

Manual IVR Verificación de Cheque

Este sistema facilitara la verificación de cheques a través del teléfono. Antes de realizar la llamada deberá tener a mano el cheque, cedula y números de teléfonos de referencia del portador.

Procesos

Realizar llamada Llamar 378-5000 opción uno (1).

Restricciones: El cliente debe estar registrado y activo en el sistema de verificación de cheques. Si el cliente está registrado, la aplicación mencionará a través de un mensaje el nombre de la sucursal, de lo contrario cliente no registrado.

Cuando el cliente llama desde una central, el sistema le solicitara en número de la sucursal (*ingresar el número telefónico de la sucursal sin guiones*).

Registro del cheque: Si existe una transacción en proceso: marcar cero (0) para ser transferido a un analista o dos (2) para realizar otra transacción. *Nota: este mensaje será repetido dos veces, de no realizar alguna acción la llamada será cerrada.*

Ingresar número de la cuenta: Mensaje: ingrese el número de la cuenta (sin guiones), o marcar la tecla # para salir del sistema. Una vez ingresado el número, el sistema mencionará el nombre de la cuenta, de no mencionarlo la cuenta no está registrada.

Los nombres de las compañías están abreviados (Adjunto encontraran un listado de las abreviaturas).

Nota: Banco General omitir el 03 que esta al principio de la cuenta.

Cheque Comercial

Cheque personal

Ingresar número del cheque: mensaje: ingrese el número del cheque, ocho (8) para repetir el nombre de la cuenta, nueve (9) para retornar a la opción anterior o # para salir del sistema. ***Nota: la aplicación le devolverá un mensaje del número de cheque ingresado.***

Ingresar monto del cheque: mensaje: introduzca el monto del cheque, utilicé las teclas (# o*) para el punto decimal, nueve (9) para retornar a la opción anterior o # para salir del sistema. Ejemplo si el monto es 357.24 marcamos 357*24 o 357#24 ***Nota: la aplicación devolverá un mensaje del monto del cheque ingresado.***

Ingresar cedula: mensaje: seleccione uno (1) si la cedula contiene números, dos (2) si contiene letras, tres (3) repetir opciones, nueve (9) para retornar a la opción anterior o # para salir del sistema.

Selección uno (1), mensaje: ingrese el numero de cedula o pasaporte del portador, utilice (*) como guiones o nueve (9) para retornar a la opción anterior. Ejemplo: si la cedula es 9-725-457, marcamos 9*725*457 ***Nota: la aplicación devolverá un mensaje con el nombre del portador, de no hacerlo el portador no está registrado.***

Selección dos (2), mensaje: si el número de la cedula comienza con **E** presione uno (1), **N** presione dos (2), **PE** presione tres (3), **AV** presione cuatro (4), **PI** presione cinco (5), utilice (*) como guiones o nueve (9) para retornar a la opción anterior. **Nota: la aplicación le devolverá un mensaje con el nombre del portador, de no hacerlo el portador no está registrado, para repetir nombre del portador marcar ocho (8).**

Opción 1, cedulas que comienzan con **E**, mensaje: ingrese los números de la cedula, utilice (*) como guiones o nueve (9) para retornar. Ejemplo si la cedula es E-8-65717 solo marcamos 8*65717

Opción 2, cedulas que comienzan con **N**, mensaje: ingrese los números de la cedula, utilice (*) como guiones o nueve (9) para retornar. Ejemplo si la cedula es N-10-257 solo marcamos 10*257

Opción 3, cedulas que comienzan con **PE**, mensaje: ingrese los números de la cedula, utilice (*) como guiones o nueve (9) para retornar. Ejemplo si la cedula es PE-1-108 solo marcamos 1*108

Opción 4, cedulas que comienzan con **AV**, mensaje: ingrese los números de la cedula, utilice (*) como guiones o nueve (9) para retornar. Ejemplo si la cedula es 10AV-115-949 solo marcamos 10*115*949

Opción 5, cedulas que comienzan con **PI**, mensaje: ingrese los números de la cedula, utilice (*) como guiones o nueve (9) para retornar. Ejemplo si la cedula es 1PI-1-129 solo marcamos 1*1*129

Ingresar teléfono del portador: mensaje: ingrese el número de teléfono del portador, ocho (8) para repetir el nombre del portador, nueve (9) para retornar a la opción anterior o # para salir del sistema. Nota: ingresar el número de teléfono sin guiones.

Tipos de Servicios: si el cliente tiene los dos servicios de verificación (autorización o referencia), mensaje: marque uno (1) para autorizaciones, dos (2) para referencia, nueve (9) para retornar. Si el cliente solo tiene un servicio pasará directamente al siguiente paso (Confirmar Datos)

Confirmar datos: mensaje: marcar uno (1) para confirmar datos, dos (2) para realizar todo el proceso, nueve (9) para retornar a la opción anterior o # para salir del sistema.

Resultado: si el resultado es satisfactorio el sistema le dará el número de autorización o referencia, según el tipo de servicio, de lo contrario, mensaje: transacción en proceso, marque cero (0) para ser transferido a un analista, uno (1) para volver a escuchar el mensaje, dos (2) para realizar otra transacción, # para salir del sistema.

TRABAJAMOS DIARIAMENTE PARA OFRECERLES UN MEJOR SERVICIO