

GUÍA DE INFORMACIÓN CIA

V2.5.1



CONTENIDOS

- Políticas de Servicio.
- Políticas Internas de Operación.
- SCRIPT
- Ingreso al Sistema
- Tipos de Búsquedas
- Propiedades del Abonado
- Información de Servicios
- Novedades

- El número corto para información es 104.
- El servicio de Información 104 es a nivel nacional a excepción de la ciudad de CUENCA, el número de información en CUENCA es 07-283- 4700
- Al número 104 se puede marcar únicamente desde las líneas fijas CNT.
- *La atención del servicio de Información son las 24 horas del día, los 7 días a la semana.*
- *Se brinda información de números CNT fijos, además de los números 1800 y 1700.*

POLÍTICAS INTERNAS DE OPERACIÓN.

- Se entrega al cliente un máximo de 2 a 3 números por requerimiento.
- El TMO por llamada es de (60 segundos).
- Usar como herramienta única de Información la proporcionada por CNT (No ejecutar las búsquedas en internet).

- Se proporciona únicamente la información de direcciones en NUMEROS COMERCIALES o DEDICADOS A UNA ACTIVIDAD COMERCIAL, mas no de números residenciales o de personas naturales.

- ◎ **Dar la información al cliente de la siguiente forma:**
 - 1. Informar código de Provincia si amerita**
 - 2. Informar los tres primeros números de teléfono a continuación**
 - 3. Informar los dos números siguientes de teléfono a continuación**
 - 4. Informar los dos últimos números de teléfono**

- Dar la información al cliente de la siguiente forma:

CAMPAÑA 7 DIGITOS
A NIVEL NACIONAL

¿ Cómo escribir y decir bien tu número telefónico ?

1	2	3
247 00 12	347 00 12	47 00 12
COMPLETO	COMPLETO	INCOMPLETO

1 Doscientos cuarenta y siete, cero cero, doce

SCRIPT

CNT

"Buenos días / tardes
noches, (nombre del asesor) Le
atiende en qué le puedo servir?"

INDAGACIÓN

Sr/Sra/Srta, Por favor en qué Provincia o Ciudad / Sector, para la búsqueda de números residenciales solicitar nombres completos de la persona.

SCRIPT DE LLAMADA EN ESPERA

Por favor me permite un momento , Un momento por favor o Manténgase en la línea por favor (cualquiera de los mencionados está correcto)

RETOMAR LLAMADA

- ***Gracias por su gentil espera". Gracias por la espera (Cualquiera de los mencionados está correcto)***

- ***Si la búsqueda demora más de 6 segundos informar estado de la gestión obligatoriamente.***

- ***Ubicada la información retomar la llamada agradeciendo la espera y proporcionar la misma***

TOMAR NOTA

Sr/Sra/Srta, Se encuentra listo para tomar nota?, Está lista para tomar nota o Tome nota por favor (cualquiera está correcta)

SCRIPT DESPEDIDA

"Fue un placer servirle". Que tenga bueno día / tardes / noches.

SCRIPT DE LLAMADA SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO

“Estimado cliente, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor vuelva a contactarse con nosotros, que tenga buen día/tarde/noche”

SCRIPT DE LLAMADA CUANDO EL CLIENTE ES DIFÍCIL. (AGRESIVO, PREPOTENTE , GROSERO, ALTANERO, EN ESTADO ETÍLICO)

“Estimado cliente, en estas condiciones no puedo proseguir con la llamada, por lo que procedo a cerrarla, que tenga buen día/ tarde/noche”

SCRIPT EN CASO DE INCONVENIENTES CON EL SISTEMA

“Estimado cliente, pedimos disculpas por los inconvenientes causados; nos encontramos realizando mantenimiento en el sistema. Por favor vuelva a llamar en 10 minutos para atender su requerimiento, gracias por su comprensión, que tenga buen día/tarde/noche”

INGRESO AL SISTEMA

A screenshot of a Windows-style login dialog box titled "Inicio de Sesión" (Login). The title bar also includes "Sistema Guía de Información". The dialog contains fields for "Nombre de Usuario:" (Username) and "Contraseña:" (Password), both with placeholder text. At the bottom are "Aceptar" (Accept) and "Salir" (Exit) buttons. In the bottom left corner of the dialog, there is a small logo for CNT with the tagline "nos une!".

