



## **G l o s a r i o de Mercadotecnia directa**

### **ACD**

Distribuidor automático de llamadas (Automatic call distributor, ACD) Dispositivo programable que responde llamadas automáticamente, pone llamadas en la cola, distribuye llamadas entre los agentes, reproduce mensajes de demora a los clientes y provee informes de tiempo real e históricos sobre estas actividades. Puede ser un sistema autónomo o una capacidad incorporada en una central telefónica (CO), una red o una central privada (PBX).

### **A n t i v i r u s (antivirus)**

Programa cuya finalidad es prevenir las infecciones producidas por los virus informáticos así como vacunar las ya producidas

### **Audiotexto**

Facilidad de procesamiento de voz que permite ofrecer a los clientes acceso a mensajes pregrabados con voz humana profesional.

### **Automatic attendant**

Atención automática (Automatic attendant) 1. Capacidad de procesamiento de voz que automatiza la atención a un llamante. El sistema invita a seleccionar opciones, bajo la forma de "Si desea comunicarse con el departamento "A" marque "1", "Si desea información sobre sus cuentas, marque 4", etc., y luego coordina con el Distribuidor Automático de Llamadas (ACD) para encaminar al llamante a un destino específico.

2. (Auto attendant) Un sistema automatizado que es capaz de satisfacer las necesidades de atención de un cliente, sin que se requiera intervención humana.

### **@ A r r o b a**

Este signo es uno de los componentes de las direcciones de correo electrónico y separa el nombre del usuario de los nombres de dominio del servidor de correo

### **A t t a c h m e n t (anexo)**

Es un fichero o archivo que se envía junto a un mensaje de correo electrónico.

### **B a n n e r**

Banner Anuncio publicitario en una página web. Tiene la peculiaridad, entre otras, de ser interactivo ya que enlaza con una página web del anunciante.

### **B 2 B**

(Business to Business, Negocio a Negocio) Es una modalidad de comercio electrónico. La estrategia de negocio es orientada a realizar operaciones electrónicas entre empresas con la intención de generar cadenas de valor entre las mismas. Con B2B se mejora la comunicación entre la empresa y sus distribuidores, bancos, proveedores de servicios, gobierno, etc. Los tiempos se reducen y la productividad y eficiencia aumenta.

---

### **B 2 C**



(Business to Consumer, Negocio a Consumidor) Es una modalidad de comercio electrónico. La estrategia del B2C es cubrir los procesos y operaciones comerciales por las cuales se llega a los consumidores finales.

---

### **Base de Datos**

Ficheros de clientes o publicitarios que contienen datos almacenados (por ejemplo, datos de pedidos, valor del pedido, frecuencia de compra), que permiten establecer una comunicación específica con el receptor. Una condición indispensable para un buen marketing directo.

---

### **Call Blending**

Intercambio automático de llamadas de entrada y de salida en un mismo centro telefónico

---

### **Call Center**

Un "Call-Center" es un centro receptor de llamadas telefónicas de clientes reales, mismo que se convierte en el primer punto de contacto con la compañía. Mediante el empleo del proceso de CRM, un Call Center maneja de forma efectiva y estratégicamente la administración de información. La información que se genera en el Call Center se convierte en parte importante para la planeación de las estrategias del negocio, en el desarrollo de planes de mercadotecnia, productos y servicios, que en conjunto permiten mantenerse a la vanguardia de sus competidores.

---

### **C 2 C**

(Consumidor a Consumidor, entre consumidores ) Relaciones de intercambio entre dos consumidores a través de la Red. Modalidad de comercio electrónico orientado a realizar operaciones comerciales entre consumidores finales, como puede ser el intercambio de productos o servicios.

---

### **CRM**

(Customer Relationship Management (CRM), es un concepto enfocado a administrar las relaciones de una empresa con todos sus clientes, es decir compartir con efectividad la información entre los puntos de contacto de las diferentes áreas específicas que interactúan



con el cliente como: ventas, mercadotecnia, atención a clientes, servicios, etc.

---

#### Contact Center electrónico

Contact Center electrónico (e-Contact Center), o simplemente, Contact Center Call Center con aplicación de las últimas facilidades de Internet (call-back, chat, e-mail, VoIP, web collaboration, etc.).

