

الاتصال: عند الوصول إلى منزل العميل، تأكّد من حصولك على المعلومات التالية:  
• معرف Santrax الخاص بك

1. اطلب الرقم المجاني المخصص لوكالتك.  
"Santrax: مرحباً بك في سانترax. للغة الإنجليزية، يُرجى الضغط على الرقم واحد (1). للغة العربية المصرية، يُرجى الضغط على الرقم اثنين (2). بالنسبة إلى اللغة البورمية، يُرجى الضغط على الرقم ثلاثة (3). بالنسبة للmandarin الصيني، يُرجى الضغط على الرقم أربعة (4). للغة الفرنسية، يُرجى الضغط على الرقم خمسة (5). للغة الهندية، يُرجى الضغط على سنة (6)، للغة الهنونغة، يُرجى الضغط على سبعة (7)، للغة اللاوسية، يُرجى الضغط على ثمانية (8)، للغة النيبالية، يُرجى الضغط على تسعه (9)، للغة الروسية، يُرجى الضغط على عشرة (10)، للغة الصربية، يُرجى الضغط على أحد عشر (11)، للغة الصومالية، يُرجى الضغط على اثنى عشر (12)، للغة الإسبانية، يُرجى الضغط على ثلاثة عشر (13)، للغة السواحلية، يُرجى الضغط على أربعة عشر (14)، للغة الفيتلانية، يُرجى الضغط على خمسة عشر (15)."  
و تكون كل رسالة مطالبة بهذه اللغة.

2. اضغط على الرقم الذي يتوافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.  
ستكون بقية المكالمة باللغة المختارة.

ستقول Santrax: "مرحباً، يُرجى إدخال بطاقة هوية".

3. أدخل معرف Santrax الخاص بك.

ستقول Santrax: "هل هذه زيارة جماعية؟ اضغط واحد (1) لـنعم أو اثنين (2) لـلا".

4. اضغط واحد (1) لزيارة المجموعة.

Santrax: "اضغط واحد (1) لبدء زيارة مجموعة جديدة، أو اثنين (2) للاستمرار في زيارة المجموعة، أو ثلاثة (3) للانضمام إلى زيارة مجموعة، أو أربعة (4) للخروج من قائمة زيارات المجموعة".

(1) لبدء زيارة جديدة:  
(2) لمنابعة زيارة جماعية:

5. اضغط واحد (1) لبدء زيارة مجموعة جديدة.  
Santrax: "ستبدأ زيارة جماعية جديدة مع رمز الزيارة (رمز المجموعة)".

6. اضغط على أرقام رمز زيارة المجموعة.

Santrax: "سوف تتضم إلى زيارة المجموعة مع رمز الزيارة (رمز المجموعة)".

Santrax: "يُرجى الضغط على واحد (1) لإضافة عميل إلى زيارة المجموعة، واثنين (2) لإكمال زيارة لعميل، وثلاثة (3) لسماع رمز زيارة المجموعة، وأربعة (4) للتخلي عن زيارة المجموعة هذه بأكملها أو إنهاء المكالمة إذا كنت ترغب في إنهاء هذه المكالمة".

7. اضغط (1) لإضافة عميل.

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

8. اضغط واحد (1) لتحديد المنزل أو اثنين (2) لتحديد المجتمع.

"Santrax: إذا كانت هذه زيارة ثابتة للتحقق من الزيارة باستخدام جهاز FVV، فاضغط على علامة النجمة (\*)."

"إذا كانت هذه مكالمة FVV، فاضغط على مفتاح الشباك (#) للمتابعة."

"إذا كانت هذه مكالمة FVV، فاضغط على مفتاح النجمة (\*) وارجع إلى الدليل المرجعي لمكالمة FVV للحصول على تعليمات مفصلة لعملية مكالمة FVV. إذا لم تكن هذه مكالمة FVV، فاضغط علامة الشباك (#) وتتابع."

"اضغط على مفتاح الشباك (#) للمتابعة."

ستقول Santrax: "يُرجى تحديد واحد (1) للاتصال به أو اثنين (2) للاتصال به".

9. اضغط على المفتاح الواحد (1) للاتصال.

"Santrax: تم الاستلام في (الوقت). شكرًا لك، إلى اللقاء."

10. تطبيق.

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

• معرف Santrax الخاص بك، رمز زيارة المجموعة.

• معرف الخدمة، ومعرف المهمة، إذا لزم الأمر.

اتبع الخطوات من 1 إلى 4 ثم تابع.

Santrax: "اضغط واحد (1) لبدء زيارة مجموعة جديدة، أو اثنين (2) للاستمرار في زيارة المجموعة، أو ثلاثة (3) للانضمام إلى زيارة مجموعة، أو أربعة (4) للخروج من قائمة زيارات المجموعة".

