|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **A** |   **Abandon Call** *Terk Edilen Çağrı* Kaybedilen çağrı olarak da adlandırır. Arayanın, bir temsilciye ulaşmadan telefonu kapatmasıdır.  **Activity Codes** *Aktivite Kodları*  **Adherence to Schedule** *Vardiya Planına Uyum* Temsilcilerin vardiyalarına ne kadar iyi uyduklarını belirtmeye yarayan genel bir terim. Şunları kapsayabilir: A) kendi vardiyalarında çağrı yanıtlamak için ne kadar süreyle (çağrıları ele alırken ve çağrıların gelmelerini beklerken ki zaman dahil) uygundular (buna uygun olma da denir) ve B) çağrıları almak için ne zaman uygundular (buna uyum da denir)  **After-Call Work (ACW)** *Çağrı Süresi İş* Toparlama veya Çağrı Sonrası Süreç de denir. Bir gelen işlem türü yüzünden ve derhal bu işlem sonrasında yapılması gereken işler. Bu işler çoğunlukla veri girişi, formların doldurulması veya harici armalar yapılması şeklinde olabilir. Temsilci bu durumdayken diğer bir gelen çağrıyı yanıtlayamaz.  **Agent** *Temsilci* Gelen ve giden çağrıları ele alan kişi. Müşteri hizmetleri sorulusu, telefonla satış ve hizmet temsilcisi, temsilci, çalışan, eleman, danışman, mühendis, operatör, teknik eleman, müşteri yöneticisi, takım üyesi, müşteri hizmetleri profesyoneli, uzman gibi diğer isimler de alabilir. Bu dokumanda temsilci kullanılacaktır.  **Agents** *Temsilciler*  **Agent Group** *Temsilci Grubu* Ayırım, Kapı, Kuyruk ve Beceri Grubu olarak da adlandırılır. Ortak becerilere sahip (örneğin müşteri şikayetlerini ele almak) bir grup temsilciye verilen addır.  **Agent Out Call** *Dışarıyı Arama* Bir temsilci tarafından dışarıya gerçekleştirilen aramadır.  **Agent Status** *Temsilci Durumu*  Temsilcinin bulunduğu durum (konuşma, çağrı sonrası iş, uygun değil gibi)  **All Trunks Busy (ATB**) *Tüm Trunklar Dolu*   Belirli bir trunk grubundaki tüm trunkarın meşgul olması durumu. Genellikle raporlar trunkların toplam ne kadar süreyle ve kaç kere dolu olduğunu belirtir. Raporların sunmadığı ise tüm trunklar dolu olduğu için kaç arayanın meşgul sinyali aldığıdır.  **Analog** *Analog* Telefon iletişiminin dijital olmadığı durum. Sinyaller analogdur.  **Announcement** *Anons* Arayanlara dinletilmek üzere kayıt edilmiş sözlü mesaj  **Answer Supervision** *Yanıt Denetimi* Yerel veya uluslararası telefon operatörüne çağrıyı kabul etmesi için ACD veya diğer bir cihaz tarafından gönderilen sinyal. Eğer uluslararası tarifeler uygulanacaksa, bu arayana veya çağrı merkezine maliyetin başlayacağı zamandır.  **Answered Call** *Yanıtlanan Çağrı*Bir temsilci grubuna atıfta bulunulduğunda, bir çağrı bir temsilciye ulaştığı zaman yanıtlanmış sayılır.  **Application Based Routing and Reporting** *Uygulama Bazlı Yönlendirme ve Raporl*ama İşlemleri geleneksel trunk ve temsilci grubuna göre yönlendirme ve izleme yerine, çağrı veya uygulama türüne (örneğin satış, hizmet vb) göre yönlendirme ve izleme.  **Architecture** *Mimari* Sistemin basit tasarımı. Bilişenlerin nasıl birlikte çalıştıklarını, sistem kapasitelerini, upgrade edilebilirliklerini, diğer sistemlerle birlikte çalışabilirliğini belirler.  **Audiotex** *Audiotex*  Arayanların otomatik olarak daha önceden kayıt edilmiş anonslara ulaşabileceği ses işlemcisi imkanı.  **Auto Available** *Oto Uygun*  ACD'nin programlanası sayesinde temsilcileri çağrıları yanıtlayıp bağlantıyı kestikten sonra otomatik olarak uygun durumunda getiren bir ACD özelliği. Eğer çağrı sonrası iş durumuna geçmek isterlerse, temsilciler bunu manuel olarak yapmak zorundadırlar. Bakınız Oto Toparlama.  **Auto Greeting** *Oto Karşılama*  Çağrı geldiğinde otomatik olarak çalan temsilci tarafında önceden doldurulmuş karşılama mesajı  **Auto Wrap-up** *Oto Toparlama*  ACD'nin programlanması sayesinde temsilcileri çağrıları yanıtlayıp bağlantıyı kestikten sonra otomatik olarak çağrı sonrası iş durumunda getiren bir ACD özelliği. Gerekli çağrı sonrası işi bitirdikten sonra temsilciler kendilerini tekrar uygun durumuna getirirler.  A**utomated Attendant** *Otomatik Görevli* Görevlinin vereceği hizmeti otomatik hale getiren gibi hizmet veren bir ses işlemcisidir. Sistem arayanları seçeneklere yönlendirir (örneğin, bu seçenek için bire, iki için şuna gibi...) ve ACD ile birlikte çalışarak arayanları belirli bir yöne yönlendirir. Bu fonksiyon, yerleşik sistemde veya bir ağ içinde yer alır.  **Automatic Call Distrubitor (ACD)** *Otomatik Çağrı Dağıtımcısı*   Gelen Çağrı Merkezlerinde kullanılan özel bir telefon sistemidir. Çağrıları otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilere dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir aygıttır. Tek başına bir sistem veya bir ağ, LAN veya PBX içine yerleşmiş bir ACD olarak oluşabilir.  **Automatic Call Sequencer (ACS)** *Otomatik Çağrı Dizimcisi*  ACD'ye benzer işlevsel özellikler gösteren fakat ACD'den daha az gelişmiş olan basit bir sistemdir.  **Automatic Number Identification (ANI)** *Otomatik Numara Tespiti* Arayıcının çağrı merkezini aramak için kullandığı telefon numarasını, çağrı merkezine eş zamanlı olarak sunabilen bir telefon şebekesi özelliğidir. ANI, ISDN PRI devresinin D kanalından (out of band sinyali) veya tek bir hat üzerindeki ilk çalıştan önce ulaşabilir (inband sinyali). Arayıcının ID' si ANI'nin bölgesel telefon şirketi versiyonudur ve inband olarak dağıtılır. ANI bir Kuzey Amerika terimidir, CLI (Calling Line Identification) ise bu terimin diğer yerlerde kullanılan alternatifidir.  **Auxiliary Work State** *Yardımcı İş Konumu*   Genellikle, telefon çağrılarını yanıtlamakla ilgili iş yapmayan bir temsilcinin bulunduğu konuma verilen addır. Temsilciler bu konumdayken gelen çağrıları yanıtlamayacaklardır.  **Availability** *Müsaitlik*  **Available State** Müsait Durum ACD'ye giriş yapmış, çağrıların gelmesini bekleyen temsilcilerin durumudur.  **Available Time** *Müsait Zaman* Temsilci veya temsilci gruplarının belirli bir zaman içinde çağrıların gelmesini bekledikleri toplam süredir.  **Average Delay** *Ortalama Gecikme*   **Average Delay of Delayed Calls** *Gecikmiş Çağrıların Ortalama Gecikmesi*  Gecikmiş çağrıların ortalama gecikmesidir. Bütün çağrıların gecikmesinin, sırada beklemek zorunda kalan çağrılara bölünmesidir.  **Average Handle Time (AHT)** *Ortalama Ele Alma Süresi*  Belirli bir zaman dilimi için Ortalama Konuşma Süresi ve Ortalama Çağrı Sonrası İş toplamıdır.  **Average Holding Time on Trunks (AHT)** *Trunklardaki Ortalama Bekleme Süresi*   Gelen işlemlerin trunkları meşgul ettiği ortalama süredir. (Konuşma Süresi + Gecikme Süresi) / Alınan Çağrılar. AHT, aynı zamanda Average Handling Time'ın da kısaltması olarak kullanılır fakat anlamı tamamen farklıdır.  **Average Number of Agents** *Ortalama Temsilci Sayısı* Belirli bir zaman dilimi için bir gruba dahil olan temsilcilerin ortalama sayısı.  **Average Speed of Answer (ASA)** *Ortalama Cevaplama Hızı*  Ortalama Gecikme de denir. Bütün çağrıların ortalama gecikmesidir. Bütün çağrıların gecikmesinin, çağrı sayısına bölünmesidir. Bakınız Gecikmiş Çağrıların Ortalama Gecikmesi.  **Average Time to Abandonment** *Ortalama Terk Süresi*   Arayanların, terk etmeden önce sırada beklediği ortalama süre. Hesaplamalar sadece terk eden çağrıları göze alır. |
| |  |  | | --- | --- | | **B** |  |   **Base Staff** *Temel Personel*  Seated Agents da denilir. Belirli bir zaman için, hizmet seviyesi ve yanıt hızı hedeflerine ulaşmak için gereken minimum çalışan sayısıdır. Bu hesaplamalar, temsilcilerin tüm zamanlarda "yerlerinde" olacağını varsayar. Buna rağmen temsilcileri işlerinden alıkoyan mola, devamsızlık ve diğer faktörler için ilave çalışana gereksinim vardır. Bakınız Rostered Staff Factor.  **Basic Rate Interface (BRI)** ISDN servisinin iki ana derecesinden biridir. Bir BRI hattı, ses ve veri için iki, sinyalleme için bir kanal sağlar. (genelde 2B + D olarak da ifade edilir.) Bakınız Primary Rate Interface (PRI) ve Integrated Services Digital Network.  **Beep Tone** *Bip Sesi* Bir çağrı geldiğine dair sesli bir bildirimdir. (Zip Tone da denir.) Bip Sesi, duyulabilecek bir uyarı olarak aynı zamanda bir çağrının denetlendiğini de gösterir.  **Benchmark** *Kıyaslama* Tarihi olarak, iki aygıtın birbirine karşı imkanlarını ölçen standardize edilmiş işleme verilen addır. Kalite terimleri içinde ise kıyaslama; ürünleri, hizmetleri ve süreçleri yeni fikirler edinmek ve iyileştirme fırsatlarını değerlendirmek için gerçekleştirilen karşılaştırmalardır.  **Best in Class** *Sınıfında En İyi* Belirlenmiş bir kategoride diğerlerini geride bırakan organizasyonları tanımlamak için kullanılan bir benchmarking terimidir.  **Blockage** *Tıkanma*  Bir sıraya giren arayanların önünün tıkanması. Bakınız Blocked Calls.  **Blocked Call** *Tıkalı Çağrılar* Hemen bağlanamayan çağrılar. Çünkü A) Çağrı geldiğinde hiç bir hat müsait değildir veya B) Belirlenen eşiği aşan sıralarda ACD çağrıların sıraya girmelerini engellemek için programlanmıştır.  **Busy Hour** *İşlek Saat* Bir trunk grubunun, gün içinde en yoğun trafiği taşıdığı saati açıklayan bir telefon trafik mühendisliği terimidir. Ortalama işlek zaman, gün veya iki hafta gibi belirli bir süreyi yansıtır. İşlek saat çağrı merkezleri için fazla anlam ifade etmez, daha spesifik kaynak kullanım hesaplama metodolojilerine ihtiyaç vardır. |
| |  |  | | --- | --- | | **C** |  |   **Call** *Çağrı* Transaction (işlem) veya Customer Contact (Müşteri Teması) de denilir. Telefon çağrıları, video çağrıları, web ve diğer tip temasları ifade bir terimdir.  **Call Blending** *Çağrı Harmanlama*  Geleneksel olarak ayrı olan inbound ve outbound temsilci gruplarını hem inbound hem de outbound temasları birlikte yürütmekten sorumlu bir grupta birleştirir. Gelen çağrı yüküne göre outbound arama yapan temsilcileri inbound moduna veya tam tersini otomatik olarak harmanlayan bir sistemdir.  **Call By Call Routing** *Çağrı Yönlendirme ile Arama* Gerçek zamandaki duruma göre, her bir çağrıyı en uygun yöne yönlendiren yöntemdir. Bakınız Percent Allocation ve Network Inter-Flow.  **Call Center** *Çağrı Merkezi*  Nasıl organize oldukları veya ne tip kontaklarla ilgilendiklerinin bir önemi olmaksızın rezervasyon merkezleri, yardım masaları, bilgi hatları veya müşteri servisi merkezlerinin tümünü kapsayan bir terimdir. Çağrı merkezlerinin karakteristikleri:   * Çağrılar belirli bir kişiye değil, bir grup insana gider. Diğer bir değişle, temsilciler farklı işlemleri ele almak konusunda çapraz eğitime tabi tutulmuşlardır. * Genellikle çağrıları temsilcilere dağıtmak ve onlar meşgulken sıraya koymak üzere bir ACD sistemi kullanırlar. Ayrıca mesaj çalarlar: "Tüm müşteri servis temsilcilerimiz şu anda diğer arayanlara destek vermektedir. Çağrınız bizim için önemlidir...". Çağrı merkezleri ayrıca gelişmiş bir ağ servisi ve çoğu ses işlemci olanaklarını kullanırlar (örğ., 800 ve 888 servis) * Spesifik veritabanı programları yolu ile temsilciler güncel bilgilere hızlı şekilde ulaşırlar. Bu da demek oluyor ki herhangi bir temsilci, müşterinin o günki hesap durumuna, ürünlerine, servislerine ve diğer bilgilerine ulaşabilmektedir. * Çağrı merkezleri, çağrı sayısı tahmini, işgücü kaynağı belirleme, vardiya planları oluşturma, gerçek-zamanlı yönetim sağlama ve doğru zamanda doğru insanları doğru yerde bulundurma gibi eşsiz yönetim problemlerini ortaya çıkartırlar.   "Çağrı"ların bir işlem türünü anlatması ve "merkez" kelimesinin de farklı alanlarda faaliyet gösteren işleri iyi ifade etmemesi yüzünden kavram çoğu kez sorgulanmıştır.  **Call Control Variables** *Çağrı Kontrolü Değişkenleri*   Çağrıları işleme sokabilmek için ACD'nin kullandığı bir dizi kriterdir. Yönlendirme kriteri, çağrı taşırma parametreleri, kaydedilen mesajlar ve eşik zamanlaması gibi örnekler verilebilir.  **Call Detail Recording** *Çağrı Detay Kaydı*   Her bir çağrıya ait veri ACD tarafından elde edilir ve depolanır. Kullanılan trunkı, sıradaki zamanı, çağrı süresini, çağrıyı yanıtlayan kişiyi, aranmış numarayı (dış aramalar için) ve diğer bilgileri içerir.  **Call Forcing** *ZorunluÇağrı*   Çağrıları, müsait olan ve çağrı almaya hazır olan temsilcilere otomatik olarak dağıtan bir ACD özelliğidir. Temsilciler, çağrının geldiğine dair bir uyarı duyarlar (örneğin bir bip sesi), fakat çağrıyı cevaplamak için bir tuşa basmaları gerekmez.  **Call Load** *Çağrı Yükü* İş yükü olarak da ifade edilir. Çağrı Yükü, belirlenen bir süre için, (Average Talk Time + Average After Call Work) x çağrı sayısıdır.  **Caller ID** *Çağrı Bilgisi*  **Caller - Entered Digits (CED)** *Çağrı Giriş Numarası* Arayanların telefon tuşlarını kullanarak girdikleri numaralar  **Calling Line Identity (CLI)** *Çağrı Sırası Tanıma*  Bakınız Automatic Number Identification.  **Calls In Queue** *Sıradaki Çağrılar*  ACD sistemi tarafından alınmış fakat henüz bir temsilciye bağlanmamış çağrıların sayısını ifade eden gerçek zamanlı bir rapordur.  **Carrier** *Taşıyıcı* Telekomünikasyon devrelerini sağlayan şirkettir. Hem bölgesel telefon şirketlerini hem de uzak mesafe sağlayıcılarını içerir.  **Cause - and - Effect Diagram** *Sebep ve Sonuç Şeması* Olayların gerçek sebebini bulmaya yarayan sebep  sonuç seması Dr. Kaoru Ishikawa tarafından geliştirilmiştir.  **CD-ROM**  Compact Disk Read Only Memory baş harflerinin kısaltmasıdır. Bu diskler 800 megabayta kadar bilgi depolayabilirler.  **Central Office (CO)** *Merkez Ofis*  Telefon şirketi şebeke merkezi olarak veya telefon şirketi şebekesi tarafından kullanılan bir tür telefon santrali olarak iki farklı şekilde ifade edilebilir. Lokal merkez ofisi yerel bölgelerden çağrılar alır ve onları yerel olarak veya bir başka taşıyıcıya (inter-exchange carrier -IXC) yönlendirir. Alıcı tarafında, merkez ofis diğer IXC'lerden gelen çağrıları alır.  **Centum Call Seconds (CCS)** *Centum Çağrı Saniyeleri*100 çağrı saniyelik bir telefon trafik ölçüm ünitesidir. İlk C, Roma rakamı olarak 100'dür. 1 saat = 1 Erlang = 60 dakika = 36 CCS dir.  **Chief Information Officer (CIO)** *Baş Bilgi Yöneticisi*  Bir organizasyonun enformasyon sisteminden sorumlu en üst rütbeli yöneticisine verilen tipik bir unvandır.  **Circuit** *Devre* Bir ağ içinde iki nokta arasındaki iletişim yoludur.  **Client/Server** **Architecture** *Müşteri/Sunucu Mimarisi*  A raçları ve imkanları paylaşan bilgisayarlar ağıdır..  **Collateral Duties** *Yan Görevler*  Çağrı yükünün yavaş olduğu zamanlarda, esnek ve bir süreliğine programlanabilen, telefon dışında yapılan işlerdir (Ör., data girişi).  **Common Causes** *Yaygın Nedenler*  Zaman içinde bir sürece has değişikliklerin nedenleridir. Sebepler sisteminde ritmik ve yaygın değişikliklere yol açarlar ve süreçlerin ve bu süreçlerle ilgilenen herkese etki ederler. Bakınız Special Causes.  **Compliance** *Uyum*  **Computer Simulation** *Bilgisayar Simülatörü*   İleride karşılaşılabilecek birçok farklı durumun sonucunu tahmin eden bir bilgisayar tekniğidir. Birçok değişkenin olduğu bir durumda simülatör neredeyse sonucu tahmin eden tek makul yoldur.  **Computer Telephony Integration (CTI)** Bilgisayarları ve telefonları birlikte ve zekice çalışmalarını sağlamak için gerekli yazılım, donanım ve programlamadır.  **Conditional Routing** *Koşullu Yönlendirme*   ACD' nin çağrıları o anki duruma bağlı olarak yönlendirebilme yeteneğidir. "Eğer-öyleyse (if-then) programlamaya dayanır. Örneğin, "birinci temsilci grubuna gelen çağrı sayısı 10'u aşarsa ve eğer grup ikide en azından 2 temsilci müsaitse, o zaman çağrıları ikinci gruba yönlendir" gibi.  **Continuous Improvement** *Sürekli İyileştirme*   Süreçlerin sürekli olarak iyileştirilmeleri  **Control Chart** *Kontrol Çizelgesi*  Bir işlemdeki genel ve özel nedenler gibi iki ayrı tip değişkeni ayırt ederek tanımlayan bir kontrol çizelgesidir. Bakınız Common Causes and Special Causes.  **Controlled Busies** *Kontrollü meşguller*  Gelen çağrıların programlanmış bir eşiği aşması durumunda, ACD'nin meşgul sinyali üretmesidir.  **Cost Center** *Maliyet Merkezi*  Organizasyondaki kar sağlamayan departman veya işlemlere verilen bir muhasebe terimidir. Bakınız Profit Center.  **Cost of Delay** *Gecikme Maliyeti*  Ücretsiz servis verdiğiniz durumlarda, arayanların sırada tutulmasının maliyeti  **Cost Per Call** *Çağrı Başına Maliyet* Belirli bir zaman içindeki toplam maliyetin (sabit ve değişken) toplam çağrı sayısına bölünmesi.  **Customer Contact** *Müşteri Teması* |
