

Glossar

Vokabeln dieser Ausgabe

ACD

Die ACD-Anlage registriert während der Verteilung der Anrufe automatisch die Daten. Registrierte Daten sind: Uhrzeit von Beginn und Ende der eingehenden (incoming) Rufe, Zeitpunkt der Vermittlung an den Agentenplatz und somit, welcher Agent die Bearbeitung übernahm, Zeitpunkt, wann der Kunde eventuell den Ruf abgebrochen hat.

Applikationen/App

Eine Anwendungssoftware (kurz ‚Anwendung‘, engl. ‚application software‘, auch kurz ‚App‘ oder Anwendungsprogramm) ist eine Software, die Benutzer anwenden, um eine nützliche Funktion zu erreichen, zum Beispiel Bildbearbeitung, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation oder auch Spiele. Aus dem englischen Begriff ‚Application‘ hat sich in der Alltagssprache auch die Bezeichnung ‚App‘ eingebürgert. Anwendungssoftware steht im Gegensatz zum Betriebssystem und allen System- und Hilfsprogrammen, die ‚nur‘ den Betrieb ermöglichen, aber noch keinen ‚Nutzen‘ bringen. Auch Programmiersprachen und Werkzeuge zur Softwareerstellung gehören im engeren Sinne nicht zu den Anwendungsprogrammen.

Asterisk

Asterisk ist eine freie Software, die alle Funktionalitäten einer herkömmlichen Telefonanlage abzudecken sucht. Asterisk unterstützt Voice-over-IP (VoIP) mit unterschiedlichen Protokollen und kann mittels Hardware mit Anschlüssen wie POTS (analoger Telefonanschluss), ISDN-Basis- (BRI) oder -Primärmultiplex-Anschluss verbunden werden. Mit einer umfangreichen Anzahl von unterstützten Protokollen und Schnittstellen ist Asterisk für den Absatz an öffentliche Telefonanbieter und Callcenter sowie für Privathaushalte konzipiert.

B2B/BtoB

Business-to-Business steht allgemein für Beziehungen zwischen (mindestens zwei) Unternehmen, im Gegensatz zu Beziehungen zwischen Unternehmen und anderen Gruppen (z.B. Konsumenten

(Business-to-Consumer), also Privatpersonen als Kunden, Mitarbeitern oder der öffentlichen Verwaltung).

B2B-Outbound

Business-to-Business steht allgemein für Beziehungen zwischen (mindestens zwei) Unternehmen, im Gegensatz zu Beziehungen zwischen Unternehmen und anderen Gruppen (z. B. Konsumenten (Business-to-Consumer), also Privatpersonen als Kunden, Mitarbeitern oder der öffentlichen Verwaltung).

B2C/BtoC

Business-to-Consumer steht allgemein für Beziehungen zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden/Konsumenten.

Blogs

Ein Blog oder auch Weblog (Logbuch), ist ein auf einer Website geführtes und damit – meist öffentlich – einsehbares Tagebuch oder Journal. Häufig ist ein Blog ‚endlos‘, d.h. eine lange, abwärts chronologisch sortierte Liste von Einträgen, die in bestimmten Abständen umgebrochen wird. Der Herausgeber oder Blogger steht, anders als etwa bei Netzzeitungen, als wesentlicher Autor über dem Inhalt, und häufig sind die Beiträge aus der Ich-Perspektive geschrieben. Das Blog bildet ein für Autor und Leser einfach zu handhabendes Medium zur Darstellung von Aspekten des eigenen Lebens und von Meinungen zu spezifischen Themen. Meist sind aber auch Kommentare oder Diskussionen der Leser über einen Artikel zulässig. Damit kann das Medium sowohl dem Ablegen von Notizen in einem Zettelkasten, dem Austausch von Informationen, Gedanken und Erfahrungen als auch der Kommunikation dienen. Insofern ähnelt es einem Internetforum, je nach Inhalt aber auch einer Internet-Zeitung.

BPO

Business Process Outsourcing (BPO) ist eine Sonderform des Outsourcings und bezeichnet das Auslagern ganzer Geschäftsprozesse. BPO

unterscheidet sich damit zu anderen Formen des Outsourcings darin, dass nicht ein Teil der Aufbauorganisation (d.h. eine organisatorische Einheit/Abteilung) sondern ein Teil der Ablauforganisation ausgelagert wird. In der Regel wird mit dem Geschäftsprozess auch das zugrundeliegende IT-System outgesourct.

Branding

Branding ist das sogenannte Markieren von Produkten. Das Branding gewinnt für Unternehmen an Bedeutung und Aktualität. Auf Grund der Verschärfung des Wettbewerbs, insbesondere in Zeiten der Krise, finden häufig Unternehmensfusionen statt. Das Ziel dabei ist es Größenvorteile gegenüber der Konkurrenz zu bekommen.

