

**Llamada:** Cuando llegue a la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su identificación de Santrax.
- El ID de su cliente.

## 1. Marque el número gratuito asignado a su agencia.

 El sistema Santrax dirá lo siguiente: "Bienvenido a Santrax. Para inglés, pulse uno (1). Para árabe egipcio, pulse dos (2). Para birmano, pulse tres (3). Para mandarín chino, pulse cuatro (4). Para francés, pulse cinco (5). Para hindi, pulse seis (6); para mong, pulse siete (7); para laosiano, pulse ocho (8); para nepalí, pulse nueve (9); para ruso, pulse diez (10); para serbio, pulse once (11); para somalí, pulse doce (12); para español, pulse trece (13); para sahili, pulse catorce (14); para vietnamita, pulse quince (15)".

El mensaje de cada idioma está en ese idioma.

## 2. Pulse el número que corresponda al idioma que desee escuchar.

El resto de la llamada estará en el idioma elegido.

 Santrax dirá: "Introduzca su ID de Santrax".

## 3. Pulse los números de su ID de Santrax en el teléfono de tono táctil.

 Santrax dirá: "¿Es esta una visita grupal? Pulse uno (1) para Sí o dos (2) para No".

## 4. Pulse dos (2) para No.

 Santrax dirá: "Elija su ubicación de servicio. Pulse uno (1) para Inicio, pulse dos (2) para Comunidad, pulse tres (3) para reproducir".

## 5. Pulse uno (1) para seleccionar la posición de inicio o dos (2) para seleccionar la comunidad, pulse tres (3) para volver a reproducir.

 Santrax dirá: "Si se trata de una visita de verificación de visita fija utilizando el dispositivo FVV, pulse la tecla asterisco (\*) para introducir los números de verificación de la visita. De lo contrario, pulse la tecla almohadilla (#) para continuar".

Si se trata de una llamada FVV, pulse la tecla asterisco (\*) y consulte la Guía de referencia de llamadas FVV para obtener instrucciones detalladas sobre el proceso de llamada FVV.

## 6. Pulse la tecla almohadilla (#) para continuar.

- 8.  Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".
  - 7.  Pulse la tecla uno (1) para "Llamar".
  - Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Gracias, adiós".
8.  **Colgar.**

**Llamada:** Al completar los servicios, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su identificación de Santrax.
  - ID de servicio &ID de tarea, si es necesario.
  - El cliente está disponible para verificar la visita, si es necesario
9. **Siga los pasos del 1 al 6 y luego continúe.**
- 8.  Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".
  - 10.  Pulse dos (2) para "Llamar".
  - 9.  Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Introduzca el ID de servicio".
  - 11.  Pulse el número de ID de servicio del servicio que ha realizado. Consulte la lista de servicios de su agencia.
  - 10.  Santrax dirá: "Ingresó (SERVICIO). Pulse uno (1) para aceptar, dos (2) para volver a intentarlo".
  - 11.  Pulse la tecla uno (1) para aceptar o pulse las dos (2) teclas para volver a intentarlo.
  - 12.  Santrax dirá: "¿Desea continuar la visita con el nuevo servicio?"
  - 13.  Press una (1) clave para Sí o dos (2) clave para No.

Para continuar con un nuevo servicio

Para el servicio final

Repita los pasos 11 y 12 para el nuevo servicio.

Continúe con el paso 14 para completar la visita del servicio realizado.

Continúe con el paso 14.

**NOTA:** La información introducida para los pasos 14 a 20 es para el servicio que ya se ha realizado.

 Santrax dirá: "Introduzca el número de tareas".

14.  Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.

 Santrax dirá: "Introducir ID de tarea".

15.  Pulse el número de ID de tarea para la tarea que ha realizado.

#### NOTAS:

- Consulte la lista de tareas de su agencia para encontrar los números de ID de tarea.

Si ha realizado más de una tarea, espere a que el sistema confirme la tarea y, a continuación, introduzca el siguiente número de tarea hasta que haya introducido todas las tareas realizadas durante la visita.

- Si está realizando una tarea con una lectura, Santrax se detendrá después de recibir el ID de tarea. Durante la pausa, introduzca el resultado de la lectura.
- Si cometió un error al introducir tareas, pulse "00", el sistema confirmará diciendo: "**Comenzando de nuevo, introduzca el número de tareas**". Vuelva a introducir todos los ID de tarea.

 Santrax dirá: (Descripción de la tarea) Ha introducido (NÚMERO) tarea(s).

Para grabar la voz del cliente, pulse uno (1) y entregue el teléfono al cliente o pulse dos (2) si el cliente no puede participar".

16.  Pulse uno (1) para grabar la voz del cliente.



 Pulse dos (2) si el cliente no puede participar.

17.  Entregue el teléfono al cliente. Se les pedirá que indiquen su nombre y la fecha de hoy.

 Santrax dirá: "Por favor, diga su nombre y apellido y la fecha de hoy".

18.  El cliente debe decir su nombre y apellido y la fecha de hoy.

 Santrax dirá: "En llamada recibida a las (HORA). Llamada saliente recibida a las (HORA). Duración total de la visita (NÚMERO) minutos. Pulse uno (1) para confirmar, dos (2) para denegar, tres (3) para volver a reproducir.

19.  El cliente debe pulsar la opción adecuada.

 Santrax dirá: "El servicio prestado fue de (SERVICE). Pulse uno (1) para confirmar, dos (2) para negar, tres (3) para volver a reproducir".

**NOTA:** Este mensaje se repetirá para cada servicio introducido.

20.  **El cliente debe pulsar la opción adecuada.**

 Santrax dirá: "Gracias, adiós".

21.  **Colgar.**



TVV

## Guía de referencia de Llamadas:

**Número de cuenta de la agencia: STX**

---

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para consultar lo fácilmente.

**Marcar:**

### Características:

Solicitud de entrada/salida

Visita de grupo - No

Seleccionar ubicación

Tarea

Verificación del cliente - Servicio

Seleccionar idioma

Verificación de visita fija - No

Cambiar servicio

Verificación del cliente -

Grabación

Verificación del cliente - Visita