

Gọi điện đến: Khi đến nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:

- ID Santrax của bạn

- 

1. **Quay số miễn phí được chỉ định cho đại lý của quý vị.**

Hệ thống Santrax sẽ nói: **“Chào mừng quý khách đến với Santrax. Đối với tiếng Anh, vui lòng nhấn một (1). Đối với tiếng Ả Rập Ai Cập, vui lòng nhấn phím hai (2). Đối với tiếng Miền Điện, vui lòng nhấn phím ba (3). Đối với tiếng Quan Thoại Trung Quốc, vui lòng nhấn bốn (4). Đối với tiếng Pháp, vui lòng nhấn năm (5). Đối với tiếng Hindi, vui lòng nhấn phím sáu (6), Đối với tiếng Hmong, vui lòng nhấn phím bảy (7), Đối với tiếng Lào, vui lòng nhấn phím tám (8), Đối với tiếng Nepal, vui lòng nhấn phím chín (9), Đối với tiếng Nga, vui lòng nhấn phím mười (10), Đối với tiếng Serbia, vui lòng nhấn phím mười một (11), Đối với tiếng Somali, vui lòng nhấn phím mười hai (12), Đối với tiếng Tây Ban Nha, vui lòng nhấn phím mười ba (13), Đối với tiếng Swahili, vui lòng nhấn phím mười bốn (14), Đối với tiếng Việt, vui lòng nhấn phím mười lăm (15).”**

Lời nhắc của mỗi ngôn ngữ là bằng ngôn ngữ đó.
- 

2. **Nhấn số tương ứng với ngôn ngữ bạn muốn nghe.**

Phần còn lại của cuộc gọi sẽ bằng ngôn ngữ đã chọn.

 Santrax sẽ nói: **“Chào mừng quý vị, vui lòng nhập ID Santrax của quý vị.”**
- 

3. **Nhập Santrax ID của bạn.**

 Santrax sẽ nói: **“Đây có phải là lần khám theo nhóm không? Nhấn một (1) để trả lời Có hoặc hai (2) để trả lời Không.”**
- 

4. **Nhấn phím số một (1) để truy cập nhóm.**

 Santrax sẽ nói: **“Nhấn một (1) để bắt đầu lần khám theo nhóm mới, hai (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị, ba (3) để tham gia lần khám theo nhóm hoặc bốn (4) để thoát menu lần khám theo nhóm.”**

(1) Để bắt đầu một lần khám nhóm mới:	(2) Để tiếp tục thăm khám theo nhóm:
 5. Nhấn số một (1) để bắt đầu lần khám theo nhóm mới. Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ bắt đầu một lần khám theo nhóm mới với mã lần khám (MÃ GHI DANH).” 6. Tiếp tục đến bước 7.	 5. Nhấn hai (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị.  Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập mã thăm khám nhóm.”  6. Nhấn số của mã số lần khám nhóm.  Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ tham gia lần thăm khám theo nhóm với mã thăm khám (GROUP CODE).”



Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhấn một (1) để thêm khách hàng vào lần thăm khám theo nhóm, hai (2) để hoàn thành lần thăm khám cho khách hàng, ba (3) để nghe mã lần thăm khám theo nhóm, bốn (4) để từ bỏ cả lần thăm khám theo nhóm này hoặc gác máy nếu quý vị muốn kết thúc cuộc gọi này.”

7.  Press (1) để thêm khách hàng.



Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn địa điểm dịch vụ của bạn. Nhấn một (1) cho Trang chủ, Nhấn hai (2) cho Cộng đồng”.

8.  Nhấn một (1) để chọn nhà hoặc hai (2) để chọn cộng đồng.



Santrax sẽ nói: “Nếu đây là lần khám Xác minh Lần khám Cố định bằng thiết bị FVV, hãy nhấn phím sao (*) để nhập số xác minh lần khám. Nếu không, hãy nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.”

Nếu đây là Cuộc gọi FVV, hãy nhấn phím sao (*) và tham khảo Hướng dẫn tham khảo cuộc gọi FVV để biết hướng dẫn chi tiết về quy trình cuộc gọi FVV. Nếu đây không phải là cuộc gọi FVV, hãy nhấn phím thăng (#) và tiếp tục.



Nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.



Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn một (1) để gọi đến hoặc hai (2) để gọi ra.”

9.  Nhấn phím một (1) để “Call In”.



Santrax sẽ nói: “Đã nhận vào (TIME). Xin cảm ơn, tạm biệt.”

10.  Treo máy.

Gọi điện thoại: Khi rời khỏi nhà của khách hàng, hãy đảm bảo bạn có các thông tin sau:

- ID Santrax, Mã Thăm Khám Nhóm của Quý Vị.
- ID Dịch vụ, ID Nhiệm vụ, nếu cần.
- Khách hàng sẵn sàng xác minh lần thăm khám.

Làm theo các bước từ 1 đến 4 và sau đó tiếp tục.



