

**Appel :** Lorsque vous arrivez au domicile du client, assurez-vous d'avoir les informations suivantes :

- Votre identifiant Santrax.
- L'identifiant de votre client.

**1.  Composer le numéro gratuit attribué à votre agence.**

 Le système Santrax indiquera : « Bienvenue à Santrax. Pour l'anglais, veuillez appuyer sur un (1). Pour l'arabe égyptien, appuyez sur deux (2). Pour le birman, appuyez sur trois (3). Pour le mandarin chinois, appuyez sur quatre (4). Pour le français, appuyez sur cinq (5). Pour Hindi, appuyez sur six (6), pour Hmong, appuyez sur sept (7), pour Laotien, appuyez sur huit (8), pour Népali, appuyez sur neuf (9), pour Russe, appuyez sur dix (10), pour Serbe, appuyez sur onze (11), pour Somali, appuyez sur douze (12), pour Espagnol, appuyez sur treize (13), pour Swahili, appuyez sur quatorze (14), pour Vietnamien, appuyez sur quinze (15). »

L'invite de chaque langue est dans cette langue.

**2.  Appuyez sur le nombre correspondant à la langue que vous souhaitez entendre.**

Le reste de l'appel sera dans la langue choisie.

 Santrax dira : « Veuillez saisir votre identifiant Santrax. »

**3.  Appuyez sur les numéros de votre identifiant Santrax sur le téléphone à tonalité tactile.**

 Santrax indiquera : « S'agit-il d'une visite de groupe ? Appuyez sur un (1) pour Oui ou sur deux (2) pour Non. »

**4.  Appuyez sur deux (2) pour Non.**

Santrax indiquera : « Veuillez choisir votre lieu de service. Appuyez sur un (1) pour Accueil, appuyez sur deux (2) pour Communauté, appuyez sur trois (3) pour Rejouer. »

**5.  Appuyez sur un (1) pour sélectionner l'accueil ou sur deux (2) pour sélectionner la communauté, appuyez sur trois (3) pour la relecture.**

 Santrax indiquera : « S'il s'agit d'une visite de vérification de visite fixe utilisant le dispositif FVV, appuyez sur la touche étoile (\*) pour saisir les numéros de vérification de visite. Sinon, appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer. »

S'il s'agit d'un appel FVV, appuyez sur la touche étoile (\*) et reportez-vous au Guide de référence des appels FVV pour obtenir des instructions détaillées sur le processus d'appel FVV.

- 
6.  **Appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer.**  
 Santrax indiquera : « Veuillez sélectionner un (1) à appeler ou deux (2) à appeler. »
  7.  **Appuyez sur la touche une (1) pour « Appeler ».**  
 Santrax dira : « Reçu à (HEURE). Merci, au revoir. »
  8.  **Raccrocher.**
- 

**Appel :** Lorsque vous effectuez des services, assurez-vous de disposer des informations suivantes :

- Votre identifiant Santrax.
  - L'ID de service &ID de tâche, si nécessaire.
  - Le Client est disponible pour vérifier la visite, si nécessaire
9. **Suivez les étapes 1 à 6 , puis continuez.**  
 Santrax indiquera : « Veuillez sélectionner un (1) à appeler ou deux (2) à appeler. »
  10.  **Appuyez sur deux (2) pour « Appeler ».**  
 Santrax dira : « Reçu à (HEURE). Veuillez saisir l'ID de service. »
  11.  **Appuyez sur le numéro d'identification du service pour le service que vous avez effectué.**  
Reportez-vous à la liste des services de votre agence.  
 Santrax indiquera : « Vous avez saisi (SERVICE). Veuillez appuyer sur un (1) pour accepter, deux (2) pour réessayer. »
  12.  **Appuyez sur la touche une (1) pour accepter ou appuyez sur les deux (2) touches pour réessayer.**  
 Santrax dira : « Souhaitez-vous continuer la visite avec le nouveau service ? »
  13.  **Correspond à une (1) touche pour Oui ou à deux (2) touches pour Non.**

Pour continuer avec un nouveau service	Pour le service final
<p>Répéter les étapes <b>11</b> et <b>12</b> pour le nouveau service.</p> <p>Passez à l'étape <b>14</b>.</p> <p><b>REMARQUE :</b> Les informations saisies pour les étapes <b>14</b> à <b>20</b> concernent le service déjà effectué.</p>	<p>Passez à l'étape <b>14</b> pour terminer la visite pour le service effectué.</p>

-  **Santrax dira : « Saisissez le nombre de tâches. »**
14.  **Appuyez sur le nombre total de tâches effectuées pour le client.**  
 Santrax dira: « Saisir l'ID de tâche. »
15.  **Appuyez sur le numéro d'identification de la tâche que vous avez effectuée.**
- REMARQUES :**
- Reportez-vous à la liste des tâches de votre agence pour trouver les numéros d'ID de tâche.  
Si vous avez effectué plusieurs tâches, attendez que le système confirme la tâche, puis saisissez le numéro de tâche suivant jusqu'à ce que vous ayez saisi toutes les tâches effectuées pendant la visite.
  - Si vous effectuez une tâche avec une lecture, Santrax s'interrompra après avoir reçu l'ID de tâche. Pendant la pause, saisissez le résultat de la lecture.
  - Si vous avez fait une erreur lors de la saisie des tâches, appuyez sur « 00 », le système confirmara en disant : « **Enrecommençant, saisissez le nombre de tâches.** » Saisissez à nouveau tous les ID de tâche.  
 Santrax indiquera : **(Description de la tâche) Vous avez saisi (NUMÉRO) tâche(s).**  
Pour enregistrer la voix du client, veuillez appuyer sur un (1) et remettre le téléphone au client ou appuyez sur deux (2) si le client n'est pas en mesure de participer. »
16.  **Appuyez sur un (1) pour enregistrer la voix du client.**  
**OU**  
 **Appuyez sur deux (2) si le client ne peut pas participer.**
17.  **Remettez le téléphone au client. Il leur sera demandé d'indiquer leur nom et la date d'aujourd'hui.**

- 
-  Santrax indiquera : « Veuillez indiquer votre prénom, votre nom et la date d'aujourd'hui. »
  - 18.  Le client doit indiquer son prénom, son nom et la date d'aujourd'hui.  
Santrax indiquera : « Appel reçu à (HEURE). Appel sortant reçu à (HEURE). Durée totale de la visite (NUMÉRO) en minutes. Appuyez sur un (1) pour confirmer, deux (2) pour refuser, trois (3) pour rejouer. »
  - 19.  Le client doit appuyer sur l'option appropriée.  
Santrax indiquera : « Le service effectué était (SERVICE). Appuyez sur un (1) pour confirmer, deux (2) pour refuser, trois (3) pour rejouer. »
  - REMARQUE : Cette invite sera répétée pour chaque service saisi.
  - 20.  Le client doit appuyer sur l'option appropriée.  
Santrax dira : « Merci, au revoir. »
  - 21.  Raccrocher.



TVV

## Guide de référence des appels :

**Numéro de compte de l'agence : STX**

---

Écrivez votre numéro d'identification Santrax ci-dessus pour vous y référer facilement.

**Composer :**

### Caractéristiques :

Invite d'entrée/sortie d'appel

Visite de groupe - Non

Sélectionner un emplacement

Tâche

Vérification du client - Service

Sélectionner la langue

Vérification de visite fixe - Non

Modifier le service

Vérification du client -

Enregistrement

Vérification du client - Visite