

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

- **معرف Santrax الخاص بك.**

تنذير: عند التحدث إلى سانتراس على أي خط مجاني، تحدث باللغة الإنجليزية ببطء وبوضوح رقم واحد في كل مرة = واحد، صفر، سبعة، خمسة).



1.

اطلب أيّاً من الأرقام المجانية المخصصة لوكالتك.

إذا كنت تواجه صعوبات مع الرقم المجاني الأول، فيرجى استخدام الرقم المجاني الثاني.

"Santrax: للغة الإنجليزية، يرجى الضغط على الرقم واحد (1). للإسبانية، يرجى الضغط على الرقم اثنين (2). للغة الروسية، يرجى الضغط على الرقم ثلاثة (3). بالنسبة للصوماليين، يرجى الضغط على الرقم الضغط على الرقم أربعة (4). بالنسبة للماندرين الصيني، يرجى الضغط على الرقم خمسة (5). للغة العربية، يرجى الضغط على الرقم ستة (6). يتم سماع هذه المطالبات باللغات الخاصة بها.



2.

اضغط على الرقم الذي يتواافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.

سيتم سماع جميع المطالبات الخاصة ببقية المكالمة بهذه اللغة.



ستقول Santrax: "مرحباً، يرجى إدخال معرف Santrax الخاص بك".

3.

اضغط على أرقام معرف Santrax الخاص بك على الهاتف ذي النغمة التي تعمل باللمس.

ستقول Santrax: "هل هذه زيارة جماعية؟ اضغط على (1) للإجابة بنعم أو (2) للإجابة بلا".



4.

اضغط (1) لزيارة جماعية.

ستقول Santrax: "اضغط على (1) لبدء زيارة مجموعة جديدة، أو (2) للاستمرار في زيارة المجموعة، أو (3) للانضمام إلى زيارة مجموعة، أو (4) للخروج من قائمة زيارات المجموعة".

(1) لبدء زيارة مجموعة جديدة:			(3) للانضمام إلى مجموعة حالياً، تفضل بزيارة:		
5		اضغط على (1) لبدء مجموعة جديدة. الزيارة.	5		اضغط (3) للانضمام إلى مجموعة موجودة. الزيارة.
		ستقول Santrax: "ستبدأ زيارة جماعية جديدة مع رمز الزيارة (رمز المجموعة)".			ستقول Santrax: "يرجى إدخال رمز زيارة المجموعة".
6		تابع إلى الخطوة □.	6		اضغط على أرقام رمز زيارة المجموعة.
					ستقول Santrax: "سوف تتضم إلى زيارة المجموعة مع رمز الزيارة (النوع). الكود".
		ستقول Santrax: "يرجى الضغط على (1) لإضافة عميل إلى زيارة المجموعة، و(2) لإكمال زيارة للعميل، و(3) لسماع رمز زيارة المجموعة، و(4) للتخلص عن زيارة المجموعة هذه باكمالها أو إنهاء المكالمة إذا كنت ترغب في إنهاء هذه المكالمة".			



7.

اضغط (1) لإضافة عميل.



ستقول Santrax: "يرجى تحديد "1" للاتصال أو "2" للاتصال".



8.

اضغط على مفتاح واحد (1) "الاتصال".



ستقول "تم الاستلام في (الوقت) يرجى إدخال معرف العميل الأول أو إنهاء المكالمة".



. 9. أدخل المعرف لأول خدمة استقبال للعميل.

"يُرجى إدخال معرف العميل الثاني أو إنهاء المكالمة إذا تم." ستنقول Santrax:

10. أدخل معرف خدمة استلام العميل الثاني.

11. اتبع المطالبات لإدخال معرفات العميل حتى يتم
تم الإدخال.

ملاحظة: إذا أدخلت الحد الأقصى لعدد العملاء المسماوح به من قبل Santrax، فبعد الانتهاء من الإدخالات، سيقول النظام:
"شكراً لك، إلى اللقاء".



. 12. التطبيق.

13. الاستدعاء: عند مغادرة منزل العميل، تأكّد من حصولك على المعلومات التالية:

• معرف Santrax الخاص بك.

• رقم تعريف الخدمة.

• العميل متاح للتحقق من الزيارة.

14. اتبع الخطوات – ❁ متابع.



15. اضغط على (2) لمتابعة زيارة مجموعة.

"يُرجى إدخال رمز مجموعة الزيارة". ستنقول Santrax:



16. اضغط على أرقام رمز زيارة المجموعة.

"ستستمر في زيارة المجموعة باستخدام رمز الزيارة (رمز المجموعة). يُرجى الضغط على (1) لإضافة عميل إلى زيارة المجموعة، و(2) لإكمال زيارة لعميل، و(3) لسماع رمز زيارة المجموعة، و(4) للتخلّي عن زيارة المجموعة هذه بأكملها أو إنهاء المكالمة إذا كنت ترغب في إنهاء هذه المكالمة."

