Anexo técnico No 11
Glosario Contact Center

Término	Descripción
ACD (Automatic Call Distributor)	Distribuidor automático de llamadas, el ACD sabe el momento exacto en que entra una llamada y tiene control del enrutamiento y tiempo que utilizan los asesores en cada llamada, es un recurso de telefonía que administra las llamadas telefónicas (entrantes y salientes) y las distribuye a los asesores, basándose en reglas y algoritmos configurables por el usuario, tales como Balanceo de Carga, Basado en Habilidades, entre otros.
After Call Work (ACW)	Es el trabajo realizado por el operador después de finalizar la llamada. Este trabajo puede ser el de completar un formato y enviarlo al departamento apropiado, llenar o actualizar información y enviar la correspondencia. Este trabajo es generalmente realizado inmediatamente después de que la llamada es desconectada. Cuando hay un gran volumen de llamadas, debe posponerse para un periodo de menos llamadas.
ANI (Automatic Number Identification)	Identificación Automática del Número (llamante) Servicio brindado por las compañías telefónicas mediante el cual al recibirse una llamada, se obtiene simultáneamente el número telefónico del cual proviene. Tiene grandes beneficios para los centros de llamadas, identificando las llamadas enviadas y realizando una base de datos, los operadores pueden recibir una pantalla con información del llamador.
A.S.A: Answering Speed Average	Promedio de la Velocidad de Respuesta: Es el promedio de tiempo que el llamador espera en la línea antes de que su llamada sea contestada por un asesor. Esta es una medida importante de nivel del servicio.
Asesor	También conocido como: asesor, teleoperador, representante; es la persona encargada de la gestión de los requerimientos de los clientes finales ya sea en Front, segundo nivel o en actividades de back office.
Ausentismo	Personal que no está presente durante su turno programado.
Batch	En computación, batch puede referirse a: Archivo batch, un archivo de texto con extensión *.bat que contiene una secuencia de órdenes para ser ejecutadas en sistemas DOS, OS/2 y Microsoft Windows. Batch (Unix), comando para poner en cola tareas para su posterior ejecución.
Centros de Contacto (Centro de Contactos)	Servicio de centro de atención multicanal que genera y recibe llamadas atendiendo requerimientos, solicitudes, reclamaciones de los clientes con la integración de medios de contacto como Web, teléfono, Chat, correo electrónico, SMS (servicios de mensajes cortos) y actividades de back office entre otros.
CTI: (Computer Telephony Integration)	Plataforma tecnológica que permite a las empresas colocar reglas de enrutamiento de llamadas según su estándar de negocios hacia un Centro de Contacto con control de la llamada hasta un asesor específico. Una de las ventajas, es la combinación de la llamada telefónica con datos almacenados del cliente y que puede enrutarlo al asesor simultáneamente la llamada y los datos del usuario que llama en su pantalla

DNIS (Dialed Number Identification Service)	Servicio de identificación del número marcado, es un servicio telefónico que permite identificar el número marcado originalmente por el llamante cuando varios números acaban en un mismo circuito (troncal telefónico). Se utiliza típicamente para dar un tratamiento diferenciado a los usuarios que llaman a un Centro de Contacto.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante Colpensiones de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
Dimensionamiento	Calculo de cantidades de asesores requeridos en centro de contacto, para atender llamadas entrantes o salientes a clientes externos o internos con el fin de cumplir las métricas establecidas
Felicitación	Es la manifestación positiva de un ciudadano relacionada con la prestación del servicio de COLPENSIONES.
Hora ACD	Se refiere al esquema de pago por logueo hora/hombre.
Intervalos	Definidos como un periodo de tiempo determinado (Ej.: medias horas, una hora, entre otros.)
IVR (Interactive Voice Response)	Respuesta Interactiva de Voz. Plataforma de telecomunicación que permite a un usuario interactuar y recibir información sin necesidad de ser atendido por un operador. Acepta una combinación de entrada de voz y teclas al tacto, provenientes de un teléfono brindando respuestas apropiadas en forma de voz, callback, e-mail o algún otro medio. Su ventaja principal es la de liberar los recursos humanos corporativos disminuyendo simultáneamente los tiempos de espera de los usuarios.
Llamadas contestadas dentro del nivel de servicio	Se refiere a x llamadas contestadas dentro del umbral objetivo. (Ejemplo: Nivel de Servicio 80/20 es decir: De 100 llamadas entrantes se atienden 80 antes de 20 segundos)
Llamadas cortas	Se consideran llamadas cortas a las llamadas cuya duración es inferior a un umbral determinado, cada operación define este umbral.
Marcador Predictivo	Es una integración de software y hardware que realiza la marcación para las campañas de salida en los Centros de Llamadas, cuya característica principal consiste en la utilización de unos complejos algoritmos de predicción, que le permiten determinar según la duración de la llamada, (estipulada para cada campaña) cuál será el asesor que estará disponible más pronto para asignarle una llamada efectiva, o sea cuando contesta una voz humana.
Modificación Servicios Actuales	Cambio en una o varias de las características del servicio actual que se presta a un cliente.
Nivel de abandono antes del umbral	Cantidad de llamadas abandonadas por el cliente antes de que sea contestada por un asesor, en el umbral de tiempo establecido.
Nivel de abandono después del umbral	Cantidad de llamadas abandonadas por el cliente antes de que sea contestada por un asesor, después del umbral de tiempo establecido.
Nivel de abandono Total	La suma del abandono antes y después del umbral.
Nivel de Atención (NA)	Indicador porcentual que mide la relación entre la cantidad de llamadas contestadas frente a las llamadas recibidas.

