

Instrucciones de llamada

STX

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

- Su identificación de Santrax.

Recuerde: Cuando hable con Santrax en cualquier línea gratuita, hable en inglés, lenta y claramente de un dígito a la vez (1075 = uno, cero, siete, cinco).

1. Marque cualquiera de los números gratuitos asignados a su agencia.

Si tiene dificultades con el primer número gratuito, utilice el segundo número gratuito.

El sistema Santrax dirá: “Para inglés, pulse uno (1). Para español, pulse dos (2). Para ruso, pulse tres (3). Para Somali, pulse cuatro (4). Para mandarina china, pulse cinco (5). Para árabe, pulse seis (6).

Estas indicaciones se escuchan en sus respectivos idiomas.

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

Todas las indicaciones para el resto de la llamada se escucharán en ese idioma.

 Santrax dirá: “Bienvenido, 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 (1) para Sí o (2) para No”.

4. Pulse (1) para una visita grupal.

 Santrax dirá: “Pulse (1) para iniciar una nueva visita de grupo, (2) para continuar con su visita de grupo, (3) para unirse a una visita de grupo o (4) para salir del menú de visitas de grupo”.

(1) Para iniciar un nuevo grupo, visite:			(3) Para unirse a un grupo existente, visite:				
5		Pulse (1) para iniciar un nuevo grupo visita.	5		Pulse (3) para unirse a un grupo existente visita.		
		Santrax dirá: “Iniciará una nueva visita de grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)”.			Santrax dirá: “Introduzca el código de visita del grupo”.		
6		Continúe con el paso E.	6		Pulse los números del código de visita de grupo.		
		Santrax dirá: “Se unirá a la visita del grupo con el código de visita (GRUPO CÓDIGO)”.					
		Santrax dirá: “Pulse (1) para añadir un cliente a la visita de grupo, (2) para completar una visita para un cliente, (3) para escuchar el código de visita de grupo, (4) para abandonar esta visita de grupo completa o colgar si desea finalizar esta llamada”.					

-  7.  Pulse (1) para añadir un cliente.
Santrax dirá: "Seleccione "1" para llamar o "2" para llamar".
-  8.  Pulse la tecla uno (1) para "Llamar".
Santrax dirá: "Recibido a las (HORA) Introduzca el primer ID de cliente o cuelgue".
-  9.  Introduzca el ID del primer cliente que recibe el servicio.
Santrax dirá: "Introduzca el segundo ID de cliente o cuelgue si ha terminado".
10. Introduzca el ID del segundo cliente que recibe el servicio.
11. Siga las indicaciones para introducir ID de cliente hasta que todos los clientes que comparten esta hora de llamada hayan sido introducido.
NOTA: Si introduce el número máximo de clientes permitidos por Santrax, una vez finalizadas las entradas, el sistema dirá: "**Gracias, adiós**".
-  12.  Colgar.
13. **Llamada:** Al salir de la casa del cliente, asegúrate de tener la siguiente información:
 - Su identificación de Santrax.
 - El ID de servicio.
 - El cliente está disponible para verificar la visita.
14. Siga los pasos del al y luego continúe.
 Santrax dirá: "Pulse (1) para iniciar una nueva visita de grupo, (2) para continuar con su visita de grupo, (3) para unirse a una visita de grupo o (4) para salir del menú de visitas de grupo".
-  15.  Pulse (2) para continuar su visita grupal.
Santrax dirá: "Introduzca el código de grupo de visita".
-  16.  Pulse los números del código de visita del grupo.
Santrax dirá: "Continuará la visita de grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO). Pulse (1) para añadir un cliente a la visita de grupo, (2) para completar una visita para un cliente, (3) para escuchar el código de visita de grupo, (4) para abandonar esta visita de grupo completo o colgar si desea finalizar esta llamada".
NOTA: Si cometió un error y necesita descartar todos los datos que tenía anteriormente introducido para todas las visitas de este grupo, pulse (4) para abandonar la visita de todo el grupo.

-  17. Pulse la tecla (2) para completar la visita de un cliente.
-  Santrax dirá: "Seleccione "1" para llamar o "2" para llamar".
-  18. Pulse la tecla dos (2) para "Llamar".
- Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Introduzca el primer ID de cliente o cuelgue si ha terminado".
-  19. Introduzca la ID del primer cliente que recibe el servicio.
-  Santrax dirá: "Introduzca el ID de servicio".
-  20. Pulse el número de ID de servicio que realizó.
- Consulte la lista de servicios de su agencia.
- Santrax dirá: "Ingresó (SERVICIO). Pulse "1" para aceptar y "2" para volver a intentarlo. Una vez introducido el servicio, el sistema se lo repetirá. Si el servicio es incorrecto, pulse "2" para volver a entrar en el servicio. Cuando el servicio sea correcto, pulse "1" para aceptar.
-  21. Pulse la tecla uno (1) para aceptar o pulse la tecla dos (2) para volver a intentarlo.
-  Santrax dirá: "Introduzca el número de tareas".
-  21. Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.
-  Santrax dirá: "Introducir ID de tarea".
-  22. Pulse el número de tarea que realizó.
- NOTAS:
- Consulte la lista de tareas de su agencia.
 - 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 cometió un error al introducir tareas, pulse "00", el sistema confirmará diciendo: "Comenzando de nuevo, introduzca el número de tareas". Vuelva a introducir todos los ID de tarea. Importante: "00" no se puede utilizar al seleccionar introducir una sola tarea ni después de la última entrada de tarea de una visita multitarea. Póngase en contacto con su agencia para corregir cualquier error/excepción.
-  Santrax dirá: "Ingresó (NUMBER) tarea(s). Para grabar la voz del cliente, pulse "1" y entregue el teléfono al cliente, o pulse "2" si el cliente no puede participar.

23.  Pulse '1' para grabar la voz del cliente.
○
 Pulse '2' si el cliente no puede participar y vaya al paso **26**.
24.  Entregue el teléfono al cliente y este deberá indicar su nombre y apellido y la fecha de hoy.
 Santrax dirá: "Por favor, diga su nombre, apellido y fecha de hoy".
25.  El cliente debe decir su nombre, apellido y fecha de hoy.
NOTA: El sistema puede omitir las siguientes indicaciones. Si se omite la selección dinámica, continúe con la siguiente selección dinámica o cuelgue si ha terminado. Santrax dirá: "En llamada recibida a las (HORA). Llamada saliente recibida a las (HORA). Duración total de la visita (NÚMERO) minutos. Pulse uno para confirmar, dos para rechazar, 3 para volver a reproducir".
26. El cliente debe pulsar la opción adecuada.
 Santrax dirá: "El servicio prestado fue de (SERVICE). Pulse uno para confirmar, dos para rechazar".
27. El cliente debe pulsar la opción adecuada.
 Santrax dirá: "Introduzca el segundo ID de cliente o cuelgue si ha terminado".
28. Repita los pasos del al **27** para cada cliente adicional más allá del primero.
○
 Colgar si ha terminado.
29.  Colgar.



Guía de referencia de llamadas:

Nombre de la empresa:

Número de cuenta de la agencia:

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para consultararlo fácilmente.

Marcar:

Características:

Seleccionar idioma

Visita de grupo - No

Solicitud de entrada/salida

Seleccionar servicio

Multicliente

Tareas

Grabación de voz del cliente

Verificación del cliente – Visita

Verificación del cliente –

Servicio