

Call Scenario - In / Tickets

دي دجل لي مغلالة مالا كم

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

كترضح مساب فرشاة نكمم

N / أ كيب الة

** ياذا كدعاسا ردقا لضافاة

يزيلجل نإل سرك نائلع ملكتب / ءنملا لضافاة فرعا زياع

نعم ءماع 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 (لضفي)
(لي مغلل
غلل ا ب م ي ف ل أس ول
اهع ف دن ب هينات
سول ف ب ه غل ب ب
ضرع عم ب ت ك ل
سول ف + ب ت ك ل
ت اناحتمالا

١٨ نع ةرابع سروكلا
ل اوم س ق ت ي ب يوتسم
٦ ةل حرم لك ل حارم ٣
يوتسملا ، تايوتسم
ةدمل تا ع اس ٨ ه تدم
C) ني ع و ب سا

(A1 : ىل و ال ةل حرملا
A2)

اهي ف سر دن ب ي دو
ةغلل تاي ساسا
دع او قلل يز ماع لك شب
م ي ل س ل ق ط ن لاو
تام لك لاو فورحلل
تاي ساسا ملع تنبو
ام دعبو ةثدا ح م ل
ردق نب اه صل خ نب
ان س ف ن نع م لك تن
ي نا يز سي و ك لك شب
ضعبو ي س ف ن فرعا
ةطي س ب ل تا ع و ض و م ل

(B1 : ة ي ن ا ث ل ةل حرملا
B2)

ىلع رت ك ز ك ر ن ا د ب ب
ه دو ةغلل انما دخ ت سا
دوزن اننا قيرط نع
ةسرامملاو ةثدا ح م ل
عم ةرضاحملا ل خ ا د
ي ق ا ب ىلع زي ك ر ت ل
يز ةغلل تاراهم
ةباتكلاو ةءارقلا
يد ةل حرملا صل خ نب و
لمعن فرعن ب ان ح او
ا د ج د ي ج لك شب ةثدا ح م
م ط ع م م ه ف ن ردقن انناو
ه م س ن ب ي ل ل
ي نا يز ي ز ي ل ج ن ا ل ا ب

لي ه ا ت ل ة ح ن م ي د
لمعلا قوسل بابشلل
ت ف و س ل ي ر ن م ة م د ق م
ك نا اه ف ده و س و اه
ي ف ي ز ي ل ج ن ا ل ن ق ت ت
ك نا و ة ن ك م م ة د م ل ق ا
ةغلل ن ق ت ت
ةع ب ر ا ل ا ه ت ا ر ا ه م ب
ةباتكلاو ةءارقلا
(عامت سالاو ثدحتلاو
صلخت ام دعب ك ناو
ةغلل ن ق ت ت سروكلا
ط ب ط ل ا ب ا ه ل ه ا ي ز

ىلع دمتع ي ب سروكلا
ةثدا ح م ل و لمعلا شرو
ماع لك شب ةسرامملاو
ملع تن ردقن ناشلعل
ي لمع لك شب ةغلل
لهسو

؟ زجحت بباح كترضح

ا	ال
هل اسر + عرفال هاعم راتخن دوكب ةلاسر + عرفال ناونعب Voucher+ ل اب ةلاسر + يروف ةباتك عم متسيسيلا يلع Done C Statistics then don قيلعت	تقوي أ يف زجحت جاتحم ول مامت ديع اوم) انمقرر يلع انملكت نكمم Face يلع انتح فصىل عوا (لمعلا book / Real Soft House C

N ينات راسفتسا ي
Real Soft Hous ب ك لاصتال اركش

(تيولا يلع ليمع ةملاكم) يلاحلا 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 ل نوفي لتال مقرر يف كن ذاتسا

و متسيسيلا عجارن زجاج ليمعلا فوشن ىتما (Students then student report)	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	ديع اوم شيفم ول شيفم وا / ةحوتفم ةرتفب هغلبن لئادب مته و راطتنا امل هاعم لصاوتلا ةديج ديع اوم حتفتي تنموك ةباتك C ةباتم ل اب Statistics then follow up
---	---	---

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 فرع
C ؟ هيب نيلجسم يللل نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

ا زجاج ليملل فوشن و متسيسيلا عجارن
يتم (Students then student rep

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

<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>تبولاليلعسلول يناجمليجاتهلمعن ةسايسبغيلبتعم يصقالا دحلا ليجاتلا رأتا ولو ليجاتلل ردقي يازا وةدملا نع عجري C</p> <p>Student then student option C</p>	<p>هغلبن رضحي بول ليجاتلا طورشب ةياهن يف نوكي مزال يوتسم هيف يوتسم ول ةجيتنلا مزال ناحتما لوالا علطت C</p>	<p>رفاوتم و رضحي بول هغلبن طورشلا هيف عم ليجاتلا رعسب تاقحتسملا هعجارم هيلاملا C دوجو هلاح يف هنا هغلبن تاقحتسم لوالا اهعفدي مزال ةداعإ نمضتم اعبط هلاح يف ديقل جايحالا C دادسلا 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 / أكيبالها

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

؟ هيب نيلجسم ليل نوفيلتلا مقر يف كنذاتسا

تسيسل عجارن

<p>شأدم هسل بورجل ول غيلبتل متي مل لوا ليمعلا (ءدبلاب هلمعن (رضحيه ةرم C يناعم ريغت Student then student option</p>	<p>رضحيب ليمعلا ول هتقباطم نم دكأتن ريغتلا طورشل هغلبن قباطم ريغ ول هقباطم ل هراظت ناب C طورشلا</p>	<p>طورشلل قباطم ول ةميقب هغلبن لئاسوو ريغتلا C يروف - عرف : عفدلا ديعاولملا نع لأس ول اهيب هغلبا ةحاتملا نا هغيلبت عم نوكيب اهيلع ديكأتلا C عفدلا تلو</p>
---	---	---