INICIAR SESIÓN

- Si olvido o desea cambiar su contraseña debe solicitar al administrador un cambio de la misma.





PANTALLA PRINCIPAL

1. Menú principal



2. Barra de herramientas

GUÍA DE INFORMACIÓN
Contact Center

3. Área de trabajo

4. Barra de Estados

MENÚ PRINCIPAL

Ver

- Búsqueda General
- Información de Servicios
- Novedades
- Propiedades

BARRA DE HERRAMIENTAS



- Cerrar Sesión
- Nueva Consulta
- Guardar
- Segmentar
- Administración
- Reportes
- Ayuda
- Salir

ÁREA DE TRABAJO

- Razón Social
- Dependencia
- Sector
- Subsector
- Segmentos
- Dirección
- Provincia
- Ciudad
- Teléfono
- Botón Buscar
- Botón Nueva

Busqueda General

Razón Social / Nombre del abonado:	Dependencia:	Sector:	SubSector:	Segmentos Comerciales A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
Dirección:	Provincia:	Ciudad:	Teléfono:	<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Nueva"/>
PICHINCHA				

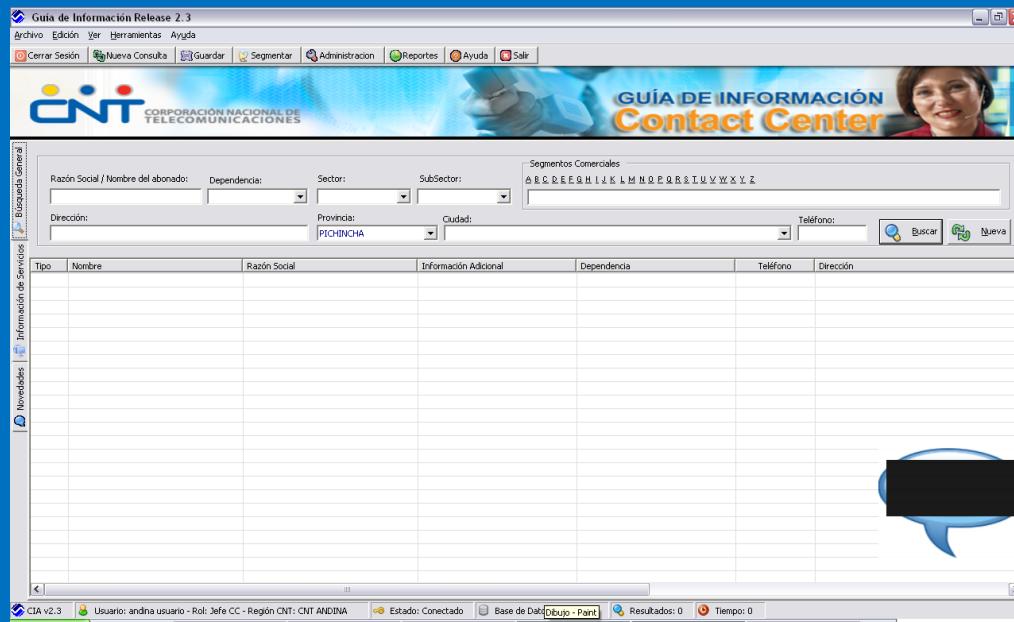
Información de Servicios

Tipo	Nombre	Razón Social	Información Adicional	Dependencia	Teléfono	Dirección

Noticias

BARRAS LATERALES

- **Búsqueda General:** Se puede visualizar el resultado de las búsquedas, y la información de los abonados.



BARRAS LATERALES

- **Novedades:** Se puede visualizar todas las novedades enviadas por los administradores.

