

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

** يالا كدعاسا ردقا لصفلا

يزي لجل نإلا سرك نالعل مالا كلب / ءنملا لي صافلا فرعا زيا

نعم ءاماع 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 يدو
ةغلل تاي ساسا
دعاوقلا يزماع لكشب
ميسللا قطنلاو
تاملكلاو فورحلل
تاي ساسا ملعتنبو
ام دعبو ةثداحملا
ردقنب اهصلخنب
انسفن نع ملكتن
ينازيسيوك لكشب
ضعبو يسفن فرعا
ةطيسبلل 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 ةءارقالا
يد ةلحرملا صلخنبو
لمعن فرعنبا حوا
ادج ديج لكشب ةثداحم
مظعم مهفن ردقن انناو
هعمسنب يلالا
ينازيزي لجنالاب

ليهأتل ة حنم ي
لمعلا قوسل بابشلل
تفوس ليرنم ةمدقم
كنا اهفده و سواه
في يزيجنالل نقتت
كناو ةنكمم ةدمل قلا
ةغلل نقتت
ةعبراللا اهتاراهمب
ةباتكلاو ةءارقالا
(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 ةغلل
لهسو

؟ زجحت بباح كترضح

ا	ال
هل اسر + عرفال هاعم راتخن دوكب ةلاسر + عرفال ناونعب Voucher+ لابل ةلاسر + يروف ةباتك عم متسيسيلا يلع Done C Statistics then don قيلعت	تقوي أيف زجحت جاتحم ول مامت ديعاوم) انمقرر يلع انملكت نكمم Face يلع انتحفص يلعوا (لمعلا book / Real Soft House C

N ينات راسفتسا ي
Real Soft Hous ب كللاصتال اركش

(تيولا يلع ليمع ةملاكم) يلاحلا ليمعلا

N (مسالا) كترضح عم ريخلا ءاسم / حابص

كترضح مساب فرشتا نكمم

N / أكيبالها

سروكلا أدب نه / شتأدبم هسل و تزجح ان ----- يازا كدعاسا ردقا لصفتا

تيولا يلع ءالمعب ةقلعتم هلئسا ي أو يتما

C ؟ هيب نيلجسم ي ل نوفيلتال مقرر يف كنذأتسا

و متسيسيلا عجارن زجاج ليمعلا فوشن يتم (Students then student report)	ديعاوم هيف ول يف هيفيضمن ةحوتفم داعيم statistics then system action - follow up and then add to group C تنموك ةباتك عم Statistics then follow up	ديعاوم شيفم ول شيفم وا / ةحوتفم ةرتفب هغلبن لئادب متيه و راطتال امل هاعم لصاوتال ةديدج ديعاوم حتفتي تنموك ةباتك C ةباتملا ب 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

<p>ةدوجوم ةجردلا ول ديعاوملا عباتن يلع اهضرعن و ةحاتملا لي مغلل Group then listing C</p>	<p>ةدوجوم ريغ ةجردلا 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>تبولاليلع هسل ول يناجم ليجأت هلمعن ةسايسب هغيلبت عم يصقالا دحلا ليجأتلا رخأتا ولو ليجأتلل 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 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 زياع وينبسانم

؟ 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 ـب كلالصتال 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 لصفتا
؟ هيب نيلجسم يلللا نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

<p>مسالا) بلالطالا تانايب عجارن (نوفيلتلا مقر - يثالث داعيم نم دكأتن و متسي سل عجارن تارم ددع يطيختي مل هنا و بلالطالا 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 ي ناكما بايغ ةلاح ي ف ةطوحم زوجي ال ةريخالا ةرضاحملا راذتعالا</p>
---	---

؟ ينات راسفتسا يا
Real Soft House ـب كلالصتال 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 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 - يازا كدعاسا ردقا لصفاتا
ةجيتنلا
هي ب نيلجسم يلال نوفيلتال مقرر ي ف كنذاتسا

(اهروهظ داعيم هغلبن شت رهظم ول
يف ول (ناحتمالال نم هعاس ٤٨ لال خ
عرفلل Ticket تعبن ريخأت
C هعاس ٢٤ عب انعباتو

متسيسلال يل ع جئاتنلال عجارن
Exam then exam Listing

عداعإ هل نا هلاحي ف طقس ول
عداعإ وأ اهيب هغلبن ناحتما
هتفلكت عم اهيب هغلبن ليفيل
قرط عم هقباس تاقحتسم يأ و
C عفدلا

عرضاحمالا داعيم هيلع دكأن حجن ول
يأ يلع ديكأتلال عم ديدجلال
C هيلام تاقحتسم

N ؟ ينات راسفتسا يا
Real Soft House ـ ب كلصتال اركش

ةداهشلا بلط

(مسالا) كترضح عم ريخالءاسم / حابص N
كترضح مساب فرشتا نكمم
/ أ كيب اله N

تايوتسملاب ةداهش دخا زياع انا تحمس ول - يازا كدعاسا ردقا لصف
اهتريض للال
؟ هيب نيلجسم يلال نوفيلتلا مقر ي ف كنذاتسا

قباطم ريغ ول
راظتناب هغلبن
هتقباطم
C طورلل
قباطم ريغ ول
بببب
تاقحتسملا
ههجون طقف
و يروفوا عرفلل
عفدب هغلبن
تاقحتسملا
C داهشلا زجل

قباطم ول
لوصحلال طورشل
ةداهشلال يلع
هغلبن
واهتميقب
وا عرفلل ههجون
C يروف

عجارن
متسيسلال
students then
student report
نم دكأتن و
هلوصح ةيناكمإ
(ةداهشلال يلع
طورش هعجارم
يلع لوصحلال
(ةداهش

N ؟ ينات راسفتسا يا
Real Soft House ـ ب كلصتال اركش

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 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>داي م 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 لال 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 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