Browser

Webbrowser, oder allgemein auch Browser, (engl. to browse ‚schmökern‘, umsehen, auch ‚abgrasen‘) sind spezielle Computerprogramme zum Betrachten von Webseiten im WorldWideWeb oder allgemein von Dokumenten und Daten. Das Durchstöbern des WorldWideWebs beziehungsweise das aufeinanderfolgende Abrufen beliebiger Hyperlinks als Verbindung zwischen Webseiten mit Hilfe solch eines Programms wird auch als Internetsurfen bezeichnet. Neben HTML-Seiten können Webbrowser verschiedene andere Arten von Dokumenten anzeigen. Webbrowser stellen die Benutzeroberfläche für Webanwendungen dar.

BtoB/B2B

Business-to-Business steht allgemein für Beziehungen zwischen (mindestens zwei) Unternehmen, im Gegensatz zu Beziehungen zwischen Unternehmen und anderen Gruppen (z.B. Konsumenten (Business-to-Consumer), also Privatpersonen als Kunden, Mitarbeitern oder der öffentlichen Verwaltung).

BtoC-Outbound

Business-to-Consumer steht allgemein für Beziehungen zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden/Konsumenten.

Carrier

Telefongesellschaften, die Betreiber von Telefonnetzen. Wenn das Netz auf eine bestimmte Stadtregion begrenzt ist, spricht man von einem ‚City-Carrier‘.

CATI-Studie

Der Begriff Computer Assisted Telephone Interview (CATI) stammt aus dem Englischen und beschreibt eine Interviewtechnik, bei der ein Interviewer Fragen über das Telefon stellt und die Antworten direkt an ein EDV-System übergibt.

CEOs

Der Chief Executive Officer (CEO) ist im amerikanischsprachigen Raum die Bezeichnung für das geschäftsführende Vorstandsmitglied (Schweiz: Geschäftsführer) eines Unternehmens, oder den Vorsitzenden des Vorstands (Vorstandsvorsitzender) bzw. Generaldirektor (Schweiz: Vorsitzender der Geschäftsleitung). Im Britischen Englisch wird diese Position mit Managing Director bezeichnet, was jedoch im amerikanischen Raum mit einer unteren Hierarchiestufe assoziiert wird. In amerikanischen Unternehmen, die zwischen dem geschäftsführenden Vorstandsmitglied und dem Vorsitzenden der Geschäftsleitung unterscheiden, wird das geschäftsführende Vorstandsmitglied (Schweiz: Geschäftsführer) häufig als CEO bezeichnet, der Vorsitzende des Vorstandes (Schweiz: Vorsitzender der Geschäftsleitung) als President.

Chat

Heute werden, technisch gesehen, hauptsächlich drei Chatformen unterschieden: Der Internet Relay Chat (IRC) wurde in den 80er Jahren von dem finnischen Studenten Jarkko Oikarinen entwickelt. Er benötigt eigene Chat-Server; diese Server sind meistens untereinander vernetzt. Zudem wird eine Client-Software benötigt, die entweder auf dem Rechner der chattenden Personen installiert ist oder aber über einen Browser gestartet wird, z.B. ein Java-Web-Client. Für die Steuerung des Clients werden spezielle IRC-Kommandos verwendet. Bei einem Webchat, bei dem man direkt im Webbrowser chatten kann, wird meist keine weitere Software benötigt. Webchats sind meistens auf die jeweilige Webseite beschränkt. Diese Form wird auch in Live Support Systemen genutzt, die zum Teil weitere Dienste wie IP-Telefonie oder Funktionen zur Fernwartung beinhalten. Bei Instant Messaging wird der Chat in der Regel nicht in einem öffentlichen Chatraum geführt, sondern nur zwischen denjenigen, die die entsprechende Software auf ihrem Rechner installiert haben.

Cloud Computing

Der Internet Relay Chat (IRC) wurde in den 80er Jahren von dem finnischen Studenten Jarkko Oikarinen entwickelt. Er benötigt eigene Chat-Server; diese

Server sind meistens untereinander vernetzt. Zudem wird eine Client-Software benötigt, die entweder auf den Rechnern der chattenden Personen installiert ist oder aber über einen Browser gestartet wird, z.B. ein Java-Web-Client. Für die Steuerung des Clients werden spezielle IRC-Kommandos verwendet.

