


Instrucciones de llamada


STX

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 lo siguiente: “Para inglés, pulse uno (1). Para español, pulse dos (2). Para ruso, pulse tres (3). Para Somali, pulse cuatro (4). Para mandarín, pulse cinco (5). Para árabe egipcio, pulse seis (6). Para polaco, pulse siete (7)”.


Las indicaciones de llamada se escuchan en los idiomas seleccionados.

 Pulse el número que corresponda al idioma que desea escuchar.


Todas las indicaciones para el resto de la llamada se escucharán en ese idioma.

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


2.  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 4y luego continúe.

3.  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”.

Instrucciones de llamada


STX

4.  Pulse (2) para no 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.

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

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

6.  Pulse la tecla (1) para “Llamar”.


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

7.  Colgar.


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

- Su identificación de Santrax.
- El ID de servicio.
- El ID de tarea

8. Siga los pasos del al y luego continúe.


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

9.  Pulse la tecla (2) para “Llamar”.

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

10.  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”.

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

 Santrax dirá: “Introduzca el número de tareas”.


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


 Santrax dirá: “Introducir ID de tarea”.

13.  Pulse el número de tarea que realizó.

NOTAS:

- Consulte la lista de tareas de su agencia.
- 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, pulse la lectura adecuada para esta tarea utilizando la cantidad de dígitos indicada en la lista de tareas.
- 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: “(TASK DESCRIPTION(S)) Ha introducido (NUMBER) tarea(s). Introduzca el segundo ID de cliente o cuélguelo si ha terminado”.

 Santrax dirá: “Gracias, adiós.”

14.  Colgar.

Sandata

TVV DDS

Guía de referencia de llamadas:

Número de cuenta de la agencia: STX

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para facilitar la referencia.

Marcar:

Características:

Solicitud de entrada/salida

Verificación del altavoz -
Emp

Seleccionar idioma

Verificación de visita fija - No
Tarea

Seleccionar servicio

Visita de grupo – No