

Indicaciones para realizar llamadas

STX

Ingreso: Al llegar a la casa del cliente, asegúrese de tener la siguiente información:

- Su identificación de Santrax.
 - La identificación de su cliente.
 - Primer número de verificación de visita de seis dígitos que representa la fecha y hora de llegada (obtenido al inicio de la visita).
 - Segundo número de verificación de visita de seis dígitos que representa la fecha y hora de salida (obtenido al final de la visita).
- Una vez que tenga esta información, estará listo para llamar a Santrax!

Al llegar:

Cuando llegue a la casa del cliente, presione y suelte cualquiera de los botones en el dispositivo FVV y anote el primer número de verificación de visita de seis dígitos que se muestra en la pantalla del dispositivo, ya que usará este número más adelante para hacer su llamada Santrax. Anote la fecha y la hora en que pulsó el botón.

Antes de partir:

Al final de la visita, presione y suelte cualquiera de los botones en el dispositivo FVV y anote el segundo número de verificación de visita de seis dígitos que se muestra en la pantalla del dispositivo, ya que usará este número más adelante para hacer su llamada Santrax. Anote la fecha y la hora en que pulsó el botón.

NOTA: Si necesita volver a ver el número de inmediato, puede presionar y soltar el botón una vez más para mostrar la lectura. Si obtiene un número diferente, está bien, use el nuevo número.

- No llame a Santrax hasta al menos 15 minutos después de recibir el segundo número de seis dígitos al final de su visita.
- Debe llamar a Santrax dentro de los siete días posteriores al inicio de la visita.
- No es necesario que espere en la ubicación del cliente para realizar la llamada.
- Ambos números de verificación de visita de seis dígitos se ingresarán en una sola llamada a Santrax.

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

Si tiene dificultades con el primer número de llamada gratuita, use el segundo número.

-  El sistema Santrax le responderá: **Para inglés, presione uno (1). Para español, presione dos (2). Para ruso, presione tres (3).** Para somalí, presione cuatro (4). Para chino simplificado, presione cinco (5). **Para árabe egipcio, presione seis (6). Para polaco, presione siete (7).**

Las indicaciones de llamada se escuchan en los idiomas seleccionados.

2.  **Presione el número que corresponda al idioma que desea escuchar.**
Todas las indicaciones para el resto de la llamada se escucharán en ese idioma.

 Santrax le responderá: **"Bienvenido, introduzca su identificación Santrax".**

Indicaciones para realizar llamadas

STX

3.  **Marque los números de su identificación Santrax en un**

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

NOTA: si no se 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 le responderá: **"Si esta es una visita de Verificación de Visita Fija usando el dispositivo FVV, presione la tecla asterisco (*) para ingresar los números de verificación de visita. De lo contrario, presione la tecla numeral (#) para continuar".**

5.  **Presione la tecla asterisco (*) para continuar.**

 Santrax le responderá: **"Introduzca la primera identificación del cliente".**

6.  **Introduzca la identificación del cliente.**

Si la identificación del cliente se ingresa incorrectamente, el sistema Santrax dirá: **"No hay FVV registrado, vuelva a ingresar la identificación del cliente o presione la tecla numeral (#) para continuar".**

Una vez que la identificación de cliente se introduzca correctamente, Santrax dirá: **"Introduzca  su primer número de verificación de visita o pulse la tecla numeral (#) para continuar".**

7.  **Introduzca el primer número de verificación de la visita.**

Este es el primer número de seis dígitos que obtuvo del dispositivo FVV cuando llegó a la casa del cliente y representará su hora de llegada al lugar.

 Cuando el número de verificación de la visita se introduzca correctamente, Santrax lo confirmará diciendo: **"El número de verificación de la primera visita es (FECHA/HORA). Si esto es incorrecto, presione 1 para volver a intentarlo o presione la tecla numeral (#) para continuar".**

NOTA: escuche para verificar que la fecha y la hora provistas son las mismas que la fecha y la hora en que se presionó el botón del dispositivo. Si no coinciden, se introdujo un número de verificación de visita incorrecto. Presione 1 para volver a ingresar el número.

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

 Santrax le responderá: **"Introduzca su segundo número de verificación de visita o presione la tecla numeral (#) para continuar".**

9.  Introduzca el segundo número de verificación de la visita.
Este es el segundo número de seis dígitos que obtuvo del dispositivo FVV al final de la visita. Representará su tiempo muerto.
 Cuando se introduzca el número de verificación de la visita Santrax lo confirmará diciendo: **"El segundo número de verificación de la visita es (FECHA/HORA). Si esto es incorrecto, presione 1 para volver a intentarlo o presione la tecla numeral (#) para continuar"**.
10.  Presione la tecla numeral (#) para continuar.
 Santrax le responderá: **"Introduzca la identificación de servicio"**.
11.  Presione el número de identificación del servicio que realizó.
Consulte la lista de servicios de su agencia.
 Santrax le responderá: **"Introdujo (SERVICIO). Presione (1) para aceptarlo o (2) para volver a intentarlo"**.
12.  Presione la tecla uno (1) para aceptar o presione la tecla dos (2) para volver a intentarlo.
 Santrax le responderá: **"Introduzca el número de tareas"**.
13.  Marque la cantidad total de tareas que realizó para el cliente.
 Santrax le responderá: **"Introduzca la identificación de la tarea"**.
14.  Presione el número de tarea que realizó.
- 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 introduzca 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 de recibir el número de identificación de la tarea. Durante la pausa, presione la lectura apropiada para esta tarea usando la cantidad de dígitos indicada en la lista de tareas.
 - Si ingresa un número incorrecto de tareas, presione "00", y el sistema le responderá: **"Reiniciando, introduzca la cantidad de tareas"**. Introduzca nuevamente todos los números de identificación de las tareas.
-  Santrax le responderá: **(DESCRIPCIONES DE LAS TAREAS) Ha ingresado (NÚMERO) tareas. "Muchas gracias. Hasta luego"**.

15.  Finalice la llamada.



Guía de referencia de llamadas DDS:

Número de cuenta de la agencia: STX

Escriba su número de identificación Santrax que se indica arriba para tener una referencia rápida.

Marque: 0

Características:

Indicación de llamada entrante/saliente
Seleccione el idioma
Seleccionar servicio

Verificación de altavoz
–Emp
Verificación de visita acordada: sí
Tarea