

## Visita del grupo Sandata

### Guía de referencia de llamadas

Número de cuenta de la  
agencia:

ID de Santrax:

ID de cliente:

---

---

---

IDIOMA	ESFERA
Inglés	

### Instrucciones de 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: "Bienvenido a Santrax. Para inglés, pulse uno (1). Para Español, pulse dos (2)".



#### 2. Pulse el número que corresponda al idioma que desea 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 uno (1) para la visita de grupo.

Santrax dirá: "Pulse uno (1) para iniciar una nueva visita de grupo, dos (2) para continuar con su visita de grupo, tres (3) para unirse a una visita de grupo o cuatro (4) para salir del menú de visitas de grupo".

## Visita del grupo Sandata

### Guía de referencia de llamadas

(1) Para iniciar una nueva visita de grupo:	(2) Para continuar con una visita de grupo:
 <p>5.  Pulse uno (1) para iniciar una nueva visita de grupo.</p> <p>Santrax dirá: "Iniciará una nueva visita de grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)".</p> <p>6. Continúe con el paso 7.</p>	 <p>5.  Pulse dos (2) para continuar su visita de grupo.</p> <p>Santrax dirá: "Introduzca el código de visita del grupo".</p> <p>6.  Pulse los números del código de visita de grupo.</p> <p>Santrax dirá: "Se unirá a la visita del grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)".</p>

Santrax dirá: "Pulse uno (1) para añadir un cliente a la visita grupal, dos (2) para completar una visita para un cliente, tres (3) para escuchar el código de visita grupal, cuatro (4) para abandonar esta visita grupal completa o cuelgue si desea finalizar esta llamada".



#### 7. Pulse (1) para añadir un cliente.

Santrax dirá: "Elija su ubicación de servicio. presione uno (1) para Hogar rural, presione dos (2) para Comunidad rural, presione tres (3) para Hogar urbano, presione cuatro (4) para Comunidad urbana, presione (5) para reproducir".



#### 8. Pulse uno (1) para casa rural, pulse dos (2) para comunidad rural, pulse tres (3) para casa urbana, pulse cuatro (4) para comunidad urbana, pulse (5) para reproducir.

Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".



#### 9. Pulse el botón (1) para "Entrar".

Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Gracias, adiós".



#### 10. Cuelgue.

## Visita del grupo Sandata

### Guía de referencia de llamadas

Número de cuenta de la  
agencia:

ID de Santrax:

ID de cliente:

---

---

---

IDIOMA	ESFERA
Inglés	

### Instrucciones de llamada

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

- ▶ Su identificación de Santrax.
- ▶ Su código de visita de grupo
- ▶ El ID de servicio
- ▶ ID de tarea.
- ▶ El cliente está disponible para verificar la visita.



#### 11. Siga los pasos del 1 al 4 y luego continúe.

Santrax dirá: "Pulse uno (1) para iniciar una nueva visita de grupo, dos (2) para continuar con su visita de grupo, tres (3) para unirse a una visita de grupo o cuatro (4) para salir del menú de visitas de grupo".

**NOTA:** Si cometió un error y necesita descartar todos los datos que ha introducido previamente para todas las visitas de este grupo, pulse cuatro (4) para abandonar la visita de todo el grupo.



#### 12. Seleccione dos (2) para completar la visita de un cliente.

Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".



#### 13. Pulse dos (2) para "Llamar".

Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Introduzca el ID de servicio".



#### 14. Introduzca el número de ID de servicio para el servicio que realizó.

Consulte la lista de servicios de su agencia.

Santrax dirá: "Ingresó (SERVICE). Pulse uno (1) para aceptar, dos (2) para volver a intentarlo".



#### 15. Pulse el uno (1) para aceptar o pulse los dos (2) para volver a intentarlo.

Santrax dirá: "Introduzca el número de tareas".



#### 16. Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.

Santrax dirá: "Introducir ID de tarea".

## Visita del grupo Sandata

### Guía de referencia de llamadas



17. Pulse el número de ID de tarea para la tarea que realizó.

#### 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 las 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



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

○

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



19. 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 apellidos y la fecha de hoy".



20. 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.



21. El cliente debe pulsar para seleccionar la opción adecuada.

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



22. Colgar y repetir para cada cliente en la visita grupal cuando haya terminado su visita.