

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

- معرف Santrax الخاص بك.

1.  اطلب أيّاً من الأرقام المجانية المخصصة لوكالتك.

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

لللغة الإنجليزية، يُرجى الضغط على الرقم واحد (1). للغة الإسبانية، يُرجى الضغط على الرقم ثالثة (3).

بالنسبة للصوماليين، يُرجى الضغط على الرقم أربعة (4).

بالنسبة للماندارين، يُرجى الضغط على الرقم خمسة (5). للغة العربية المصرية، يُرجى الضغط على الرقم ستة (6). للغة البولندية، يُرجى الضغط على سبعة (7).

يتم سماع مطالبات المكالمات باللغات المحددة.

2.  اضغط على الرقم الذي يتواافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.

سيتم سماع جميع المطالبات الخاصة ببقية المكالمة بهذه اللغة.

ستقول Santrax: "مرحباً، يُرجى إدخال معرف Santrax الخاص بك". 

3.  اضغط على أرقام معرف Santrax الخاص بك على هاتف نغمة اللمس.

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

4.  اضغط على مفتاح الشباك (#) للمتابعة.

ستقول Santrax: "يرجى تحديد (1) للاتصال أو (2) للاتصال". 

6.  اضغط على مفتاح (1) "الاتصال".

 ستقول Santrax: "تم الاستلام في (الوقت)".

7.  تعليق.

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

- معرف Santrax الخاص بك.
- رقم تعرّيف العميل.
- الخدمة ومعرف المهمة

8. اتبع الخطوات ب - ه ثم تابع.

 ستقول Santrax: "يرجى تحديد (1) للاتصال أو (2) للاتصال".

9.  اضغط على المفتاح (2) "Call Out".

 "تم الاستلام في (الوقت). يرجى إدخال معرف العميل الأول أو إنهاء المكالمة إذا تم".

10.  اضغط على أرقام معرف العميل.

 ستقول Santrax: "يرجى إدخال معرف الخدمة".

11.  اضغط على رقم تعرّيف الخدمة الذي قمت بتنفيذه.  
ارجع إلى قائمة خدمات وكالتاك.

 "لقد أدخلت (الخدمة). يرجى الضغط على (1) للقبول، (2) لإعادة المحاولة".

12.  اضغط على المفتاح الواحد (1) لقبول أو اضغط على المفاتيح (2) لإعادة المحاولة.

 هل ترغب في موافقة الزيارة مع الخدمة الجديدة؟"

13. ② اضغط على (1) لـنعم أو على (2) لـلا

**ملاحظة:** عند التبديل إلى خدمة مختلفة لنفس العميل، يُرجى الضغط على (1) لـنعم وتكرار الخطوات من **L إلى M** لإدخال الخدمة التالية قبل المتابعة. اضغط على (2) للحصول على "لا" عند اكتمال جميع الخدمات.



ستقول Santrax: "أدخل عدد المهام".



14. ② اضغط على إجمالي عدد المهام التي تم تنفيذها للعميل.

ستقول Santrax: "أدخل معرف المهمة".

15. ② اضغط على رقم المهمة التي قمت بتنفيذها.

**ملاحظات:**

▶ ارجع إلى قائمة مهام وكلذلك.

▶ 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 مؤقتاً 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"، وسيؤكّد النظام ذلك بقول: "البدء من جديد، أدخل عدد المهام". أدخل جميع معرفات المهام مرة أخرى.



Santrax: (وصف (وصفات) المهمة) الذي أدخلته (رقم) المهمة (المهام).  
"شكراً لك، إلى اللقاء".

16. ⬇ تعلق.



## الدليل المرجعي للمكالمات:

رقم حساب الوكالة: STX

اكتب رقم تعريف Santrax الخاص بك أعلاه لسهولة الرجوع إليه.

رقم الصحة المنزلية:

المطالبة بتسجيل الدخول/الخروج  
من المكالمة  
تحديد اللغة  
تغيير الخدمة

الميزات:  
المهمة  
التحقق من الزيارة الثابتة - لا