Guía de Información Release 2.3

Archivo Edición Ver Herramientas Ayuda

Cerrar Sesión Nueva Consulta Guardar Segmentar Administración Reportes Ayuda Salir

**Guía de Información
Contact Center**

Novedades

Fecha y Hora	Asunto	Región C
2009-07-09 10:14:10	UNIDAD MEDICA CHIMBACALLE	02 - CNT
2009-07-09 10:14:13	CHARLA DE MONITOREO	02 - CNT
2009-07-09 09:30:13	INDUCCIÓN ORGANIZACIONAL CNT	02 - CNT
2009-07-09 07:24:15	INDUCCIÓN ORGANIZACIONAL CNT	02 - CNT
2009-07-01 11:07:12	IESS-RECORDATORIO	02 - CNT
2009-06-30 17:19:07	CAA IESS QUEVEDO	02 - CNT
2009-06-30 17:07:11	IESS HTMC	02 - CNT
2009-06-26 11:36:27	IESS	02 - CNT
2009-06-25 11:08:14	IESS	02 - CNT
2009-04-16 13:10:26	ENTRESAS DE SERVICIO DE TELEFONÍA	02 - CNT
2009-04-14 11:52:19	DISPONIBILIDAD	02 - CNT
2009-04-14 11:52:19	NOVEDAD	02 - CNT
2009-04-08 11:36:56	PROGRAMA DE PROTECCIÓN SOCIAL	02 - CNT
2009-04-03 09:30:29	PERSONAL	02 - CNT
2009-04-01 15:00:29	RECORDATORIO	02 - CNT
2009-03-25 14:18:01	DISPONIBILIDAD	02 - CNT
2009-03-25 10:17:26	INDUCCIÓN ORGANIZACIONAL	02 - CNT
2009-03-25 10:17:26	PROGRAMA DE APOYO	02 - CNT
2009-03-18 15:21:17	HEADSETS	02 - CNT
2009-03-18 15:15:30	HEADSETS	02 - CNT
2009-03-17 16:25:20	AVISO PERSONAL DE NÓMINA	02 - CNT
2009-03-17 10:09:27	PÁGINA WEB DE LA EMPRESA	02 - CNT
2009-03-16 09:57:36	INFORMACIÓN ELECTORAL 150	02 - CNT
2009-03-13 12:48:02	GUÍAS DE QUITO Y PROVINCIAS	02 - CNT
2009-03-12 14:55:12	RECORDATORIO	02 - CNT
2009-03-09 14:55:12	DISPONIBILIDAD	02 - CNT
2009-03-09 12:13:53	FELICITACIONES	02 - CNT
2009-03-09 07:55:21	FELIZ DÍA	02 - CNT
2009-03-07 07:48:16	GRACIAS	02 - CNT
2009-03-06 11:12:04	URGENTE	02 - CNT
2009-03-05 15:07:32	PERSONAL NUEVO	02 - CNT
2009-03-05 13:13:36	RECORDATORIO	02 - CNT
2009-03-05 12:43:04	BANCO INTERNACIONAL (SHYRIS)	02 - CNT
2009-03-02 16:49:11	EXÁMENES FÍSICOS	02 - CNT

LA CHARLA DE MONITOREO EN LA FLORIDA PROGRAMADA PARA EL DÍA JUEVES 9, QUEDA SUSPENDIDA HASTA NUEVA DISPOSICIÓN

CIA v2.3 Usuario: andina usuario - Rol: Jefe CC - Región CNT: CNT ANDINA Estado: Conectado Base de Datos: Conectado Resultados: 0 Tiempo: 0

TIPOS DE BÚSQUEDAS

- Búsqueda mediante la condición Razón Social / Nombre del Abonado
- Búsqueda mediante el Teléfono
- Búsquedas mediante la condición de Dependencia
- Búsqueda mediante la condición Sector y Subsector
- Búsqueda mediante Segmentos Comerciales
- Búsqueda mediante la Dirección
- Búsquedas Combinadas

PROPIEDADES DEL ABONADO

- Para tener acceso a las propiedades de un abonado, primero se realiza la búsqueda.

