

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية Federal Authority For Government Human Resources

الهيئة الأتحادية للموارد البشرية دليل المستخدم - نظام الدعم الفني (بوابة الخدمة الذاتية)



Federal Authority For Government Human Resources

جميع الحقوق محفوظة .٤ 201٤ .الهيئة الأتحادية للموارد البشرية © جميع الحقوق محفوظة

لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا العمل أو نقله بأي شكل أو بأي وسيلة إلكترونية، ميكانيكية، التصوير والتسجيل أو عن طريق أي تخزين المعلومات ونظام استرجاع، دون الحصول على إنن خطي مسبق من إدارة الهيئة الأتحادية للموارد البشرية.







الفهرس

٤	مقدم	1
ة إدخال الطلبات:	وحدذ	2
صفحة الدخول:	2 .1	L
الصفحة الرئيسية:	2.2	2
ظلبات الخدمة:	إدارة	3
اختيار طلب خدمة من خلال الخدمة الذاتية :	3.1	L
إرسال طلب لخدمة معينة	3.2	2
عرض طلبات الخدمات المرسلة:	3.3	3
دورة حياة طلب	3.4	1
اضافة مدخلات على سجل المر اسلات	3.5	5
طلب نيابة عن موظف آخر:	3.6	5
إغلاق طلب تم إرساله:	3.7	7
تعبئة الإسبيان:	3.8	3
اقتراحات:	تقديم	4
. التفضيلات:	اعداد	5
ث في قاعدة المعرفة:	البحن	6
ل الطلبات من خلال البريد الإلكتروني:	إرسا	7



1. مقدمة

نظام الدعم الالكتروني يوفر واجهة متناسقة حيث يمكنك طلب خدمة أو المساعدة من الهيئة الأتحادية للموارد البشرية. هذا النظام يتماشى مع مقاييس ITIL v3 التي ترتبط مع بيئة الهيئة الأتحادية للموارد البشرية من أجل إدارة الطلبات المقدمة فيما يتعلق بكفاءة دورة حياة الطلب.

الأهداف الرئيسية لتنفيذ وإطلاق نظام الدعم الإلكتروني هي :

أ) تحسين كفاءة عمليات دعم الهيئة الأتحادية للموارد البشرية بواسطة :

- تحديد و تنفيذ الاتفاقيات الداخليه
- توقيع اتفاقيات خارجيه مع الجهات التي تقدم خدمات الهيئة الأتحادية للموارد البشرية
 - التقليل من وقت الإستجابة لطلبات العملاء وتزويد الخدمات.
- زيادة كفاءة الخدمات المقدمة من خلال ارسال الطلبات إلى الجهة المختصة بأقل وقت ممكن.
 - التقليل من عدد الطلبات المتكرره.
 - و هكذا، لزيادة خبرة العملاء ورضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة.



Federal Authority For Government Human Resources

2. وحدة إدخال الطلبات

توفر وحدة إدخال الطلبات واجهة سهلة الإستخدام والتي من خلالها يمكنك:

- البحث في فهرس الخدمات
- إنشاء، مشاهدة، تحديث أو إلغاء طلبات الخدمات
 - مشاهدة حالة طلبات الخدمة المقدمة
 - إدخال طلبات نيابة عن مستخدمين آخرين

بالإضافة إلى ذلك، تعرض وحدة إدخال الطلبات الخدمات الأكثر إستخداماً بشكل تلقائي للحد من الوقت الذي قد تستغرقه للبحث عن هذه الخدمات.

2.1 صفحة الدخول:

يمكنك الوصول إلى النظام من خلال متصفح الانترنت الخاص بك

للدخول الى نظام الدعم الالكتروني:

- ادخل الرابط الى متصفح الانترنت
- أدخل عنوان بريدك الإلكتروني في حقل اسم المستخدم.
 - مبدئيا ادخل ١٢٣ ككلمة سر افتراضية.
 - 4. انقر رز الدخول.

