

**Вызов:** Прибыв к клиенту домой, убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax
1.  **Наберите бесплатный номер, назначенный вашему агентству.**  
Santrax произнесет следующее: «Добро пожаловать в Santrax. Если это английский, нажмите один (1). Если это египетский арабский, нажмите два (2). Если это бирманский, нажмите три (3). Если это китайский мандаринский диалект, нажмите четыре (4). Если это французский язык, нажмите пять (5). Если это Хинди, нажмите шесть (6), если это Хмонг, нажмите семь (7), если это Лаосский, нажмите восемь (8), если это Непалия, нажмите девять (9), если это Русский, нажмите десять (10), если это Сербский, нажмите одиннадцать (11), если это Сомалийский, нажмите двенадцать (12), если это Испанский, нажмите тринадцать (13), если это Суахили, нажмите четырнадцать (14), если это Вьетнамский, нажмите пятнадцать (15)».  
Подсказка на каждом языке составлена на этом языке.
2.  **Нажмите число, соответствующее языку, который вы хотите услышать.**  
Остальная часть вызова будет выполнена на выбранном языке.  
 Santrax скажет: «Добро пожаловать, введите свой идентификатор Santrax».
3.  **Ведите свой идентификатор Santrax.**  
 Santrax говорит: «Это групповой визит? Нажмите 1 (один) для ответа «Да» или 2 (два) для ответа «Нет».
4.  **Нажмите один (1) для группового визита.**  
 Santrax произнесет следующее: «Нажмите один (1), чтобы начать новый групповой визит, два (2), чтобы продолжить групповой визит, три (3), чтобы присоединиться к групповому визиту, или четыре (4), чтобы выйти из меню группового визита».

(1) Чтобы начать новый групповой визит:	(2) Чтобы продолжить групповой визит:
<p>5.  Нажмите один (1), чтобы начать новый групповой визит. Santrax произнесет следующее: «Вы начнете новый групповой визит с кодом визита (КОД ГРУППЫ)».</p> <p>6. Перейдите к шагу 7.</p>	<p>5.  Нажмите два (2), чтобы продолжить групповой визит. Santrax произнесет следующее: «Введите код группового визита».</p>
<p>6. Перейдите к шагу 7.</p> <p> Santrax произнесет следующее: «Нажмите один (1), чтобы добавить клиента к групповому визиту, два (2), чтобы завершить визит клиента, три (3), чтобы прослушать код группового визита, четыре (4), чтобы отказаться от этого группового визита или повесить трубку, если вы хотите завершить этот звонок».</p>	<p>6.  Нажмите номера кода группового визита. Santrax произнесет следующее: «Вы присоединитесь к групповому визиту с кодом визита (КОД ГРУППЫ)».</p>
<p>7.  Нажмите (1) для добавления клиента.</p>	
<p> Santrax произнесет следующее: «Выберите место обслуживания. Нажмите 1 (один), если «Главная», 2 (два) – «Сообщество».</p>	
<p>8.  Нажмите один (1), чтобы выбрать дом, или два (2), чтобы выбрать сообщество.   Santrax скажет: «Если это визит для проверки фиксированного визита с использованием устройства FVV, нажмите звездочку (*), чтобы ввести номера для проверки визита. В противном случае нажмите знак «решетки» (#), чтобы продолжить».</p>	<p>Если это вызов FVV, нажмите звездочку (*) и обратитесь к справочному руководству по вызову FVV для получения подробных инструкций по процессу вызова FVV. Если это не вызов FVV, нажмите решетку (#) и продолжите.</p>
<p> Нажмите клавишу с решеткой (#), чтобы продолжить.   Santrax скажет: «Выберите один (1) для вызова или два (2) для вызова».</p>	
<p>9.  Нажмите одну (1) клавишу, чтобы «Вызовить».   Santrax произнесет следующее: «Получено в (ВРЕМЯ). Спасибо, до свидания».</p>	
<p>10.  Hang Up.</p>	

**Вызов:** Выйдя из дома клиента, убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax, код группового визита.
- Идентификатор службы, идентификатор задачи, если требуется.
- Клиент доступен для проверки визита.

