

AibeSystem

Glosario de términos

15/04/2009
Ver. 1.2

zasylogic[®]
contactscriptingsoftware

Tabla de contenidos

A	4
B	9
C	10
D	11
E	12
F	13
G	14
H	14
I	15
J	16
K	17
L	17
M	18
N	18
O	19
P	19
Q	20
R	20
S	20

T	21
U	22
V	22
W	23
X	23
Z	23

Glosario

A

ABANDONED CALL/CONTACT (*Llamada/Contacto Abandonado*)

Se trata de una llamada, u otro tipo de contacto, que llega a una red de comunicaciones o sistema de telefonía y resulta interrumpida o prematuramente truncada, por parte del llamante, antes de que se origine cualquier conversación.

ACD (*Distribuidor Automático de Llamadas*)

Dispositivo que realiza una distribución automática de las llamadas entrantes y equilibra las cargas de trabajo en los agentes. El ACD sabe el momento exacto en que entra una llamada y conoce los tiempos que utilizan los agentes en cada una; de este modo, deja llamadas en la cola de espera y las asigna dinámicamente a los agentes a medida que van terminando la llamada actual.

ADA (*Tiempo promedio de abandono*)

Tiempo medio que esperan las llamadas de recepción antes de que el llamante cuelgue la comunicación, sin contactar con ningún agente.

ADD (*Tiempo promedio de espera*)

Se trata del tiempo medio que esperan las llamadas entrantes. No incluye las llamadas que se atienden de inmediato.

.ADD (*Extensión de fichero Advantage Data Dictionary*)

Los ficheros con extensión ADD son un tipo de fichero de Base de Datos conocido como diccionario, utilizado por el motor de Base de Datos ADS y otros fabricantes. El diccionario de datos es una meta-tabla donde se puede definir una base de datos con sus tablas e índices asociados, usuarios y grupos de usuarios, asignándoles permisos y derechos de acceso específicos (en la propia base de datos). También soporta el uso de procedimientos almacenados: descripciones de la base de datos, sus tablas, campos, índices, y valores predeterminados en los campos. La mayoría de las funcionalidades del diccionario de datos de ADS está disponible para las tablas ADT y DBF.

ADMINISTRADOR DEL SISTEMA

Persona responsable de gestionar los recursos globales del sistema, estaciones de trabajo, servidores, líneas telefónicas, intervalos de marcación, etc.

ADS (*Advantage Data Server*)

Es el gestor de base de datos que permite a la Suite AibeSystem trabajar en modo cliente-servidor. Se instala en un servidor al cual pueden acceder AibeServer y todos los clientes AibeXP y AibeWeb.

ADSL (*Línea Digital Asimétrica de Abonado*)

ADSL es un tipo de conexión de banda ancha a Internet, que suscriben usuarios particulares o corporativos, y se contratan con las compañías proveedoras de servicio.

.ADT (*Extensión de fichero Advantage Data Table*)

Los ficheros con extensión .ADT son tablas de datos heredadas del motor ADS. Las tablas ADT superan en prestaciones, capacidad, rapidez y seguridad a los ficheros de datos en tablas .DBF, el formato de tablas tradicional en Aibe.

AFTER CALL WORK/ WRAP UP/AUX WORK (*Tareas Después de la Llamada*)

Es el trabajo realizado por el agente al finalizar la llamada. Este trabajo puede ser el de completar la gestión de la ficha, o llenar o actualizar información o enviar un correo electrónico. Esta tarea es generalmente realizada inmediatamente después de colgar la llamada. Durante este periodo, el agente no recibe llamadas.

AGENTES (*teleoperadores*)

Aquellas personas que contestan o emiten llamadas en un Centro de Llamadas. Se encargan no sólo de contestar las llamadas, también tienen la capacidad de asesorar y atender cualquier necesidad de los usuarios.

AGENT GROUP O SPLIT (*Grupo, rango o raspa*)

Conjunto de agentes que atiende un tipo determinado de campaña o contactos.

AGENTES OCUPADOS

Por lo general, porcentaje de tiempo de sesión (tiempo logado) que un agente pasa en estado activo (es decir, en llamadas entrantes, en gestión de ficha – Aux Work –, o emitiendo llamadas).

AGENT STATUS (*Estado del agente*)

Define el modo actual de trabajo del agente, como ocupado en una llamada, disponible, no disponible, Aux-Work, tarea fuera del teléfono, etc.

AHT (*Promedio de Manejo de la Llamada*)

Mide la cantidad de tiempo medio que un agente utiliza para cada contacto. Es la suma del tiempo de llamada, más el de Tareas Después de la Llamada.

AIBECONFIG

Es la aplicación accesoria a AibeXP *Classic* que facilita la configuración de IP y puerto de AibeServer al que se tiene que conectar cada cliente AibeXP en cada equipo donde vaya instalado.

