

Приход. Посещая клиента, необходимо иметь при себе следующую информацию:

- Идентификатор Santrax.
- Идентификатор вашего клиента.
- Первый шестизначный код подтверждения посещения, представляющий собой дату и время прибытия (получается в начале визита).
- Второй шестизначный код подтверждения посещения, представляющий собой дату и время ухода (получается в конце визита).

Как только вы получите всю необходимую информацию, можете звонить в Santrax!

Действия по прибытии:

По прибытии к месту проживания клиента нажмите и отпустите одну из двух кнопок на устройстве FVV и запишите первый шестизначный код подтверждения посещения, который отобразится на экране устройства. Позднее этот код необходимо будет использовать для звонка в Santrax. Запишите дату и время, когда вы нажали кнопку.

Действия перед уходом:

По окончании визита нажмите и отпустите любую из двух кнопок на устройстве FVV и запишите второй шестизначный код подтверждения посещения, который отобразится на экране устройства. Позднее этот код необходимо будет использовать для звонка в Santrax. Запишите дату и время, когда вы нажали кнопку.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вам тут же потребуется снова посмотреть номер, нажмите и отпустите кнопку еще раз, чтобы отобразить его на экране. Если отобразится новый код, используйте его.

- После получения второго шестизначного кода по окончании визита подождите по крайней мере 15 минут, прежде чем звонить в Santrax.
- Вы должны позвонить в Santrax в течение семи дней с начала визита.
- Для совершения вызова не обязательно ждать в том месте, где находится клиент.
- Оба шестизначных кода подтверждения посещения вводятся посредством одного звонка в Santrax.

1. **Наберите номер телефона для бесплатных звонков, назначенный для вашей организации.**

Если вам не удастся дозвониться по первому бесплатному номеру, используйте второй номер.



Вы услышите: «**For English, please press one (1).** (Для выбора английского языка нажмите один (1)). **For Spanish, please press two (2).** (Для выбора испанского языка нажмите два (2)). **For Russian, please press three (3).** (Для выбора русского языка нажмите три (3)). **For Somali, please press four (4).** (Для выбора Сомали нажмите четыре (4)). **For Chinese Simplified, please press five (5).** (Для выбора упрощенного китайского языка нажмите пять (5)). **For Egyptian Arabic, please press six (6).** (Для выбора египетского арабского языка нажмите шесть (6)). **For Polish, please press seven (7).** (Для выбора польского языка нажмите семь (7))».

Сообщения будут воспроизводиться на выбранных языках.

2.  **Нажмите цифру, соответствующую нужному вам языку.**

Все сообщения до конца звонка будут сделаны на данном языке.



Вы услышите: «**Welcome, please enter your Santrax ID**» («Здравствуйте! Укажите свой идентификатор Santrax»).

3.  **Введите свой идентификатор Santrax с помощью клавиатуры телефона.**



Вы услышите: «**To verify your identity, please repeat: At Santrax, my voice is my password.** («Чтобы подтвердить свою личность, повторите: в Santrax мой голос — это мой пароль»).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы не зарегистрированы в программе проверки говорящего, это сообщение будет пропущено. В этом случае пропустите шаг 4 и идите дальше.

4.  Скажите: «**At Santrax, my voice is my password.** («В Santrax мой голос — это мой пароль»).

Система может попросить вас повторить фразу несколько раз, прежде чем подтвердить вашу личность.



Вы услышите: «**If this is a Fixed Visit Verification visit using the FVV device, press the star (*) key to enter the visit verification numbers. Otherwise, press the pound (#) key to continue**» («Если это посещение с подтверждением через фиксированное устройство FVV, нажмите звездочку (*), чтобы ввести номера подтверждения. В противном случае нажмите решетку (#), чтобы продолжить»).

5.  **Для продолжения нажмите звездочку (*).**



Вы услышите: «**Please enter first Client ID**» («Введите первый идентификатор клиента»).

6.  **Введите идентификатор клиента.**

При вводе неправильного идентификатора клиента вы услышите: «**No FVV registered, please re-enter the client ID or press the pound (#) key to continue**» («FVV не зарегистрирован. Повторно введите идентификатор клиента или нажмите решетку (#), чтобы продолжить»).

