



# GUÍA SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD - FAQs

DISCATEL (AEERC).

II EDICIÓN, ABRIL DE 2020

ÁREA TECNOLOGÍA

# INDICE

## INTRODUCCIÓN

¿Qué pretende aportar esta Guía? .....	05
¿Cómo utilizar esta Guía? .....	05

## 0. NOCIONES SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD.

0.1 TELETRABAJO.....	07
0.1.1 ¿Cómo introducir el sistema de teletrabajo en una empresa? .....	07
0.1.2 ¿Qué ventajas tiene el teletrabajo? .....	07
0.1.3 ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo a corto y a medio plazo? .....	08
0.1.4 Teletrabajo ¿Qué dificultades suelen presentarse? .....	09
0.1.5 Y, en un entorno de atención al cliente, ¿es posible y efectivo el teletrabajo? .....	10
0.2 DISCAPACIDAD .....	10
0.2.1 La inserción de personas con discapacidad, ¿por qué debe plantearse la empresa este tema? .....	10
0.2.2 ¿Qué es el Proyecto DISCATEL? .....	11
0.2.3 ¿Qué beneficios puede recibir mi empresa si se incorpora al Proyecto DISCATEL? .....	12
0.2.4 ¿Qué condiciones se exigen a las empresas para su integración en el Proyecto Discatel? .....	13

## 1. TECNOLOGÍA

CONSIDERACIONES GENERALES .....	15
1.1. ¿CUÁLES SON LOS PASOS MÁS IMPORTANTES A LA HORA DE INSTALAR UN PUESTO DE TELETRABAJO? .....	16
1.2. ¿QUÉ REQUISITOS TECNOLÓGICOS TIENE QUE CUMPLIR LA ESTRUCTURA DE UN CONTACT CENTER PARA PODER TENER PUESTOS DE TELETRABAJO EN REMOTO? .....	16
1.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE POSIBILITAN EL TELETRABAJO .....	17
1.3.1. Centralitas de Telefonía o PBX .....	17
1.3.2. Sistemas CTI de integración Voz-Datos .....	17
1.3.3. Funcionalidad requerida dependiendo del servicio a prestar .....	18
1.3.4. Servidores de Aplicaciones .....	18
1.3.5. Servidores de Correo Electrónico .....	18



1.3.6. Aplicaciones de Asistencia Remota .....	19
1.3.7. Otras Aplicaciones con el Contact Center .....	19
1.3.8. ¿Es imprescindible disponer de PBX? .....	19
1.3.9. Exigencias tecnológicas específicas de un puesto de teletrabajador unido a un contact center o a una empresa .....	20
1.3.10. ¿Se puede usar CTI en teletrabajo? .....	20
1.3.11. ¿Se pueden restringir las llamadas que realiza el agente? .....	21
1.3.12. ¿Se puede saber si el operador está utilizando los medios técnicos sólo para el trabajo? .....	21
1.3.13. ¿Qué información puede obtenerse de la productividad del agente? .....	21
<b>1.4. COMUNICACIONES .....</b>	<b>21</b>
1.4.1. ¿Qué condiciones mínimas de comunicaciones se tienen que dar en el lugar donde se quiere teletrabajar? ..	21
1.4.2. ¿Qué tipo de línea de comunicaciones se debe instalar? .....	22
1.4.3. Tipos de Acceso a aplicaciones .....	22
1.4.4. Comunicación con el supervisor .....	23
1.4.5. ¿Cómo se pueden solucionar técnicamente los problemas de confidencialidad de los datos que utiliza el tele trabajador? .....	23
<b>1.5. MEDIOS NECESARIOS PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE VOZ, EN EL DOMICILIO DEL TELETRABAJADOR .....</b>	<b>24</b>
1.5.1. Equipamiento informático en el puesto de operador .....	24
1.5.2. Equipamiento Telefónico .....	24
1.5.3. Equipamiento de Comunicaciones .....	25
1.5.4. Infraestructura en el domicilio del Teletrabajador .....	25
1.5.5. ¿Puede estar integrada la telefonía y las aplicaciones en el equipo? .....	26
1.5.6. Adaptación de los puestos según del usuario .....	26
1.5.7. En los casos de personas con discapacidad, ¿existe algún gasto extra añadido? .....	27
<b>1.6. INCIDENCIAS .....</b>	<b>27</b>
1.6.1. Repercusión de las incidencias una vez implantado el proyecto: ¿Qué hace el trabajador cuando tiene una incidencia técnica? .....	27
1.6.2. ¿Cuál es la tipología de incidencias más habitual? .....	27
1.6.3. ¿Cómo se solventan las incidencias técnicas en el puesto del trabajador si está en una zona rural en la que no puede desplazarse el técnico en un espacio corto de tiempo? .....	27
1.6.4. ¿Se valora en el puesto un SAI para micro-cortes o contingencia? .....	28
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>29</b>

# GUÍA SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD - FAQs

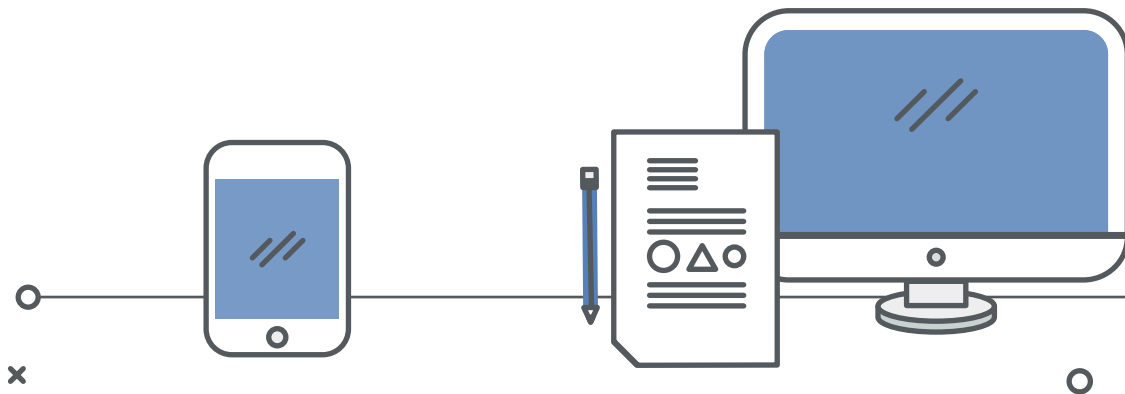
## Introducción

La Guía interactiva sobre Teletrabajo y Discapacidad fue una iniciativa realizada en 2012 por el Proyecto Discatel de la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC), tras las experiencias realizadas previamente por 4 empresas: Ilunion, Fundación Integralia, Fundación Alares y el CET del Grupo Marktel, con el objetivo de orientar a las empresas de Contact Center en la inserción de personas con discapacidad a través del teletrabajo.

En 2020 queremos actualizar esta Guía con el apoyo de varias empresas del Proyecto Discatel, dándole un nuevo formato para facilitar su lectura, con la intención de compilar en un solo documento casi todos los aspectos necesarios para la inserción de personas con discapacidad a través del teletrabajo.

Todos estos años hemos trabajado intentando conseguir que el teletrabajo fuera una palanca para favorecer la inserción de las personas con discapacidad, pero no conseguimos muchos éxitos en esta modalidad; si en la presencial, con más de 1300 personas integradas, hasta 2020, en las plataformas de las empresas. Ahora que se ha presentado de improviso esta revolución con el COVID19, pensamos que es una gran oportunidad para poner en común todo el conocimiento adquirido y así facilitar a las empresas la contratación, mediante el teletrabajo, de personas con discapacidad que viven lejos de los centros de trabajo, u otras que han perdido su empleo con esta crisis.