Cbmcsoftware

BMC Remedy Action Request System

Please log in.
User Name Password
Authentication
Log in Clear



2.2 الصفحة الرئيسية

هذا القسم يصف مناطق الشاشه الرئيسية لنظام الدعم الالكتروني ووظائف منها والشكل التالي يوضح المجالات الوظيفية للصفحة الرئيسية لنظام الدعم:

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكـومية Federal Authority For Government Human Resources		th⊤ ?⊤ ♀ ↓ the contraction
	طلب خدمة	الطلبات المرسلة
	نصفع 💷 الأفثر طلب 📰 🗸 المدنية 🔶	عرض
		1 - 4 of 4
DID YOU KNOW	Accessing information is as easy as 1-2-3	Personal Computer (PC) Issue زقم الطلب: REQ0000000502 ب ۹:۲۰:۲۶:۲۰/۱۲/۲۰۱۳ مي تاريخ الارسال
Pri Serie Road Vergeri Di Serie Road Vergeri Con 1995 Serie Road Series (Series (Series Series (Series (Se	All from your home screen! There are many ways of navigating your way around the SRM	سمير العمري ::العميل الحالة: Submitted تفاصيل الغاء
	 home screen, for example: Easily take action on previously submitted requests Quickly scan the list of most often added requests Knowledge articles allow you to find answers on your own 	Personal Computer (PC) Issue بقم الملكي: REQ0000000501 بالمحمل التعري الارسال بمعر التعري التعري التعمل التعري
	Just to name a few!	تفاصيل الغاء
للمعة	الأكثر طلبا المقالات الذ	اللب بهاي خاصي جديد ازقم الطلب REQ00000000118 : الارسال ٢٠٤٠٠٤٠ من تاريخ الراسال العمل App Admin : العال: Submitted تفاصل الغاء
	عليه جهاز حاسريه جديد 🙀	Request a New Computer

الجدول التالي يصف ما يمكنك القيام به في كل مجال من المجالات الوظيفية

الهدف	المناطق الوظيفية
	ترويسة الشاشه الرئيسية
يأخذك إلى الصفحة الرئيسية	زر الصفحة الرئيسية
مساعدة: مساعدة عن طريق الانترنت	مساعدة
ا عطاء الملاحظات :اعطاء الملاحظات والأقتر احات	
اكمال الاستتبيان: اكمال الاستبيان بخصوص الطلبات	
تفظيلات :انشاء تفظيلات لنظام الخدمة الذاتية	الخيارات
شاشة القبول : الأنتقال الى شاشة القبول	
طلب نیابة عن : انشاء طلب نیابة عن مستخدم اخر	
خروج	السهم المنسدل
إعادة تحديث محتوى الشاشة	تحديث
	طلباتي
الهدف	المناطق الوظيفية
هذه المنطقه يتتضمن حقل "مشاهدة" والتي تمكنك من	مشاهدة
تصفية طلب الخدمه الموجود في جدول الطلبات:	
 فتح جميع الطلبات-جميع الطلبات الفتوحة 	
المقدمة من قبلك.	
 المسودات- الطلبات المحفوظة كمسودات ولم 	
يتم إرسالها بعد.	
 الطلبات التي تحتاج الى متابعة -جميع 	
الطلبات التي تحتاج مدخلات من جانبكم.	



الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية Federal Authority For Government Human Resources

	 الطلبات المغلقة حديثًا -جميع الطلبات التي تم
	إغلاقها مؤخرا.
	 الطلبات المغلقة منذ آخر زيارة -جميع
	الطلبات المغلقة منذ آخر مرة قمت بتسجيل
	الدخول إلى النظام.
	الطلبات المغلقة -جميع الطلبات مغلق
	the transmission of the second s
لائحه الطلبات	ظمن فائمه الطلبات الخاصبه بالمستخدم الحالي
سجل المر اسلات	كنك مراسلة الموظف المسؤول عن الطلب من خلال
<u>بر</u>	جل المراسلات وذلك عن طريق إضافة مرفقات أو
٨	يد من المعلومات حول الطلب الخاص بك
جزء طلب الخدمة	
المناطق الوظيفية	ہدف
بحث	حث عن الطلبات أو المقالات
الخدمات الشائعة	خدمات الأكثر طلبا من قبل المستخدم ويتم عرضها
	نائيا
الفهرس	رض كل فئات الخدمات



٣. إدارة الخدمات:

٣,١ اختيار طلب خدمة من خلال الخدمة الذاتية :

يمكنك استخدام اي من الطرق التالية لايجاد طلب الخدمة من شاشه ادخال الطلب ومن ثم انقر زر الاتي و السابق لاظهار كل الطلبات المتوفرة

أ) إستعراض الخدمات الرئيسة في الصفحة الأولي: انقر على استعراض العرض كل الخدمات.

