

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

- Su identificación de Santrax

 **1. Marque el número gratuito asignado a su agencia.**

El sistema Santrax dirá lo siguiente: "Bienvenido a Santrax. Para inglés, pulse uno (1). Para árabe egipcio, pulse dos (2). Para birmano, pulse tres (3). Para mandarina china, pulse cuatro (4). Para francés, pulse cinco (5). Para hindi, pulse seis (6); para mong, pulse siete (7); para laosiano, pulse ocho (8); para nepalí, pulse nueve (9); para ruso, pulse diez (10); para serbio, pulse once (11); para somalí, pulse doce (12); para español, pulse trece (13); para sahili, pulse catorce (14); para vietnamita, pulse quince (15)".

El mensaje de cada idioma está en ese idioma.

 **2. Pulse el número que corresponda al idioma que desee escuchar.**

El resto de la llamada se realizará en el idioma elegido.

Santrax dirá: "Bienvenido, introduzca su ID de Santrax".

 **3. Introduzca su ID de Santrax.**

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".

**(1) Para iniciar una nueva visita de grupo:**

**(2) Para continuar con una visita de grupo:**

 **5. Pulse uno (1) para iniciar una nueva visita de grupo.**

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

**6. Continúe con el paso 7.**

 **5. Pulse dos (2) para continuar su visita grupal.**

Santrax dirá: "Introduzca el código de visita del grupo".

 **6. Pulse los números del código de visita de grupo.**

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

 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. Pulse uno (1) para Inicio, pulse dos (2) para Comunidad".
8.  Pulse uno (1) para seleccionar el inicio o dos (2) para seleccionar 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.
-  Pulse la tecla almohadilla (#) para continuar.
- Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".
9.  Pulse la tecla (1) para "Llamar".
- Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Gracias, adiós".
10.  Colgar.

**Llamada:** Cuando salga de la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su ID de Santrax, código de visita de grupo.
- El ID de servicio, ID de tarea, si es necesario.
- El cliente está disponible para verificar la visita.

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".

 Pulse dos (2) para continuar su visita grupal.

 Santrax dirá: "Introduzca el código de visita del grupo".

11.  Introduzca el código de visita del grupo.

Santrax dirá: "Continuará la visita del grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO). Pulse uno (1) para añadir un cliente a la visita de grupo, dos (2) para completar una visita para un cliente, tres (3) para escuchar el código de visita de grupo, cuatro (4) para abandonar esta visita de grupo completo o cuelgue 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 cuatro (4) para abandonar la visita de todo el grupo.

12.  Pulse las dos (2) teclas 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.

13.  **Pulse la tecla almohadilla (#) para continuar.**  
 Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".
14.  **Pulse la tecla dos (2) para "Llamar".**  
 Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). "Introduzca el ID de servicio".
15.  **Introduzca el número de ID de servicio del servicio que realizó.**  
Consulte la lista de servicios de su agencia.  
 Santrax dirá: "Ingresó (SERVICIO). Pulse uno (1) para aceptar, dos (2) para volver a intentarlo".
16.  **Pulse la tecla uno (1) para aceptar o pulse la tecla dos (2) para volver a intentarlo.**  
 Santrax dirá: "Introduzca el número de tareas".
17.  **Introduzca el número total de tareas realizadas para el cliente.**  
 Santrax dirá: "Introducir ID de tarea".
18.  **Introduzca el número de ID de tarea para la tarea que realizó.**  
 Santrax dirá: "(Descripción(es) 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".
19.  **Pulse '1' para grabar la voz del cliente.**  
O  
 **Pulse '2' si el cliente no puede participar.**
20.  **Entregue el teléfono al cliente y este deberá indicar 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, apellido y 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".
22.  **El cliente debe pulsar la opción adecuada.**  
 Santrax dirá: "El servicio prestado fue de (SERVICE). Pulse uno (1) para confirmar, dos (2) para denegar, tres (3) para volver a reproducir".
23.  **El cliente debe pulsar la opción adecuada. Colgar y repetir para cada cliente en la visita grupal cuando haya terminado su visita.**



# Visita de grupo

## Guía de referencia de llamadas:

**Número de cuenta de la agencia: STX**

---

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para  
consultarlo fácilmente

### Marcar:

#### Características:

Solicitud de entrada/salida	Seleccionar idioma
Visita de grupo - Sí	Verificación de visita fija - No
Seleccionar ubicación	Verificación del cliente -
	Grabación
Tarea	Verificación del cliente - Visita
Verificación del cliente - Servicio	