

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

- مُعرّف Santrax الخاص بك.

تذكر: عند التحدث إلى سانتراكس على أي خط مجاني، تحدث باللغة الإنجليزية ببطء ووضوح رقم واحد في كل مرة (1075 = واحد، صفر، سبعة، خمسة).



1. اطلب أيًا من الأرقام المجانية المخصصة لوكالتك.

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

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



2. اضغط على الرقم الذي يتوافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.

سيتم سماع جميع المطالبات الخاصة ببقية المكالمات بهذه اللغة.



سنقول Santrax: "مرحبًا، یرجى إدخال معرف Santrax الخاص بك".



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

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



4. اضغط (1) لزيارة جماعية.



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



7. اضغط (1) لإضافة عميل.



سنقول Santrax: "یرجى تحديد "1" للاتصال أو "2" للاتصال".



8. اضغط على مفتاح واحد (1) "الاتصال".



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



9. أدخل معرف لأول خدمة استقبال للعميل.



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

10. أدخل معرف خدمة استلام العميل الثاني.

11. اتبع المطالبات لإدخال معرفات العميل حتى يتم الإدخال.

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



12. التعليق.

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

- مُعرّف Santrax الخاص بك.
- رقم تعريف الخدمة.
- العميل متاح للتحقق من الزيارة.

14. اتبع الخطوات - ❖ ثم تابع.



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".



15. اضغط (2) لمتابعة زيارة مجموعتك.



Santrax: "يُرجى إدخال رمز مجموعة الزيارة".



16. اضغط على أرقام رمز زيارة المجموعة.



Santrax: "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) للتخلي عن زيارة المجموعة هذه بأكملها أو إنهاء المكالمة إذا كنت ترغب في إنهاء هذه المكالمة".

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



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



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



18. اضغط على المفاتيح "Call Out" (2).



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



19. أدخل المَعْرِفَ لأول خدمة يحصل عليها العميل.



ستقول Santrax: "يُرجى إدخال معرف الخدمة".



20. اضغط على رقم تعريف الخدمة الذي قمت بتنفيذه.

راجع قائمة خدمات الوكالة التي تتبعها.

ستقول Santrax: "لقد أدخلت (الخدمة). يُرجى الضغط على "1" للقبول، 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" للقبول.



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



Santrax: "أدخل عدد المهام".



21 اضغط على إجمالي عدد المهام التي تم تنفيذها للعميل.



Santrax: "أدخل معرف المهمة".



22. اضغط على رقم المهمة التي قمت بتنفيذها.



ملاحظات:

- ارجع إلى قائمة مهام وكالتك.
- 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: "البدا 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.



Santrax: "لقد أدخلت مهمة (مهام) (رقمية). لتسجيل صوت العميل، يُرجى 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 والآخر وتاريخ اليوم.



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



25. على العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم.

ملاحظة: قد يتخطى النظام المطالبات التالية. إذا تم تخطي 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 Santrax: "الخدمة التي تم تنفيذها كانت (الخدمة). اضغط واحد للتأكيد، اثنان للرفض."

27. يجب على العميل الضغط على الخيار المناسب.



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

28. كرر الخطوات من إلى 27 لكل عميل إضافي بعد الأول.
أو



قم بإنهاء 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 |
| المطالبة بتسجيل الدخول/الخروج من المكالمات | تحديد الخدمة |
| متعدد العملاء | المهام |
| التسجيل الصوتي للعميل | التحقق من العميل - الزيارة |
| التحقق من العميل - الخدمة | |