El nombre de Centro de Contacto quiere hacer énfasis en el uso de múltiples canales de comunicación con el cliente, en lugar de la pura vía telefónica.

#### **Correo Directo**

Conjunto de elementos impresos compuesto por carta, folleto, cupón respuesta, etc., que se desarrollan técnicamente para enviarse a clientes y/o prospectos con fines promocionales, informativos o relacionistas.

---

#### **CTI**

(Computer Telephony Integration). Integración Telefónica y cómputo. Computer & Telephony Integration. 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. (ver IT)

---

#### **Diadema**

Dispositivo auricular y bocina que permite la comunicación telefónica a manos libres

---

#### **DLL**

(Dynamic Link Library). Biblioteca de Liga Dinámica. Herramienta externa a una aplicación que permite compartir librerías de Windows entre dos o más aplicaciones.

---

#### **DNIS**



(Dialed Number Identification Service). Servicio de Identificación del Número Marcado. Servicio suministrado por una compañía de servicio telefónico mediante el cual se puede identificar el número marcado

---

## **E**

Se utiliza seguida del guión como abreviatura de electronic, a modo de prefijo para indicar que nos referimos a una versión electrónica de un determinado concepto, sin embargo el concepto de la e – es más avanzado ya que también significa reemplazar el papel, el trabajo humano y transacciones personales por intercambio vía redes electrónicas.

---

## **e-b u s i n e s s**

(e-negocios, negocio electrónico) Es integrar los procesos internos del negocio a través del intercambio vía redes electrónicas bajo procesos automatizados.

---

## **e-c o m m e r c e**

(comercio electrónico ,e-comercio). Es cubrir los procesos por los cuales se llega a los consumidores, proveedores y socios de negocio, incluyendo actividades como ventas, marketing, toma de órdenes, entregas, servicios al consumidor y lealtad al consumidor, Interactuando electrónicamente en lugar de por intercambio o contacto físico directo.

---

## **e-m a i l**

(C.E., correo electrónico ,e-mail) Aplicación mediante la cual un ordenador puede intercambiar mensajes con otros usuarios de ordenadores (o grupos de usuarios) a través de la red.

---

## **e-m a i l a d d r e s s**

(dirección de correo electrónico) Conjunto de caracteres utilizado para identificar a un usuario de correo electrónico y poder enviarle mensajes a través de este medio. Está compuesto por el nombre del usuario, un signo "@" y los dominios adecuados

---



### **Enrutamiento basado en las habilidades**

Capacidad del distribuido ACD que combina las necesidades específicas de un clientes con una agente que cuenta con las habilidades necesarias para atender la llamada en tiempo real.

---

### **Enrutamiento condicional**

Capacidad del distribuido del ACD de encaminar las llamadas conforme las condiciones vigentes. Se basa en sentencias de programación del tipo “si-entonces”. Por ejemplo: “si el número de llamadas en el grupo de agentes 1 excede 10 y hay por lo menos dos agentes disponibles en el grupo 2, entonces encamine las llamadas al grupo 2.

---

### **Enrutamiento e informes basado en aplicaciones**

Capacidad del distribuidor ACD de encaminar las transacciones y realizar un seguimiento de las mismas por tipo de llamadas o aplicación (es decir, ventas, servicio, etc.) en contraposición al método tradicional de encaminamiento y seguimiento por grupo de troncales o de agentes.

---

### **Estación de trabajo**

Espacio utilizado por el representante telefónico en el desempeño de su labor.

---

### **Firewall**

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.

---

### **Front End**

Aplicación que se despliega en la pantalla del agente para proporcionar un Servicio

---



## **Fullfilment**

Por este concepto se entiende el sistema completo de ejecución de un pedido: almacenamiento, embalado, envío, facturación, liquidación, contabilidad de deudores, etc. Muchas agencias de publicidad y marketing directo ofrecen este servicio como un paquete completo.

---

## **Help Desk**

(El Help Desk es donde se concentra un equipo de expertos y profesionales de Tecnología de la Información (TI), con el compromiso de brindar soporte técnico y proporcionar soluciones efectivas y oportunas, a problemas presentados en sistemas y equipos de cómputo, minimizando recursos y tiempos de operación.