| |  |  | | --- | --- | | **D** |  |   **Database Call Handling** *Veriambarı Çağrı Ele Alma* ACD'nin veri ambarındaki bilgilere dayanarak çağrıları işleme sokmak için veri ambarı bilgisayarı ile birlikte eşzamanlı olarak çalışan bir CTI uygulamasıdır. Örneğin bir arayan ses işlem sistemine bilgilerini girdiğinde veriambarı bu müşteri ile ilgili bilgileri alır ve bu bilgileri ACD'ye iletir. (Örneğin, çağrıyı nereye yönlendirmeli, sırada bu çağrıya ne tür bir öncelik verilmeli, dinletilecek anonslar, vs.)  **Day of Week Routing *Haftalık Gün Rotası*** Haftanın günlüne göre, çağrıları alternatif lokasyonlara yönlendiren bir ağ sistemidir. İstenirse o günün belirli saatleri için de yönlendirme opsiyonu bulunmaktadır.  **Delay** *Gecikme* Aynı zamanda Sıra Süresi de denilir. Arayanın bir temsilci boşalana kadar sırada geçirdiği süredir. Ortalama Gecikme, Ortalama Cevap Hızı ile aynı şeydir. Aynı zamanda bakınız Delay of Delayed Calls.  **Delay Announcements** *Gecikme Anonsları* Arayanları, bir temsilci boşalana kadar beklemeleri, hesap numaralarını hazırlamaları, görüşme seçenekleri konusunda bilgi vermek için teşvik eden kaydedilmiş anonslardır. Bazı sistemlerde gecikme anonsları, önceden kaydedilmiş anons yönlendirmeleriyle yapılır. (RAN lerle).  **Delayed Call** *Gecikmiş Çağrı* Hemen cevaplanamayan ve sıraya sokulan çağrıdır.  **Dialed Number (DN)** *Aranan Numara*  Arayanın aramayı başlatmak için çevirdiği numaradır.  **Dialed Number Identification Service (DNIS)** *Tuşlanan Numara Tanı Servisi* Telefon şebekesinin;ACD, VRU veya diğer aygıtlara arayanın hangi numarayı aradığını gösteren bir rakam dizgisidir. Bir trunk grubunda birçok DNIS numarası bulunabilir.  **Digital** *Dijital*  Bilgileri gösteren 1 ve 0'ların kullanıldığı ikili kodlardır.  **Direct Call Processing** *Direkt Çağrı İşlemcisi*  **Dual -Tone Multifrequency (DTMF)** Telefon tuşlarındaki dijitleri göstermek için gönderilen bir çift audio frekansı sinyal sistemidir. DTMF, çoğunlukla Touchtone kavramı ile birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılır.  **Dynamic Answer** *Dinamik Cevaplama*  Gerçek-Zaman sırası bilgilerine dayanarak, sistem çağrılara cevap vermeden önce otomatik olarak zil sayısını belirleyen bir ACD özelliğidir. Uluslararası çağrılar ile ilgili ücretin olduğu durumlarda, maliyet ACD'nin çağrıyı yanıtlamasından sonra başlayacağı için bu özellik çağrı merkezinin ve arayanların tasarruf yapmasına imkan tanır. |
| |  |  | | --- | --- | | **E** |  |   **Electronic Mail (E- mail)***Elektronik Posta* Elektronik metin postası.  **Envelope Strategy** *Zarf Stratejisi* Herhangi bir günde yeterli sayıda temsilcinin çalışmasının sağlanarak hem gelen çağrıların karşılanmasını hem de diğer işlerle ilgilenilebilmesinin sağlanması stratejisidir.  Öncelik gelen çağrı yüküne verilmektedir. dayanır. Gelen çağrı yükü ağırsa tüm temsilciler gelen çağrılarla ilgilenir, hafifse temsilciler zaman baskısı olmayan işlerle ilgilenirler.  **Erlang** Bir saatlik bir zaman içinde bir saatlik telefon trafiğidir. Örneğin, devreler 1 saat içinde 120 dakikalık trafik taşırsa, bu 2 Erlang'dır.  **Erlang A.K**  1900'lerin başında Kophenhag Telefon Şirketinde çalışmış Erlang B, Erlang C ve diğer telefon trafik mühendisliği formüllerini geliştirmiş Danimarkalı bir mühendistir.  **Erlang B.**  A.K. Erlang tarafından geliştirilmiş, bir saatlik zaman dilimi içinde gelen çağrı yükünü karşılamak için gerekli trunk sayısını hesaplamaya yarayan bir formüldür. Formül, arayanların meşgul sinyali alırlarsa, bir daha dönmeyecek şekilde gideceklerini, bir daha denemeyeceklerini varsayar. Bazı arayanların tekrara aradığı düşünülürse, Erlang B gereli trunk sayısını gereğinden az hesaplayabilir. Yine de, Erlang B az sayıda meşgul sinyalinin olduğu durumlarda genellikle doğrudur.  **Erlang C.**  Önceden belirlenmiş bekleme süresini üç temele dayanarak hesaplar: Servis verenlerin sayısı (temsilciler); hizmet almayı bekleyen insan sayısı (arayanlar); ve her bir kişiye servis vermek için geçen ortalama süre . Aynı zamanda bekleme sürelerini hedeflenmiş limitler içinde tutmayı amaçlayan kaynakları tahmin etmeyi de amaçlar. Erlang C kayıp çağrı veya meşgul sinyal olabileceğini varsaymaz bu yüzden gerekenden daha fazla personele ihtiyaç eğilimindedir.  **Error Rate** *Hata Oranı*  Ya kusurlu işlerin sayısı ya da bir işlemi yaparken atılan kusurlu adımların sayısı.  **Escalation Plan** *Tırmandırma Planı*   Oluşan kuyruğun kabul edilebilir derecelerin üzerine çıktığında atılacak adımları açıklayan bir plandır.  **Exchange Line** *Santral hattı*  **Executive Summary** *Yönetim Özeti* Daha detaylı rapor veya çalışmanın temel noktalarının kısa özeti. |
| |  |  | | --- | --- | | **F** |  |   **Fast Clear Down** *Hızlı Terk Eden* Gecikme anonsunu duyduğu zaman hemen kapatan arayan .  **Fax on Demand** *Faks isteği* Arayıcıları telefon tuşlarını kullanarak doküman talep etmesini sağlayan bir sistemdir. Arayanların seçtikleri dokümanlar belirttikleri numaralara gönderilir.  **Flowchart** *İş Akış Diyagramı* Bir sürecin adım adım diyagramıdır.  **Flushing Out the Queue** *Kuyruk Dışına Atmak* Bir temsilci grubu için bekleyen çağrıları daha kısa bir kuyruk ve boş temsilcilerin olduğu başka bir gruba yönlendiren sistem dönüşüm eşikleridir.  **Full -Time Equivalent (FTE)** Planlanmış toplam çalışma saatinin, bir haftada bulunan toplam iş saatine bölünmesidir.Birçok "part time" çalışanın çalıştığı saatlerin toplamı 1 FTE'ye eşit olabilir. |
| |  |  | | --- | --- | | **G** |  |   **Gate** *Kapı*  **Gateway** *Giriş*  Bir şebekeye işlem sağlamayı amaçlayan bir sunucudur .  **Grade of Service** *Servis Seviyesi* Bir çağrının bütün trunkları dolu olduğu için bağlanamaması olasılığıdır. Servis seviyesi genelde "p.01" olarak ifade edilir çağrıların %1inin "bloke olacağı" anlamına gelir. Bazen bu terim diğer Service Level (Servis Seviyesi ) terimi ile aynı anlamda kullanılır, fakat iki terimin farklı anlamları vardır. Bakınız Service Level |
