

# Call Scenario - In / Tickets

## دي دجل لي مغلالة مالا كم

N كترضح عم ( ممالا ) Real Soft House ريخال ءاسم - حابص

كترضح ممالا فرشلا نكمم

N / أكيبالا

\*\* يالا كدعاسا ردقا لصفلا

يزيلجل نإلا سرك نالعل مالا كلب / ءنملا لى صافلا فرعا زىاع

نعم ماع تامولعم سركلا	ةلصفم تامولعم سركلا نعم	زجلالة قيرط
--------------------------	----------------------------	-------------

اهي ف زج حنب ة حنملا  
ع فدن اننا قيرط نع  
( ةيرادلل موسرلا  
ددع بسح ىلع رعسلا  
ضورعلاو تايوتسملا  
C (Dash Board) عجار  
وأ يروف قيرط نع  
هدرتسنب و عورفلا  
ءاهتنا دعب ينات  
١٥% هنم موصخم ة حنملا  
ةيرادإ في راصم  
اهب سحنا لضي في  
(ل يملل  
غلل ابم في لاس ول  
اهع فدن ب هينات  
سول فب هغلل بنب  
ضرع عم بتكلا  
سولف + بتكلا  
تانا حتمالا

١٨ نع ةرابع سركلا  
ل اومس قتيب يوتسم  
٦ ةل حرم لك لحارم ٣  
يوتسملا ، تايوتسم  
ةدمل تا عاس ٨ هتدم  
C ني عوبسا

(A1 : ىلوالا ةل حرملا  
A2)

اهي ف سر دن ب ي دو  
ةغلل تاي ساسا  
دعاوقلا يز ماع لكشب  
م يلسلا قطنلاو  
تاملكلاو فورحلل  
تاي ساسا ملعتنبو  
ام دعبو ةثدا حملا  
ردقنب اهصلخنب  
انسفن نع ملكتن  
يننا يز سيوك لكشب  
ضعبو يسفن فرعا  
ةطيسبلا تا عوضوملا

(B1 : ةيناثلا ةل حرملا  
B2)

ىلع رتكأ زكرن أدبنب  
هدة غلل انما دختسا  
دوزن اننا قيرط نع  
ةسرامملاو ةثدا حملا  
عم ةرضاحملا لخاد  
يقاب ىلع زيكرتلا  
يز ةغلل تاراهم  
ةباتكلاو ةءارقلا  
يد ةل حرملا صلخنبو  
لمعن فرعنبا حوا  
ادج ديج لكشب ةثدا حم  
مظعم مهفن ردقن انناو  
هعمسنب يلل  
يننا يز يزىل جئالاب

ليهأتل ة حنم ي  
لمعلا قوسل بابشلل  
تفوس لير نم ةمدقم  
كنا اهفده و سواه  
في يزىل جئالان قنت  
كناو ةنكمم ةدملقا  
ةغلل ان قنت  
ةعبرالا اهتاراهمب  
ةباتكلاو ةءارقلا  
(عامتسالاو ثدحتلاو  
صلخت ام دعب كناو  
ةغلل ان قنت سركلا  
طبطلاب اهلهأ يز

ىلع دمتعيب سركلا  
ةثدا حملا و لمعلا شرو  
ماع لكشب ةسرامملاو  
ملعتن ردقن ناشلعل  
يلمع لكشب ةغلل  
لهسو

؟ زجحت بباح كترضح

ال	ها
تقوي أ ي ف زجحت جاتحم ول مامت ديع اوم) انمقرر يلع انملكت نكمم Face يلع انتح فصولعوأ (لمعلا book / Real Soft House C	هل اسر + عرفلا هاعم راتخن دوكب ةلاسر + عرفلا ناوعب Voucher+ ل اب ةلاسر + يروف ةباتك عم متسيسيلا يلع Done C Statistics then don قيلعت