AIBEINIT.INI

El fichero aibeinit.ini es el fichero principal de configuración de AibeXP en cada máquina local. En él se especifican la forma y el entorno general de trabajo que se va a utilizar al cargar AibeXP: telefonía, identificación del PC. Se debe señalar que, al contrario que el archivo arranque.doc, Aibeinit.ini contiene las especificaciones y propiedades generales de la aplicación AibeXP y no las características particulares de una campaña concreta, por tanto deberá diferenciar claramente las funcionalidades de ambos archivos.

AIBEMANAGER

Es una aplicación de la Suite AibeSystem, diseñada para la administración de AibeServer, el sistema de licencias, campañas, usuarios y configuraciones. Por lo general, esta herramienta se instala en los puestos de responsables de operaciones y directivos del call center, etc.

AIBEPROXY

Es la aplicación de AibeXP (hasta la versión 3.01) que controla la telefonía y que sirve de puente entre AibeXP y el servidor. Está presente a través del icono que aparece en la barra de tareas y se cierra cuando se cierra AibeXP.

AIBESCRIPT

Es el editor y diseñador de las campañas de AibeXP *Classic*. Se instala automáticamente con la aplicación principal, pero sólo se muestra operativo a usuarios con nivel de supervisión o desarrollador. Las campañas o argumentarios diseñados con AibeScript se pueden ejecutar en AibeXP *Classic* y AibeWeb

AIBESERVER

Es la aplicación central de la Suite AibeSystem que controla licencias, conexiones, máquinas y usuarios del sistema. Se instala en un servidor al cual pueden acceder todos los clientes AibeXP, AibePhone, AibeManager, AibeWeb, etc.

AIBEXP

Es el *cliente pesado* de la Suite AibeSystem, con la que interaccionan los usuarios de operaciones (agentes, coordinadores, supervisores), y que permite explotar las campañas de emisión o recepción. Desde la versión 3.01 hasta la versión 4.36, es conocida como AibeXP Second Edition, abreviado como AibeXPSE, aunque en muchas ocasiones esto se omite. Desde la versión de AibeSystem 7, se denomina AibeXP *Classic*. AibeXP se puede ejecutar en LAN, WAN o Internet, con o sin VPN, instalada en PC local o con Microsoft Terminal Server o Citrix.

ALIAS

Es un nombre alternativo que se da a un fichero de datos, una tabla, columna o expresión, en ocasiones abreviado. Por ejemplo *Prospectos* es el nombre alias que recibe, de modo determinado, el fichero de datos principal de la campaña en AibeSystem. De este modo se

pueden facilitar sus referencias en programación, prevenir posibles ambigüedades u ofrecer un nombre más descriptivo que el original. Además, se puede utilizar para referirse a una dirección de memoria que ya está referenciada por otro nombre diferente. Permite su reutilización en un nuevo contexto, conservando constantes todos sus demás atributos.

ANI (*Número Automático de Identificación*)

Son los dígitos que aparecen en pantalla, indicando el número desde el cual se origina la llamada. Se conoce a veces con el concepto *identificación de línea del llamante*. Por lo general, que se muestre el ANI en el teléfono de destino es un servicio prestado por la compañía de teléfono local. Supone grandes ventajas para los centros de llamadas, al identificar las llamadas entrantes, de modo que los agentes pueden recibir una pantalla con la ficha del cliente.

ANSWERING MACHINE DETECTION (*Detección de Contestadores*)

El marcador automático tiene que tomar una decisión instantánea, cuando la llamada es contestada: si enrutar la llamada al agente o no. Si se detecta una respuesta de una persona, la llamada llega al operador. La capacidad para diferenciar entre un contestador automático y una persona real puede resultar en una gran diferencia de productividad.

ANSWERING SPEED AVERAGE (*Promedio de la Velocidad de Respuesta*)

Es un dato estadístico que provee el ACD. Es el promedio de tiempo que el llamante espera en la línea, antes de que su llamada sea contestada por un agente. Esta es una medida importante de nivel del servicio.

API (*Interfaz de Programación de Aplicaciones*)

Conjunto de objetos, rutinas, variables, funciones, protocolos, y herramientas para crear aplicaciones de software o ejecutarlas de manera controlada.

ARGUMENTARIO

Es la guía escrita que dirige la llamada como apoyo a los agentes, y donde estos introducen los datos que obtienen de la conversación con los clientes.

ARRANQUE.DOC

El fichero arranque.doc configura cómo se debe comportar AibeXP, al cargar un argumentario, y establece el entorno de usuario, correspondiente a la campaña que se vaya a ejecutar. Muchas variables del sistema se suelen incorporar al programa *Arranque.doc*.

Cada campaña tiene su propio documento de Arranque, que debe estar en la misma carpeta del argumentario, el cual estará condicionado a los numerosos parámetros que se activen en este documento. Para activar o desactivar cualquier parámetro de configuración, basta con poner o quitar el carácter de la arroba (@) delante de cualquiera de ellos. Recuerde: una variable de entorno precedida de la arroba estará activada, pero sin la arroba no tiene ningún tipo de efecto en el argumentario. Hay que especificar el hecho de que, si se accede al documento arranque.doc y se activa o desactiva cualquier variable de entorno, es imprescindible, para que tome la nueva configuración, salir del argumentario y volver a entrar otra vez, debido a que estas variables son de sólo lectura.

