











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





- Su ID de Santrax, su ID de cliente(s) y el código de visita de grupo, si está disponible.








-  **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 chino cantonés, 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.
-  **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”**.
-  **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 luego continúe.
-  **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”**.
- Pulse (1) para la visita de grupo.**
 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 una nueva visita de grupo:









-  **Pulse (1) para iniciar una nueva visita de grupo.**
 Santrax dirá: **“Iniciará una nueva visita de grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)”**.
- Continúe con el paso E.**




(3) Para unirse a una visita de grupo existente:

-  **Pulse (3) para unirse a una visita de grupo existente.**
 Santrax dirá: **“Introduzca el código de visita del grupo”**.
-  **Pulse los números del código de visita del grupo.**
 Santrax dirá: **“Se unirá a la visita del grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)”**.

8.  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.
 Santrax dirá: "Elija su ubicación de servicio. Pulse (1) uno para Inicio, pulse (2) para Comunidad".
9.  Pulse (1) para seleccionar el inicio o (2) para la comunidad.
 Santrax dirá: "Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar".
10.  Pulse la tecla (1) para "Llamar".
 Santrax dirá: "Recibido a las (HORA)".
11.  Colgar.







Llamada: Al salir de la casa del cliente, asegúrate de tener la siguiente información:

- Su ID de Santrax, el ID de servicio y el cliente, si está disponible para verificar la visita.
12. Siga los pasos B a F 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".

 13.  Pulse (2) para continuar su visita grupal.
 Santrax dirá: "Introduzca el código de visita del grupo".
 14.  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 ha introducido previamente para todas las visitas de este grupo, pulse (4) para abandonar la visita de todo el grupo.
 15.  Pulse la tecla (2) para completar la visita de un cliente.
 Santrax dirá: "Seleccione (1) para llamar o (2) para llamar".
 16.  Pulse la tecla (2) para "Llamar".
 Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Introduzca el primer ID de cliente o cuelgue si ha terminado "

8.  Pulse el número de ID de cliente.
-  Santrax dirá: “Introduzca el ID de servicio”.
17.  Pulse el número de ID de servicio que realizó. Consulte la lista de servicios de su agencia.


Instrucciones de llamada

STX_____

-  Santrax dirá: “Ingresó (SERVICIO). Pulse (1) para aceptar, (2) para volver a intentarlo”.
18.  Pulse la tecla uno (1) para aceptar o pulse la tecla dos (2) para volver a intentarlo.
-  Santrax dirá: “Introduzca el número de tareas”.
19.  Pulse el número total de tareas realizadas para el cliente.
-  Santrax dirá: “Introducir ID de tarea”.
20.  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 indicada 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 LA 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”.

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


○

 Pulse '2' si el cliente no puede participar.


10.  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”.

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

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

12.  El cliente debe pulsar la opción adecuada.

 Santrax dirá: **“Gracias, adiós”**

13.  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:

Solicitud de entrada/salida	Seleccionar idioma
Verificación del altavoz -	Seleccionar ubicación
Emp	
Visita de grupo – Sí	Grabación de voz del cliente
Servicio	Tarea
Verificación del cliente –	

Llamada y tareas
Guía de referencia