

الاتصال: عند الوصول إلى منزل العميل، تأكد من حصولك على المعلومات التالية:

- مُعرّف Santrax الخاص بك.
- معرف العميل.



اتصل بأي من الأرقام المجانية المخصصة لوكالتك.

إذا كنت تواجه صعوبات مع الرقم المجاني الأول، فيُرجى استخدام الرقم المجاني الثاني.

The " للغة الإنجليزية، يُرجى الضغط على الرقم واحد

(1). بالنسبة لإيلوكانو، يرجى الضغط على الرقم اثنين (2). بالنسبة لـ Tagalog،

يُرجى الضغط على ثلاثة (3). للغة الكانتونية، يُرجى الضغط على الرقم أربعة (4).

بالنسبة للماندارين، يُرجى الضغط على الرقم خمسة (5). بالنسبة لسكان هاواي، يُرجى الضغط على

ستة (6)، وبالنسبة للكورية، يُرجى الضغط على سبعة (7). للغة اليابانية، يُرجى الضغط على الرقم

ثمانية (8). بالنسبة للفيتنامية، يُرجى الضغط على الرقم تسعة (9). للغة الإسبانية، يُرجى الضغط على

الرقم عشرة (10). للغة الفرنسية، يُرجى الضغط على أحد عشر (11). للغة العربية المصرية، يُرجى

الضغط على الرقم اثني عشر (12). بالنسبة إلى اللغة البورمية، يُرجى الضغط على الرقم ثلاثة عشر

(13). للاوسيا، يُرجى الضغط على الرقم أربعة عشر (14). بالنسبة للبرتغالية، يُرجى الضغط على

الرقم خمسة عشر (15). للغة الروسية، يُرجى الضغط على ستة عشر (16)."

يتم سماع مطالبات المكالمات باللغات المحددة.



اضغط على الرقم الذي يتوافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.

سيتم سماع جميع المطالبات الخاصة ببقية المكالمات بهذه اللغة.



سنقول Santrax جى "إدخال بطاقة هوية Santrax".



اضغط Santrax على هاتف نغمة للمس.



سنقول Santrax: "للتحقق من هويتك، يُرجى تكرار ما يلي: في Santrax، صوتي هو كلمة المرور الخاصة بي." على أرقام معرف 3.

ملاحظة: إذا لم تكن مسجلاً في التحقق من المتحدث، فستخطئ Santrax هذه المطالبة. إذا كان الأمر كذلك، فتخطى الخطوة 4، ثم تابع.



4. «قل: "في سانتراكس، صوتي هو كلمة المرور الخاصة بي."

قد يطلب منك نظام Santrax تكرار العبارة عدة مرات قبل التحقق من هويتك.



سنقول Santrax: "هل هذه زيارة جماعية؟ اضغط على (1) للإجابة بنعم أو (2) للإجابة بلا."



5. اضغط على (2) لزيارة غير جماعية.

Santrax: إذا كانت هذه زيارة ثابتة للتحقق من الزيارة باستخدام جهاز FVV، فاضغط على علامة النجمة (\*) لإدخال أرقام التحقق من الزيارة. وإلا، فاضغط على مفتاح الشبكا (#) للمتابعة.

إذا كانت هذه مكالمة FVV، فاضغط على مفتاح النجمة (\*) وارجع إلى الدليل المرجعي لمكالمات FVV للحصول على تعليمات مفصلة لعملية مكالمة FVV. إذا لم تكن هذه مكالمة FVV، فاضغط علامة الشبكا (#) وتابع.



اضغط على مفتاح الشبكا (#) للمتابعة.



سوف تقول Santrax: "يُرجى اختيار موقع الخدمة. اضغط على (1) واحد للمنزل، اضغط على (2) للمجتمع".



7. اضغط على (1) لتحديد المنزل أو (2) للمجتمع.



سنقول Santrax: "يُرجى تحديد (1) للاتصال أو (2) للاتصال".



