

## GLOSSÁRIO DE CALL CENTER – CENTRAL DE ATENDIMENTO

**Aderência à escala:** é a medida de tempo em que os atendentes estão *logados* em suas posições de atendimento (PAs) em conformidade com a escala programada.

**Aplicativos:** software de gestão da Central de Atendimento.

**Árvore de URA:** processo lógico de acesso (geralmente desenvolvido graficamente), que define as derivações para grupos de atendimento específicos ou gerais.

**Atendente:** também conhecido como agente ou operador de telemarketing; é a pessoa que atende e/ou realiza chamadas telefônicas e/ou contatos. O atendente pode executar tarefas que envolvem resposta a e-mails ou fax e ainda tratamento da correspondência.

**Atendimento Humano:** todo o atendimento prestado diretamente por Atendentes.

**Atendimento Eletrônico:** todo o atendimento não prestado diretamente por Atendentes, assemelhado ou não à Caixa Postal de Fax, por meio do qual o usuário pode registrar dúvidas ou queixas com relação aos Serviços prestados, com registro de informações para retorno posterior.

**Back Office:** posições de apoio à operação da Central de Atendimento.

**Bilhetador:** equipamento que registra informações básicas como: horário, duração, telefone originador e telefone chamado de uma ligação telefônica. É por meio do bilhete que se pode proceder à auditoria das despesas com chamadas encaminhadas ou originadas pela Central de Atendimento.

**Call Blending:** sistema que otimiza o atendimento do Call Center, detectando momentos de baixo tráfego de chamadas no receptivo (vales) para, então, dar início ao processo de ligações ativas.

**Caixa Postal de Fax:** recurso de software que permite o roteamento de um fax recebido para determinado usuário diretamente para sua caixa de correio eletrônico via rede. Outra possibilidade de armazenamento é um repositório central no qual o usuário pode recuperar suas mensagens de fax mediante a inserção de sua senha pessoal.

**Caixa Postal de Voz:** o mesmo que *voice mail* ou correio de voz, é uma espécie de secretária eletrônica onde recados para o usuário são gravados para posterior recuperação e contato.

**Capacidade de Overflow:** é a capacidade do sistema de lidar com o tráfego excedente de chamadas e roteá-la para outros grupos de agentes ou outros Sites.

**Célula:** grupo de PAs de atendimento, telemarketing ativo ou *Back Office* criado com fim específico e conhecimento especializado, em regime de atendimento de um único *skill* ou *multiskill*.

**Central de Atendimento ou Call Center/Contact Center** - central de atendimento para a realização de chamadas ativas e receptivas para a prestação dos serviços de telemarketing ativo e receptivo, mediante atendimento telefônico, correspondências,

correio eletrônico, formulário web e comercialização de produtos e serviços aos clientes.

**Chamadas Abandonadas no ATH:** significa toda e qualquer ligação telefônica encaminhada para Atendimento Humano, onde ocorreu o desligamento por parte do cliente em fila de espera antes do atendimento efetivo.

**Chamadas Abandonadas na URA:** são as Chamadas Entrantes desligadas antes do término da fraseologia da Unidade de Resposta Audível, ou antes do encaminhamento para o Atendimento Humano.

**Chamadas Atendidas:** significa toda e qualquer ligação telefônica atendida pelo Atendente.

**Chamadas Atendidas na URA:** significa toda e qualquer ligação telefônica atendida na URA sem encaminhamento ao Atendimento Humano.

**Chamadas Encaminhadas:** significa toda e qualquer ligação telefônica encaminhada para Atendimento Humano.

**Chamadas Entrantes:** significa toda e qualquer ligação telefônica encaminhada pela Central Pública da Operadora de Telefonia para conjunto URA/PABX/DAC do Call Center.

**Chamadas Saintes:** significa toda e qualquer ligação telefônica originada a partir do conjunto URA/PABX/DAC do Call Center.

**Chamada de Telemarketing Ativo:** toda tentativa de discagem para um cliente ou contato no mailing/cadastro/base de clientes.

**Chamada de Telemarketing Ativo sem sucesso:** toda resposta de ocorrência de telefonia no telemarketing ativo (secretária eletrônica, fax, ocupado, não atende, fora de área, etc.).

**Contato Produtivo de Telemarketing Ativo:** o atendente falou com a pessoa requisitada (abordagem).

**Contato Improdutivo de Telemarketing Ativo:** o atendente falou com uma pessoa distinta do *mailing* (a pessoa não está, não pode atender, ou programou um agendamento, etc.). Neste caso não houve abordagem.

