

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

- Su ID de Santrax, su ID de cliente(s) y el código de visita de grupo si está disponible.

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 sistemas Sántrax 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 laosiano, 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 selecciones dinámicas 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 ha inscrito en la Verificación de 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 (1) para la visita de grupo.

 Santrax dirá: **“Pulse (1) para iniciar una nueva visita de grupo, (2) para continuar con su visita de grupo, (3) para unirse a una visita de grupo o (4) para salir del menú de visitas de grupo”**.


(1) Para iniciar una nueva visita de grupo:


(3) Para unirse a una visita de grupo existente:


6.  Pulse (1) para iniciar una nueva visita de grupo.


 Santrax dirá: **“Iniciará una nueva visita de grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)”**.










7. Continúe con el paso tope.

6.  Pulse (3) para unirse a una visita de grupo existente.






 Santrax dirá: **“Introduzca el código de visita del grupo”**.

7.  Pulse los números del código de visita del grupo.

 Santrax dirá: **“Se unirá a la visita del grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)”**.

8.  Pulse (1) para añadir un cliente a la visita de grupo, (2) para completar una visita para un cliente, (3) para escuchar el código de visita de grupo, (4) para abandonar esta visita de grupo completo o colgar si desea finalizar esta llamada.
-  Santrax dirá: "Elija su ubicación de servicio. Pulse (1) uno para Inicio, pulse (2) para Comunidad".
9.  Pulse (1) para seleccionar el inicio o (2) para la comunidad.
-  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.
10.  Pulse la tecla almohadilla (#) para continuar.
-  Santrax dirá: "Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar".
11.  Pulse la tecla (1) para "Llamar".
-  Santrax dirá: "Recibido a las (HORA)".
12.  Colgar.

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

- Su ID de Santrax, el ID de servicio y el cliente, si está disponible para verificar la visita.
13. **Siga los pasos del al y luego continúe.**
-  Santrax dirá: "Pulse (1) para iniciar una nueva visita de grupo, (2) para continuar con su visita de grupo, (3) para unirse a una visita de grupo o (4) para salir del menú de visitas de grupo".
-  Pulse (2) para continuar su visita de grupo.
-  Santrax dirá: "Introduzca el código de visita del grupo".
14.  Pulse los números del código de visita de grupo.
- Santrax dirá: "Continuará la visita de grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO). Pulse (1) para añadir un cliente a la visita de grupo, (2) para completar una visita para un cliente, (3) para escuchar el código de visita de grupo, (4) para abandonar esta visita de grupo completo o colgar si desea finalizar esta llamada".
- NOTA:** Si cometió un error y necesita descartar todos los datos que ha introducido previamente para todas las visitas de este grupo, pulse (4) para abandonar la visita de todo el grupo.
15.  Pulse la tecla (2) para completar la visita de un cliente.



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.

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



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

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



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

18.  Pulse los números del ID del cliente.



Santrax dirá: “Introduzca el ID de servicio”.

19.  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”.

20.  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?”

21.  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 19 - 21 para entrar en el siguiente servicio antes de continuar. Pulse (2) para No cuando se hayan completado todos los servicios.



Santrax dirá: “Introduzca el número de tareas”.

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










Santrax dirá: “Introducir ID de tarea”.

23.  Pulse el número de tarea que realizó.



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”.

24.  Pulse '1' para grabar la voz del cliente o pulse '2' si el cliente no puede participar. Si el cliente no puede participar, vaya al paso 27.

26.  Entregue el teléfono al cliente y se le pedirá al cliente que indique su nombre y la fecha de hoy.
 Santrax dirá: **“Por favor, diga su nombre y apellido y la fecha de hoy”**.
27.  El cliente debe decir su nombre y apellido y la fecha de hoy
 Santrax dirá: **“Introduzca el segundo ID de cliente o cuelgue si ha terminado”**.
28.  Repita los pasos  para todos los demás clientes más allá del primero o cuelgue si ha terminado.



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 – Sí

Seleccionar servicio

Tarea

Seleccionar ubicación

Verificación de ID STX

Seleccionar ubicación

Verificación de visita fija - No

Cambiar servicio

Registro de voz del cliente