8. اضغط على المفتاح (1) "الاتصال".



سنقول Santrax: "تم الاستلام في الوقت".



9. pngHang Up.

الاستدعاء: عند مغادرة منزل العميل، تأكد من حصولك على المعلومات التالية:

- مُعرّف Santrax الخاص بك.
- رقم تعريف الخدمة.
- العميل متاح للتحقق من الزيارة.

10. اتبع الخطوات من ب إلى ح ثم تابع.



سنقول Santrax: "يُرجى تحديد (1) للاتصال أو (2) للاتصال".



11. اضغط على المفتاح (2) "للاستدعاء".



Sant: "تم الاستلام في الوقت". يُرجى إدخال معرف العميل الأول أو إنهاء المكالمة إذا تم.



اضغط على الرقم 13 لإدخال معرف العميل.



سنقول Santrax: "يُرجى إدخال معرف الخدمة".



13 اضغط على رقم تعريف الخدمة الذي قمت بتنفيذه. راجع قائمة خدمات الوكالة التي تتبعها.



Santra: " لقد أدخلت (الخدمة). يُرجى الضغط على (1) للقبول، (2) لإعادة المحاولة."

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

15. اضغط على (1) لـ نعم أو على (2) لـ لا

ملاحظة: عند التبديل إلى خدمة مختلفة لنفس العميل، يُرجى الضغط على (1) لـ نعم وكرر الخطوات □ مُنَحْنُ الحَمْلَة للدخول إلى الخدمة التالية قبل المتابعة. اضغط على (2) للحصول على "لا" عند اكتمال جميع الخدمات.

ستقول Santrax: "أدخل عدد المهام".

16. اضغط على إجمالي عدد المهام التي تم تنفيذها للعميل.

ستقول Santrax: "أدخل معرف المهمة".

17. اضغط على رقم المهمة التي قمت بتنفيذها.

#### ملاحظات:

- إذا قمت بأكثر من مهمة، فانتظر حتى يقوم النظام بتأكيد المهمة ثم أدخل رقم المهمة التالية حتى تقوم بإدخال جميع المهام التي تم تنفيذها أثناء الزيارة.
  - إذا كنت تؤدي مهمة بقراءة، فستتوقف شركة Santrax مؤقتًا بعد استلام معرف المهمة. أثناء الإيقاف المؤقت، اضغط على القراءة المناسبة لهذه المهمة باستخدام عدد الأرقام المشار إليها في قائمة المهام.
  - إذا ارتكبت خطأ في إدخال المهام، اضغط على "00"، سيؤكد النظام ذلك بقول: "البدء من جديد، أدخل عدد المهام". أدخل جميع معرفات المهام مرة أخرى.
- ستقول Santrax: (وصف (وصفات) المهام) أدخلت مهمة (مهام) (رقمية). لتسجيل صوت العميل، يُرجى الضغط على (1) وتسليم الهاتف للعميل، أو الضغط على (2) إذا كان العميل غير قادر على المشاركة.

18. " لتسجيل صوت العميل.

أو

" إذا كان العميل غير قادر على المشاركة.

19. قم بضغط الهاتف إلى العميل وسيطلب من العميل ذكر اسمه وتاريخ اليوم.

ستقول Santrax: "يُرجى ذكر اسمك الأول والأخير وتاريخ اليوم".

20. يجب على العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم.

21. pngHang Up.

# Sandata

## الدليل المرجعي للمكالمات:

### STX «حساب»

اكتب رقم تعريف Santrax الخاص بك أعلاه لسهولة الرجوع إليه.

### الاتصال:

أو

### الميزات:

التحقق من هوية STX

تحديد الموقع

التحقق من الزيارة الثابتة - لا

تغيير الخدمة

تسجيل صوت العميل

تحديد اللغة

التحقق من مكبر الصوت - Emp

زيارة جماعية - لا

تحديد الخدمة

المهمة

تحديد الموقع