Santrax sẽ nói: “Nhấn một (1) để bắt đầu lần khám theo nhóm mới, hai (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị, ba (3) để tham gia lần khám theo nhóm hoặc bốn (4) để thoát menu lần khám theo nhóm.”



Nhấn hai (2) để tiếp tục lần khám theo nhóm của quý vị.



Santrax sẽ nói: “Vui lòng nhập mã thăm khám nhóm.”

11.  Nhập mã lần khám nhóm.



Santrax sẽ nói: “Quý vị sẽ tiếp tục thăm khám theo nhóm với mã thăm khám (CODE GROUP). Vui lòng nhấn một (1) để thêm khách hàng vào lần thăm khám theo nhóm, hai (2) để hoàn thành lần thăm khám cho khách hàng, ba (3) để nghe mã lần thăm khám theo nhóm, bốn (4) để từ bỏ cả lần thăm khám theo nhóm này hoặc gác máy nếu quý vị muốn kết thúc cuộc gọi này.”

LƯU Ý: Nếu bạn đã mắc lỗi và cần loại bỏ tất cả dữ liệu bạn đã nhập trước đó cho tất cả các lần thăm khám trong nhóm này, hãy nhấn bốn (4) để từ bỏ toàn bộ lần thăm khám nhóm.

12. **Nhấn phím hai (2) để hoàn thành lần khám cho khách hàng.**



Santrax sẽ nói: “Nếu đây là lần khám Xác minh Lần khám Cố định bằng thiết bị FVV, hãy nhấn phím sao (*) để nhập số xác minh lần khám. Nếu không, hãy nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.”

Nếu đây là Cuộc gọi FVV, hãy nhấn phím sao (*) và tham khảo Hướng dẫn tham khảo cuộc gọi FVV để biết hướng dẫn chi tiết về quy trình cuộc gọi FVV. Nếu đây không phải là cuộc gọi FVV, hãy nhấn phím thăng (#) và tiếp tục.

13. **Nhấn phím thăng (#) để tiếp tục.**



Santrax sẽ nói: “Vui lòng chọn một (1) để gọi đến hoặc hai (2) để gọi ra.”

14. **Nhấn phím hai (2) để “Call Out.”**



Santrax sẽ nói: “Đã nhận vào (TIME). “Vui lòng nhập ID Dịch vụ.”

15. **Nhập số ID Dịch vụ của dịch vụ bạn đã thực hiện.**



Tham khảo danh sách dịch vụ của đại lý của quý vị.

Santrax sẽ nói: “Bạn đã nhập (DỊCH VỤ). Vui lòng nhấn một (1) để chấp nhận, hai (2) để thử lại.”

16. **Nhấn phím một (1) để chấp nhận hoặc nhấn phím hai (2) để thử lại.**



Santrax sẽ nói: “Nhập số nhiệm vụ.”

17. **Nhập tổng số tác vụ được thực hiện cho khách hàng.**



Santrax sẽ nói: “Nhập ID nhiệm vụ.”

18. **Nhập số ID tác vụ cho tác vụ bạn đã thực hiện.**



Santrax sẽ nói: “((Các) Mô tả Nhiệm vụ) Bạn đã nhập (NUMBER) (các) nhiệm vụ. Để ghi âm giọng nói của khách hàng, vui lòng nhấn một (1) và đưa điện thoại cho khách hàng hoặc nhấn hai (2) nếu khách hàng không thể tham gia.”

19. **Nhấn '1' để ghi âm giọng nói của khách hàng.
HOẶC**



Nhấn '2' nếu khách hàng không thể tham gia.

20.  Đưa điện thoại cho khách hàng và khách hàng sẽ được yêu cầu nêu tên của họ và ngày hôm nay.
 Santrax sẽ nói: “Vui lòng nói tên và họ của quý vị và ngày hôm nay.”
21.  Khách hàng nên nói tên, họ và ngày hôm nay của họ.
 Santrax sẽ nói: “Trong cuộc gọi nhận được vào (TIME). Cuộc gọi ra nhận được vào (TIME). Tổng thời gian sử dụng (NUMBER) phút. Nhấn một (1) để xác nhận, hai (2) để từ chối, ba (3) để phát lại.”
22.  Khách hàng nên nhấn tùy chọn thích hợp.
 Santrax sẽ nói: “Dịch vụ được thực hiện là (DỊCH VỤ). Nhấn một (1) để xác nhận, hai (2) để từ chối, ba (3) để phát lại.”
23.  Khách hàng nên nhấn tùy chọn thích hợp. gác máy và lặp lại cho mỗi khách hàng trong lần thăm khám nhóm khi lần thăm khám của họ được thực hiện.



Lần khám theo nhóm

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.

Quay số:

Tính năng:

Lời nhắc vào/ra cuộc gọi
Thăm khám theo nhóm - Có

Chọn Địa điểm

Nhiệm vụ

Xác minh Khách hàng - Dịch vụ

Chọn Ngôn ngữ

Xác minh Lần thăm khám Cố định
-Không

Xác minh Khách hàng- Ghi lại

Xác minh Khách hàng- Lần khám