

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

- Votre identifiant Santrax.
- L'identifiant de votre client.

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 Ilokano, 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 Birmanie, appuyez sur treize (13). Pour Laotian, appuyez sur quatorze (14). Pour le portugais, appuyez sur quinze (15). Pour le russe, veuillez appuyer sur seize (16). »

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

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

Toutes les invités 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 dira : « 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 ignorera 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 (2) pour ne pas effectuer une visite de groupe.**

 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.

6.  **Appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer.**

 Santrax indiquera : « Veuillez choisir votre lieu de service. Appuyez sur (1) un pour Accueil, appuyez sur (2) pour Communauté ».

7.  **Appuyez sur (1) pour sélectionner la maison ou sur (2) pour la communauté.**

 Santrax dira : « Veuillez sélectionner (1) pour appeler ou (2) pour appeler. »

8.  **Appuyez sur la touche (1) pour « Appeler ».**

 Santrax dira : « Reçu à (HEURE).

9.  **Hang up.**

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

- Votre identifiant Santrax.
- L'ID de service.
- Le client est disponible pour vérifier la visite.

10. **Suivez les étapes ① à ⑦, puis continuez.**

 Santrax dira : « Veuillez sélectionner (1) pour appeler ou (2) pour appeler. »

11.  **Appuyez sur la touche (2) pour « Appeler ».**

 Santrax indiquera : « Reçu à (HEURE). Veuillez saisir le premier ID client ou raccrocher si vous avez terminé. »

12.  **Appuyez sur les numéros de l'ID du client.**

 Santrax dira : « Veuillez saisir l'ID de service. »

13.  **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.** »

14.  **Appuyez sur la touche une (1) pour accepter ou appuyez sur la touche deux (2) pour réessayer.**

 Santrax indiquera : « **Souhaitez-vous continuer la visite avec le nouveau service ?** »

15.  **Appuyez sur la touche (1) pour Oui ou sur la touche (2) pour Non**

Remarque : Lorsque vous passez à un service différent pour le même client, veuillez appuyer sur (1) pour Oui et répéter les étapes

Æpouraccéder au service suivant avant de continuer. Appuyez sur (2) pour Non lorsque tous les services sont terminés.

 Santrax dira : « **Saisissez le nombre de tâches.** »

16.  **Appuyez sur le nombre total de tâches effectuées pour le client.**

 Santrax dira: « **Saisir l'ID de tâche.** »

17.  **Appuyez sur le numéro de tâche que vous avez effectué.**

REMARQUES :

- 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 confirmera 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 ne peut pas participer.** »

18.  Appuyez sur '1' pour enregistrer la voix du client.

OU

 Appuyez sur '2' si le client ne peut pas participer.

19.  Fournissez le téléphone au client et il lui sera demandé d'indiquer son nom et la date du jour.

 Santrax dira : « Veuillez indiquer votre prénom, votre nom et la date d'aujourd'hui. »

20.  Le client doit indiquer son prénom, son nom et la date d'aujourd'hui.

21.  Hang up.



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 de l'ID STX
Vérification du haut-parleur	Selectionner un emplacement
-mp	Vérification de la visite fixe -
Visite de groupe – Non	Non
Selectionner un service	Modifier le service
Tâche	Enregistrement vocal du