| |  |  | | --- | --- | | **H** |  |   **Handled Calls** *Ele Alınmış Çağrılar*  Temsilciler veya aygıtlar tarafından cevaplanmış ve ilgilenilmiş çağrıların sayısıdır. Ele alınmış çağrılar, terk edilmiş çağrıları veya meşgul sinyali almış olan çağrışaları kapsamaz.  **Handling Time** *Ele Alma Süresi*  Temsilcinin konuşma süresi için ve çağrı sonrası işinde harcadığı toplam süredir. Bir aygıtında bir işlemi ele alması için harcadığı zaman için de bu terim kullanılır.  **Help Desk** *Yardım Masası*  Ürün kurulumu, kullanım veya problemleriyle ilgili sorularla ilgilenmek için kurulan çağrı merkezleri için kullanılan genel terimdir. Terim, genelde bilgisayar yazılım ve donanım destek merkezleri kavramı içinde kullanılır.  **Historical Reports** *Geçmiş Raporlar*  Belirli bir süre için çağrı merkezi ve müşteri temsilcisi performansını takip eden raporlardır. Geçmiş raporlar, ACD'ler, ACD software paketleri , VRU ve Call Detail Recording Systems gibi aygıtlar tarafından üretilirler. Geçmişe ait verilerin depolanması ve raporlanması sistemden sisteme değişir.  **Holding Time** *Bekletme Süresi*  **Home Agent**  Bakınız Telecommuting |
| |  |  | | --- | --- | | **I** |  |   **Imaging** Dokümanların taranarak elektronik olarak stoklanması işlemdir.  **Immutable Law** *Değişmez Kanun* Hayati ve değişmez bir doğa kuralıdır. (Örneğin, yerçekimi kanunu). Bir çağrı merkezinde Hizmet Seviyesinin artarken, Doluluğun düşmesi bir "Değişmez Kanundur".  **Incoming Call Center Managament** *Çağrı Merkezi Yönetimi*  **Incremental Revenue (Value) Analysis** *İlave Değer Analizi*  Bir temsilciyi ekleme veya çıkarma değerini (maliyet ve gelir ) tahmin eden metodoloji.  **Index Factor** *Index Faktörü*  Tahmin yaparken başka bir sayıyı ayarlamak için çarpan olarak kullanılan orandır.  **Integrated Services Digital Network (ISDN)** Telefon iletişimi için alınmış bir dizi uluslararası  standart settir. ISDN "end to end dijital ağ", "out of band" sinyali sağlar ve eski telefon servislerinden daha geniş band ağına sahiptir. . ISDN' nin iki standart seviyesi Basic Rate Interface (BRI) ve Primary Rate Interface (PRI) dir. Bakınız Basic Rate Interface ve Primary Rate Interface.  **Inter Exchange Carrier (IXC)** Uluslararası telefon şirketi.  **Interactive Voice Response (IVR)** Bakınız Voice Response Unit.  **Interflow**  Bakınız Overflow  **Internal Help Desk** *Dahili Yardım Masası* Diğer dahili temsilci gruplarını destekleyen grup. Örneğin, karmaşık veya taşan çağrılar.  **Internal Response Time** *Dahili Cevaplama Süresi*   Diğer temsilci grupları destekleyen bir temsilci grubunun geldiklerinde cevaplamak zorunda olmadıkları temaslara  verdikleri yanıt için harcanan süre. (örneğin, e-mail) Bakınız Response Time ve Service Level.  **Internet "Call Me" Transaction** *Internet "Ara Beni" İşlemi*  Web sayfasını incelerken, Çağrı Merkezi tarafından geri aranmak isteyen müşterinin işlemidir.  **Internet "Call Through" Transaction** *Internet "Direkt Bağlantı" İşlemi* Arayıcıların Web sitesini incelerken bir düğmeye basmaları ve direkt olarak temsilciye bağlanmalarıdır .  **Internet Phone** *Internet Telefonu*  Kullanıcıların telefon konuşmalarını Internet aracılığı ile yapmalarını ve böylelikle telekomunikasyon bağlayıcılarını kullanmamalarını sağlayan bir teknolojidir.  **Intraflow**  Bakınız Overflow  **Invisible Queue** *Görünmez Sıra*  Arayıcıların sıranın ne kadar uzun ve ne kadar hızlı ilerlediğini bilmedikleri kuyruk türüdür. Bakınız Visible Queue. |
| |  |  | | --- | --- | | **J** |  |   **Judgmental Forecasting** *Kanısal Tahmin* Salt istatiksel teknikleri aşıp, ileride ne olacağına dair kişinin inançlarıdır. |
| |  |  | | --- | --- | | **L** |  |   **Law of Diminishing Returns** *Azalan Değer Kuralı*   Sisteme eklenen her temsilcinin belirli bir noktadan sonra Hizmet Seviyesinde yarattıkları azalışı gösteren marjinal artış.  **Load Balancing** *Yük Dengesi*  İki veya daha fazla nokta arasındaki dengeleyici trafik.  **Local Area Network (LAN)** *Bölgesel Alan Şebekesi*   Bir binadaki birçok bilgisayarın bilgi alışverişinde bulunmasını sağlayan bağdır. Bakınız Wide Area Network  **Local Exchange Carrier (LEC)** Bölgesel bağlantı ve hizmetten sorumlu telefon şirketleridir.  **Logged On** Temsilcilerin bir çağrı cevaplamaya hazır olsalarda olmasalarda, sisteme giriş yaptıkları durumdur.  **Long Call** *Uzun Çağrı*  Personel hesaplamaları ve trafik mühendisliği kavramında 30 dakikaya varan veya aşan görüşmelerdir .  **Longest Available Agent** *En Uzun Süredir Müsait Temsilci*  En uzun boş kalan temsilciye çağrı dağıtma metodudur. Bir kuyruğun var olması durumunda, en uzun boş kalan temsilci "sıradaki müsait temsilci" olur. Bakınız Next Available Agent.  **Longest Delay (Oldest Call)** *En Uzun Bekletme (En Eski Çağrı)*  Arayanların kapamadan veya bir temsilciye ulaşmadan sırada bekledikleri en uzun zamandır.  **Look Ahead Queuing** *İleriye Bakarak Sıraya Sokma* Bir sistemin veya şebekenin ilk sıradaki çağrılar taşınmadan önce ikincil bir sırayı araştırması ve durum değerlendirmesi yapabilmesi yeteneğidir.  **Look Back Queuing** *Geriye Bakarak Sıraya Sokma* Bir sistem veya şebekenin çağrıyı ikinci bir sıraya taşırdıktan sonra tekrar ilk sıraya dönüp bakabilmesi, durum değerlendirmesi yapabilmesi yeteneğidir. Tıkanıklık açılırsa çağrı tekrar ilk sıradaki yerine gönderilir.  **Lost Call** *Kayıp Çağrı* |
| |  |  | | --- | --- | | **M** |  |   **Middleware**  Farklı tiplerdeki donanım ve yazılımların birlikte faaliyet göstemelerine olanak tanıyan yazılımdır.  **Modem**  *Modem*  Modulator Demodulator terimlerinin kısaltılmasıdır. Modem analog sinyallerini dijitale çevirir veya tam tersini yapar.  **Monitoring** *Denetleme*  Aynı zamanda Service Observing veya Position Monitoring de denir. Kaliteyi ölçmek için temsilcilerin telefonlarını dinleme yöntemidir. Denetleme: A) Temsilcilerin kendilerinin ne zaman denetlendiklerini bilmedikleri "sessiz" şekildir. B) Denetleyen kişinin Temsilcinin yanına oturup çağrıları gözlemlediği "yan yana" şekildir. C) Kayıt ve değerlendirme. Çağrıların kayıt edilip daha sonra dinlenip değerlendirilmesidir.  **Multilingual Agents** *Birden Fazla Lisan Bilen*   Bir çok dilde akıcı konuşan Temsilciler.  **Multimedia** *Multimedya*  Bilginin aktarılması için çeşitli medyaların birleştirilmesidir. (Örneğin, geleneksel telefon konuşması "monomedia", videolu konuşma "multimedyadır").  **Murphy's Law***Murphy Kanunu*  Eğer bir şey kötü gidecekse gidecektir. İyi bakış açısı olmasa da Temsilci gruplarını düzenleme, çağrı aktarma konfigürasyonlarını oluşturma, veya felaket durumu planı yapmada düşünmeye değer bir kuraldır. |