N ينات راسفتسا ي  
Real Soft Hous ب ك لاصتال اركش

## ( تيولا يلع ليمع ةملاكم ) يلحالا ليمعلا

N ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

N / أ كيب الها

سروكلا أدب نه / شتأدبم هسل و تزجح ان ----- يازا كدعاسا ردقا لصفنا

تيولا يلع ءالمعب ةقلعتم هلئسا ي أ وا يتما

C ؟ هيب نيلجسم ي ال نوفيلتال مقرر ي ف كنذأتسا

ديع اوم شيفم ول شيفم وا / ةحوتفم ةرتفب هغلبن لئادب متيه و راطتال امل هاعم لصاوتال ةديج ديع اوم حتفتي تنموك ةباتك C ةباتملا ب Statistics then follow up	ديع اوم هيف ول يف هيفي صن ةحوتفم داعيم statistics then system action - follow up and then add to group C تنموك ةباتك عم Statistics then follow up	و متسيسيلا عجارن زجاج ليمعلا فوشن ي تما ( Students then student report )
---	---	--

ةسايسب هغلبن لئادب دوجو عم ضفر ول -  
وضفرل هلاحي ف  
وك ةباتك عم -

؟ينات راسفتسا ي  
Real Soft House - ب كل اصتال اركش

## يوتسملا ديدحت ةملاك

N (مسالا) كترضح عم ريخلاءسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N / أكيبالها

زياع و يوتسم ديدحت لماع انا تاحمس ول ----- يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
ةجيتنللا فرعا  
C ؟ هيب نيلجسم يللل نوفيلتلا مقر ي ف كن ذاتسا

ا زجاج لي مغلل فوشن و متسيسي ل عجارن  
يتم (Students then student rep

<p>ةدوجوم ةجردلا ول ديعاوملا عباتن يلع اهضرعن و ةحاتملا لي مغلل Group then listing C</p>	<p>ةدوجوم ريغ ةجردلا ول ناحاتمالا يلع رمي ملو لي مغلل غلبن ةعاس ٤٨ ٤٨ دعب عباتي هنا C ناحتمالا اب ةعاس</p>	<p>يلع ةعاس ٤٨ رم ول Ticket تاعبن ناحتمالا لي مغلل غلبنو عرفلل C ةعاس ٢٤ دعب ةعاتملا ب</p>
--	--	--

<p>قف او لي م ع ل ا ول ه ي ف ه ف ي ض ن د ا ع ي م ب Statistics then follow up then add to group</p> <p>و ت ن م و ك ه ب ا ت ك ع م و خ ي ر ا ت ب ه غ ي ل ب ت ن و ك ي ه و ء د ب ل ا د ا ع ي م ة ي ر ي ك ذ ت ة م ل ا ك م ي ف ٤٨ - ب د ا ع ي م ل ا ل ب ق ي ا ب ه ر ي ك ذ ت و ه ع ا س ة ي ل ا م ت ا ق ح ت س م C</p>	<p>د ي ع ا و م ش ي ف م و ل ل ي م ع ل ا غ ل ب ن ة ح ا ت م ر ا ط ت ن ا ل ا ة س ا ي س ب C ت ن م و ك ة ب ا ت ك ع م</p>	<p>و ة ح ا ت م د ي ع ا و م ه ي ف و ل ه غ ل ب ن ا ه ض ف ر ل ي م ع ل ا و د ي ع ا و م ل ا ة س ا ي س ب د ع ب ر ا ط ت ن ا ل ا ة س ا ي س ة ب ا ت ك ع م ض ف ر ل ا C ت ن م و ك</p>
--	--	--

؟ ي ن ا ت ر ا س ف ت س ا ي ا  
Real Soft House - ب ك ل ا ص ت ا ل ا ر ك ش

ل ي ج ا ت ل ا ة م ل ا ك م

N ( م س ا ل ا ) ك ت ر ض ح ع م ر ي خ ل ا ء ا س م / ح ا ب ص  
ك ت ر ض ح م س ا ب ف ر ش ت ا ن ك م م  
N / أ ك ي ب ا ل ه ا  
أ د ب ا ف ر ع ه ش م / ل ج آ ز ي ا ع ا ن ا ت ح م س و ل ----- ي ا ز ا ك د ع ا س ا ر د ق ا ل ض ف ت ا  
ي ت ق و ل د  
؟ ه ي ب ن ي ل ج س م ي ل ل ا ن و ف ي ل ت ل ا م ق ر ي ف ك ن ذ ا ت س ا

