

ADERÊNCIA – Do inglês, adherence. Eficácia da programação do horário do pessoal em um call center. Uma das medidas para aferir a aderência é o tempo que os agentes efetivamente atendem chamadas ou estão disponíveis para atendê-las.

AGENTE DE ATENDIMENTO – Também conhecido como operador, atendente ou representante. É o responsável pelo atendimento das chamadas que chegam a um call center ou pela realização de chamadas externas como em campanhas de telemarketing. Em telecomunicações, o termo mais utilizado é atendente; em call centers profissionais, usa-se agente.

AGENTE ESPECIALIZADO – É o agente com habilidades ou conhecimentos específicos. Um exemplo freqüente é o do agente bilíngüe, para o qual os sistemas de DAC direcionam automaticamente chamadas que, no atendimento automático por URA, optam por contato em determinado idioma.

AGENTE UNIVERSAL – Agente com acesso a todos os recursos e informações existente no sistema do call center para a solução de problemas dos clientes.

BENCHMARKING – Identificação dos atuais níveis de desempenho (da empresa envolvida no processo e/ou de exemplos exteriores a ela), para o estabelecimento de metas passíveis de consecução efetiva. Em produtos, serviços e processos, também define a aferição de qualidade por meio de comparação com seus similares, sobretudo os utilizados e/ou fornecidos por concorrentes, com o objetivo de identificar novas idéias para essa mesma finalidade. Nas centrais de atendimento, o benchmarking deve proceder, também a uma avaliação das expectativas do consumidor e compará-la com os índices efetivos de performance.

CALL CENTER – Central onde as chamadas são processadas ou recebidas, em alto volume, com objetivo ligado às funções de vendas, marketing, serviços ao consumidor, telemarketing, suporte técnico e qualquer outra atividade administrativa especializada. Uma definição antiga descrevia o call center como uma central de negócio por telefone combinando um banco de dados centralizado com um sistema de distribuição automática de chamadas. No entanto, essa definição vem-se alterando à medida que as empresas percebem que a oferta de um alto nível de serviços é a solução para atrair e manter cliente. Atualmente, os call centers são considerados uma ferramenta competitiva. Em alguns segmentos, (catálogos, vendas a varejo, serviços financeiros etc.), um call center pode determinar a própria sobrevivência do negócio. Em outros, como os de televisão a cabo e serviços públicos, os call centers têm sido o principal canal tanto para a venda de serviços como para o desencadeamento de esforços com vista a melhorar a imagem das empresas.

Sua administração é complexa, dado o grande número de variedade envolvido em seu funcionamento (previsão da quantidade de chamadas recebidas/realizadas, contratação e gestão de pessoal, scheduling, gerenciamento de ambiente em tempo real etc).

CALL CENTER HÍBRIDO – Call center no qual a central telefônica funciona tanto como DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) quando como discador preditivo, permitindo que os agentes possam receber e fazer tantas chamadas quanto necessário para o atendimento de demanda e a consecução dos objetivos definidos pela empresa.

CALL CENTER VIRTUAL – É o termo para a configuração formada por diversos grupos de agentes que estão normalmente em diferentes localizações geográficas, mas são tratados como se integrassem um único call center do ponto de vista de gerenciamento, agendamento e processamento de chamadas. Em alguns casos, o call center virtual pode ser formado por agentes domésticos, com uma central de comutação telefônica da empresa fazendo o roteamento das ligações.

CAMPANHA – Projeto ou programa em desenvolvimento em um call center, freqüentemente envolvendo operação ativa e eventualmente voltado para o recebimento de chamadas. O desencadeamento de campanhas de modo geral se apóia em discadores automatizados e produto de software que dão conta de diversas campanhas e simultâneo. Exemplarmente, alguns agentes estarão vendendo cereais, outros vendendo pasta de dente, ao mesmo tempo, por de um único equipamento. Isso acontece, sobretudo, nos birôs de telemarketing e outros prestadores de serviços.