**Выполните шаги с 1 по 4 , а затем продолжите.**

 Santrax произнесет следующее: «Нажмите один (1), чтобы начать новый групповой визит, два (2), чтобы продолжить групповой визит, три (3), чтобы присоединиться к групповому визиту, или четыре (4), чтобы выйти из меню группового визита».

 Нажмите два (2), чтобы продолжить групповой визит.

 Santrax скажет: «Ведите код группового визита».

11.  **Ведите код группового визита.**

Santrax произнесет следующее: «Вы продолжите групповой визит с кодом визита (КОД ГРУППЫ). Нажмите один (1), чтобы добавить клиента к групповому визиту, два (2), чтобы завершить визит для клиента, три (3), чтобы прослушать код группового визита, четыре (4), чтобы отказаться от этого группового визита или повесить трубку, если вы хотите завершить этот звонок».

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если Вы допустили ошибку и Вам необходимо удалить все данные, которые Вы ввели ранее для всех визитов в этой группе, нажмите четыре (4), чтобы отказаться от визита всей группы.

12.  **Нажмите две (2) клавиши, чтобы завершить визит клиента.**

Santrax произнесет следующее: «Если это визит проверки фиксированного визита с использованием устройства FVV, нажмите звездочку (\*), чтобы ввести номера верификации визита. В противном случае нажмите знак «решетки» (#), чтобы продолжить».

Если это вызов FVV, нажмите звездочку (\*) и обратитесь к справочному руководству по вызову FVV для получения подробных инструкций по процессу вызова FVV. Если это не вызов FVV, нажмите решетку (#) и продолжите.

13.  **Нажмите клавишу «решетки» (#), чтобы продолжить.**

 Santrax скажет: «Выберите один (1) для звонка или два (2) для звонка».

14.  **Нажмите две (2) кнопки для «Вызова».**

 Santrax скажет: «Получено в (ВРЕМЯ). «Ведите идентификатор службы».

15.  **Ведите идентификационный номер услуги, которую вы выполнили. См. список услуг агентства.**

 Santrax говорит: «Вы ввели (SERVICE). Нажмите один (1), чтобы принять, и два (2), чтобы повторить попытку».

16.  Нажмите 1 (одну) клавишу, чтобы принять, или 2 (две) клавиши, чтобы повторить попытку.  
 Santrax скажет: «Ведите количество задач».
17.  Введите общее количество задач, выполненных для клиента.  
 Santrax говорит: «Ведите идентификатор задачи».
18.  Введите идентификационный номер задачи, которую вы выполнили.  
 Santrax скажет: " (Описание(-я) задачи) Вы ввели (НОМЕР) задач(-ы).  
Чтобы записать голос клиента, нажмите один (1) и передайте телефон клиенту или нажмите два (2), если клиент не может принять участие».
19.  Нажмите '1' для записи голоса клиента.  
ИЛИ  
 Нажмите '2', если клиент не может принять участие.
20.  Передайте телефон клиенту, и клиенту будет предложено указать свое имя и сегодняшнюю дату.  
 Santrax скажет: «Пожалуйста, назовите свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату».
21.  Клиент должен указать свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату.  
 Santrax скажет: «Вызов получен в (ВРЕМЯ). Исходящий вызов получен в (TIME). Общая продолжительность визита (КОЛИЧЕСТВО) минут. Нажмите 1 (один) для подтверждения, 2 (два) для отклонения, 3 (три) для воспроизведения».
22.  Клиент должен нажать соответствующую опцию.  
 Santrax скажет: «Оказана услуга (SERVICE). Нажмите 1 (один) для подтверждения, 2 (два) для отказа, 3 (три) для воспроизведения».
23.  Клиент должен нажать соответствующую опцию. Повесьте трубку и повторите процедуру для каждого клиента во время группового визита, когда визит будет завершен.



## Групповой визит Справочное руководство по звонкам:

**Номер счета агентства: STX**

---

Для удобства напишите свой идентификационный номер  
Santrax выше.

**Набрать:**

### **Особенности:**

Подсказки о входе/выходе  
вызыва

Групповой визит — Да

Выбрать местоположение  
Задача

Выбрать язык

Проверка фиксированного  
визита — нет

Проверка клиента — запись  
Проверка клиента — визит