

Frequently Asked Questions About IVR



Starting January 1, 2021, all parents, guardians or alternates responsible for dropping off or picking up children from child care will once again need to use the state's electronic attendance system, e-Child Care. To meet COVID-19 health and safety standards, instead of the POS swipe system, you will be able to report attendance conveniently using your own phone through the e-Child Care Interactive Voice Response (IVR) System. The system will prompt you on how to record your child's attendance when you call in. Below are answers to some frequently asked questions.

Can I still use the Point of Service (POS) swipe machine to report Child Care Time and Attendance?

No. As of January 1, 2021 all parents, guardians or alternates responsible for dropping off or picking up children from child care are required to use their own phone to call in attendance.

What do I do if I need help using the IVR System?

Refer to the *Parent IVR Quick Reference Guide*. If you still need assistance, you can call your local Child Care Resource and Referral Agency (CCR&R).

Can I use my cell phone to report my child's time and attendance on the e-Child Care IVR System?

Yes. You can now use your cell phone to report your child's time and attendance on the IVR. You cannot use the child care provider's phone. Please keep in mind, only phone numbers that are listed on your *IVR Contact Form* can be used to report attendance.

Other than my phone, what else do I need to record my child's time and attendance through the IVR system?

You will need your Families First card number and PIN in order to report your child's time and attendance.

What if I need a new Families First card for a new designee or a replacement card?

Please indicate in the form if you need a new or a replacement card. Your local CCR&R will print and mail you a card once your request is received.

I already used the e-Child Care IVR system to report my child's time and attendance, are there changes that apply to me?

Yes. You can now call from your own cell phone or home phone number instead of using the provider's telephone. Please keep in mind, only phone numbers that are listed on your *IVR System Contact Update Form* can be used to report attendance.

How do I check to make sure I am able to report my child's time and attendance on the e-Child Care System using the IVR?

Complete the following steps:

- Make sure you complete the *IVR System Contact Update Form* and submit it to your CCR&R. This will provide us with your current telephone number to link to your Families First card. Only the phone numbers that are listed on your *IVR System Contact Update Form* can be used to report attendance.
- Make sure you have your Families First card.
- Remember, you can always call your CCR&R to help walk you through the process.

Are there any other changes, such as to the Back Swipe Period and Families First card rules?

No, there are no changes. You can use the IVR System to back swipe.

My phone number has changed since I submitted my IVR System Contact Update Form, how do I update?

You can update your numbers at any time by calling your local CCR&R.

What do I do if I lost my Families First card or forgot my PIN number?

You can contact the e-Child Care customer service help line at 1-800-997-3333 to request a replacement card or reset your pin.

Helpful Tips and Reminders:

It is important that you call in your child's attendance every day they are scheduled to be in care – including sick days and absences.

You can call in your child's attendance right before you enter the facility or during drop off/pick up. If you forget, you can call when you get home.

If you have questions, you may contact your CCR&R or visit, www.ChildCareNJ.gov.

Preguntas Frecuentes Sobre IVR



A partir del 1 de enero de 2021, todos los padres, tutores o suplentes responsables de dejar o recoger a los niños del cuidado infantil tendrán que reutilizar el sistema de asistencia electrónica del estado, e-Child Care. Para cumplir con los estándares de salud y seguridad COVID-19, en lugar del sistema de deslizamiento POS, podrá informar de la asistencia convenientemente utilizando su propio teléfono a través del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) de e-Child Care. El sistema le indicará cómo registrar la asistencia de su hijo cuando llame. A continuación encontrará respuestas a algunas preguntas frecuentes.

¿Puedo usar el lector digital del punto de servicio (POS) para informar el horario y la asistencia al cuidado infantil?

No. A partir del 1 de enero de 2021, todos los padres, tutores o sustitutos responsables de llevar a los niños a los centros de cuidado infantil y recogerlos deberán usar su propio teléfono para informar la asistencia.

¿Qué debo hacer si necesito ayuda para usar el sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)?

Consulte la *Guía de referencia rápida para padres sobre el sistema IVR*. Si todavía necesita asistencia, puede llamar a la agencia local de recursos y referencias sobre cuidado de infantil (CCR&R).

¿Puedo usar mi teléfono celular para informar el horario y la asistencia de mi hijo en el sistema IVR de e-Child Care?

Sí. Ahora usted puede usar su teléfono celular para informar el horario y la asistencia de su hijo en el sistema IVR. No puede usar el teléfono del proveedor de cuidado infantil. Tenga en cuenta que, para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.

Además de mi teléfono, ¿qué más necesito para registrar el horario y la asistencia de mi hijo a través del sistema IVR?

Para informar el horario y la asistencia de su hijo, usted necesitará el número de la tarjeta Families First y el PIN.

¿Qué sucede si necesito una nueva tarjeta Families First para un nuevo representante o una tarjeta de reemplazo?

Indique en el formulario si usted necesita una tarjeta nueva o de reemplazo. Su agencia local de CCR&R imprimirá y le enviará por correo una tarjeta cuando se reciba su solicitud.

Ya uso el sistema IVR de e-Child Care para informar el horario y la asistencia de mi hijo, ¿se aplica algún cambio para mí?

Sí. Usted ahora puede llamar desde su propio teléfono celular o teléfono particular en lugar de usar el teléfono del proveedor. Tenga en cuenta que, para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.

¿Cómo me aseguro de poder informar el horario y la asistencia de mi hijo en el sistema e-Child Care usando el sistema IVR?

Complete los siguientes pasos:

- Asegúrese de completar el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR* y enviarlo a su agencia de CCR&R. De esta manera, tendremos su número de teléfono actual para vincularlo con su tarjeta Families First. Para informar la asistencia, solo se pueden usar los números de teléfono que se indican en el *Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR*.
- Asegúrese de tener su tarjeta Families First.
- Recuerde que usted siempre puede llamar a su agencia de CCR&R para que lo guíen en el proceso.

¿Hay algún otro cambio, por ejemplo, en las reglas del período de nueva lectura de la tarjeta o de la tarjeta Families First?

No, no hay cambios. Usted puede usar el sistema IVR para la nueva lectura de tarjeta.

Mi número de teléfono cambió desde que envié mi Formulario de actualización de contacto para el sistema IVR, ¿cómo lo actualizo?

Usted puede actualizar su número en cualquier momento llamando a la agencia local de CCR&R.

¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta Families First u olvido mi PIN?

Para solicitar una tarjeta de reemplazo o restablecer su PIN, usted puede ponerse en contacto con la línea de ayuda del servicio al cliente de e-Child Care al 1-800-997-3333.

Recordatorios y consejos útiles:

Es importante que usted llame para informar la asistencia de sus hijos todos los días en los que esté previsto que asistan al cuidado infantil, incluidos los días por enfermedad y las ausencias.

Puede llamar para informar la asistencia de su hijo antes de ingresar en la instalación o cuando los lleve/recoja. Si se olvida de hacerlo, puede llamar cuando llegue a su hogar.