Ahora, que es casi “obligatorio” el teletrabajo, esperamos que las empresas puedan aprovechar este tsunami para conseguir el cumplimiento de la LGD que puede resultarles, además, rentable social y económicamente.



## ¿Qué pretende aportar esta Guía?

Esta nueva versión de la **Guía de Teletrabajo y Discapacidad - FAQs**, se plantea como un compendio de “**preguntas más frecuentes**” a las distintas dudas y cuestiones que cualquiera que desee implantar el sistema de teletrabajo en una empresa pueda hacerse.

Hemos realizado una actualización de todas las cuestiones, aunque sabemos que la legislación, la tecnología, el entorno y la operativa están cambiando continuamente, por lo que esta Guía seguirá abierta a todas las aportaciones contrastadas que nos vengan del exterior y así irá ampliándose, enriqueciéndose con experiencias y conocimientos variados, esperando que resulte un lugar práctico de consulta. Por tanto, esperamos sus comentarios, preguntas, aportaciones y críticas positivas e intentaremos contestarlas rápidamente. (discatel@aeerc.com)

## ¿Cómo utilizar esta Guía?

Nos ha parecido que cuando una Empresa/Entidad se propone implantar el teletrabajo en su organización se le plantean inmediatamente una serie de preguntas difíciles de responder. Si además pretende incorporar a esa iniciativa a personas con discapacidad, el número de preguntas suele aumentar.

En esta Guía pretendemos responder al mayor número de cuestiones de ese tipo. Verán que muchas de ellas hacen referencia al teletrabajo de contact center, y es lógico, porque de eso es de lo que más sabemos en nuestra Asociación, pero entendemos que puede extrapolarse a otras muchas actividades profesionales.

La mayoría de las preguntas y respuestas provienen de las experiencias que ya tienen las empresas integrantes del Proyecto DISCATEL, que vienen dando empleo desde 2008 a personas con discapacidad por teletrabajo en entornos de contact center.

Para mayor facilidad de consulta hemos agrupado las preguntas en cinco grandes grupos:

- Área 0: Nociones sobre el teletrabajo y la discapacidad.
- Área 1: Tecnología
- Área 2: Legislación, tanto de teletrabajo como de la discapacidad
- Área 3: Recursos Humanos
- Área 4: Motivación, calidad y control en el teletrabajo

En el índice de cada área presentamos todas las preguntas numeradas para poder acceder a las respuestas fácilmente con un sólo clic.

Esperamos y deseamos que les sea de utilidad.

**El Equipo del Proyecto Discatel de la AEERC**  
discatel@aeerc.com

# Área 0:

Nociones sobre teletrabajo  
y discapacidad.



## 0.1 TELETRABAJO

### 0.1.1 ¿Vale la pena plantearse el sistema de teletrabajo en una empresa?

Dadas las circunstancias actuales, con el COVID19, parece que se ha demostrado que sí; el teletrabajo ha sido la gran solución para los trabajadores y muchas de las empresas de la actividad de atención al cliente. Ahora tenemos la total seguridad, de que todas las experiencias de teletrabajo, adquiridas con pequeños ensayos durante todos estos años por las empresas, han servido de mucho para poder afrontar en pocos días esta nueva forma de trabajar.

En estos momentos la mayoría de las empresas, cuya actividad se lo permite, tienen su plantilla al 90% teletrabajando. Posiblemente hay un antes y un después desde marzo de 2020 y pensamos que en este año se sentarán las bases para que esta modalidad del teletrabajo se convierta en cotidiana y habitual.

### 0.1.2 ¿Qué ventajas tiene el teletrabajo?

Existen ventajas para el empleado, para la empresa y para la sociedad y quizá éstas pueden ser las más importantes:

#### • Ventajas para el empleado:

- Flexibilidad horaria casi total.
- Poder desempeñar el trabajo desde el domicilio supone más comodidad e informalidad, y se basará en el cumplimiento de unos objetivos predefinidos. Esto ofrece una mejora indudable en términos de calidad de vida.
- Menor estrés sobre todo en los trayectos de ida y vuelta al lugar de trabajo.
- Ahorro en costes de transporte: menor consumo de combustible y beneficio adicional para el medio ambiente.
- Conciliación mucho más fácil de la vida laboral y familiar.
- Ahorro en costes de comidas, con mayor flexibilidad para adaptar el menú a las necesidades de salud y posibilidades económicas.
- En situaciones de crisis (tipo pandemia, contaminación, amenazas de seguridad...) poder seguir trabajando

- **Ventajas para la empresa:**

- Ahorro de espacio y reducción de gastos de consumos (electricidad, alquiler de locales, vigilancia de los mismos, limpieza,...).
- Se reducen los costes por puesto de trabajo ya que, con una correcta organización de las personas que teletrabajan a tiempo parcial, se puede lograr que un puesto físico en la empresa sea utilizado por varios trabajadores que lo ocuparán en días/horas diferentes de la semana.
- Aumento de la satisfacción de los empleados y por ello de la productividad.
- Reducción del absentismo laboral.
- Mejor orientación del trabajo a obtención de resultados.
- Retención del personal válido (traslados del cónyuge, embarazo y crianza, etc.)
- Ayuda para captar personal con talento o especialidades difíciles de encontrar, aunque viva lejos de la empresa.
- Mejor uso del entorno digital.

### 0.1.3 ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo a corto y a medio plazo?

En los tiempos que nos ocupan los beneficios básicamente son los siguientes:

- Mantener la actividad económica de la empresa en situaciones de crisis y por ende del trabajador
- Reducción de costes
- Incremento de la productividad
- Mejora del ambiente laboral
- Mejora del medio ambiente
- Reducción del absentismo
- Reducción de la rotación
- Promueve la inclusión social
- Aumenta el empleo de las nuevas tecnologías





### 0.1.4 Teletrabajo ¿Qué dificultades suelen presentarse?

Lógicamente en el teletrabajo no todos son ventajas, pero si éstas no fueran mayores que los inconvenientes, el teletrabajo nunca habría adquirido el auge que actualmente tiene y el aumento imparable que está teniendo y parece que tendrá.

#### • Las desventajas para el empleado son:

- Flexibilidad horaria, que es un arma de doble filo. Generalmente, quien teletrabaja, dedica muchas más horas que quien está en un trabajo presencial.
- Dificil separación de vida profesional y personal. Dificultad para separar las horas de dedicación laboral y personal. El lugar de trabajo y residencia son el mismo, lo que puede entremezclar unas tareas y otras.
- Aislamiento y soledad al no compartir el tiempo profesional con otros compañeros. Existe ciertamente el riesgo de desvinculación y de que puedan aparecer problemas psicosociales derivados del trabajo en solitario.
- Menor acceso a procesos de promoción profesional.

#### • Las desventajas para la Empresa:

- Dificultades para gestionar el trabajo en equipo por falta de experiencia.
- Aparente pérdida de control sobre la actividad del teletrabajador, lo que se traduciría en pérdida de calidad, si verdaderamente no se logra el control.
- Posibilidad de problemas de seguridad en la gestión de la información.
- Costes añadidos de comunicación.
- Prevención de riesgos laborales más compleja, al realizarse la actividad laboral en el domicilio del trabajador.
- Dificultad para el control del registro horario legal.



