

Call Scenario - In / Tickets

ديدجلال لي مغللة مالا كم

N كترضح عم (ممالا) Real Soft House ريخالء اسم - حابص

كترضح ممالا فرشلا نكمم

N / أ كيب الءا

** يالا كدعاسا ردقا لصفلا

يزيلجل نال سرك نال لمل كلب / ءنملا لى صافلا فرعا زىاع

نعم اعلا مامولعم سركلا	ءل صم مامولعم سركلا نعم	زجللا ءقيرط
---------------------------	----------------------------	-------------

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
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 يز ماع لكشب
ميسللا قطنلاو
تاملكلاو فورحلل
تاي ساسا ملعتنبو
ام دعبو ةثداحملا
ردقنب اهصلخنب
انسفن نع ملكتن
يننا يز سيوك لكشب
ضعبو يسفن فرعا
ةطيسبلل 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
يز ةغلل تاراهم
ةباتكلاو ةءارقلا
يد ةلحرملا صلخنبو
لمعن فرعنبا انحاو
ادج ديج لكشب ةثداحم
مظعم مهفن ردقن انناو
هع مسنبن يلل
يننا يز يزىل جئالاب

ليهأتل ة حنم ي د
لمعلا قوسل بابشلل
تفوس لير نم ةمدقم
كنا اهفده و سواه
في يزىل جئالان قنت
كناو ةنكمم ةدملقا
ةغلل انقت
ةعبراللا اهتاراهمب
ةباتكلاو ةءارقلا
(عامتساللاو ثدحتلاو
صلخت ام دعب كناو
ةغلل انقت 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 ناونعب Voucher+ ل اب ةلاسر + يروف ةباتك عم متسيسيلا يلع Done قيلعت Statistics then don 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 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 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 راطتناالا 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 / أكيبالها

زياع و يوتسم ديدحت لماع انا تاحمس ول ----- يازا كدعاسا ردقا لصفتا
ةجيتنل فرعا
C ؟ هي ب نيلجسم يللل نوفيلتال مقر ي ف كنذاتسا

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

<p>ةدوجوم ةجردل ول ديعاومل اعباتن يلع اهضرعن و ةحاتمل 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 ب ةعاس</p>	<p>يلع ةعاس ٤٨ رم ول Ticket تاعبن ناحتمالا لي مغلل غلبنو عرفلل C ةعاس ٢٤ دعب ةعباتملاب</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 دحلاليجاتال راتاولوليجاتال ردقي يازا وةدمالنع عجري C</p> <p>Student then student option C</p>	<p>هغلبن رضحي بول ليجاتال طورشب ةياهن يف نوكي مزال يوتسم هيف يوتسم ول ةجيتنال مزال ناحتما لوالا علطت C</p>	<p>رفاوتم و رضحي بول هغلبن طورشلال هيف عمليجاتال رعسب تاقحتسمالاعجارم هيلامال C دوجو هلاح يف هنا هغلبن تاقحتسم لوالا اهعفدي مزال ةداع نمضتم اعبط هلاح يف ديقلال جاياتال C دادسلال قرطب هغلبنو يروف - عرفال C</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

؟ينات راسفتسا يا
Real Soft House - ب كلالصتال اركش

داعيمال ريغت ةملاك

N (مسالا) كترضح عم ريخال ااسم / حابص
كترضح مساب فرشتا نكمم
N / ا كيب الها

شم هيف انا لال داعيمال تحمس ول ---- يازا كدعاسا ردقا لصفتا
نيال نوالل عرفال نم / عرفال / هريغا زياع وينبسانم

؟ هيب نيلجسم لال نوفيلتال مقرر يف كنداتسا

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>طورشلال قباطم ول ةميقب هغلبن لئاسوو ريغتلا C يروف - عرف : عفدلا ديعاوملا نعلأس ول 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 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 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 - 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 نوفيلتال مقرر 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 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 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 ة ي ل ا م ت ا ق ح ت س م</p>	<p>ة د ا ع ا ه ل ن ا ه ل ا ح ي ف ط ق س و ل</p> <p>ة 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

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

<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 ة ي ن ا ك م ا</p> <p>(ة 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>(ة 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>ة 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 ةلواحم 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 هغلبلن</p> <p>هدربس يه لال</p> <p>داي عمب لي مغل غالبا</p> <p>دادرتسال</p> <p>refund then refund listing</p>	<p>هحنملا يهنا ول</p> <p>يف تاقحتسم لاجارن</p> <p>تاقحتسم دوجو هلاج</p> <p>لال اه عفدي مزال</p> <p>دخاو نوكي مزال</p> <p>يلع رمو ةداهشلا</p> <p>رهشا اه رودص</p> <p>ةقباطم هلاج يف</p> <p>لمع طورشل</p> <p>يلع دادرتسال</p> <p>غالبا و متسيسيلا</p> <p>داعيم و هميقب لي مغل</p> <p>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 والي صافلا</p> <p>تعبن هل لسرت</p> <p>متي لل عرفل Ticket</p> <p>هيف عفدل</p> <p>انعباتي و (نيال نوال)</p> <p>٢٤ دعب لاصتالاب</p> <p>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 ريخالء اسم / حابص
كترضح مساب فرشتا نكمم
أ كي بالها
وانا حتما - بتك - هحنملا تعفد انا 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>متسيسيلا يلع عفدل 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 عفدل 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 هصاخ
- 2- Material - بتكلل 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 - اهيلع كرتشملا هحنم لاب 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 هداشلایلع لوصحلل 3-
لصاح ناحتمایف بلاتلا هجردو هیزیلجنالاهللل
هیلع

Ticket for Sales

زلیسلانم دح هملكم ناكولصتایلمع ول 3- Follow Up

Revision #10

Created 8 March 2023 12:39:10 by Admin

Updated 16 April 2023 16:38:34 by Admin