


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).”**

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 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 (2) para no realizar 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: 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.

9. **Siga los pasos del al 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: “¿Desea continuar la visita con el nuevo servicio?”

14.  Pulse (1) para Sí o (2) para No

Nota:

15. Al cambiar a un servicio diferente para el mismo cliente, pulse (1) para Sí y repita los pasos **12** automáticamente a través de **13** automáticamente para entrar en el siguiente servicio antes de continuar. Pulse (2) para No cuando se hayan completado todos los servicios.

16.  Colgar.

Qué hacer si hay un problema:

Estos son algunos posibles problemas que puede experimentar al usar el teléfono.

- ▶ Señal de ocupado
- ▶ Sin respuesta

1. Compruebe el número para asegurarse de que tiene el número de teléfono correcto.
2. Intente llamar de nuevo.
3. Si aún no puede completar la llamada, comuníquese con su supervisor.

- ▶ Si el sistema dice: “ **Lo sentimos, número no válido**”

Compruebe si el teléfono tiene un interruptor **T-P** (tono a pulso); asegúrese de que el interruptor está en **T**. Si no hay ningún cambio, debe decir su número de identificación un dígito cada vez en el teléfono después del tono.



Guía de referencia de llamadas:

NOMBRE EMPRESA

Número de cuenta de la agencia: STX

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

Marcar:

Características:

Solicitud de entrada/salida

Cambiar servicio

Visita de grupo – No

Seleccionar ubicación