 После правильного ввода идентификатора вы услышите: «**Please enter your first visit verification number or press the pound (#) key to continue**». («Введите первый код подтверждения посещения или нажмите решетку (#), чтобы продолжить»).

7.  **Введите первый код подтверждения посещения.**

Это первый шестизначный номер, который вы получили с устройства FVV по прибытии домой к клиенту. Он отображает время прибытия.

 Если номер подтверждения посещения введен правильно, вы услышите: «**The first visit verification number is (DATE/TIME). If this is incorrect, press 1 to retry or press the pound (#) key to continue**» (Первый код подтверждения посещения: (ДАТА/ВРЕМЯ)). Если значение неправильное, нажмите 1, чтобы повторить попытку, или решетку (#), чтобы продолжить»).

ПРИМЕЧАНИЕ. Прослушайте запись и проверьте, совпадают ли представленные дата и время с датой и временем нажатия кнопки на устройстве. Если они не совпадают, это может означать, что введен неправильный код подтверждения посещения. Нажмите 1, чтобы ввести номер повторно.

8.  **Нажмите решетку (#), чтобы продолжить.**

 Вы услышите: «**Please enter your second visit verification number or press pound (#) to continue**» («Введите второй код подтверждения посещения или нажмите решетку (#), чтобы продолжить»).

9.  **Введите второй код подтверждения посещения.**

Это второй шестизначный номер, который вы получили с устройства FVV при завершении визита. Он отображает время отбытия.

 После ввода номера подтверждения посещения вы услышите: «**The second visit verification number is (DATE/TIME). If this is incorrect, press 1 to retry or press the pound (#) key to continue**» (Второй код подтверждения посещения: (ДАТА/ВРЕМЯ)). Если значение неправильное, нажмите 1, чтобы повторить попытку, или решетку (#), чтобы продолжить»).

10.  **Нажмите решетку (#), чтобы продолжить**

 Вы услышите: «**Please enter the Service ID**» («Введите идентификатор услуги»).

11.  **Введите идентификатор услуги, которую вы выполняли.**

См. список услуг вашего агентства.

 Вы услышите: «**You entered (SERVICE). Please press (1) to accept, (2) to retry**» («Вы ввели (УСЛУГУ)». Нажмите (1), чтобы принять, или (2), чтобы повторить попытку»).

12.  Нажмите **1**, чтобы принять, или **2**, чтобы повторить попытку.
 Вы услышите: «**Enter number of tasks**» («Введите количество заданий»).
13.  Введите общее количество заданий, выполненных у клиента.
 Вы услышите: «**Enter task ID**» («Введите идентификатор задания»).
14.  Введите идентификатор выполненного задания.

ПРИМЕЧАНИЯ.

- См. список заданий вашего агентства.
- Если вы выполнили более одного задания, дождитесь, пока система подтвердит текущее задание, а затем введите номер следующего задания. Необходимо ввести все задания, выполненные во время посещения.
- Если вы выполняете задание, связанное с какими-либо показателями, Santrax остановится после получения идентификатора задания. Во время паузы нажмите соответствующий показатель данного задания, используя количество цифр, указанное в списке заданий.
- Если при вводе задания допущена ошибка, нажмите «00». Система подтвердит ваше действие, и вы услышите: «**Starting Over, Enter number of tasks**» («Повторный ввод. Введите количество заданий»). Введите все идентификаторы заданий еще раз. Обратите внимание: «00» нельзя использовать при вводе единичного задания, а также после ввода последнего задания из списка при посещении, предусматривающем несколько заданий. Свяжитесь с вашим агентством, чтобы исправить ошибки/исключения.



Вы услышите: «**(TASK DESCRIPTION(S)) You entered (NUMBER) task(s). Thank you, bye**». («(ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ) Вы ввели (ЧИСЛО) заданий. Спасибо. До свидания»).

15.  Повесьте трубку.



Справочник по совершению звонков DDS: «COMPANY_NAME»

Номер учетной записи агентства: STX«ACCOUNT»

Для удобства напишите свой идентификатор Santrax
выше.

Наберите:
1-«Primary_Phone»
или
1-«Secondary_Phone»

Функции:

Запрос на приход/уход
Выберите язык

Проверка говорящего — сотрудник
Подтверждение посещения с
помощью фиксированного
устройства — да
Задание

Выберите услугу