اضغط اثنين (2) لمنابعة زيارة مجموعة.

ستقول Santrax: "يُرجى إدخال رمز زيارة المجموعة".

11. أدخل رمز زيارة المجموعة.

Santrax: "ستستمر في زيارة المجموعة باستخدام رمز الزيارة (رمز المجموعة). يُرجى الضغط على واحد (1) لإضافة عميل إلى زيارة المجموعة، واثنين (2) لإكمال زيارة للعميل،

وثلاثة (3) لسماع رمز زيارة المجموعة، وأربعة (4) للتخلي عن زيارة المجموعة هذه بأكملها أو إنهاء المكالمة إذا كنت ترغب في إنهاء هذه المكالمة".

ملاحظة: إذا أرتكبت خطأ وتحتاج إلى تجاهل جميع البيانات التي أدخلتها سابقاً لجميع الزيارات في هذه المجموعة، فاضغط على أربعة (4) للتخلي عن زيارة المجموعة بأكملها.

12. اضغط على المفاتيحين (2) لإكمال الزيارة لعميل.

Santrax: "إذا كانت هذه زيارة ثابتة للتحقق من الزيارة باستخدام جهاز FVV، فاضغط على علامة النجمة (\*)."

"إذا كانت هذه مكالمة FVV، فاضغط على مفتاح النجمة (\*) وارجع إلى الدليل المرجعي لمكالمة FVV للحصول على تعليمات مفصلة لعملية مكالمة FVV. إذا لم تكن هذه مكالمة FVV، فاضغط علامة الشباك (#) وتتابع."

13. اضغط على مفتاح الشباك (#) للمتابعة.

ستقول Santrax: "يُرجى تحديد واحد (1) للاتصال به أو اثنين (2) للاتصال به".

14. اضغط على المفاتيحين (2) للاستدعاء.

ستقول Santrax: "تم الاستلام في (الوقت). يُرجى إدخال معرف الخدمة".

15. أدخل رقم تعريف الخدمة للخدمة التي قمت بها.

راجع قائمة خدمات الوكالة التي تتعامل معها.

ستقول Santrax: "لقد أدخلت (الخدمة). يُرجى الضغط على واحد (1) للقبول، واثنين (2) لإعادة المحاولة."

17.  اضغط على المفتاح الواحد (1) لقبول أو اضغط على المفتاحين (2) لإعادة المحاولة. ستقول Santrax: "أدخل عدد المهام".

18.  أدخل العدد الإجمالي للمهام التي تم تنفيذها للعميل. ستقول Santrax: "أدخل معرف المهمة".

19.  أدخل رقم معرف المهمة للمهمة التي قمت بها. ستقول Santrax: "صوت العميل، يُرجى الضغط على واحد (1) وتسليم الهاتف للعميل أو الضغط على اثنين (2) إذا كان العميل غير قادر على المشاركة".

20.  اضغط على "1" لتسجيل صوت العميل. أو

 اضغط على "2" إذا كان العميل غير قادر على المشاركة.

21.  بتسليم الهاتف إلى العميل وسيطلب من العميل ذكر اسمه وتاريخ اليوم. ستقول Santrax: "يرجى ذكر اسمك الأول والأخير وتاريخ اليوم".

22.  على العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم. ستقول Santrax: "تم استلام المكالمة في (الوقت). تم استلام مكالمة صادرة في (الوقت). إجمالي مدة الزيارة (عدد) دقائق. اضغط واحد (1) للتأكيد، اثنان (2) للرفض، ثلاثة (3) لإعادة التشغيل".

23.  العميل الضغط على الخيار المناسب. ستقول Santrax: "الخدمة التي تم تنفيذها كانت (الخدمة). اضغط واحد (1) للتأكيد، اثنان (2) للرفض، ثلاثة (3) لإعادة التشغيل".

24.  العميل الضغط على الخيار المناسب. قم بانهاء المكالمة وكرر ذلك لكل عميل في زيارة المجموعة عند الانتهاء من زيارته.

**Sandata**

## زيارة جماعية الدليل المرجعي للمكالمات:

رقم حساب الوكالة: STX

اكتب رقم تعريف Santrax الخاص بك أعلاه لسهولة الرجوع إليه.

طلب:

الميزات:  
تحديد اللغة

المطالبة بتسجيل الدخول/الخروج من

المكالمة

زيارة جماعية - نعم

تحديد الموقع

المهمة

التحقق من العميل - الخدمة

التحقق من الزيارة الثابتة -

التحقق من العميل - التسجيل

التحقق من العميل - الزيارة