



دورة إدارة منصة Genesys لمراكز الاتصال واستكشاف أعطالها



AGILE LEADERS
Training Center



دورة إدارة منصة Genesys لمراكز الاتصال واستكشاف أعطالها

نظرة عامة

دورة إدارة منصة Genesys لمراكز الاتصال واستكشاف أعطالها دورة متوسطة لمدة 5 أيام لمسؤولي المنصة ومهندسي مراكز الاتصال والأنظمة والتكامل وفرق الدعم، ويعود المشاركون منها بدليل تشغيل ودعم منصة Genesys. تربط الدورة بنية المنصة وإعداد الخدمات والتكامل والمراقبة وتحليل السجلات وتشخيص الحوادث والأداء والاستعادة ضمن سير تشغيل محكوم. تطور أجايل للتدريب قدرات إدارة منصة Genesys واستكشاف أعطالها.

الفئة المستهدفة

- وظائف إدارة المنصة المسؤولة عن إعداد Genesys والتحكم في خدماتها
- وظائف هندسة مراكز الاتصال المسؤولة عن التوافر الفني واعتماديات مسارات الاتصال
- وظائف هندسة الاتصالات المسؤولة عن الربط وتنسيق مسارات الوسائط
- وظائف هندسة التكامل المسؤولة عن الواجهات وواجهات API والاعتماديات المؤسسية
- وظائف الدعم الفني المسؤولة عن المراقبة وتشخيص الحوادث واستعادة الخدمة

تفترض الدورة أن المشاركين يستطيعون استخدام الأنظمة المؤسسية وتفسير اعتماديات الخدمات واتباع إجراءات الحوادث، وتستبعد تدريب الوكلاء واستراتيجية تجربة العملاء وعمليات المبيعات والاستعداد لشهادات المورد.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تشغل خدمات مراكز الاتصال القائمة على Genesys.

- عمليات تقنية مراكز الاتصال في القطاع المصرفي
- هندسة الخدمات والمنصات في الاتصالات
- بنية خدمة العملاء في الرعاية الصحية
- تقنية عمليات العملاء في المرافق
- خدمات الدعم الفني المدارة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل بنية Genesys واعتماديات الخدمات
- تطبيق إدارة محكومة للإعداد والخدمات
- استخدام خرائط التكامل وأدلة الواجهات
- تشخيص الحوادث من خلال المراقبة والسجلات
- تقييم الأداء والاستقرار وإجراءات الاستعادة
- بناء دليل تشغيل ودعم منصة Genesys

جدول الدورة

اليوم 1: رسم بيئة Genesys

- خريطة بنية مكونات منصة Genesys
- مخطط اعتماديات خدمات مركز الاتصال
- قالب جرد البيئات وصلاحيات الوصول
- نموذج علاقات عناصر الإعداد
- مصفوفة المسؤوليات التشغيلية والتصعيد

اليوم 2: ضبط الإعداد والخدمات

- سير التحكم في تغييرات الإعداد
- إجراء بدء خدمات المنصة وإيقافها
- قائمة مراجعة حسابات الخدمات والصلاحيات
- سجل اعتماديات التوجيه والاتصالات
- سجل خط أساس الإعداد والاستعادة



اليوم 3: إدارة تكامل الأنظمة المؤسسية

- دليل واجهات تكامل Genesys
- قائمة التحقق من مصادقة API والاتصال
- خريطة تسلسل تبادل بيانات إدارة علاقات العملاء
- أسلوب التحقق من موصلات الاتصالات
- سجل أخطاء التكامل والاعتماديات

اليوم 4: مراقبة العمليات واستكشاف الأعطال

- لوحة مراقبة صحة المنصة
- أسلوب جمع سجلات Genesys وربطها
- مصفوفة أعراض الحوادث وأسبابها الجذرية
- مراجعة خط أساس الأداء والسعة
- قائمة التحقق من استعادة الخدمة

اليوم 5: ممارسة استعادة الخدمة

- تمرين: التحقق من البنية والاعتماديات
- تمرين: تتبع إخفاق تغيير في الإعداد
- تمرين: تشخيص حادث تكامل
- تمرين: استعادة خدمات المنصة والتحقق منها
- المشروع الختامي: دليل تشغيل ودعم منصة Genesys

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من قطاعات المصارف والاتصالات والرعاية الصحية والمرافق والخدمات المدارة.

- نشاط مقترح: رسم مكونات المنصة واعتماديات الخدمات وصلاحيات الوصول والمسؤوليات ومسارات التصعيد.
- نشاط مقترح: تقييم تغيير في الإعداد وإنشاء سجل محكوم للاستعادة.
- نشاط مقترح: ربط أعراض التكامل وفحوص الاتصال وأدلة السجلات لعزل حادث.
- نشاط مقترح: جمع خطوات المراقبة والتشخيص والاستعادة والتحقق والتصعيد في دليل دعم.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة منصة Genesys واستكشاف أعطالها، وماذا تفترض؟

تناسب وظائف إدارة المنصات ومراكز الاتصال والاتصالات والتكامل والأنظمة والدعم الفني، وتفترض خبرة في استخدام الأنظمة المؤسسية واتباع إجراءات الحوادث.

كيف تختلف إدارة منصة Genesys واستكشاف أعطالها عن تدريب إدارة مراكز الاتصال؟

تركز إدارة منصة Genesys واستكشاف أعطالها على الخدمات والإعداد والتكامل والمراقبة والسجلات والحوادث والاستعادة، بينما يركز تدريب إدارة مراكز الاتصال على الأفراد ومستويات الخدمة وتفاعلات العملاء والأداء التشغيلي.

كيف يحقق مسؤولو Genesys في حادث بالمنصة؟

يحدد مسؤولو Genesys العرض والنطاق، ويفحصون اعتماديات الخدمات، ويحفظون التوقيعات، ويربطون المراقبة بالسجلات، ويختبرون مسارات التكامل، ويراجعون التغييرات، ويسجلون الفرضيات، ويتحققون من الاستعادة.

ما الأدلة التي تدعم استكشاف أعطال تكامل Genesys؟

تستخدم عملية استكشاف الأعطال خرائط الواجهات وحالة المصادقة واتصال نقاط النهاية وسجلات الطلب والاستجابة والتوقيعات وسجلات المنصة ورموز الأخطاء وتسلسل البيانات وصحة الاعتماديات وسجل التغيير.

كيف ينظم دليل دعم Genesys خطوات الاستعادة؟

ينظم دليل دعم Genesys المحفزات والمسؤوليات وأدلة التشخيص ونقاط القرار وإجراءات الاستعادة الآمنة وفحوص التحقق ومسارات التصعيد والاتصالات والسجلات المطلوبة بعد الاستعادة.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل تشغيل ودعم منصة Genesys يربط البنية والإعداد والخدمات والتكامل والمراقبة والسجلات والتشخيص والاستعادة والتحقق والتصعيد. يحول الدليل الاستجابات الفنية المنفصلة إلى سير دعم محكوم. ويدعم عملا منسقا بين وظائف المنصة ومراكز الاتصال والاتصالات والتكامل والدعم الفني.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية