

Glossar

Vokabeln dieser Ausgabe

ACD

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

AdSense

Sind inhaltbezogene Werbeanzeigen außerhalb von Google Inc.

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). Business-to-Business wird mit B2B oder auch B-to-B abgekürzt.

B2C

Business-to-Consumer (abgekürzt B2C oder BtC) steht für Kommunikations- und Handelsbeziehungen zwischen Unternehmen und Privatpersonen (Konsumenten).

Balanced Scorecards

Balanced Scorecard (Abkürzung BSC; englisch für ausgewogener Berichtsbogen) beschreibt ein Konzept zur Messung, Dokumentation und Steuerung der Aktivitäten eines Unternehmens bzw. einer Organisation im Hinblick auf seine Vision und Strategie.

Brainstorming

Methode zur Ideenfindung, die die Erzeugung von neuen, ungewöhnlichen Ideen

in einer Gruppe von Menschen fördern soll. Benannt nach der Idee dieser Methode, nämlich „using the brain to storm a problem“ (wörtlich: „Das Gehirn verwenden zum Sturm auf ein Problem“).

CI

Corporate Identity (CI, auch Unternehmenspersönlichkeit) entsteht durch den abgestimmten Einsatz von Verhalten, Kommunikation und Erscheinungsbild nach innen und außen. Colaboration Eine Colaboration (lat. co- = „mit-“, laborare = „arbeiten“) ist die Mitarbeit bzw. Zusammenarbeit mehrerer Personen oder Gruppen von Personen.

Common Criteria

Die Common Criteria for Information Technology Security Evaluation (kurz auch Common Criteria oder CC; deutsch etwa: Gemeinsame Kriterien für die Bewertung der Sicherheit von Informationstechnologie) sind ein internationaler Standard über die Kriterien der Bewertung und Zertifizierung der Sicherheit von Computersystemen im Hinblick auf Datensicherheit. Der Common Criteria Standard soll eine gemeinsame Grundlage für solche Bewertungen bieten und insbesondere den europäischen ITSEC- und den amerikanischen TCSEC-Standard ablösen. Er soll vermeiden, dass Komponenten oder Systeme in verschiedenen Ländern mehrfach zertifiziert werden müssen.

Conversionsrate

Die Conversionsrate ist die Messung von erreichten Zielen im Marketing und hängt eng mit dem Conversion-Tracking zusammen. Sie gibt an, welcher Kaufinteressent zum eigentlichen Käufer auf der Internetpräsenz geworden ist.

Cookie

Ein Eintrag in einer kleinen Datenbank, welcher zum Austausch von Daten und Informationen in einem Programm dient.

CPM

Der Tausend-Kontakt-Preis (TKP) (auch Tausenderpreis, Tausenderkontaktpreis, Thousand Ad Impressions (TAI) oder Cost-per-Mille (CPM) genannt), ist eine Kennzahl aus der Mediaplanung. Er gibt an, welcher Geldbetrag bei einer Werbemaßnahme (etwa für Fernsehspots, Onlinewerbung oder Printwerbung) eingesetzt werden muss, um 1000 Personen einer Zielgruppe per Sichtkontakt (im Radio Hörkontakt) zu erreichen. Dabei wird üblicherweise von der Brutto-Reichweite (auch Mehrfachkontakte einer Person mitgerechnet) eines Mediums ausgegangen. Im Onlinebereich, beispielsweise bei Bannerwerbung, gilt eine Ad-Impression als Kontakt.

CRM-Software

Customer-Relationship-Management, kurz CRM (deutsch: 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 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.

Crowdsourcing

Crowdsourcing bezeichnet im Gegensatz zum

Outsourcing nicht die Auslagerung von Unternehmensaufgaben und -strukturen an Drittunternehmen, sondern die Auslagerung auf die Intelligenz und die Arbeitskraft einer Masse von Freizeitarbeitern im Internet. Eine Schar kostenloser oder gering bezahlter Amateure generiert Inhalte, löst diverse Aufgaben und Probleme oder ist an Forschungs- und Entwicklungsprojekten beteiligt. Zudem bezeichnet der Begriff Crowdsourcing auch das Insourcing von Ideen.

Dashboard

Englisch für Cockpit oder Armaturenbrett, eine Visualisierungsform von Informationen, z.B. eine Datenübersicht für angemeldete Nutzer bei Google oder Facebook.

Dialer

Dialer (deutsch: Einwahlprogramme) sind im engeren Sinne Computerprogramme, mit deren Hilfe über das analoge Telefon- oder das ISDN-Netz eine Wählverbindung zum Internet oder anderen Computernetzwerken aufgebaut werden kann. Zudem existieren auch Dialer für Mobiltelefone.[1] 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.

Dialer On Demand

Dialer (deutsch: Einwahlprogramme) On-Demand (deutsch „auf Anforderung“, „auf Abruf“). Eine Dialerlösung, die auf Abruf verfügbar ist. Meist steht die Hardware bei einem Provider oder externen Anbieter, auf der man sich zur Nutzung anmelden kann.

Digital Natives

Als Digital Natives werden Personen bezeichnet, die zu einer Zeit aufgewachsen sind, in der bereits digitale Technologien wie Computer, das Internet, Handys und MP3s verfügbar waren. Als Antonym existiert der Begriff des Digital Immigrant, der diese Dinge erst im Erwachsenenalter kennengelernt hat.

DRTV

Direct Response Television, ein Fachbegriff im

Marketing: Fernsehwerbung mit zeitlich direkter Rezipientenreaktion. Nach den deutschen Werberichtlinien dürfen klassische und DRTV Spots maximal 89 Sekunden lang sein. Längere Werbesendungen gelten als Dauerwerbesendungen oder Infomercials und müssen während ihrer gesamten Laufzeit als Werbe- oder Verkaufssendung gekennzeichnet sein.

Elevator-Pitch

Der Elevator-Pitch ist ein kurzer Überblick einer Idee für eine Dienstleistung oder ein Produkt und bedeutet „Aufzugspräsentation“. Die Bezeichnung stammt daher, dass der Pitch (das Verkaufsgespräch) in der kurzen Zeit einer Fahrstuhlfahrt (ca. 30 Sekunden) durchgeführt werden kann. In den 1980er-Jahren nutzten junge karriereorientierte Vertriebler die Dauer einer Aufzugsfahrt, um ihre Vorgesetzten von ihren Anliegen zu überzeugen. Wesentlich beim Elevator-Pitch ist die herausstehende Präsentation durch gedankliche Bilder, Vergleiche und Beispiele. Gerade in der heutigen Zeit knapper Zeitbudgets nimmt die Anwendbarkeit einer prägnanten 30-Sekunden Präsentation zu. Für den Erfolg eines Elevator-Pitches zählen aber nicht nur Daten und Fakten: entscheidend ist die emotionale Ansprache.

Enrollment

Engl. Anmeldung, Eintragung, Aufnahme. Ein in der Sprachbiometrie verwendeter Begriff, zur Verifizierung der Stimme, um ein Stimmprofil anzulegen.

Feature

Merkmal, Funktionalität, Programmfeature, die Funktionalität einer Software.

frequency capping

Zur Steuerung der Häufigkeit, mit welcher der User die Werbung gezeigt bekommt. Kommt in den meisten Fällen bei großformatiger Werbung zum Einsatz.

Hosting

Hosting (deutsch: „Gastgeber sein“) ist die Unterbringung von Internetprojekten, die sich in der Regel auch öffentlich durch das Internet abrufen lassen. Diese Aufgabe übernehmen

Internet-Dienstleistungsanbieter (Provider oder Webhoster), die Webspeicher, Datenbanken, E-Mail-Adressen und weitere Produkte anbieten und zum Austausch von Daten durch das Internet dienen. Diese Anbieterlegen üblicherweise auf ihren Webservern, die durch den Kunden z.B. per SFTP oder FTP hochgeladenen Webseiten ab, übernehmen ggf. auch die Registrierung von Domains und die Bekanntmachung per DNS. Ebenso nehmen viele Benutzer reines E-Mail-Hosting in Anspruch. Über dieses kann die Kommunikation zwischen zwei verschiedenen Teilnehmern über einen Mailserver oder ggf. mehrere Mailserver erfolgen. Reines E-Mail-Hosting ist üblicherweise bis zu einem bestimmten Umfang kostenlos. Will man jedoch besondere Leistungen wie z.B. viel Speicherplatz, so kann man bei den meisten Anbietern auch einkostenpflichtiges Upgrade vornehmen.

in medias res

In medias res, auch medias in res, ist eine lateinische Phrase und bedeutet „mitten in die Dinge“. Die Wendung stammt aus Horaz' ars poetica, in deren Vers 148 der römische Dichter den Erzählstil des griechischen Dichters Homer in der Ilias lobt: Er führe die Zuhörer gleich zu Beginn ohne Umschweife mitten in die Dinge, also in die Handlung ein. So heißt es auch heute noch in der Literaturwissenschaft, der Erzähler geht in medias res. Im übertragenen Sinne steht die Phrase dafür, ein Problem oder eine Sache zügig anzugehen.

Interface

Die Schnittstelle oder das Interface, englisch für ‚Grenzfläche‘ ist der Teil eines Systems, der der Kommunikation dient. Der Begriff stammt ursprünglich aus der Naturwissenschaft und bezeichnet die physikalische Phasengrenze

Anzeige

freshframes » internetkonzepte & design®

Full-Service-Agentur für maßgeschneiderte Lösungen im Internet- und Printbereich.

Online-Services

- » Website Design/ Programmierung
- » Content-Management-Systeme
- » Datenbankapplikationen

Print-Services

- » Logo Entwicklung, Corporate Design
- » Broschüren, Flyer, Geschäftsausstattung

» We sell freshness – since 1997. www.freshframes.com



zwei Zustände eines Mediums.

IVR

Interactive Voice Response, ein Sprachdialogsystem mit dem Anrufer über das Telefon oder andere akustische Medien, teil- oder vollautomatisierte natürlichsprachliche Dialoge führen. IVR wird in der Praxis auch als Überbegriff für jede Art der Telefonnavigation verwendet. Also auch für das Mehrfrequenzwahlverfahren („Für den Verkauf drücken Sie jetzt bitte die ‚1‘; für Service drücken Sie jetzt bitte die ‚2‘, ...“).

Key Performance Indikatoren

Der Begriff Key Performance Indicator (KPI) bzw. Leistungskennzahl bezeichnet in der Betriebswirtschaftslehre Kennzahlen, anhand derer der Fortschritt oder der Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und/oder ermittelt werden kann. Wichtige KPIs aus der Dienstleistungsbranche sind der Umsatz pro fakturiertem Personentag und der Mitarbeiterauslastungsgrad (Anzahl der fakturierten Personentage im Verhältnis zu den Planarbeitstagen).

Keyword Spottings

Ist ein Begriff aus der Spracherkennung. Die Spracherkennung begrenzt sich hierbei auf die Erkennung bestimmter vordefinierter Begriffe, anstatt eine Erkennung des Zusammenhangs zu leisten. Keyword Spotting ist daher eher ungeeignet um in gesprochener Sprache den Kontext einer Kommunikation zu erkennen. Natürlich sprachliche Erkennung nutzt lexikalische, grammatikalische und semantische Modelle, um den Kontext einer freien Kommunikation zu erkennen. Dies ist mit reinem Keyword Spotting nicht möglich.

Konfidenzintervall

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

Kurator

Das Wort Kurator stammt ab vom

lateinischen Wort curator und steht für „Pfleger“, „Vertreter“ oder „Vormund“. Das verwandte Wort Kuratorium kann auch eine Aufsichtsbehörde, einen Verwaltungsrat, einen Hochschulrat oder einen Stiftungsrat bezeichnen.

Landingpages

Eine Landing-Page (engl. landing page etwa, Landeseite), selten auch Marketing-Page, ist eine speziell eingerichtete Webseite, die nach einem Mausklick auf ein Werbemittel oder einem Klick auf einen Eintrag, in einer Suchmaschine erscheint. Diese Landing-Page ist auf den Werbeträger und dessen Zielgruppe optimiert. Bei einer Landing-Page steht ein bestimmtes Angebot im Mittelpunkt, welches ohne Ablenkung vorgestellt wird. Ein wesentliches Element ist die Integration eines Responseelements (z.B. Anfrageformular, Link zum Webshop oder Call-Back-Button), das die einfache Interaktion mit dem Besuchersicherstellt.

Multichannel Routing

Die Bearbeitung von eingehenden Anfragen und Aufgaben, welche über unterschiedliche Kommunikationskanäle entgegengenommen werden.

Neuromarketing

Neuromarketing ist ein interdisziplinäres Forschungsgebiet, in dem psychologische und neurophysiologische Erkenntnisse für das Marketing interpretiert werden. Neuromarketing ist ein relativ neues und kontrovers diskutiertes Teilgebiet des Marketings, welches neurowissenschaftliche Technologien einsetzt, z.B. die funktionelle Magnetresonanztomografie. Das Ziel des Neuromarketings ist es, die bislang unsichtbaren Zustände und Prozesse, welche die Entscheidung eines potenziellen Konsumenten für oder gegen ein Produkt steuern, zu erforschen und sie in Beziehung zu sichtbarem Verhalten zu setzen. Es wird vor allem beobachtet, welche Gehirnareale durch verschiedene (Produkt-) Stimuli aktiviert werden. So löst die Darstellung von Produkten, mit denen sich ein Konsument stark identifiziert, eine erhöhte Aktivität im medialen Präfrontal-Cortex aus. Das Ziel des Neuromarketing ist ein besseres Verständnis der Zustände und Prozesse des Affekts der Kognition im menschlichen Gehirn und dadurch eine Ableitung über die wahren Bedürfnisse und Wünsche vom Konsumenten. Ethische

Aspekte müssen dabei berücksichtigt werden.

Neurowissenschaftler

Die Neurowissenschaften ist ein Sammelbegriff für biologische, physikalische, medizinische und psychologische Wissenschaftsbereiche, die den Aufbau und die Funktionsweise von Nervensystemen untersuchen. Untersuchungsgegenstand sind die Mechanismen, mit denen Nervensysteme dazu beitragen, dass Organismen ihre Lebensvorgänge anpasst an ihre jeweiligen Umwelten vollziehen können. Dabei werden Aufbau und Funktionsweise sowohl von einzelnen Nervenzellen (Neuronen), von größeren Zellverbänden, die Funktionseinheiten bilden, aber auch ganzer Nervensysteme untersucht.

NLP

Neurolinguistisches Programmieren, bedeutet in der wörtlichen Übersetzung „die Neu-Prägung der Verbindungen zwischen Nerven und Sprache“. Gemeint ist die Neugestaltung der Reiz-Reaktions-Ketten von Menschen. Geändert werden soll das eigene Verhalten durch Analyse des alten Verhaltens und „Programmieren“ von neuen Reaktionen. Der Schwerpunkt von NLP liegt bei Kommunikationstechniken und Mustern zur Analyse der Wahrnehmung. Das Ziel ist eine erfolgsorientierte Kommunikation. NLP ist in kritischer Abgrenzung von der wissenschaftlichen Psychologie entstanden und wird in der akademisch orientierten psychologischen Fachliteratur überwiegend als unwissenschaftlich abgelehnt.

Outboundcalling

Outbound bezeichnet in der Callcenter Branche ausgehende Anrufe. Beispielanwendungsgebiete für Outbound: Telemarketing, Potentialanalyse, Leadmanagement, Telesales, Marktforschung, Kundenzufriedenheitsbefragungen, Adressqualifikation.

Paradigma

Das Wort Paradigma bedeutet „Beispiel“, „Vorbild“, „Muster“ oder „Vorurteil“; in allgemeinerer Form auch „Betrachtungsweise“ oder „Weltanschauung“. Im Marketing nutzt man den Begriff „Paradigma“, um Produktheats besonders neuwertig und innovativ erscheinen zu lassen und damit eine größere Aufmerksamkeit zu gewinnen.

Pitch

Als Verkaufsgespräch oder Verkaufspräsentation (engl. Pitch) wird die zielgerichtete, auf Vertragsabschluss ausgerichtete Dialogführung eines Verkäufers mit einem potentiellen Kunden bezeichnet.

Plug & Play

Englisch für „Einstecken und Abspielen“ oder „Anschließen und Loslegen“. Ein Begriff aus dem Gebiet der Computertechnologie, mit dem man die Eigenschaft eines Computers beschreibt, neue Geräte – meist Peripheriegeräte – anschließen zu können, ohne anschließend Treiber zu installieren oder Einstellungen vornehmen zu müssen. Plug and Play funktioniert nur, wenn es sowohl von Hardware als auch von Software unterstützt wird. Die Hardware erstellt normalerweise einen Identifizierungscode, damit die Software das Gerät korrekt erkennen kann.

Produktlaunches

Mit dem Produktlaunch wird ein Produkt den Kunden auf dem Markt zur Verfügung gestellt. Dies ist meist verbunden mit einer gewissen Präsenz (medial, intern, Veranstaltung, etc.). Ein Produktlaunch kann ein neues Produkt betreffen, welches neu auf dem Markt eingeführt wird, aber auch ein bestehendes Produkt, welches ein neues Image/Design bekommen hat und dieses entsprechend präsentiert/gelauncht wird.

Remote

Von engl. remote, „entfernt, fern“. Im Regelfall wird unter Remote der Fernwartungszugriff verstanden. Der Fernzugriff (meist zur Unterstützung, Schulung, Demonstration oder zum Service) kann per Intranet, also über ein lokales Netzwerk (LAN) oder auch per Internet möglich sein.

RFID

RFID basiert auf dem englischen Begriff „radio-frequency identification“. Das lässt sich ins Deutsche übersetzen mit Identifizierung mit Hilfe elektromagnetischer Wellen. RFID ermöglicht die automatische Identifizierung und Lokalisierung von Gegenständen und Lebewesen und erleichtert damit erheblich die Erfassung von Daten. Ein RFID-System besteht aus einem Transponder, der sich am oder im Gegenstand bzw. Lebewesen befindet und einen kennzeichnenden Code enthält, sowie einem Lesegerät zum Auslesen dieser

Kennung. SEM (Search Engine Marketing, Suchmaschinenmarketing) Suchmaschinenmarketing (Search Engine Marketing, SEM) ist ein Teilgebiet des Online-Marketings und umfasst alle Maßnahmen zur Gewinnung von Besuchern für eine Internetpräsenz über Suchmaschinen.

SEM

(Search Engine Marketing, Suchmaschinenmarketing) Suchmaschinenmarketing (Search Engine Marketing, SEM) ist ein Teilgebiet des Online-Marketings und umfasst alle Maßnahmen zur Gewinnung von Besuchern für eine Internetpräsenz über Suchmaschinen.

Soziodemographie

Soziodemographie ist ein Begriff welcher die Bevölkerungsmerkmale beschreibt, innerhalb einer bestimmten Zielgruppe. Diese werden erhoben um Produkte besser auf eine Zielgruppe abzustimmen, damit dementsprechend die Marketingstrategie gestaltet werden kann. Ein Begriff, der meist in der Marktforschung benutzt wird.

SQL

SQL ist eine Datenbanksprache zur Definition, Abfrage und Manipulation von Daten in relationalen Datenbanken. SQL ist von ANSI- und ISO standardisiert und wird von fast allen gängigen Datenbanksystemen unterstützt. Die Bezeichnung SQL wird im allgemeinen Sprachgebrauch als Abkürzung für „Structured Query Language“ aufgefasst, obwohl sie laut ANSI-Standard ein eigenständiger Name ist. Die Bezeichnung leitet sich von dem Vorgänger SEQUEL, (Structured English Query Language) ab, der von IBM in den 1970-er Jahren entworfen wurde. SEQUEL wurde später in SQL umbenannt, weil SEQUEL ein eingetragenes Warenzeichen der Hawker Siddeley Aircraft Company war. Die Syntax von SQL ist relativ einfach aufgebaut und semantisch an die englische Umgangssprache angelehnt. SQL stellt eine Reihe von Befehlen zur Definition von Datenstrukturen nach der relationalen Algebra zur Manipulation von Datenbeständen (Einfügen, Bearbeiten und Löschen von Datensätzen)

und zur Abfrage von Daten zur Verfügung. Durch seine Rolle als Quasi-Standard ist SQL von großer Bedeutung, da eine weitgehende Unabhängigkeit von der benutzten Software erzielt werden kann.

UdK

Universität der Künste Berlin. Die Hochschule ist mit über 4600 Studierenden die größte Kunsthochschule Europas. Sie entstand im Laufe von mehr als 150 Jahren durch schrittweisen Zusammenschluss verschiedener Bildungseinrichtungen für Musik, Architektur, Malerei oder Design.

Usability

Benutzerfreundlichkeit, Gebrauchstauglichkeit, Bedienbarkeit.

Workarounds

Workarounds bedeutet im Englischen soviel wie „um etwas herum arbeiten“. Man versteht darunter die Umgehung eines Problems in einem System, umso vorzeitig ein Ergebnis zu erzielen und umso mehr Zeit zu schaffen für die Ursachen bzw. Fehlerdiagnose.

Workflows

Workflow = Arbeitsablauf. Eine vordefinierte Abfolge von Aktivitäten in einer Organisation, eine inhaltlich abgeschlossene, zeitlich und sachlogisch zusammenhängende Folge von Funktionen, die zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind und deren Funktionsabläufe von einem Informationssystem gesteuert werden. ■

Anzeige

Ihr Service-Partner in

ÖSTERREICH

Versandhandels- Abwicklung, Call-Center,
Fullfillment, Firmensitz, Büroservice, etc.

MSV Handels- & Dienstleistungs GmbH
www.msv.at +43 732 7570 9530