CAMPANHAS INBOUND OU RECEPTIVAS – Projeto que presume o recebimento de chamadas por um grupo previamente definidos de troncos ou agentes e que cria um banco de dados a partir do input de informações dos operadores. Normalmente, a campanha inbound é apoiada por veiculação de propaganda na mídia ou ações e marketing direto.

CHAMADA ABAIXO DO TEMPO DE ESPERA – Uma chamada mais curta que a duração mínima média. A alta incidência dessas chamadas em um mesmo tronco pode indicar problemas de transmissão.

CHAMADA ABANDONADA – Também denominada “chamada perdida”, é uma ligação que, aceita por um sistema DAC, é encerrada voluntariamente pelo chamador antes de ser atendida por um agente. A chamada pode ser desligada em vários pontos do processo (em espera, em discagem etc). O ponto em que é abandonado pode causar diversos tipos de impacto no sistema telefônico. Muitos chamadores desligam assim que se dão conta de que estão sendo atendidos por um sistema automatizado, não uma pessoa. Grande parte das chamadas abandonadas justifica-se por uma fila de espera excessivamente longa. Os sistemas de DAC normalmente possuem recursos para a realização de estatísticas sobre quanto tempo os chamadores esperam antes de se desconectar e a porcentagem de

chamadas que acabam dessa forma. Essas informações são particularmente valiosas para o planejamento do nível de serviços e para a elaboração de mensagens a serem disparadas durante a espera.

CHAMADAS ABANDONADAS (Número de) – Estatísticas dos sistemas DAC que revela o número de chamadas que, tendo sido aceitas, foram desconectadas antes de seu atendimento por um agente.

CHAMADAS ATENDIDAS – Contatos efetivos entre chamadores e agentes. Os sistemas de DAC oferecem estatísticas que revelam quantas chamadas foram efetivamente atendidas pela equipe de agentes de call center. Também conhecido pela sigla NCH, em inglês.

CHAMADAS EM HORÁRIO DE PICO – Número de chamadas que se espera receber no horário de pico. Número de chamadas que o equipamento comporta proporcionalmente á quantidade de linhas telefônicas de entrada/bidirecionais em função do número de operadores e do tempo médio de atendimento das chamadas no período considerado máximo.

COMBINAÇÃO DE CHAMADA – Processo que, também chamado de call blending, consiste na combinação de atendimento e realização de chamadas por um mesmo grupo de agentes. Antigamente, cada tipo de ligação era alocado separadamente e atendido por um grupo específico. As chamadas realizadas geralmente passavam por um processador do switch principal específico, em separando das atendidas. Razões de natureza técnica, como a otimização do aproveitamento da infra-estrutura de hardware, software e pessoal, e de marketing, como a possibilidade de gerar retorno de um mesmo agente para um cliente que tenha reportado determinada necessidade, têm estimulado a utilização de call blending.

DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADAS – Também conhecido pela sigla DAC e seu equivalente em inglês, ACD. Um sistema de DAC atende chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos. Nas configurações mais simples, o sistema de DAC enfileira as chamadas por ordem de entrada, direcionando-as para os agentes que tenham permanecido disponíveis (ou ociosos) por mais tempo, ou para os próximos agentes a se tornar disponíveis. Há equipamentos de diversos portes e com vários níveis de sofisticação.

Os sistemas de DAC possibilitam especificar uma ampla gama de parâmetros para o estabelecimento de ordem de atendimento e distribuição das chamadas e podem gerar relatórios detalhados sobre as ligações e o tráfego do call center, como o número de telefonemas recebidos, quantos deles foram atendidos por agente, o tempo pelo qual a chamada de maior duração permaneceu em espera, a duração média de cada chamada etc. atualmente, há sistemas de DAC baseados em PC, sistema-chave com funções de DAC, sistema-chave que se integram a computadores e softwares para a disponibilização de sistemas de DAC completos, aparelhos de PBX com funções de DAC e aparelhos de PBX com funções de DAC tão sofisticados a ponto de competir com sistemas de DAC stand-alone , sistemas de DAC que se integram a outras tecnologias de call center e redes nacionais de sistemas de DAC que funcionam como uma só central de comutação.