CMS-Systeme

Ein Content-Management-System (kurz: CMS, übersetzt: Inhaltsverwaltungssystem) ist ein System, das die gemeinschaftliche Erstellung und Bearbeitung von Inhalt, bestehend aus Text- und Multimedia-Dokumenten, ermöglicht und organisiert, meist für das WorldWideWeb. Ein Autor kann ein solches System auch ohne Programmier- oder HTML-Kenntnisse bedienen. Der darzustellende Informationsgehalt wird in diesem Zusammenhang als Content (Inhalt) bezeichnet. Für Systeme oder Module, die ausschließlich Web-Anwendungen dienen, wird teils der Begriff Web-Content-Management-System oder WCMS benutzt. Damit wird der Unterschied zu jenen Systemen etwa im Verlagsbereich verdeutlicht, die neben dem Web auch andere Ausgabemedien bedienen, etwa Print oder Radio. Web-Content-Management kann auch als eine Komponente im Enterprise-Content-Management gesehen werden. Besonderer Wert wird bei CMS auf eine medienneutrale Datenhaltung gelegt. So kann ein Inhalt auf Wunsch beispielsweise als PDF- oder als HTML-Dokument abrufbar sein; die Formate werden gegebenenfalls erst bei der Abfrage aus der Datenbank generiert.

Coachen

Coachen ist die lösungs- und zielorientierte Begleitung von Menschen, vorwiegend im beruflichen Umfeld, zur Förderung der Selbstreflexion sowie der selbstgesteuerten Verbesserung der Wahrnehmung, des Erlebens und des Verhaltens. Der Coach begleitet den Klienten bei der Realisierung eines Anliegens oder der Lösung eines Problems. Ziel des Coachings im beruflichen Kontext ist vor allem die Verbesserung der Lern- und Leistungsfähigkeit unter Berücksichtigung der Ressourcen des Klienten. Eine enge Definition von Coaching versteht darunter ausschließlich das Coaching von Führungskräften.

Cold Calls

Kaltanrufe oder Kaltakquise, sind so genannte Initiativ-Anrufe durch Unternehmen gegenüber Privatpersonen. Derartige, vom Angerufenen nicht ausdrücklich genehmigte Anrufe werden in Deutschland durch das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb untersagt.

Consulting

Consulting (engl. Beratschlagung, Konsultierung, von to consult someone, jemanden zur Beratschlagung hinzuziehen, jemanden konsultieren) ist eine meist produktunabhängige Dienstleistung. Die Tätigkeit des Consultants umfasst Aufgaben, für die der Auftraggeber im eigenen Haus keine entsprechend ausgebildeten Mitarbeiter zur Verfügung hat, und daher außerbetriebliche Berater konsultieren muss.

Contact Centers

Als Contact Center oder Callcenter wird ein Unternehmen oder eine Organisationseinheit bezeichnet, welche Marktkontakte telefonisch schafft: aktiv (Outbound: Das Callcenter startet den Anruf) oder passiv (Inbound: Das Callcenter wird angerufen). Ein Callcenter setzt neben Dienstleistungsangeboten auch häufig Telefonverkauf als Form des Direktmarketing operativ um.

Corporate Voice

Ein Teil des Corporate Design, bzw. der Unternehmenserscheinung. Bezeichnet einen Teilbereich der Unternehmensidentität (corporate identity) und beinhaltet das akustische Erscheinungsbild eines Unternehmens oder einer Organisation. Beispiel: Melodie der Telekom.

CPO

Cost per Order ist eine Kennzahl, die im Direktmarketing ein wesentliches Kriterium für den Erfolg einer Aktion oder eines Konzeptes darstellt.

CRM

Customer-Relationship-Management, kurz CRM (dt. Kundenbeziehungsmanagement) oder Kundenpflege, bezeichnet die konsequente Ausrichtung einer Unternehmung auf ihre Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse. Die dazu gehörende Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen ist ein wichtiger Baustein und ermöglicht ein vertieftes



Anzeige



Hier könnte
Ihre Firma
stehen...

Noch Fragen ???

service@call-center-scout.de

☎ 0800220922

für nur
99 €



Beziehungsmarketing. In vielen Branchen (z.B. Telekommunikation, Versandhandel) sind Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden langfristig ausgerichtet. Mittels CRM werden diese Kundenbeziehungen gepflegt, was sich maßgeblich auf den Unternehmenserfolg auswirken kann.

CRM-Systeme

Dies sind Applikationen, Softwarelösungen und Computerprogramme, die als primäres Ziel haben, Unternehmen bei der Umsetzung von mehr Kundenorientierung und Kunden-Beziehungs-Management zu unterstützen. Grundlage hierzu bildet die strategische Ausrichtung eines Unternehmens an der CRM Philosophie. Weitere Ziele von CRM Software sind demzufolge: Identifizierung der (pot.) Kunden, Sichern und Ausbauen der Bestandskunden sowie Definition und stetiger Ausbau des Kundenwerts. CRM Software integriert dazu Anwendungen und Funktionen aus Vertrieb, Marketing, Callcenter und Service, damit alle Mitarbeiter im Idealfall mit einer unternehmensweit identischen Kundendatenbasis arbeiten.

CTI

Die CTI ermöglicht, aus Computerprogrammen heraus den automatischen Aufbau, die Annahme und Beendigung von Telefongesprächen, den Aufbau von Telefonkonferenzen, das Senden und Empfangen von Faxnachrichten, Telefonbuchdienste, sowie die Weitervermittlung von Gesprächen.

Dialers

Dialer (deutsch: Einwahlprogramme) sind im engeren Sinne Computerprogramme, mit deren Hilfe über das analoge Telefon- oder das ISDN-Netz eine Wahlverbindung zum Internet oder anderen Computernetzwerken aufgebaut werden kann. Zudem existieren auch Dialer für Mobiltelefone. Besondere Bekanntheit erreichten sie durch die zahlreichen Missbrauchsfälle im Bereich der Premium-Rate-Dialer, welche oftmals ungewollt und unbemerkt teure 0190- bzw. 0900-9-Datenmehrwertdiensten anwählen und so zu hohen Kosten bei den Geschädigten führen. Im weiteren Sinne werden damit auch andere Zahlungsmethoden über Mehrwertdienste und Telefonverbindungen bezeichnet, die im Zusammenhang zu Datenverbindungen stehen.

Discounter

Als Discounter (von engl. discount = Preisnachlass, Rabatt), Discounthäuser oder Discounthandel bezeichnet man Unternehmen des stationären Einzelhandels, die sich tendenziell durch ein relativ schmales und flaches Warensortiment, einfache Warenpräsentation, relativ kleine Verkaufsflächen und durch geringere Verkaufspreise als bei Mitbewerbern anderer Betriebsform auszeichnen.

DSL-Anschluss

DSL unterscheidet sich von einer Internetverbindung über einen analogen Telefonanschluss (POTS) oder ISDN dadurch, dass für die Datenübertragung ein weitaus größerer Frequenzbereich genutzt wird, was eine vielfach höhere Datenrate ermöglicht.

E-Commerce

E-Commerce ist die vollständig elektronische Abwicklung der Unternehmensaktivitäten in einem Netzwerk.

Features

Merkmal, Funktionalität, Programmfeature, die Funktionalität einer Software.

GPS

Global Positioning System (GPS), offiziell NAVSTAR GPS, ist ein globales Navigationssatellitensystem zur Positionsbestimmung und Zeitmessung. Es wurde seit den 1970er-Jahren vom US-Verteidigungsministerium entwickelt und löste ab etwa 1985 das alte Satellitennavigationssystem NNSS (Transit) der US-Marine ab, ebenso die Vela-Satelliten zur Ortung von Atombombenexplosionen. GPS ist seit Mitte der 1990er-Jahre voll funktionsfähig und stellt seit der Abschaltung der künstlichen Signalverschlechterung (Selective Availability) im Mai 2000 auch für zivile Zwecke eine Ortungsgenauigkeit in der Größenordnung von oft besser als 10 Meter sicher. Die Genauigkeit lässt sich durch Differenzmethoden (dGPS) auf Zentimeter steigern, für spezielle Anwendungen in der Geodäsie lassen sich auch noch genauere Messungen erzielen. GPS hat sich als das weltweit wichtigste Ortungsverfahren etabliert und wird in Navigationssystemen weitverbreitet genutzt.

Hoppenstedt

Die Hoppenstedt Firmengruppe ist ein deutscher Informationsdienstleister. Sie besteht aus vier Schwesterunternehmen: Die Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH verkauft Firmeninformationen und Geschäftsadressen für Vertrieb und Marketing; die Hoppenstedt Kreditinformationen GmbH und die Hoppenstedt360 GmbH sind Anbieter von Kredit- und Risikoanalysen unter den Marken Hoppenstedt CreditCheck und Hoppenstedt360. Fachzeitschriften und Produktinformationen publiziert die Hoppenstedt Publishing GmbH.

Inbound/Outbound

Inbound bezeichnet in der Callcenter Branche eingehende Anrufe, Outbound ausgehende. Beispielanwendungsgebiete für Inbound: Bestellannahme, Helpdesk, Hotline, Sekretariatsservice, Notfallservice. Beispielanwendungsgebiete für Outbound: Telemarketing, Potentialanalyse, Leadmanagement, Telesales, Marktforschung, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Adressqualifikation

Konfidenzintervall

Das Konfidenzintervall (auch Vertrauensbereich oder Mutungsintervall genannt) ist ein Begriff aus der mathematischen Statistik. Mit einer ‚Zufallsstichprobe‘ kann man Aussagen über eine unbekannte ‚Grundgesamtheit‘ machen. Der Wertebereich, in dem man den interessierenden Parameter der Grundgesamtheit mit einer bestimmten Wahrscheinlichkeit erwartet, bezeichnet man als Konfidenzintervall (engl.: confidence interval).

Native-Speaker

Native-Speaker ist ein Begriff aus dem Englischen für ‚Muttersprachler‘, zusammengesetzt aus den englischen Wörtern native für ‚geboren‘, ‚heimisch‘ oder ‚natürlich‘ und speaker für ‚Sprecher‘, ‚Redner‘ oder ‚Referent‘. Mit Native-Speaker umschreibt man heute einen Menschen, der in seiner Muttersprache ohne Einschränkungen kommunizieren kann und in Folge dieses Vorteiles einen zumeist wirtschaftlichen Mehrwert an seiner Position aufweist.

Non-Food

Non-Food-Artikel sind nicht zum Essen vorgesehene Dinge, die in Geschäften erworben werden können. Der Begriff ist dem Englischen (non = nicht; food = Essen) entlehnt und bezeichnet alle Artikel, die keine Lebensmittel im weiteren Sinn sind. Der Begriff findet in Handel und Hotellerie als Unterscheidungsmerkmal Verwendung für Sortimentsbestandteile, die in den Punkten Logistik, Lagerhaltung und Warenpräsentation andere (oft geringere) Ansprüche stellen als Lebensmittel. Non-Food-Artikel zeichnen sich in diesem Sinn häufig durch einfache Handhabbarkeit aus und haben in einigen Bereichen eine deutlich bessere Marge. Zum Konzept vieler Lebensmittel-Discounters gehören deshalb oft wöchentlich wechselnde Sortimente aus dem Non-Food-Bereich im Rahmen von Aktionsangeboten, die mit den klassischen Anbietern dieser Waren wie dem Fachhandel und den Kaufhäusern konkurrieren.

Open Source

Open Source und quelloffen ist eine Palette von Lizenzen für Software, deren Quelltext öffentlich zugänglich ist und durch die Lizenz Weiterentwicklungen fördert. Open Source Software steht unter einer von der Open Source Initiative (OSI) anerkannten Lizenz. Diese Organisation stützt sich bei ihrer Bewertung auf die Kriterien der Open Source Definition, die weit über die Verfügbarkeit des Quelltexts hinausgeht. Sie ist fast deckungsgleich mit der Definition Freier Software.

Outbound

Outbound bezeichnet in der Callcenter Branche ausgehende Anrufe, Inbound eingehende. Beispielanwendungsgebiete für Outbound:

Telemarketing, Potentialanalyse, Leadmanagement, Telesales, Marktforschung, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Adressqualifikation. Beispielanwendungsgebiete für Inbound: Bestellannahme, Helpdesk, Hotline, Sekretariatsservice, Notfallservice.

PMX

Eine Schnittstellendefinition im ISDN, die im Wesentlichen von Unternehmen zum Anschluss von Telefonanlagen an das ISDN verwendet wird.

Prebriefing

Bei einem Prebriefing handelt es sich um eine Kurzeinweisung (Kurzbesprechung) vor einem wichtigen Ereignis (z.B. Schulung, Kundentermin, Meeting). Der Begriff ist ein Anglizismus (engl. brief = kurz, briefing = Einsatzbesprechung).

Eine Kurzauswertung nach einem wichtigen Ereignis wird als Debriefing bezeichnet (engl. Nachbesprechung; Schlussbesprechung, Manöverkritik).

Der Informationsabgleich nach dem Briefing wird Rebriefing genannt.

Um über einen längeren Zeitraum auf dem Laufenden zu bleiben gibt es auch das Update-Briefing - die Auffrischungsbesprechung. Über große Entfernungen kann ein Video-Briefing erfolgen.

Der US-Präsident bekommt sein tägliches Intelligence-Briefing. Im Deutschen werden auch Begriffe wie Unterrichtung oder Einweisung verwendet.

ROI

Ein Modell zur Messung der Rendite des eingesetzten Kapitals. Die Berechnung des ROI ist immer nur dann interessant, wenn die Investition auch zum Unternehmenserfolg beitragen kann, d.h. dass eine Amortisation innerhalb der Nutzungsdauer erreicht wird. Nun muss beispielsweise in der Informations- und Kommunikationsbranche der Umstand berücksichtigt werden, dass die Nutzungsdauer für Hard- und Softwareprodukte vergleichsweise niedrig ist, in der Regel für drei Jahre angesetzt wird. Somit gilt die Faustregel, dass nur Investitionen mit einer Amortisation von unter drei Jahren vorteilhaft sind. Wird eine Gewinnschwelle sogar innerhalb von 12 Monaten erreicht, so ist die Investition budgetneutral. Entsprechend diesen kurzfristigen Planungshorizonten ist es sinnvoll, den ROI auch im Vorfeld einer Investition berechnen zu können, was eine Berechnung für die gesamte Nutzungsdauer sinnvoll erscheinen lässt.