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

داعيم نع راذتعالا ةملاك

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

ةدراهنلا ةرضاحم نع رذتعا زيعا تحمس ول ----- ياذا كدعاسا ردقا لصفتا
؟ هيب نيلجسم يلللا نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

<p>مسالا) بلالالا تانايب عجارن (نوفيلتلا مقر - يثالث داعيم نم دكأتن و متسي سل عجارن تارم ددع يطيختي مل هنا و بلالالا ول اهيب حومسملا راذتعالا نم هعاس عبر ي صقا دحب ملكتيب C راذتعا هل عن ةرضاحملا Group then attendance Report</p>	<p>داعيم سفن ي ف ملكتيب ول تارم ددع ذفنتسا وأ ةرضاحملا شي فم هنا هغلبن راذتعالا C راذتعالا نم يناما بايغ ةلاح ي ف 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

شتيجام و ةرتف نم زجاج تنك انا تحم سول ---- يازا كدعاسا ردقا لصفاتا
شتم ةرتف يلاقب و رضح ب تنك انا /
هي ب نيلجسم يلال نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

<p>ول متسي سالا عجارن عجري باباح و لوصفم لمعي عرفلل ههجون قيرط نع وا دي ق ةداعإ C يروف ديعاوملا نع لأس ول هغلبن ةحاتملا يلع حاتملا ب مدع عم متسي سالا هي هتفاضلا ةينامإ C عفدل دعب الا</p>	<p>أطخالاب لوصفم ول Back office ل تيكت تعبن لي مغلبنو C office يف لدعتتة ةلاحلا نا C ةعاس ٢ لالخ</p>	<p>يف وه و لوصفم ول يف رضح و بورج هنا هغلبن يوتسملا دي ق ةداعإ لمعي مزال لمكي فرعي ناشلعل C روضح</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 انح - يازا كدعاسا ردقا لصفاتا
ةجيتنلا
هي ب نيلجسم يلال نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

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

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 أ ي ل ع د ي ك ا ت ل ا ع م د ي د ج ل ا C ة ي ل ا م ت ا ق ح ت س م	ع د ا ع ا ه ل ن ا ه ل ا ح ي ف ط ق س و ل ع د ا ع ا و ا ه ي ب ه غ ل ب ن ن ا ح ت م ا ه ت ف ل ك ت ع م ا ه ي ب ه غ ل ب ن ل ي ف ي ل ق ر ط ع م ه ق ب ا س ت ا ق ح ت س م ي ا و C ع ف د ل ا
---	---

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

ة 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 ة 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

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

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 لئوسلا

N (مسالا) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

N / أكيبالها

تايوتسملاب عدهاش دخال زياغانا تحمسول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا
اهترضح لئلا

؟ هيب نيلجسم لئلا نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

عجارن ومتسيسل زج خيرات عجارن عداهشلا students then student report	دوجو علاح ي ف ي ف عدهاشلا 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 عابطي ف لمعن عدهاشلا عرفلل ticket غلبنو صتخملا ليمعلا دعب ععباتملا ب C ءعاس ٢٤
--	---	--	--

N ؟ ينات راسفتسا يا

Real Soft House - ب كللاصتال اركش

دادرتسالال ءملاكم

N (مسالا) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

N / أكيبالها

درتساجاتحم و نيملتال تعفدانا تحمسول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا
يسولف

؟ هيب نيلجسم لئلا نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

متسيسل عجارن C هنكمم لئلا ب ضرع و دادرتسالال مدعب ليمعلا عانقا ءلواحم هيتالالاحال عبتن رصم ليمعلا ول
--

<p>نم ةعاس ٤٨ لال خ ول</p> <p>دادرتسا هلمعن زجحل</p> <p>refund then refund request</p> <p>غلبلما 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>
--	--	---

؟ ينات راسفتسا يا
Real Soft House - ب كل لاصتال اركش

دلاو شاك نوفادوف و يروف قيرط نع عفاد لي مغل اكم

(م سال) كترضح عم ريخالءاسم / حابص N
 كترضح مساب فرشتا نكمم
 أ كيب الها N
 و ناحتما - بتك - ةحنملا تعفدانا تحمس ول - يازا كدعاسا ردقا لصفتا
 ةرهاظ ريغ عفد ةيلمع يا

<p>انل تعبي هنا بلطن رهاظ ريغ</p> <p>با ستاولا قيرط نع لاصيالا</p> <p>CMD لل تيكت تعبن هذعبو</p>	<p>متسي سال يلع عفدلا نم دكأتن</p> <p>Student Then Student Report</p> <p>هبلط لي مغل عمعباتن رهاظ ول</p>
<p>٢٤ دعب انعباتي لي مغل غلبنو</p> <p>ةعاس</p>	<p>رهاظ عفدلا نا دكانو</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 رادصا ي ف ريخأت

Ticket for Back office

- 1- change course status
- 2- Payment editing - اه ي ل ع كرت ش م ل ا ح ن م ل ا ب صاخ ل ي د ع ت
ل ي م ع ل ل
- 3- re-entry - د ي ق ة د ا ع ا

Ticket for CMD

- 1- Payment is not appears on system - ي ل ع ر ه ا ظ ر ي غ ع ف د
م ت س ي س ل ل
ب ن ا ج ن م ا ل 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 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