O uso dos sistemas de DAC assegura que as chamadas sejam atendidas o mais brevemente possível e que os recursos humanos sejam aproveitados da melhor maneira possível. Os sistemas podem ser configurados de modo a oferecer serviços especiais para clientes especiais. São capazes de lidar com chamadas a uma velocidade e num volume muito superior ao da capacidade humana e da de outras centrais de comutação telefônica e dotada de grande poder de processamento de chamadas.

Os sistemas de DAC permitem também a criação de padrões de eficiência pelos próprios usuários. Oferecem recursos para o gerenciamento dos vários componentes que integram um call center, dos troncos telefônicos até as estações dos operadores, as chamadas, os chamadores, os agentes e o resto da equipe. Além disso, podem colher informações por meio de um número automático de identificação (ANI). Um único call

center pode atender centenas de números telefônicos. A partir do serviço de identificação de número discado (DNIS), o DAC direciona chamadas para grupos específicos de agentes (um grupo especializado na venda de determinada linha de produção ou no atendimento ao consumidor, por exemplo) e até mesmo para o operador particular que melhor puder atender (Ver ROTEAMENTO BASEADO EM CONHECIMENTO). O esquema de roteamento do DAC pode ser configurado para distribuir chamadas com base em uma ampla gama de critérios, incluindo hora do dia, dia da semana, volume de chamadas no call center, número de operadores disponíveis e muito mais. Os equipamentos DAC podem colocar clientes preferenciais em filas específicas, transferem a chamada de uma ordem de pedido para o departamento comercial baseado na identidade do cliente, direciona o chamador para o operador que fala a sua língua ou envia o chamador para agentes ou grupos especializados. Ao mesmo tempo em que processa chamadas, DAC pode fornecer ao supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede, o status de determinados grupos e até a de um operador particular. Também permite que o supervisor escute as chamadas para avaliar o desempenho dos agentes ou para ajudá-los a solucionar problemas eventualmente mais complexos. Estatísticas exibidas nas estações dos agentes ou em um quadro de avisos contribuem para que eles administrem seu próprio tempo com eficiência. A integração com o computador oferece muitos recursos que ligam o software de serviço do operador ao sistema telefônico.

Ao receber uma chamada, o sistema de DAC pode fornecer ao agente de informações sobre o tempo de que ele disporá para concluí-la antes de passar a próxima ligação. Estatísticas de cada chamada são acrescentadas aos sistemas de relatórios, o equipamento de DAC pode disparar os mais diversos procedimentos – da simples atualização da base de dados à programação de um retorno telefônico.

GERENCIAMENTO DE CALL CENTER RECEPTIVO – Termo usado para a habilidade e processo de previsão das necessidades de um call center receptivo, de forma a ter os recursos humanos corretos e em número necessário, além da infra-estrutura adequada

para lidar com quaisquer situações de aumento de carga de trabalho sem prejuízo do nível e da qualidade dos serviços prestados.

GERENCIAMENTO DE FILAS – É o processo pelo qual a central telefônica, o servidor da rede ou uma outra entidade enfileira as chamadas e outras transações como faz e comandos enviados por meio de URAs, determinando a ordem nas quais essas transações deverão ocorrer dentro do sistema. O gerenciamento de filas envolve a combinação de fatores como priorização de chamadas (alguns chamadores poderão ser mais importantes que outros, e a identificação de que eles estão ligando pode ser feita com o uso de ferramentas específicas) e escolhas predefinidas (chamadas de serviço ou suporte poderão ficar na fila de espera mais tempo que chamadas para vendas ou vice-versa).

GERENCIAMENTO DE TRÁFEGO – Termo para o procedimento de gerência de rede que envolve a ampliação da capacidade de escoamento de tráfego para determinada direção. Em call centers é fundamental para evitar sobrecargas de chamadas nos sistemas de DAC e nos circuitos telefônicos.

GERENCIAMENTO DE WORKFLOW – Gerenciamento eletrônico de fluxo de trabalho ou de processos que utiliza uma rede e aplicativos de messaging como infraestrutura básica.

