

## GLOSARIO PEOPLE CONTACT

# A

**Accesibilidad:** Acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (W3C World Wide Web Consortium).

**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 en 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.

**Algoritmo:** Conjunto de instrucciones que permiten resolver un problema o realizar una tarea específica.

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

**Aplicación:** Programa informático diseñado para realizar una tarea específica, como un juego, una herramienta de productividad o una aplicación de redes sociales.

**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 los 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.

**Backup:** Copias de archivos, equipos de reemplazo o procedimientos alternativos disponibles para ser usados en caso de emergencias producidas por fallas totales o parciales de un sistema computacional.

**Banco de datos:** Colección de archivos de datos, de tipo histórico, utilizados para consultas específicas de algún tema en particular

**Base de datos:** Conjunto de datos organizados y estructurados para facilitar su almacenamiento, recuperación y manipulación.

**Big Data:** Conjunto masivo de datos complejos que requieren herramientas y técnicas especiales para su procesamiento y análisis.

**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.

**Blockchain:** Tecnología que permite crear registros digitales descentralizados y seguros de transacciones, sin necesidad de intermediarios.

**BOOTP (Bootstrap Protocol):** Protocolo de Arranque-Asignación. Proporciona a una máquina una dirección IP, Gateway y Netmask. Usado en comunicaciones a través de línea telefónica.

**BOT:** Automatismo, programa o script que realiza funciones que de otra manera habría que hacer de forma manual.



**Brecha digital:** Es la idea que expresa la distribución desigual en el acceso y el uso de las nuevas tecnologías relacionada a causas socioeconómicas, de género, geográficas y culturales.

## C

**Call Center:** Es una unidad funcional dentro de la empresa (o bien una empresa en si misma) diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes desde y hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad. Un elemento importante es ser humano. Las personas que contestan las llamadas en un Call Center reciben el nombre de operador (a) o agente de Telemercadeo, ya que se encargan no sólo de contestar las llamadas, también tienen la capacidad de asesorar y atender cualquier inquietud de los usuarios.

**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.).

**CCTV:** Es un sistema de seguridad que utiliza cámaras para vigilar y supervisar lugares. Las cámaras pueden ser fijas o móviles y están instaladas en lugares estratégicos.

**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.

**Ciberespacio:** Mundo de las computadoras en red donde se interactúa sin presencia física de quienes los controlan.

**Ciberseguridad:** Prácticas y tecnologías diseñadas para proteger los sistemas informáticos y los datos de accesos no autorizados, ataques y robos.

**Cifrado:** Se trata del proceso de transformar mediante algoritmos matemáticos un documento originario llamado "texto en claro" a otro llamado "texto cifrado o criptograma", mediante esa transformación los nuevos documentos solamente son legibles a través de un programa que lo descifra y lo traduce, un descifrado, actualmente hay muchos en el mercado.

**Cloud Computing:** Modelo de suministro de servicios informáticos bajo demanda a través de Internet, como almacenamiento, procesamiento y software.

**Código QR:** Sistema para almacenar información en una matriz de puntos o un código de barras bidimensional creado por la compañía japonesa Denso Wave, subsidiaria de Toyota, en 1994. Se caracteriza por los tres cuadrados que se encuentran en las esquinas y que permiten detectar la posición del código al lector.



**Contact Center:** Es un centro de atención al cliente donde se gestionan y atienden las comunicaciones de los clientes, ya sea a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o chat online.

**COOKIE:** Pequeño trozo de datos que entrega el programa servidor de HTTP al navegador WWW para que este lo guarde. Normalmente se trata de información sobre la conexión o los datos requeridos, de esta manera puede saber que hizo el usuario en la última visita.

**Correo electrónico:** Servicio de intercambio de mensajes entre usuarios, que puede incluir texto y elementos multimedia.

**Cortafuegos:** Un cortafuegos (firewall en inglés) es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

**CRM:** Es una estrategia comercial, asociada a las TIC, de forma que gracias a las nuevas tecnologías se pretende conocer a los posibles clientes (generando así bases de datos muy concretas sobre gustos, preferencias, hábitos,) para anticiparse a las necesidades de los mismos y engancharlos

con productos a su medida. Para ello se usan mailing, telemarketing, encuestas, ofreciendo el producto y buscando su fidelización.

**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

**Data center:** centro de procesamiento de datos donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.

**Dirección IP:** Dirección de una máquina en Internet expresada en números. Es única a nivel mundial. En su versión IPv4 (la más común todavía), la forman 4 conjuntos de números binarios, o su representación decimal (ej. 212.15.82.22).