- De los resultados obtenidos se escoge el abonado al cual se quiere acceder, hacer doble clic sobre la fila requerida y se desplegará una ventana de las PROPIEDADES del abonado

PROPIEDADES DEL ABONADO

Información del abonado

Teléfono	Nombre (Dueño de la línea):	Tipo de Abonado: Categoría - Subcategoría:	
22751770	POLLOS GUS	Normal	COMERCIAL - COMERCIAL
Dirección:		Provincia - Ciudad:	
AV 29 DE MAYO Y LATACUNGA ESQ		PICHINCHA - SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS	
Razón Social:	Sector:	Subsector:	
POLLO GUS	SANTO DOMINGO DE		
Dependencia:	Página Web:	Correo Electrónico:	
POLLO GUS SANTO DOMINGO DE LOS COLO			
Información Adicional:			
POLLO A LA BRASA			

Segmentos

Nombre completo del segmento
HOTELERIA Y TURISMO - RESTAURANTES - POLLOS

Recategorización

RecategorizarAbonado

Datos del Contacto

Nombre del Contacto:	Teléfono de Contacto:
----------------------	-----------------------

Última actualización de datos

Fecha y Hora:	Modificado Por:
18/07/2011 14:27:00	ANDRADE ORTIZ VICKY

Aceptar **Cancelar**

NOVEDADES

- En la ventana de novedades se muestra el asunto de las novedades, la fecha y hora en la cual han sido ingresadas.
- Las novedades están ordenadas de manera cronológica desde la más reciente hasta la más lejana.
- Dar click en cada una de ellas para leer la información.

NOVEDADES

Novedades

Información de Servicios

Novedades

Fecha y Hora	Asunto	Región C
2009-05-06 14:54:59	nuevos uniformes	02 - CNT
2009-04-09 16:09:00	Prueba Web	01 - CNT
2009-04-09 16:07:34	Prueba Web	01 - CNT
2009-04-09 16:05:43	Prueba Web	01 - CNT
2009-03-24 15:59:26	Prueba opacida	01 - CNT
2009-03-24 11:15:09	Prueba de Formato 2	01 - CNT
2009-03-24 10:34:28	Prueba de novedad	02 - CNT
2009-03-16 17:44:47	NUMEROS MINISTERIO DE EDUCACION up...	03 - CNT
2009-03-16 17:43:35	NUMEROS MINISTERIO DE EDUCACION	03 - CNT
2009-03-16 17:14:56	Prueba Total 2	01 - CNT
2009-03-16 16:43:11	Prueba Total	01 - CNT
2009-03-16 16:40:27	Prueba Pacifico 3	03 - CNT
2009-03-16 15:04:18	Prueba Pacifico 2	03 - CNT
2009-03-10 15:08:34	Prueba Pacifico	03 - CNT
2007-06-26 10:27:45	NUMEROS MINISTERIO DE EDUCACION	03 - CNT
2007-06-13 11:57:36	USO DE UNIFORMES	01 - CNT
2007-06-08 12:41:44	ENTREGA DE PALNILLAS ADOMICILIO	01 - CNT
2007-06-07 15:05:37	CABIO RAZON SOCIAL	01 - CNT
2007-05-18 12:03:25	VENTA TICKETS ARENA PREMIER	02 - CNT
2007-05-15 08:41:25	ANDINANET	02 - CNT
2007-04-19 08:46:44	INFOMACION 105	02 - CNT
2007-04-12 12:43:34	NUEVOS NUMEROS DEL TUNGURAHUA	02 - CNT

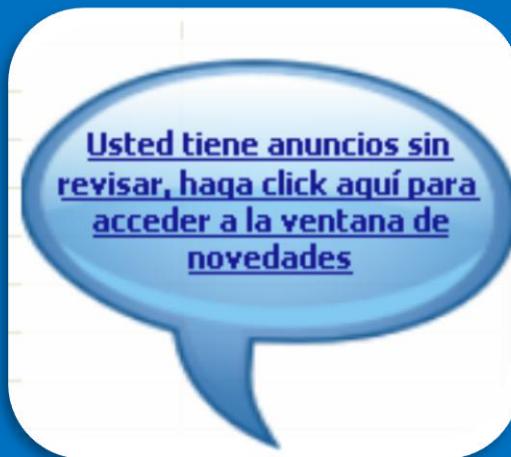
Señores

Para conocimiento en los números del E1 del BANCO CENTRO MUNDO de la serie 2999700 se encuentra adjunto el número 1800226226 al cual están enlazados por lo tanto proporcionar éste número especial, según registros.

atte,
VA

NOVEDADES

- Cuando se crean nuevos anuncios sin revisar recibirá la siguiente notificación en la pantalla principal:



- Hacer clic en el enlace (letras de color azul) para acceder a la ventana de novedades.