ARROBA (@)

El carácter @ es el que activa las funciones y variables de AibeXP, en los archivos con extensión .DOC de configuración, programas o procesos externos de un argumentario. Por ejemplo, la siguiente variable se define en el documento Aibelnit.ini: @(ClaveComp := "W01") // Clave ordenador. Si no se incluye la arroba al inicio de esta expresión, la variable 'ClaveComp' no quedará activada.

ASTERISK

Nombre comercial de una centralita o PBX basada en Código Abierto (Open Source), que ha supuesto una revolución en el mercado mundial de estos equipamientos. Asterisk ha popularizado el acceso a las funcionalidades de telefonía de alto nivel, particularmente a través de VoIP, porque ha permitido que miles de Pymes y profesionales tengan servicios de telefonía muy caros que, hasta su aparición, eran exclusivos de grandes centralitas corporativas: buzón de voz, transferencia de llamadas, menús IVR, etc.

ATB (Todos los enlaces ocupados)

Es el estado en el cual todos los enlaces (trunks de líneas exteriores) se encuentran ocupados. Puede ocurrir cuando todos los enlaces están realmente ocupados con llamadas, o cuando cierta sección de enlaces es bloqueada artificialmente por el administrador del sistema, en períodos de falta de personal, para reducir al mínimo el número de llamadas en espera.

ATENCIÓN AUTOMATIZADA

Es un dispositivo que atiende llamadas mediante una grabación, y permite al llamante enrutar su propia llamada marcando números en su propio teléfono, asociados a un menú sonoro con opciones.

AUDIO

Vea la entrada de Grabación de Audio.

AUTO IN

Estado del ACD en el que el agente queda listo para recibir la próxima llamada, automáticamente, en cuanto cuelga la llamada actual.

AUTOMATIC CALL BACK – ACB (Devolución automática de llamadas)

Es una prestación de PBX o IVR en un sistema de telefonía que permite al llamante colgar la llamada, sin esperas, y dejar instrucciones para que se le devuelva la llamada en cuanto haya un agente disponible.

AUX WORK

Estado del ACD. Vea la entrada de After Call Work.

AVERAGE CALL DURATION (Promedio de Duración de la Llamada)

Es la media de tiempo que dura el conjunto de llamadas, por áreas, grupos de agentes, por campañas o en la globalidad del centro de llamadas. Es conocido como el Tiempo Promedio que dura una Actividad.

B

B2B - BUSINESS TO BUSINESS (*Empresa a empresa*)

Término utilizado en el call center e Internet, referido al tipo de servicio que se ofrece entre empresas, en contra de la expresión B2C o *Business to Consumer*, en el que la actividad comercial se dirige a consumidores particulares.

BACK-OFFICE

El concepto «Back-Office» procede del campo financiero, y se refiere a las labores de contaduría, comisiones, corretajes y otras, de las operaciones bursátiles diarias; se ha extendido, dentro de la administración o gestión de las empresas, a los departamentos que no tienen relación directa con los clientes: contabilidad, asesoría jurídica y laboral, etc. Circunscrito al Call Center, el «Back-Office» abarca, entre otras, funciones administrativas, supervisión, mantenimiento de bases de datos o generación de informes.

BASE DE DATOS

En rigor, una Base de Datos es una colección de datos interrelacionados, almacenados en conjunto con una estructura lógica en cualquier soporte, de manera que sean accesibles y manipulables por un sistema informático. Es decir, tan importante como los datos, es la estructura conceptual con la que se relacionan entre ellos. En la práctica, se puede pensar en ello como el conjunto de datos más los programas (o software) que hacen de ellos un conjunto consistente.

Si no se tienen los dos factores unidos, no se puede hablar de una base de datos, ya que ambos combinados dan la coherencia necesaria para poder trabajar con los datos de una manera sistemática.

BASE STAFF (*Plantilla base*)

Número mínimo de agentes necesarios para proporcionar servicio en un período determinado de tiempo. No tiene en cuenta factores no productivos de trabajo como pausas, formación, monitorización, reuniones, etc.

BENCHMARKING (*Medición ponderada*)

Es el proceso de medir el rendimiento contra un cierto estándar establecido. El *benchmarking* aplicado a la industria del call center se refiere a comparar la demografía, procesos, y servicio con otras organizaciones para identificar las fortalezas, debilidades, y oportunidades de mejora en su propia organización.

BLOCKED CALL (*Llamada bloqueada*)

Se trata de una llamada que no pudo completarse por estar todos los sistemas ocupados.

