas abandonadas por el cliente antes de que sea contestada por un asesor.

$$\%ABAN = \frac{\text{Total llamadas abandonadas mes}}{\text{Total llamadas entrantes mes}}$$

Posturno: Sesión de retroalimentación de novedades administrativas y operativas que se brinda al personal y que debe ser informada luego de terminar el turno de trabajo

Pretorno: Sesión de retroalimentación de novedades administrativas y operativas para el personal, previa al inicio de sus labores en el Contact Center.

Q

Quejas: Es el porcentaje de quejas recibidas en el mes donde los asesores telefónicos prestaron un servicio incorrecto sobre el número total de llamadas atendidas en el mes por línea. Como fuente de información se tomará el aplicativo de radicación de PQR que establezca Allianz y el informe de llamadas atendidas generado en la planta telefónica.

R

Reconocimiento de voz: Capacidad de un sistema de procesamiento de voz de descifrar palabras y frases.

Requerimientos: Solicitudes enviadas por los clientes y radicadas por EL PROVEEDOR.

Retención: Tiempo en estado "Hold" utilizado por los asesores durante la gestión en la llamada. Es medido por los software de las plantas telefónicas e indican promedios para

un periodo determinado. El indicador de esta variable es el Tiempo Promedio de retención.

TRET = Tiempo promedio estado "Hold" de todos los asesores según estadísticas de la planta para un mes determinado.

Rotación deseada: Salida de asesores de la operación por decisión del PROVEEDOR o COLSEGUROS S.A. ya sea por causas disciplinarias o de desempeño.

Rotación no deseada: Salida de asesores por iniciativa propia. Se mide mediante el indicador Porcentaje de Rotación.

$$\%ROT = \frac{\text{Total retiros no deseados mes}}{\text{Total asesores inicio mes}}$$

S

Server: Servidor, sistema que proporciona recursos (por ejemplo, servidores de ficheros, servidores de nombres, servidores web, servidores de fax, etc.)

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.

Skills - habilidad/capacidad: En este caso, adquiridos por aprendizaje con vistas a diferenciar operadores por nivel de conocimientos. Estas habilidades son configuradas para los asesores en la plataforma de gestión telefónica, de cara a la atención de las llamadas/contactos de los clientes.

T

Tiempo al aire: Es el tiempo efectivo de operación de llamada (contacto entre asesor-cliente final). Se maneja con un indicador bajo el mismo nombre.

TAIR = TMO * Total llamadas contestadas/realizadas efectivas mes

TMO: Es el tiempo promedio de duración de la llamada, conocido como el Tiempo Promedio de Operación, también llamado DCP (tiempo Promedio de Procesamiento de llamada directa).

TMO =
$$\frac{\text{Total segundos atendidos o de operación efectiva al mes}}{\text{Total de llamadas atendidas mes}}$$

Tipificación: Registro de la información suministrada por los clientes asociados a una estructura de tipología de llamadas y un número de caso específico (registros realizados en una herramienta específica para tal fin). Es medido bajo el indicador Porcentaje de Tipificación.

%Tipificación =
$$\frac{\text{Total de casos registrados en herramienta mes}}{\text{Total de llamadas contestadas mes}}$$

V

VoIP (Voice over Internet Protocol): Voz sobre Protocolo Internet. Conjunto de aplicaciones que permiten la transmisión de voz en tiempo real a través de Internet utilizando los protocolos TCP/IP. La telefonía sobre IP posibilita a los usuarios establecer

llamadas de voz y fax sobre redes IP (internet, intranet, extranet). Esta tecnología permite obtener una importante reducción de costes en lo que a factura telefónica se refiere ya que las llamadas entre teléfonos de la misma empresa (incluso en provincias distintas) no generan coste adicional alguno, y las enviadas a abonados externos a la empresa se realizan al precio de llamadas urbanas.

W

Workflow: Es el sistema o herramienta desarrollada para el gestión eficiente de casos, incidencias, requerimientos, peticiones, reclamos, quejas, solicitudes, etc., realizadas por los clientes, las cuales deben ser gestionadas y/o solucionadas por el personal del Contact Center o directamente por COLSEGUROS S.A. Las herramientas de tipo Workflow contienen escalamientos automáticos, direccionamientos preestablecidos, medición de tiempos de gestión, alertas, semáforos, informes parametrizables, entre otros.

Workforce: Es el proceso por medio del cual se realiza el dimensionamiento de recursos de personal de una operación de Contact Center.