• ORDEN DE INFORMACION. 1800-1700 COLOR AZUL A NIVEL NACIONAL.



Guía de Información Release 2.3

Archivo Edición Ver Herramientas Ayuda

Cerrar Sesión | Nueva Consulta | Guardar | Segmentar | Administracion | Reportes | Ayuda | Salir |

CNT CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

GUÍA DE INFORMACIÓN Contact Center

Buscar dentro:

Razón Social / Nombre del abonado: [banco pic] Dependencia: Sector: SubSector:
Dirección: Provincia: PICHINCHA Ciudad: Segments Comerciales: ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Teléfono: Buscar | Nueva

Información Adicional

Tipo	Nombre	Razón Social	Dependencia	Teléfono	Dirección
ESP	BANCO PICHINCHA C.A.	ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983300	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983301	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983302	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983303	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983304	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983305	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983306	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983307	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983308	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983309	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983310	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983311	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983312	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983313	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983314	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983315	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983316	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983317	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983318	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983319	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983320	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA
ESP		ENTIDAD FINANCIERA	AV REPUBLICA	2 2983322	AV AMAZONAS O Y AV REPUBLICA

CIA v2.3 Usuario: andina usuario - Rol: Jefe CC - Región CNT: CNT ANDINA Estado: Conectado Base de Datos: Conectado Resultados: 2129 Tiempo: 9 segundos

• ORDEN DE BUSQUEDA
NUMEROS EN COLOR AMARILLO
PBX O TRONCALES.



Razón Social / Nombre del abonado:	Dependencia:	Sector:	SubSector:	A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="CARAPUNGO"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección:	Provincia:	Ciudad:	Teléfono:	Buscar Nueva
<input type="text"/>	<input type="text" value="<TODAS>"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Tipo	Nombre	Razón Social	Información Adicional	Dependencia	Telé
PBX	BAGANT ECUATORIANA C. LTDA.	BAGANT ECUATORIANA CIA. LTDA	MAQUINARIA PARA CONSTRUCCION		2 242
	COOP. AHORRO Y CREDITO ANDALUCI...		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRED...	AGENCIA CARAPUNGO	2 242
			COOPERATIVA DE AHORRO Y CRED...	AGENCIA CARAPUNGO	2 242

- ORDEN DE BUSQUEDA
COLOR BLANCO RESTO DE
INFORMACION.



Dirección:	Provincia:	Ciudad:	Teléfono:	 Buscar	 Nueva	
<input type="text"/>	<input type="text"/> <TODAS> ▾	<input type="text"/> ▾	<input type="text"/> 022980199			
Tipo	Nombre	Razón Social	Información Adicional	Dependencia		
	INVERSION Y DESARROLLO INVEDE S A	EQUIPAGGIO	VENTA DE MALETAS	EQUIPAGGIO MALL EL JARDIN		

NO EJECUTAR BÚSQUEDAS POR DIRECCION

Razón Social / Nombre del abonado: Dependencia: Sector: SubSector:

Dirección: Provincia: Ciudad: Teléfono:

Segments Comerciales

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Tipo	Nombre	Razón Social	Información Adicional	Dependencia	Teléfono	Dirección
PBX	PIZZERIA AMAZONAS LOVAROBRICAYE ...	PIZZERIA EL HORNERO	PIZZERIA	EL HORNERO VEINTIMILLA	2 2542518	VEINTIMILLA 1149
PBX	PROPESEL CAPACITACION Y COLOCACI...		TERCERIZADORA DE PERSONAL TR...		2 2508325	EDF AMAZONAS 6
PBX	COLUMNIA CIA LTDA	PROPESEL CAPACITACION Y COLOCACI...	TERCERIZADORA DE PERSONAL TR...		2 2542266	AV AMAZONAS SN
	COMERCIAL MALO HERMANOS S A		VENTA DE ROPA		2 2522539	MSC EDF ESPINOS
	CONSORCIO CINEMATOGRAFICO ECUA...	NEY BARRIONUEVO TRANSPORTES PET...	TRANSPORTES PETROLEROS		2 2549924	VEINTIMILLA 1106

BÚSQUEDA POR PROVINCIA

Razón Social / Nombre del abonado: Dependencia: Sector: SubSector:

Dirección: Provincia: Ciudad: Teléfono:

gangotena y orellana PICHINCHA

Segmentos Comerciales: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Buscar Nueva

Nombre	Razón Social	Información Adicional	Dependencia	Teléfono	Dirección
LANDETA ESCOBAR BOLIVAR HERNAN	ALMACEN TU UNIFORME	VENTA DE UNIFORMES PARA COLEG...	TU UNIFORM...	2 2503860	MSC CLL GANGOTENA 166 Y STA MARIA Y ORELLANA
	ALMACEN TU UNIFOME	PARA COLEGIO MILITAR		2 2529984	MSC CLL GANGOTENA 166 Y SANTA MARIA Y ORELLANA
LARA NAVARRETE NELLY ESPERANZA				2 2522353	MSC BRR LA MARISCAL CLL ENRIQUE GANGOTENA 202 E.
VALAREZO QUEVEDO MIGUEL ANGEL		COMERCIANTE		2 2231503	GANGOTENA ENRIQUE O N26-78 ENTRE AV ORELLANA Y .
PAZ PALIZ ORLANDO SANTIAGO				2 2521076	ENRIQUE GANGOTENA N26 182 Y AV ORELLANA

BÚSQUEDA POR CIUDAD

Razón Social / Nombre del abonado:	Dependencia:	Sector:	SubSector:	Segmentos Comerciales
<input type="text" value="porta"/>	<input type="button" value="▼"/>	<input type="button" value="▼"/>	<input type="button" value="▼"/>	<input type="text" value="A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z"/> <input type="button" value="▼"/>
Dirección:	Provincia:	Ciudad:	Teléfono:	<input type="button" value="▼"/> <input type="button" value="▼"/> <input type="button" value="▼"/>
	<input type="button" value="PICHINCHA"/>	<input type="button" value="QUITO"/>		<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Nueva"/>

Nombre	Razón Social	Información Adicional	Dependencia	Teléfono	Dirección
MACKROCEL CIA LTDA	MACKROCEL CIA LTDA	DISTRIBUIDOR CELULAR PORTA Y A...		2 2223417	AV AMAZONAS N26- 81 Y LA PINTA FREnte EMBAJADA
	MACKROCEL CIA LTDA	DISTRIBUIDOR CELULAR PORTA Y A...		2 2223419	AV AMAZONAS N26- 81 Y LA PINTA FREnte A EMBAJAD
	MACKROCEL CIA LTDA	DISTRIBUIDOR CELULAR PORTA Y A...		2 2223420	AV AMAZONAS N26- 81 Y LA PINTA FREnte A EMBAJAD
MALDONADO FELIPE OTERO	ODEGREF CELULAR ON LINE	DISTRIBUIDOR CELULAR PORTA Y A...		2 2223436	AV AMAZONAS N26- 81 Y LA PINTA FREnte EMBAJADA
ODEGREF CELULAR ON LINE S.A.	ODEGREF CELULAR ON LINE	DISTRIBUIDOR CELULAR PORTA Y A...		2 2458891	AV ELOY ALFARO N33 209 Y AV 6 DE DICIEMBRE
JOLASUR S A	JOLASUR S A PORTAFOLIO	REPRESENTACIONES COMERCIALES...		2 2222600	AV 6 DE DICIEMBRE 2816 Y RIVET PAUL EDIF. JOSUET G