

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

- Votre identifiant Santrax, votre/vos identifiant(s) client(s) et votre code de visite de groupe, le cas échéant.
- 1.  Composez l'un des numéros gratuits attribués à votre agence.**
- Si vous rencontrez des difficultés avec le premier numéro gratuit, veuillez utiliser le deuxième numéro gratuit.
- Le système Santrax indiquera : « Pour l'anglais, veuillez appuyer sur un (1). Pour l'espagnol, appuyez sur deux (2). Pour Amharique, appuyez sur trois (3). Pour le cantonais chinois, appuyez sur quatre (4). Pour le mandarin chinois, appuyez sur cinq (5). Pour le français, appuyez sur six (6), pour le coréen, appuyez sur sept (7), pour le vietnamien, appuyez sur huit (8). » Ces invites sont entendues dans leurs langues respectives.
- 2.  Appuyez sur le nombre correspondant à la langue que vous souhaitez entendre.**
- Toutes les invites pour le reste de l'appel seront entendues dans cette langue.
-  Santrax dira : « Bienvenue, veuillez saisir votre identifiant Santrax. »
- 3.  Appuyez sur les numéros de votre identifiant Santrax sur le téléphone à tonalité tactile.**
-  Santrax indiquera : « Pour vérifier votre identité, veuillez répéter : Chez Santrax, ma voix est mon mot de passe. »
- REMARQUE :** Si vous n'avez pas été inscrit à la vérification du conférencier, Santrax ignorera cette invite. Si c'est le cas, sautez l'étape 4, puis continuez.
- 4.  Dites : « Chez Santrax, ma voix est mon mot de passe. »**
- Le système Santrax peut vous demander de répéter la phrase plusieurs fois avant de vérifier votre identité.
-  Santrax dira : « S'agit-il d'une visite de groupe ? Appuyez sur (1) pour Oui ou sur (2) pour Non. »
- 5. Appuyez sur (1) pour la visite de groupe.**
- Santrax indiquera : « Appuyez sur (1) pour commencer une nouvelle visite de groupe, (2) pour continuer votre visite de groupe, (3) pour rejoindre une visite de groupe ou (4) pour quitter le menu des visites de groupe. »
- (1) Pour commencer une nouvelle visite de groupe :** **(3) Pour rejoindre une visite de groupe existante :**

- | | |
|--|---|
| <p>6.  Appuyez sur (1) pour démarrer une nouvelle visite de groupe.
Santrax indiquera : « Vous commencerez une nouvelle visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE). »</p> <p>7. Passez à l'étape .</p> | <p>6.  Appuyez sur (3) pour rejoindre une visite de groupe existante.
Santrax indiquera : « Veuillez saisir le code de visite de groupe. »</p> <p>7.  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). »</p> |
|--|---|

8.  Appuyez sur (1) pour ajouter un client à la visite de groupe, (2) pour effectuer une visite pour un client, (3) pour entendre le code de visite de groupe, (4) pour abandonner cette visite de groupe entière ou raccrocher si vous souhaitez terminer cet appel.
 Santrax indiquera : « Veuillez choisir votre lieu de service. Appuyez sur (1) pour Accueil, appuyez sur (2) pour Communauté ».
9.  Appuyez sur (1) pour sélectionner la page d'accueil ou sur (2) pour la communauté.
 Santrax dira : « Veuillez sélectionner (1) pour appeler ou (2) pour appeler. »
10.  Appuyez sur la touche (1) pour « Appeler ».
 Santrax dira : « Reçu à (HEURE).
11.  Raccrocher.

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

- Votre identifiant Santrax, l'identifiant de service et le client, s'ils sont disponibles pour vérifier la visite.
12. **Suivez les étapes B à F , puis continuez.**
 Santrax indiquera : « Appuyez sur (1) pour commencer une nouvelle visite de groupe, (2) pour continuer votre visite de groupe, (3) pour rejoindre une visite de groupe ou (4) pour quitter le menu des visites de groupe. »
 13.  Appuyez sur (2) pour continuer votre visite de groupe.
Santrax dira : « Veuillez saisir le code de visite de groupe. »
 14.  Appuyez sur les numéros du code de visite de groupe.
Santrax indiquera : « Vous continuerez la visite de groupe avec le code de visite (CODE GROUPE). Veuillez appuyer sur (1) pour ajouter un client à la visite de groupe, (2) pour effectuer une visite pour un client, (3) pour entendre le code de visite de groupe, (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 (4) pour abandonner la visite de groupe entière.
 15.  Appuyez sur la touche (2) pour terminer la visite pour un client.
 Santrax dira : « Veuillez sélectionner (1) pour appeler ou (2) pour appeler. »

16.  Appuyez sur la touche (2) pour « Appeler ».
Santrax indiquera : « Reçu à (HEURE). Veuillez saisir le premier ID client ou raccrocher si vous avez terminé »
8.  Appuyez sur le numéro d'identification du client.
Santrax dira : « Saisir l'ID de service. »
17.  Appuyez sur le numéro d'identification du service que vous avez effectué. Reportez-vous à la liste des services de votre agence.

Instructions d'appel

STX

-  Santrax indiquera : « Vous avez saisi (SERVICE). Veuillez appuyer sur (1) pour accepter, (2) pour réessayer. »
18.  Appuyez sur la touche un (1) pour accepter ou appuyez sur la touche deux (2) pour réessayer.
Santrax dira : « Saisissez le nombre de tâches. »
19.  Appuyez sur le nombre total de tâches effectuées pour le client.
Santrax dira: « Saisir l'ID de tâche. »
20.  Appuyez sur le numéro de tâche que vous avez effectué.

REMARQUES:

- Reportez-vous à la liste des tâches de votre agence.
- Si vous avez effectué plusieurs tâches, attendez que le système confirme la tâche, puis saisissez le numéro de tâche suivant jusqu'à ce que vous ayez saisi toutes les tâches effectuées pendant la visite.
- Si vous effectuez une tâche avec une lecture, Santrax s'interrompt après avoir reçu l'ID de tâche. Pendant la pause, appuyez sur la lecture appropriée pour cette tâche en utilisant le nombre de chiffres indiqué sur la liste des tâches.
- Si vous avez fait une erreur lors de la saisie des tâches, appuyez sur « 00 », le système confirmera en disant : « **Recommencer, saisir le nombre de tâches** ». Saisissez à nouveau tous les ID de tâche.

 Santrax indiquera : **(DESCRIPTION(S) DE LA TÂCHE)** Vous avez saisi **(NUMÉRO)** tâche(s). Pour enregistrer la voix du client, veuillez appuyer sur (1) et remettre le téléphone au client, ou appuyez sur (2) si le client n'est pas en mesure de participer. »

9.  Appuyez sur '1' pour enregistrer la voix du client.
OU
 Appuyez sur '2' si le client ne peut pas participer.

10.  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. »
11.  Le client doit indiquer son prénom, son nom et la date du jour.
 Santrax indiquera : « Le service effectué était (SERVICE). Appuyez sur un (1) pour confirmer, deux (2) pour refuser, trois (3) pour rejouer. »
12.  Le client doit appuyer sur l'option appropriée.
 Santrax dira : « Merci, au revoir »
13.  Raccrocher.



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	Sélectionner la langue
Vérification du haut-parleur -mp	Sélectionner un emplacement
Visite de groupe – Oui	Enregistrement vocal du client

Appel et tâches Guide de référence