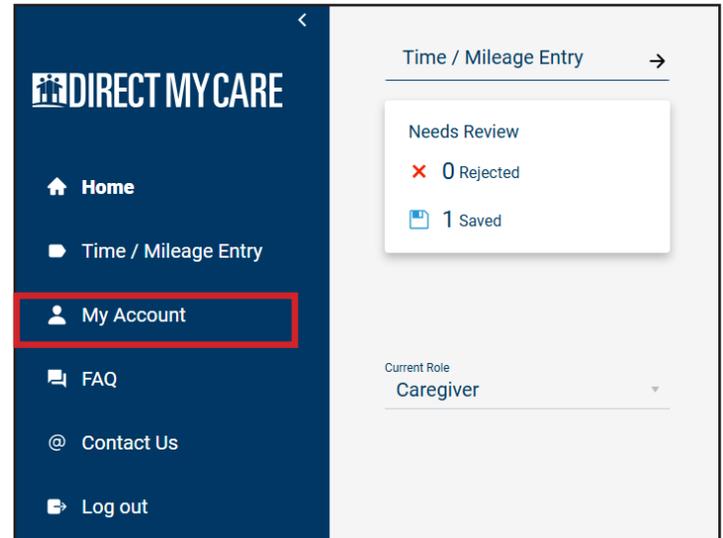


# Фіксація приходу та виходу з роботи за допомогою IVR

Ви маєте заповнити форму реєстрації IVR на нашому вебсайті для кожної особи, за якою ви доглядаєте. Ви маєте використовувати номер телефону, який зареєстрований за адресою, де ви надаєте догляд. Після того як введете свій робочий час телефоном, вам потрібно підтвердити його на сайті DirectMyCare.com. Якщо ви не можете підтвердити його онлайн, зателефонуйте до офісу, щоб отримати допомогу.

## Пошук вашого ідентифікатора користувача

1. Перейдіть на сайт [DirectMyCare.com](https://DirectMyCare.com) і ввійдіть на вебпортал, ввівши свою адресу електронної пошти та пароль. Натисніть **Log In** (Увійти), і ви потрапите на головну сторінку.
2. Виберіть **My Account** (Мій обліковий запис) в меню зліва. Потім виберіть **My Profile** (Мій профіль).
3. Ваш Person ID (Персональний ідентифікатор) – це ваш User ID (Ідентифікатор користувача) для IVR.



**IVR:** Англійською: **877-532-8537** Іспанською: **855-581-0509**

**ПРИМІТКА. Використовуйте телефон, який ми маємо у вашій справі, щоб встановити свій PIN перед першим входом у систему.**

## Початок зміни

1. На початку зміни зателефонуйте до системи IVR [наведено вище].
2. Введіть свій **User ID** (Ідентифікатор користувача) і **натисніть решітку (#)**.
3. **Натисніть 1**, щоб створити новий запис.
4. Введіть свій **6-значний PIN**.
5. Якщо потрібно, прослухайте голосові підказки та виберіть особу та/або послугу.
6. Ваш час початку зміни буде зафіксовано.
7. Система повідомить: «You have successfully started your shift, goodbye» (Ви успішно розпочали свою зміну, до побачення) і завершить дзвінок.
8. Приступайте до виконання своєї роботи.

## Кінець зміни

1. По закінченню зміни зателефонуйте до системи IVR [наведено вище].
2. Введіть свій **User ID** (Ідентифікатор користувача) і **натисніть решітку (#)**.
3. **Натисніть 1**, щоб завершити свій запис.
4. Введіть свій **6-значний PIN**.
5. За потреби, слухайте підказки, щоб вибрати виконані завдання.
6. Ваш час закінчення зміни буде зафіксовано.
7. Система повідомить: «you have successfully ended your shift, goodbye» (Ви успішно закінчили свою зміну, до побачення) і завершить дзвінок.

# Усунення неполадок

## Невірний ідентифікатор користувача

Якщо абонент не введе решітку # після «User ID» (Ідентифікатора користувача), він отримає повідомлення «User ID is invalid» (Ідентифікатор користувача недійсний).

## Немає доступних опцій для запису часу

Якщо система IVR не розпізнає номер телефону, з якого ви телефонуєте, вона запросить ввести ваш «User ID» (Ідентифікатор користувача). Після цього система попросить ввести ваш PIN. У такому разі система не надасть можливості записати час, використати FOB або заповнити табель, і ви не зможете продовжити роботу в IVR.

## Система IVR повідомляє «Немає клієнта»

Опції системи IVR:

- «To record an entry press ONE» – натисніть 1, щоб розпочати зміну відповідно до вимог EVV.
- «To record a fob entry press TWO» – натисніть 2, щоб ввести FOB-код для запису зміни відповідно до вимог EVV.
- «To record a timesheet entry press THREE» – натисніть 3, щоб записати свій робочий час.

## Я не пам'ятаю свій PIN-код

Ви маєте використовувати 6-значний PIN, після якого слід натиснути решітку #. Якщо ви забули PIN-код, ви можете змінити його, використовуючи свій User ID (Ідентифікатор користувача), а потім «\*».