**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.

**DNS (Domain Name System):** Sistema de nombres de Dominio. Base de datos distribuida que gestiona la conversión de direcciones de Internet expresadas en lenguaje natural a una dirección numérica IP. Ejemplo: 121.120.10.1

**Dominio:** Un dominio o nombre de dominio es el nombre que identifica un sitio web. Cada



dominio tiene que ser único en Internet. Por ejemplo, “www.google.es” es el nombre de dominio de la página web de Google. Un solo servidor web puede servir múltiples páginas web de múltiples dominios, pero un dominio sólo puede apuntar a un servidor. Un dominio se compone normalmente de tres partes: en www.google.es, las tres uves dobles (www), el nombre de la organización (google) y el tipo de organización (es). Los tipos de organización más comunes son: COM, .NET, .MIL, y .ORG.

**Domótica:** El término domótica proviene de la unión de las palabras domus (que significa casa en latín) y robótica (robot, esclavo en checo). Se entiende por domótica al conjunto de sistemas capaces de automatizar una vivienda, aportando servicios de gestión energética, seguridad, bienestar y comunicación, y que pueden estar integrados por medio de redes interiores y exteriores de comunicación, cableadas o inalámbricas. Se podría definir como la integración de la tecnología en el diseño inteligente de un recinto.

**DRM (Digital Right Management):** Gestión de Derechos Digitales. Sistema que consiste en una serie de mecanismos (software y a veces hardware) que deciden cuando y donde el usuario o consumidor puede ver un contenido (libro, película, etc...). También controlan las copias que puede realizar el usuario, impidiendo tanto la piratería como las copias legales.

**DSL (Digital Subscriber Line):** Línea de abonado digital. Tecnología de transmisión digital sobre la línea de abonado de la red telefónica local (par trenzado de hilos de cobre). Se diferencia del ADSL porque las velocidades de subida y bajada de datos no son simétricas, (normalmente la de bajada es mayor).

**DTE (Data Terminal Equipment):** Equipo Terminal de Datos. Se refiere por ejemplo al ordenador conectado a un modem que recibe datos de este.

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

## 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-Learning:** Es un nuevo concepto de educación a distancia en el que se integra el uso de las TIC y otros elementos didácticos para la capacitación y enseñanza. El e-learning utiliza herramientas y medios diversos como Internet, intranets, CD-ROM, presentaciones multimedia, etc. Los contenidos y las herramientas pedagógicas utilizadas varían de acuerdo con los requerimientos específicos de cada individuo y de cada organización. En la actualidad numerosas universidades y diferentes instituciones educativas y empresas están implementando soluciones de e-learning, tanto con sistemas propios como con paquetes especializados.



**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.

**E-Services:** Es la palabra genérica con la que se designan todos los servicios que es posible ofrecer y distribuir, a través de la tecnología. Por supuesto, estos servicios suelen estar basados en la información y en otros servicios de valor agregado que puedan distribuirse a través de sistemas de cómputo.

**Ecosistema:** Conjunto de elementos que interactúan entre sí para crear un entorno innovador y emprendedor.

**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 = Total informes entregados dentro del tiempo establecido al mes.

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 = Total puntos acertados de la prueba

Total punto 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.

## H

**Hardware:** Son las partes físicas que componen un ordenador o sistema informático.

**Host:** Ordenador conectado a Internet. Ordenador en general. Literalmente anfitrión.  
**HTML (HyperText Markup Language):** Lenguaje de marcado de hipertexto. Es el lenguaje de marcado predominante para la elaboración de páginas web.

**HTTP (HyperText Transfer Protocol):** Protocolo de Transferencia de Hipertexto. Protocolo usado en WWW.

## I

**Innovación:** Proceso de creación y aplicación de nuevas ideas, productos, procesos o servicios para generar valor y mejorar la eficiencia.

**Inteligencia Artificial (IA):** Rama de la informática que se enfoca en crear sistemas capaces de realizar tareas que requieren inteligencia humana, como aprender, razonar y resolver problemas.

**Interfaz:** Conexión entre dos componentes de hardware, entre dos aplicaciones o entre un usuario y una aplicación. También llamada por el término en inglés interfase.

**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.

**Internet de las Cosas (IoT):** Red de objetos físicos interconectados que recopilan y comparten datos, permitiendo la automatización y el control remoto.