ä	الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكوميا			h-	?- 🌣 - 🖳 Soft	twa
F	ederal Authority For Government Human Resources			سمير العمري	اهلا وسهلا:	
			طلب خدمة	الطلبات المرسلة		
		🚽 المفضلة 😭	تصفح 🔢 الأفثر طلب 🛄	يدات و الطلبات المفتوحة	عرض 🔻 المسو	2
C	€ CIÁLIO III. 15			1 - 4 of 4		
, o	اوراگل 🦳		 التصنيفات الفرعية 	Personal Co رقم الطلب: تاريخ الارسال: العميل:	mputer (PC) Issue REQ000000000502 ۹۹:+۵:٤٠ ۳۱/۱۲/۲۰۱۳ سمير العمري	
ö	طلب اجاز:			:الحالة	Submitted ميل المغاء	تفاعه
		طلب اجازة :الوصف طلب اجازة جديدة	اللب الحدية 🖧 الفضيلة 🏠	Personal Co ;رقم الطلب تاريخ الارسال :العميل :الحالة	mputer (PC) Issue REQ00000000501 φ • Υι Υτωγ Τι- //Υ/۲+ ۱۲ دسمير العمري Submitted	تفاعه
				تهاز حاسوب جدید :رقم الطلب :تاریخ الارسال :الحمیل الحالة	ملك . REQ00000000118 م • 2: • 2: • 11/ 11/ 14/ • 17 App Admin Submitted	تفاعه

لكل خدمة من الخدمات الظاهرة يمكنك أيضا النقر فوق :

- اضافة للمفضلة أو حذف من المفضلة : لحذف او اضافة خدمة من قائمتك المفضلة . خدماتك المقضلة سوف
 سوف
 تظهر في قائمة الخدمات الاكثر شعبية في البداية
 - اطلب الإن: لطلب الخدمة المراده.



ب) أدخل مصطلح البحث، وانقر فوق العدسة المكبرة

على سبيل المثال إذا كنت تواجه مشكلة معينة في أحد تقارير ديسكفرر يمكنك البحث بإدخال كلمات مرافة مثل "مشكلة في تقرير" أو "تقرير" ثم انقر على العدسة المكبرة

				ئلب خدمة
اجازة	المفضلة 🚖 .	-	الأكثر طلب	لصفح
nowledge Articles				
lequests				
طلب اجازة 🜔				



ج) تصفح الفهرس:

انقر على تصفح الفهرس الموجود على الصفحة الرئيسية لعرض جميع الخدمات التي لك الصلاحية لعرضها

هيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	JI.		
Federal Authority For Government Human Resource	S		
			ظلب خدمة
		🚽 المفضلة 🔶	تصفح 📰 الأكثر طلب 📰
کل التصنيفات 💽			
اوراکل 🔶			 التصنيفات الفرعية
الطلبات المتاحة			
طلب اجازة			
		طلب اجازة	
		الوصف: طلب اجازة جديدة	
			اطلب إلخدمة 💑 🛛 إظافة للمغضيلة

للوصول إلى الخدمة المطلوبة انقر على "التصنيفات الفرعية"



بعد ان تحصل على قائمه بالخدمات حسب التصنيف الذي اخترته انقر على اسم الخدمه المطلوبه .

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية				
Federal Authority For Government Human Resources				
				طئب خدمة
		🚽 المغضلة 🚖	الأفثر طلب 🏢	نصفع الل
کل التصليفات 💿				
اوراگل 🗕			عية	التصنيفات الفر
الطلبات المتاحة				
طلب اجازة	@	طلب احازة الوصف طلب اجازة جديدة	يذافة للمغنيلة	اطلب المتدمة

ح) تصفح الفهرس للخدامات القانونيه :

انقر على تصفح الفهرس الموجود على الصفحة الرئيسية لعرض جميع الخدمات التي لك الصلاحية لعرضيها

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية Federal Authority For Government Human Resources





