

**Appel :** Lorsque vous arrivez au domicile du client, assurez-vous d'avoir les informations suivantes :

- Votre identifiant Santrax, votre/vos identifiant(s) client(s) et votre code de visite de groupe, le cas échéant.

**1.  Composez l'un des numéros gratuits attribués à votre agence.**

Si vous rencontrez des difficultés avec le premier numéro gratuit, veuillez utiliser le deuxième numéro gratuit.

The Le système Santrax indiquera : « Pour l'anglais, veuillez appuyer sur un (1). Pour Ilokan, appuyez sur deux (2). Pour Tagalog, appuyez sur trois (3). Pour le cantonais, appuyez sur quatre (4). Pour Mandarin, appuyez sur cinq (5). Pour Hawaïen, appuyez sur six (6), pour Coréen, appuyez sur sept (7). Pour le japonais, appuyez sur huit (8). Pour le vietnamien, appuyez sur neuf (9). Pour l'espagnol, veuillez appuyer sur dix (10). Pour le français, appuyez sur onze (11); pour l'arabe égyptien, appuyez sur douze (12); pour le birman, appuyez sur treize (13). Pour Laotian, appuyez sur quatorze (14). Pour le portugais, veuillez appuyer sur quinze (15). Pour le russe, veuillez appuyer sur seize (16). »

Les invites d'appel sont entendues dans les langues sélectionnées.

**2.  Appuyez sur le chiffre correspondant à la langue que vous souhaitez entendre.**

Toutes les invites pour le reste de l'appel seront entendues dans cette langue.

 Santrax dira : « Bienvenue, veuillez saisir votre identifiant Santrax. »

**3.  Appuyez sur les numéros de votre identifiant Santrax sur le téléphone à tonalité tactile.**

 Santrax indiquera : « Pour vérifier votre identité, veuillez répéter : Chez Santrax, ma voix est mon mot de passe. »

**REMARQUE :** Si vous n'avez pas été inscrit à la vérification du conférencier, Santrax ignorerá cette invite. Si tel est le cas, sautez l'étape 4, puis continuez.

**4.  Dites : « Chez Santrax, ma voix est mon mot de passe. »**

Le système Santrax peut vous demander de répéter la phrase plusieurs fois avant de vérifier votre identité.

 Santrax dira : « S'agit-il d'une visite de groupe ? Appuyez sur (1) pour Oui ou sur (2) pour Non. »

**5.  Appuyez sur (1) pour la visite de groupe.**

 Santrax indiquera : « Appuyez sur (1) pour commencer une nouvelle visite de groupe, (2) pour continuer votre visite de groupe, (3) pour rejoindre une visite de groupe ou (4) pour quitter le menu des visites de groupe. »

(1) Pour commencer une nouvelle visite de groupe :	(3) Pour rejoindre une visite de groupe existante :
<p>6.  Appuyez sur (1) pour démarrer une nouvelle visite de groupe. Santrax indiquera : « Vous commencerez une nouvelle visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE). »</p> <p>7. Passez à l'étape 8.</p>	<p>6.  Appuyez sur (3) pour rejoindre une visite de groupe existante. Santrax indiquera : « Veuillez saisir le code de visite de groupe. »</p> <p>7.  Appuyez sur les numéros du code de visite de groupe. Santrax indiquera : « Vous rejoignez la visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE). »</p>
<p>8.  Appuyez sur (1) pour ajouter un client à la visite de groupe, (2) pour effectuer une visite pour un client, (3) pour entendre le code de visite de groupe, (4) pour abandonner cette visite de groupe entière ou raccrocher si vous souhaitez mettre fin à cet appel.</p>	
<p>9.  Appuyez sur (1) pour sélectionner la page d'accueil ou sur (2) pour la communauté.</p>	<p>Santrax indiquera : « S'il s'agit d'une visite de vérification de visite fixe utilisant le dispositif FVV, appuyez sur la touche étoile (*) pour saisir les numéros de vérification de visite. Sinon, appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer. »</p>
<p>10.  Appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer.</p>	<p>Si l'il s'agit d'un appel FVV, appuyez sur la touche étoile (*) et reportez-vous au Guide de référence des appels FVV pour obtenir des instructions détaillées sur le processus d'appel FVV. Si l'il ne s'agit pas d'un appel FVV, appuyez sur la touche dièse (#) et continuez.</p>
<p>11.  Appuyez sur la touche (1) pour « Appeler ».</p>	<p>Santrax dira : « Veuillez sélectionner (1) pour appeler ou (2) pour appeler. »</p>
<p>12.  Hang up.</p>	

**Appel :** Lorsque vous quittez le domicile du client, assurez-vous de disposer des informations suivantes :

- Votre identifiant Santrax, l'identifiant de service et le client, s'ils sont disponibles pour vérifier la visite.