GERENCIAMENTO UNIFICADO DE RELACIONAMENTO – É o próximo passo a ser dado pelas empresas que já aplicam o conceito de CRM. (Ver termo). O Gerenciamento Unificado de Relacionamento possibilita a obtenção dos mais diversos dados relativos a um cliente, independentemente do meio utilizado para contato (telefone, e-mail, acesso á páginas Web, fax etc.) em um só relatório. Também conhecido por sua sigla em inglês, URM.

HEADSET – Termo em inglês que significa aparelho de cabeça. A tradução, no entanto, não é utilizada no Brasil. Em português, pode ser conhecido por fone de ouvido (acoplado a um telefone) ou fone discador (substitui o telefone integralmente). É o aparelho telefônico que substitui o aparelho propriamente dito (ou receiver). Todos os tipos consistem de uma peça de ouvido e de um microfone, que, no entanto, podem ser dispostos de várias formas.

HEADSET DUAL – Também conhecido como headset integrado. Tipo especial de headset para deficientes visuais. Um jack é plugado no telefone e outro num PC especialmente configurado. Esse PC fornece uma saída de voz sintetizada.

HELP DESK – Departamento ou organização que os usuários de tecnologia podem acessar para obter esclarecimento de dúvidas, ajuda na detecção e no combate a bugs, equívocos e confusão em geral. Algumas pessoas usam esse termo de forma muito específica. Para elas, trata-se sempre departamento ou divisão interna que ajuda os empregados de uma companhia na solução de dúvidas e problemas relativos a tecnologia (geralmente computadores, software e periféricos). Há, porém, a opção designar um centro que suporta apenas empregados como help desk interno. Um help desk, no geral, é o lugar onde é dada informação de suporte ao produto. É mais do que um call center – pode conter bibliotecas, centro de consulta, técnicos de campo e seus despachantes. Os help desks podem usar um banco de dados com respostas para as perguntas mais frequentes (as FAQs) como forma de resolver problemas futuros de maneira mais rápida e fácil, aproveitando conhecimentos anteriormente acumulados.

HORA DE MAIOR MOVIMENTO – Período de 60 minutos consecutivos no qual, no período observado, a soma dos volumes de tráfego de chamadas é máxima. A HMM é obtida escolhendo-se o conjunto de quatro períodos de 15 minutos no quais a soma dos volumes de tráfego corresponde é máxima.

HORA DE PICO – Período de 60 minutos consecutivos, durante o dia, em que volume de tráfego de chamadas atinge o máximo. Para a determinação do HMM, mede-se o volume de tráfego a cada 15 minutos e escolhe-se o conjunto de quatro períodos consecutivos em que ele se mostra mais alto.

HORÁRIO DE PICO – Intervalo horário no qual um call center atende a maior parte das chamadas. Saber em que período acontece o pico (e a que nível chega o volume de chamadas) é vital para a definição dos horários da equipe, da engenharia de tráfego e para o dimensionamento de necessidades futuras. Um sistema com capacidade suficiente para dar conta do tráfego no horário de pico possibilitará alta qualidade de serviço em qualquer horário.

HORÁRIO DE PICO DO GRUPO – Horário de pico de um determinado grupo de troncos ou agentes. Também conhecido por GBH.

INBOUND – Termo em inglês frequentemente usado para descrever chamadas que entram no sistema, ou recebidas (receptivo).

LER – Sigla para Lesão por Esforço Repetitivo. Doença ocupacional. Geralmente, os agentes de atendimento são submetidos a exercícios diários no próprio call center para relaxar a musculatura e as articulações e evitar a LER.

MÉDIA DE ABANDONO – Estatística dos sistemas de DAC que define o número médio de chamadores que desligam a ligação em razão de demora no atendimento.

MÉDIA DE POSIÇÕES PRIMÁRIAS OCUPADAS – Estatística dos sistemas de DAC que define a média de posições de atendimento efetivamente ocupadas dentro de um período definido.