| |  |  | | --- | --- | | **N** |  |   **Network Control Center** *Ağ Kontrol Merkezi*   Trafik Kontrol Merkezi de denilir. Ağ çağrı merkezi  ortamında, insanların ve ekipmanların merkezler arasındaki  gerçek zamanlı durumları denetleyen, gerek olduğunda eşiklerin yönlerini değiştiren, baz personel gereksinimlerini  etkileyen olayları koordine eder.  **Network Interflow** *Ağ Taşması*  Çok siteli çağrı merkezlerinde merkezler arası daha  etkin çağrı dağılımını sağlamayı hedefleyen bir teknolojidir. Ağ devrelerini (T1 devresi gibi) ve ACD yazılımlarını kullanarak, bir merkeze yönlendirilen çağrılar uzak  merkezlerdeki temsilci gruplarına da aynı anda sıralanabilir. Bakınız Call by Call Routing and Percent Allocation.  **Next Available Agent** *Bir Sonraki Uygun Temsilci*   Çağrıları müsait hale gelen bir Temsilciye aktaran bir çağrı dağıtım metodudur. Metot, beceri grupları veya servisleri arasında eşit yük sağlama amacını güder. Kuyruk yoksa, bir sonraki boş temsilci en uzun süredir bekleyen temsilci haline döner.  **Noise Canceling Headset** *Ses Kesen Kulaklık* Fondaki sesi azaltan teknolojiyle donatılmış kulaklıktır.  **Non ACD In Calls** *ACD Dışı Çağrılar*  Genel bir gruptan ziyade sadece bir temsilcinin dahilisine yönlendirilen çağrılardır. Bu çağrılar, kişisel veya, temsilcinin dahili hattını bilen bir müşteriden de olabilir. |
| |  |  | | --- | --- | | **O** |  |   **Occupancy** *Doluluk*  Temsilci kullanımı (utilization) da denilir. Temsilcilerin çağrıları ele almak için harcadıkları sürenin çağrıların gelmesini bekledikleri zamana yüzde oranıdır. Yarım saat için hesaplama: (çağrı miktarı x saniye olarak ortalama ele alma süresi) / (temsilci sayısı x 1800 saniye).  **Off the Shelf** *Direkt Raftan*  Piyasadaki kullanıma hazır donanım ve yazılım programlarıdır.  **Offered Calls** *Sunulan Çağrılar*  Arayanların çağrı merkezine ulaşmak için yaptıkları girişimlerin tümü. Sunulan çağrılar için üç olasılık vardır. 1) Meşgul sinyali alabilirler. 2) Sistem tarafından cevaplanırlar fakat bir temsilciye bağlanamadan kapatılırlar. 3) Temsilci tarafından yanıtlanırlar. ACD' lerdeki sunulan çağrı bilgileri genellikle sadece sistem tarafından alınan çağrıları kapsar.  **Off - Peak** *Zirve Dışı*  Çağrı merkezlerinin en yoğun olduğu zamanların dışında kalan zaman dilimidir. Telekomunikasyon şirketlerinin genelde düşük tarife oranı sağladığı zaman dilimlerini de açıklamak için kullanılan bir terimdir.  **Open Ticket** *Açık Bilet*  Henüz sonuçlanamamış veya çözümlenememiş müşteri temasıdır / işlemidir.  **Outsourcing** *Dış Kaynak Kullanımı* Çağrı merkezinin sadece bazı veya tüm hizmetlerini dışarıya vermek.  **Overflow**  *Akış*  Bir grup veya merkezden diğerine akan çağrılardır. Intraflow çağrıların temsilciler arası akışı Interflow ise ACD' den diğer merkezlere akışıdır.  **Overlay** *Kaplama* |
| |  |  | | --- | --- | | **P** |  |   **Pareto Chart** *Pareto Çizelgesi*  Olayları sıklık derecesine göre düzenleyen bir grafik çizelgedir. 19. yüzyıl ekonomisti Vilfredo Pareto'dan adını almaktadır.  **PBX / ACD** ACD fonksiyonlarıyla donanmış bir PBX'tir.  **Peaked Call Arrival***Zirve Çağrılar*  Gelen çağrı sayısının kısa bir süre içinde tavan yapması aniden artmasıdır. Gelişigüzel gelen çağrı akışı dışındaki trafiktir.  **Percent Allocation** *Yüzde Dağılımı*  Birden fazla merkez (multi-site) lerce bazen kullanılan çağrı yönlendirme stratejisidir. Bir ağ tarafından karşılanan çağrılar kullanıcının belirlediği yüzdelere dayanarak bir siteden ötekine yönlendirilir. Bakınız Call by Call Routing ve Network Interflow.  **Percent Utilization** *Yüzde Kullanımı*  **Poisson** Trunkları hesaplamak için zaman zaman kullanılan bir formüldür. Arayanların meşgul sinyali aldıkları takdirde, düşürene kadar arayacaklarını varsayar. Bazı arayanlar aramaktan vazgeçeceği için Poisson talep edilen trunkları olduğundan daha fazla hesaplayabilir.  **Pooling Principle** *Havuz Prensibi*  Kaynakları konsolide etmeye / birleştirmeye yönelik girişimler trafik taşıma verimini arttırmakla sonuçlanır. Tersine bir hareket verimi düşürmekle sonuçlanır.  **Position Monitoring** *Pozisyon Denetimi*  **Post Call Processing** *Çağrı Sonrası İşlem*  **Predictive Dialing** Dışarıdan gelen çağrıları temsilcilere yönlendiren ve otomatik olarak temsilciye dışarıyı arama imkanı veren sistemdir. Sistem aranan numaradan meşgul sinyali, telesekreter veya cevap yok sinyali alırsa, aranmak için tekrar sıraya sokar.  **Primary Rate Interface (PRI)**  ISDN servisinin iki seviyesinden birisidir. Kuzey Amerika'da PRI ses ve bilgi için bearer kanalı, sinyal bilgisi için bir kanalı sağlar (23B+D olarak ifade edilir.) Avrupa'da PRI 30 bearer hat (130B+D) dir.  **Private Automatic Branch Exchange (PABX)** Bakınız Private Branch Exchange.  **Private Branch Exchange (PBX)** Müşteri lokasyonunda yer alan gelen ve giden çağrıları ele alan bir telefon sistemidir. ACD yazılımları, PBX'ler, ACD fonksiyonletisi sağlar .  **Private Network** *Özel Ağ*  Bir organizasyonun veya ona bağlı diğer organizasyon gruplarının özel kullanımı için devrelerden oluşmuş bir şebekedir. Bölgesel, ulusal veya uluslararası alanda genellikle büyük organizasyonlar tarafından kullanılır.  **Process** *İşlem*  Sebepler sistemidir.  **Profit Center** *Kar Merkezi*  Bir organizasyonda kar getiren departman veya iş birimine verilen muhasebesel bir terimdir.  **Public Switched Network (PSN)** Herhangi bir evin veya ofisin bir diğeri ile iletişimini imkanlı kılan telefon şebekesidir. |
