



## دورة إدارة منصة Genesys لمراكز الاتصال واستكشاف أعطالها



## دورة إدارة منصة Genesys لمراكز الاتصال واستكشاف أعطالها

المرجع: 158841\_774 التاريخ: 4 - 8 أكتوبر 2027 المكان: دبي الرسوم: Euro 4500

### 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 أجيال 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 البيانات 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.