SEM

Suchmaschinenmarketing (Search Engine Marketing, SEM) ist ein Teilgebiet des Online-Marketings und umfasst alle Maßnahmen zur Gewinnung von Besuchern für eine Internetpräsenz über Suchmaschinen. Ziel des Suchmaschinenmarketings ist die Verbesserung der Sichtbarkeit innerhalb des kostenpflichtigen Bereichs der Suchmaschinen.

Keyword-Advertising, das heißt, für bestimmte Suchbegriffe eine Position auf der ersten Seite der Suchmaschinenergebnisse zu kaufen. Bei den großen allgemeinen Suchmaschinen Google, Yahoo und Bing werden die bezahlten Suchtreffer in einem Werbeblock zusammengefasst und so von den unbezahlten Ergebnissen abgehoben.

SEO

Bei der Suchmaschinenoptimierung werden die Techniken der Suchmaschinenbetreiber und insbesondere die Sortieralgorithmen der jeweiligen Suchmaschine untersucht, um die zu optimierende Internetseite daraufhin anzupassen. Ziel ist es auf ausgesuchte Schlüsselwörter (Keywords) ein gutes Ranking bei den Suchergebnissen zu erlangen. Man unterscheidet zwischen onpage und offpage-Optimierung. Bei der Onpage-Optimierung werden Inhalte und Darstellungsformen der Internetseite quantitativ und qualitativ angepasst. Offpage-Optimierung nennt man alle Aktivitäten außerhalb des eigentlichen Internetauftritts (z.B. Querverweise - Backlinks).

SIM

(Subscriber Identity Module) Eine Chipkarte, die in ein Mobiltelefon eingesteckt wird und zur Identifikation des Nutzers im Netz dient. Das SIM stellt dabei die zweite Einheit der Mobile Station im GSM dar. Es ist ein kleiner Prozessor mit Speicher (üblicherweise im ID-000-Format, das aus einer ID-1-Format-Karte herausgebrochen wird). Durch eine veränderbare PIN ist es vor unbefugter Benutzung geschützt. Mit Hilfe des SIM wird das Mobile Equipment (also üblicherweise das Mobiltelefon) einem Nutzer zugeordnet und dieser authentifiziert. Für diese Zwecke sind auf dem SIM geheime Nummern und Algorithmen gespeichert. Diese dienen anschließend auch der Verschlüsselung der Sprach- und Signalisierungsdaten (Cipherng). Das SIM dient außerdem zum Speichern von temporären, netzbezogenen Daten sowie bevorzugten und gesperrten Netzen. Darüber hinaus können ein Telefon- und Notizbuch, Speicher für Short-Message-Service-Mitteilungen (SMS) und Speicher der zuletzt gerufenen Telefonnummern integriert sein.

Skills

(engl. Für Fertigkeit), In der Callcenter Branche werden Skills von Agenten in der EDV als Profil festgelegt. Dadurch wird bei einer intelligenten ACD das Routing eingestellt, um sicherzustellen, dass der Anrufer priorisiert einen Agenten als Ansprechpartner erhält, der die notwendigen Skills aufweist.

Smartphone

Vereinigt den Leistungsumfang eines Mobiltelefons mit dem eines Personal Digital Assistants (PDA). Smartphones verfügen meist über ein Betriebs-

system eines anderen Anbieters. Es ermöglicht dem Benutzer, selbst Programme nach Belieben zu installieren. Handys haben im Gegensatz dazu meist eine vordefinierte Programmoberfläche, die nur begrenzt z.B. durch Java-Anwendungen, erweitert werden kann. Die meisten Smartphones verfügen über einen berührungsempfindlichen Bildschirm (Touchscreen), der die Eingabe mit dem Finger oder einem speziellem Eingabestift ermöglicht. Jedoch besitzen bereits auch viele herkömmliche Handys einen Touchscreen.

SMM

Social Media Marketing (SMM) ist eine Form des Onlinemarketings, die Branding- und Marketingkommunikations-Ziele durch die Beteiligung in verschiedenen Social Media Angeboten erreichen will. Beim Social Media Marketing kommen hauptsächlich die folgenden Strategien zum Einsatz: Virales Marketing, Aufbau einer eigenen Community beispielsweise durch einen Blog oder Forum, Optimierung von Inhalten, Sammeln von Informationen und Wissen, Kundenkontakt.