### 0.1.5 Y, en un entorno de atención al cliente, ¿es posible y efectivo el teletrabajo?

Desde la AEERC hemos ido conociendo en los últimos años, primero, el interés creciente por este tema y luego la implantación progresiva (lenta ciertamente, pero imparable) en algunos de los contact centers más importantes.

Numerosas empresas de atención al cliente han conseguido que el teletrabajo se use hasta ahora sobre todo en los puestos más técnicos de las empresas; esto ya es habitual y es justamente donde más experiencias se han realizado; todas ellas han ayudado a afrontar en estos días los vertiginosos cambios que ha habido que realizar.

En la parte de operación: agentes, teleoperadores y backoffice, hay menos experiencia, aunque algunas empresas han destacado por ser las pioneras en su utilización durante estos últimos años. En estos momentos empresas con contact centers, tan importantes como SITEL, ILUNION, UNISONO, GSS, ADMIRAL, DKVINTEGRALIA, PELAYO, EMERGIA, ATENTO, están al 90 % teletrabajando; y en otros sectores de actividad como las telecom, los seguros, la banca, energía... también lo están implantado para la atención a los clientes.

## 0.2 DISCAPACIDAD

### 0.2.1 La inserción de personas con discapacidad, ¿por qué debe plantearse la empresa este tema?

Primero, porque es una obligación legal para todas las empresas que tienen una plantilla superior a 50 empleados; según la LGD (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) tienen la obligación de que un 2% de sus puestos de trabajo sean para personas con discapacidad. Si se trata de la Administración Pública este porcentaje se eleva actualmente al 7%.

Pero, sobre todo, porque igual que en nuestra sociedad un 9% seremos personas con discapacidad tarde o temprano, o lo vivimos ya en nuestras familias, entre nuestros amigos, en nuestro entorno, la empresa tiene que ser sensible a esta realidad y aportar su granito de arena para facilitar a las personas con discapacidad su crecimiento personal y profesional.

El actual desarrollo de la responsabilidad social corporativa está animando a muchas empresas a asumir sus responsabilidades, no solo en este área, sino también en el cuidado del medio ambiente, la igualdad, la diversidad, la conciliación de la vida familiar y laboral; los clientes ya lo demandan y lo valoran cada vez más.

Actualmente el 75% de las compañías españolas no superan la cuota del 2% de personas con discapacidad en sus equipos, tal y como obliga la ley. El amplio incumplimiento de esa Ley se basa principalmente en que las empresas opinan que es muy difícil cumplirla, que no hay candidatos suficientemente preparados para los puestos que necesitan.

Con esta Guía queremos ayudar a las empresas en las cuestiones más importantes que les surjan para el cumplimiento de la LGD. Nuestro objetivo es lograr un mayor número de empresas inclusivas.

## 0.2.2 ¿Qué es el Proyecto DISCATEL?

Es una iniciativa de la **Asociación Española de Expertos de la Relación con Clientes (AEERC)**. La Asociación tiene entre sus objetivos la puesta en marcha de cuantas iniciativas sean positivas para la potenciación y el desarrollo de los **Servicios de Atención al Cliente** en la sociedad.

En esa línea, se ha planteado estudiar las posibilidades de adecuación de los puestos de trabajo de contact center a las capacidades de las personas con discapacidad física o sensorial como una de sus mejores contribuciones sociales.

El **Proyecto Discatel** es la iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa de la AEERC, que nació en 2008, con el objetivo de trabajar en la **INSERCIÓN** de personas con discapacidad en los entornos de atención al cliente. Ha conseguido muchos logros, tanto en formación como en inserción de personas con discapacidad, y en sensibilización de las empresas.

## Nuestras fortalezas y experiencia



**+ de 1.300 personas**

*Insertadas en empresas de atención al cliente.*



**+ de 450 personas**

*Formadas en entornos de Contact Center.*



**4 Estudios**

*De investigación sobre el teletrabajo y la discapacidad.*



**7 Premios**

*Reconocimientos recibidos.*



**Portal de empleo**

*Comunidad DISCATEL.  
[www.discatel.es](http://www.discatel.es)*



**Encuentros y eventos**

*Reuniones de networking periódicas.*

### 0.2.3 ¿Qué beneficios puede recibir mi empresa si se incorpora al Proyecto DISCATEL?

- **Diagnostico gratuito inicial** de la situación de la empresa frente a la **LGD** (Ley General sobre Discapacidad) y **diversidad**.
- **Sensibilización** de directivos y mandos medios sobre la inserción de personas con discapacidad.
- **Formación online** en entornos de Contact Center para personas con discapacidad para facilitar su empleabilidad.
- **Formación continua** gratuita para trabajadores con discapacidad.
- **Formación Dual**. Programa piloto de programa de contratos de Formación Dual en el contact center para personas con discapacidad.
- Planificación de **eventos** anuales de encuentro y networking de empresas con temas de actualidad sobre inserción.
- Creación de un “**Observatorio anual de la situación de la Inclusión de personas con discapacidad en la actividad de Atención al Cliente**”.
- **Sello Anual Discatel**. Se concederá a todas las que cumplan con los requisitos de promoción activa de la inserción en sus plantillas.
- Dar visibilidad al Proyecto y por ende a las empresas integrantes, tanto en los medios como en las redes sociales.

### 0.2.4 ¿Qué condiciones se exigen a las empresas para su integración en el Proyecto Discatel?

Las empresas integrantes del Proyecto DISCATEL:

- Deberán estar interesada por los temas del empleo de personas con discapacidad.
- Deberán comprometerse a dar empleo en sus centros de trabajo por encima de la LGD y/o por teletrabajo en los casos en que no sea posible por problemas graves de movilidad.
- Y colaborar al sostenimiento del Proyecto con una aportación económica anual.
- Deberán además designar una persona que las represente en el Grupo de Teletrabajo y Discapacidad y asista regularmente a las reuniones que se planifiquen, aportando al Grupo las experiencias, conocimientos y datos de su empresa en relación con los temas que se traten.

También se puede participar como empresa patrocinadora con una aportación económica o aportando licencias de uso de tecnología, telecomunicaciones u otro recurso, o incluso patrocinando alguno de los eventos o iniciativas concretas que se van realizando.

Si desea más información puede contactar con nosotros en [discatel@aeerc.com](mailto:discatel@aeerc.com)

## Trabajando por la inclusión...



### Información especializada

- Sobre legislación y ayudas a la inserción.
  - Encuentro anual y networking entre empresas para estar al día.
  - Newsletter con sección de RSC
- OBSERVATORIO ANUAL DE INCLUSION EN LA ATENCION AL CLIENTE.

### Formación

- Cursos online específicos de entornos de Contact Center para candidatos:
  - Agentes de CC.
  - Atención al cliente en redes sociales.
  - Gestión administrativa y backoffice en atención al cliente.
- Formación Dual del SEPE con la obtención del Certificado de Profesionalidad

### Asesoría gratuita inicial

Realizamos un diagnóstico inicial para conocer la situación real de la empresa sobre las políticas de inserción laboral de personas con discapacidad, y que puedan tomar las mejores medidas en el cumplimiento de la LGD.

Contacto: [discatel@aeerc.com](mailto:discatel@aeerc.com)

### Sello Empresa DISCATEL

Este sello le otorga la cualidad de ser una empresa comprometida con la inserción de personas con discapacidad y que trabaja de forma activa en conseguirla.

