

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


- Ваш идентификатор Santrax.

Помните: Говоря с 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 мандаринский диалект, 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 говорит: «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 (2), чтобы не посетить группу.**

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

5.  **Нажмите 1 (одну) клавишу, чтобы «Вызвать».**

-  Santrax скажет: «Получено в (ВРЕМЯ) Введите первый идентификатор клиента или повесьте трубку».

6.  **Введите идентификатор службы получения первого клиента.**

-  Santrax говорит: «Введите идентификатор второго клиента или повесьте трубку, если это сделано».

7.  **Введите идентификатор второго клиента, получающего услуги.**

8. **Следуйте подсказкам для ввода идентификаторов клиентов до тех пор, пока не будут введены все клиенты, которые используют это время вызова.**

ПРИМЕЧАНИЕ: Если ввести максимальное количество клиентов, разрешенное Santrax, после завершения ввода данных система сообщит: **«Спасибо, до свидания».**

9.  Hang Up.

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

- Ваш идентификатор Santrax.
- Идентификатор службы.
- Клиент доступен для проверки визита.

10. Выполните шаги 1 – 2, а затем продолжите.



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



11. Нажмите две (2) клавиши, чтобы «Вызвать».



Santrax скажет: **«Получено в (ВРЕМЯ). Пожалуйста, введите первый идентификатор клиента или повесьте трубку, если все готово».**



12. Введите идентификатор для службы получения первого клиента.



Santrax говорит: **«Введите идентификатор службы».**



13. 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 неправильная, нажмите «2», чтобы повторно войти в службу. Когда услуга будет правильной, нажмите «1», чтобы принять ее.



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



Santrax говорит: **«Введите количество задач».**



15. Нажмите общее количество задач, выполняемых клиентом.



Santrax скажет: **«Введенный идентификатор задачи».**



16. Нажмите предварительно созданный номер задачи.

ПРИМЕЧАНИЯ:

- См. список задач агентства.
- Если вы выполнили несколько задач, 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 заново, введите количество задач**». Введите все идентификаторы задач еще раз. **Важно: «00» не может использоваться ни при выборе для ввода одной задачи, ни после ввода последней задачи для многозадачного визита. Обратитесь в агентство, чтобы исправить любые ошибки/исключения.**



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



17. Нажмите '1' для записи голоса клиента.
ИЛИ



Нажмите 2, если клиент не может принять участие, затем перейдите к шагу



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



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



19. Клиент должен указать свое имя, фамилию и сегодняшнюю дату.
ПРИМЕЧАНИЕ:

Система может пропустить следующие подсказки. 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 повторить**».



20. Клиент должен нажать соответствующую опцию.



Santrax скажет: «**Оказана услуга (СЕРВИС)**. Нажмите один, чтобы подтвердить, а два, чтобы отклонить».



21. Клиент должен нажать соответствующую опцию.



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



22. Введите идентификатор для службы получения второго клиента.

23. Следуйте подсказкам, чтобы ввести идентификаторы клиентов, пока не будут введены все клиенты, которые используют это время вызова.

ПРИМЕЧАНИЕ:

Если ввести максимальное количество клиентов, разрешенное Santrax, после завершения ввода данных система выдаст следующее сообщение: **«Спасибо, до свидания»**.

24.  Hang Up.



Справочное руководство ПО ЗВОНКАМ:

Название компании:

Номер счета агентства: _____

Набор:

Особенности:

Выбрать язык

Подсказка о входе/выходе
вызова

Многоклиентский

Запись голоса клиента

Проверка клиента —
обслуживание

Групповой визит — нет

Выбрать службу

Задачи

Проверка клиента — визит