ت س ي س ل ا ع ج ا ر ن

<p>تبولل يلع هسل ول  يناجم ليجأت هلمعن  ةسايسب هغي لبت عم  يصقالا دحلا ليجأتلا  رخأتا ولو ليجأتلا  ردقي يازا وةدملا نع  عجري C</p> <p>Student then student  option C</p>	<p>هغلبن رضحيب ول  ليجأتلا طورشب  ةياهن يف نوكي مزال  يوتسم  هيف يوتسم ول  ةجيتنلا مزال ناحتما  لوالا علطت C</p>	<p>رفاوتم و رضحيب ول  هغلبن طورشلا هيف  عم ليجأتلا رعسب  تاقحتسملا هعجارم  هيلاملا C  دوجو هلاح يف  هنا هغلبن تاقحتسم  لوالا اهعفدي مزال  ةداعإ نمضتم اعبط  هلاح يف ديقل  جايحالا C  داسلا قرطب هغلبنو  يروف - عرفلا C</p>
--	--	--

؟ينات راسفتسا يا  
Real Soft House ـب كلالصتال اركش

### داعيملا ريغت ةملاك

N ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N / أ كيب الها

شم هيف انا يللا داعيملا تحمس ول ---- يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
نيال نوالل عرفلا نم / عرفلا / هريغا زياع و ينبسانم

؟ هيب نيلجسم يللا نوفيلتلا مقر يف كنذاتسا

تسيسل عجارن

<p>شأدم هسل بورجلال ول  غيلبتلالم تي مل  لواليمعلا)ءدلباب  هلمعن ( رضحيه ةرم  C ينالم ريغت  Student then student  option</p>	<p>رضحيب ليمعلا ول  هتقباطم نم دكأتن  ريغتلا طورشل  هغلبن قباطم ريغل ول  هقباطم ل هراظت ناب  C طورشلا</p>	<p>طورشلل قباطم ول  ةميqb هغلبن  لئاسوو ريغتلا  C يروف - عرف : عفدلا  ديعاوملا نعلأس ول  اهيب هغلبا ةحاتملا  نا هغيلبت عم  نوكيب اهيلع ديكأتلا  C عفدلالتو</p>
--	---	--

؟ ينات راسفتسا يا N  
Real Soft House - ب كللاصتال اركش N

## داعيم نع راذتعالا ةملاكم

N ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
N / أكيبالها

ةدراهنلا ةرضاحم نع رذتعا زيعا تحمس ول ----- يازا كدعاسا ردقا لضافت  
؟ هيب نيلجسم يلل نوفيلتل مقرر يف كنذاتسا

<p>مسالا) بلالال تانايب عجارن  ( نوفيلتل مقرر - يثالث  داعيم نم دكأتن و متسيسل عجارن  تارم ددع يطيختي مل هنا و بلالال  ول اهيب حومسملا راذتعالا  نم هعاس عبر ي صقا دحب ملكتيب  C راذتعا هل عن ةرضاحملا  Group then attendance Report</p>	<p>داعيم سفن يف ملكتيب ول  تارم ددع ذفنتسا وأ ةرضاحملا  شي فم هنا هغلبن راذتعالا  C راذتعالا نم ينالما  بايغ ةلاح يف ةطوحم  زوجي ال ةريخالا ةرضاحملا  راذتعالا</p>
--	--

؟ ينات راسفتسا يا  
Real Soft House - ب كللاصتال اركش

## لو وصفم لاي مغلالة م

( م سالا ) كترضح عم ريخالء اسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
أ/ كيب الها

