

SunSea: Universal Script Residential & Commercial Script

Web Form Fields

- Rep ID—{Drop Down Based on Rep ID Management}
- Vendor ID {3 digits}
- Language {English, Spanish}
- BTN
- Bill Name (first name, last name)
- Contact Name (first name, last name)
- Email (optional)
- Residential/Commercial Selection
- If Commercial Company Name
- State
- Per account—
- Commodity
- Utility
- Account Number
- Service Address
 - Zip Code field entry *Auto-populates City, State, County with ability to correct*
 - Street Address
 - City
 - State
 - County
- Billing Address (*option to select "Same as Service Address"*)
 - Zip Code field entry *Auto-populates City, State, County with ability to correct*
 - Street Address
 - City
 - State
 - County
- + option to enroll multiple accounts

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
999	Thank you for calling Trusted TPV	Gracias por llamar a Trusted TPV

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
transid	Enter the transaction ID, then press #.	Ingrese el ID de la transacción, luego presione #.
2000	Please bring the customer on the line now	Por favor, traiga al cliente a la línea ahora
SILENCE-3	3 second pause	3 segundos de pausa
2010	Customer, thank you for calling the Trusted TPV system to confirm your selection of SunSea Energy as your provider of <commodity>.	Cliente, gracias por llamar al sistema Trusted TPV para confirmar su selección de SunSea Energy como su proveedor de <commodity>.
DATETIMECONFIRM 1 (currently 1097)	The date and time are [plays date and time]	La fecha y hora es
DATETIMECONFIRM 2	is that correct? Please answer with a clear Yes or No.	es esto correcto? Por favor conteste claramente si o no.
2001	Please respond to the following questions.	Por favor responda a las siguientes preguntas.
recorded	We will now begin the verification portion of this call, which requires that the questions and answers be recorded for your protection and for quality assurance purposes. Do I have your permission to record this call? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Ahora comenzaremos la parte de verificación de esta llamada, que requiere que las preguntas y respuestas sean grabadas para su protección y para fines de control de calidad. ¿Tengo su permiso para grabar esta llamada? Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
If Commercial		
bizname	Customer, after the tone please state the name of your business, and then press the pound key.	Cliente, después del tono, indique el nombre de su empresa y luego presione la tecla de numero.
End		

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
fullname	Customer, after the tone, please state your first and last name and then press the pound key.	Cliente, después del tono, indique su nombre y apellido y luego presione la tecla de número.
End		
address	Customer, after the tone please state your address, and then press the pound key	Cliente, después del tono, indique su dirección y luego presione la tecla de numero
btn_w_pb1	Customer, we have your 10-digit telephone number as <<BTN>>	Cliente, tenemos su número de teléfono de 10 dígitos como <<BTN>>
btn_w_pb2	If this is correct, please say yes after the tone and then press the pound key.	Si esto es correcto, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
acctnum_w_pb1	Customer, is/are your account number(S)? <INSERT ACCOUNT NUMBER/s>	Cliente, ¿es /son su(s) número(s) de cuenta (S)? <INSERTE NÚMERO DE CUENTA / s>
acctnum_w_pb2	If so, please say yes after the tone and then press the pound key	Si es así, por favor diga si despues del tono y luego presione la tecla de numero.
authorized	Customer, are you the primary account holder or do you have the authority to make changes to this account? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Cliente, ¿es usted el titular principal de la cuenta o tiene la autoridad para realizar cambios en esta cuenta? Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
release	Do you authorize the release of the following information from your distribution utility: account number, historical usage, mailing and billing information, and do you understand that you may rescind this authorization at any time by calling 844.277.7517 or emailing customercare@sunseaenergy.com? If so, please say yes after the tone and then press the pound key	¿Usted autoriza la divulgación de la siguiente información de su utilidad de distribución: número de cuenta, uso histórico, información de correo y facturación, y entiende que puede rescindir esta autorización en cualquier momento llamando al 844.277.7517 o enviando un correo electrónico a customercare@sunseaenergy.com ? Si es así, por favor diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.
represent	Customer, do you understand that the marketing representative is from SunSea Energy? If so, please say yes after the tone and then press the pound key.	Cliente, ¿entiende que el representante de mercadeo es de SunSea Energy? Si es así, diga sí después del tono y luego presione la tecla de número.

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
enroll	Customer, you do wish to enroll this account with SunSea Energy today, correct? (Must get YES)	Cliente, usted desea inscribir esta cuenta con SunSea Energy hoy, correcto?
DC_budgetbill	Sunsea Energy does not offer budget billing. Do you understand?	Update translation
Electric		
e_rate	This is a 100% Renewable month to month variable agreement with an initial rate of [insert rate] and does not guarantee savings against the utility standard offer. You have the right to cancel this service at any time without a cancellation fee. Do you understand?	Este es un acuerdo variable 100% renovable mes a mes con una tarifa inicial de [insertar tarifa] y no garantiza ahorros contra la oferta estándar de la utilidad. Tiene derecho a cancelar este servicio en cualquier momento sin cargos por cancelación. Lo entiende?
Gas		
g_rate	This is a month to month variable agreement with an initial rate of [insert rate] and does not guarantee savings against the utility standard offer. You have the right to cancel this service at any time without a cancellation fee. Do you understand?	Este es un acuerdo variable de mes a mes con una tarifa inicial de [insertar tarifa] y no garantiza ahorros contra la oferta estándar de la utilidad. Tiene derecho a cancelar este servicio en cualquier momento sin cargos por cancelación. Lo entiende?
End "rate"		
2030	Thank you for choosing SunSea Energy. If you have any further questions, feel free to contact your SunSea Energy representative at 844.277.7517.	Gracias por elegir SunSea Energy. Si tiene más preguntas, no dude en comunicarse con su representante de SunSea Energy al 844.277.7517.
1091	Your verification ID number is.	Su número de identificación de verificación es.

Prompt Name	English Prompt	Spanish Prompt
1092	To repeat press *, to continue press #	Para repetir presione *, para continuar presione #
1093	Goodbye.	Adios