---

## **HTML**

Acrónimo de las palabras inglesas: Hypertext Markup Language. Es decir, lenguaje de marcado de hipertexto. Lenguaje informático para crear páginas web. Conjunto de etiquetas o instrucciones que permiten estructurar el contenido de una web e incluir los hipervínculos o enlaces a otras páginas.

## **HTTP**

1. Acrónimo de las palabras inglesas: Hypertext Transfer Protocol. Protocolo estándar de transferencia de hipertextos. Es decir, el protocolo de comunicaciones en el que está basado la Word Wide Web.
2. Conjunto de reglas según las cuales la información se traslada, se pasa, desde el servidor que la contiene hasta el navegador del usuario que la solicita.

## **Inbound**

Llamadas de entrada emitidas por clientes y/o prospectos en un Centro Telefónico.

---

## **IVR**

(Interactive Voice Response) Respuesta Interactiva de Voz. Interactive Voice Response. Un sistema de Respuesta Vocal Interactiva es un sistema automático en el que se puede interactuar mediante voz. Suelen ser en general sistemas muy rígidos debido a que no se cuida el interfaz persona – máquina, y también a la situación actual de la tecnología de reconocimiento de voz. Sin embargo, el objetivo de los IVR's desarrollados por Natural Vox es emular la conversación telefónica persona a persona. Para ello, es fundamental que se permita una interacción a modo de diálogo entre la máquina y el usuario. Un STI que sólo permitiese una comunicación mediante menús y pulsación de tonos multifrecuencia, no sería un sistema IVR ya que no trata de emular una conversación persona a persona.



## **ISO**

International Organization for Standardization – ISO (Organización de Organizaciones para la Normalización) Organización fundada en 1946 que es responsable de la creación de Organización de las organizaciones en muchas áreas, incluyendo la informática. Está formada por las organizaciones de normalización de calidad de sus países miembro.

---

## **IT**

(Tecnologías de la Información) Una forma de denominar al conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información.

---

(Interactive Voice Response)

Unidad de respuesta de voz (Voice Response Unit, VRU) También IVR (Interactive Voice Response). Sistema que responde a los dígitos ingresados por un llamante o reconoce la voz, suministrándole información que se encuentra en las bases de datos de la organización y permitiendo realizar transacciones en forma interactiva.

---

## **LAN**

(Local Area Network). Red de Área Local. Es un sistema de red que cubre una extensión geográfica relativamente pequeña. Se caracteriza por tener velocidades de datos relativamente altas y tasas de error bajas.

---

## **Marcador Predictivo**

Sistema que permite programar automáticamente una serie de llamadas de salida. Realiza un marcaje, selecciona y deriva a los representantes de llamadas contestadas por voz humana de acuerdo a la programación establecida

---

## **Marketing Directo**

El marketing directo abarca todas las actividades dirigidas al mercado, que utilizan la comunicación directa y/o la distribución directa o la venta por correo, con vistas a llegar a los grupos de manera personalizada. Abarca además aquellas actividades de mercado que utilizan una comunicación formada por varias etapas con el objetivo de establecer un contacto directo e individual.



## **Marketing Telefónico**

Uso sistemático del teléfono como elemento de venta para informar, suministrar datos, apoyar al servicio de venta y la atención al cliente. En el marketing telefónico de emisión (activo) se llama a los clientes y en el de recepción (pasivo) se reciben las llamadas.

---

## **NIP**

Número de Identificación Personal.

---

## **Outbound**

Llamadas de salida emitidas por el Centro Telefónico de clientes y/o prospectos.

---

## **Outsourcing**

El outsourcing representa la oportunidad de dejar en manos de compañías expertas la administración y el manejo eficiente y efectivo de los procesos que no están ligados directamente con la naturaleza del negocio.

---

## **Predictive Dialing**

Es el sistema por el cual se puede automatizar el proceso de llamada. (ver marcador predictivo).

---

## **Procesamiento de voz**

Término genérico que se refiere a una combinación de tecnologías de procesamientos de voz, como por ejemplo correo de voz, atención automatizada, audio texto, unidades VRU y devolución de llamada de fax.



