

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، فيرجى استخدام الرقم المجاني الثاني.

"Santrax: بالنسبة 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 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 يتوافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.

سيتم سماع جميع المطالبات الخاصة ببقية المكالمات بهذه اللغة.



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



3. اضغط على أرقام معرف Santrax الخاص بك على الهاتف الذي يعمل باللمس.

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



4. اضغط على (2) من أجل ليس لزيارة جماعية.

سنقول Santrax: "يرجى تحديد '1' للاتصال أو '2' للاتصال".



5. اضغط على مفتاح واحد (1) "الاتصال".

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



6. أدخل المعرف الخاص بخدمة العميل المستلم الأول.

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



7. أدخل المعرف لخدمة العميل الثاني الذي يتلقى الخدمة.

8. اتبع المطالبات لإدخال معرفات العميل حتى يتم إدخال جميع العملاء الذين يشاركون وقت المكالمة هذا.

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



9. معلق.

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

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

10. اتبع الخطوات ، ❖ ثم تابع.

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



11. اضغط على المفاتيح (Call Out) "2".

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



12. أدخل المعرف الخاص بخدمة استلام العميل الأول.

ستقول Santrax: "يرجى إدخال معرف الخدمة".



13. اضغط على رقم تعريف الخدمة الذي قمت بتنفيذه.

ارجع إلى قائمة خدمات وكالتك.

Santrax: "لقد أدخلت (الخدمة). يرجى 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.



14. اضغط على مفتاح واحد (1) للقبول، أو اضغط على مفاتيح (2) لإعادة المحاولة.

ستقول Santrax: "أدخل عدد المهام".



15. اضغط على إجمالي عدد المهام التي تم تنفيذها للعميل.

ستقول Santrax: "تم إدخال معرف المهمة".



16. اضغط على رقم المهمة التي قمت بإعدادها.

#### ملاحظات:

- راجع قائمة مهام الوكالة التي تتبعها.
- إذا قمت بأكثر من مهمة، فانتظر حتى يقوم النظام بتأكيد المهمة ثم أدخل رقم المهمة التالية حتى تقوم بإدخال جميع المهام التي تم تنفيذها أثناء الزيارة.

- إذا ارتكبت خطأ في إدخال المهام، اضغط على "00"، سيؤكد 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.
- Santrax: "لقد أدخلت مهمة (مهام) (رقمية). لتسجيل صوت العميل، يُرجى الضغط على "1" وتسليم الهاتف للعميل، أو الضغط على "2" إذا كان العميل غير قادر على المشاركة.

17. اضغط على "1" لتسجيل صوت العميل.  
أو

18. سلّم الهاتف إلى العميل وسيطلب من العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم. ستقول Santrax: "يرجى ذكر اسمك الأول واسم عائلتك وتاريخ اليوم".

19. على العميل ذكر اسمه الأول والأخير وتاريخ اليوم.  
ملاحظة:  
قد يتخطى النظام المطالبات التالية. إذا تم تخطي المطالبة، فُرجى المتابعة مع المطالبة التالية، أو إنهاء المكالمة إذا تم ذلك.

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

20. العميل الضغط على الخيار المناسب.

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

21. العميل الضغط على الخيار المناسب.

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

22. أدخل المعرف لخدمة العميل الثاني الذي يتلقى الخدمة.

23. اتبع المطالبات لإدخال معرفات العميل حتى يتم إدخال جميع العملاء الذين يشاركون وقت المكالمة هذا.  
ملاحظة: إذا أدخلت الحد الأقصى لعدد العملاء المسموح به من قبل شركة Santrax، فبعد الانتهاء من الإدخالات، سيقول النظام: "شكراً لك، إلى اللقاء".

24. Hang Up.



## الدليل المرجعي للمكالمات:

اسم الشركة: \_\_\_\_\_

رقم حساب الوكالة: \_\_\_\_\_

اكتب رقم تعريف Santrax الخاص بك أعلاه لسهولة الرجوع إليه.

### الاتصال:

#### 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                  |                            |