Social Media

Social Media sind Medien, die durch die Ermöglichung sozialer Interaktionen und Kollaboration an Bedeutung gewinnen. Sie unterstützen das menschliche Verlangen nach sozialen Interaktionen mittels Technologie und wandeln mediale Monologe (one to many) in social-mediale Dialoge (many to many). Zudem unterstützt es die Demokratisierung von Wissen und Information und entwickelt den Benutzer von einem Konsumenten zu einem Produzenten. Die Benutzer erstellen gemeinsam ihre eigenen Inhalte (User Generated Content). Es besteht kein Gefälle mehr zwischen Sender und Rezipienten (Sender-Empfänger-Modell). Als Kommunikationsmittel werden dabei Text, Bild, Audio oder Video verwendet. Das gemeinsame Erstellen, Bearbeiten und Verteilen der Inhalte, unterstützt von interaktiven Anwendungen betont auch der Begriff Web 2.0.

Task-Managern

Ein Programm, in der Regel als Bestandteil des Betriebssystems, das unter anderem die aktuell laufenden Programme und Prozesse anzeigt und verwaltet. Für die Verwendung dieses Programms auf Prozessebene ist Fachwissen vonnöten. Das Programm zeigt die auf dem Computer laufenden Programme und Prozesse in jeweils einer Übersicht an. Der Vorteil liegt darin, dass auch solche angezeigt werden, die auf der Windows-Oberfläche nicht sichtbar sind. Das ist vor allem dann hilfreich, wenn es zu Problemen kommt, wenn ein Programm beispielsweise nicht mehr reagiert. Man kann damit dann Prozesse gezielt beenden, auch wenn sie auf der Oberfläche nicht zu sehen sind. ▶▶

Dabei ist zu beachten, dass auch Systemprozesse mit aufgelistet werden. Diese lassen sich, auch mit einem Administratorenkonto, wegen Standard-Sicherheitseinstellungen in der Regel nicht ohne weiteres direkt beenden.

Telematik

Telematik (zusammengesetzt aus Telekommunikation und Informatik) ist eine Technologie, welche die Technologiebereiche Telekommunikation und die Informatik verknüpft. Telematik ist also das Mittel der Informationsverknüpfung von mindestens zwei Informationssystemen mit Hilfe eines Telekommunikationssystems, sowie einer speziellen Datenverarbeitung. Zu den Kernbereichen, mit denen die Telematik sich befasst, gehören Rechnernetze wie z.B. das Internet, Telefon- und Mobilfunknetze. Daneben zählen zur Telematik u. a. die folgenden Spezialgebiete: Verkehrstelematik, Flottenmanagement, Gebäudeautomatisierung, Fernwirken, etc. Es ist umstritten, ob es sich bei der Telematik um ein eigenständiges Fachgebiet handelt, oder ob sie ein Teilgebiet der Informatik ist.

Templates

Templates (der englische Begriff für Schablonen), sind Vorlagen, die mit Inhalt gefüllt werden können. Verwendet wird der Begriff in der elektronischen Datenverarbeitung: für Dokumentvorlagen in Office-Applikationen oder im Internet; in der Programmierung von Webanwendungen (etwa mit PHP, Perl, ASP, Python) eine Technik zur Trennung von Programm-Code und Design.

Trojaner

Als Trojanisches Pferd (engl. Trojan Horse), auch kurz Trojaner genannt, bezeichnet man ein Computerprogramm, das als nützliche Anwendung getarnt ist, im Hintergrund aber ohne Wissen des Anwenders eine andere Funktion erfüllt. Ein Trojanisches Pferd zählt zur Familie unerwünschter bzw. schädlicher Programme, der so genannten Malware. Es wird umgangssprachlich häufig mit Computerviren synonym verwendet.

Twitter

Gilt als einer der Plattform für das Publizieren von Kurznachrichten. Es wird auch als soziales Netzwerk oder ein meist öffentlich einsehbares Tagebuch im Internet definiert.

Unified Communications

Integration aller Kommunikationsmedien in einer einheitlichen Anwendungsumgebung. Unter Unified Communication (UC) versteht man die Integration und Automatisierung der gesamten (Unternehmens-)Kommunikation. Das Thema umfasst: Medien, z.B.: (Video-)Telefonie, E-Mail, Instant

Messaging, Fax, Brief, SMS/MMS, Websites, Telefon-, Video- und Web-Konferenzen, Chat, Netze, z.B.: IP-Netze (Licht, Draht, Funk), PSTN Routing- und Automatisierungssysteme, z.B.: IVR- und Sprachdialogsysteme, E-Mail-Management-Systeme, ACD, Dialer Applikationen, z.B. ERP, CRM, Content Management, Dokumentenmanagement

Update

Eine Aktualisierung, teils auch als Nachführung, beschreibt den Vorgang, etwas bereits Vorhandenes auf einen neueren Stand zu bringen.