### **R C T**

Representante de Cobranzas Telefónicas.

---

### **R D I**

Red Integral Digitada. Conjunto de servicios digitales de comunicación.

---

### **R F C**

Serie de documentos iniciada en 1967 que describe el conjunto de protocolos de Internet y experimentos similares. No todos los RFC's (en realidad muy pocos de ellos) describen estándares de Internet pero todos los estándares Internet están escritos en forma de RFC's. La serie de documentos RFC es inusual en cuanto los protocolos que describen son elaborados por la comunidad Internet que desarrolla e investiga, en contraste con los protocolos revisados y estandarizados formalmente que son promovidos por organizaciones como CCITT y ANSI.

---

### **R S T**

Representantes de Servicio al Cliente vía Telefónica.

---

### **R V T**

Representante de Ventas Telefónicas (TSR. Tele Sales/Service Representant).

---

### **S C**

(Signal Computing). Conectar dos o más tarjetas de voz o fax con un cable si está dentro de un servidor.

---



### **S c r e e n   p o p**

Permite al agente del Call Center la facilidad de tener los datos del cliente desde el ingreso de su llamada hasta el cierre de la operación.

---

### **S k i l l R o u t i n g**

Proceso sistemático a fin de que esta llamada sea atendida lo más pronto posible y evitar el turno de espera.

---

### **S o f t w a r e   d e A d m i n i s t r a c i ó n   P e r s o n a l**

Sistemas de software que, según los módulos disponibles, pronostican la carga de llamadas, calculan los requisitos de personal, organizan los programas de trabajo y registran el desempeño en tiempo real de personas y grupos.

---

### **S Q L**

(Lenguaje de Consulta Estructurado). Sistema de administración de bases de datos.

---

### **T C P   /   I P**

Un protocolo o "lenguaje que utiliza un equipo para comunicarse a través de una red. Los equipos han de utilizar el mismo protocolo para comunicarse entre sí.

---

### **T a r i f i c a d o r**

También conocido por CAS (Call Accounting System). Herramienta de software que rastrea una llamada tanto de salida como de entrada. Registra información referente a su origen, destino, hora de inicio, hora de terminación, así como el registro correspondiente a la solución misma y la forma como se consiguió.

---



## **T r o n c a l**

También denominada "línea", "línea de conmutación" o "circuito". Circuito telefónico que enlaza dos sistemas de conmutación.

---

## **U n i d a d d e r e s p u e s t a d e v o z**

También denominada "unidad de respuesta de voz interactiva (IVR)" o "unidad de respuesta de sonido". La unidad VRU responde a los dígitos ingresados por el cliente o reconoce la voz del mismo modo que una computadora responde a las teclas oprimidas desde el teclado o el clic del mouse. Cuando la unidad VRU está integrada con computadoras con base de datos, los clientes pueden interactuar con estas bases de datos para verificar la información actual (por ejemplo, hacer transferencias ente cuentas).

---

## **U V R**

Voice Response Unit. El término VRU surgió al incluir en un ACD (Automatic Call Distributor) un pequeño módulo que permitiese realizar determinadas funciones de reconocimiento (ejemplo: reconocimiento de "Si", "No"). Actualmente el término VRU se encuentra muy extendido entre los fabricantes o proveedores de sistemas de telefonía interactiva, y hace referencia a un módulo dentro de éstos, que dispone de capacidades de reconocimiento vocal. Natural Vox ha ampliando el concepto de VRU, creando lo que se denomina UTI (Unidad de Telefonía Interactiva), que no sólo permite realizar tareas de reconocimiento, sino que constituye un auténtico interfaz entre el locutor y el sistema telefónico del cual se pretende extraer información.

---

## **W A P**

(Wireless Application Protocol) Protocolo basado en los estándares de Internet que ha sido desarrollado para permitir a teléfonos celulares navegar a través de la red. Con la tecnología WAP se pretende que desde cualquier teléfono celular WAP se pueda acceder a la información que se encuentra en Internet así como realizar operaciones de comercio electrónico.

## **W o r k f l o w**

Flujo de los procesos de un centro telefónico.