ملاحظة: إذا ارتكبت خطأً وتحتاج إلى تجاهل جميع البيانات التي سبق لك لجميع الزيارات في هذه المجموعة، اضغط على (4) للتخلّي عن زيارة المجموعة بأكملها.



17. اضغط على المفتاح (2) لإكمال الزيارة لعميل.

"يُرجى تحديد "1" للاتصال أو "2" للاتصال". ستنقول Santrax:

18

 اضغط على المفاتيح (2) "Call Out".

ستقول Santrax: "تم الاستلام في (الوقت). يرجى إدخال معرف العميل الأول أو إنهاء المكالمة إذا تم."

19

 أدخل المعرف لأول خدمة يحصل عليها العميل.

ستقول Santrax: "يرجى إدخال معرف الخدمة".

20

 اضغط على رقم تعريف الخدمة الذي قمت بتنفيذه.

راجع قائمة خدمات الوكالة التي تتبعها.

ستقول Santrax: "لقد أدخلت (الخدمة). يرجى الضغط على "1" لقبول، و"2" لإعادة المحاولة." بمجرد إدخال الخدمة، سيقوم النظام بتكرارها لك. إذا كانت الخدمة غير صحيحة، اضغط على "2" لإعادة إدخال الخدمة. عندما تكون الخدمة صحيحة، اضغط على "1" لقبول.

21

 اضغط على المفتاح الواحد (1) لقبول أو اضغط على المفاتيح (2) لإعادة المحاولة.

ستقول Santrax: "أدخل عدد المهام".

21

 اضغط على إجمالي عدد المهام التي تم تنفيذها للعميل.

ستقول Santrax: "أدخل معرف المهمة".

22

 اضغط على رقم المهمة التي قمت بتنفيذه.
ملاحظات:

- ارجع إلى قائمة مهام وكالتكم.
- إذا قمت بأكثر من مهمة واحدة، فانتظر حتى يقوم النظام بتأكيد المهمة ثم أدخل رقم المهمة التالية حتى تقوم بإدخال جميع المهام التي تم تنفيذها أثناء الزيارة.
- إذا أخطأت في إدخال المهام، اضغط على "00"، وسيؤكد النظام ذلك بقول: "البدء من جديد، أدخل عدد المهام". أدخل جميع معرفات المهام مرة أخرى. هام: لا يمكن استخدام "00" عند اختيار إدخال مهمة واحدة أو بعد الإدخال الأخير للمهمة في زيارة متعددة المهام. اتصل بوكالتك لتصحيح أي أخطاء/استثناءات.



ستقول Santrax: "لقد أدخلت مهمة (مهام) (رقمية). لتسجيل صوت العميل، يرجى الضغط على "1" وتسليم الهاتف إلى العميل، أو الضغط على "2" إذا كان العميل غير قادر على المشاركة".

23

 اضغط على "1" لتسجيل صوت العميل.

أو

 اضغط على "2" إذا لم يتمكن العميل من المشاركة، ثم انتقل إلى الخطوة 26.

24

 سلم الهاتف إلى العميل وسيطلب من العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم.

ستقول Santrax: "يرجى ذكر اسمك الأول واسم عائلتك وتاريخ اليوم".





25.

على العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم.

ملاحظة: قد ينطوي النظام المطالبات التالية. إذا تم تحطيم المطالبة، فيرجى المتابعة مع المطالبة التالية، أو إنهاء المكالمة إذا تم ذلك.

ستقول Santrax: "تم استلام المكالمة في (الوقت). تم استلام مكالمة خارجية في (الوقت). إجمالي مدة الزيارة (عدد) دقائق. اضغط واحد للتأكيد، اثنان للرفض، 3 لإعادة التشغيل."



26. يجب على العميل الضغط على الخيار المناسب.

ستقول: "الخدمة التي تم تنفيذها كانت (الخدمة). اضغط واحد للتأكيد، اثنان للرفض."



27. يجب على العميل الضغط على الخيار المناسب.

ستقول: "يرجى إدخال معرف العميل الثاني أو إنهاء المكالمة إذا تم."

28. كرر الخطوات من إلى ②٧ لكل عميل إضافي بعد الأولى.
أو

قم بـ إنهاء المكالمة إذا تم ذلك.



.29. تعليق.



الدليل المرجعي للمكالمات:

اسم الشركة: _____

رقم حساب الوكالة: _____

اكتب رقم تعريف Santrax الخاص بك أعلاه لسهولة الرجوع إليه.

طلب:

الميزات:

تحديد اللغة	زيارة جماعية - لا
المطلبة بتسجيل الدخول/الخروج من المكالمة	تحديد الخدمة
متعدد العملاء	المهام
التسجيل الصوتي للعميل	التحقق من العميل - الزيارة
التحقق من العميل - الخدمة	