| |  |  | | --- | --- | | **Q** |  |   **Quantative Forecasting** *Nicel Tahmin* Gelecek olayların tahmininde istatistiksel tekniklerin kullanılması. Bütün tahminlerin ana katagorileri zaman serilerini (time series) ve açıklayıcı yöntemleri (explanatory approaches) kapsar. Zaman serileri tekniği gelecek olayları tahmin için geçmiş trendleri kullanır. Açıklayıcı teknikler ise iki ya da daha fazla değişken arasında ki bağlantıyı / ilişkiyi bulmayı hedefler.  **Queue** *Kuyruk* Arayanları bir temsilci boş kalana kadar bekletmek. Sıra, aynı zamanda, bir sistemdeki işlem görmeyi bekleyen şeylerin bir listesini de ifade eder. (Örneğin, e-mail mesajları). |
| |  |  | | --- | --- | | **R** |  |   **Random Call** *Arrival Rasgele Gelen Çağrı*  Gelen çağrıların rasgele gelmesi.  **Readerboards**  Diğer bir deyişle wallboard. Kuyruk durumu, temsilci statüsü ve çağrı merkezi performansı ile ilgili anlık veya geçmiş bilgileri gösteren genelde duvara veya tavana monte edilmiş bir gösterge cihazıdır.  **Real -Time Adherence Software** *Gerçek-Zaman Uyumu Yazılımı*  Temsilcilerin vardiya planlarına ne kadar uyduklarını göstermeye yarayan bir yazılımdır.  **Real-Time Data** *Anlık -Gerçek-Zamanlı Veri*  Güncel durumlarla ilgilidir. Bazı anlık bilgiler en "gerçek zamanlı" bilgilerdir. (örneğin, kuyruktaki çağrılar ve kuyruktaki en uzun bekleme). Bazı anlık raporlar ise hesaplama yapmak için (örneğin, servis seviyesi ve ortalama yanıt hızı) geçmiş zaman içerir (örneğin, en son x çağrı sayısı veya x dakika).  **Real-Time Management** *Gerçek Zaman Yönetimi*  Güncel kuyruk durumuna göre çalışanlarla ilgili veya sistem eşiklerinde ayarlamalar gerçekleştirmektir.  **Received Calls** *Gelen Çağrılar*  Bir trunk tarafından fark edilen ve yakalanan çağrı. Kabul edilen çağrılar ya terk edilir ya da temsilciler tarafından ele alınır.  **Record and Review Monitoring**  Bakınız Monitoring.  **Recorded Announcement Route (RAN)** *Kaydedilmiş Anons Yönü*  **Reengineering** *Yeniden Yapılanma*  Yönetim danışmanı Micheal Hammer tarafından popülarize edilmiş kavram; etkinliği ve hizmeti geliştirmek için süreçlerin radikal bir biçimde yeniden tasarlanmasıdır.  **Response Time** *Yanıt Süresi*  Çağrı merkezlerinin geldikleri zaman ele alınması gerekmeyen temasları cevaplamak için geçirdikleri süre (Ör., mektuplar, e-mailler).  **Retrial** *Tekrarlayıcı*  Meşgul sinyali alınca tekrar deneyen arayandır.  **Retrial Tables** *Tekrarlayıcı Sıralar*  Bazen trunkların ve sistem kaynaklarının hesaplanmasında kullanılır. Bazı arayanların meşgul sinyali alırlarsa çağrı merkezine ek girişim yapacaklarını varsayar.  **Rostered Staff Factor (RSF)** *İlave İş Gücü Faktörü* Overlay, Shrink Factor veya Shrinkage de denilir. RSF hizmet seviyesi ve yanıt hızı hedeflerine ulaşmak için vardiya planında temel işgücünden ne kadar fazla çalışana ihtiyaç olduğunu belirten rakamsal faktördür. Temel işgücünün hesaplanmasından sonra, varidya planlarının gerçekleştirilmesinden önce hesaplanır ve mola, devamsızlık, sürekli eğitim gibi işlemleri içine alır.  **Round Robin Distribution**  Temsilcileri önceden kararlaştırılmış listeye göre dağıtımını yapan bir metottur. |
| |  |  | | --- | --- | | **S** |  |   **Scatter Diagram** *Serpme Diagram*  İki değişken arasındaki ilişkiyi anlatan bir çizelgedir.  **Schedule Compliance** *Vardiyaya Uyum*  **Scheduling Exception** *Plana Uyum İstisnası*  Bir temsilcinin normal planlanan vardiya planı dışındaki faaliyetlerde yer alması.  **Screen Monitoring** *Ekran Denetimi* Bir temsilcinin bilgisayardaki aktivitelerinin bir yönetici veya müdür tarafından denetlenmesini sağlayan bir sistemdir.  **Screen Pop**  Bir CTI yeteneğidir. Arayanların kayıtları çağrılarla aynı anda otomatik olarak (Anı veya VRU/IVR'daki kodlama ile) temsilcinin önüne getirilir.  **Screen Refresh** *Ekran Yenileme*  O anki bilgilerin göstergede update edilme oranıdır. (Ör., 5 veya 15 saniyede bir). Gerçek zaman için kullanılan hesaplamalarda ekran yenilemenin zaman dilimi ile bir iilişkisi yoktur.  **Seated Agents Koltuk** / *Temel İş gücü*  **Service Bureau** *Servis Bürosu / Dış Kaynak Kullanım Şirketi*  Gelen ve giden çağrıları başka bir organizasyon için ele alan şirkettir.  **Service Level** *Servis Seviyesi*  Telefon Servis Faktörü veya TSF de denir. Gelen çağrıların belirli bir süre içinde ele alınması. "Gelen çağrıların %X'inin Y saniyede cevaplandırılması".  **Sevice Level Agreement** *Servis Seviyesi Anlaşması*  Kullanıcı ve bir servis sağlayıcısı arasında ortaklaşa varılan performans hedefleridir. Servis seviyesi anlaşması "servis seviyesi hedefini" içeren veya içermeyen çeşitli performans standartlarını belirtir.  **Service Observing** *Servis Gözlemleme*  **Shrink Factor** *Çekme Faktörü*  **Silent Monitoring** *Sessiz Denetim*  **Skills Group** *Beceri Grubu*  **Skills - Based Routing** *Beceri-Odaklı Yönlendirme*  Arayanın özel ihtiyaçlarını, çağrıyı ele alabilecek yeteneğe sahip olan bir temsilciyle o anda buluşturan bir ACD yeterliliğidir.  **Smooth Call Arrival** *Düzenli Gelen Çağrılar*  Belirli bir zaman aralığıyla düzenli olarak gelen çağrılardır. Çağrı alan (inblound) çağrı merkezlerinde gerçekte bulunmazlar.  **Special Causes** *Özel Sebepler*  Süreçte özel durumlar nedeniyle oluşan farlılıklardır.  **Speech Recognition** *Ses Tanıma*  Konuşulan kelimeleri ve cümleleri çözebilen ses işlem sistemidir.  **Split** *Ayrılma*  **Supervisor** *Şef*  Bir grup temsilci adına ilk sırada sorumluluğu olan kimsedir.10-15 temsilciye bir yönetici tipik oranlardır. Bununla birlikte yardım masalarında her 5 kişiye bir, ve bazı rezervasyon şirketlerinde 30-40 temsilciye bir şef bulunmaktadır. Genelde şefler temsilcilerin aktivitelerini denetleyen özel telefonlar ve bilgisayar terminallerine sahiptir.  **Supervisor Monitor** *Şef Ekranı*  Şeflerin temsilci gruplarını yönetirken kullandıkları çağrı ele alma istatistiklerini gösteren bilgisayar monitörleridir. |
