

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

- Ваш ідентифікатор Santrax

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) і іспанською мовою, натисніть тринадцять (13). Якщо це Swahili, натисніть чотирнадцять (14). Якщо це в'єтнонець, натисніть п'ятнадцять (15)».
- Підказка кожної мови на цій мові.

2.  **Натисніть цифру, що відповідає мові, яку ви хочете почути.**
Решта візиту буде обраною мовою.
 Сантракс скаже: «Вітаємо! Введіть свій ідентифікатор Santrax».

3.  **Введіть свій ідентифікатор Santrax.**
 Сантракс скаже: «Це груповий візит? Натисніть один (1) якщо так, або два (2) якщо ні».

4.  **1 (один) для групового візиту.**
 Сантрах буде сказано: «Натисніть один (1), щоб розпочати новий візит групи, два (2), щоб продовжити реєстрацію візиту групи, три (3), щоб приєднатися до візиту групи, або чотири (4), щоб вийти з меню візитів групи».

(1) Щоб розпочати новий візит до групи:	(2) Щоб продовжити візит до групи, виконайте такі дії:
5.  Натисніть один (1), щоб почати новий візит групи.  Сантрах буде сказано: «Ви розпочнете новий візит групи з кодом візиту (КОД ГРУПИ)». 6. Перейдіть до кроку 7.	5.  Натисніть два (2), щоб продовжити груповий візит.  Сантрах буде сказано: «Будь ласка, введіть код візиту групи». 6.  Натисніть номери коду візиту групи.  Сантрах буде сказано: «Ви приєднаєтеся до групового візиту з кодом візиту (КОД ГРУПИ)».

-  Сантрах стверджуватиме: «Будь ласка, натисніть 1 (один), щоб додати

клієнта до візиту групи, 2 (два) щоб здійснити візит для клієнта, 3 (три) щоб прослухати код візиту групи, 4 (чотири) щоб припинити цей візит усієї групи або покласти слухавку, якщо ви хочете завершити цей дзвінок».

7.  Натисніть (1), щоб додати клієнта.

 Santrax стверджуватиме: «Виберіть місце надання послуг. Натисніть один (1) для Home, натисніть два (2) для Community».

8.  Натисніть один (1), щоб вибрати дім, або два (2) для вибору спільноти.

 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 детальних інструкцій щодо процесу виклику FVV. Якщо це не сеанс зв'язку FVV, натисніть знак «решітки» (#) і продовжуйте.

 натисніть знак «решітки» (#).

 Сантракс скаже: «Будь ласка, виберіть один (1) для виклику або два (2) для виклику».

9.  Натисніть один (1) знак, щоб «Зателефонувати».

 Santrax стверджуватиме: «Отримано о (ЧАС)». Дякую, до побачення».

10.  Підвісьте.

Виклик: Залишаючи домівку клієнта, переконайтеся, що у вас є така інформація:

- Ваш ідентифікатор Santrax, код візиту групи.
- Ідентифікатор служби, ідентифікатор завдання, якщо необхідно.
- Клієнт може перевірити візит.

Виконайте кроки 1 – 4 , а потім продовжуйте.

 Santrax стверджуватиме: «Натисніть один (1), щоб розпочати новий візит групи, два (2), щоб продовжити реєстрацію візиту групи, три (3), щоб приєднатися до візиту групи, або чотири (4), щоб вийти з меню візитів групи».

 натисніть два (2).

 Сантракс скаже: «Будь ласка, введіть код візиту групи».

11.  Введіть код візиту групи.

 Santrax стверджуватиме: «Ви продовжите візит групи з кодом візиту (КОД ГРУПИ). Натисніть 1 (один), щоб додати клієнта до візиту групи, 2 (два) щоб завершити візит для клієнта, 3 (три) щоб прослухати код візиту групи, 4 (чотири) щоб скасувати цей візит усієї групи або покласти слухавку, якщо ви хочете завершити цей дзвінок».

ПРИМІТКА. Якщо ви зробили помилку і вам потрібно скасувати всі дані, які ви

раніше ввели для всіх візитів у цій групі, натисніть 4 (чотири), щоб скасувати візит усієї групи.

12.  натисніть 2 (два) клавіші.

 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 детальних інструкцій щодо процесу виклику FVV. Якщо це не сеанс зв'язку FVV, натисніть знак «решітки» (#) і продовжуйте.

13.  натисніть знак «решітки» (#).

 Сантракс скаже: «Будь ласка, виберіть один (1) для виклику або два (2) для виклику».

14.  Натисніть два (2) клавіші «Вихід виклику».

 Сантракс скаже: «Отримано о (ЧАС). «Введіть ідентифікатор служби».

15.  Введіть ідентифікаційний номер служби виконаної вами послуги.
вашого агентства.

 Сантракс скаже: «Ви ввели (СЛУЖБА). Натисніть один (1), щоб прийняти, два (2), щоб повторити спробу».

16.  Натисніть 1 (одну) клавішу, щоб прийняти або натисніть 2 (дві) клавіші, щоб повторити спробу.

 Сантракс скаже: «Введіть кількість завдань».

17.  Введіть загальну кількість завдань, виконаних для клієнта.
 Сантракс скаже: «Введіть ідентифікатор завдання».

18.  Введіть ідентифікаційний номер завдання для виконаного завдання.
 Santrax скаже:» (Опис(и) 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».

19.  , натисніть «1». АБО

 натисніть «2».

20.  Передайте телефон клієнту та клієнту буде запропоновано вказати його ім'я та сьогоднішню дату.

 Сантракс скаже: «Будь ласка, скажіть своє ім'я та прізвище, а також сьогоднішню дату».

21.  Клієнт повинен назвати своє ім'я, прізвище та сьогоднішню дату.
-  Santrax буде сказано: «Під час дзвінка о (ЧАС). Вихідний дзвінок отримано о (ЧАС). Загальна тривалість візиту (НОМЕР) хв. Натисніть один (1), щоб підтвердити, два (2), щоб заперечити, три (3) для повторного відтворення».
22.  Клієнт повинен натиснути відповідну опцію.
-  Santrax буде сказано: «Виконувана послуга була (СЛУЖБА). Натисніть 1 (один), щоб підтвердити, 2 (два), щоб заперечити, 3 (три) для повторного відтворення».
23.  Клієнт повинен натиснути відповідний варіант. Повісьте і повторіть для кожного клієнта під час візиту групи, коли його буде проведено.



Візит групи

Довідкове керівництво щодо візиту:

Номер рахунку агенції: STX _____

Для зручності напишіть свій ідентифікаційний номер Santrax вище.

Наберіть:

Функції:

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

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