

ANEXO III - IVR - PASOS A NIVEL

“Gracias por comunicarte con Trenes Argentinos. Si querés reportar el mal funcionamiento de un paso a nivel por favor ingresá el código de 6 dígitos que figura al frente del cartel.”

Ingresó un código válido? (consulta base de datos de PANs)

No

“El código ingresado es incorrecto. Por favor, intentá nuevamente”.

Al tercer ingreso incorrecto, deriva a operador

Sí

“Si la barrera se encuentra baja constatemente, presioná 1, si el brazo de la barrera se encuentra roto presioná 2, si las campanillas no suenan presioná 3, si las campanillas suenan permanente presioná 4 si el motivo es otro presioná 5.”

No

Ingresó un código válido?

“El código ingresado es incorrecto. Por favor, intentá nuevamente”.

Debe existir una base de datos de PANs con su “Estado” (Operativo | No Operativo)

El registro en el CRM debe contener la siguiente info:

- * Identificar Origen (IVR, tel, etc)
- * Código PAN
- * Fecha y Hora del Reclamo
- * ANI de contacto

ANEXO III - IVR - PASOS A NIVEL

