

Gọi điện đến: Khi đến nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:

- ID Santrax, ID (các) Khách hàng và mã thăm khám Nhóm của quý vị nếu có.

1.  **Dial bất kỳ số điện thoại miễn phí nào được chỉ định cho đại lý của quý vị.**

Nếu quý vị gặp khó khăn với số điện thoại miễn phí đầu tiên, vui lòng sử dụng số điện thoại miễn phí thứ hai.

The Santrax hệ thống sẽ nói: **“Đối với tiếng Anh, vui lòng nhấn một (1). Đối với Ilokano, vui lòng nhấn hai (2). Đối với tiếng Tagalog, vui lòng nhấn phím ba (3). Đối với tiếng Quảng Đông, vui lòng nhấn bốn (4). Đối với tiếng Quan Thoại, vui lòng nhấn năm (5). Đối với người Hawaii, vui lòng nhấn phím sáu (6). Đối với tiếng Hàn, vui lòng nhấn phím bảy (7). Đối với tiếng Nhật, vui lòng nhấn số tám (8). Đối với tiếng Việt, vui lòng nhấn số chín (9). Đối với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng nhấn số mười (10). Đối với tiếng Pháp, vui lòng nhấn mười một (11), Đối với tiếng Ả Rập Ai Cập, vui lòng nhấn mười hai (12), Đối với tiếng Miên Điện, vui lòng nhấn mười ba (13). Đối với người Lào, vui lòng nhấn số mười bốn (14). Đối với tiếng Bồ Đào Nha, vui lòng nhấn mười lăm (15) Đối với tiếng Nga, vui lòng nhấn mười sáu (16).”**
Lời nhắc cuộc gọi được nghe bằng các ngôn ngữ đã chọn.

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

Tất cả lời nhắc cho phần còn lại của cuộc gọi sẽ được nghe bằng ngôn ngữ đó.

 Santrax sẽ nói: **“Chào mừng quý vị, vui lòng nhập ID Santrax của quý vị.”**

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

 Santrax sẽ nói: **“Để xác minh danh tính của bạn, vui lòng lặp lại: Tại Santrax, giọng nói của tôi là mật khẩu của tôi.”**

LƯU Ý: Nếu bạn chưa đăng ký Xác minh Diễn giả, Santrax sẽ bỏ qua lời nhắc này. Nếu đúng như vậy, hãy bỏ qua bước 4 và sau đó tiếp tục.

4.  **Nói: “Tại Santrax, giọng nói của tôi là mật khẩu của tôi.”**

Hệ thống Santrax có thể yêu cầu quý vị lặp lại cụm từ này vài lần trước khi xác minh danh tính của quý vị.

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

5.  **Press (1) cho lần khám theo nhóm.**

 Santrax sẽ nói: **“Nhấn (1) để bắt đầu lần khám theo nhóm mới, (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị, (3) để tham gia lần khám theo nhóm hoặc (4) để thoát menu lần khám theo nhóm.”**

(1) Để bắt đầu một lần khám theo nhóm mới:	(3) Để tham gia một lần thăm khám nhóm hiện có:
6.  Press (1) để bắt đầu một lần khám nhóm mới.  Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ bắt đầu một lần khám theo nhóm mới với mã lần khám (MÃ GHI DANH).” 7. Tiếp tục đến bước ít hơn.	6.  Press (3) để tham gia một lần khám nhóm hiện có.  Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập mã thăm khám nhóm.” 7.  Nhấn số của mã lần khám nhóm.  Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ tham gia lần thăm khám theo nhóm với mã thăm khám (GROUP CODE).”
8.  Press (1) để thêm khách hàng vào lần thăm khám nhóm, (2) để hoàn thành lần thăm khám cho khách hàng, (3) để nghe mã lần thăm khám nhóm, (4) để từ bỏ toàn bộ lần thăm khám nhóm này hoặc gác máy nếu quý vị muốn kết thúc cuộc gọi này.  Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn địa điểm dịch vụ của bạn. Nhấn (1) một cho Trang chủ, Nhấn (2) cho Cộng đồng”. 9.  Press (1) để chọn nhà hoặc (2) cho cộng đồng. Santrax sẽ nói: “Nếu đây là lần khám Xác minh Lần khám Cố định sử dụng 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 cho quy trình cuộc gọi FVV. Nếu đây không phải là cuộc gọi FVV, hãy nhấn phím thăng (#) và tiếp tục. 10.  Nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.  Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi.” 11.  Nhấn phím (1) để “Call In”.  Santrax sẽ nói: “Đã nhận vào (TIME).” 12.  Hang up.	

Gọi điện thoại: Khi rời khỏi nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:

- ID Santrax của bạn, ID Dịch vụ và Khách hàng, nếu có để xác minh lần thăm khám.