### Comunidad DISCATEL

Disponemos de una Comunidad de empleo para personas con discapacidad formadas y/o con experiencia.

Cada empresa Discatel podrá incluir sus ofertas de empleo en la actividad de la atención al cliente.

# Área 1:

## Tecnología



## CONSIDERACIONES GENERALES

**Altitude Software** participa en la actualización de esta Guía para dar respuesta a las preguntas más habituales sobre los requisitos tecnológicos necesarios que posibilitan el trabajo en remoto de un agente de Contact Center.

Nuestra aportación en esta Guía está basada en nuestra experiencia de más de 27 años implantando soluciones tecnológicas para la gestión unificada de interacciones en el Contact Center. Aunque gran parte de los conceptos y preguntas que aquí se tratan son específicos del Contact Center, otros contenidos son aplicables a cualquier tipo de profesional que quiera teletrabajar.

Las soluciones de Altitude Software para gestionar la Experiencia de Cliente posibilitan el teletrabajo desde hace años. Ya en el año 2012, participamos en la creación de la Guía Interactiva sobre Teletrabajo y Discapacidad, iniciativa impulsada por Discatel y la AEERC, donde desarrollamos el área de Tecnología.

Sin duda alguna, la situación actual que estamos viviendo debido al COVID-19, ha impulsado el teletrabajo en todas las áreas, también en el Contact Center. El trabajo en remoto ha dejado de ser una elección para convertirse en una necesidad inmediata. Nosotros mismos hemos ayudado a nuestros clientes a mover a sus empleados y procesos a la modalidad de teletrabajo en tiempo record.

Hemos utilizado todo este conocimiento y experiencia para actualizar la Guía Interactiva sobre Teletrabajo y Discapacidad y traerle hoy el Área de Tecnología renovada.

Esperamos que le sirva de ayuda y aclare muchas dudas relacionadas con el teletrabajo. Si desea más información, no dude en visitar nuestra web [www.altitude.com/es](http://www.altitude.com/es) o ponerse en contacto con nosotros en el correo [llamenos@altitude.com](mailto:llamenos@altitude.com).

## 1.1 ¿Cuáles son los pasos más importantes a la hora de instalar un puesto de teletrabajo?

Los aspectos más relevantes que hay que tener en cuenta a la hora de desplegar puestos remotos son:

- La disponibilidad de un acceso a Internet de calidad en el domicilio del trabajador. Aunque actualmente el acceso Internet en España es prácticamente universal y la fibra llega a muchos lugares, se deberá comprobar.
- El uso de herramientas de Contact Center que permiten garantizar la productividad y el control del agente remoto: PBX, CTI, Interfaz Única de Agente, softphones, supervisión.
- El aprovechamiento de las tecnologías basadas en IP para proporcionar un despliegue sencillo y flexible: Telefonía IP, puesto de agente Web.

## 1.2 ¿Qué requisitos tecnológicos tiene que cumplir la estructura de un contact center para poder tener puestos de teletrabajo en remoto?

Estos requisitos dependerán del alcance y del grado de sofisticación requeridos. No obstante, los requisitos mínimos son:

- PC o portátil.
- Línea de comunicaciones que garantice el ancho de banda recomendado.
- PBX con telefonía IP, a través de SoftPhone, teléfono físico IP o WebRTC.
- Tecnología necesaria para hacer ese puesto accesible, que dependerá del operador que facilite el servicio.
- Los aplicativos correspondientes al servicio que se quiera prestar y que serán los mismos tanto si se trata de un puesto remoto como local.
- Conexión segura con los sistemas corporativos: VPN site-to-site, accesos Web seguro https, etc.





## 1.3 Herramientas informáticas que posibilitan el teletrabajo

### 1.3.1. Centralitas de Telefonía o PBX

La centralita de telefonía es la encargada de recibir y emitir las llamadas telefónicas en el contact center.

Esto se puede realizar a través de:

- Conexiones troncales con proveedores de Internet SIP, IAX, etc. Se trata de la opción más habitual.
- Conexiones troncales con la red de telefonía general (RTC/RTB/CABLE) a través de accesos básicos o primarios E1. Esta opción se encuentra cada vez más en desuso.
- Conexiones con la red de telefonía móvil a través de dispositivos especiales del tipo “liceas”. Opción también en desuso.

Extensiones: Actualmente las extensiones del tipo WebRTC se están imponiendo cada vez más ya que usan el propio navegador como terminal telefónico. Sin embargo, siguen siendo utilizados los terminales telefónicos IP, físicos o tipo softphone (aplicación informática en el PC del agente).

Todas las centralitas modernas soportan VoIP, la mayoría también WebRTC, y pueden ser conectadas a Internet.

Para el teletrabajo, la centralita o PBX (Public Branch eXchange) deberá disponer de capacidad de acceso a Internet, y a ser posible con soporte de protocolos estándar como H323, SIP, IAX y WebRTC.

### 1.3.2. Sistemas CTI de integración Voz-Datos

El sistema CTI es el encargado de asociar la información (en forma de datos) a las llamadas de telefonía y otros canales, de tal manera que la pueda difundir a las aplicaciones que usan los agentes del centro y a los trabajadores remotos. Para ello será necesario utilizar telefonía IP.

También permite manejar las funciones de telefonía desde el PC/Portátil del agente, aunque éste disponga de un teléfono físico.

Los sistemas CTI multicanal además aportan funcionalidades de gestión de email, chat, RRSS, vídeo, colaboración web, etc.

Es conveniente que el sistema CTI sea un cliente ligero, preferiblemente web, y que este entorno facilite toda la gestión necesaria al agente, además del control remoto del mismo.

### 1.3.3. Funcionalidad requerida dependiendo del servicio a prestar

- Gestión de llamadas entrantes y salientes.
- Emails
- Mensajería chat: WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, Skype, etc.
- Redes Sociales: Muro Facebook y Twitter
- Vídeo
- Colaboración web
- Enrutamiento inteligente
- Herramienta de Supervisión

Estas funcionalidades en el teletrabajo son exactamente igual que en la plataforma.

### 1.3.4. Servidores de Aplicaciones

Los servidores de aplicaciones representan las aplicaciones que necesitan los agentes para poder realizar su trabajo.

Las aplicaciones pueden ser del tipo CRM (Customer Relationship Management), del tipo ERP (Enterprise Resource Planning) o argumentarios o script guiados de agente.

Las aplicaciones del tipo Web, o también denominadas “Thin Client” facilitan mucho el acceso del teletrabajador a la plataforma y viceversa.

Generalmente las aplicaciones están integradas de alguna manera con el sistema CTI.

### 1.3.5. Servidores de Correo Electrónico

Cuando el Contact Center gestiona interacciones de otros canales como el email, necesita cierta conectividad con los buzones de los servidores de correo electrónico usando los protocolos POP3/IMAP para recepción de emails, y SMTP para el envío de emails.

- POP3 = Post Office Protocol versión 3
- IMAP = Internet Message Access Protocol
- SMTP = Simple Mail Transfer Protocol

Todos los servidores de correo electrónico más conocidos del mercado como MS Outlook, Gmail, Yahoo, etc. disponen de estos protocolos.

El servicio de correo está centralizado en el Contact Center y evita que el teletrabajador tenga que tener instalado ningún cliente de correo.



