

استدعاء: عند الوصول إلى منزل العميل، تأكد من حصولك على المعلومات التالية:

- معرف Santrax الخاص بك.
- معرف العميل الخاص بك.
- رقم تحقق الزيارة الأول المكون من ستة أرقام يمثل تاريخ ووقت الوصول (يتم الحصول عليه في بداية الزيارة).
- الرقم الثاني للتحقق من الزيارة المكون من ستة أرقام يمثل تاريخ ووقت المغادرة (يتم الحصول عليه في نهاية الزيارة).

بمجرد حصولك على هذه المعلومات، فأنت جاهز للاتصال بـ Santrax!

### عند الوصول:

عند وصولك إلى منزل العميل، اضغط وحرر أياً من الأزرار الموجودة على جهاز FVV وقم بتدوين رقم التحقق من الزيارة المكون من ستة أرقام والذي يظهر على شاشة الجهاز، حيث ستستخدم هذا الرقم لاحقاً لإجراء مكالمة Santrax. لاحظ التاريخ والوقت الذي ضغطت فيه على الزر.

### قبل المغادرة:

في نهاية الزيارة، اضغط وحرر أياً من الأزرار الموجودة على جهاز FVV وقم بتدوين رقم التحقق الثاني المكون من ستة أرقام والمعروض على شاشة الجهاز، حيث ستستخدم هذا الرقم لاحقاً لإجراء مكالمة Santrax. لاحظ التاريخ والوقت الذي ضغطت فيه على الزر.

**ملاحظة:** إذا كنت بحاجة إلى رؤية الرقم مرة أخرى على الفور، فيمكنك الضغط على الزر وتحريره مرة أخرى لعرض القراءة. إذا حصلت على رقم مختلف، فلا بأس، استخدم الرقم الجديد.

- لا تتصل بـ Santrax إلا بعد مرور 15 دقيقة على الأقل من استلام الرقم الثاني المكون من ستة أرقام في نهاية زيارتك.
- يجب عليك الاتصال بـ Santrax في غضون سبعة أيام من بدء الزيارة.
- أنت لست بحاجة إلى الانتظار في موقع العميل لإجراء المكالمة.
- سيتم إدخال رقمي التحقق من الزيارة المكون من ستة أرقام في مكالمة Santrax واحدة.

## 1. اطلب أياً من الأرقام المجانية المخصصة لوكالتك.

إذا كنت تواجه صعوبات مع الرقم المجاني الأول، فيرجى استخدام الرقم المجاني الثاني.

- سيقول نظام Santrax: "للغة الإنجليزية، يرجى الضغط على واحد (1). للإسبانية، يرجى الضغط على اثنين (2). للروسية، يرجى الضغط على ثلاثة (3). لهندية، يرجى الضغط على أربعة (4). للغة الصينية المبسطة، يرجى الضغط على خمسة (5). للعربية المصرية، يرجى الضغط على ستة (6). للبولندية، يرجى الضغط على سبعة (7)".
- يتم سماع مطالبات الاتصال باللغات المحددة.

## 2. اضغط على الرقم الذي يتوافق مع اللغة التي ترغب في سماعها.

سيتم سماع جميع المطالبات لبقية المكالمات بهذه اللغة.

سوف يقول Santrax: "مرحبًا، الرجاء إدخال معرف Santrax الخاص بك."

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

سوف يقول Santrax: "للتحقق من هويتك، يرجى تكرار ما يلي: في Santrax، صوتي هو كلمة المرور الخاصة بي."

**ملاحظة:** إذا لم تكن مسجلًا في التحقق من المتحدث، فستتخطى Santrax هذه المطالبة. إذا كانت هذه هي الحالة، فتخط الخطوة 4، ثم تابع.

4. **قول:** في Santrax، صوتي هو كلمة المرور الخاصة بي."

قد يطلب منك نظام Santrax تكرار العبارة عدة مرات قبل التحقق من هويتك.

سوف يقول Santrax: "إذا كانت هذه زيارة التحقق من الزيارة الثابتة باستخدام جهاز FVV، فاضغط على مفتاح النجمة (\*) لإدخال أرقام التحقق من الزيارة. وإلا، فاضغط على مفتاح الجنيه (#) للمتابعة."

5. اضغط على مفتاح النجمة (\*) للمتابعة.

سوف يقول Santrax: "الرجاء إدخال معرف العميل الأول."

6. أدخل معرف العميل.

إذا تم إدخال معرف العميل بشكل غير صحيح، سيقول نظام Santrax: "لم يتم تسجيل FVV، يرجى إعادة إدخال معرف العميل أو الضغط على مفتاح الجنيه (#) للمتابعة."