شتي جام و ةرتف نم زجاج تنك انا تحم سول ---- يازا كدعاسا ردقا لصفاتا  
شتم ةرتف يلاقب و رضح تنك انا /  
هي ب نيل جسم يلال نوفيلتال مقرر ي ف كنذاتسا

<p>ول متسي سالا عجارن عجري باباح و لوصفم لمعي عرفلل ههجون قيرط نع وا دي ق ةداع C يروف ديعاوملا نع لأس ول هغلبن ةحاتملا يلع حاتملا ب مدع عم متسي سالا هي ف هتفاضلا ةينام C عفدل دعب الا</p>	<p>أطخالاب لوصفم ول Back office ل تيكت تب لي مغلبنو C office ي ف لدعتتة ةلاحلا نا C ةعاس ٢ لالخ</p>	<p>ي ف وه و لوصفم ول ي ف رضح و بورج هنا هغلبن يوتسملا دي ق ةداع لمعي مزال لمكي فرعي ناشل C روض</p>
--	---	--

؟ ينات راسفتسا يا  
Real Soft House ب كل اصتال اركش

## ناحاتمالا ةجيتن ةفرعم

N ( م سالا ) كترضح عم ريخالء اسم / حابص  
كترضح مساب فرشتا نكمم  
أ/ كيب الها N

فرعن نيزياع و اذك نا حتما اننا حتما احا - يازا كدعاسا ردقا لصفاتا  
ةجيتنالا  
هي ب نيل جسم يلال نوفيلتال مقرر ي ف كنذاتسا



<p>م ت س ي س ل ا ي ل ع ج ئ ا ت ن ل ا ع ج ا ر ن</p> <p><b>Exam then exam Listing</b></p>	<p>( ا ه ر و ه ظ د ا ع ي م ه غ ل ب ن ش ت ر ه ظ م و ل</p> <p>ي ف و ل ) ن ا ح ت م ا ل ا ن م ه ع ا س ٤٨ ل ا ل خ</p> <p>ع ر ف ل ل <b>Ticket</b> ت ع ب ن ر ي خ ا ت</p> <p><b>C</b> ع ع ا س ٢٤ ع ب ا ن ع ب ا ت ي و</p>
---	--

<p>ع ر ض ا ح م ل ا د ا ع ي م ه ي ل ع د ك ا ن ح ج ن و ل</p> <p>أ ي ل ع د ي ك ا ت ل ا ع م د ي د ج ل ا</p> <p><b>C</b> ع ي ل ا م ت ا ق ح ت س م</p>	<p>ع د ا ع ا ه ل ن ا ه ل ا ح ي ف ط ق س و ل</p> <p>ع د ا ع ا و ا ه ي ب ه غ ل ب ن ن ا ح ت م ا</p> <p>ه ت ف ل ك ت ع م ا ه ي ب ه غ ل ب ن ل ي ف ي ل</p> <p>ق ر ط ع م ه ق ب ا س ت ا ق ح ت س م ي ا و</p> <p><b>C</b> ع ف د ل ا</p>
---	---

**N** ؟ ي ن ا ت ر ا س ف ت س ا ي ا

Real Soft House \_ ب ك ل ا ص ت ا ل ا ر ك ش

## ع د ا ه ش ل ا ب ل ط

( م س ا ل ا ) ك ت ر ض ح ع م ر ي خ ل ا ء ا س م / ح ا ب ص **N**

ك ت ر ض ح م س ا ب ف ر ش ت ا ن ك م م

/ أ ك ي ب ا ل ه ا **N**

ت ا ي و ت س م ل ا ب ع د ا ه ش د خ ا ز ي ا ع ا ن ا ت ح م س و ل - ي ا ز ا ك د ع ا س ا ر د ق ا ل ض ف ت ا

