



Configurar su Pin de IVR

Los trabajadores necesitarán completar el formulario de registro de IVR para cada miembro, el cual se encuentra en el sitio web de la CDTN.

Localizar su ID de usuario

1. Ingrese al portal web DirectMyCare desde el sitio web de la CDTN.



2. Seleccione su nombre en la esquina superior derecha para ver su perfil.



3. Su ID de usuario para el IVR es su "Person ID".

User Profile		
Basic Information		
First Name	:	John
Last Name	:	Smith
Email	:	john.smith@consumerdirectcare.com
Role	:	Customer Service Representative
Person ID	:	12345678
Company	:	CDTN
Program	:	CDTN
IVR PIN	:	123456

Crear su PIN

1. Mediante su número de teléfono, llame al sistema IVR (Fig. 01).
2. Cuando se lo indiquen, ingrese su **ID de usuario** seguido del **signo numeral (#)**.
 - Si no se introduce #, el sistema dirá "entrada no válida".
3. Cuando se lo indiquen, escoja un **PIN de 6 dígitos**.
4. El sistema le leerá el PIN que escogió:
 - Presione 1 para mantener y utilizar este PIN.
 - Presione 2 para crear un nuevo PIN.

IVR: Inglés: **877-532-8537**
Español: **855-581-0509**

Fig. 01

Cambiar su PIN

1. Mediante su número de teléfono, llame al sistema IVR (Fig. 01).
2. Cuando se lo indiquen, ingrese su **ID de usuario** seguido del **signo numeral (#)**.
 - Si no se introduce #, el sistema dirá "entrada no válida".
3. Cuando se lo indiquen, presione ***** para **cambiar su PIN**.
4. Escoja su **nuevo PIN de 6 dígitos**.
5. El sistema le leerá el PIN que escogió:
 - Presione 1 para mantener y utilizar este PIN.
 - Presione 2 para crear un nuevo PIN.

Solución de problemas

El ID de usuario no es válido

Si llama y no ingresa el signo # después de su ID de usuario, se generará un mensaje de "User ID is invalid" (El ID de usuario no es válido).

No se brindan opciones para registrar el tiempo

Si el sistema IVR no reconoce el número de teléfono desde el que está llamando, le pedirá su ID de usuario y su PIN. Sin embargo, no podrá escuchar las opciones para registrar el tiempo o avanzar en el sistema IVR. El IVR requiere que usted use la línea telefónica fija del miembro que está registrado con la CDTN. Si el miembro necesita actualizar su número de teléfono, deberá ponerse en contacto con la CDTN o con su Agente de Apoyo.

Opciones del sistema IVR

Las opciones del sistema IVR son las siguientes:

- "To record a timesheet entry, press ONE" (Para registrar una entrada con planilla horaria, presione UNO): esta opción es para trabajadores que quieren registrar un turno que cumple con la EVV.
- "To record a fob entry press TWO" (Para registrar una entrada FOB, presione DOS): esta opción es para trabajadores que quieren registrar un turno FOB que cumple con la EVV.

No recuerdo mi número de PIN

Al momento de llamar, debe hacer uso de un PIN de 6 dígitos, seguido de #. En caso de olvidarlo, cambie su PIN seleccionando la tecla * después de ingresar su ID de usuario.