


拨入：到达客户家中时，请确保您拥有以下信息：

- 您的 Santrax ID。


请记住：在任何免费热线上与 Santrax 交谈时，请用英语讲，一次讲一个缓慢而清晰的数字（1075 = 一、零、七、五）。


1.




拨打分配给您代理机构的任何免费电话号码。
- 如果您在使用第一个免费电话号码时遇到困难，请使用第二个免费电话号码。
- 系统将显示：“英语请按一（1）。西班牙语，请按二（2）。俄语，请按三（3）。索马里，请按四（4）。中文普通话，请按五（5）。阿拉伯语，请按六（6）。这些提示会用各自的语言听到。


2.




按与您希望听到的语言相对应的数字。
- 其余通话的所有提示都将以该语言听到。
- 


Santrax 会说：“欢迎光临，请输入您的 Santrax ID。”
3.










按您的 Santrax ID 编号。
- 


Santrax 会说：“这是一次团体访问吗？按（1）表示是，或按（2）表示否。”
4.





按（1）进行团体访问。
- 


Santrax 会说：“按（1）开始新的团体访视，按（2）继续您的团体访视，按（3）加入团体访视，或按（4）退出团体访视菜单。”


(1) 要开始新的团体访视:			(3) 要加入现有群组，请访问:		
5		按（1）启动新组访问。	5		按（3）加入现有组访问。
		Santrax 会说：“您将使用访视代码（GROUP CODE）开始新的团体访视。”			Santrax 会说：“请输入团体访视代码。”
6		继续步骤 7。	6		按团体访视代码的编号。
					Santrax 会说：“您将使用就诊代码加入团体就诊（团体代码）。”
		Santrax 会说：“请按（1）将客户添加到团体拜访中，（2）为客户完成拜访，（3）听到团体拜访代码，（4）放弃整个团体拜访，或者如果您想结束此次拜访，请挂断电话。”			


7.  按 (1) 添加客户端。

 Santrax 会说：“请选择“1”呼入或“2”呼出。”

8.  按一 (1) 键进入“呼叫”。

 Santrax 会说：“于 (TIME) 收到，请输入第一个客户 ID 或挂断。”

9.  输入第一个接收服务的客户端的 ID。

 Santrax 会说：“请输入第二个客户 ID，如果完成，请挂断。”

10. 输入第二个客户端接收服务的 ID。

11. 按照提示输入客户端 ID，直到所有共享此呼叫时间的客户端已输入。

注意：如果您输入 Santrax


允许的最大客户端数量，则在完成输入后，系统将提示：“谢谢你，再见。”


12.  挂断。


13. 呼出：离开客户家时，请确保您拥有以下信息：


- 您的 Santrax ID。
- 服务 ID。
- 客户可以验证访视。


14. 按照步骤 ① - ④ 操作，然后继续。

 Santrax 会说：“按 (1) 开始新的团体访视，(2) 继续您的团体访视，(3) 加入团体访视，或 (4) 退出团体访视菜单。”

15.  按 (2) 继续您的团体访问。


 Santrax 会说：“请输入访视组代码。”


16.  按团体访问代码的编号。


 Santrax 会说：“您将使用访视代码 (GROUP CODE) 继续团体访视。请按 (1) 将客户添加到团体拜访中，(2) 为客户完成拜访，(3) 收听团体拜访代码，(4) 放弃整个团体拜访，或者如果您想结束此次拜访，请挂断电话。”


注意：如果您犯了错误，需要丢弃之前的所有数据


输入该组所有访视，请按 (4) 放弃整个组访视。

17.  按 (2) 键完成客户访问。


 Santrax 会说：“请选择“1”进行呼叫，或“2”进行呼叫。”

 18. 按两 (2) 键 “Call Out”。

 Santrax 会说：“于 (TIME) 收到。请输入第一个客户 ID，如果完成，请挂断。”

 19. 输入第一个接受服务的客户的 ID。


 Santrax 会说：“请输入服务 ID。”


 20. 按您执行的服务 ID 号。


请参阅您所在机构的服务列表。


Santrax


会说：“您输入了 (服务)。请按 “1” 接受，按 “2” 重试。输入服务后，系统将向您重复该操作。如果服务不正确，请按 “2” 重新进入服务。当服务正确时，按 “1” 接受。

 21. 按一 (1) 键接受或按两 (2) 键重试。

 Santrax 会说：“输入任务数量。”


 21. 按为客户执行的任务总数。

 Santrax 会说：“输入任务 ID。”


 22. 按您执行的任务编号。

备注：

- 请参阅您所在机构的任务列表。
- 如果您执行了多项任务，请等待系统确认任务，然后输入下一个任务编号，直到您输入访视期间执行的所有任务。
- 如果您输入任务时出错，请按 “00”，系统将确认：“重新开始，输入任务数量”。再次输入所有任务 ID。重要提示：在选择输入单个任务时，以及在多任务访问的最后一个任务条目之后，不能使用 “00”。请联系您的代理机构以纠正任何错误/异常。

 Santrax 会说：“您输入了 (NUMBER) 任务。”


要录制客户的声音，请按 “1” 并将电话交给客户，如果客户无法参与，请按 “2”。

 23. 按 “1” 记录客户的声音。

或



请按“2”，然后跳至步骤 26。

24.  交给客户，客户将被要求说明其名字和姓氏以及今天的日期。



Santrax 会说：“请说出您的名字、姓氏和今天的日期。”



25.  2015\hand\_touch\_black (非 T).png

客户应说出他们的名字、姓氏和今天的日期。

注意：

系统可能会跳过以下提示。如果跳过提示，请继续下一个提示，如果完成，请挂断。

Santrax 会说：“在 (TIME) 接到的呼叫中。在 (TIME)

收到呼出呼叫。总访视时长 (NUMBER) 分钟。按 1 确认，按 2 拒绝，按 3 重放。”

26. 客户应按相应的选项。



Santrax 会说：“提供的服务是 (SERVICE)。按一确认，按二拒绝。”

27. 客户应按相应的选项。



Santrax 会说：“请输入第二个客户 ID，如果完成，请挂断。”

28. 对第一个客户以外的每个额外客户重复步骤 27 至 。

或



完成后挂断。

29.  挂断。



## 拜访参考指南：

公司名称： \_\_\_\_\_

机构账号： \_\_\_\_\_

---

在上面写下您的 Santrax ID 编号，以便参考。

拨号：

\_\_\_\_\_

### 特点：

选择语言

呼入/呼出提示

多客户

客户端录音

客户验证 - 服务

团体访视 - 否

选择服务

任务

客户验证 - 访问