

- Cuộc gọi 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.
 - ▶ Mã số lần khám theo nhóm nếu có.
1. **Hãy gọi cho bất kỳ số điện thoại miễn phí nào được chỉ định cho cơ quan của quý vị.**
Nếu bạn gặp khó khăn với số điện thoại miễn phí, vui lòng liên hệ với người giám sát của bạn.
- Hệ thống Santrax sẽ nói: “**Đối với tiếng Anh, vui lòng nhấn một (1). Đối với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng nhấn hai (2). Đối với tiếng Quan Thoại, vui lòng nhấn ba (3). Đối với tiếng Quảng Đông, vui lòng nhấn số bốn (4). Để nghe tiếng Việt, vui lòng nhấn số năm (5). Đối với tiếng Tagalog, vui lòng nhấn sáu (6), Đối với tiếng Hàn; vui lòng nhấn bảy (7). Đối với tiếng Ả Rập, vui lòng nhấn tám (8). Đối với người Armenia, vui lòng nhấn số 9 (9).**
- Lời nhắc cuộc gọi được nghe bằng 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 đến với Xác minh Thăm khám Điện tử California. Vui lòng nhập ID Santrax của bạn.**”
3. **Nhấn số ID Santrax của bạn trên điện thoại cảm ứng âm.**
 Santrax sẽ nói: “**Đây có phải là một chuyến thăm nhóm không? Nhấn (1) để trả lời Có hoặc (2) để trả lời Không.**”
4. **Nhấn phím (1) để đến thăm nhóm.**
 Santrax sẽ nói: “**Nhấn (1) để bắt đầu một chuyến thăm nhóm mới, (2) để tiếp tục chuyến thăm nhóm của bạn, (3) để tham gia một chuyến thăm nhóm, hoặc (4) để thoát khỏi menu chuyến thăm nhóm.**”
- | (1) Để bắt đầu một lần thăm khám nhóm mới: | (3) Để tham gia một lần thăm khám nhóm hiện tại: |
|--|--|
| 5. Nhấn phím (1) để bắt đầu một lần khám nhóm mới.
Santrax sẽ nói: “ Quý vị sẽ bắt đầu một lần khám nhóm mới với mã lần khám (MÃ NHÓM). ” | 5. Nhấn ba (3) phím để tham gia một chuyến thăm nhóm hiện có.
Santrax sẽ nói: “ Vui lòng nhập mã số lần thăm khám nhóm. ” |
| 6. Tiếp tục đến bước | 6. Nhấn số của mã truy cập nhóm.
Santrax sẽ nói: “ Quý vị sẽ tham gia lần khám nhóm với mã lần khám (MÃ NHÓM). ” |
- 7.

8. **Nhấn phím một (1) để thêm khách hàng vào chuyến thăm nhóm, phím hai (2) để hoàn thành chuyến thăm của khách hàng, phím ba (3) để nghe mã chuyến thăm nhóm, phím bốn (4) để từ bỏ chuyến thăm cả nhóm này hoặc gác máy nếu bạn muốn kết thúc cuộc gọi này.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng chọn vị trí dịch vụ của bạn. Nhấn (1) một nút cho Trang chủ, Nhấn (2) cho Cộng đồng, Nhấn (3) để Phát lại.**”
9. **Nhấn phím một (1) để chọn nhà, phím hai (2) để chọn cộng đồng hoặc phím ba (3) để chọn phát lại.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi đi.**”
10. **Nhấn phím (1) để “Call In” (Gọi vào).**
 Santrax sẽ nói: “**Nhận được lúc (TIME). Vui lòng nhập ID khách hàng đầu tiên hoặc gác máy nếu đã hoàn thành.**”
11. **Nhấn số ID của khách hàng.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng nhập ID khách hàng thứ hai hoặc gác máy nếu đã hoàn thành.**”
12. **Lặp lại bước 08 cho mỗi khách hàng bổ sung ngoài bước đầu tiên.**
Hoặc
13. **Hang nếu đã xong.**
-
- Gọi ra:** Khi rời khỏi nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:
- ▶ ID Santrax của bạn.
 - ▶ ID Dịch vụ.
 - ▶ Mã số lần khám theo nhóm.
14. **Thực hiện theo các bước và sau đó tiếp tục.**
15. **Nhấn phím hai (2) để tiếp tục chuyến thăm nhóm của bạn.**
 Santrax sẽ nói: “**Vui lòng nhập mã số lần thăm khám nhóm.**”
16. **Nhấn số của mã truy cập nhóm.**
 Santrax sẽ nói: “**Quý vị sẽ tiếp tục lần khám nhóm với mã lần khám (MÃ NHÓM). Vui lòng nhấn (1) để thêm khách hàng vào chuyến thăm nhóm, (2) để hoàn thành chuyến thăm cho khách hàng, (3) để nghe mã chuyến thăm nhóm, (4) để từ bỏ chuyến thăm cả nhóm này hoặc gác máy nếu bạn muốn kết thúc cuộc gọi này.**”
- Lưu ý:**
Nếu quý vị mắc lỗi và cần hủy bỏ tất cả dữ liệu quý vị đã nhập trước đó cho tất cả các lần khám trong nhóm này, bấm phím (4) để hủy bỏ toàn bộ lần khám nhóm.
17. **Nhấn phím hai (2) để hoàn tất chuyến thăm cho khách hàng.**

- Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn vị trí dịch vụ của bạn. Nhấn (1) một nút cho Trang chủ, Nhấn (2) cho Cộng đồng, Nhấn (3) để Phát lại.”
18.  Nhấn phím một (1) để chọn nhà, phím hai (2) để chọn cộng đồng hoặc phím ba (3) để chọn phát lại.
- Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn (1) để gọi hoặc (2) để gọi đi.”
19.  Nhấn hai (2) phím để “Call Out” (Gọi ra).
- Santrax sẽ nói: “Nhận được lúc (TIME). Vui lòng nhập ID khách hàng đầu tiên hoặc gác máy nếu đã hoàn thành.”
20.  Nhấn số ID của khách hàng.
- Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập ID Dịch vụ.”
21.  Nhấn Số ID Dịch Vụ bạn đã thực hiện.
- Tham khảo danh sách dịch vụ của cơ quan quý vị.
- Santrax sẽ nói: “Bạn đã nhập (DỊCH VỤ). Vui lòng nhấn (1) để chấp nhận, (2) để thử lại.”
22.  Nhấn vào một phím (1) để chấp nhận, hoặc nhấn phím hai (2) để thử lại.
- Santrax sẽ nói: “Bạn có muốn tiếp tục chuyển thăm với dịch vụ mới không?”
23.  Nhấn một (1) phím cho Có hoặc cho hai (2) phím cho Không
- Lưu ý:**
Khi chuyển sang một dịch vụ khác cho cùng một khách hàng, vui lòng nhấn (1) để Có và lặp lại các bước để nhập dịch vụ tiếp theo trước khi tiếp tục. Bấm (2) để chọn Không khi tất cả các dịch vụ đã hoàn tất.
24. Lặp lại các bước từ đầu tiên sang cuối **22** cho mỗi khách hàng khác.
Hoặc
25.  Hang 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.

Tài liệu này được thiết kế để in. Nếu bạn cần tài liệu này ở định dạng phông chữ lớn hơn, vui lòng liên hệ với bộ phận của bạn.

Quay số:

Các tính năng:

Đến / Về
Thăm Khám Nhóm - Có
Chọn Ngôn ngữ

Thay Đổi Dịch Vụ
Chọn dịch vụ
Chọn địa điểm