Upselling

Upselling (auch Up-selling) bezeichnet im Verkauf das Bestreben des Anbieters, dem Kunden statt einer günstigen Variante im nächsten Schritt ein höherwertiges Produkt oder eine Dienstleistung anzubieten. Dazu sollen dem Kunden durch plausible Argumente und insbesondere durch Produktvorführungen die Vorzüge der höheren Produkt- oder Dienstleistungskategorie nahegelegt werden, zum Beispiel größerer Nutzen, Komfort usw. Häufig wird Upselling mit Cross-Selling verwechselt. Dort allerdings sollen keine (tatsächlich oder vermeintlich) höherwertigen Produktversionen verkauft, sondern einfach Zusatzverkäufe an denselben Kunden getätigt werden.

URL

Als Uniform Resource Locator (URL, dt. ‚einheitlicher Quellenanzeiger‘) bezeichnet man eine Unterart von Uniform Resource Identifiern (URIs). URLs identifizieren und lokalisieren eine Ressource über das verwendete Netzwerkprotokoll (beispielsweise HTTP oder FTP) und den Ort (engl. location) der Ressource in Computernetzwerken. Da URLs die erste und häufigste Art von URIs darstellen, werden die Begriffe häufig synonym verwendet. In der Umgangssprache wird URL häufig als Synonym für Internetadresse verwendet.

Usability

Benutzerfreundlichkeit, Gebrauchstauglichkeit, Bedienbarkeit. Der im Zusammenhang mit der Gestaltung häufig genutzte Begriff ‚Usability‘ lässt sich mit ‚Gebrauchstauglichkeit‘ oder aber auch ‚Brauchbarkeit‘ übersetzen. Oft verwendet im Bereich Gestaltung von Internet-Präsenzen. Der wohl profilierteste Usability-Forscher ist der Amerikaner Jakob Nielsen.

USPs

Als Alleinstellungsmerkmal (engl. unique selling proposition, USP) wird im Marketing und in der Verkaufspsychologie das herausragende Leistungsmerkmal bezeichnet, mit dem sich ein Angebot deutlich vom Wettbewerb abhebt. Synonym sind veritabler Kundenvorteil oder komparativer Konkurrenzvorteil (KKV). Das Alleinstellungsmerkmal

(im Englischen oft auch mit unique selling point bezeichnet) sollte zusätzlich ‚verteidigungsfähig‘, zielgruppenorientiert und wirtschaftlich sein sowie in Preis, Zeit und Qualität erreicht werden. Der Begriff gehört zum Grundvokabular des Marketings.

VoIP

Voice over IP, IP-Telefonie oder Internet-Telefonie, ist das Telefonieren über Computernetzwerke, welche nach Internet-Standards aufgebaut sind. Dabei werden für Telefonie typische Informationen, d.h. Sprache und Steuerinformationen beispielsweise für den Verbindungsaufbau, über ein auch für Datenübertragung nutzbares Netz übertragen. Bei den Gesprächsteilnehmern können sowohl Computer, auf IP-Telefonie spezialisierte Telefonendgeräte, als auch über spezielle Adapter angeschlossene klassische Telefone die Verbindung herstellen.

Web 2.0

Der Begriff Web 2.0 bezieht sich neben spezifischen Technologien oder Innovationen wie primär auf eine veränderte Nutzung und Wahrnehmung des Internets. Die Benutzer erstellen, bearbeiten und verteilen Inhalte in quantitativ und qualitativ entscheidendem Maße selbst, unterstützt von interaktiven Anwendungen. Die Inhalte werden nicht mehr nur zentralisiert von großen Medienunternehmen erstellt und über das Internet verbreitet, sondern auch von einer Vielzahl von Nutzern, die sich mit Hilfe sozialer Software zusätzlich untereinander vernetzen.

Workshop

Ein Lehrgang, in dem der Moderator den anderen Teilnehmern nicht immer fachlich voraus sein muss – oft handelt es sich um einen Erfahrungsaustausch der Teilnehmer auf gleicher Ebene. Praxisbezogene Lehrgänge gehen teils über Wissensvermittlung und Erfahrungsaustausch hinaus und schaffen Neues oder geben den Teilnehmern Anregungen für weitere Entwicklungen. In moderierten Workshops kommen Menschen zusammen, die gemeinsam Strategien entwickeln, Probleme lösen oder voneinander lernen wollen. Je stärker dabei Interaktionen zwischen den Teilnehmern ausgelöst werden und je weniger Vorbereitetes präsentiert wird, desto mehr neue Erkenntnisse gewinnen die Teilnehmer durch das Lernen voneinander.

Workstation

Besonders leistungsfähigen Arbeitsplatzrechner zur Benutzung durch eine oder mehrere Personen.

XING

Eine webbasierte Plattform, in der natürliche Personen vorrangig ihre geschäftlichen (aber auch privaten) Kontakte zu anderen Personen verwalten können.