

Вызов: По прибытии на дом клиента убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax.
- Идентификатор клиента.

1. Наберите бесплатный номер, назначенный вашему агентству.

 Santrax произнесет следующее: «**Добро пожаловать в Santrax.** Если это английский язык, нажмите один (1). Если это египетский арабский, нажмите два (2). Если это бирманский, нажмите три (3). Если это китайский мандаринский диалект, нажмите четыре (4). Если это французский язык, нажмите пять (5). Если это Хинди, нажмите шесть (6), если Хмонг, нажмите семь (7), если это Лаосский, нажмите восемь (8), если это Непалия, нажмите девять (9), если это русский, нажмите десять (10), если это Сербский, нажмите одиннадцать (11), если это Сомалийский, нажмите двенадцать (12), если это испанский, нажмите тринадцать (13), если это суахили, нажмите четырнадцать (14), если это вьетнамский, нажмите пятнадцать (15)».

Подсказка для каждого языка составлена на этом языке.

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

Остальная часть вызова будет выполнена на выбранном языке.

 Santrax говорит: «**Введите свой идентификатор Santrax.**»

3. Нажмите номера вашего идентификатора Santrax на тональном телефоне.

 Santrax произнесет следующее: «**Это групповой визит?** Нажмите 1 (один) для ответа «Да» или 2 (два) для ответа «Нет».

4. Нажмите два (2) для номера

 Santrax произнесет следующее: «**Выберите место обслуживания.** Нажмите 1 (один), если это главная страница, нажмите 2 (два), если это сообщество, нажмите 3 (три), если это повтор».

5. Нажмите один (1), чтобы выбрать домашнюю страницу, или два (2), чтобы выбрать сообщество, нажмите три (3) для воспроизведения.

 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 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.

6.  Нажмите клавишу «решетки» (#), чтобы продолжить.
 Santrax скажет: «Выберите один (1) для звонка или два (2) для звонка».
7.  Нажмите одну (1) клавишу, чтобы «Вызовить».
 Santrax говорит: «Получено в (ВРЕМЯ). Спасибо, до свидания».
8.  Hang Up.

Вызов: При оказании услуг убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax.
 - Идентификатор службы и идентификатор задачи, если требуется.
 - При необходимости клиент может проверить визит
9. Выполните шаги с 1 по 6 , а затем продолжите.
 Santrax произнесет следующее: «Выберите один (1) для звонка или два (2) для звонка».
 10.  Нажмите два (2) для «Вызова».
 Santrax скажет: «Получено в (ВРЕМЯ). Введите идентификатор службы».
 11.  Нажмите идентификационный номер услуги, которую вы выполнили.
См. список услуг вашего агентства.
 Santrax скажет: «Вы ввели (SERVICE). Нажмите один (1), чтобы принять, и два (2), чтобы повторить попытку».
 12.  Нажмите 1 (одну) клавишу, чтобы принять, или 2 (две) клавиши, чтобы повторить попытку.
 Santrax говорит: «Хотите ли вы продолжить визит с новой услугой?»

13.  Рнажимает одну (1) клавишу для «Да» или две (2) клавиши для «Нет».

Чтобы продолжить работу с новой услугой

Повторите шаги **11** и **12** для новой службы.

Перейдите к шагу **14**.

ПРИМЕЧАНИЕ:

Информация, введенная для шагов **14 – 20**, относится к уже выполненной услуге.

Для заключительной услуги

Перейдите к шагу **14**, чтобы завершить визит для оказания услуги.

 Santrax говорит: «Ведите количество задач».

14.  Нажмите общее количество задач, выполненных для клиента.

 Santrax говорит: «Ведите идентификатор задачи».

15.  Нажмите идентификационный номер задачи для выполненной задачи.

ПРИМЕЧАНИЯ:

- Номера идентификаторов задач см. в списке задач агентства. Если вы выполнили более одной задачи, дождитесь подтверждения системой задачи, а затем введите следующий номер задачи, пока вы не введете все задачи, выполненные во время визита.
- Если вы выполняете задачу с чтением, Santrax приостановит работу после получения идентификатора задачи. Во время паузы введите результат измерения.
- Если при вводе задач произошла ошибка, нажмите «00», система подтвердит это следующим образом: **«Начните сначала, ведите количество задач»**. Введите все идентификаторы задач еще раз.
 Santrax скажет: **(Описание задачи) Вы ввели (КОЛИЧЕСТВО) задач(-ы)**. Чтобы записать голос клиента, нажмите один (1) и передайте телефон клиенту или нажмите два (2), если клиент не может принять участие».

-
16.  Нажмите один (1), чтобы записать голос клиента.
ИЛИ
-  Нажмите два (2), если клиент не может принять участие в исследовании.
17.  Передайте телефон клиенту. Их попросят назвать свое имя и сегодняшнюю дату.
» Santrax скажет: «Пожалуйста, назовите свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату».
18.  Клиент должен указать свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату.
» Santrax скажет: «Вызов получен в (ВРЕМЯ). Вызов получен в (TIME). Общая продолжительность визита (КОЛИЧЕСТВО) минут. Нажмите один (1) для подтверждения, два (2) для отклонения, три (3) для воспроизведения.
19.  Клиент должен нажать соответствующую опцию.
» Santrax скажет: «Оказана услуга (SERVICE). Нажмите 1 (один) для подтверждения, 2 (два) для отказа, 3 (три) для воспроизведения».
- ПРИМЕЧАНИЕ:** Эта подсказка будет повторяться для каждой введенной службы.
20.  Клиент должен нажать соответствующую опцию.
» Santrax говорит: «Спасибо, до свидания».
21.  Hang Up.



TBB

Справочное руководство по звонкам:

Номер счета агентства: STX

Для удобства напишите свой идентификационный номер Santrax выше.

Набрать:

Особенности:

Подсказка о входе/выходе
вызыва

Групповой визит — нет

Выбрать местоположение

Задача

Проверка клиента —

Выбрать язык

Проверка фиксированного
визита — нет

Изменить услугу

Проверка клиента — запись

Проверка клиента — визит