

Gọi điện 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.  **Quay số miễn phí được chỉ định cho đại lý của quý vị.**

 Hệ thống Santrax sẽ nói: **“Chào mừng quý khách đến với Santrax. Đối với tiếng Anh, vui lòng nhấn một (1). Đối với tiếng Ả Rập Ai Cập, vui lòng nhấn phím hai (2). Đối với tiếng Miến Điện, vui lòng nhấn phím ba (3). Đối với tiếng Quan Thoại Trung Quốc, vui lòng nhấn bốn (4). Đối với tiếng Pháp, vui lòng nhấn năm (5). Đối với tiếng Hindi, vui lòng nhấn phím sáu (6), Đối với tiếng Hmong, vui lòng nhấn phím bảy (7), Đối với tiếng Lào, vui lòng nhấn phím tám (8), Đối với tiếng Nepal, vui lòng nhấn phím chín (9), Đối với tiếng Nga, vui lòng nhấn phím mười (10), Đối với tiếng Serbia, vui lòng nhấn phím mười một (11), Đối với tiếng Somali, vui lòng nhấn phím mười hai (12), Đối với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng nhấn phím mười ba (13), Đối với tiếng Swahili, vui lòng nhấn phím mười bốn (14), Đối với tiếng Việt, vui lòng nhấn phím mười lăm (15).”**
Lời nhắc của mỗi ngôn ngữ là bằng ngôn ngữ đó.

2.  **Nhấn số tương ứng với ngôn ngữ bạn muốn nghe.**

Phần còn lại của cuộc gọi sẽ bằng ngôn ngữ đã chọn.

 Santrax sẽ nói: **“Vui lòng nhập ID Santrax của quý vị.”**

3.  **Nhấn số ID Santrax của bạn trên điện thoại cảm ứng.**

 Santrax sẽ nói: **“Đây có phải là lần khám theo nhóm không? Nhấn một (1) để trả lời Có hoặc hai (2) để trả lời Không.”**

4.  **Nhấn hai (2) cho Số**

 Santrax sẽ nói: **“Vui lòng chọn địa điểm dịch vụ của bạn. Nhấn một (1) cho Trang chủ, nhấn hai (2) cho Cộng đồng, nhấn ba (3) để phát lại”.**

5.  **Nhấn một (1) để chọn nhà hoặc hai (2) để chọn cộng đồng, Nhấn ba (3) để phát lại.**

 Santrax sẽ nói: **“Nếu đây là lần khám Xác minh Lần khám Cố định bằng thiết bị FVV, hãy nhấn phím sao (*) để nhập số xác minh lần khám. Nếu không, hãy nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.”**

Nếu đây là Cuộc gọi FVV, hãy nhấn phím sao (*) và tham khảo Hướng dẫn tham khảo cuộc gọi FVV để biết hướng dẫn chi tiết về quy trình cuộc gọi FVV.

6.  **Nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.**
 Santrax sẽ nói: **“Vui lòng chọn một (1) để gọi tới hoặc hai (2) để gọi tới.”**
7.  **Nhấn phím một (1) để “Call In”.**
 Santrax sẽ nói: **“Đã nhận vào (TIME). Xin cảm ơn, tạm biệt.”**
8.  **Treo máy.**

Gọi điện thoại: Khi hoàn thành dịch vụ, hãy đảm bảo quý vị có các thông tin sau:

- ID Santrax của bạn.
 - ID Dịch vụ & ID Nhiệm vụ, nếu cần.
 - Khách hàng sẵn sàng xác minh chuyến thăm, nếu cần
9. **Làm theo các bước từ 1 đến 6 và sau đó tiếp tục.**
 Santrax sẽ nói: **“Vui lòng chọn một (1) để gọi tới hoặc hai (2) để gọi tới.”**
10.  **Nhấn hai (2) để “Call Out.”**
 Santrax sẽ nói: **“Đã nhận vào (TIME). Vui lòng nhập ID Dịch vụ.”**
11.  **Nhấn số ID Dịch vụ cho dịch vụ bạn đã thực hiện.**
Tham khảo danh sách dịch vụ của đại lý của quý vị.
 Santrax sẽ nói: **“Bạn đã nhập (DỊCH VỤ). Vui lòng nhấn một (1) để chấp nhận, hai (2) để thử lại.”**
12.  **Nhấn phím một (1) để chấp nhận hoặc nhấn hai (2) phím để thử lại.**
 Santrax sẽ nói: **“Quý vị có muốn tiếp tục chuyến thăm với dịch vụ mới không?”**