BUZÓN DE SUGERENCIAS (FORO)

Comando del menú Sesión de AibeXP que abre una ventana de texto compartida, para anotar información importante sobre la campaña, por lo general comentarios de clientes, etc. En ella se podrán leer los comentarios que se hayan escrito con anterioridad. Se inserta automáticamente la fecha, hora, Call Center, máquina, clave y nombre del usuario que escribe la nota, de modo que queden reflejados con exactitud los datos de identificación. Al terminar su uso, conviene guardar el documento con el nuevo contenido mediante el menú Archivo>Guardar. De este modo se puede realizar un seguimiento sobre comentarios de la campaña y mejorar la calidad del servicio.

C**CALL BLENDING** (*Mezcla de Llamadas: Atención/Recepción de Llamadas en la misma sesión*).

Describe la práctica de utilizar un grupo de agentes para que atiendan llamadas entrantes cuando sea necesario, y que realicen llamadas de emisión durante los periodos en que el tráfico de llamadas entrantes baja de intensidad. Su implantación mediante AibeXP es sencilla y permite la optimización de los recursos en un Call Center.

CALL CENTER (*Centro de llamadas*).

Nombre en inglés para el *Centro de Atención de Llamadas*: una empresa, plataforma o departamento provisto de personal especializado y distintos medios tecnológicos para realizar campañas telefónicas, de emisión o recepción, de carácter comercial o informativo.

CENTRALITA.

Vea la entrada correspondiente a PBX.

CRM (*Customer Relationship Management o Gestión de las relaciones con el cliente*)

Es la estrategia de identificar las necesidades del cliente y mejorar las interacciones con él, ajustándose a su perfil, para proporcionar un óptimo servicio a los requisitos particulares de cada uno, y así maximizar la eficacia de la organización.

CROSS-SELLING (*Venta cruzada*)

Se trata de una técnica comercial, utilizada por los agentes telefónicos para vender un producto o servicio durante una llamada que inicialmente se estableció con otro motivo.

CTI (*Computer Telephony Integration*)

Son las siglas en inglés de «Computer and Telephony Integration», esto es, la tecnología para integrar la telefonía y la informática. Permite al agente atender o emitir llamadas, con acceso a los datos del usuario que llama en su pantalla, y accionar desde el PC todas las funcionalidades tradicionales en un teléfono de oficina: retener la llamada, recuperarla, transferirla, etc. Con esta tecnología integrada se hace más eficiente la utilización de los recursos de un call center, al cumplir diversos logros: enrutamiento y transferencia inteligente, liberación de recursos telefónicos e independencia del aparato telefónico.

D

.DBF (*Extensión de Fichero de Base de Datos*)

Extensión de un fichero de base de datos (DataBase File). Vea la entrada de Base de Datos.

DATABASE (*Base de datos*)

Vea la entrada de Base de Datos

DICCIONARIO DE DATOS

El diccionario de datos es una meta-tabla, una estructura de tablas y vistas que contiene información relevante sobre la base de datos:

- Definiciones de todos los esquemas en la BD (tablas, índices, vistas, procedimientos, funciones, paquetes, etc)
- Espacio asignado y actualmente ocupado por un esquema
- Usuarios de la base de datos
- Derechos y roles que tiene cada usuario
- Información sobre quiénes han accedido y actualizado esquemas
- Información general de la base de datos

El diccionario, o catálogo de datos es creado a la vez que se crea la base de datos. Para reflejar con exactitud el estado de la BD en todo momento, el diccionario es automáticamente actualizado en respuesta a acciones específicas, como, por ejemplo, la validación de los datos de una ficha del argumentario, tras pulsar <F9> en AibeXP.

DID (*Direct Inward Dialing*)

Siglas en inglés de Marcación Entrante Directa. Se trata de una extensión "geográfica" de una PBX corporativa, que un usuario exterior puede marcar directamente para comunicarse con alguien dentro de la empresa, sin que la llamada pase por el menú automático de la PBX, o necesite de un teleoperador para atender y transferir la **llamada**.

DNIS (*Servicio de Información de Número Marcado*)

Número al cual está llamando el cliente. En este servicio se basa AibeXP para diferenciar las distintas campañas de recepción.

DOWNLOAD (*Descarga*)

Es el acto de recibir un archivo o información que está siendo transmitido por otro ordenador remoto, o a través de medio magnético.

DTMF (*Tono dual multifrecuencia*)

Son los tonos que genera un teclado telefónico y que sirven para enrutar una llamada o para introducir códigos interpretables por un sistema automatizado. DTMF usa dos tonos para representar cada tecla pulsada. Cuando esto ocurre, se generan los tonos correspondientes a la fila y columna donde está esa tecla, en la matriz de filas y columnas del teclado telefónico, y es, por tanto, un tono dual. Como ejemplo, pulsando la tecla "5" se generan los tonos 770Hz y 1336Hz. Su uso está muy extendido para la introducción de contraseñas, o para la activación de comandos de menú de telefonía, al acceder a información de carácter privado, como cuentas bancarias, manejo remoto de contestadores telefónicos o buzones de voz, y otros servicios que ofrecen las distintas operadoras de telefonía (información meteorológica, de tele-ruta, deportes o bolsa, etc).

