

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

- معرّف Santrax الخاص بك

1. اطلب الرقم المجاني المخصص لوكالتك.  
Santrax: "مرحبًا بك في سانتراكس. 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 للماندرين الصيني، يُرجى الضغط على الرقم أربعة (4). للغة الفرنسية، يُرجى الضغط على الرقم خمسة (5). للغة الهندية، يُرجى الضغط على ستة (6)، للغة الهونغونجية، يُرجى الضغط على سبعة (7)، للغة اللاوسية، يُرجى الضغط على ثمانية (8)، للغة النيبالية، يُرجى الضغط على تسعة (9)، للغة الروسية، يُرجى الضغط على عشرة (10)، للغة الصربية، يُرجى الضغط على أحد عشر (11)، للغة الصومالية، يُرجى الضغط على اثني عشر (12)، للغة الإسبانية، يُرجى الضغط على ثلاثة عشر (13)، للغة السواحلية، يُرجى الضغط على أربعة عشر (14)، للغة الفيتنامية، يُرجى الضغط على خمسة عشر (15)." وتكون كل رسالة مطالبة بهذه اللغة.

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

سنقول Santrax: "مرحبًا، يُرجى إدخال بطاقة هوية Santrax."

3. أدخل معرف Santrax الخاص بك.

سنقول Santrax: "هل هذه زيارة جماعية؟ اضغط واحد (1) - نعم أو اثنان (2) - لا."

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 مجموعة جديدة:

(2) لمتابعة زيارة جماعية:

- |  |  |
|--|--|
| 5. اضغط واحد (1) لبدء زيارة مجموعة جديدة.<br>Santrax: "ستبدأ زيارة جماعية جديدة مع رمز الزيارة (رمز المجموعة)." تابع إلى الخطوة 7. | 5. اضغط اثنين (2) لمتابعة زيارة مجموعتك.<br>Santrax: "يُرجى إدخال رمز زيارة المجموعة."                         |
| 6. اضغط على أرقام رمز زيارة المجموعة.<br>Santrax: "سوف تنضم إلى زيارة المجموعة مع رمز الزيارة (رمز المجموعة)."                     | 6. اضغط على أرقام رمز زيارة المجموعة.<br>Santrax: "سوف تنضم 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 المكالمات إذا كنت ترغب في إنهاء هذه المكالمات."

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 (\*) لإدخال أرقام التحقق من الزيارة. وإلا، فاضغط على مفتاح الشبكات (#) للمتابعة." إذا كانت هذه مكالمات FVV، فاضغط على مفتاح النجمة (\*) وارجع إلى الدليل المرجعي لمكالمات FVV للحصول على تعليمات مفصلة لعملية مكالمات FVV. إذا لم تكن هذه مكالمات FVV، فاضغط علامة الشبكات (#) وتابع.

9. اضغط على مفتاح الشبكات (#) للمتابعة.

سنقول 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. تعليق.

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

- معرّف Santrax الخاص بك، رمز زيارة المجموعة.
- معرّف الخدمة، ومعرّف المهمة، إذا لزم الأمر.
- العميل متاح للتحقق من الزيارة.

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."

11. اضغط اثنين (2) لمتابعة زيارة مجموعتك.

سنقول 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 المكالمات إذا كنت ترغب في إنهاء هذه المكالمات."

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

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

Santrax: "إذا كانت هذه زيارة ثابتة للتحقق من الزيارة باستخدام جهاز FVV، فاضغط على علامة النجمة (\*) لإدخال أرقام التحقق من الزيارة. وإلا، فاضغط على مفتاح الشبكات (#) للمتابعة."

إذا كانت هذه مكالمات FVV، فاضغط على مفتاح النجمة (\*) وارجع إلى الدليل المرجعي لمكالمات FVV للحصول على تعليمات مفصلة لعملية مكالمات FVV. إذا لم تكن هذه مكالمات FVV، فاضغط علامة الشبكات (#) وتابع.

13. اضغط على مفتاح الشبكات (#) للمتابعة.

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

14. اضغط على المفاتيح (2) "للاستدعاء".

سنقول 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). يرجى الضغط على واحد (1) للقبول، واثنين (2) لإعادة المحاولة."

17. اضغط على المفتاح الواحد (1) لقبول أو اضغط على المفاتيح (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.

Santrax: (وصف (أوصاف) المهمة) التي أدخلتها (رقم) المهمة (المهام). لتسجيل صوت العميل، يرجى 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.

Santrax: تم استلام المكالمات في (الوقت). تم استلام مكالمات 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.

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 بإنهاء المكالمات 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