

# Call Scenario - In / Tickets

## دي دجل لي مغلالة مالا كم

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

كترضح مساب فرشتا نكمم

N / أ كيب الها

\*\* ياذا كدعاسا ردقا لضافا

يزيلجل نإل سرك ناشل ع ملكتب / ءحنم لال لضافا فرعا زيا

نعم اع 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)  
(لعملل  
غلابم في لاسول  
اهع فدن هينات  
سولفب هغلبنب  
ضرع عم بتكلا  
سولف + بتكلا  
تاناحتمالا

١٨ نع ةرابع سروكلا  
ل اومسقتي يوتسم  
٦ ةلحرم لك لحارم ٣  
يوتسملا ، تايوتسم  
ةدمل تا عاس ٨ هتدم  
C) ني عوبسا

(A1 : ىلوالا ةلحرملا  
A2)

اهي ف سردنب ي دو  
ةغلل تاي ساسا  
دعاوقلا يزماع لكشب  
ميسللا قطنلاو  
تاملكلاو فورحلل  
تاي ساسا ملعتنبو  
ام دعبو ةثداحملا  
ردقنب اهصلخنب  
انسفن نع ملكتن  
يننا يزسيو لكشب  
ضعبو يسفن فرعا  
ةطيسبلا تا عوضوملا

(B1 : ةيناثلا ةلحرملا  
B2)

ىلع رتكأ زكرن أدبنب  
هدةغلل انما دختسا  
دوزن اننا قيرط نع  
ةسرامملاو ةثداحملا  
عم ةرضاحملا لخاد  
يقاب ىلع زيكرتلا  
يزةغلل تاراهم  
ةباتكلاو ةءارقال  
يد ةلحرملا صلخنبو  
لمعن فرعنبا حوا  
ادج ديج لكشب ةثداحم  
مظعم مهفن ردقن انناو  
هعمسنب يلل  
يننا يز زيجنالا

ليهأتل ة حنم ي  
لمعلا قوسل بابشلا  
تفوس ليرنم ةمدقم  
كنا اهفده و سواه  
في يزيجنالا نقتت  
كناو ةنكمم ةدمل قلا  
ةغلل نقتت  
ةعبرالا اهتاراهمب  
ةباتكلاو ةءارقال  
(عامتسالاو ثدحتلاو  
صلخت ام دعب كناو  
ةغلل نقتت سروكلا  
طبطلاب اهلهأ يز

ىلع دمتعي بسروكلا  
ةثداحملا و لمعلا شرو  
ماع لكشب ةسرامملاو  
ملعتن ردقن ناشلع  
يلمع لكشب ةغلل  
لهسو

؟ زجحت بباح كترضح

ا	ال
هل اسر + عرفال هاعم راتخن دوكب ةلاسر + عرفال ناوونعب Voucher+ لابل ةلاسر + يروف ةباتك عم متسيسيلا يلع Done قيلعت <b>Statistics then don</b> C	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 كلالصتال 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 انا ----- يازا كدعاسا ردقا لصفتا

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 ( <b>Students then student report</b> )	ديع اوم هيف ول يف هيفي صن ةحوتفم داعيم <b>statistics then system action - follow up and then add to group</b> C تنموك ةباتك عم <b>Statistics then follow up</b>	ديع اوم شيفم ول شيفم وا / ةحوتفم ةرتفب هغلبن لئادب متيه و راطت نالا امل هاعم لصاوتلا ةديج ديع اوم حتفتي تنموك ةباتك C ةباتم لابل <b>Statistics then follow up</b>
---	--	---

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

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

## يوتسم لادحت ةملاك

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

زياع و يوتسم ديدحت لماع انا تاحمس ول ----- يازا كدعاسا ردقا لصفتا  
ةجيتنل 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

ةدوجوم ةجردل ول ديعاومل اعباتن يلع اهضرعن و ةحاتملا لي مغل Group then listing C	ةدوجوم ريغ ةجردل ول ناحاتمالا يلع رمي ملو لي مغل هغلبن ةعاس ٤٨ ٤٨ دعب عباتي هنا C ناحتمالا اب ةعاس	يلع ةعاس ٤٨ رم ول Ticket تاعبن ناحتمالا لي مغل هغلبنو عرفلل C ةعاس ٢٤ دعب ةعباتملا ب
--	--	---

<p>قفاو 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)ءدلاب هلمعن ( رضحيه ةرم C ينالم 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 ديعاولم لنع لأس ول اهيب هغلبا ةحاتملا نا هغيلبت عم نوئي هيلع 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 / 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 زجاج تنك انا تحمصول ---- يازا 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 تب ل مغلبنو 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 روض</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 - 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

## ةداهشلا دوجو نع لاؤسلا

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

كترضح مساب فرشتا نكمم

**N** / أ كيب الها

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

؟ هيب نيلجسم لىللا نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

عجارن ومتسيىسلا زجج خيرات عجارن ةداهشلا students then student report	دوجو ةلاح ي ف ي ف ةداهشلا ههجون عرفلا عرفلل اهمالتسال certificate then certificate listing C	ريغ ةداهشلا ول رمي ملو هعوبطم لمعلا مايأ غلبن هبولطملا ليمعلا انتعباتمب دعب لاصتالاب ديعاوم ءاهتنا لمعلا C	ريخأت هيف ول ةعابط ي ف لمعن ةداهشلا 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>داعيم 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>انعباتيو (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

بدل او شاك نوفادوف و ا ي روف قيرط نع عفاد لي مغل اكم

( 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 ل ل تيكت تعبن ه دعبو</p>	<p>متسي سال يلع عفدل نم دكأتن</p> <p>Student Then Student Report</p> <p>هبلط لي مغل ا عمعباتن رهاظ ول</p>
<p>٢٤ دعب انعباتي 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 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 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 هملاکم 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