E

E-MAIL (*Correo Electrónico*)

Es un método para enviar mensajes, en forma de texto electrónico, de una persona a otra por medio de una red de comunicaciones como Internet.

ERLANG

Es una medida del tráfico de telecomunicaciones, para calcular los enlaces o *trunks* necesarios para acometer determinado tipo de servicio. Un Erlang equivale a 3600 segundos de uso en el período de tiempo de una hora.

EXTENSIÓN

El número de extensión es un código que determina la centralita y suele identificar un espacio físico, una máquina PC de una red, o un terminal telefónico determinados.

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, y también los recibe e imprime en una impresora predeterminada.

FICHA

Una ficha es la visualización en el argumentario de cada uno de los registros de la base de datos. Cada ficha aparece en pantalla no sólo con los campos que integran el registro, sino con su texto, preguntas y secciones particulares asociados. Por lo general, la ficha representa un registro en pantalla, donde se visualizan todos los datos correspondientes al mismo. Registro (lea su entrada en este glosario) es cada uno de los grupos de datos que pertenecen a una única identidad discriminable; un conjunto de estos grupos es una base de datos. A efectos prácticos, conviene recordar que en AibeSystem se utilizan los términos Ficha y Registro indistintamente.

FILTRO

Un filtro es un criterio o conjunto de criterios que se establecen sobre una base de datos, para discriminar sólo los registros que cumplen los criterios definidos.

FLOWCHART (*Diagrama de flujo*)

Diagrama de un proceso representado paso a paso.

FORMLOAD

El fichero formload.abx es el responsable del aspecto y funcionalidades de la ventana del argumentario. Configura cada Argumentario, dentro de AibeXP *Classic*, con su aspecto general, botones y funcionalidades particulares. Su diferencia con Aibeinit.ini y Arranque.doc es que se trata del Objeto Ventana del Argumentario en AibeXP. El fichero formload es un fichero de texto, con extensión .abx, que es interpretado en tiempo de ejecución (no va compilado desde AibeScript, aunque sí se puede editar desde aquí), y existe en la carpeta del ejecutable de AibeXP (normalmente, c:\AibeXP), aunque puede residir en la carpeta de cada campaña, con las modificaciones necesarias para esa campaña particular. Si hay un fichero formload.abx en la ruta del argumentario, éste predomina sobre el fichero formload.abx genérico que existe en la carpeta del ejecutable, Aibe.exe en c:\AibeXP.

FRECUENCIA

Concepto estadístico que se refiere al número de veces que se repite un dato. Es también una función de obtención de datos rápidamente en AibeXP *Classic* y AibeWeb.

FULFILLMENT

Gestión de pedidos, es el conjunto de trámites, personal, impresos y productividad, implicado en el manejo de un pedido, a partir de una acción de Marketing Directo; entre estas acciones están: el procesamiento de los pedidos recibidos por correo o teléfono, administración del stock o almacenamiento de productos, transporte de mercancías, resolución de reclamaciones tras la entrega, facturación, informatización de cupones comerciales, etc.

G**GRABACIÓN DE AUDIO**

AibeXP *Classic* y AibeWeb realizan grabaciones digitalizadas de las conversaciones telefónicas, apoyándose en la capacidad multimedia de los ordenadores. Las grabaciones se realizan en tiempo real, generándose un fichero estándar de sonido en formato mp3, que queda anexo a la ficha del cliente. Dentro de AibeXP, en el propio argumentario, se puede parametrizar qué conversaciones se grabarán. Se pueden grabar todas las conversaciones de una campaña, o realizar grabaciones selectivas indicando cuáles son las condiciones que se deben cumplir para que se realice la grabación.

GUIONES (*Scripts o Argumentarios*)

En telemarketing es la guía escrita que dirige la llamada como apoyo a los agentes, y donde estos introducen los datos que obtienen de la conversación con los clientes.

H**HELP DESK** (*Mostrador de información*)

Es un servicio o departamento en un call center o plataforma diseñados para atender llamadas de recepción, ofreciendo soporte al cliente, sobre un producto o servicio. A menudo, se refiere al servicio postventa que los fabricantes de software o hardware ponen a disposición de sus clientes.

HOST

Generalmente se refiere a un ordenador. Realiza el proceso que conlleva a otros sistemas en la red. Por ejemplo: enruta la llamada usando una base de datos o alberga información que puede ser accedida por otros.

HTML(Lenguaje de Marcas de Hipertexto)

HTML, cuyas siglas en inglés significan *Hyper Text Markup Language*, es un lenguaje de marcas para escribir textos y presentarlos en forma de hipertexto, el formato estándar de las páginas web. Consta de una sintaxis y modos de codificar la escritura, mediante etiquetas o *marcas*, para que títulos, textos y páginas se vinculen entre sí mediante enlaces o *hipervínculos*. Los navegadores como Internet Explorer, Firefox y otros interpretan el código para presentar al usuario el diseño de la página, que puede incluir otros contenidos además del texto, como imágenes y sonidos, etc.