### 1.3.6. Aplicaciones de Asistencia Remota

El servicio de correo está centralizado en el Contact Center y evita que el teletrabajador tenga que tener instalado ningún cliente de correo para la gestión de interacciones.

- Asistencia Técnica

Los teletrabajadores necesitan un servicio que permita a los técnicos de mantenimiento acceder al puesto remoto con el fin de corregir errores o actualizar aplicaciones.

Este servicio suele llevar asociado la capacidad de Chat entre usuario y técnico, la transferencia de archivos, el relleno compartido de formularios (HTML) y la co-navegación de páginas Web. En otras ocasiones también pueden llevar el apoyo visual de un sistema de videoconferencia con el uso de una WebCam por ambas partes

Existen numerosos productos que permiten este tipo de servicios donde un técnico del Contact Center toma el control del PC/Portátil del teletrabajador.

- Asistencia de negocio

Este tipo de aplicaciones también permiten al teletrabajador asistir de forma virtual a reuniones de equipo con el apoyo visual del resto de compañeros. Apoyado por una WebCam en la plataforma y en el domicilio del teletrabajador.

En este sentido tenemos aplicativos como Skype for Business, MS Teams, Cisco Webex, Zoom, entre otros, que nos permiten acceder a este tipo de servicios

### 1.3.7. Otras Aplicaciones con el Contact Center

Existen otras aplicaciones relacionadas con el Contact Center como son la grabación de llamadas y pantallas y su consecuente cualificación, la gestión de turnos agentes mediante WFM (Work Force Management) y los sistemas de auto-servicio como IVR o Portales de Voz.

Todas estas aplicaciones se gestionan de forma centralizada y no afectan al puesto remoto de los agentes.

### 1.3.8. ¿Es imprescindible disponer de PBX?

Una PBX es un sistema de telefonía que gestiona llamadas telefónicas internas y externas y conecta todas las extensiones telefónicas internas a la red de telefonía pública.

Los contact center disponen de una o varias PBX y lo idóneo es que el teletrabajador sea un miembro más de la plataforma para facilitar la gestión y supervisión del servicio. Por tanto, es importante disponer de una PBX que tenga capacidades de conexiones remotas. No obstante, existen en el mercado otras opciones que ofrecen la posibilidad de incorporar a un teletrabajador sin necesidad de disponer de una. ¿Cómo?

Actualmente existen distintos operadores que, a través de una aplicación web online, ofrecen la posibilidad de una “centralita virtual”. Esta herramienta también permite obtener estadísticas online e históricos, con el fin de medir algunos resultados operacionales, pero no de negocio, por lo que sólo permiten tomar decisiones de capacidad y cantidad, y no tanto de calidad o de tipificaciones.

Las estadísticas de estos últimos las obtendríamos directamente de la aplicación web del operador.

Al no disponer de una extensión de la PBX, esta opción tiene varios inconvenientes:

- El teletrabajador no podrá hablar directamente con un supervisor fácilmente para hacer consultas durante la conversación con el cliente.
- El teletrabajador no podrá transferir llamadas a otros compañeros de manera sencilla.
- El supervisor no podrá realizar fácilmente escuchas “on-line” de las conversaciones, con lo que la calidad del servicio podría verse afectada. Sí sería posible realizar una grabación de las conversaciones para una posterior evaluación de calidad.
- Supone un mayor coste telefónico ya que la comunicación por voz entre el contact center y el teletrabajador se haría por la red pública.
- Las estadísticas no son tan completas como las que se pueden sacar de la centralita del contact center, y no se pueden adaptar a las diversas necesidades de los servicios al no poder aportar datos de negocio asociados a la llamada o interacción. Además, estas estadísticas no estarían unificadas con las de la plataforma ya que el agente no está usando una extensión.
- Los datos CTI asociados a la llamada no estarían ligados.

Es decir, disponer de una PBX no es imprescindible pero sí muy recomendable para mantener las mismas capacidades y calidad del servicio que si se trabajase en local.

### 1.3.9. Exigencias tecnológicas específicas de un puesto de teletrabajador unido a un contact center o a una empresa

Teletrabajo, VoIP y tecnología CTI son conceptos que van de la mano en todos los Contact Centers facilitando así los accesos remotos desde los propios domicilios.

El objetivo es que el puesto del agente remoto sea equivalente a cualquier otro del Contact Center. La tecnología actual hace perfectamente posible todo esto. Tan sólo tendremos que tener en cuenta la calidad de la conexión entre el domicilio del teletrabajador y el Contact Center. Por lo demás, las exigencias son como las de cualquier puesto local en un Contact Center

### 1.3.10. ¿Se puede usar CTI en teletrabajo?

Sí, se puede utilizar CTI igual que en cualquier puesto de la plataforma. De hecho, es muy recomendable utilizar CTI para asociar los datos de la interacción a la propia llamada con el fin de que la gestión sea completa y centralizada.

### 1.3.11. ¿Se pueden restringir las llamadas que realiza el agente?

Sí, siempre que esté conectado a la PBX del contact center la configuración del tratamiento de llamadas es la misma que para los agentes locales de la plataforma, ya que las llamadas salientes también se realizan a través de ella. Es decir, el puesto del agente está totalmente controlado.

### 1.3.12. ¿Se puede saber si el operador está utilizando los medios técnicos sólo para el trabajo?

El uso de ciertos medios técnicos se puede restringir mediante configuraciones del uso de las aplicaciones. Esto se puede hacer de dos formas:

- Sobre los sistemas informáticos: restricción de permisos, aplicación de proxy, etc.
- Sobre los sistemas telefónicos: restricciones de salida o entradas de llamadas, desvíos, enrutamientos, etc.

Existen herramientas de control, tanto de la gestión realizada, como de la información tratada. Independientemente del software utilizado para realizarla.

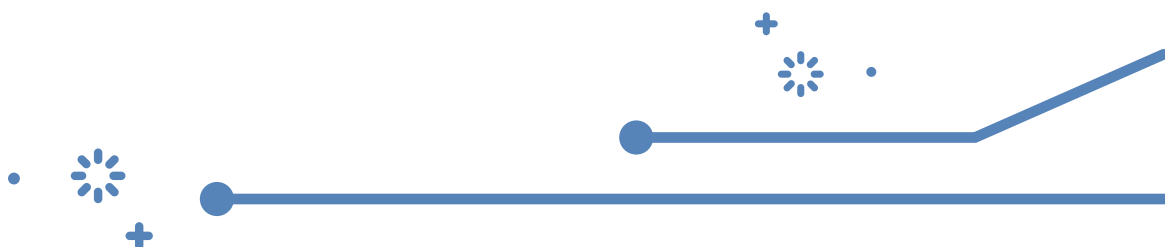
### 1.3.13. ¿Qué información puede obtenerse de la productividad del agente?

Si es un agente más del contact center la información que se puede obtener es exactamente igual a la del resto de agentes de la plataforma.

## 1.4 Comunicaciones

### 1.4.1. ¿Qué condiciones mínimas de comunicaciones se tienen que dar en el lugar donde se quiere teletrabajar?

Es imprescindible que las infraestructuras de comunicaciones mantengan un ancho de banda constante para poder reproducir correctamente las conversaciones. A esta característica se la denomina con las siglas QoS (Quality of Service) o calidad de servicio.



### 1.4.2. ¿Qué tipo de línea de comunicaciones se debe instalar?

Un acceso a Internet en el contact center y en el domicilio de teletrabajador combinado con una solución VPN proporcionará una comunicación IP segura, encriptando tanto la voz como los datos.