ا ه ت ر ض ح ي ل ل ا

؟ ه ي ب ن ي ل ج س م ي ل ل ا ن و ف ي ل ت ل ا م ق ر ي ف ك ن ذ ا ت س ا

<p>ع ج ا ر ن</p> <p>م ت س ي س ل ا</p> <p><b>students then</b></p> <p><b>student report</b></p> <p>ن م د ك ا ت ن و</p> <p>ه ل و ص ح ع ي ن ا ك م ا</p> <p>( ع د ا ه ش ل ا ي ل ع</p> <p>ط و ر ش ه ع ج ا ر م</p> <p>ي ل ع ل و ص ح ل ا</p> <p>( ع د ا ه ش</p>	<p>ق ب ا ط م و ل</p> <p>ل و ص ح ل ا ط و ر ش ل</p> <p>ع د ا ه ش ل ا ي ل ع</p> <p>ه غ ل ب ن</p> <p>و ا ه ت م ي ق ب</p> <p>و ا ع ر ف ل ل ه ه ج و ن</p> <p><b>C</b> ي ر و ف</p>	<p>ق ب ا ط م ر ي غ و ل</p> <p>ب ب س ب</p> <p>ت ا ق ح ت س م ل ا</p> <p>ه ه ج و ن ط ق ف</p> <p>و ي ر و ف و ا ع ر ف ل ل</p> <p>ع ف د ب ه غ ل ب ن</p> <p>ت ا ق ح ت س م ل ا</p> <p><b>C</b> د ا ه ش ل ا ز ج ح ل</p>	<p>ق ب ا ط م ر ي غ و ل</p> <p>ر ا ط ت ن ا ب ه غ ل ب ن</p> <p>ه ت ق ب ا ط م</p> <p><b>C</b> ط و ر ل ل</p>
--	---	--	--

**N** ؟ ي ن ا ت ر ا س ف ت س ا ي ا

Real Soft House \_ ب ك ل ا ص ت ا ل ا ر ك ش

## عداهشل دوجو نع لاؤسلا

**N** ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

**N** / أ كيب الها

تايوتسملاب عدهاش دغا زياغ انا تحمس ول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
اهترضح لىللا

؟ هيب نيلجسم لىللا نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

عجارن ومتسيىسلا زجج خيرات عجارن ةدهاشلا students then student report	دوجو ةلاح ي ف ي ف ةدهاشلا ههجون عرفلا عرفلل اهمالتسال certificate then certificate listing C	ريغ عدهاشلا ول رمي ملو هعوبطم لمعلا مايأ غلبن هبولطملا ليمعلا انتعباتمب دعب لاصتالاب ديعاوم ءاهتنا لمعلا C	ريخأت هيف ول ةعابط ي ف لمعن عدهاشلا عرفلل ticket غلبنو صتخملا ليمعلا دعب ةعباتملا ب ةعاس ٢٤ C
---	---	--	--

**N** ؟ ينات راسفتسا يا

Real Soft House - ب كللاصتال اركش

## دادرئسالا ةملاكم

**N** ( مسالا ) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

**N** / أ كيب الها

درئساجاتحم و نيمأتلا تعفد انا تحمس ول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
يسولف

؟ هيب نيلجسم لىللا نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

متسيىسلا عجارن هنكمم لئلا ب ضرع و دادرئسالا مدعب ليمعلا عانقا ةلواح هيتالاتالاحلا عبتن رصم ليمعلا ول
--

<p>نم ةعاس ٤٨ لال خ ول</p> <p>دادرتسا هلمعن زجحل</p> <p>refund then refund request</p> <p>غلبلمال هميقب هغلبن</p> <p>C هدرل سيه يلل</p> <p>داي عمب لي مغل غالبا</p> <p>C دادرتسال</p> <p>refund then refund listing</p>	<p>هحنملا يهنا ول</p> <p>يف تاقحتسملا عجارن</p> <p>تاقحتسم دوجو هلاح</p> <p>C ل ل اه عفدي مزال</p> <p>دخاو نوكي مزال</p> <p>يلع رمو ةداهشلا</p> <p>C رهشا اه رودص</p> <p>ةقباطم هلاح يف</p> <p>لمع طورشل</p> <p>يلع دادرتسال</p> <p>غالبا و متسي سال</p> <p>داي م و هميقب لي مغل</p> <p>C دادرتسال</p>	<p>لي مغل او دادرتسا ول</p> <p>أ يروف قيرط نع عفاد</p> <p>ناكو شاك نوفادوف</p> <p>شفرعيام هنا ببسب</p> <p>مل و لي صافلا</p> <p>تعبن هل لسرت</p> <p>مت يلل عرفل Ticket</p> <p>هيف عفدل</p> <p>انعباتي و (نيال نوال)</p> <p>٢٤ دعب لاصتالاب</p> <p>C ةعاس</p>
---	--	---