I

INDEXAR

Ordenar un fichero de datos por un criterio determinado. Permite manejar con mayor facilidad grandes ficheros, evitando tiempos de espera en la búsqueda de registros, establecimiento de filtros, análisis de los datos, etc.

INFORMACIÓN SOBRE LA CAMPAÑA

Comando del menú Sesión de AibeXP que abrirá una ventana con un menú de cuestiones relacionadas con la campaña actual: listas de precios, catálogo de productos, especificaciones técnicas o de contenidos, descuentos ofrecidos, u otros; estas cuestiones han sido, por lo general, abordadas por el supervisor o desarrollador del argumentario. Toda esta información reside en los ficheros del argumentario, y ha sido creada y compilada conjuntamente desde AibeScript.

IntelliDialer®

Es el nombre comercial que recibe el servicio de Marcador Inteligente en la Suite AibeSystem. Se trata de un servicio de marcación nativo en AibeSystem, que se puede activar indistintamente en AibeWeb y AibeXP *Classic*. El Marcador Inteligente incorpora unas reglas de negocio, de modo que el sistema localiza fichas válidas a las que llamar, y se evalúan una serie de condicionantes para efectuar la llamada. Gracias al marcador Inteligente de AibeSystem, los call centers se evitan la necesidad de incorporar marcadores predictivos, muy caros de adquirir y de mantener. Adicionalmente, con el Marcador Inteligente de AibeSystem, evitará llamadas molestas a los clientes, y por tanto, se observa un escrupuloso respeto a la LOPD. El manejo de las fichas de la sesión se efectúa desde la propia campaña, con lo que no necesitará estar preparando volcados parciales o *botés* de recarga del predictivo. Combinado con los filtros dinámicos de AibeSystem, el Marcador conseguirá un mejor ratio de penetración, porque se localiza al cliente adecuado en la fecha y momento idóneos.

IP

Abreviatura de *Internet Protocol*, o Protocolo de Internet, pronunciada como dos letras separadas. IP especifica el formato de los paquetes que se envían por las redes, también llamados datagramas, y su esquema de direccionamiento. La mayoría de las redes combinan IP con un protocolo de rango mayor nivel, conocido como TCP, que es el *Protocolo de Control de la Transmisión*, y que establece una conexión virtual entre un emisor y un receptor (un remitente y un destinatario). El protocolo IP, por sí mismo, es algo así como el sistema postal. Le permite a Ud. escribir una dirección en un paquete y depositarlo en el sistema, y que, sin un enlace directo entre Ud. y el destinatario, se le haga llegar. Por su parte, la combinación IP + TCP, (conocida como TCP/IP), establece la conexión entre dos ordenadores, de modo que se puedan intercambiar mensajes entre sí por un periodo de tiempo. La versión actual de IP es IPv4. Hay una nueva versión en desarrollo, llamada IPv6 o IPng.

ISDN

Son las siglas en inglés de *Integrated Services Digital Network*, o Red Digital de Servicios Integrados. Vea la entrada correspondiente a RDSI.

IVR o VRU (*Interactive Voice Response, Respuesta Vocal Interactiva*).

Es un dispositivo que automatiza la recuperación y procesado de información suministrada por el llamante, mediante la introducción de comandos de voz o tonos DTMF del teclado, para procesos que no requieren de la presencia de un agente.

J

JAVA

Lenguaje de programación desarrollado por la empresa Sun para la elaboración de aplicaciones ejecutables en Internet (como los *applets*), compatibles con cualquier PC, sistema o plataforma mediante los navegadores web.

JSP (*Java Server Page*)

Página de Servidor Java. Una página JSP es un tipo especial de página HTML que contiene unos pequeños programas (también llamados scripts) que son ejecutados en servidores web antes de ser enviados al usuario para su visualización en forma de página HTML. Habitualmente esos programas realizan consultas a bases de datos y los resultados de esas consultas determinan la información personalizada que se envía a cada usuario específico.

JAVASCRIPT

Lenguaje de programación para WWW desarrollado por Netscape. Pertenece a la familia Java pero se diferencia de este último en que los programas no están compilados, se interpretan en tiempo de ejecución y no necesitan una máquina virtual para ejecutarse. Además pueden ser programados directamente sobre los ficheros HTML. Dada su popularidad y difusión en Internet,

JavaScript, en sus versiones más maduras, fue adoptado y estandarizado con el nombre de ECMAScript

K

KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) (*Indicador Clave de Rendimiento*)

Se trata de las mediciones más críticas de rendimiento en cualquier call center, referidas sobre todo a la productividad.

L

LAN (*Red de Área Local*)

Red que interconecta equipos dentro de un entorno físico reducido.

List&Label

Es el generador y visualizador de informes, etiquetas y listados, que va completamente integrado con AibeXP.

LOAD BALANCING (*Balance de carga*)

Es el proceso de compensar las colas de llamadas entre los grupos de agentes disponibles.

LOGIN

Expresión inglesa que significa *entrar al sistema estableciendo una sesión*; por lo general, se realiza mediante una combinación de Nombre de usuario y contraseña.

