

Llamar para entrar a su turno: Al llegar a la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su ID de Santrax.
- ID de Santrax del cliente

1.  **Marque cualquiera de los números asignados a su agencia.**

Si tiene dificultades con el primer número, utilice el segundo número.

 El sistema Santrax Dirá: **"Para inglés, presione uno (1). por Español, presione dos (2). Para tagalo, presione tres (3). por Navajo, presione cuatro (4). Para mandarín, presione cinco (5). por Coreano, presione seis (6), para japonés; por favor presione siete (7). por Vietnamita, por favor presione ocho (8). Para francés, presione nueve (9). Para árabe egipcio, presione diez (10). Para persa / farsi, por favor presione once (11), para ruso, presione doce (12)."** Las indicaciones de llamada se escuchan en los idiomas seleccionados.

2.  **Presione el número que corresponda al idioma que desea escuchar.**

El resto de la llamada se escucharán en ese idioma.

 Santrax dirá: **"Bienvenido, ingrese su ID de Santrax."**

3.  **Presione los números de su Santrax ID en el teléfono.**

 Santrax dirá: **"Para verificar su identidad, repita: En Santrax, mi la voz es mi contraseña."**

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

4.  **Diga: "En Santrax, mi voz es mi contraseña."**

El sistema Santrax puede pedirle que repita la frase varias veces para verificar su identidad.

 Santrax dirá: **"¿Es esta una visita en grupo? Presione (1) para Sí o (2) para No."**

5.  **Presione (2) para una visita no grupal.**

 Santrax dirá: **"Por favor, elija su ubicación de servicio. Presione (1) uno para en Casa, presione (2) para en Comunidad."**

6.  **Presione (1) para seleccionar en Casa o (2) para en Comunidad.**

Santrax dirá: **"Si se trata de una visita de verificación de visita fija con el dispositivo FVV, presione la tecla asterisco (*) para ingresar los números de verificación de la visita. De lo contrario, presione la tecla numeral (#) para continuar."**

Si se trata de una llamada de FVV, presione la tecla asterisco (*) y consulte la guía de Referencia de Llamadas de FVV para instrucciones detalladas para el proceso de llamada de FVV. Si esta no es una llamada de FVV, presione la tecla numeral (#) y continúe.

7.  **Presione la tecla numeral (#) para continuar.**

 Santrax dirá: **"Seleccione (1) para llamar a la entrada de su turno o (2) para llamar para salir de su turno."**

8.  **Presione la tecla (1) para "Llamar a la entrada de su turno".**

 Santrax dirá: **"Recibido a las (HORA)".**

9.  **Colgar la llamada.**

Llamar para salir de su turno: Al salir de la casa del cliente, asegúrese de tener lo siguiente información:

- Su ID de Santrax.
- El ID de servicio.
- El Cliente disponible para verificar la visita.

10. **Siga los pasos del 1 al 7 y luego continúe.**

 Santrax dirá: **"Seleccione (1) para llamar a la entrada de su turno o (2) para llamar a salir de su turno."**

11.  **Presione la tecla (2) para "Llamar para salir de su turno."**

 Santrax dirá: **"Recibido a las (HORA). Ingrese el primer ID de cliente o cuelgue si ah terminado."**

12.  **Presione los números de la identificación del cliente.**

 Santrax dirá: **"Ingrese el ID de servicio."**

13.  **Presione el número de identificación del servicio que realizó. Consulte la lista de servicios de su agencia.**

 Santrax dirá: **"Usted registro (SERVICIO). Presione (1) para aceptar, (2) para volver a intentarlo "**

14.  **Presione la tecla uno (1) para aceptar o presione la tecla dos (2) para volver a intentarlo.**

 Santrax dirá: **"¿Le gustaría continuar la visita con el nuevo ¿Servicio?"**

15.  Presione el (1) para Sí o para (2) para No

Nota:

Cuando cambie a un servicio diferente para el mismo cliente, presione (1) para Sí y repita los pasos 13-15 para ingresar al siguiente servicio antes de continuar. Presione (2) para No cuando todos los servicios están completos.

 Santrax dirá: "Ingrese el número de tareas."

16.  Press the total number of tasks performed for the client.

 Santrax dirá: "Ingrese el ID de la tarea".

17.  Presione el Número de tarea que realizo.

NOTAS:

- Consulte la lista de tareas de su agencia.
- Si realizó más de una tarea, espere a que el sistema confirme la tarea y luego ingrese el siguiente número de tarea hasta que haya ingresado todas las tareas realizadas durante la visita.
- Si está realizando una tarea con una lectura, Santrax hará una pausa después recibir el ID de la tarea. Durante la pausa, presione la lectura apropiada para esta tarea utilizando la cantidad de dígitos indicada en la lista de tareas.
- Si cometió un error al ingresar Tareas, presione "00", el Sistema confirmara diciendo: "Comenzando de nuevo, ingrese el número de tareas". Ingresar todos los numeros de tarea de nuevo.

Santrax dirá: **(DESCRIPCIÓN(ES) DE LA TAREA) Ingresó (NÚMERO) (Tareas). Para grabar la voz del cliente, presione (1) y entregue el teléfono al cliente, o presione (2) si el cliente no puede participar.**

18.  Presione '1' para grabar la voz del cliente.

0

 Presione '2' si el cliente no puede participar.

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

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

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

 Santrax dirá: "Gracias, adiós."

21.  Colgar el telefono.



Guía de referencia de llamadas:

ARIZONA CONSUMER DIRECT

Número de cuenta de agencia: : STX 84923

Escriba su número de identificación de Santrax arriba para facilitar su consulta.

Marcar:

1-855-877-7413

0

1-844-866-3180

Características:

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| Seleccione el idioma | Verificación de ID de STX |
| Verificación de altavoz -Emp | Seleccionar ubicación |
| Visita grupal – No Servicio | Verificación de visita fija: no |
| Tarea | Cambio de servicio |
| | Grabación de voz del cliente |