




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

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

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 lo siguiente: **“Para inglés, pulse uno (1). Para español, pulse dos (2). Para Amharic, pulse tres (3). Para cantonés chino, pulse cuatro (4). Para mandarín chino, pulse cinco (5). Para francés, pulse seis (6); para coreano, pulse siete (7); para vietnamita, pulse ocho (8)”.**

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: **“Para verificar su identidad, repita: En Santrax, mi voz es mi contraseña”.**

NOTA: Si no se le ha inscrito en la Verificación del altavoz, Santrax omitirá este mensaje. Si este es el caso, omita el paso 4 y, a continuación, continúe.


4.  **Diga: “En Santrax, mi voz es mi contraseña”.**
El sistema Santrax puede pedirle que repita la frase varias veces antes de verificar su identidad.

 Santrax dirá: **“¿Es esta una visita grupal? Pulse (1) para Sí o (2) para No”.**

5.  **Pulse (2) para no una visita de grupo.**

 Santrax dirá: **“Elija su ubicación de servicio. Pulse (1) uno para Inicio, pulse (2) para Comunidad”.**

6.  **Pulse (1) para seleccionar el inicio o (2) para la comunidad.**

 Santrax dirá: “Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar”.

7.  Pulse la tecla (1) para “Llamar”.


 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA)”.

8.  Colgar.

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

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

9. **Siga los pasos B a G y luego continúe.**

 Santrax dirá: “Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar”.

10.  Pulse la tecla (2) para “Llamar”.

 Santrax dirá: “Recibido a las (HORA). Introduzca el primer ID de cliente o cuelgue si ha terminado ”

11.  Pulse el número de ID de cliente.

 Santrax dirá: “Introduzca el ID de servicio”.

12.  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, (2) para volver a intentarlo”.

13.  Pulse la tecla uno (1) para aceptar o pulse la tecla dos (2) para volver a intentarlo.

 Santrax dirá: “Introduzca el número de tareas”.

14.  Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.



Santrax dirá: “Introducir ID de tarea”.

15.  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 está realizando una tarea con una lectura, Santrax se detendrá después de recibir el ID de tarea. Durante la pausa, pulse la lectura adecuada para esta tarea utilizando la cantidad de dígitos indicados en la lista de tareas.
- Si cometió un error al introducir las tareas, pulse “00”, el sistema confirmará diciendo: **“Empezando de nuevo, introduzca el número de tareas”**. Vuelva a introducir todos los ID de tarea.




Santrax dirá: (DESCRIPCIÓN(ES) DE TAREA) Ha introducido (NÚMERO) 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”.

16.  Pulse '1' para grabar la voz del cliente.

O




Pulse '2' si el cliente no puede participar.

17.  Entregue el teléfono al cliente y se le pedirá al cliente que indique su nombre y la fecha de hoy.



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

18.  El cliente debe decir su nombre y apellido y la fecha de hoy.



Santrax dirá: “El servicio prestado fue de (SERVICE). Pulse uno (1) para confirmar, dos (2) para denegar, tres (3) para volver a reproducir”.

19.  El cliente debe pulsar la opción adecuada.



Santrax dirá: “Gracias, adiós”

20.  Colgar.



Guía de referencia de llamadas:

Número de cuenta de la agencia: STX _____

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

Marcar:

Características:

Entrada/salida de llamada

Verificación del altavoz -

Emp

Visita de grupo - No

Servicio

Seleccionar idioma

Seleccionar ubicación

Registro de voz del cliente

Tarea