LOGOUT

Operación contraria a Login, cuando un usuario sale de un sistema y termina la sesión. En la mayoría de los casos, el sistema exigirá de nuevo la introducción de Nombre y Contraseña, si el usuario quiere volver a entrar.

LOPD

Es la *Ley Orgánica de Protección de Datos*; regula el uso de los datos privados de las personas y asegura que los usuarios no puedan sufrir abuso por parte de terceros respecto a su privacidad. Viene a dar rango de ley a las *Listas Robinson*, que son aquellas donde los ciudadanos se dan de alta para, voluntariamente, quedarse al margen de campañas comerciales, promociones, etc., y evitar que sus datos privados puedan ser objeto de intercambio entre compañías, etc.

M

MANUAL IN

Estado del ACD en el que el agente establece manualmente que queda preparado para recibir la próxima llamada.

MARCADOR INTELIGENTE

Vea la entrada correspondiente a IntelliDialer.

MARCADOR PREDICTIVO

Es una integración de *software* y *hardware* que realiza la marcación para las campañas de emisión en los Centros de Llamadas, cuya característica principal consiste en la utilización de unos algoritmos de predicción, que le permiten - según la duración de la llamada - determinar cuál será el agente que estará disponible más pronto para asignarle una llamada efectiva, o sea, cuando contesta una voz humana.

MONITORIZACIÓN

Es la práctica de escuchar las llamadas telefónicas de los agentes (grabadas, o en tiempo real), para evaluar la calidad -según protocolos establecidos- con que se maneja cada conversación.

N

NIVEL DE SERVICIO

Es el porcentaje de llamadas entrantes que se contestan dentro de un umbral especificado: *el X % de llamadas contestadas en Y segundos*.

NÚMERO DE CABECERA

Número geográfico asociado a la línea física y que la identifica ante la compañía telefónica. Aunque se pueden contratar números adicionales sobre esa línea, sólo el de cabecera es que la identifica.

O

ODBC (*Conectividad Abierta para Bases de Datos*)

ODBC son las siglas de *Open DataBase Connectivity*, un estándar de acceso a Bases de Datos desarrollado por Microsoft Corporation. El objetivo de ODBC es hacer posible la conexión a bases de datos, independientemente del lenguaje o programa que se utilice.

OLE DB (Object Linking and Embedding for DataBases)

Forma de compartir información entre distintas aplicaciones basadas en sistemas de Microsoft (Windows, etc). Su significado puede darse como la vinculación e incrustación de objetos para bases de datos. Esta tecnología permite incorporar archivos de una aplicación en el interior de otra de forma dinámica.

OUTSOURCING

En términos generales, Outsourcing significa subcontratación. Las empresas acuden al outsourcing debido a que no desean arriesgar o invertir su capital en una nueva empresa o en la creación de un nuevo departamento, a que no tienen la experiencia, o los recursos físicos para hacer ese trabajo específico correctamente, o porque tienen la percepción de que una tercera empresa puede hacer este trabajo con un coste menor y con mejores resultados.

P

PBX (*Centralita*)

Son las siglas en inglés de Private Branch Exchange, una red telefónica basada en una centralita privada, que se utiliza para dar servicio interior a las corporaciones, a través de números cortos de tres o cuatro cifras, llamados extensiones. Los usuarios de PBX comparten un cierto número de líneas externas (enlaces o trunks) para realizar llamadas telefónicas desde la PBX al exterior.

PROSPECTO

Prospecto significa, en términos de marketing, *cliente potencial*. En AibeSystem, además, el Fichero de Prospectos, es la base de datos principal de la campaña, donde el agente encuentra el guión telefónico para sostener la conversación, y en donde podrá introducir los datos para cumplimentar las fichas.

Q

QA – QUALITY ASSESSMENT

Es el proceso y las personas asignadas para evaluar la calidad. Vea la entrada de Monitorización

R

REGISTRO

Registro es cada una de las fichas en un fichero de datos. En el argumentario de AibeXP Classic o AibeWeb, cada ficha es un registro que incorpora el texto del guión telefónico y los datos que introduce el agente. Si el fichero se ve en formato de tabla, formada por filas y columnas, un registro ocupa una fila entera de la tabla y se compone de diversos campos, cada uno determinado por las columnas de la tabla. Vea la entrada de Ficha.

RDSI

Las siglas RDSI significan Red Digital de Servicios Integrados, un estándar internacional de comunicaciones para el transporte de voz, vídeo y datos sobre líneas telefónicas digitales o cableado normal telefónico. Esta tecnología soporta tasas de transferencia de 64 Kbps (64.000 bits por segundo).

RI - Red Inteligente

Números 900 y otros prefijos, que permiten independizarse del número geográfico, y otras características, como tarifas especiales, etc. La llamada se enruta a un número geográfico de forma transparente al cliente.

