

Позивање: Када долазите у кућу клијента, уверите се да имате следеће информације:

- Ваш Сантрах ИД
- ИД вашег клијента.

1.  Диал бесплатни број додељен вашој агенцији.



Сантрах систем ће рећи: **Добродошли у Сантрах.** За енглески језик, притисните један (1). За египатски арапски, молимо притисните два (2). За бурмански, притисните три (3). За кинески мандарински, притисните четири (4). За француски језик притисните пет (5). За хинду, притисните шест (6), за хмонг, притисните седам (7), за лаотијан, притисните осам (8), за непалски, притисните девет (9), За руски, притисните десет (10), За српски, притисните једанаест (11), За сомалски, притисните дванаест (12), За шпански, притисните тринаест (13), за свахили, притисните четрнаест (14), За вијетнамски, притисните петнаест (15).

У сваком језику је срећа у том језику.

2.  Притисните број који одговара језику који желите да чујете. Остатак позива биће на изабраном језику.



Сантрах ће рећи: „Молим вас унесите ваш Сантрах ИД.“

3.  Притисните бројеве свог Сантрах ИД-а на телефону са тоном додира.



Сантрах ће рећи: **Да ли је ово групна посета?** Притисните један (1) за Да или два (2) за Не.

4.  Притисните два (2) за бр.



Сантрах ће рећи: „Молим вас да изаберете локацију услуге.

Притисните један (1) за Дом, притисните два (2) за Заједницу, притисните три (3) за репродукцију.

5.  Притисните један (1) да бисте изабрали кућу или два (2) да бисте изабрали заједницу, притисните три (3) за репродукцију.



Сантрах ће рећи: „Ако је ово Фиксна посета за верификацију помоћу ФВВ уређаја, притисните тастер (*) да бисте унели бројеве за верификацију посете. У супротном, притисните тастер „тараба“ (#) да бисте наставили.

Ако је ово ФВВ позив, притисните тастер (*) и погледајте ФВВ позивни референтни водич за детаљна упутства за процес ФВВ позива.

6.  Притисните тастер „тараба“ (#) да бисте наставили.
 Сантрах ће рећи: **Изаберите један (1) да позовете или два (2) да бисте се јавили.**
7.  тхе оне (1) кеу то „Цалл Ин“.
 Сантрах ће рећи: \“Примљено у (Тим). Хвала, довиђења.\”
8.  висит уп.

Позивање: Приликом обављања услуга, уверите се да имате следеће информације:

- Ваш Сантрах ИД
 - ИД услуге &Task ИД, ако је потребно.
 - Клијент је на располагању за проверу посете, ако је потребно
9. Пратите кораке од 1 до 6 , а затим наставите.
 Сантрах ће рећи: **Изаберите један (1) да позовете или два (2) да бисте се јавили.**
 10.  Притисните два (2) до „Позови“.
 Сантрах ће рећи: \“Примљено у (Тим). Молимо унесите ИД услуге.“
 11.  Притисните идентификациони број услуге за услугу коју сте обавили.
Погледајте листу услуга ваше агенције.
 Сантрах ће рећи: **Ушли сте (послуге). Притисните један (1) да бисте прихватили, два (2) да покушате поново.**
 12.  Притисните један (1) тастер да бисте прихватили или притисните два (2) тастера да бисте покушали поново.
 Сантрах ће рећи: **„Да ли бисте желели да наставите посету новом услугом?“**

13.  Пресс један (1) тастер за Да или два (2) тастера за Не.
 Да бисте наставили са новом услугом

Поновите корак 11 и корак 12 за нову услугу.

Наставите са кораком 14.

НАПОМЕНА: Информације унете за кораке од 14 до 20 су за услугу која је већ обављена.

За последњу услугу

Наставите са кораком 14 да бисте обавили посету за обављену услугу.

 Сантрах ће рећи: Унесите број задатака.“

14.  Притисните укупан број задатака обављених за клијента.

 Сантрах ће рећи: Унесите ИД задатка.

15.  Притисните ИД број задатка за задатак који сте обавили.
НАПОМЕНЕ:

- Погледајте листу задатака ваше агенције да бисте пронашли ИД бројеве задатака.
 Ако сте обавили више од једног задатка, сачекајте да систем потврди задатак, а затим унесите следећи број задатка док не унесете све задатке обављене током посете.
- Ако обављате задатак са читавањем, Сантрах ће паузирати након добијања ИД-а задатка. Током паузе унесите резултат читавања.
- Ако сте погрешили приликом уноса задатака, притисните „00“, систем ће потврдити: „Почнимо од почетка, унесите број задатака.“ Поново унесите све ИД-ове задатака.

 Сантрах ће рећи: (Опис задатка) Унели сте (НУМБЕР) задатак(ове).

Да бисте забележили глас клијента, притисните један (1) и предајте телефон клијенту или два (2) ако клијент није у могућности да учествује.

16.  Притисните један (1) да бисте снимили глас клијента.
 ИЛИ

 Притисните два (2) ако клијент није у могућности да учествује.

17.  Дајте телефон клијенту. Од њих ће се тражити да изнесу своје име и данашњи датум.
-  Сантрах ће рећи: „Молим вас, реците своје име и презиме и данашњи датум.“
18.  Клијент треба да каже своје име и презиме и данашњи датум.
-  Сантрах ће рећи: „У позиву примљеном у (Тим). Позив примљен у (Тим). Укупно трајање посете (НУМБЕР) минута. Притисните један (1) да бисте потврдили, два (2) да негирате, три (3) да бисте поновили.“
19.  Клијент треба да притисне одговарајућу опцију.
-  Сантрах ће рећи: „Служба је била (служба). Притисните један (1) да бисте потврдили, два (2) да одбијете, три (3) да бисте поновили.“
- НАПОМЕНА:** Овај упит ће се поновити за сваку унету услугу.
20.  Клијент треба да притисне одговарајућу опцију.
-  Сантрах ће рећи: „Хвала вам, довиђења.“
21.  висит уп.



TBB

Позивни референтни водич:

Број рачуна Агенције: СТХ

Напишите свој Сантрах ИД број изнад за лаку референцу.

Бирање:

Карактеристике:

Позив у/излазну промјену
Групна посета - Не
Изаберите локацију
Задатак
Провера клијента - Услуга

Изаберите језик
Провера фиксних посета - Не
Промена услуге
Провера клијента-запис
Провера клијента - посета