La conexión a Internet debe ofrecer ciertas garantías por parte del proveedor contratado:

- La línea debe garantizar un ancho de banda sostenido tanto de subida como de bajada de al menos 80 Kbits/seg, con una pérdida de paquetes no superior al 1%, y con un retardo o latencia nunca superior a los 150 mseg.
- El operador debe garantizar un ancho de banda mínimo que supone la suma de los siguientes factores:
  - Voz: Entre 32-80 kbps por cada llamada simultánea tanto de subida como de bajada, aunque varía dependiendo del codec utilizado. Este ancho de banda habría que aumentarlo si el teleoperador quiere consultar o transferir llamadas.
  - Datos: Dependerá en gran medida de la tipología de la aplicación y habría que estudiarlo para cada caso concreto.

En cualquier caso, sería necesario que la línea soportara QoS, es decir que se pueda priorizar la voz sobre los datos.

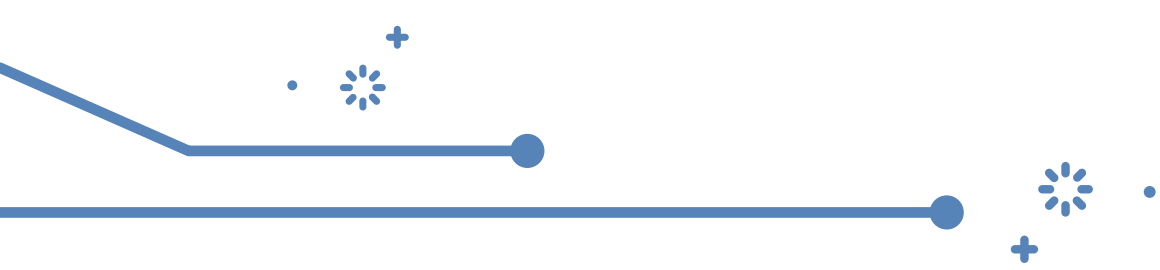
Una VPN permite, en primer lugar, tunelizar el tráfico a través de Internet hacia el Contact Center y, en segundo lugar, el cifrado del mismo si se usa https en las comunicaciones con lo que se consigue una mayor “securización” de la información que viaja a través de Internet. Dicho cifrado incrementa las necesidades de ancho de banda en un 10% aproximadamente.

### 1.4.3. Tipos de Acceso a aplicaciones

Los accesos necesarios a aplicaciones serán los mismos independientemente de si se trata de un puesto local o remoto.

Actualmente podemos acceder a la mayoría de los aplicativos Web de forma segura mediante conexiones https y certificados digitales de confianza, los cuales permiten establecer conexiones seguras sin tener que usar más mecanismos que los que proporcionan estas mismas aplicaciones Web.

De forma complementaria, es posible crear equipos virtuales del tipo VDI donde un trabajador puede conectarse mediante una simple URL segura a un equipo virtual en la nube donde poder ejecutar todas las aplicaciones corporativas.



#### 1.4.4. Comunicación con el supervisor

La comunicación con el supervisor de forma remota se puede realizar mediante herramientas de colaboración empresarial. Estas herramientas permiten chatear entre los usuarios e incluso poder verse con el uso de webcam.

Existen numerosas aplicaciones de este tipo, y se debe seleccionar aquella que mejor encaje en la empresa: MS Teams o Skype Business, Cisco Webex, GoTo Meeting, Doodle, Zoom, Hangouts, Skype, FaceTime, etc.

#### 1.4.5. ¿Cómo se pueden solucionar técnicamente los problemas de confidencialidad de los datos que utiliza el teletrabajador?

Puesto que la conexión se realiza a través de Internet, debemos aplicar técnicas que hagan seguras dichas comunicaciones.

Se puede crear una red VPN (Virtual Private Network) que “tuneliza” de forma segura las comunicaciones entre el teletrabajador y el Contact Center. Es importante tener en cuenta que aplicar este tipo de técnicas de seguridad aumentará el ancho de banda requerido (aproximadamente un 10%).

La capacidad de control la tiene el CRM o el aplicativo de Agente, por lo tanto, a nivel de vulnerabilidad, ésta debería ser bastante baja especialmente si usamos conexiones seguras del tipo https.



## 1.5 MEDIOS NECESARIOS PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE VOZ, EN EL DOMICILIO DEL TELETRABAJADOR

Los componentes básicos para montar un puesto de agente remoto serían:

### 1.5.1. Equipamiento informático en el puesto de operador

El equipamiento informático deberá consistir en:

- PC o Portátil cuyas características hardware y software pueden variar según las funcionalidades que se quieran obtener.
- Monitor: Las pantallas panorámicas (16:9) permiten mayores posibilidades que las tradicionales (4:3) al disminuir el solape de aplicaciones. También resultan muy útiles para las personas con algún grado de discapacidad visual al poder mostrar los caracteres mucho más grandes en mayor espacio.
- Webcam: Contar con una WebCam, aunque no es imprescindible, permite una interacción más cercana con el resto del equipo en el Contact Center. Es importante tener en cuenta que su uso aumentará el consumo de ancho de banda, sobre todo si se usa habitualmente.
- Tarjeta de sonido: Permite la instalación de terminales telefónicos basados en software (también llamados softphones) así como el uso de WebRTC, que permite utilizar el navegador como una extensión de la PBX sin la necesidad de tener que instalar nada en el puesto de trabajo.
- Software del PC: Deberá ser compatible con el que se usa en los puestos fijos del Contact Center.

### 1.5.2. Equipamiento Telefónico

Se debe contar con un terminal telefónico digital compatible con la centralita del Contact Center, provisto principalmente de unos buenos cascos con micrófono incorporado.

Hay 3 tipos de terminales telefónicos que actualmente podemos usar:

- Un softphone instalado en el equipo informático del agente.
- El uso de un navegador Web que soporte WebRTC como Chrome o Firefox.
- El tradicional teléfono físico de sobremesa. Esta opción se encuentra cada vez más en desuso. En este caso, el terminal telefónico debería contar con una conexión Ethernet