| |  |  | | --- | --- | | **T** |  |     **T1 Circuit** *T1 Devresi*  Bant aralığı saniyede 1.544 megabayt olan ses, data veya video için kullanılan çok hızlı bir dijital devredir. T1 devresi yirmi dört (24) analog ses trunkına eşittir.  **Talk Time** *Konuşma Süresi*  Bir temsilcinin görüşme sırasında arayan ile geçirdiği süredir. "Merhaba" ile "güle güle" arasındaki her şeyi içerir.  **Telecommuting**  Bir organizasyonun binasının içinde çalışmaktansa telekomünikasyonu kullanarak evden veya diğer yerlerden çalışmaktır.  **Telephone Service Factor (TSF)** *Telefon Servis Faktörü*  Bakınız Service Level.  **Telephony Applications Programming Interface(TAPI)**  Microsoft ve Intel tarafından geliştirilmiş CTI protokolüdür.  **Telephony Services Application Programming Interface (TSAPI)**  Novell ve AT&T tarafından geliştirilmiş CTI protokolüdür.  **Threshold** *Eşik*  Bir hareketin, değişimin veya yöntemin başladığı noktadır.  **The Line** *Hat*  Geniş bir alan üzerinde iki tane ACD veya PBX' i bağlayan özel bir devredir.  **Toll-Free Services** *Ücretsiz Telefon Hatları*  Arayanların çağrı merkezlerine ücretsiz olarak ulaşmasını sağlayan hatlar. 800 ve 888 servisleri ücretsizdir. Bazı ülkelerde ücretsiz servisin başka varyasyonları vardır. Örneğin, 0345 veya 0645 servisleri İngiltere de veya 444 hatları Türkiye'de: Arayanlar yerel oran öderken çağrı merkezi geri kalan kısmı öder.  **Touchtone**  Bir AT&T markasıdır.  **Traffic Control Center** *Trafik Kontrol Merkezi*  **Transaction** *İşlem*  **Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP)**  Düzenli bilgi alışverişini yöneten bir protokoldür.TCP / IP, çeşitli şebekeler içindeki farklılıklar arasında bağlantı kurmak için Birleşik Devletler Savunma Bakanlığı tarafından dizayn edilmiştir. Ticari ekipman ve uygulamalar için alışılagelmiş bir standart olmuştur.  **True Calls Per Hour** *Saat Başına Düşen Gerçek Çağrı*  Bir kişi veya grubun belirli bir süre içinde ele aldığı çağrı sayısının ele alınan sürede gerçekleşen verimlilik (occupancy) oranına bölünmesi.  **Trunk** *Telefon hattı* Hat da denilir. Hat veya devre alışverişi. İki tane santral sistemini birbirine bağlayan bir telefon hattıdır.  **Trunk Load** *Trunk Yükü*  Trunkların taşıdığı yüktür. Gecikme ve Konuşma Süresini kapsar.  **Trunks Idle** *Boştaki trunklar*  Trunk grubundaki meşgul olmayan trunklar  **Trunk in Service** *Servisteki Trunklar*  Trunk grubunda çalışan trunkların sayısı. |
| |  |  | | --- | --- | | **U** |  |   **Unavailable Work State** *Müsait Olunmayan İş Durumu*  Telefon çağrılarını cevaplamayan temsilci konumunu açıklayan bir durum.  **Uniform Call Distrubutor (UCD)**  Temsilci gruplarına çağrıları dağıtan ve rapor sağlayan basit bir sistemdir. Bir ACD kadar gelişmemiştir.  **Universal Agent**  Hem A) Her tip gelen çağrı ile ilgilenebilen temsilciyi B) hem de inbound ve outbound çağrıları cevaplayabilen temsilciyi kasteder. |
| |  |  | | --- | --- | | **V** |  |   **Virtual Call Center** *Sanal Çağrı Merkezi*  Çağrı yanıtlama ve raporlama konusunda tek bir çağrı merkezi şeklinde çalışan birden fazla merkezdir.  **Visible Queue** *Görünen Kuyruk*  Arayıcıların girdikleri sıranın ne kadar uzun olduğu ve ne kadar hızlı ilerlediği hakkında bilgileri olduğu zamandır. (Ör., tahmini bekleme süresini belirten bir sistem anonsu duyarlar).  **Voice Processing** *Ses İşleme* Ses işlem teknolojisinin her türlü kombinasyonunu sarmalayan bir terimdir. Sesli Mail, Automated Attendant, Audiotex, Voice Response Unit (VRU) ve Faxback.  **Voice Response Unit (VRU)** *Ses Cevaplama Ünitesi*  Aynı zamanda Interactive Voice Responce Unit'te denir (IVR) veya Audio Response Unit (ARU). VRU arayanların dijitlerle girişlerine veya ses tanımaya, geleneksel bir bilgisayarın tuş veya mouse vuruşuna benzer bir tepki gösterir. VRU database bilgisayarları ile birleştiğinde arayıcılar databaselerle iletişim kurup güncel bilgiyi kontrol edebilirler. (Ör., hesap hareketleri) Bakınız Voice Processing. |
| |  |  | | --- | --- | | **W** |  |   **Wide Area Network (WAN)** *Geniş Ağ Şebekesi*  Normal olarak dijital data devrelerinde kullanılan, geniş bir alan içinde çoklu bilgisayarlar arasındaki bağlantıdır.  **Workforce Management Software** *İş Gücü Yönetim Yazılımı*  Vardiya planlarını organize etmeye, grupların ve bireylerin anlık performanslarına, personelin gereksinim hesaplarına, çağrı yükü tahminlerine imkan tanıyan yazılımdır.  **Workload** *İşyükü*  Bazen çağrı yükü olarak da kullanılır. Aynı zamanda çağrı dışı aktiviteleri de kapsar.  **World Wide Web (WWW)**  Kullanıcılara internetteki grafiksel bölgeden bilgi çekme imkanı veren kapasitedir.  **Wrap-Up** *Çağrı Sonrası İş*  **Wrap Up Codes** *İş Kodları* Temsilcilerin ne tür çağrılarla ilgilendiklerini tespit etmek için ACD' ye girdikleri kodlardır. ACD daha sonra bu bilgilerden çeşitli raporlar üretir. |
| |  |  | | --- | --- | | **Z** |  |   **Zip Tone** *Bip Sesi*  *CallSchool.org* |