

Виклик: Прибувши до клієнта додому, переконайтеся, що у вас є така інформація:

- Ваш ідентифікатор Santrax.
- Ідентифікатор вашого клієнта.

1. **Наберіть безкоштовний номер, призначений вашому агентству.**

 Система Santrax стверджуватиме: «Ласкаво просимо до Сантракса. Щоб вибрати англійську мову, натисніть один (1). Якщо це єгипетська арабська мова, натисніть два (2). Щоб вибрати бірманську мову, натисніть три (3). Якщо це китайський мандарин, натисніть чотири (4). Щоб вибрати французьку мову, натисніть п'ять (5). Якщо це хінді, натисніть 6 (шість). Якщо це хом'яка, натисніть 7 (сім). Якщо це лаотинська мова, натисніть 8 (вісім). Якщо це непалі, натисніть 9 (дев'ять), а якщо це російська мова, натисніть десять (10). Якщо це сербська мова, натисніть 11 (одинадцять) і натисніть 12 (дванадцять). Щоб вибрати іспанську мову, натисніть тринадцять (13). Якщо це Swahili, натисніть чотирнадцять (14). Якщо це в'єтнонець, натисніть 15 (п'ятнадцять)».

Підказка кожної мови на цій мові.

2. **Натисніть цифру, що відповідає мові, яку ви хочете почути.**
Решта візиту буде обраною мовою.

 Сантракс скаже: «Введіть свій ідентифікатор Santrax».

3. **Натисніть номери вашого ідентифікатора Santrax на телефоні з тональним набором.**

 Santrax буде сказано: «Це груповий візит? Натисніть один (1) якщо так, або два (2) якщо ні».

4. **Натисніть два (2) якщо ні.**

 Santrax буде сказано: «Виберіть місце надання послуг. Натисніть один (1) для Home, натисніть два (2) для Community, натисніть три (3) для Replay».

5. **Натисніть один (1), щоб вибрати дім, або два (2) для вибору спільноти, натисніть три (3) для відтворення.**

 Santrax буде сказано: «Якщо це фіксований візит для перевірки за допомогою пристрою FVV, натисніть знак «зірочки» (*), щоб ввести

номери для перевірки візитів. В іншому випадку натисніть знак «решітки» (#), щоб продовжити».

Якщо це дзвінок FVV, натисніть знак «зірочки» (*) та зверніться до довідкового посібника щодо дзвінків FVV для отримання докладних інструкцій щодо процесу виклику FVV.

6.  Натисніть знак «решітки» (#).
 Santrax стверджуватиме: «Будь ласка, виберіть один (1) для виклику або два (2) для виклику».
7.  Натисніть один (1) ключ, щоб «Call In».
 Сантракс скаже: «Отримано о (ЧАС). Дякую, до побачення».
8.  Підвісьте.
Виклик: Під час надання послуг переконайтеся, що у вас є така інформація:
 - Ваш ідентифікатор Santrax.
 - Ідентифікатор служби та ідентифікатор завдання, якщо необхідно.
 - Клієнт може перевірити візит, якщо необхідно
9. Виконайте кроки 1 – 6 , а потім продовжуйте.
 Santrax стверджуватиме: «Будь ласка, виберіть один (1) для виклику або два (2) для виклику».
10.  Натисніть два (2), щоб «Викликати».
 Сантракс скаже: «Отримано о (ЧАС). Введіть ідентифікатор послуги».
11.  Натисніть ідентифікаційний номер служби для виконаної вами послуги.
Див. список послуг вашого агентства.
 Santrax стверджуватиме: «Ви ввели (СЛУЖБА). Натисніть один (1), щоб прийняти, два (2), щоб повторити спробу».
12.  Натисніть одну (1) клавішу, щоб прийняти або натиснути дві (2) клавіші, щоб повторити спробу.
 Сантракс скаже: «Бажаєте продовжити візит з новою послугою?»
13.  Рнаголосити на 1 (один) ключ для Так або 2 (два) ключі для Ні.

Щоб продовжити роботу з новою послугою	Для кінцевої послуги
Повторіть кроки 11 і 12 для нової послуги. Перейдіть до кроку 14. ПРИМІТКА. Інформація, введена для Кроків 14 – 20, стосується вже виконаної послуги.	Перейдіть до кроку 14, щоб завершити візит для виконаної послуги.



Сантракс скаже: «Введіть кількість завдань».

14.  **Натисніть на загальну кількість завдань, виконаних для клієнта.**



Сантракс скаже: «Введіть ідентифікатор завдання».

15.  **Натисніть ідентифікаційний номер завдання для виконаного завдання.**

ПРИМІТКИ:

- Щоб знайти ідентифікаційні номери завдань, перегляньте список завдань вашої агенції.
Якщо ви виконали більше одного завдання, зачекайте, доки система підтвердить завдання, а потім введіть номер наступного завдання, доки не введете всі завдання, виконані під час візиту.
- Якщо ви виконуєте завдання з показником, компанія Santrax призупинить роботу після отримання ідентифікатора завдання. Під час паузи введіть результат зчитування.
- Якщо ви зробили помилку, ввівши Завдання, натисніть «00», система підтвердить, сказавши: **«Починаючи, введіть кількість завдань»**. Введіть усі ідентифікатори завдань ще раз.



Santrax стверджуватиме: (Опис завдання) Ви ввели (NUMBER) завдання(-и).

Щоб записати голос клієнта, натисніть один (1) і передайте телефон клієнту або натисніть два (2), якщо клієнт не може взяти участь».

16.  **Натисніть один (1), щоб записати голос клієнта.**

АБО



натисніть два (2).

17.  Передайте телефон клієнту. Їх попросять вказати своє ім'я та сьогоднішню дату.
 Santrax буде сказано: «Будь ласка, скажіть своє ім'я та прізвище, а також сьогоднішню дату».
18.  Santrax буде сказано: «Під час дзвінка о (ЧАС). Вихідний дзвінок отримано о (ЧАС). Загальна тривалість візиту (НОМЕР) хв. Натисніть 1 (один), щоб підтвердити, 2 (два), щоб заперечити, 3 (три) для відтворення».
19.  Клієнт повинен натиснути відповідну опцію.
 Santrax буде сказано: «Виконана послуга була (СЛУЖБА). Натисніть 1 (один), щоб підтвердити, 2 (два), щоб заперечити, 3 (три) для повторного відтворення».
- ПРИМІТКА. Ця підказка буде повторюватися для кожної введеної послуги.
20.  Клієнт повинен натиснути відповідну опцію.
 Сантракс скаже: «Дякуємо, до побачення!»
21.  Підвісьте.



Телевізор

Довідкове керівництво щодо візиту:

Номер рахунку агенції: STX_____

Для зручності напишіть свій ідентифікаційний номер Santrax вище.

Наберіть:

Функції:

Підказка щодо входу/виходу
Візит групи – Ні
Вибрати місцезнаходження
Завдання
Перевірка клієнта — послуга

Вибрати мову
Перевірка фіксованого візиту — ні
Змінити послугу
Перевірка клієнта — реєстрація
Перевірка клієнта — візит