S

SKILL (Habilidad)

Skills son grupos de usuarios que se crean en el ACD. Contemplan las distintas habilidades o capacidades que tienen los agentes o teleoperadores, de modo que las distintas campañas se puedan distribuir de modo más eficaz. Así, por ejemplo, un *Skill* pueden formarlo los *agentes bilingües en español o inglés*, otro *Skill* puede ser el del grupo de trabajo *especializado en banca telefónica o productos financieros*, etc.

SQL (*Lenguaje Estructurado de Consultas*)

SQL son las siglas en inglés de *Structured Query Language*. Es un lenguaje de consulta de bases de datos relacionales desarrollado por IBM. Es compatible con HTML y XML y ha devenido en un auténtico estándar para el desarrollo y administración de bases de datos.

SUPERVISOR

Es el responsable de un equipo de campañas y agentes. Normalmente, además de darles soporte durante la ejecución de la campaña de Telemarketing, pone en marcha la propia campaña y realiza consultas en AibeXP en tiempo real para ajustarla a los resultados deseados.

T**TABLA**

Una tabla es un fichero de base de datos visionado como filas y columnas. Cada registro ocupa una fila, mientras que las columnas proveen el título del campo. Cada registro tendrá tantos campos como estipulen las columnas. Vea la entrada de Registro.

TAPI

Son las siglas en inglés de *Telephony Application Programming Interface*, un conjunto de rutinas y herramientas API para conectar un PC en entorno Windows a servicios de telefonía. TAPI se introdujo en 1993 como resultado de su desarrollo conjunto entre Microsoft e Intel.

TCP/IP (*Protocolo de Control de la Transmisión/Protocolo Internet*)

TCP es uno de los principales protocolos en las redes TCP/IP. Mientras que el protocolo IP sólo maneja paquetes de datos, TCP permite que dos ordenadores establezcan una conexión para intercambiar flujos de datos. TCP garantiza la entrega de los datos, y también que los paquetes sean entregados en el mismo orden en que fueron enviados.

TOTALIZAR

Totalizar le permite hacer varias consultas de frecuencias en una sola tabla, personalizando cada aspecto que quiera analizar. Adicionalmente, esta función permite crear las expresiones de totalización utilizando tanto campos como funciones, mientras que con Frecuencia() sólo se pueden utilizar campos. Vea la entrada de Frecuencia.

U

UP-SELLING (*Venta mejorada*)

Se trata de una técnica utilizada por los agentes telefónicos para vender un producto o servicio superior o adicional al que inicialmente solicita el cliente.

UMTS (*Universal Mobile Telecommunications System*)

Son las siglas en inglés del Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles. Se trata de un estándar de telefonía móvil o celular de banda ancha (2 Mbps o más), desarrollado por el ETSI (European Telecommunications Standard Institute). Es un sistema de *tercera generación* que facilita la conexión de los teléfonos y dispositivos móviles a Internet. Es la evolución de los sistemas GSM y GPRS.

V

VARIABLE GLOBAL, DE ENTORNO O SISTEMA

Variables globales, de entorno, o de sistema, son aquellas especificaciones que se activan en los dos tipos de fichero que configuran AibeXP: aibeinit.ini configura la aplicación en general y arranque.doc configura cada campaña, y puede modificar variables y comportamientos definidos en aibeinit.ini. Esto significa que arranque.doc prevalece sobre aibeinit.ini

VoIP

Voz sobre IP (VoIP) es el término usado para la transmisión de tráfico de voz de dos vías (emisión y recepción simultáneas) sobre una red IP de conmutación de paquetes de datos.

VDN (*Directorio de Números de Vectores*)

Siglas en inglés de *Vector Directory Number*, un direccionamiento de líneas telefónicas en la PBX o ACD a través de vectores. Es el identificador de grupo de salto (cola) de la centralita.

W

WAN (*Redes de Área Extensa*)

Redes que unen equipos instalados en distintos edificios e incluso en distintas ciudades.

X

XAML

XML para aplicaciones. Vea la siguiente entrada.

XML (*Lenguaje Extensible de Marcas de Hipertexto*)

XML es una extensión de HTML, y supone un avance sobre el desarrollo de lenguajes de marcas, que puede usarse para almacenar datos en un formato estructurado, basado en texto y definido por el usuario.

Z

ZASYLOGIC

Fabricantes de la Suite AibeSystem, e integradores de otras herramientas, para el entorno de negocios del Contact Center. Zasylogic presta servicios globales de consultoría, instalación, formación y creación de campañas y procesos en AibeSystem.

ZIP Code (*Zoning Improvement Plan*)

Sistema de códigos de cinco cifras del correo postal en Estados Unidos. En el servicio de correos europeo se conoce como C.P. o Código Postal.

**CONTACTO**

Zasylogic, S.A.
C.C. Cuesta Blanca, Local 19
28108 Alcobendas, Madrid
Tf: 902 107 496
www.zasylogic.com
Email: comercial@zasylogic.com
documentacion@zasylogic.com

zasylogic[®]
contactscriptingsoftware

AibeSystem, Aibe, AibeScript, AibeXP, AibePhone son Marcas Registradas © 2009 Zasylogic, S.A.