

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 / أ كيب الة

** يازا كدعاسا ردقا لصفلا

يزي لجل نإل سرك نائل مالا كم / ءنملا لي صافلا فرعا زيا

نعم ءاماع تاملول عم سركلا	ةلصفم تاملول عم 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
غلابم في لاسول
اهع فدن هينات
سولفب هغلبنب
ضرع عم بتكلا
سولف + بتكلا
تاناحتمالا

١٨ نع ةرابع سروكلا
ل اومسقتي يوتسم
٦ ةل حرم لك لحارم ٣
يوتسملا ، تايوتسم
ةملا تا عاس ٨ هتدم
C ني عوبسا

(A1 : ىلوالا ةل حرملا
A2)

اهي ف سردنبي دو
ةغللا تاي ساسا
دعاوقلا يزماع لكشب
ميسلا قطنلاو
تاملكلاو فورحلل
تاي ساسا ملعتنبو
ام دعبو ةثداحملا
ردقنب اهصلخنب
انسفن نع ملكتن
يناي زسيو لكشب
ضعبو يسفن فرعا
ةطيسبلا تا عوضوملا

(B1 : ةيناثلا ةل حرملا
B2)

ىلع رتكأ زكرن أدبنب
هدةغلل انما دختسا
دوزن اننا قيرط نع
ةسرامملاو ةثداحملا
عم ةرضاحملا لخاد
يقاب ىلع زيكرتلا
يزةغللا تاراهم
ةباتكلاو ةءارقلا
يد ةل حرملا صلخنبو
لمعن فرعنبا حوا
ادج ديج لكشب ةثداحم
مظعم مهفن ردقن انناو
هعمسنب يلل
يناي زيزي لجنالاب

ليهأتل ة حنم ي
لمعلا قوسل بابشلل
تفوس ليرنم ةمدقم
كنا اهفده و سواه
في يزيجنالل نقتت
كناو ةنكمم ةملاقا
ةغلل نقتت
ةعبراللا اهتاراهمب
ةباتكلاو ةءارقلا
(عامتساللاو ثدحتلاو
صلخت ام دعب كناو
ةغلل نقتت سروكلا
طبطلاب اهلهأ يز

ىلع دمتعي بسروكلا
ةثداحملا و لمعلا شرو
ماع لكشب ةسرامملاو
ملعتن ردقن ناشلعل
يلمع لكشب ةغللا
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 ي ف 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 / شت أدبم 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 ي ف 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 متيه و راطتنا امل هاعم لصاوتلا ةديدج ديع اوم حتفتي تنموك ةباتك C ةباتم لاب Statistics then follow up
---	---	--

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

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

يوتسملا ديدحت ةملاك

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

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

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

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

<p>قفاو لي مغل ول هيف هفيضن داعيمب Statistics then follow up then add to group و تنموك هباتك عم وخيراتب هغي لبت نوكيه و ادبلا داعيم يري كذت ةملاك م يف ٤٨ -ب داعي ملا لبق ياب هري كذت و هعاس ةي لام تاقحتسم</p>	<p>ديعاوم شيفم ول لي مغل غلبن ةحاتم راظتنال ةسايسب تنموك ةباتك عم</p>	<p>و ةحاتم ديعاوم هيف ول هغلبن اهضفر لي مغل و ديعاوملا ةسايسب دعب راظتنال ةسايس ةباتك عم ضفرلا تنموك</p>
---	---	--

؟ ينات راسفتسا يا
Real Soft House -ب كللاصتال اركش

ليجاتلا ةملاك م

N (م سال) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص
كترضح مساب فرشتا نكمم
N / أ كيب الها
أدبا فرعه شم / لج آزياع انا تحمس ول ----- يازا كدعاسا ردقا لصفتا
يتقولد
؟ هيب نيلجسم يللل نوفيلتلا مقر يف كنذاتسا

تسيسلل عاجارن

<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 لوألا 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)ءدلاب 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 ةميقب هغلبن لئاسوو ريغتلا C يروف - عرف : عفدلا ديعاولم لنع لأسول اهيب هغلبا ةحاتملا نا هغيلبت عم نوكيب اهيلع ديكأتلا C عفدلا تلو</p>
---	--	---

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

داعيم نع راذتعالا ةملاك

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 متسي سل عجارن تارم ددع يطيختي مل هنا و بلالال ول اهيب حومسملا راذتعالا نم هعاس عبر ي صقا دحب ملكتيب C راذتعا هلا 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 ملام

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

شتيجام و ةرتف نم زجاح تنك انا تحمصول ---- ياذا كدعاسا ردقا لصفاتا
شتم ةرتف يلاقب و رضح ب تنك انا /
هي ب نيلجسم يلال نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

<p>ول متسيسال 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 متسيسال هيف هتفاضلا ةينامإ C عفدل دعب الها</p>	<p>أطخالاب لوصفم ول Back office ل تيكت تعبن ليمعلا غلبنو C office يف لدعتته 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 كلصتال اركش

ناحاتمالا ةجيتن ةفرعم

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

فرعن نيزياع و اذك ناحاتمالا ناحاتمالا اح - ياذا كدعاسا ردقا لصفاتا
ةجيتنلا
هي ب نيلجسم يلال نوفيلتلا مقر 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>Exam then exam Listing</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 Ticket ت ع ب ن ر ي خ ا ت</p> <p>C 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>C 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>C ع ف د ل ا</p>
---	---

N ؟ ي ن ا ت ر ا س ف ت س ا ي ا

Real Soft House ـ 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>students then</p> <p>student report</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>C 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>C 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>C ط و ر ل ل</p>
--	---	--	--

N ؟ ي ن ا ت ر ا س ف ت س ا ي ا

Real Soft House ـ 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 اهروص</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 ام

(م سال) كترضح عم ريخالءاسم / حابص N

كترضح مساب فرشتا نكمم

أ كي بالها 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 دعبانعباتي 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 راءصا ي ف ريخأت

Ticket for Back office

- 1- change course status
- 2- Payment editing - اه ي ل ع كرتشم لا ه ح ن م ل ا ب 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 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 هجردو هیزیلجنالال غلللاب
هیلعل

Ticket for Sales

زلیسلال نم دح هملکم ناکو لصتایلمع ول 3- Follow Up

Revision #10

Created 8 March 2023 12:39:10 by Admin

Updated 16 April 2023 16:38:34 by Admin