Nivel de Servicio (NS)	Medición que expresa el porcentaje de transacciones atendidas en un tiempo establecido.
Nuevos Servicios	Servicios adicionales a los actuales contratados.
Operación	Es la unidad con características particulares de acuerdo con el segmento de cliente cuyo objeto se desea atender; también se conoce como *isla*.
PABX	Sistema de conmutación privado el cual tiene conexiones internas (extensiones) y conexiones externas (troncales, enlaces privados, entre otros.). El mismo conmuta las llamadas tanto entrantes como salientes y proporciona acceso a un computador desde una Terminal de datos para su administración y gestión. Resultan una parte indispensable de un centro de contactos pues provee las conexiones necesarias para poder utilizar marcadores predictivos y ACD.
Penalización	Descuento aplicado dentro de la fórmula de Facturación Total en cada una de las operaciones. Está directamente relacionada con el cumplimiento de los indicadores establecidos como penalizables, dentro de cada operación.
Petición	Es una solicitud verbal o escrita que toda persona natural o jurídica puede presentar ante Colpensiones, por motivos de interés general o particular con el propósito de requerir la intervención de un área determinada de la entidad, en asunto concreto, y obtener su pronta resolución
Porcentaje de Tipificación	Hace referencia a la relación entre número de llamadas registradas (en el módulo de tipificación) / número de llamadas contestadas
Promedio de asesor por intervalo	Número de asesores en estado ACD por intervalos de tiempo
Proceso de escalamiento	Hace referencia al proceso que debe seguir un asesor para direccionar el caso del cliente a una unidad diferente a la cual opera para dar solución o respuesta.
Proceso de llamada	Estos son los siguientes pasos en forma general, una vez que la llamada sea contestada por el asesor: Saludo, Recolección de requerimiento, investigación, solución y/u ofrecimiento comercial, cierre y tipificación de la llamada.
Proceso no telefónico	Hace referencia al proceso que debe seguir un asesor para direccionar el caso del cliente a una unidad diferente a la cual opera para dar solución o respuesta.
Proveedor	Es el Proveedor que presta el servicio de centro de contacto.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica en relación con la prestación de algún servicio.
Reclamo	Es la manifestación de inconformidad expresada por una persona natural o jurídica por la falta de atención a un trámite o solicitud, con el propósito de reivindicar, exigir o demandar una solución de la Entidad, la cual puede ser puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o demás entidades e instituciones competentes.
Repetitividad de Contacto	Se considera como Reiterada la segunda llamada contestadas en la misma ventana 24 horas.

Rotación deseada	Salida de asesores de la operación por requerimiento del proveedor o del operador ya sea por causas disciplinarias o de desempeño.
Rotación no deseada	Salida de asesores por iniciativa del mismo sin que medie una medida disciplinaria o de desempeño.
Rotación Total	La suma de la rotación deseada y no deseada.
Staff	Es el equipo de trabajo compuesto por el Director de Contact Center,Jefe de operación, líder de calidad, líder de formación, formadores, supervisores, data marshall, controllers, gestor de cartera.
Sugerencia	Es la proposición, insinuación, indicación, idea o explicación que se sugiere, para adecuar o mejorar un servicio o un proceso de Colpensiones.
Tiempo disponible	Tiempo efectivo en que el asesor puede recibir una llamada.
Transacción	Es una atención completa de inicio a fin de un afiliado, pensionado, empleador, ciudadano, entre otros.
TMO	Es el promedio de duración de la llamada, conocido como el Tiempo Promedio que dura una Actividad, también llamado ACD time (Average Call Duration) o DCP (tiempo Promedio de Procesamiento de llamada directa). TMO = Total segundos atendidos / Total de llamadas atendidas
VOICE BOT	Funcionalidad de inteligencia artificial que permita una conversación automática, con el fin de hacer más eficiente la operación y disminuir costos
VDN	Número de marcado para transferencia de llamadas a skill diferentes al de origen de la llamada.