

Cuộc gọi Đến: Khi đến nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:

- ▶ ID Santrax của bạn.
- ▶ ID Khách hàng của bạn.

1.  **bất kỳ số điện thoại miễn phí nào được chỉ định cho cơ quan của quý vị.**
Nếu bạn gặp khó khăn với số điện thoại miễn phí, vui lòng liên hệ với người giám sát của bạn.
 Hệ thống Santrax sẽ nói: “**Đối với tiếng Anh, vui lòng nhấn một (1). Đối với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng nhấn hai (2). Đối với tiếng Quan Thoại, vui lòng nhấn ba (3). Đối với tiếng Quảng Đông, vui lòng nhấn số bốn (4). Để nghe tiếng Việt, vui lòng nhấn số năm (5). Đối với tiếng Tagalog, vui lòng nhấn 6 (6), Đối với tiếng Hàn; vui lòng nhấn bảy (7). Đối với tiếng Ả Rập, vui lòng nhấn tám (8). Đối với người Armenia, vui lòng nhấn số 9 (9).**”
Lời nhắc cuộc gọi được nghe bằng ngôn ngữ đã chọn.
2.  **Nhấn vào số tương ứng với ngôn ngữ bạn muốn nghe.**
Tất cả lời nhắc cho phần còn lại của cuộc gọi sẽ được nghe bằng ngôn ngữ đó.
 Santrax sẽ nói: “**Chào mừng đến với Xác minh Thăm khám Điện tử California. Vui lòng nhập ID Santrax của bạn.**”
3.  **Nhấn số của ID Santrax trên điện thoại cảm ứng âm thanh.**
 Santrax sẽ nói: “**Đây có phải là một chuyến thăm nhóm không? Nhấn phím một (1) để trả lời Có hoặc (2) để trả lời Không.**”
4.  **Nhấn phím hai (2) để không phải là lần thăm khám nhóm.**
Santrax sẽ nói: “**Vui lòng chọn vị trí dịch vụ của bạn. Nhấn (1) một nút cho Trang chủ, Nhấn (2) để xem Cộng đồng nhấn (3) để Phát lại.**”
5.  **Nhấn phím một (1) để chọn nhà, phím hai (2) để chọn cộng đồng, hoặc phím ba (3) để chọn phát lại.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi đi.**”

6.  **Nhấn phím một (1) để “Call In” (Gọi vào).**
 Santrax nói: “**Nhận được lúc (TIME). Vui lòng nhập ID khách hàng đầu tiên hoặc gác máy nếu đã hoàn thành.**”
7.  **Nhấn vào số ID của khách hàng.**
 Santrax nói: “**Nhận được lúc (TIME). Vui lòng nhập ID khách hàng đầu tiên hoặc gác máy nếu đã hoàn thành.**”
8.  **Treo đồ lên.**

Gọi ra: Khi rời khỏi nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:

- ▶ ID Santrax của bạn.
- ▶ ID Khách hàng của bạn
- ▶ ID Dịch vụ.

9. **Làm theo các bước và sau đó tiếp tục.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi đi.**”
10.  **Nhấn phím hai (2) để “Call Out” (Gọi ra).**
 Santrax sẽ nói: “**Nhận được lúc (TIME). Vui lòng nhập ID khách hàng đầu tiên hoặc gác máy nếu đã hoàn thành.**”
11.  **Nhấn vào số ID của khách hàng.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng nhập ID Dịch vụ.**”
12.  **Nhấn Số ID Dịch Vụ bạn đã thực hiện.**
Tham khảo danh sách dịch vụ của cơ quan của quý vị.
 Santrax sẽ nói: “**Bạn đã nhập (DỊCH VỤ). Vui lòng nhấn (1) để chấp nhận, (2) để thử lại.**”
13.  **Nhấn phím một (1) để chấp nhận hoặc nhấn phím hai (2) để thử lại.**
 Santrax sẽ nói: “**Bạn có muốn tiếp tục chuyến thăm với dịch vụ mới không?**”

14.  **Nhấn phím một (1) để trả lời Có hoặc phím hai (2) để trả lời Không**
Lưu ý:
 Khi chuyển sang một dịch vụ khác cho cùng một khách hàng, vui lòng nhấn (1) để Có và lặp lại các bước để nhập dịch vụ tiếp theo trước khi tiếp tục. Bấm (2) để chọn Không khi tất cả các dịch vụ đã hoàn tất.

 Santrax sẽ nói: “Xin cảm ơn, tạm biệt.”

15.  **Treo lên.**

Phải làm gì nếu có vấn đề:

Đây là một số vấn đề quý vị có thể gặp phải khi sử dụng điện thoại.

 **Tín hiệu Bận rộn**

 **Không có câu trả lời**

1. Kiểm tra số để đảm bảo quý vị có đúng số điện thoại.
2. Hãy thử gọi lại.
3. Nếu bạn vẫn không thể hoàn thành cuộc gọi, hãy liên hệ với giám sát viên của bạn.

 **Nếu hệ thống nói: “Xin lỗi, Số không hợp lệ”**

Kiểm tra xem điện thoại có công tắc T-P (Tone-to-pulse) hay không; đảm bảo công tắc được bật ở chế độ T. Nếu không có công tắc, bạn phải nói số ID của mình một chữ số tại một thời điểm, vào điện thoại sau âm thanh.



Hướng dẫn Tham khảo Cuộc gọi:

Số Tài khoản Đại lý: STX

Viết số ID Santrax của quý vị ở trên để dễ tham khảo.

Tài liệu này được thiết kế để in. Nếu bạn cần tài liệu này ở định dạng phông chữ lớn hơn, vui lòng liên hệ với bộ phận của bạn.

Quay số:

Các tính năng:

Nhập cuộc gọi / Xuất cuộc gọi
 Thăm Khám Theo Nhóm -
 Không
 Chọn Ngôn ngữ

Thay đổi dịch vụ
 Chọn dịch vụ
 Chọn địa điểm