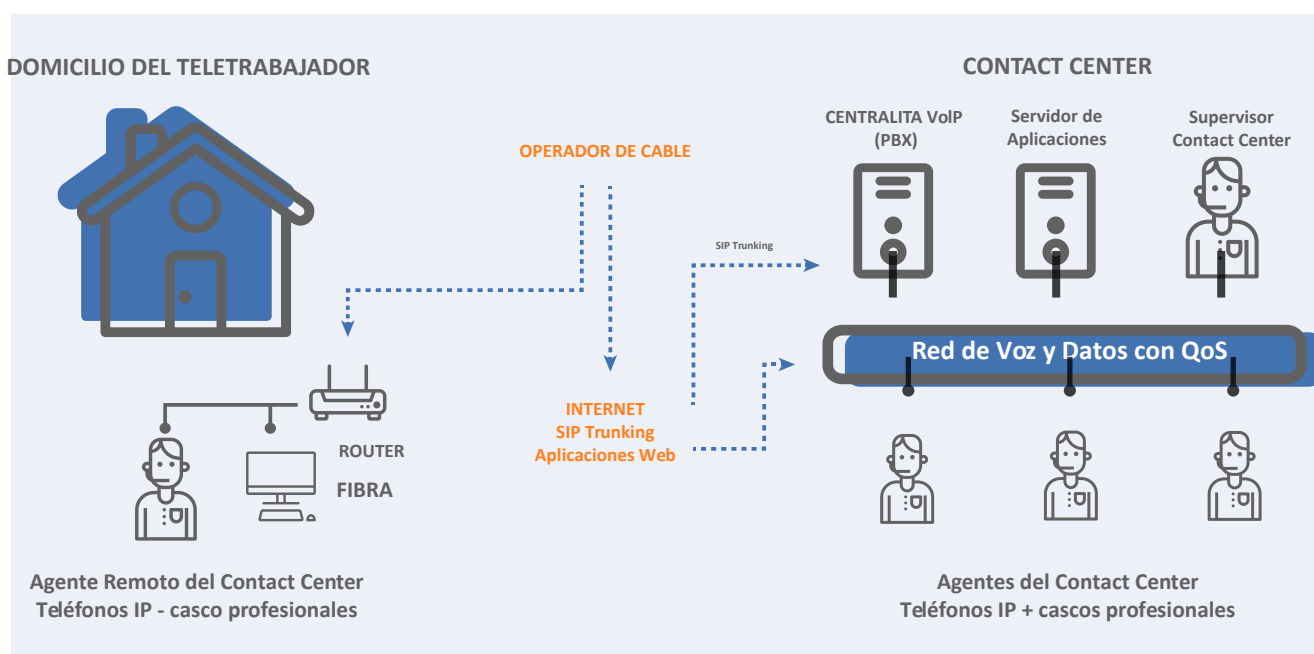
### 1.5.3. Equipamiento de Comunicaciones

El equipo de comunicaciones consta de una conexión a Internet a través de un router generalmente con una conexión de Fibra, o en su defecto ADSL o DSL.

Estos routers son suministrados habitualmente por el propio proveedor de los servicios de Fibra (o ADSL/DSL en su defecto) de acuerdo a las necesidades requeridas. Lo más importante es el ancho de banda a contratar y la calidad del mismo.

### 1.5.4. Infraestructura en el domicilio del Teletrabajador

El esquema de instalación en el domicilio del teletrabajador podría ser el siguiente:



El esquema se ha simplificado obviando firewalls, proxies, switches, routers y demás subsistemas que dan acceso a Internet y proporcionan la seguridad adecuada.

La conexión puede ser mediante fibra o por conexión 4G o 5G si existe disponibilidad.

Es preferible que el PC/Portátil se conecte a una toma ethernet del router, o una conexión WIFI en la banda de 5Ghz si dispone de ella. Si no, puede usar la banda tradicional de 2,4 Ghz. De cualquier manera, se recomienda que el puesto de teletrabajo este cerca del Router especialmente si va a usar WIFI.

### 1.5.5. ¿Puede estar integrada la telefonía y las aplicaciones en el equipo?

Sí, siempre que el ancho de banda de la comunicación y los requisitos mínimos del equipo se cumplan correctamente, así como los accesos a los aplicativos a utilizar.

### 1.5.6. Adaptación de los puestos según el grado de discapacidad del usuario

La tecnología actual nos proporciona los elementos necesarios y la ergonomía suficiente para la incorporación de muchos trabajadores con algún tipo de discapacidad, que puede ser perfectamente complementada con dichas tecnologías tanto desde el propio Contact Center como en el propio domicilio. Ejemplos de estas herramientas son las proporcionadas por los principales sistemas operativos actuales: usar el equipo sin pantalla (lectura en voz alta, compatibilidad con teclados Braille), facilitación de visualización, poder redactar con la voz, facilitación de uso de teclado y ratón, entre otros.

La adaptación tecnológica del puesto se hará en función del tipo de discapacidad. En el caso de una **discapacidad visual**, depende mucho del tipo de afección si es de agudeza visual o de campo visual, pero de manera genérica para una discapacidad visual de 70% con un resto visual serían:

- Monitor de 24 pulgadas mínimo
- Zoomtext (Amplificador del tamaño de la letra)
- Lupa Manual electrónica (Para posibles documentos en papel)
- Brazo Articulado de pantalla (Permite acercar la pantalla hasta los ojos sin necesidad de inclinar el cuerpo)
- Pegatinas para el cambio de color de las letras del teclado las más usuales son las amarillas o rojas.
- Cambio del fondo de la pantalla según necesidades frecuentemente suele ser un fondo oscuro con letras claras, se ajusta según necesidades.

Para **discapacidad visual total** lo más usado es el lector de pantalla JAWS (acrónimo de Job Access With Speech) que es un software que convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario puede acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.

Para otros tipos de **discapacidades físicas**, cuando el usuario no puede utilizar un teclado físico, podemos sustituirlo por un teclado virtual que realice las mismas operaciones. Los teclados virtuales son programas que muestran en pantalla una ventana donde se simula un teclado. Trabajan simultáneamente con cualquier aplicación y permiten escribir sin necesidad de pulsar sobre un teclado físico. Otra alternativa es utilizar un ratón tipo joystick, los hay de modelos diferentes, en forma de T, bastoncillo y bola.

Los trabajadores con **discapacidad auditiva**, entre leve y severa, suelen utilizar un audífono y beneficiarse de la ampliación del sonido que éste proporciona. Otras personas tienen implantes cocleares para compensar las partes del oído interno que están lesionadas o que no funcionan. Si la utilización de estos productos no es suficiente para conseguir el ajuste persona/ puesto podemos recurrir a los sistemas de transmisión de sonido, que son un complemento a la prótesis auditiva, haciendo que el sonido de la fuente emisora prevalezca sobre el ruido ambiente.

Los equipos de frecuencia modulada (FM) transmiten la señal sonora mediante ondas. Constan de un transmisor con micrófono que lleva el emisor y un receptor que porta el trabajador acoplado a sus audífonos.

Para establecer la comunicación vía teléfono móvil podemos utilizar un bucle magnético que permite eliminar las interferencias y ruidos molestos a las personas que utilizan audífonos, o bien, hacer uso de los mensajes de texto.

### **1.5.7. En los casos de personas con discapacidad, ¿existe algún gasto extra añadido?**

Únicamente el derivado de hacer el puesto accesible, por lo que dependerá del tipo y grado de discapacidad. Existen diferentes subvenciones para la adaptación al puesto de trabajo.

## **1.6 INCIDENCIAS**

### **1.6.1. Repercusión de las incidencias una vez implantado el proyecto: ¿Qué hace el trabajador cuando tiene una incidencia técnica?**

Se debe seguir el protocolo habitual de la plataforma, que normalmente consiste en que el teletrabajador transfiera la incidencia a su Supervisor, quien a su vez la comunica al departamento de TIC.

En la práctica totalidad de los casos, las incidencias que se producen se resuelven vía telefónica, o por los propios técnicos mediante conexión en remoto al equipo del teletrabajador. Esto hace que la parada del puesto de trabajo sea mínima.

Si la incidencia está en la línea de comunicación, el Dpto. TIC pasará aviso al operador correspondiente. En este caso el tiempo de parada del puesto es imprevisible.

Solo en el caso de que fuera necesaria la renovación de algún equipo, el técnico podría tener que desplazarse al domicilio.

### **1.6.2. ¿Cuál es la tipología de incidencias más habitual?**

Los tipos de incidencias técnicas más habituales durante el inicio del servicio son aquellas debidas a la resolución de dudas y aplicación de mejoras propias de la puesta en marcha del servicio. Una vez consolidado, las incidencias se reducen sustancialmente, y las que se producen, son casi en su totalidad debidas al fallo de las líneas de comunicación entre el domicilio del teletrabajador y el centro de trabajo de la compañía.