MÉDIA DE POSIÇÕES SECUNDÁRIAS OCUPADAS – Número médio de posições definidas como back-up para os grupos primários de agentes em caso de sobrecarga de tráfego de ligações direcionadas para esses grupos.

MELHORIA NA LISTA – Enriquecimento de uma lista, com vista a melhorar seu desempenho ou adicionar-lhe valor, mediante o acréscimo de informações (como os números telefônicos, por exemplo).

MENSAGEM EM ESPERA - Gravação ouvida pelos chamadores durante o tempo em que permanecem em uma fila de espera para atendimento ou quando a gente coloca uma chamada em espera. Esse recurso, normalmente utilizado por meio de uma URA, ajuda a atingir alguns objetivos como assegurar ao chamador que sua ligação não foi desconectada, além de distraí-lo enquanto espera de modo a desestimular sua desconexão voluntária. Também pode dar contribuição para a otimização dos procedimentos de atendimento, solicitando que o chamador tenha à mão informações fundamentais, como o número de cartão de crédito ou oferecendo resposta para as FAQs (Frequently Asked Questions, ou **PERGUNTAS FREQUENTES** – ver termo) relativas aos produtos ou serviços da empresa detentora do call center.

MÉTRICAS – Padrões para quantificação, freqüentemente utilizados para a aferição de resultados. De modo geral, as métricas de um call center incluem fórmulas para a identificação do percentual das chamadas perdidas, percentuais de problemas resolvidos logo na primeira chamada, número de chamadas a cada hora e custo por chamada.

NÍVEL DE SERVIÇO – Parâmetro de qualidade normalmente definido pela comparação entre metas predefinidas e os resultados das estatísticas realizadas por sistema de DAC. Por exemplo: se o objetivo do call center é ter uma média de velocidade de resposta de 100 segundos ou menos de 80% das ligações são atendidas dentro deste tempo pré-estabelecido, então o nível de serviço é de 80%.

OPERAÇÃO BLENDED – Modelo operacional observável quando os mesmos agentes atendem e realizam chamadas. Uma de suas vantagens é a otimização do tempo dos agentes, que podem ser deslocados para a realização de chamadas quando a demanda pelo atendimento é mais baixa e, inversamente, para o atendimento quando há sobrefluxo ou não há chamadas por fazer. Muitos agentes de call center, porém, acreditam que as duas funções são muito diferentes entre si e, assim, exigem habilidades específicas, de modo que a operação híbrida pode prejudicar a qualidade das atividades desempenhadas nos ambientes de call center – um operador que se revele extremamente talentoso para acalmar um cliente insatisfeito pode não ter o mínimo talento para fechar uma venda, por exemplo.

OUTBOUND – Termo em inglês frequentemente usado para descrever chamadas que o sistema realiza, em oposição às chamadas inbound, ou recebidas.

SERVIÇO 0800 – Também conhecido como discagem direta gratuita, ou linha toll free. São serviços que utilizam números iniciados com o prefixo 0800, com ligação gratuita para o chamador, largamente utilizados no atendimento ao consumidor. O débito é feito ao prestador de serviço pela companhia telefônica.

SERVIÇO 0900 – Serviços que se utilizam números iniciados pelos prefixos 0900 e que são cobrados por tempo de utilização com débito na conta telefônica do chamador, como acontece com alguns serviços de suporte de empresas de software e provedores de acesso a Internet.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) – Estrutura de atendimento ao consumidor, muitas vezes baseada em um call center, com o objetivo de registrar eventuais problemas com produtos e serviços e encaminhar sua solução. No Brasil, os SACs, foram criados no início da década de 90, para atender às exigências do Código de Defesa do Consumidor. Com a evolução dos conceitos de marketing de relacionamento, em paralelo á disseminação do uso de telemarketing/televendas, porém, ganharam importância dentro das organizações, passando a serem vistos como canal para a aplicação de técnicas com vista a fidelizar clientes.

