



Instrucciones de

llamadaSTX


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 cualquiera de los números gratuitos asignados a su agencia. Si tiene dificultades con el primer número gratuito, utilice el segundo número gratuito.


 El sistema Santrax dirá: “Para inglés, pulse uno (1). Para Ilokano, pulse dos (2). Para Tagalog, pulse tres (3). Para cantonés, pulse cuatro (4). Para mandarín, pulse cinco (5). Para hawaiano, pulse seis (6); para coreano, pulse siete (7). Para japonés, pulse ocho (8). Para vietnamita, pulse nueve (9). Para español, pulse diez (10). Para francés, pulse once (11). Para árabe egipcio, pulse doce (12). Para birmano, pulse trece (13). Para Laotio, pulse catorce (14). Para portugués, pulse quince (15). Para ruso, pulse dieciséis (16)”.

Las indicaciones de llamada se escuchan en los idiomas seleccionados.


2.  Pulse el número que corresponda al idioma que desee escuchar. Todas las indicaciones para el resto de la llamada se escucharán en ese idioma.

 Santrax dirá: “Bienvenido, introduzca su ID de Santrax”.

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


 Santrax dirá: “Para verificar su identidad, repita: En Santrax, mi voz es mi contraseña”.

NOTA: Si no se le ha inscrito en la Verificación del altavoz, Santrax omitirá este mensaje. Si este es el caso, omita el paso 4 y luego continúe.

4.  Diga: “En Santrax, mi voz es mi contraseña”. El sistema Santrax puede pedirle que repita la frase varias veces antes de verificar su identidad.

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

5.  Pulse (2) para no realizar una visita de grupo.


 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. Si no se trata de una llamada FVV, pulse almohadilla (#) y continúe.


Instrucciones de

llamadaSTX

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

 Santrax dirá: “Elija su ubicación de servicio. Pulse (1) uno para Inicio, pulse (2) para Comunidad”.

7.  Pulse (1) para seleccionar el inicio o (2) para la comunidad.

 Santrax dirá: “Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar”.

8.  Pulse la tecla (1) para “Llamar”.


 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA)”.

9.  Colgar.


Llamada: Al salir de la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

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

10. Siga los pasos ① a ⑦ y luego continúe.

 Santrax dirá: “Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar”.

11.  Pulse la tecla (2) para “Llamar”.

 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA). Introduzca el primer ID de cliente o cuelgue si ha terminado”.

12.  Pulse los números del ID del cliente.


 Santrax dirá: “Introduzca el ID de servicio”.

13.  Pulse el número de ID de servicio que realizó. Consulte la lista de servicios de su agencia.


 Santrax dirá: “Ingresó (SERVICIO). Pulse (1) para aceptar, (2) para volver a intentarlo”.

14.  Pulse la tecla uno (1) para aceptar o pulse la tecla dos (2) para volver a intentarlo.

 Santrax dirá: “¿Desea continuar la visita con el nuevo servicio?”

15.  Pulse (1) para Sí o (2) para No

Nota: Al cambiar a un servicio diferente para el mismo cliente, pulse (1) para Sí y repita los pasos €. Pulse (2) para No cuando se hayan completado todos los servicios.

 Santrax dirá: “Introduzca el número de tareas”.


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


 Santrax dirá: “Introduzca el ID de tarea”.

18.  Pulse el número de tarea que realizó.

NOTAS:


- Si ha realizado más de una tarea, espere a que el sistema confirme la tarea e 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, pulse la lectura adecuada para esta tarea utilizando la cantidad de dígitos indicada en la lista de tareas.
- 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(ES) DE TAREA) Ha introducido (NÚMERO) tarea(s). Para grabar la voz del cliente, pulse (1) y entregue el teléfono al cliente, o pulse (2) si el cliente no puede participar”.

19.  Pulse '1' para grabar la voz del cliente.

0

 Pulse '2' si el cliente no puede participar.

20.  Entregue el teléfono al cliente y se le pedirá que indique su nombre y la fecha de hoy.

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

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

22.  Colgar.

Sandata

Guía de referencia de llamadas:

Número de cuenta de la agencia: STX

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para consultarlo fácilmente.

Marcar:

0

Características:

Seleccionar idioma

Verificación del altavoz -

Emp

Visita de grupo – No

Seleccionar servicio

Tarea

Seleccionar ubicación

Verificación de ID STX

Seleccionar ubicación

Verificación de visita fija - No

Cambiar servicio

Grabación de voz del cliente