Estas incidencias suelen ocurrir por utilizar conexiones a Internet de baja calidad.

### 1.6.3. ¿Cómo se solventan las incidencias técnicas en el puesto del trabajador si está en una zona rural en la que no puede desplazarse el técnico en un espacio corto de tiempo?

En estos casos habrá que tener en cuenta el tiempo de desplazamiento del técnico en el caso del cambio de algún elemento técnico. Aunque en el ámbito rural, al igual que en urbano, las incidencias se resuelven en la mayoría de los casos utilizando tecnología de control remoto o mediante partes al proveedor de la línea a Internet.

Para problemas de Hardware, se puede contratar el servicio de reparación del proveedor de hardware.

### 1.6.4. ¿Se valora en el puesto un SAI para micro-cortes o contingencia?

Un SAI (Sistema de alimentación ininterrumpido) es siempre importante para poder responder de forma adecuada ante una caída de corriente en el domicilio del teletrabajador y que los equipos y servicios asociados a la conexión con el contact center no se vean afectados.

Deberán conectarse al SAI:

- Los equipos que proporcionan la conexión de datos e internet (normalmente el router de Fibra, ADSL/DSL).
- El PC del agente (si no es un portátil).
- El teléfono (si es físico).
- Cualquier otro dispositivo eléctrico usado en el puesto que suponga no poder realizar su trabajo de teletrabajador y necesite electricidad.

Para solucionar estos casos, se recomienda el uso de un portátil con un softphone o conexión WebRTC.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Agente:** El Agente es la persona que gestiona las interacciones en el contact center, como las llamadas, emails o los posts de Twitter o Facebook. Los agentes pueden ser personas o sistemas automatizados. Los agentes automatizados ofrecen respuesta de voz interactiva (IVR).
- **Contact Center:** Un contact center (también llamado call center) gestiona todos los tipos de contacto con el cliente, como las llamadas, emails, redes sociales, consultas a la página web y chat, y almacena toda la información relacionada con cada contacto/cliente. Un contact center generalmente forma parte de la estrategia de Customer Relationship Management (CRM).
- **CRM:** Customer Relationship Management. Aplicación que gestiona la relación de la empresa con sus clientes. Permite a las compañías mantener y compartir toda la información asociada a los clientes y su relación con los mismos a lo largo del tiempo.
- **CTI:** Computer Telephony Integration. Integra los sistemas informáticos y de telefonía. También implica el uso de un ordenador para gestionar las llamadas telefónicas.
- **Enrutamiento inteligente:** Estrategia de enrutamiento que asigna al agente más cualificado disponible una interacción para que la gestione. Tiene en cuenta la prioridad, las habilidades del agente y otros indicadores antes de adjudicar la interacción al agente. Ahorra notablemente el tiempo de trabajo del agente, aumenta el ratio de first contact resolution (FCR) y mejora la experiencia de cliente.
- **ERP:** Enterprise Resource Planning. Sistemas de planificación de recursos empresariales. Son los sistemas de información que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.
- **Html:** HyperText Markup Language. Lenguaje de marcas de hipertexto. Hace referencia al lenguaje de marcado para la elaboración de páginas web. Es un estándar que sirve de referencia del software que conecta con la elaboración de páginas web en sus diferentes versiones, define una estructura básica y un código (denominado código HTML) para la definición de contenido de una página web, como texto, imágenes, videos, juegos, entre otros.
- **Https:** Protocolo seguro de transferencia de hipertexto basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.
- **IMAP:** Internet Message Access Protocol. Protocolo de acceso a mensajes de Internet. Es un protocolo de aplicación que permite el acceso a mensajes almacenados en un servidor de Internet. Mediante IMAP se puede tener acceso al correo electrónico desde cualquier equipo que tenga una conexión a Internet.
- **IP-PBX:** Internet Protocol Private Branch Exchange. Centralita PBX que realiza llamadas sobre IP, reduciendo los costes de comunicación.
- **IVR:** Interactive Voice Responce. IVR es un agente automatizado. Permite la interacción con contactos a través del uso de voz, tonos de teclado y otros. IVR puede ser empleado para controlar simples interacciones con contactos, como por ejemplo encuestas, o la primera parte de una llamada hasta que esté disponible un agente.
- **PBX:** Private Branch eXchange. Sistema de telefonía que gestiona llamadas telefónicas internas y ex-

ternas. El PBX conecta todas las extensiones telefónicas internas a la red telefónica pública conmutada (PSTN).

- **POP3:** Post Office Protocol versión 3. Protocolo de Correo. Se utiliza en clientes locales de correo para obtener los mensajes de correo electrónico almacenados en un servidor remoto, denominado Servidor POP.
- **Protocolo SIP:** Session Initiation Protocol de sus siglas en inglés o Protocolo de inicio de sesión. Es un protocolo desarrollado con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuario donde intervienen elementos multimedia como el video, voz o mensajería instantánea, entre otros. SIP es uno de los protocolos de señalización para voz sobre IP, otros, por ejemplo, son H.323 o IAX2.
- **Script:** Un script, o argumentario es un guion predefinido que orienta a los agentes a lo largo de una interacción con el cliente. El script aparece en el puesto de trabajo del agente a la vez que se produce una interacción y ofrece un flujo de pantallas para guiar a los agentes a lo largo de las distintas etapas de la interacción. El script reduce los tiempos de llamada, aumenta el ratio de conversión y la satisfacción del cliente.
- **SMTP:** Simple Mail Transfer Protocol. El protocolo para transferencia simple de correo es un protocolo de red utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre ordenadores u otros dispositivos (teléfonos móviles, impresoras, etc).
- **Softphones:** Aplicación de telefonía que permite realizar llamadas a través de internet. Funciona en diversos dispositivos, como en ordenadores portátiles, permitiendo al usuario recibir y realizar llamadas sin utilizar un teléfono físico.
- **Supervisor:** Persona responsable de un grupo de agentes en un contact center y del rendimiento de las campañas.
- **TCP/IP:** Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet. Lenguaje de comunicación común entre todos los ordenadores conectados a Internet. Permite la comunicación entre todos los ordenadores al definir cómo empaquetar, enviar y recibir datos.
- **Trunk Line o Línea Troncal:** Línea de teléfono en una red telefónica. Las líneas troncales se enrutan a través de una red telefónica para proporcionar transferencias de voz y datos entre dos partes distintas.
- **VoIP:** Voice Over Internet Protocol. VoIP, o voz sobre IP, permite gestionar las llamadas telefónicas a través de conexión a Internet, en lugar de una línea de teléfono analógica. Los proveedores de VoIP ofrecen, por lo general, tasas más bajas que las compañías telefónicas tradicionales.
- **VPN:** Red Privada Virtual. Permite a los usuarios establecer una conexión segura a una red privada a través de una pública, como Internet. Una VPN puede conectar de manera segura diferentes localizaciones.
- **WebRTC:** Web Real-Time Communication. Proporciona a los navegadores comunicación en tiempo real (RTC) a través de interfaces de programación de aplicaciones (APIs). Permite que la comunicación de audio y vídeo funcione dentro de las páginas web eliminando la necesidad de instalar plugins o descargar aplicaciones específicas.

(\* ) Definiciones obtenidas de Altipedia y Wikipedia.