SERVIÇO DE IDENTIFICAÇÃO DO NÚMERO DISCADO – Recurso das linhas 0800 (toll free) e 0900 que fornece o número do chamador, de várias formas, na própria banda ou fora dela, por linha RSDI ou por um canal de dados em separado. Muito útil para call center que recebem chamadas de muitas linhas de negócios ou produtos, sendo que cada uma delas pode ter seu próprio número gratuito. Essas chamadas dirigem-se a um único sistema de DAC, mas são roteadas para grupos especiais conforme o número chamado.

TEMPO DE ATRASO MÁXIMO – Estatísticas dos sistemas de DAC para identificar o período mais extenso pelo qual qualquer chamador esperou por um operador, independentemente de a chamada em questão ter sido abandonada ou atendida por um agente.

TEMPO DE CONVERSAÇÃO – Duração de uma conversa, desde o estabelecimento do contato até a desconexão.

TEMPO DE ESPERA – Intervalo de tempo compreendido entre o início da discagem até o atendimento da chamada. O tempo de espera para chamadas (tempo total que os chamadores gastam em seus troncos telefônicos, mesmo quando não estão falando com ninguém) é importante no planejamento dos circuitos de entrada de um call center, sobretudo em uma estrutura de grande porte com linhas toll-free. Os chamadores freqüentes dos números 900, por sua vez, são cobrados pelo tempo total, incluindo o tempo em que ouvem aos anúncios gravados ou não estão recebendo o serviço pelo qual chamaram.

TEMPO DE ESPERA ANTES DA DESCONEXÃO – Média do tempo em que os chamadores empenham antes de desligar. A maioria dos sistemas de DAC rastreia essas estatísticas, aferindo esse tempo por meio do uso da música ou de mensagens de espera.

TEMPO DE ESPERA EM EXCESSO – Uma chamada com tempo superior á média de espera de um call center.

TEMPO DE OPERAÇÃO – É o tempo necessário para conseguir uma linha, discar o número desejado e esperar o estabelecimento da conexão.

TEMPO DE RESPOSTA – Tempo para a apresentação de solução a problemas reportados pelos clientes. Esse prazo inclui o processo inteiro, desde o momento em que o agente dá início aos procedimentos com vista a atender a solicitação (provavelmente on line) até a finalização de eventuais atividades pós-chamada, chegando à conclusão com a solução efetiva do problema. A definição do tempo de resposta ideal varia de setor para setor e, em última instância, de empresas para empresas, mas é aconselhável que mesmo nos casos de problemas complexos, a solução não ultrapasse o período máximo de uma semana.

TEMPO DE RESPOSTA INTERNO – Tempo que um grupo de agentes ou algum outro setor da empresa leva para ajudar a resolver um problema que, originário de outro departamento, envolve a execução de tarefas para as quais não foram especificamente designados ou treinados.

TEMPO MÁXIMO DE ESPERA – Estatística básica dos sistemas de DAC para verificar qual foi o maior tempo que um chamador passou em espera. Seus resultados normalmente são expostos em quadros de aviso, de forma que os agentes tomem conhecimento da necessidade de acelerar o ritmo do atendimento etc.. Em muitos call centers, a meta é evitar que o chamador espere mais que 30 segundos.

TEMPO MÉDIO DE ABANDONO – Estatística dos sistemas de DAC com vista a definir o tempo que, em média, o chamador demora em se desconectar da rede quando sua ligação não é atendida por um agente.

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO – Estatística dos sistemas de DAC que informa quanto tempo, em média, cada operador gasta com cada chamada. Equipamentos de fabricantes distintos calculam o tempo médio de atendimento de formas diferentes, podendo incluir ou não o tempo dispendido com controle de pendências.

TEMPO MÉDIO DE CONVERSAÇÃO – É o tempo médio que o operador gasta conversando com o chamador. Geralmente, começa na entrada da chamada na estação do operador e termina com a desconexão.

TEMPO MÉDIO DE ESPERA – A soma da duração das chamadas (em minutos ou segundos) das chamadas telefônicas durante o horário de pico dividido pelo número de chamadas. Também conhecido como tempo médio em fila.

TEMPO MÉDIO DE ESPERA NO TRONCO – Estatísticas dos sistemas de DAC que mostra o tempo médio em que o tronco está em uso.