**Contato Produtivo Efetivo de Telemarketing Ativo:** o objetivo da campanha ou contato foi atingido (venda, cobrança, correção cadastral, pesquisa, etc.).

**Contato Produtivo Não Efetivo de Telemarketing:** o objetivo da campanha ou contato produtivo não foi atingido (venda, cobrança, correção cadastral, pesquisa, etc.).

**COPC:** Entidade certificadora internacional na área de *Call Center*.

**CTI (*Computer - Telephone Integration*):** Aplicativo/Plataforma Tecnológica que permite a integração de sistemas de bases de dados e telefonia.

**DAC ou Distribuidor Automático de Chamadas:** é o hardware associado a um sistema telefônico especializado para o uso do atendimento de Chamadas Entrantes da Central de Atendimento. É um dispositivo programável que atende chamadas automaticamente, coloca-as em fila, as distribui para os Atendentes, coloca mensagens para os visitantes e dispõe de relatórios históricos e em tempo real dessas atividades.

**Dimensionamento:** metodologia utilizada para determinar o número correto de pessoas habilitadas e PAs necessárias para dar suporte à atividade, alocados no tempo certo para atender a demanda prevista no nível de serviço escolhido e qualidade desejada. Para o cálculo são considerados os dados históricos de tráfego da operação e TMA (Tempo Médio de Atendimento) e ainda as previsões de produtividade, de volume de chamadas, de curva de chamadas (intra-diária, diária, semanal e mensal), percentual de absenteísmo e tempo gasto com pausas regulamentares.

**Discador Power Dialing:** É o termo utilizado para a descrição de um sistema de discagem semi-automática. A discagem prévia é também chamada de "discagem de tela" ou "discagem de cursor", já que normalmente a informação do número a ser chamado aparece antes da chamada ser efetuada e o agente só precisa pressionar uma tecla para que o computador dê início ao processo.

**DMM:** Dia de maior movimento de chamadas na semana.

**Fator de Correção do Preço:** é o índice de reajuste do preço unitário das PAs.

**Forecast:** é a previsão de volume para cada serviço e as ações previstas (incluindo as necessidades relacionadas a URA Reversa) e demais acontecimentos programados/identificados.

**Fraseologia:** conjunto de mensagens pré gravadas, que compõem um menu de opções de acesso às Centrais de Atendimento/Call Centers.

**Gravação Profissional:** registro em meio magnético (mp3, disco rígido ou fitas DAT) das conversações mantidas pelos atendentes do *Call Center* com os usuários da Central de Atendimento, por intermédio de equipamento apropriado e sistemas de armazenamento, indexação e recuperação eficazes.

**Headsets:** Dispositivo para manter as cápsulas emissora e receptora associadas, de forma rígida e conveniente para mantê-las, simultânea e respectivamente, junto à boca e ao ouvido do usuário.

**HMM:** (Hora de Maior Movimento): Período de 60 minutos consecutivos no qual a soma dos volumes de tráfego de chamadas é máxima. A HMM é obtida escolhendo-se o conjunto de quatro períodos de 15 minutos nos quais a soma dos volumes de tráfego correspondentes é máxima.

**Horário de Pico:** Intervalo horário no qual um *Call Center* atende a maior parte das chamadas.

**Infraestrutura de SITE:** mobiliário de PAs e cadeiras ergonômicas; CPUs; monitores de vídeo; aparelhos telefônicos; headsets; apoios de pé; conjunto de equipamentos PABX/DAC/CTI/Gravador/Discador e respectiva sala técnica de gestão e controle;

cabeamento estruturado; estrutura predial (hidráulica, elétrica, ar-condicionado, iluminação, salas de descanso e alimentação, salas de treinamento, salas de reunião e banheiros); estrutura de acesso com segurança/vigilância; fornecimento de água para consumo, higiene e limpeza e fornecimento de energia elétrica estabilizada garantida em contingência por *No-Break* e Grupo Gerador.

**Métricas:** Padrões para a quantificação, freqüentemente utilizados para a aferição de resultados. De modo geral, as métricas de um call center incluem fórmulas para a identificação do percentual de chamadas atendidas em períodos predefinidos, percentual de chamadas perdidas, percentual de problemas resolvidos logo na primeira chamada, número de chamadas a cada hora e custo por chamada, entre outras.

**Minutos Falados:** é o resultado da multiplicação entre o número de chamadas atendidas pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA).

**Minutos Pagos:** é o resultado da multiplicação entre o número de atendentes pela carga horária de trabalho diário pelo número de dias trabalhados.