13.  Trả lời một (1) phím cho Có hoặc hai (2) phím cho Không.	
Để tiếp tục với một dịch vụ mới	Đối với dịch vụ cuối cùng
Lặp lại Bước 11 và Bước 12 cho dịch vụ mới. Tiếp tục với Bước 14.	Tiếp tục đến bước 14 để hoàn thành lần khám cho dịch vụ được thực hiện.
LƯU Ý: Thông tin được nhập cho các Bước 14 đến 20 là cho dịch vụ đã được thực hiện.	

 Santrax sẽ nói: “**Nhập số nhiệm vụ.**”

14.  **Nhấn tổng số tác vụ được thực hiện cho khách hàng.**

 Santrax sẽ nói: “**Nhập ID nhiệm vụ.**”

15.  **Nhấn số ID tác vụ cho tác vụ bạn đã thực hiện.**

LƯU Ý:

- Tham khảo danh sách nhiệm vụ của đại lý của bạn để tìm số ID Nhiệm vụ.
Nếu bạn đã thực hiện nhiều hơn một tác vụ, hãy đợi hệ thống xác nhận tác vụ và sau đó nhập số tác vụ tiếp theo cho đến khi bạn đã nhập tất cả các tác vụ được thực hiện trong lần truy cập.
- Nếu bạn đang thực hiện một tác vụ với một chỉ số, Santrax sẽ tạm dừng sau khi nhận được ID tác vụ. Trong khi tạm dừng, nhập kết quả của chỉ số.
- Nếu bạn nhập sai Nhiệm vụ, hãy nhấn “00”, hệ thống sẽ xác nhận bằng cách nói: “**Bắt đầu lại, Nhập số nhiệm vụ.**” Nhập lại tất cả ID Nhiệm vụ.

 Santrax sẽ nói: **(Mô tả Nhiệm vụ) Bạn đã nhập (NUMBER) (các) nhiệm vụ.**

Để ghi âm giọng nói của khách hàng, vui lòng nhấn một (1) và đưa điện thoại cho khách hàng hoặc nhấn hai (2) nếu khách hàng không thể tham gia.”

16.  **Nhấn một (1) để ghi âm giọng nói của khách hàng.**
HOẶC

 **Nhấn hai (2) nếu khách hàng không thể tham gia.**

17.  **Đưa điện thoại cho khách hàng. Họ sẽ được yêu cầu nêu tên và ngày hôm nay.**

 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng nói tên và họ của quý vị và ngày hôm nay.**”

18.  **Khách hàng nên nói tên và họ của họ và ngày hôm nay.**

 Santrax sẽ nói: “**Cuộc gọi nhận được vào (TIME). Cuộc gọi ra nhận được vào (TIME). Tổng thời gian sử dụng (NUMBER) phút. Nhấn một (1) để xác nhận, hai (2) để từ chối, ba (3) để phát lại.**

19.  **Khách hàng nên nhấn tùy chọn thích hợp.**



Santrax sẽ nói: “**Dịch vụ được thực hiện là (DỊCH VỤ). Nhấn một (1) để xác nhận, hai (2) để từ chối, ba (3) để phát lại.**”

LƯU Ý: Lời nhắc này sẽ được lặp lại cho mỗi dịch vụ đã nhập.



20. **Khách hàng nên nhấn tùy chọn thích hợp.**



Santrax sẽ nói: “**Cảm ơn, tạm biệt.**”



21. **Treo máy.**



TVV

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.

Quay số:

Tính năng:

Nhắc vào/ra cuộc gọi
Lần khám theo nhóm - Không

Chọn Địa điểm
Nhiệm vụ
Xác minh Khách hàng - Dịch vụ

Chọn Ngôn ngữ
Xác minh Lần thăm khám Cố định -Không
Thay đổi Dịch vụ
Xác minh Khách hàng- Ghi lại
Xác minh Khách hàng- Lần khám