؟ ي ن ا ت ر ا س ف ت س ا ي ا  
Real Soft House - ب ك ل ا ص ت ا ل ا ر ك ش

د ل ا و ش ا ك ن و ف ا د و ف و ا ي ر و ف ق ي ر ط ن ع ع ف ا د ل ي م ع ة م ل ا ك م

( م س ا ل ا ) ك ت ر ض ح ع م ر ي خ ل ا ء ا س م / ح ا ب ص N  
 ك ت ر ض ح م س ا ب ف ر ش ت ا ن ك م م  
 أ ك ي ب ال ها N  
 و ا ن ا ح ت م ا - ب ت ك - ة ح ن م ل ا ت ع ف د ا ن ا ت ح م س و ل - ي ا ز ا ك د ع ا س ا ر د ق ا ل ض ف ت ا  
 ة ر ه ا ط ر ي غ ع ف د ة ي ل م ع ي ا

<p>انل تعبي هنا بلطن رهاظ ريغ</p> <p>با ستاولا قيرط نع لاصيالا</p> <p>CMD لل تيكت تعبن ه دعبو</p>	<p>متسي سال يلع عفدل نم دكأتن</p> <p>Student Then Student Report</p> <p>هبلط لي مغل عمعباتن رهاظ ول</p>
<p>٢٤ دعبانعباتي لي مغل غلبنو</p> <p>ةعاس</p>	<p>رهاظ عفدل نا دكأنو</p>

# رخا راسفتسا ي أ ي ف

ب ك ل ا ص ت ا ل ا ر ك ش Real soft House

## LMS Tickets

### Ticket for Branches

- 1- General Complaint ( Bad attitude - Instructor ) - يوكش  
ل ي م ع ل ل هءاسا وا فظوم نم ه صاخ
- 2- Material - بتكل ي ف ريخأت
- 3- Refund - غلابم هءاعا
- 4- Certificate - ةءاهشل راءصا ي ف ريخأت

### Ticket for Back office

- 1- change course status
- 2- Payment editing - اه ي ل ع كرتشم لا حنم لاب صاخ ل ي د ع ت  
ل ي م ع ل ل
- 3- re-entry - دي ق ةءاعا

### Ticket for CMD

- 1- Payment is not appears on system - ي ل ع رهاظ ري غ ع ف د  
م ت س ي س ل ل  
ب ن ا ج ن م ال و ا ب ا س ت ا و ل ا ي ل ع ل ا ص ي ا ل ا ه ر و ص ل ا س ر ا ب ج ي )  
و ل ا ص ي ا ل ا ه ر و ص ه ب ق ف ر م ت ي ك ي ت ل ل م ع م ت ي و ل ي م ع ل ل  
( ت ي ك ي ت ل ل ن م ه ع ا س ٢٤ ل ا ل خ د ر ل ل ن و ك ي )
- 2- Complaint From Branches

هیدی طخب بوتکم بلاتلا مسا هداشلایل علوصحلل 3-  
لصاح ناحتمای ف بلاتلا هجرو هیزیلجنالال غللابل  
هیلعل

## Ticket for Sales

زلیسلال نم دح هملکم ناکو لصتالیمعل ول 3- Follow Up

---

Revision #10

Created 8 March 2023 12:39:10 by Admin

Updated 16 April 2023 16:38:34 by Admin