

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 مالا كالب / ءنملا لضافاة فرعا زياع

نعم ءاماع تامولعم سركلا	ءلصفم 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 يدو
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
هدة غلل انما دختسا
دوزن اننا قيرط نع
ةسرامملاو ةثداحملا
عم ةرضاحملا لخاد
يقاب ىلع زيكرتلا
يزة غلل تاراهم
ةباتكلاو ةءارقالا
يد ةلحرملا صلخنبو
لمعن فرعنبا انحاو
ادج ديج لكشب ةثداحم
مظعم مهفن ردقن انناو
هع مسنبن يلالا
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 ةءارقالا
(عامتسالو 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 ةغلل
لهسو

؟ زجحت بباح كترضح

ا	ال
هل اسر + عرفال هاعم راتخن دوكب ةلاسر + عرفال ناوعب 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 ضن 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 ةديج ديع اوم حتفتي تنموك ةباتك C ةباتم لاب 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

يوتسم لادحت ةملاكم

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 سلل عجارن
يتم (Students then student rep

<p>ةدوجوم ةجردل ول ديعاومل اعباتن يلع اهضرعن و ةحاتملا لي مغلل Group then listing C</p>	<p>ةدوجوم ريغ ةجردل 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 ةعباتملا ب</p>
---	---	---

<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>تبولاليلعسلول يناجمليجاتهلمعن ةسايسبغيلبتعم يصقالا دحلا ليجأتلا رأتا ولو ليجأتلل 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 ليجأتلا 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 / أ كيب الها

شم هيف انا لىللا داعيملا تحمس ول ---- يازا كدعاسا ردقا لصفتا
نيال نوالل عرفلا نم / عرفلا / هريغا زياع وينبسانم

؟ هيب نيلجسم لىللا نوفيلتلا مقر يف كنذاتسا

تسيسلال 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 ةميqb هغلبن لئاسوو ريغتلا C يروف - عرف : عفدلا ديعاوملا نعلأس ول اهيب هغلبا ةحاتملا نا هغيلبت عم نوكيب اهيلع ديكأتلا C عفدلا تلو</p>
---	--	---

N ؟ ينات راسفتسا يا
N Real Soft House ـب كللاصتال اركش

داعيم نع راذتعالا ةملاك

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

ةدراهنلا ةرضاحم نع رذتعا زيعا تحمس ول ---- يازا كدعاسا ردقا لضافت
؟ 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 هلا 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 ينالما بايغ ةلاح ي ف ةطوحم زوجي ال ةريخالا ةرضاحملا راذتعالا</p>
---	--

؟ ينات راسفتسا يا
Real Soft House ـب 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 نوفيلتال مقرر ي ف كنذاتسا

<p>ول متسيسال عجارن عجري باباح و لوصفم لمعي عرفلل ههجون قيرط نع وا دي ق ةداعإ C يروف ديعاومال نع لأس ول هغلبن ةحاتمالا يلع حاتملا ب مدع عم متسيسال هيف هتفاضال ةينامإ C عفدل دعب الها</p>	<p>أطخالاب لوصفم ول Back office لل تيكت تغب للمعلا غلبنو C office يف لدعتته ةلاحال 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 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>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

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>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 - هحنملا 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 دكأنو</p>

رخا راسفتسا ي أ ي ف

ب ك لاصتال اركش Real soft House

LMS Tickets

Ticket for Branches

- 1- General Complaint (Bad attitude - Instructor) - يوكش
لي مغلل هءاسا وا فظوم نم هءاصا
- 2- Material - بتكلل 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 - اهيلع كرتشملا هحنم لابل صاخ لي دعت
لي مغلل
- 3- re-entry - دي ق ةءاعا

Ticket for CMD

- 1- Payment is not appears on system - يلع رهاظ ريغ عفد
م تسي سلا
بناج نم الوا باستاولا يلع لاصيالا هروص لاسرا بجي)
ول لاصيالا هروص هب قفرم تيكي تال لمع متي و لي مغلل
(تيكي تال نم هءاس ٢٤ لال خ درل نوكي)
- 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 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