


Звонок: Прибыв к клиенту домой, убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax, идентификатор(-ы) клиента и код группового визита, если таковой имеется.

1.  **Наберите любой из бесплатных номеров, назначенных вашему агентству.**


Если у вас возникли трудности с первым бесплатным номером, используйте второй бесплатный номер.

 Система Santrax произнесет следующее: «Если это английский язык, нажмите один (1). Если это Ilokaño, нажмите два (2). Если это Tagalog, нажмите три (3). Если это кантонский язык, нажмите четыре (4). Если это мандаринский диалект, нажмите пять (5). Если это гавайский язык, нажмите шесть (6); если это корейский язык, нажмите семь (7). Если это японский язык, нажмите восемь (8). Если это Вьетнамский язык, нажмите девять (9). Если это испанский, нажмите десять (10). Если это французский язык, нажмите одиннадцать (11), если это египетский арабский язык, нажмите двенадцать (12), если это бирманский язык, нажмите тринадцать (13). Если это лаосский, нажмите четырнадцать (14). Если это португальский, нажмите пятнадцать (15). Если это русский, нажмите шестнадцать (16)».


На выбранных языках слышны запросы на вызов.

2.  **Нажмите номер, соответствующий языку, который вы хотите услышать.**


Все запросы на оставшуюся часть вызова будут слышны на этом языке.

 Santrax скажет: «Добро пожаловать, введите свой идентификатор Santrax».

3.  **Нажмите номера вашего идентификатора Santrax на тональном телефоне.**


 Santrax произнесет следующее: «Чтобы подтвердить свою личность, повторите: В компании Santrax мой голос — это мой пароль».


ПРИМЕЧАНИЕ: Если вы не были зарегистрированы в программе проверки докладчика, Santrax пропустит этот запрос. В этом случае пропустите шаг 4, а затем продолжите.

















4.  Скажите: «В Santrax мой голос — это мой пароль».

Система Santrax может попросить вас повторить фразу несколько раз перед проверкой вашей личности.

Santrax говорит: «Это групповой визит? Нажмите (1) для ответа «Да» или (2) для ответа «Нет».

5.  **Нажмите (1) для группового визита.**


 Santrax скажет: «Нажмите (1), чтобы начать новый групповой визит, (2), чтобы перейти к групповому визиту, (3) чтобы присоединиться к групповому визиту, или (4) чтобы выйти из меню группового визита».

(1) Чтобы начать новый групповой визит:	(3) Чтобы присоединиться к существующему групповому визиту:
<p>6.  Нажмите (1), чтобы начать новый групповой визит.  Santrax произнесет следующее: «Вы начнете новый групповой визит с кодом визита (КОД ГРУППЫ)».</p> <p>7.  Перейдите к шагу 1.</p>	<p>6.  Нажмите (3), чтобы присоединиться к существующему групповому визиту.  Santrax скажет: «Введите код группового визита».</p> <p>7.  Нажмите номера кода группового визита.  Santrax скажет: «Вы присоединитесь к групповому визиту с кодом визита (КОД ГРУППЫ)».</p>
<p>8.  Нажмите (1), чтобы добавить клиента к групповому визиту, (2) чтобы завершить визит для клиента, (3) чтобы услышать код группового визита, (4) чтобы отказаться от этого группового визита или повесить трубку, если вы хотите завершить этот визит.  Santrax скажет: «Выберите место обслуживания. Нажмите (1) один, если это главная страница, нажмите (2) если это сообщество».</p> <p>9.  Нажмите (1), чтобы выбрать домашнюю страницу или (2) в сообщество.  Santrax скажет: «Если это визит для проверки фиксированного визита с использованием устройства FVV, нажмите звездочку (*), чтобы ввести номера для проверки визита. В противном случае нажмите решетку (#), чтобы продолжить».</p> <p>Если это вызов FVV, нажмите звездочку (*) и обратитесь к справочному руководству по вызову FVV для получения подробных инструкций по процессу вызова FVV. Если это не вызов FVV, нажмите решетку (#) и продолжите.</p> <p>10.  Нажмите клавишу с решеткой (#), чтобы продолжить.  Santrax говорит: «Выберите (1) для вызова или (2) для вызова».</p> <p>11.  Нажмите клавишу (1) «Вызов».  Santrax говорит: «Получено в (ВРЕМЯ)».</p> <p>12.  Hang Up.</p>	

Вызов: Выйдя из дома клиента, убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax, идентификатор службы и клиент, если они доступны для проверки посещения.

