

Wezwanie: Przychodząc do domu klienta, upewnij się, że masz następujące informacje:

- Twój identyfikator Santrax.

Pamiętaj: Można również posługiwać się identyfikatorem Santrax w języku angielskim powoli i wyraźnie po jednej cyfrze (1075 = jeden, zero, siedem, pięć). Jeśli zaczniesz rozmawiać z Santraxem, nie będziesz mieć możliwości naciśnięcia przycisków telefonu dla reszty tego połączenia.

1.  Wybierz dowolny z bezpłatnych numerów Sandata przypisanych do Twojej agencji dostawcy.

 System Santrax będzie mówił: „Aby wybrać język angielski, naciśnij 1 (jeden). Aby wybrać język hiszpański, naciśnij dwa (2). Aby wybrać język rosyjski, naciśnij trzy (3). Aby wybrać Hindi, naciśnij cztery (4). Aby wybrać mandaryński, naciśnij pięć (5). Aby wybrać język arabski egipski, naciśnij sześć (6). Aby wybrać język polski, naciśnij siedem (7)”.

Monity połączeń są słyszalne w wybranych językach.

2.  Naciśnij numer odpowiadający językowi, który chcesz usłyszeć.

Wszystkie monity dotyczące pozostałej części rozmowy będą słyszalne w tym języku.

 Santrax powie: „Witaj, wprowadź swój identyfikator Santrax”.

3.  Naciśnij numery swojego identyfikatora Santrax na telefonie dotykowym.

 Po wprowadzeniu Santrax powie: „Jeśli jest to wizyta weryfikacyjna związana ze stałą wizytą przy użyciu urządzenia FVV, naciśnij gwiazdkę (*), aby wprowadzić numery weryfikacji wizyty. W przeciwnym razie naciśnij krzyżyk (#), aby kontynuować”.

Jeśli jest to połączenie FVV, naciśnij gwiazdkę (*) i zapoznaj się z instrukcją obsługi połączenia FVV, aby uzyskać szczegółowe instrukcje dotyczące procesu połączenia FVV. Jeżeli nie jest to połączenie FVV, naciśnij krzyżyk (#) i kontynuuj.

4.  Naciśnij krzyżyk (#).

Santrax powie: „Otrzymano w (TIME). Wprowadź liczbę zadań”



UWAGA: Jeśli dzwonisz do , **ZANGAŻUJ SIĘ TERAZ.**

*Zadania są wprowadzane tylko podczas rozmowy telefonicznej.

5.  Powieś.

Wezwanie: Opuszczając dom klienta, upewnij się, że masz następujące informacje:

- Twój identyfikator Santrax.
- Lista zadań wykonywanych przez opiekuna niemiedycznego.

Pamiętaj: Możesz również posługiwać się identyfikatorem Santrax w języku angielskim, powoli i wyraźnie po jednej cyfrze (1075 = jeden, zero, siedem, pięć).

6. Postępować zgodnie z krokami danego kroku, a następnie kontynuować.



Santrax powie: „Otrzymano o (TIME). Wprowadź liczbę zadań”

7.  Naciśnij łączną liczbę zadań wykonywanych dla klienta.



Santrax powie: „Wprowadź identyfikator zadania”.

8.  Naciśnij numer wykonanego zadania.

UWAGI:

- Zapoznaj się z tabelą zadań agencji.
- Jeśli wykonał/a Pan/Pani więcej niż jedno zadanie (usługa niemiedyczna), należy zaczekać, aż system potwierdzi zadanie, powtarzając je Panu/Pani, a następnie wprowadzić numer następnego zadania do momentu usunięcia wszystkich zadań wykonywanych podczas wizyty.
- W przypadku popełnienia błędu przy wprowadzaniu zadań naciśnij „00”, system potwierdzi, mówiąc: „Zaczynając od początku, wprowadź liczbę zadań”. Wprowadź ponownie wszystkie identyfikatory zadań. **Ważne: „00” nie może być używane przy wyborze jednego zadania ani po ostatnim**

- wprowadzeniu zadania podczas wizyty wielozadaniowej.
Skontaktuj się z agencją, aby poprawić wszelkie błędy/wyjątki.

 Santrax powie: „**Wprowadziłeś (NUMBER) zadanie(-a).**
Dziękuję, do zobaczenia”.

9.  Powieś.

Co zrobić w przypadku wystąpienia problemu:

Oto niektóre możliwe problemy, które mogą wystąpić podczas korzystania z telefonu.

▶ Sygnał zajęty

▶ Brak odpowiedzi

1. Sprawdź numer, aby upewnić się, że masz właściwy numer telefonu.
2. Spróbuj zadzwonić ponownie.
3. Spróbuj zadzwonić na drugi bezpłatny numer podany dla Ciebie.
4. Jeśli nadal nie możesz zakończyć rozmowy, skontaktuj się ze swoim przełożonym lub pracodawcą CDS, jeśli dotyczy.

▶ Jeśli system mówi: „**Przepraszamy, nieprawidłowy numer**”

Sprawdź, czy telefon jest wyposażony w przełącznik **T-P** (Tone-to-pulse); upewnij się, że przełącznik jest włączony **T**. Jeśli nie ma przełącznika, musisz podać swój numer identyfikacyjny po jednej cyfrze w telefonie po sygnale.



Przewodnik referencyjny dla połączeń

Numer konta agencji: STX

Wpisz powyżej swój numer identyfikacyjny Santrax, aby ułatwić sobie odwoływanie się do niego.

Wybierz:

Cechy:

Wybierz język
Zadanie

Weryfikacja wizyty stałej – Nie