

Регистрация прибытия. Подходя к дому клиента, убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax.
- Идентификатор вашего клиента.

1.  **Наберите любой из бесплатных номеров, присвоенных вашему агентству.**

Если с первым бесплатным номером возникнут какие-либо проблемы, воспользуйтесь вторым бесплатным номером телефона.



Система Santrax скажет: «Для выбора английского языка нажмите один (1). Для выбора египетского арабского языка нажмите два (2). Для выбора бирманского языка нажмите три (3). Для выбора севернокитайского языка нажмите четыре (4). Для выбора французского языка нажмите пять (5). Для выбора языка хинди нажмите шесть (6), для выбора хмонгского языка нажмите семь (7), для выбора лаосского языка нажмите (8), для выбора непальского языка нажмите девять (9), для выбора русского языка нажмите десять (10), для выбора сербского языка нажмите одиннадцать (11), для выбора сомалийского языка нажмите двенадцать (12), для выбора испанского языка нажмите тринадцать (13), для выбора суахили нажмите четырнадцать (14), для выбора вьетнамского языка нажмите пятнадцать (15)».

Эти сообщения будут воспроизводиться на соответствующих языках.

2.  **Нажмите цифру, соответствующую нужному вам языку.**

Все сообщения до завершения этого звонка будут звучать на выбранном языке.




Система Santrax скажет: «Добро пожаловать! Введите свой идентификатор Santrax».

3.  **Введите цифры своего идентификатора Santrax, используя кнопки телефона.**




Система Santrax скажет: «Это групповой визит? Нажмите (1), если да или (2), если нет».


4.  **Нажмите (1), если это групповой визит.**



Система Santrax скажет: «Нажмите (1), чтобы начать группой визит, (2), чтобы продолжить групповой визит, (3), чтобы присоединиться к групповому визиту или (4), чтобы закрыть меню группового визита».


(1) Чтобы начать групповой визит:


5.  Нажмите (1), чтобы начать групповой визит.


 Система Santrax скажет: «Вы *начнете* групповой визит с кодом (КОД ГРУППЫ)».


6. Перейдите к шагу **7**.


(3) Чтобы присоединиться к уже существующему групповому визиту:

5.  Нажмите (3), чтобы присоединиться к уже существующему групповому визиту.

 Система Santrax скажет: «Введите код группового визита».


6.  Введите цифры кода группового визита.


 Система Santrax скажет: «Вы *присоединитесь* к групповому визиту с кодом (КОД ГРУППЫ)».

 Система Santrax скажет: «Если это визит с фиксированным подтверждением визитов через устройство FVV, нажмите звездочку (*), чтобы ввести цифры для подтверждения визита. В противном случае нажмите решетку (#), чтобы продолжить».

Если это звонок с использованием устройства FVV, нажмите звездочку (*) и обратитесь к справочному руководству по совершению звонков с использованием устройств FVV для получения детальных инструкций о соответствующей процедуре. Если это звонок без использования устройства FVV, нажмите решетку (#) для продолжения.

7.  Нажмите решетку (#) для продолжения.

 Система Santrax скажет: «Выберите (1) для регистрации прибытия или (2) для регистрации отбытия».

8.  Нажмите кнопку (1) для регистрации прибытия.


 Система Santrax скажет: «Получено в (ВРЕМЯ)».

9.  Завершите звонок.

Регистрация отбытия. Покидая дом клиента, убедитесь, что у вас есть следующая информация:

- Ваш идентификатор Santrax.
- Идентификатор услуги.
- Клиент готов подтвердить визит.

10. Выполните шаги ①–④ и продолжайте.

 Система Santrax скажет: «Нажмите (1), чтобы начать группой визит, (2), чтобы продолжить групповой визит, (3), чтобы присоединиться к групповому визиту или (4), чтобы закрыть меню группового визита».


 Нажмите (2), чтобы продолжить свой групповой визит.

 Система Santrax скажет: «Введите код группового визита».

11.  Введите цифры кода группового визита.


Система Santrax скажет: «Вы продолжите групповой визит с кодом (КОД ГРУППЫ). Нажмите (1), чтобы добавить клиента к групповому визиту, (2), чтобы завершить групповой визит для клиента, (3), чтобы прослушать код группового визита, (4), чтобы полностью отменить этот групповой визит или повесьте трубку, если вы желаете завершить этот звонок». ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы совершили ошибку, и вам нужно очистить все ранее введенные данные для всех визитов в этой группе, нажмите (4), чтобы полностью отменить этот групповой визит.