13. Suivez les étapes 1 à 5, puis continuez.

-  Santrax indiquera : « Appuyez sur (1) pour commencer une nouvelle visite de groupe, (2) pour continuer votre visite de groupe, (3) pour rejoindre une visite de groupe ou (4) pour quitter le menu des visites de groupe. »
14.  Appuyez sur (2) pour continuer votre visite de groupe.  
 Santrax dira : « Veuillez saisir le code de la visite de groupe. »
15.  Appuyez sur les numéros du code de visite de groupe.  
Santrax indiquera : « Vous continuerez la visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE). Veuillez appuyer sur (1) pour ajouter un client à la visite de groupe, (2) pour effectuer une visite pour un client, (3) pour entendre le code de visite de groupe, (4) pour abandonner cette visite de groupe entière ou raccrocher si vous souhaitez mettre fin à cet appel. »  
**REMARQUE:** Si vous avez fait une erreur et devez supprimer toutes les données que vous avez saisies précédemment pour toutes les visites de ce groupe, appuyez sur (4) pour abandonner la visite de groupe entière.
16.  Appuyez sur la touche (2) pour terminer la visite pour un client.  
 Santrax indiquera : « S'il s'agit d'une visite de vérification de visite fixe utilisant le dispositif FVV, appuyez sur la touche étoile (\*) pour saisir les numéros de vérification de visite. Sinon, appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer. »  
S'il s'agit d'un appel FVV, appuyez sur la touche étoile (\*) et reportez-vous au Guide de référence des appels FVV pour obtenir des instructions détaillées sur le processus d'appel FVV. S'il ne s'agit pas d'un appel FVV, appuyez sur la touche dièse (#) et continuez.
16.  Appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer.  
 Santrax dira : « Veuillez sélectionner (1) pour appeler ou (2) pour appeler. »
17.  Appuyez sur la touche (2) pour « Appeler ».  
 Santrax dira : « Reçu à (HEURE). Veuillez saisir l'ID de service. »
18.  Appuyez sur le numéro d'identification du service que vous avez effectué.  
Reportez-vous à la liste des services de votre agence.  
 Santrax indiquera : « Vous avez saisi (SERVICE). Veuillez appuyer sur (1) pour accepter, (2) pour réessayer. »
19.  Appuyez sur la touche une (1) pour accepter ou appuyez sur la touche deux (2) pour réessayer.  
 Santrax dira : « Saisissez le nombre de tâches. »
20.  Appuyez sur le nombre total de tâches effectuées pour le client.  
 Santrax dira : « Saisir l'ID de tâche. »
21.  Appuyez sur le numéro de tâche que vous avez effectué.

## REMARQUES :

- Reportez-vous à la liste des tâches de votre agence.
- Si vous avez effectué plusieurs tâches, attendez que le système confirme la tâche, puis saisissez le numéro de tâche suivant jusqu'à ce que vous ayez saisi toutes les tâches effectuées pendant la visite.
- Si vous effectuez une tâche avec une lecture, Santrax s'interrompra après avoir reçu l'ID de tâche. Pendant la pause, appuyez sur la lecture appropriée pour cette tâche en utilisant le nombre de chiffres indiqué sur la liste des tâches.
- Si vous avez fait une erreur lors de la saisie des tâches, appuyez sur « 00 », le système confirmara en disant : «Recommencer, saisir le nombre de tâches». Saisissez à nouveau tous les ID de tâche.

 Santrax indiquera : **(DESCRIPTION(S) DE LA TÂCHE) Vous avez saisi (NUMÉRO) tâche(s). Pour enregistrer la voix du client, veuillez appuyer sur (1) et remettre le téléphone au client, ou appuyer sur (2) si le client n'est pas en mesure de participer. »**

22.  **Appuyez sur '1' pour enregistrer la voix du client ou appuyez sur '2' si le client ne peut pas participer.** Si le client n'est pas en mesure de participer, passez à l'étape **25**.
23.  **Distribuez le téléphone au client et il lui sera demandé de préciser son nom et la date du jour.**  
 Santrax dira : « Veuillez indiquer votre prénom, votre nom et la date d'aujourd'hui. »
24.  **Le client doit indiquer son prénom, son nom et la date du jour.**  
 Santrax indiquera : « Veuillez saisir le deuxième ID client ou raccrocher si vous avez terminé. »
25.  **Répétez les étapes 17 à 22 pour tous les autres clients au-delà du premier ou raccrochez si vous avez terminé.**



# Guide de référence des appels ::

**Numéro de compte de l'agence : STX**

---

Écrivez votre numéro d'identification Santrax ci-dessus pour vous y référer facilement.

**Composer :**

**Ou**

## **Caractéristiques :**

Selectionner la langue

Vérification du haut-parleur -  
mp

Visite de groupe – Oui

Vérification de visite fixe -  
Non

Service

Tâche