

الاتصال: عند الوصول إلى منزل العميل، تأكّد من حصولك على المعلومات التالية:
 • معرف Santrax الخاص بك.
 • معرف عميلك.

1. اطلب الرقم الممكّن المخصص لكالتك.

"Santrax: مرحباً بك في سانتراس. للغة الإنجليزية، يرجى الضغط على الرقم واحد (1). للغة العربية المصرية، يرجى الضغط على الرقم اثنين (2). بالنسبة إلى اللغة البورمية، يرجى الضغط على الرقم ثلاثة (3). بالنسبة للمندرين الصيني، يرجى الضغط على الرقم أربعة (4). للغة الفرنسية، يرجى الضغط على الرقم خمسة (5). للغة الهندية، يرجى الضغط على ستة (6)، للغة الهمونجية، يرجى الضغط على سبعة (7)، للغة اللاوسي، يرجى الضغط على ثمانية (8)، للغة النيبالية، يرجى الضغط على تسعه (9)، للغة الروسية، يرجى الضغط على عشرة (10)، للغة الصربية، يرجى الضغط على أحد عشر (11)، للغة الصومالية، يرجى الضغط على اثنى عشر (12)، للغة الإسبانية، يرجى الضغط على ثلاثة عشر (13)، للغة السواحلية، يرجى الضغط على أربعة عشر (14)، للغة الفيتنامية، يرجى الضغط على خمسة عشر (15).
 وتكون كل رسالة مطالبة بهذه اللغة.

2. اضغط على الرقم الذي يتواافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.
 س تكون بقية المكالمة باللغة المختارة.

ستقول Santrax: "يرجى إدخال معرف Santrax الخاص بك".

3. اضغط على أرقام معرف Santrax الخاص بك على هاتف نغمة اللمس.

"Santrax: هل هذه زيارة جماعية؟ اضغط واحد (1) لـنعم أو اثنان (2) لـلا".

4. اضغط اثنان (2) للرقم

"Santrax: يرجى اختيار موقع خدمتك. اضغط واحد (1) للمنزل، اضغط اثنين (2) للمجتمع، اضغط ثلاثة (3) لإعادة التشغيل".

5. اضغط واحد (1) لتحديد المنزل أو اثنين (2) لتحديد المجتمع، اضغط ثلاثة (3) لإعادة التشغيل.

"Santrax: إذا كانت هذه زيارة ثابتة للتحقق من الزيارة باستخدام جهاز FVV،

فاضغط على علامة النجمة (*) لإدخال أرقام التحقق من الزيارة. والا، فاضغط على مفتاح الشبّاك (#) للمتابعة".

إذا كانت هذه مكالمة FVV، فاضغط على مفتاح النجمة (*) وارجع إلى الدليل المرجعي لمكالمة FVV للحصول على تعليمات مفصلة لعملية مكالمة FVV.

6. اضغط على مفتاح الشبّاك (#) للمتابعة.

"Santrax: يرجى تحديد واحد (1) للاتصال به أو اثنين (2) للاتصال به".

7. اضغط على مفتاح واحد (1) "الاتصال".

ستقول Santrax: "تم الاستلام في (الوقت). شكرًا لك، إلى اللقاء".

8. التعليق.

الاستدعاء: عند إكمال الخدمات، تأكّد من حصولك على المعلومات التالية:

- معرف Santrax الخاص بك.
- معرف الخدمة ومعرف المهمة، إذا لزم الأمر.
- العميل متاح للتحقق من الزيارة، إذا لزم الأمر.
- 9. اتبع الخطوات من 1 إلى 6 ثم تابع.

"Santrax: يرجى تحديد واحد (1) للاتصال به أو اثنين (2) للاتصال به".

10. اضغط اثنان (2) "الاستدعاء".

ستقول Santrax: "تم الاستلام في (الوقت). يرجى إدخال معرف الخدمة".

11. اضغط على رقم تعريف الخدمة للخدمة التي قمت بها.
 راجع قائمة خدمات كالتك.

