

Tumatawag sa: Pagdating sa bahay ng kliyente, siguraduhing mayroon ka sumusunod na impormasyon:

- ▶ Ang iyong Santrax ID.
- ▶ Ang iyong Client's ID.

1.  I-dial ang alinman sa toll-free na numero na nakatalaga sa iyong ahensya.
Kung nakakaranas ka ng mga kahirapan sa walang-bayad na numero, mangyaring makipag-ugnayan sa iyong superbisor.
 Sasabihin ng sistema ng Santrax: “Para sa English, mangyaring pindutin ang isa (1). Para sa Espanyol, mangyaring pindutin ang dalawa (2). Para sa Mandarin, mangyaring pindutin ang tatlo (3). Para sa Cantonese, mangyaring pindutin ang apat (4). Para sa Vietnamese, mangyaring pindutin ang lima (5). Para sa Tagalog, mangyaring pindutin ang anim (6), Para sa Korean; mangyaring pindutin ang pito (7). Para sa Arabic, mangyaring pindutin ang walo (8). Para sa Armenian, mangyaring pindutin ang siyam (9).
Maririnig ang mga prompt ng tawag sa napiling wika.
2.  Pindutin ang numero na tumutugma sa wikang gusto mong marinig.
Ang lahat ng mga senyas para sa natitira sa tawag ay maririnig sa wikang iyon.
 Sasabihin ni Santrax: “Welcome sa California Electronic Visit Verification. Pakilagay ang iyong Santrax ID.”
3.  Pindutin ang mga numero ng iyong Santrax ID sa touch tone phone.
 Sasabihin ni Santrax: “Group visit ba ito? Pindutin ang isang (1) key para sa Oo o (2) para sa Hindi.”
4.  Pindutin ang dalawang (2) key para hindi isang grupong pagbisita.
Sasabihin ni Santrax: “Pakipili ang iyong lokasyon ng serbisyo.
 Pindutin ang (1) isa para sa Home, Pindutin ang (2) para sa Community press (3) para sa Replay.”
5.  Pindutin ang isang (1) key para piliin ang tahanan, ang dalawang (2) key para piliin ang komunidad, o ang tatlong (3) key para piliin ang replay.
 Sasabihin ni Santrax: “Pakipili ang (1) para tumawag o (2) para tumawag.”

6.  Pindutin ang isang (1) key para sa “Call In.”
 Sasabihin ni Santrax: “Natanggap noong (TIME). Pakilagay ang unang client ID o ibaba ang tawag kung tapos na.”
 7.  Pindutin ang mga numero ng ID ng kliyente.
 Sasabihin ni Santrax: “Natanggap noong (TIME). Pakilagay ang unang client ID o ibaba ang tawag kung tapos na.”
 8.  Ibitin.
-
- Tumatawag:** Kapag aalis sa bahay ng kliyente, tiyaking mayroon ka ng sumusunod na impormasyon:
- ▶ Ang iyong Santrax ID.
 - ▶ Ang iyong Client's ID
 - ▶ Ang ID ng Serbisyo.
9. Sundin ang mga hakbang **1** sa pamamagitan ng **5** at pagkatapos ay magpatuloy.
 Sasabihin ni Santrax: “Pakipili ang (1) para tumawag o (2) para tumawag.”
 10.  Pindutin ang dalawang (2) key para sa “Call Out.”
 Sasabihin ni Santrax: “Natanggap noong (TIME). Pakilagay ang unang client ID o ibaba ang tawag kung tapos na.”
 11.  Pindutin ang mga numero ng ID ng kliyente.
 Sasabihin ni Santrax: "Pakilagay ang ID ng Serbisyo."
 12.  Pindutin ang Service ID Number na ginawa mo.
Sumangguni sa listahan ng serbisyo ng iyong ahensya.
 Sasabihin ni Santrax: “Pumasok ka (SERVICE). Pakipindot ang (1) para tanggapin, (2) para subukang muli.”
 13.  Pindutin ang isang (1) key upang tanggapin o pindutin ang dalawang (2) key upang subukang muli.
 Sasabihin ni Santrax: “Gusto mo bang ipagpatuloy ang pagbisita sa bagong serbisyo?”

14.  Pindutin ang isang (1) key para sa Oo o sa dalawang (2) key para sa Hindi
Tandaan:
 Kapag lumipat sa ibang serbisyo para sa parehong kliyente mangyaring pindutin ang (1) para sa Oo at ulitin ang mga hakbang **12-13** upang makapasok sa susunod na serbisyo bago magpatuloy. Pindutin ang (2) para sa Hindi kapag kumpleto na ang lahat ng serbisyo.

 Sasabihin ni Santrax: "**Salamat Paalam.**"

15.  Ibitin.

Ano ang gagawin kung may Problema:

Ito ang ilang mga posibleng problema na maaari mong maranasan kapag gumagamit ng telepono.

-  Busy Signal
-  Walang sagot

1. Suriin ang numero upang matiyak na mayroon kang tamang numero ng telepono.
2. Subukang tumawag muli.
3. Kung hindi mo pa rin makumpleto ang tawag, makipag-ugnayan sa iyong superbisor.

-  Kung sinabi ng system: "Paumanhin, **Di-wastong numero**"

Suriin kung ang telepono ay may TP (Tone-to-pulse) switch; siguraduhin na ang switch ay nasa T. Kung walang switch, dapat mong sabihin ang iyong ID number ng isang digit sa isang pagkakataon, sa telepono pagkatapos ng tono.



Gabay sa Reference ng Tawag:

Numero ng Account ng Ahensya: STX

Isulat ang iyong numero ng Santrax ID sa itaas para sa madaling sanggunian.

Ang dokumentong ito ay idinisenyo upang mai-print. Kung kailangan mo ang dokumentong ito sa mas malaking format ng font, mangyaring makipag-ugnayan sa iyong departamento.

I-dial:

Mga tampok:

Tumawag In / Out
 Pagbisita ng Grupo - Hindi
 Piliin ang Wika

Baguhin ang Serbisyo
 Piliin ang Serbisyo
 Piliin ang Lokasyon