

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

- Su identificación de Santrax
- El ID del/de los cliente(s)
- Código de visita de grupo si está disponible.

**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).”**

Estas indicaciones se escuchan en sus respectivos idiomas.

**2.  Pulse el número que corresponda al idioma que deseé 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 luego 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 (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:**

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

6.  pngPulse (1) para iniciar una nueva visita de grupo.  
 pngSantrax dirá: "Iniciará una nueva visita de grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)".

7. Continúe con el paso E.

6.  pngPulse (3) para unirse a una visita de grupo existente.  
 pngSantrax dirá: "Introduzca el código de visita del grupo".

7.  pngPulse los números del código de visita de grupo.  
 pngSantrax dirá: "Se unirá a la visita del grupo con el código de visita (CÓDIGO DE GRUPO)".

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

---

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

- Su identificación de Santrax,
- el ID de servicio,
- El código de visita del grupo.

### 12. 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".

 pngPulse (2) para continuar su visita de grupo.

 Santrax dirá: "Introduzca el código de visita del grupo".

### 13. pngPulse los números del código de visita de grupo.

 pngSantrax dirá: "Continuará la visita del 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 cuelgue 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.

### 14. pngPulse la tecla (2) para completar la visita de un cliente.

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

15.  png Pulse la tecla (2) para "Llamar".  
 Santrax dirá: "Recibido a las (HORA). Introduzca el primer ID de cliente o cuelgue si ha terminado "
16.  png Pulse el número de ID de cliente.  
 Santrax dirá: "Introduzca el ID de servicio".
17.  png 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".
18.  png Pulse la tecla una (1) para aceptar o la tecla dos (2) para volver a intentarlo.  
 Santrax dirá: "¿Desea continuar la visita con el nuevo servicio?"
19.  png Pulse (1) para Sí o (2) para No  
**Nota:**  
Al cambiar a un servicio diferente para el mismo cliente, pulse (1) para Sí y repita los pasos E. Pulse (2) para No cuando se hayan completado todos los servicios.  
 Santrax dirá: "Gracias, adiós".
20.  png Colgar.



# Guía de referencia de llamadas:

**NOMBRE EMPRESA**

**Número de cuenta de la agencia: STX**

---

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

**Marcar:**

## **Características:**

Solicitud de entrada/salida  
Visita de grupo – Sí

Cambiar servicio  
Seleccionar ubicación