

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

- Ваш идентификатор Santrax.

**Помните:** При разговоре с компанией Santrax по любой бесплатной линии медленно и четко говорите на английском языке по одной цифре за раз (1075 = один, ноль, семь, пять).



## 1. Наберите любой из бесплатных номеров, назначенных вашему агентству.

Если у вас возникли трудности с первым бесплатным номером, используйте второй бесплатный номер.

Santrax произнесет следующее: «Если это английский язык, нажмите один



- (1). Если это испанский, нажмите два (2). Если это русский язык, нажмите три (3). Если это Сомалия, нажмите четыре (4). Если это китайский мандарин, нажмите пять (5). Если это арабский, нажмите шесть (6).

Эти подсказки слышны на соответствующих языках.



## 2. Нажмите число, соответствующее языку, который вы хотите услышать.

Все запросы на оставшуюся часть вызова будут слышны на этом языке.



Santrax скажет: «Добро пожаловать, введите свой идентификатор Santrax».



## 3. Нажмите номера вашего идентификатора Santrax на тональном телефоне.



Santrax скажет: «Это групповой визит? Нажмите (1), если да, или (2), если нет».



## 4. Нажмите (1) для группового визита.



Santrax скажет: «Нажмите (1), чтобы начать новый групповой визит, (2), чтобы перейти к групповому визиту, (3) чтобы присоединиться к групповому визиту, или (4) чтобы выйти из меню группового визита».

(1) Чтобы начать новый групповой визит:			(3) Чтобы присоединиться к существующей группе:		
5		Нажмите (1), чтобы создать новую группу визит.	5		Нажмите (3), чтобы присоединиться к существующей группе визит.
		Santrax скажет: «Вы начнете новый групповой визит с кодом визита (КОД ГРУППЫ)».			Santrax скажет: «Введите код группового визита».
6		Перейдите к шагу 11.	6		Нажмите номера кода группового визита.
					Santrax скажет: «Вы присоединитесь к групповому визиту с кодом

					визита (ГРУППА КОД).»
	Santrax скажет: «Пожалуйста, нажмите (1), чтобы добавить клиента к групповому визиту, (2) чтобы завершить визит клиента, (3) чтобы услышать код группового визита, (4) чтобы отказаться от этого группового визита или повесить трубку, если вы хотите завершить этот визит».				

7.  Нажмите (1) для добавления клиента.  
 Santrax скажет: «Выберите «1», чтобы позвонить, или «2», чтобы позвонить.»
8.  Нажмите одну (1) клавишу, чтобы «Вызвать».  
 Santrax скажет: «Получено в (ВРЕМЯ) Введите первый идентификатор клиента или повесьте трубку».
9.  Введите ID для службы получения первого клиента.  
 Santrax скажет: «Введите идентификатор второго клиента или повесьте трубку, если это сделано».
10. Введите идентификатор второго клиента, получающего услугу.
11. Следуйте подсказкам, чтобы ввести идентификаторы клиентов, пока все клиенты, которые используют это время вызова, не будут введено.  
**ПРИМЕЧАНИЕ:** Если ввести максимальное количество клиентов, разрешенное Santrax, после завершения ввода данных система сообщит: «Спасибо, до свидания».
12.  Hang Up.
13. **Вызов:** Выйдя из дома клиента, убедитесь, что у вас есть следующая информация:
- Ваш идентификатор Santrax.
  - Идентификатор службы.
  - Клиент доступен для проверки визита.
14. Выполните шаги 1 – 2 , а затем продолжите.
-  Santrax скажет: «Нажмите (1), чтобы начать новый групповой визит, (2), чтобы продолжить групповой визит, (3) чтобы присоединиться к групповому визиту, или (4) чтобы выйти из меню группового визита».
15.  Нажмите (2), чтобы продолжить групповой визит.  
 Santrax скажет: «Введите код группы визитов».
16.  Нажмите номера кода группового визита.  
 Santrax произнесет следующее: «Вы продолжите групповой визит с кодом

**визита (КОД ГРУППЫ).** Нажмите (1), чтобы добавить клиента к групповому визиту, (2), чтобы завершить визит для клиента, (3), чтобы прослушать код группового визита, (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 у вас были ранее для всех визитов в этой группе нажмите (4), чтобы отменить визит всей группы.



