

Ligação de chegada: Ao chegar na casa do cliente, certifique-se de ter as seguintes informações:

- Seu ID Santrax.

Lembre-se: Ao falar com a Santrax em qualquer linha gratuita, fale em inglês, lenta e claramente, um dígito por vez (1075 = um, zero, sete, cinco).

1.  **Disque qualquer um dos números gratuitos atribuídos à sua agência.**

 A Santrax dirá: **“Bem-vindo, digite seu ID Santrax.”**

Se você estiver com dificuldades com o primeiro número gratuito, use o segundo.

2.  **Pressione os números do seu ID Santrax no telefone de tom.**

 Você também tem a opção de falar seu ID Santrax em inglês, lenta e claramente, um dígito de cada vez.

 A Santrax dirá: **“Para verificar sua identidade, repita: Na Santrax, minha voz é minha senha.”**

3.  **Diga “Na Santrax, minha voz é minha senha.”**

O sistema Santrax pode pedir que você repita a frase várias vezes antes de verificar sua identidade.

 A Santrax dirá: **“Se esta for uma visita de Verificação de visita fixa usando o dispositivo FVV, pressione a tecla asterisco (*) para inserir os números de verificação de visita. Caso contrário, pressione a tecla sustenido (#) para continuar.”**

Se esta for uma chamada FVV, pressione a tecla asterisco (*) e consulte o Guia de Referência de Chamada FVV para obter instruções detalhadas sobre o processo de chamada FVV. Se esta não for uma chamada FVV, pressione sustenido (#) e continue.

4.  **Pressione a tecla sustenido (#) para continuar.**

 A Santrax dirá: **“Selecione (1) para ligação de chegada ou (2) para ligação de saída.”**

5. **Pressione a tecla (1) para “Ligação de chegada”.**

 A Santrax dirá: **“Recebido às (HORA). Insira o primeiro ID do cliente ou desligue se terminou”**

6.  **Desligar.**

Ligação de saída: Ao sair da casa do cliente, certifique-se de ter as seguintes informações:

- Seu ID Santrax.
- O ID do serviço.
- O ID do cliente.

Lembre-se: Ao falar com a Santrax em uma linha gratuita em inglês, fale lenta e claramente, um dígito por vez (1075 = um, zero, sete, cinco).

7. **Siga as etapas ① - ④ e, em seguida, continue.**

 A Santrax dirá: **“Selecione (1) para ligação de chegada ou (2) para ligação de saída.”**

8. **Pressione a tecla (2) para “Ligação de saída”.**

 A Santrax dirá: **“Recebido às (HORA). Insira o primeiro ID do cliente ou desligue se terminou”**

9.  **Pressione os números do ID do primeiro cliente.**

Todas as etapas a seguir ⑩ - ⑰ são opcionais. Você pode desligar.

 A Santrax dirá: **“Por favor, insira o ID do serviço.”**

10.  **Pressione o número de ID do serviço que você executou.**
Consulte a lista de serviços da sua agência.

 A Santrax dirá: **“Você inseriu (SERVIÇO). Pressione (1) para aceitar, (2) para tentar novamente.”**

11.  **Pressione a tecla um (1) para aceitar ou pressione a tecla dois (2) para tentar novamente.**

 A Santrax dirá: **“Insira o número de tarefas.”**

12.  **Pressione o número total de tarefas realizadas para o cliente.**

 A Santrax dirá: **“Insira o ID da tarefa.”**

13.  **Pressione o número da tarefa que você executou.**

OBSERVAÇÕES:

- Consulte a lista de tarefas da sua agência.
- Se você executou mais de uma tarefa, aguarde até que o sistema confirme a tarefa e, depois, insira o número da próxima tarefa até que
- tenha inserido todas as tarefas realizadas durante a visita.
- Se você estiver executando uma tarefa com uma leitura, a Santrax fará uma pausa após receber o ID da tarefa. Durante a pausa, pressione a leitura apropriada para essa tarefa usando a quantidade de dígitos indicada na lista de tarefas.
- Se você errar ao inserir as Tarefas, pressione "00"; o sistema confirmará dizendo: "**Recomeçando, insira o número de tarefas**". Insira todos os IDs de tarefa novamente.

 A Santrax dirá: **Você inseriu (NÚMERO) tarefa(s). Para gravar a voz do cliente, pressione (1) e passe o telefone para o cliente, ou pressione (2) se o cliente não puder participar.**"

14.  Pressione '1' para gravar a voz do cliente.

OU

 Pressione '2' se o cliente não puder participar.

15.  Passe o telefone ao cliente e ele deverá informar seu nome e a data de hoje.

 A Santrax dirá: "**Por favor, diga seu nome e sobrenome e a data de hoje.**"

16.  O cliente deve dizer seu nome, sobrenome e a data de hoje.

 A Santrax dirá: "**O serviço executado foi (SERVIÇO). Pressione um (1) para confirmar, dois (2) para rejeitar, três (3) para fazer novamente.**"

17.  O cliente deve pressionar a opção apropriada.

 A Santrax dirá: "**Por favor, insira o segundo ID do cliente ou desligue se terminou**".

18.  Desligar.



Guia de referência em chamadas:

Número da conta da agência: STX

Escreva seu número de ID Santrax acima para fácil referência.

Discar:

Ou

Recursos:

Solicitação de chamada

de chegada/saída

Emp. Multicliente

Tarefas

Verificação do cliente - Visita

Verificação de quem está falando –

Serviço

Gravação de voz do cliente

Verificação do cliente - Serviço