13. Thực hiện theo các bước sau đây đến khi khám xong, sau đó tiếp tục.

-  Santrax sẽ nói: “Nhấn (1) để bắt đầu lần khám theo nhóm mới, (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị, (3) để tham gia lần khám theo nhóm hoặc (4) để thoát menu lần khám theo nhóm.”

14.  Press (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị.



Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập mã thăm khám nhóm.”

15. **Nhấn số của mã lần khám nhóm.**



Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ tiếp tục thăm khám theo nhóm với mã thăm khám (MÃ GROUP). Vui lòng nhấn (1) để thêm khách hàng vào lần thăm khám nhóm, (2) để hoàn thành lần thăm khám cho khách hàng, (3) để nghe mã lần thăm khám nhóm, (4) để từ bỏ toàn bộ lần thăm khám nhóm này hoặc gác máy nếu quý vị muốn kết thúc cuộc gọi này.”

LƯU Ý: Nếu bạn đã mắc lỗi và cần loại bỏ tất cả dữ liệu bạn đã nhập trước đó cho tất cả các lần thăm khám trong nhóm này, hãy nhấn (4) để từ bỏ toàn bộ lần thăm khám nhóm.

16. **Nhấn phím (2) để hoàn thành lần khám cho khách hàng.**



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 cho quy trình cuộc gọi FVV. Nếu đây không phải là cuộc gọi FVV, hãy nhấn phím thăng (#) và tiếp tục.

16. **Nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.**



Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi.”

17. **Nhấn phím (2) để “Call Out.”**



Santrax sẽ nói: “Đã nhận vào (TIME). Vui lòng nhập ID khách hàng đầu tiên hoặc gác máy nếu hoàn tất.”

18. **Nhấn số ID của khách hàng.**



Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập ID Dịch vụ.”

19. **Nhấn Số ID Dịch vụ bạn đã thực hiện.**

Tham khảo danh sách dịch vụ của đại lý của bạn.



Santrax sẽ nói: “Bạn đã nhập (DỊCH VỤ). Vui lòng nhấn (1) để chấp nhận, (2) để thử lại.”

20. **Nhấn phím một (1) để chấp nhận, hoặc nhấn phím hai (2) để thử lại.**



Santrax sẽ nói: “Quý vị có muốn tiếp tục chuyển thăm với dịch vụ mới không?”

21. **Nhấn (1) để trả lời Có hoặc (2) cho Không**

Lưu ý:

Khi chuyển sang một dịch vụ khác cho cùng một khách hàng, vui lòng nhấn (1) để trả lời Có và lặp lại các bước T - V để nhập dịch vụ tiếp theo trước khi tiếp tục. Nhấn (2) để trả lời Không khi tất cả các dịch vụ đã hoàn tất.

-  Santrax sẽ nói: “**Nhập số nhiệm vụ.**”
22.  **Nhấn tổng số tác vụ được thực hiện cho khách hàng.**
 Santrax sẽ nói: “**Nhập ID nhiệm vụ.**”
23.  **Nhấn Số Tác Vụ bạn đã thực hiện.**
 Santrax sẽ nói: **(TASK DESCRIPTION(S)) Bạn đã nhập (NUMBER) nhiệm vụ. Để ghi âm giọng nói của khách hàng, vui lòng nhấn (1) và đưa điện thoại cho khách hàng, hoặc nhấn (2) nếu khách hàng không thể tham gia.**
24.  **Nhấn '1' để ghi âm giọng nói của khách hàng hoặc Nhấn '2' nếu khách hàng không thể tham gia. Nếu khách hàng không thể tham gia, hãy chuyển sang bước. **27**.**
25.  **THand điện thoại cho khách hàng và khách hàng sẽ được yêu cầu nêu tên ngày hôm nay và ngày của họ.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng nói tên và họ của quý vị và ngày hôm nay.**”
26.  **Khách hàng nên nói tên và họ của họ và ngày hôm nay**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng nhập ID khách hàng thứ hai hoặc gác máy nếu hoàn thành.**”
27.  **Lặp lại các bước ít nhất **26** cho tất cả các khách hàng khác sau khi thực hiện lần đầu tiên hoặc **gác máy** nếu đã xong.**



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:

Hoặc

Tính năng:

Chọn Ngôn ngữ
Xác minh Diễn giả -Emp
Thăm khám theo nhóm – Có

Chọn Dịch vụ
Nhiệm vụ

Chọn Địa điểm

Xác minh ID STX
Chọn Địa điểm
Xác minh Lần khám Cố định-
Không
Thay đổi Dịch vụ
Bản ghi Giọng nói của Khách
hàng