17. Нажмите клавишу (2), чтобы завершить визит для клиента.



Santrax скажет: «Выберите «1», чтобы позвонить, или «2», чтобы позовонить.»



18. Нажмите две (2) кнопки, чтобы «Вызвать».



Santrax говорит: «Получено в (ВРЕМЯ). Введите первый идентификатор клиента или повесьте трубку, если это сделано».



19. Введите идентификатор для службы получения первым клиентом.



Santrax скажет: «Введите идентификатор службы».



20. Нажмите на введенный вами идентификационный номер службы.

См. список услуг вашего агентства.

Santrax скажет: «Вы ввели (SERVICE). Нажмите «1», чтобы принять, «2», чтобы повторить попытку. После входа в службу система повторит ее вам. Если служба неверна, нажмите «2», чтобы повторно войти в службу. Когда услуга будет правильной, нажмите «1», чтобы принять ее.



21. Нажмите 1 (одну) клавишу, чтобы принять, или 2 (две) клавиши, чтобы повторить попытку.



Santrax скажет: «Введите количество задач».



21. Нажмите общее количество задач, выполненных для клиента.



Santrax скажет: «Введите идентификатор задачи».



22. Нажмите номер выполненной задачи.

**ПРИМЕЧАНИЯ:**

- См. список задач вашего агентства.
- Если вы выполнили более одной задачи, дождитесь подтверждения задачи системой, а затем введите следующий номер задачи, пока вы не введете все задачи, выполненные во время визита.

- Если при вводе задач произошла ошибка, нажмите «00», система подтвердит это следующим образом: «Начните сначала, введите количество задач». Снова введите все идентификаторы задач. Важно: «00» не может использоваться ни при выборе для ввода одной задачи, ни после ввода последней задачи многозадачного визита. Обратитесь в агентство, чтобы исправить ошибки/исключения.

 Santrax скажет: «Вы ввели (НОМЕР) задачу(-и). Чтобы записать голос клиента, нажмите «1» и передайте телефон клиенту или нажмите «2», если клиент не может принять участие.

23.  Нажмите '1' для записи голоса клиента.  
Или

 Нажмите '2', если клиент не может принять участие, затем перейдите к шагу **26**.

24.  Передайте телефон клиенту, и клиенту будет предложено указать его имя, фамилию и сегодняшнюю дату.

 Santrax скажет: «Пожалуйста, назовите свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату».

25.  Клиент должен указать свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Система может пропустить следующие запросы. Если запрос пропущен, перейдите к следующему запросу или повесьте трубку, если это сделано.

Santrax скажет: «Вызов получен в (ВРЕМЯ). Исходящий вызов получен в (TIME). Общая продолжительность визита (КОЛИЧЕСТВО) минут. Нажмите один, чтобы подтвердить, два, чтобы отклонить, и 3, чтобы воспроизвести».

26. Клиент должен нажать соответствующую опцию.

 Santrax говорит: «Оказана услуга (SERVICE). Нажмите один, чтобы подтвердить, два, чтобы отклонить».

27. Клиент должен нажать соответствующую опцию.

 Santrax скажет: «Введите второй идентификатор клиента или повесьте трубку, если это сделано».

28. Повторите шаги с 1- го по 1-й  для каждого дополнительного клиента.  
Или

 Повесьте трубку, если это сделано.

29.  Hang Up.



# Справочное руководство по звонкам:

**Название компании:**

---

**Номер счета агентства:** \_\_\_\_\_

Для удобства напишите свой идентификационный номер

**Набрать:**

---

## Особенности:

Выбрать язык

Групповой визит — нет

Подсказка о входе/выходе  
вызова

Выбрать службу

Многоклиентский

Задачи

Запись голоса клиента

Проверка клиента — визит

Проверка клиента —

обслуживание