13. Выполните шаги с 1 по , а затем продолжите.

 Santrax произнесет следующее: «Нажмите (1), чтобы начать новый групповой визит, (2), чтобы перейти к групповому визиту, (3), чтобы присоединиться к групповому визиту, или (4) чтобы выйти из меню группового визита».

 Нажмите (2), чтобы продолжить групповой визит.


 Santrax скажет: «Введите код группового визита».

14.  Нажмите номера кода группового визита.

Santrax произнесет следующее: «Вы продолжите групповой визит с кодом визита (КОД ГРУППЫ). Нажмите (1), чтобы добавить клиента к групповому визиту, (2), чтобы завершить визит для клиента, (3), чтобы прослушать код группового визита, (4), чтобы отказаться от этого группового визита или повесить трубку, если вы хотите завершить этот звонок».


ПРИМЕЧАНИЕ: Если Вы допустили ошибку и Вам необходимо удалить все данные, которые Вы ввели ранее для всех визитов в этой группе, нажмите (4), чтобы отменить весь визит группы.

15.  Нажмите клавишу (2), чтобы завершить визит для клиента.


 Santrax произнесет следующее: «Если это визит для проверки фиксированного визита с использованием устройства FVV, нажмите звездочку (*), чтобы ввести номера для проверки визита. В противном случае нажмите знак «решетки» (#), чтобы продолжить».

Если это вызов FVV, нажмите звездочку (*) и обратитесь к справочному руководству по вызову FVV для получения подробных инструкций по процессу вызова FVV. Если это не вызов FVV, нажмите решетку (#) и продолжите.


16.  Нажмите клавишу «решетки» (#), чтобы продолжить.


 Santrax говорит: «Выберите (1) для вызова или (2) для вызова».

17.  Нажмите клавишу (2) для «Вызова».

 Santrax скажет: «Получено в (ВРЕМЯ). Введите первый идентификатор клиента или повесьте трубку, если все готово».


18.  Нажмите номера идентификатора клиента.

 Santrax говорит: «Введите идентификатор службы».

19.  Нажмите идентификационный номер службы, который вы выполнили.

См. список услуг вашего агентства.

 Santrax говорит: «Вы ввели (SERVICE). Нажмите (1), чтобы принять, и (2), чтобы повторить попытку».

20.  Нажмите одну (1) клавишу, чтобы принять, или нажмите две (2) клавиши, чтобы повторить попытку.

 Santrax говорит: «Хотите ли вы продолжить посещение новой службы?»

21.  Нажмите (1) для ответа «Да» или (2) для ответа «Нет»

Примечание:

При переходе на другую услугу для того же клиента нажмите (1) для ответа «Да» и повторите шаги 19 – 21, чтобы войти в следующую услугу, прежде чем продолжить. Нажмите (2) для ответа «Нет», когда все службы будут завершены.



Santrax говорит: «Введите количество задач».

22.  Нажмите общее количество задач, выполненных для клиента.




Santrax говорит: «Введите идентификатор задачи».


23.  Нажмите номер выполненной задачи.



Santrax скажет: (ОПИСАНИЕ(-И) ЗАДАЧИ) Вы ввели (НОМЕР) задач(-ы).

Чтобы записать голос клиента, нажмите (1) и передайте телефон клиенту, или нажмите (2), если клиент не может принять участие».

24.  Нажмите '1', чтобы записать голос клиента, или нажмите '2', если клиент не может принять участие. Если клиент не может принять участие, перейдите к шагу 27.

25.  Сделайте телефон клиенту и ему будет предложено указать свое имя и сегодняшнюю дату.




Santrax скажет: «Пожалуйста, назовите свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату».

26.  Клиент должен указать свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату



Santrax говорит: «Введите второй идентификатор клиента или повесьте трубку, если это сделано».

27.  Повторите шаги 11-1 26 для всех остальных клиентов, кроме первого, или повесьте трубку, если это было сделано.



Справочное руководство по звонкам:

Номер счета агентства: STX

Для удобства напишите свой идентификационный номер Santrax выше.

Набор:

Или

Особенности:

Выбрать язык

Проверка идентификатора
STX

Проверка динамика - Emp

Выбрать местоположение

Групповой визит — Да

Проверка фиксированного
визита — нет

Выбрать службу

Изменить услугу

Задача

Голосовая запись клиента