

Verificación de la visita telefónica (TVV) de Sandata

Guía de referencia de llamadas

Número de cuenta de la agencia:

ID de Santrax:

ID de cliente:

IDIOMA	ESFERA
Inglés	

Instrucciones para llamar

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

- ▶ Su identificación de Santrax.
- ▶ El ID de su cliente.



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

El sistema Santrax dirá: "Bienvenido a Santrax. Para inglés, pulse uno (1). Para Español, pulse dos (2).



- 2. Pulse el número que corresponda al idioma que desea escuchar.**

El resto de la llamada estará en el idioma elegido.

Santrax dirá: "Introduzca su ID de Santrax".



- 3. Pulse los números de su ID de Santrax en el teléfono de tono táctil.**

Santrax dirá: "¿Es esta una visita grupal? Pulse uno (1) para Sí o dos (2) para No".



- 4. Pulse dos (2) para No.**

Santrax dirá: "Elija su ubicación de servicio. presione uno (1) para Hogar rural, presione dos (2) para Comunidad rural, presione tres (3) para Hogar urbano, presione cuatro (4) para Comunidad urbana, presione (5) para reproducir".



- 5. Pulse uno (1) para el hogar rural, pulse dos (2) para la comunidad rural, pulse tres (3) para el hogar urbano, pulse cuatro (4) para la comunidad urbana, pulse (5) para reproducir.**

Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".



- 6. Pulse la tecla una (1) para "Entrada".**

Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Gracias, adiós".



- 7. Cuelgue.**

Verificación de la visita telefónica (TVV) de Sandata

Guía de referencia de llamadas

Número de cuenta de la agencia:

ID de Santrax:

ID de cliente:

IDIOMA	ESFERA
Inglés	

Instrucciones de llamada

Al completar los servicios, asegúrese de tener la siguiente información:

- ▶ Su identificación de Santrax.
- ▶ El ID de servicio
- ▶ ID de tarea.
- ▶ El cliente está disponible para verificar la visita.



8. Siga los pasos del 1 al 5 y luego continúe.

Santrax dirá: "Seleccione uno (1) para llamar o dos (2) para llamar".



9. Pulse dos (2) para "Llamar".

Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Introduzca el ID de servicio".



10. Pulse el número de ID de servicio para el 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".



11. Pulse la tecla una (1) para aceptar o pulse las dos (2) teclas para volver a intentarlo.

Santrax dirá: "¿Desea continuar la visita con el nuevo servicio?"

Para continuar con un nuevo servicio

- ▶ Repita los pasos 10 y 11 para el nuevo servicio.
- ▶ Continúe con el paso 17.

NOTA: La información introducida en los pasos 15 a 20 es para el servicio que ya se ha realizado.

Para el servicio final

- ▶ Continúe con el paso 12 para completar la visita del servicio realizado.

Santrax dirá: "Introduzca el número de tareas".

Verificación de la visita telefónica (TVV) de Sandata

Guía de referencia de llamadas



12. **Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.**
Santrax dirá: "Introducir ID de tarea".



13. **Pulse el número de ID de tarea para la tarea que realizó.**

NOTAS:

- ▶ Consulte la lista de tareas de su agencia para encontrar los números de ID de tarea. Si ha realizado más de una tarea, espere a que el sistema confirme la tarea y, a continuación, introduzca el siguiente número de tarea hasta que haya introducido todas las tareas realizadas durante la visita.
- ▶ Si está realizando una tarea con una lectura, Santrax se detendrá después de recibir el ID de tarea. Durante la pausa, introduzca el resultado de la lectura.
- ▶ Si cometió un error al introducir las tareas, pulse "00", el sistema confirmará diciendo: "**Comenzando de nuevo, introduzca el número de tareas**". Vuelva a introducir todos los ID de tarea.

Santrax dirá: (Descripción 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



14. **Pulse uno (1) para grabar la voz del cliente.**

o

Pulse dos (2) si el cliente no puede participar.



15. **Entregue el teléfono al cliente. Se les pedirá que indiquen su nombre y la fecha de hoy.**

Santrax dirá: "Por favor, diga su nombre y apellido y la fecha de hoy".



16. **El cliente debe decir su nombre y apellido y la 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.



17. **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".

NOTA: Este mensaje se repetirá para cada servicio introducido.

Verificación de la visita telefónica (TVV) de Sandata

Guía de referencia de llamadas



18. El cliente debe pulsar la opción adecuada.
Santrax dirá: "Gracias, adiós".



19. Cuelgue.