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

**IPv6 (Internet Protocol Version 6):** Es un protocolo de internet que reemplazará a IPv4. IPv6 tiene un espacio de direcciones más grande que IPv4, lo que permite conectar más dispositivos y tecnologías.

**Internet Telephony:** Telefonía por Internet.



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

**Intrurno:** 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.

## J

**Java:** El lenguaje de programación Java, fue diseñado por la compañía Sun Microsystems Inc, con el propósito de crear un lenguaje que pudiera funcionar en redes computacionales heterogéneas (redes de computadoras formadas por más de un tipo de computadora, ya sean PC, MAC's, estaciones de trabajo, etc.), y que fuera independiente de la plataforma en la que se vaya a ejecutar. Esto significa que un programa de Java puede ejecutarse en cualquier máquina o plataforma. El lenguaje fue diseñado con las siguientes características en mente: Simple , Familiar, Robusto, Seguro, Portable, Independiente a la arquitectura, Multithreaded, Interpretado, Dinámico.

**JAVASCRIPT:** Programa escrito en el lenguaje script de Java que es interpretado por la aplicación cliente, normalmente un navegador (Browser).

## 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

**Machine Learning (ML):** Subcampo de la IA que se centra en desarrollar algoritmos que permiten a las computadoras aprender de los datos sin ser programadas explícitamente.

**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.

$\%NS = \frac{\text{Total llamadas contestadas antes del tiempo establecido}}{\text{mes}}$

$\Sigma (\text{Total llamadas contestadas} + \text{Total llamadas abandonadas}) \text{ mes}$

## O

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

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



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.

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

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

**Realidad Aumentada (AR):** Tecnología que superpone elementos virtuales a la realidad física, enriqueciendo la experiencia del usuario.



(606) 8896800



[www.peoplecontact.com.co](http://www.peoplecontact.com.co)



Av. Bernardo Arango 16 - 04  
Manizales - Caldas

**Realidad Virtual (VR):** Tecnología que crea entornos simulados inmersivos que permiten a los usuarios interactuar con ellos.

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

**Renting Tecnológico:** Contrato de arrendamiento de equipos tecnológicos a mediano o largo plazo, a cambio de una cuota periódica.

**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.

Total, retiros no deseados mes

%ROT = -----

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.

**Software:** Programas y aplicaciones que se ejecutan en un sistema informático.

**Switch:** Es un dispositivo que sirve para conectar varios elementos dentro de una red local o red LAN. Dispone de varios puertos a través de los cuales se pueden conectar el cableado.



# T

**TCP/IP:** Conjunto de protocolos que rigen la transmisión de información en Internet. En realidad está compuesto por dos protocolos TCP (transfer control protocol) encargado de controlar las transferencias de datos e IP (Internet protocol) o protocolo de Internet.

**Tecnología:** Conjunto de conocimientos, técnicas y herramientas que se utilizan para resolver problemas, satisfacer necesidades y mejorar la calidad de vida.

**Testing:** La prueba de un programa o un sistema para asegurar que funciona adecuadamente.

**TIC:** (Tecnologías de la Información y la Comunicación) Software, computadoras y otros dispositivos electrónicos para procesar, almacenar, transmitir y recuperar información.

**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.

$TAIR = TMO * \text{Total llamadas contestadas/realizadas efectivas mes}$

**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).

Total segundos atendidos o de operación efectiva al mes

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

**Troyano:** Se denomina troyano a un programa destructivo que se encubre bajo la forma de una aplicación inofensiva. A diferencia de los virus, los troyanos no son capaces de reproducirse por sí mismos, pero pueden ser igualmente maliciosos. Una de las formas más engañosas en su actuación, es la que se presenta como herramienta para eliminar virus de tu computadora, pero en lugar de hacerlo, infecta el equipo con nuevos virus.

**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.

$\%Tipificación =$

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

**Transformación Digital:** Proceso de adopción de tecnologías digitales en todas las áreas de una organización, impactando fundamentalmente la forma en que una organización opera y cómo sirve a sus clientes.



## V

**Virtualización:** Tecnología que permite crear entornos virtuales para ejecutar sistemas operativos y aplicaciones.

**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

**Wi-Fi:** Mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con Wi-Fi (ordenadores, teléfonos smartphone, consolas de videojuegos, tabletas, etc.) pueden conectarse a Internet a través de un punto de acceso de red inalámbrica.

**WLAN (Wireless Local Area Network):** Red de área local inalámbrica.

**Workflow:** Es el sistema o herramienta desarrollada para la 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.

