


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


- Votre identifiant 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 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 Népal, 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 : « **Bienvenue, veuillez saisir votre identifiant Santrax.** »

3.  **Saisissez votre identifiant Santrax.**



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


4.  **Appuyez sur un (1) pour la visite de groupe.**



Santrax indiquera : « **Appuyez sur un (1) pour commencer une nouvelle visite de groupe, deux (2) pour continuer votre visite de groupe, trois (3) pour rejoindre une visite de groupe ou quatre (4) pour quitter le menu des visites de groupe.** »

(1) Pour commencer une nouvelle visite de groupe :


(2) Pour continuer une visite de groupe :

5.  **Appuyez sur un (1) pour commencer une nouvelle visite de groupe.**




Santrax indiquera : « **Vous commencerez une nouvelle visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE).** »

6. **Passez à l'étape 7.**

5.  **Appuyez sur deux (2) pour continuer votre visite de groupe.**



Santrax indiquera : « **Veuillez saisir le code de visite de groupe.** »


6.  **Appuyez sur les numéros du code de visite de groupe.**



Santrax indiquera : « **Vous vous joindrez à la visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE).** »



Santrax indiquera : « **Veillez appuyer sur un (1) pour ajouter un client à la visite de groupe, deux (2) pour effectuer une visite pour un client, trois (3) pour entendre le code de visite de groupe, quatre (4) pour abandonner cette visite de groupe entière ou raccrocher si vous souhaitez mettre fin à cet appel.** »

7.  Appuyez sur (1) pour ajouter un client.



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


8.  Appuyez sur un (1) pour sélectionner la maison ou sur deux (2) pour sélectionner la communauté.



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. S'il ne s'agit pas d'un appel FVV, appuyez sur la touche dièse (#) et continuez.

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



Santrax dira : « **Veillez sélectionner un (1) à appeler ou deux (2) à appeler.** »

9.  Appuyez sur la touche unique (1) pour « Appeler ».



Santrax indiquera : « **Reçu à (HEURE). Merci, au revoir.** »

10.  Raccrocher.

**Appel :** Lorsque vous quittez le domicile du client, assurez-vous de disposer des informations suivantes :

- Votre identifiant Santrax, code de visite de groupe.
- L'ID de service, l'ID de tâche, si nécessaire.
- Le client est disponible pour vérifier la visite.

**Suivez les étapes 1 à 4 , puis continuez.**




Santrax indiquera : « **Appuyez sur un (1) pour commencer une nouvelle visite de groupe, deux (2) pour continuer votre visite de groupe, trois (3) pour rejoindre une visite de groupe ou quatre (4) pour quitter le menu des visites de groupe.** »




Appuyez sur deux (2) pour continuer votre visite de groupe.





Santrax dira : « **Veillez saisir le code de visite de groupe.** »

11.  Saisissez le code de visite du groupe.


 Santrax indiquera : « Vous continuerez la visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE). Veuillez appuyer sur un (1) pour ajouter un client à la visite de groupe, deux (2) pour effectuer une visite pour un client, trois (3) pour entendre le code de visite de groupe, quatre (4) pour abandonner cette visite de groupe entière ou raccrocher si vous souhaitez mettre fin à cet appel. »


**REMARQUE :** Si vous avez fait une erreur et devez supprimer toutes les données que vous avez saisies précédemment pour toutes les visites de ce groupe, appuyez sur quatre (4) pour abandonner la visite de groupe entière.


12.  Appuyez sur la touche deux (2) pour terminer la visite pour un client.


 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. S'il ne s'agit pas d'un appel FVV, appuyez sur la touche dièse (#) et continuez.


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


 Santrax dira : « Veuillez sélectionner un (1) à appeler ou deux (2) à appeler. »

14.  Appuyez sur les deux (2) touches pour « Appeler ».

 Santrax dira : « Reçu à (HEURE). « Veuillez saisir l'ID de service. »

15.  Saisissez le numéro d'identification du service que vous avez effectué.  
Consultez la liste des services de votre agence.

 Santrax dira : « Vous avez saisi (SERVICE). Veuillez appuyer sur un (1) pour accepter, deux (2) pour réessayer. »


16.  Appuyez sur la touche une (1) pour accepter ou appuyez sur la touche deux (2) pour réessayer.

 Santrax dira : « Saisissez le nombre de tâches. »

17.  Saisissez le nombre total de tâches effectuées pour le client.

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








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

 Santrax indiquera : " (Description(s) 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. »

19.  Appuyez sur '1' pour enregistrer la voix du client.

OU

 Appuyez sur '2' si le client ne peut pas participer.

20.  Remettez le téléphone au client et il lui sera demandé d'indiquer son nom et la date du jour.
-  Santrax dira : « Veuillez indiquer votre prénom, votre nom et la date d'aujourd'hui. »
21.  Le client doit indiquer son prénom, son nom et la date du jour.
-  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. »
22.  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. »
23.  Le client doit appuyer sur l'option appropriée. Raccrochez et répétez pour chaque client lors de la visite de groupe lorsque sa visite est terminée.



## **Visite de groupe**

# **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  
Visite de groupe - Oui  
Sélectionner un emplacement

Sélectionner la langue  
Vérification de visite fixe - Non  
Vérification du client -  
Enregistrement  
Vérification du client - Visite

Tâche  
Vérification client - Service