



SEN

Sistema Electrónico de Negociación

NUEVA CARACTERÍSTICA FUNCIONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

24 de abril de 2007

Con el propósito de ofrecerle un mejor servicio a los participantes del SEN, nos complace informar que a partir del 2 de mayo de 2007, el centro de atención telefónica del Sistema Electrónico de Negociación SEN del Departamento de Fiduciaria y Valores estará integrado con el "Sistema de Audiorespuesta" y la herramienta de registro y seguimiento de llamadas denominada "Mesa de Ayuda".

Esta integración le permitirá al agente del centro de atención telefónica contar de forma automática con la información del interlocutor y de la entidad a la que pertenece, permitiéndole además tener acceso a los detalles de las consultas efectuadas hasta ese momento. En consecuencia, el agente del centro de atención telefónica podrá enterarse inmediatamente del trámite que se está dando a inconvenientes, consultas o requerimientos en curso, agilizando y optimizando la prestación del servicio.

Para el efecto, una vez los participantes del SEN se comuniquen con el centro de atención telefónica en el número acostumbrado 3430522, el sistema solicitará digitar el número de cédula. Una vez se ingrese la identificación el sistema transferirá la llamada al agente y le desplegará automáticamente la información mencionada anteriormente.

En caso de no existir el número de identificación en la base de datos o de cometerse alguna equivocación en su ingreso, el sistema pasará la

llamada al agente quien solicitará el citado número de identificación del interlocutor y así lograr la integración.

Hemos Integrado el sistema de audiorespuesta, el centro de atención telefónica y la herramienta de registro y seguimiento de llamadas, para atender eficientemente sus necesidades.

Para cualquier aclaración adicional le agradecemos comunicarse con la Sección SEN, a través de su centro de atención telefónica.

Atentamente,

DIONISIO VALDIVIESO BURBANO
Director



Cualquier aclaración adicional por favor contáctenos:

Centro de atención telefónica: 343 05 22
Conmutador: 343 1111, extensión: 0522

Su opinión nos interesa, escríbanos a:
dfv_sen@banrep.gov.co

www.banrep.gov.co