**Monitoramento:** Um dos principais métodos de avaliação e acompanhamento do pessoal em ambientes de call center. O monitoramento normalmente acompanha a interação entre agente e chamador, avaliando as maneiras do primeiro, seu comportamento, a precisão das informações transmitidas por ele e a aplicação de scripts predefinidos. Alguns sistemas registram os contatos, possibilitando que o monitoramento seja feito *a posteriori*.

**Nível de Serviço ou SLA:** Parâmetro de qualidade normalmente definido pela comparação entre metas pré definidas e os resultados das estatísticas realizadas por sistemas de DAC.

**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 sobre fluxo ou não há chamadas por fazer.

**Posição de Atendimento (PA):** conjunto de mobiliário, em conformidade com as exigências da NR-17 do MTbE, sistemas de telecomunicação (ramal ligado a DAC) e computador (ligado em rede com aplicativo de *front-office*). As PAs podem ser de Atendimento (Ativo e Receptivo) ou de *Back Office*.

**Predictive Dialing:** sistema que realiza chamadas automaticamente, distribuindo-as automaticamente entre os agentes sempre que são atendidas e desloca ligações para números ocupados, ou que não tenham sido atendidos, para o final da lista de chamadas a realizar. Valendo-se de recursos avançados de software, os sistemas de discagem preditiva também dão conta de estimativas do número de chamadas a serem realizadas e do número de agentes disponíveis para lidar com estas ligações.

**Produtividade:** é o resultado da fórmula  $\{(Chamadas\ atendidas * TMO) + \text{tempo em pausa BO}\} / (\text{atendentes} * \text{dias trabalhados} * 360)$ , onde o denominador pode ser substituído pelo total de tempo *logado* dos atendentes contratados para aumento do grau de precisão do percentual. De forma resumida, pode ser considerada como o resultado da divisão de minutos falados por minutos pagos.

**Quadro de Atendentes efetivamente realizado:** será obtido pelo controle do tempo *logado* dos atendentes, extraído do relatório do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) que contabiliza o tempo dedicado ao serviço a cada período de meia hora, e a exata conformidade com as escalas de trabalho programadas para o dia.

**Site:** localização física da Central de Atendimento.

**SLA (Service Level Agreement):** acordo de nível de serviço/qualidade/cumprimento do Decreto 6523/2008, utilizado para medir a qualidade dos Serviços prestados.

**Speaking Time:** é o mesmo que tempo falado. Pode ser utilizado como parâmetro para pagamento da prestação dos Serviços.

**Taxa de Ocupação Média de PAs:** corresponde ao resultado da divisão do número de Atendentes alocados na operação objeto do Contrato dividido pela quantidade de PAs trabalhadas. Tal resultado deverá sempre ser arredondado até a Segunda casa decimal.

**Treinamento:** o treinamento ou reciclagem dado aos atendentes, supervisores ou instrutores, em pré-operação ou em plena operação, em função da implantação de um novo serviço/produto, mudanças de procedimentos, processos ou sistemas utilizados no atendimento.

**Televendas ou Telemarketing:** serviços prestados aos clientes, de forma ativa e/ou receptiva, com intuito de captar novos clientes e de vender produtos agregados aos produtos ou serviços já prestados por ela.

**Tempo Médio de Atendimento (TMA):** tempo total (segundos/minutos) em que o operador esteve efetivamente conectado em atendimento.

**Tempo Médio de Espera (TME):** duração média de tempo que o cliente espera antes de ser atendido.

**Tempo Pós Atendimento ou After Work:** tempo complementar, em segundos que o operador necessita para realizar os registros do atendimento completado.

**Tráfego:** quantidade de chamadas, informações/pacotes que circulam em uma rede de voz ou dados.

**Transferência:** É a possibilidade de um ramal da plataforma de telecom/PABX encaminhar uma ligação interna ou externa para outro ramal ou terminal, liberando-se em seguida. De forma geral, na transferência o chamador fica em espera ouvindo a música padrão do sistema.

**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.

**URA (Unidade de Resposta Audível):** equipamento que possibilita a vocalização de mensagens, distribuição de chamadas e a interação/prestação de serviços aos clientes, sem a necessidade de contato do cliente com a atendente da Central de Atendimento.

**WFM (Work Force Management):** software apropriado para o gerenciamento da força de trabalho. Gera informações para previsão de chamadas (*forecasts*) e escalas de trabalho de atendentes.

**Workstation ou PA:** estação de trabalho composta de mobiliário, equipamentos de informática e telecomunicações, ligados em rede física e lógica nos ambientes/sites, com pacote de aplicativos, Sistema Operacional, além de ramal ligado a DAC e outras facilidades da plataforma de telecom, que também permite o monitoramento das chamadas do atendimento e acompanhamento do desempenho da Central de Atendimento.