"Santrax: لقد أدخلت (الخدمة). يرجى الضغط على واحد (1) للقبول، واثنين (2) لإعادة المحاولة".

12. اضغط على المفتاح الواحد (1) لقبول أو الضغط على المفتاحين (2) لإعادة المحاولة.
 س تقول Santrax: "هل ترغب في مواصلة الزيارة مع الخدمة الجديدة؟"

13. اضغط مفتاحاً واحداً (1) لـنعم أو مفتاحين (2) لـلا.
 لمتابعة خدمة جديدة للخدمة النهائية

تابع إلى الخطوة 14 لإكمال الزيارة الخاصة بالخدمة التي تم إجراؤها.

تابع إلى الخطوة 14.

ملاحظة: المعلومات التي تم إدخالها للخطوات من 14 إلى 20 هي للخدمة التي تم تنفيذها بالفعل.

ستقول **Santrax**: "أدخل عدد المهام".

14. ④ اضغط على إجمالي عدد المهام التي تم تنفيذها للعميل.
ستقول **Santrax**: "أدخل معرف المهمة".

15. ④ اضغط على رقم تعريف المهمة للمهمة التي قمت بها.
ملاحظات:

- ارجع إلى قائمة مهام الوكالة التي تتبعها للعميل على أرقام معرف المهمة.
إذا قمت بأكثر من مهمة واحدة، فانتظر حتى يقوم النظام بتأكيد المهمة، ثم أدخل رقم المهمة التالية حتى تقوم بإدخال جميع المهام التي تم تنفيذها أثناء الزيارة.

- إذا كنت تقوم ب مهمة بقراءة، فستتوقف **Santrax** مؤقتاً بعد استلام معرف المهمة. أثناء الإيقاف المؤقت، أدخل نتيجة القراءة.

- إذا ارتكبت خطأ في إدخال المهام، اضغط على "00"، سيؤكّد النظام ذلك بقول: "بدأ من جديد، أدخل عدد المهام". أدخل جميع معرفات المهام مرة أخرى.

(وصف المهمة) لـ **Santrax**:
لتسجيل صوت العميل، يُرجى الضغط على واحد (1) وتسليم الهاتف للعميل أو
الضغط على اثنين (2) إذا كان العميل غير قادر على المشاركة.

16. ④ اضغط واحد (1) لتسجيل صوت العميل.
أو

④ اضغط اثنان (2) إذا كان العميل غير قادر على المشاركة.

17. ④ بتسليم الهاتف إلى العميل. سيُطلب منهم ذكر أسمائهم وتاريخ اليوم.
Santrax:

18. ④ على العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم.
Santrax: "تم استلام المكالمة في (الوقت). تم استلام مكالمة خارجية في (الوقت). إجمالي مدة الزيارة (عدد) دقائق. اضغط واحد (1) للتأكيد، اثنان (2) للرفض، ثلاثة (3) لإعادة التشغيل."

19. ④ العميل الضغط على الخيار المناسب.
Santrax: "الخدمة التي تم تنفيذها كانت (الخدمة). اضغط واحد (1) للتأكيد، اثنان (2) للرفض، ثلاثة (3) لإعادة التشغيل."
ملاحظة: سيتم تكرار هذه المطالبة لكل خدمة يتم إدخالها.

20. ④ العميل الضغط على الخيار المناسب.
ستقول **Santrax**: "شكراً لك، إلى اللقاء".

21. ④ تعليق.



الدليل المرجعي للمكالمات:

رقم حساب الوكالة: **STX**

اكتب رقم تعریف **Santrax** الخاص بك أعلاه لسهولة الرجوع إليه.

طلب:

المطالبة بتسجيل الدخول/الخروج من المكالمة

زيارة جماعية -

تحديد الموقع

المهمة

التحقق من العميل - التسجيل

الميزات:

تحديد اللغة

التحقق من الزيارة الثابتة -

تغير الخدمة

التحقق من العميل - التسجيل

التحقق من العميل - الزيارة