TEMPO MÉDIO DE TRABALHO – Estatística dos sistemas de DAC que indica o tempo médio por chamada atendida. Alguns dos gerentes procuram reduzir o tempo médio de trabalho a qualquer custo, o que leva os agentes a cometer muitos erros durante o pós-processamento de chamadas, que é uma parte importante da transação.

TEMPO MÉDIO EXTERNO – Estatísticas dos sistemas de DAC que indica a duração média das chamadas realizadas pelos operadores.

TENTATIVA DE CHAMADA PERDIDA – Uma tentativa de chamada que não atinge o aparelho de destino devido a falha no equipamento ou na rede.

TENTATIVAS DE CHAMADAS NO HORÁRIO DE PICO – Número máximo de tentativas de chamadas que um DAC consegue atender em determinado período. A tentativa é uma chamada de entrada reconhecida pelo sistema. O conceito muitas vezes é confundido com o de chamadas concluídas no horário de pico pode ser um parâmetro definido por um fabricante para testar seu sistema ou uma estatística do call center cujos resultados geram relatórios periodicamente.

TRONCO – Enlace de comunicações de múltiplos canais usado para conectar dois pontos de comutação, o primeiro numa rede ou central telefônica e o segundo numa central privada. Também chamado de linha, linha de comutação ou circuito.

TRONCO DE CHAMADA- Tronco que interliga uma mesa de comutação a uma central telefônica e por meio do qual a telefonista atinge o usuário.

TRONCO DE ENTRADA – Linha que interliga a Central Privada de Comutação Telefônica a uma central telefônica pública, sendo utilizada somente para o tráfego de entrada de chamadas.

TRONCO DE SAÍDA – Uma linha ou tronco usado para realização de chamadas para fora do call center.

UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA) – Também conhecida pela sigla em inglês IVR (Interactive Voice Response). Interface telefônica para um sistema de computador, ou seja, um sistema que está localizado no front-end de um sistema de computador que permite a entrada de dados por meio do teclado do telefone ou da fala humana. O cliente pode perceber informações do sistema por meio de voz gravada (e digitalizada) ou de uma voz sintetizada. (Em alguns casos, podem-se perceber informações via fax ou por meio de talas especiais ligadas o telefone). O que você se pode fazer com um computador, pode ser feito por meio de um sistema de URA, com algumas limitações. Por exemplo, para entrada, os dígitos numéricos são mais simples do que qualquer palavra ou letra por causa da facilidade do teclado telefônico. As tecnologias de reconhecimento de voz, que permitem ao usuário ditar as informações de entrada, estão caminhando a passos largos, mas seu vocabulário ainda é restrito. A saída de informações é mais simples, embora a conversação de texto em voz possa produzir resultados estranhos algumas vezes e qualquer gráfico tenha de ser transmitido via fax.

A mais clássica aplicação é a disponibilização, por telefone, fax e e-mail, entre outras mídias, de informações disponíveis em um banco de dados (como os extratos bancários, por exemplo). Os sistemas de URA possibilitam acesso, armazenam registros e efetuam venda 24 horas por dia – suplementando ou substituindo mão-de-obra humana.

Usado como front-end de um sistema de DAC, a URA pode fazer perguntas (“Qual é o código de série de seu produto?”) que ajudam a rotear chamadas e tornam seu processamento mais inteligente e bem informado, independentemente de estar a cargo de agentes ou recursos de atendimento automático.

A URA supera tecnologias mais rudimentares (como a Identificação do chamador) nessas aplicações. Usado no lugar de programação em espera, pode agregar valor ao tempo que, de outro modo, seria perdido na fila. As aplicações mais novas permitem que os chamadores usem a URA enquanto esperam o atendimento de um agente, ao passo que mantém suas posições na fila de espera e lhes dão a opção de utilizar o atendimento automático, só recorrendo a ajuda humana se isso realmente se fizer necessário. Nesses casos, o sistema transfere para a estação do agente que dará prosseguimento á ligação todas

as informações registradas até o momento da transferência, para que ele possa continuar exatamente desse ponto.