بمجرد إدخال معرف العميل بشكل صحيح، ستقول Santrax: "الرجاء إدخال رقم التحقق من زيارتك الأولى أو الضغط على مفتاح الجنيه (#) للمتابعة."

7. أدخل رقم التحقق من الزيارة الأولى.

هذا هو أول رقم مكون من ستة أرقام تحصل عليه من جهاز FVV عند وصولك إلى منزل العميل وسيمثل وقتك فيه.

عندما يتم إدخال رقم التحقق من الزيارة بشكل صحيح، ستؤكد Santrax ذلك بالقول: "رقم التحقق من الزيارة الأولى هو (التاريخ / الوقت). إذا كان هذا غير صحيح، فاضغط على 1 لإعادة المحاولة أو اضغط على مفتاح الجنيه (#) للمتابعة."

**ملاحظة:** استمع للتحقق من أن التاريخ والوقت المقدمين هما نفس التاريخ والوقت الذي تم فيه الضغط على الزر الموجود على الجهاز. إذا لم تتطابق، فهذا يعني أنه تم إدخال رقم تحقق غير صحيح من الزيارة. اضغط 1 لإعادة إدخال الرقم.

8. اضغط على مفتاح الجنيه (#) للمتابعة.

سوف يقول Santrax: "الرجاء إدخال رقم التحقق من زيارتك الثانية أو الضغط على الجنيه (#) للمتابعة."

9. أدخل رقم التحقق من الزيارة الثانية.

هذا هو الرقم الثاني المكون من ستة أرقام الذي حصلت عليه من جهاز FVV في نهاية الزيارة. يمثل وقت الانتظار الخاص بك.

عند إدخال رقم التحقق من الزيارة، ستؤكد Santrax ذلك بالقول: "رقم التحقق من الزيارة الثانية هو (التاريخ / الوقت). إذا كان هذا غير صحيح، فاضغط على 1 لإعادة المحاولة أو اضغط على مفتاح الجنيه (#) للمتابعة."

10. اضغط على مفتاح الجنيه (#) للمتابعة.

سوف يقول Santrax: "الرجاء إدخال معرف الخدمة."

11. اضغط على رقم معرف الخدمة التي قدمتها. الرجوع إلى قائمة خدمات وكالتك.

سوف يقول Santrax: "لقد أدخلت (الخدمة). يُرجى الضغط على (1) للموافقة، (2) لإعادة المحاولة."

12. اضغط على مفتاح واحد (1) للقبول، أو اضغط على مفتاح اثنين (2) لإعادة المحاولة.

سوف يقول Santrax: "أدخل عدد المهام."

13. اضغط على العدد الإجمالي للمهام المنجزة للعميل.

سوف يقول Santrax: "أدخل معرف المهمة."

14. اضغط على رقم المهمة التي قمت بها.

#### ملاحظات:

- الرجوع إلى قائمة مهام وكالتك.
- إذا قمت بإجراء أكثر من مهمة واحدة، فانتظر حتى يقوم النظام بتأكيد المهمة ثم أدخل رقم المهمة التالية حتى تقوم بإدخال جميع المهام التي تم تنفيذها أثناء الزيارة.
- إذا كنت تقوم بمهمة بالقراءة، فسيوقف Santrax مؤقتًا بعد استلام معرف المهمة. أثناء التوقف، اضغط على القراءة المناسبة لهذه المهمة باستخدام مقدار الأرقام المشار إليه في قائمة المهام.
- إذا أخطأت في إدخال المهام، فاضغط على "00"، وسيؤكد النظام بالقول: "البدا من جديد، أدخل عدد المهام". أدخل جميع معرفات المهام مرة أخرى. **مهم:** لا يمكن استخدام "00" عند اختيار إدخال مهمة واحدة ولا بعد إدخال المهمة الأخير في زيارة متعددة المهام. اتصل بوكالتك لتصحيح أي أخطاء/استثناءات.

سوف يقول Santrax: (وصف (أوصاف) المهام) لقد أدخلت (العدد) مهمة (مهام)). شكرًا لك، إلى اللقاء.

15. أنهى المكالمة.



## دليل مرجعي للاتصال DDS: «COMPANY\_NAME»

رقم حساب الوكالة: «ACCOUNT»STX

---

اكتب رقم معرف Santrax أعلاه للرجوع إليه بسهولة.

اتصل:

«Primary\_Phone»-1

أو

«Secondary\_Phone»-1

سمات:

التحقق من المتحدث - Emp  
التحقق من الزيارة الثابتة - نعم  
المهمة

طلب مكالمة واردة / صادرة  
يُرجى اختيار لغة  
حدد الخدمة