12.  Нажмите кнопку (2), чтобы завершить визит к клиенту.


 Система Santrax скажет: «Если это визит с фиксированным подтверждением визитов через устройство FVV, нажмите звездочку (*), чтобы ввести цифры для подтверждения визита. В противном случае нажмите решетку (#), чтобы продолжить».


Если это звонок с использованием устройства FVV, нажмите звездочку (*) и обратитесь к справочному руководству по совершению звонков с использованием устройств FVV для получения детальных инструкций о соответствующей процедуре. Если это звонок без использования устройства FVV, нажмите решетку (#) для продолжения.


13.  Нажмите решетку (#) для продолжения.


 Система Santrax скажет: «Выберите (1) для регистрации прибытия или (2) для регистрации отбытия».


14.  Нажмите кнопку (2) для регистрации отбытия.



 Система Santrax скажет: «Получено в (ВРЕМЯ). Введите идентификатор услуги».

15.  Введите идентификатор оказанной вами услуги. См. перечень услуг вашего агентства.

 Система Santrax скажет: «Вы указали (УСЛУГА). Нажмите (1) для подтверждения или (2), чтобы повторить попытку».

16.  Нажмите кнопку один (1), чтобы подтвердить, или два (2), чтобы попробовать заново.

 Система Santrax скажет: «Введите количество задач».

17.  Укажите общее количество задач, выполненных для клиента.
 Система Santrax скажет: «Введите идентификатор задачи».


18.  Введите номер выполненной вами задачи.

ПРИМЕЧАНИЯ:

- См. перечень задач вашего агентства.
- Если вы выполнили более одной задачи, подождите, пока система подтвердит задачу, а затем введите номер следующей задачи, указав таким образом все выполненные за время визита задачи.
- Если вы выполняете задачу с отчетом, после получения идентификатора задачи система Santrax замрет. Во время этой паузы введите соответствующее значение для задачи, указав цифры из перечня задач.
- Если вы ошиблись при вводе задач, нажмите «00». Система подтвердит это и скажет: «Начинаем сначала, введите количество задач». Снова введите все идентификаторы задач.




Система Santrax скажет: «Введено задач: (КОЛИЧЕСТВО). Чтобы записать голос клиента, нажмите (1) и передайте клиенту телефон, или нажмите (2), если клиент не может принять в этом участие».

19.  Нажмите 1 для записи голоса клиента.
ИЛИ



Нажмите 2, если клиент не может принять в этом участие.

20.  Передайте телефон клиенту. Его попросят назвать свое имя и текущую дату.



Система Santrax скажет: «Назовите свое полное имя и сегодняшнюю дату».

21.  Клиент должен будет назвать свое полное имя и текущую дату.




Система Santrax скажет: «Регистрация прибытия получена в (ВРЕМЯ). Регистрация отбытия получена в (ВРЕМЯ). Общая продолжительность визита составляет (КОЛИЧЕСТВО) мин. Нажмите один (1), чтобы принять, два (2), чтобы отклонить, три (3) для повтора сообщения».

22.  Клиент должен сделать соответствующий выбор.



Система Santrax скажет: «Предоставлена услуга (УСЛУГА). Нажмите один (1), чтобы принять, два (2), чтобы отклонить, три (3) для повтора сообщения».

23.  Клиент должен сделать соответствующий выбор.



Система Santrax скажет: «Благодарим вас, до свидания».

 Завершите звонок.



Sandata
TECHNOLOGIES

Справочное руководство по совершению звонков: «COMPANY_NAME»

Номер учетной записи агентства: STX«ACCOUNT»

Запишите выше свой идентификатор Santrax для удобства.

Dial:
1-«Primary_Phone»
Or
1-«Secondary_Phone»

Особенности:

Выбор языка

Групповой визит – Да

Услуга

Подтверждение клиентом – Запись

Подтверждение клиентом – Услуга

Сообщения о регистрации
прибытия/отбытия

Fixed Visit Verification (Фиксированное
подтверждение визитов) – Нет

Задача

Подтверждение клиентом – Визит