

# Instructions d'appel

STX

Appel : Lors de l'appel, vous aurez besoin de :

- Journal des appels FVV
- L'ID de service & ID de tâche, si nécessaire.
- L'identifiant de votre client.

À l'arrivée :

Lorsque vous arrivez au domicile du client, appuyez et relâchez le bouton sur l'appareil FVV et notez le numéro de vérification de visite à six chiffres qui apparaît sur l'écran de l'appareil. Il s'agit de votre numéro de pointage (premier).

Avant le départ :

À la fin de la visite, appuyez et relâchez le bouton sur le dispositif FVV et notez le numéro de vérification de la visite à six chiffres qui apparaît sur l'écran du dispositif. Il s'agit de votre numéro de pointage (deuxième).

**REMARQUE:** Si vous avez besoin de revoir le numéro immédiatement, vous pouvez appuyer et relâcher une fois de plus le bouton pour afficher les numéros. Si vous obtenez un numéro différent, vous pouvez utiliser le nouveau numéro. Lorsque vous fournissez plus d'un service pour le même client, vous aurez besoin d'un numéro de vérification d'entrée et de sortie pour chaque service. Vous devez passer un appel séparé pour chaque service.

- Attendez au moins 15 minutes après avoir reçu votre numéro de pointage à la fin de votre visite pour passer votre appel.
- Vous devez appeler Santrax dans les sept jours suivant le début de la visite.
- Vous n'avez pas besoin d'attendre chez le client pour passer l'appel.
- Les deux numéros de vérification sont saisis en un seul appel Santrax.

## 1. Composez le numéro gratuit attribué à votre agence.

Le système Santrax indiquera « Bienvenue à Santrax. Pour l'anglais, veuillez appuyer sur un (1). Pour arabe égyptien, appuyez sur deux (2). Pour Birmanie, 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 Népalai, 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. »

## 2. Saisissez votre ID Santrax.

# Instructions d'appel

STX

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

## 3. Appuyez sur (2) pour ne pas effectuer une visite de groupe.

 Santrax dira : « Veuillez choisir votre lieu de service. Appuyez sur (1) pour Accueil, appuyez sur (2) pour Communauté, appuyez sur (3) pour rejouer. »

## 4. Appuyez sur un (1) pour sélectionner la maison 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. »

## 5. Appuyez sur la touche étoile (\*) pour continuer.

 Santrax dira : "Veuillez saisir le premier ID client."

## 6. Saisissez l'ID client.

Si l'ID client est saisi de manière incorrecte, le système Santrax indiquera : « Aucun FVV enregistré, veuillez saisir à nouveau l'ID du client ou appuyer sur la touche dièse (#) pour continuer. »

Une fois l'ID client correctement saisi, Santrax indiquera : « Veuillez saisir votre numéro de vérification de la première visite ou appuyer sur la touche dièse (#) pour continuer. »

## 7. Saisissez le numéro de vérification de la première visite.

Il s'agit du numéro d'horloge de l'appareil FVV lorsque vous êtes arrivé au domicile du client.

 Lorsque le numéro de vérification de la visite est saisi correctement, Santrax le confirmera en disant : « Le numéro de vérification de la première visite est le (DATE/HEURE). Si ce n'est pas le cas, appuyez sur 1 pour réessayer ou appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer. »

**REMARQUE :** Écoutez et confirmez que la date et l'heure correspondent à la date et à l'heure auxquelles le bouton du dispositif FVV a été enfoncé. S'ils ne correspondent pas, un numéro de vérification de visite incorrect a été saisi. Appuyez sur un (1) pour saisir à nouveau le numéro.

## 8. Appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer.

 Santrax dira : « Veuillez saisir votre deuxième numéro de vérification de visite ou appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer. »

## 9. Saisissez le numéro de vérification de la deuxième visite.

Il s'agit du numéro de pointage du dispositif FVV à la fin de la visite. Cela représentera votre délai d'expiration.

## Instructions d'appel

STX

Lorsque le numéro de vérification de la visite est saisi, Santrax le confirmera en disant : « **Le deuxième numéro de vérification de visite est le (DATE/HEURE).** Si cela est incorrect, appuyez sur un (1) pour réessayer ou appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer. »

10.  Appuyez sur la touche dièse (#) pour continuer.

 Santrax dira : « Veuillez saisir l'ID de service. »

11.  Saisissez le numéro d'identification du 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 un (1) pour accepter ou appuyez sur la touche deux (2) pour réessayer.

 Santrax dira : « Saisissez le nombre de tâches. »

13.  Appuyez sur le nombre total de tâches effectuées pour le client.

 Santrax indiquera : « Saisir l'ID de tâche. »

14.  Saisissez le numéro d'ID de tâche pour la tâche que vous avez effectuée.

### REMARQUE :

- 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'interrompt 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 confirmera en disant : « **Recommencer, saisir le nombre de tâches.** » Saisissez à nouveau tous les ID de tâche.

 Santrax indiquera : **(DESCRIPTION(S) DE LA TÂCHE)** Vous avez saisi (NUMÉRO) tâche(s). Merci, au revoir. »

### REMARQUE :

Lorsque vous fournissez plus d'un service pour le même client, vous aurez besoin d'un numéro de vérification d'entrée et de sortie pour chaque service. Vous devez passer un appel séparé pour chaque service. Répétez toutes les étapes pour appeler le service suivant.

15.  Raccrocher.



FVV

## 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'appel entrant/sortant  
Sélectionner un emplacement  
Tâche

Sélectionner la langue  
Vérification de la visite fixe - Oui