	41				(1)	
				طلب خدمة -	لطلبات المرسلة	
Q		★ سنمنة 🛨 (الأغثر طلب 🏢	تصفح	ت و الطلبات المقتوحة	• مرض ◄ المسودان
كل التصنيغات 🜔						4 💌 🕨 1 - 4 of 47
بياناتى بالاز			رعبة	التصنيفات الغر	ة عامة لقدمات :رقم الطلب	استقسار او طلب مساعد REQ00000045263
الخدمات القانونيه 🛃			رعية	التصنيفات الغر	اريخ الارسال :العميل	۰٤:۱۹:۳۵ ۰٤/۱۰/۲۰۱۹ م :ن App Admin
الطلبات المناحا					:الحالة	Initiated
					·	,
يهمه الاه	ين يهمه الامر	ر/حذف طلب خطاب له	عم إضافة/تعديل	طلب د:	Committee	to consider objections
طلب دعم أو طلب تعديل / إضافة عنوان مقر	:الوصف 🦳				رقم الطلب اريخ الارسال	REQ00000037421 ۱۲:Σ۳:۲۳ ۱٦/۰۳/۲۰۱٦ م
العم	لمن يهمه الأمر	تعديل/حذف طلب خطاب	طلب دعم إضافة/ت		:العميل :الحالة	App Admin Initiated
نظام قارئات الهوية الإماراتية						ي القاء
roblem or update request on EPM reports			اضافة للمفضلة 🟠	اطلب الخدمة 💑	Technical	ianus in OLM
nd dashboards					رقم الطلب	REQ00000032964
إالغاء حساب بياناتي والغاء الصلاحيات					اريخ الارسال :العميل	۰۳:۰٤:۱۰ ۰۹/۱۲/۲۰۱۵ مې :ت App Admin
استغسار أو طلب مساعدة عاه					:الحالة	Draft Complete L
استفسار أو طلب مساعدة عاه						Complete [
استفسار أو طلب مساعدة عامة على نظا					Prechnical	issue in OLM
					زقم الطلب 🖳	RE000000032963

للوصول إلى الخدمة المطلوبة انقر على "التصنيفات الفرعية

بعد ان تحصل على قائمه بالخدمات حسب التصنيف الذي اخترته انقر على اسم الخدمه المطلوبه .

تحادية للموارد البشرية الحكومية Federal Authority For Government Humar	الهيئة الد Resources	اعلده تعیین کلمه اسر
	طلب خدمة	الطلبات المرسلة
Q.	کسلج 📰 (کثر علب 📰 🔶 مدهده 🖈	حرض ب السردك و الطلبك المنتوحة
كل المستيقات (*) بيانانچو بينيني الحدمات القانونية (*) الطلبات المتاحة	 التصنيفات الغرعية التصنيفات الغرعية 	المعلم أو يلب مناطقة علمة لقدمات
الرد على الاستعسارات الغانويية طلب ورش تدريبيه لجنه النظر في الاعتراضات	الرد على الاستغسارات القانونية الرد على الاستغسارات القانونية الوصه وصل بين موظفين التواصل وتم ادراجها على موقع الهيئة التكون حلقة وصل بين موظفين التواران خليقا لقانون الموارد البشيرية ولاكتنه التي تمادف موظفين الورارات، طبقا لقانون الموارد البشيرية ولاكتنه	Committee to consider objections بزفر الطلب (لارسال REQ00000037421 تالاسال (لارسال ۲۰۱۲:۲۱۱۲ منابی) ۲۰۲۰۲۲ الجمیل (لاسال App Admin تالاسیل (لالاء
	التنفيذية وموظعف الجهات الاحتادية الحرومية المستنفلة طبية للارحة المواد البشرية للجهات التحادية المستقلة ، ما المهنة من دور في مساعدة تلك الجهات على التنفيذ السليم للتشريعات واللوائح والاطفة المتعلقة بالموارد البشرية، والمطبقة بالحكومة اسلب الفعه في المقاد للفنة الفعنة الم	لام ترابي العليي :دوفم العلي : دوفم العلي : REQ0000032964 : : : : : : : : : : : : : : : : : : :
		لح الدلمية العلي : دفرم العلي : المراجع : المراجع : العلي : REQ0000032963 جمر : تاريخ الارسال : التعمل : من : تاريخ الارسال : App Admin العمل: Draft : الحمل : العمل : العمل : العمل : المراجع : مراجع : مراجع : المراجع : المراجع : مراجع :





Federal Authority For Government Human Resources



بعد ان تختار نوع الخدمة التي تريد ارسال طلب بشائنها الى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ، يجب ان تملاء جميع المعلومات المطلوبه (اضافه الى الملفات المرفقه ان وجدت) ثم انقر على "ارسال"





Federal Authority For Government Human Resources

App Admin	المرسل	###	تعديل الهاتف		
App Admin	العميل		البريد الألكتروتي		
) 📀 💽 المرفقا	0				
*الاسم الاول					
*اسم العائلة					
*المسمى الوظيفي					
*الجنسية					
*البريد الإلكتروني					
*رقم الهاتف	0()				
*رقم الهاتف المتحرك	0()				
*نوع الجهة					
*جهة العمل					
أخرى					
*نوع الاستغسار					
*نص الاستغسار					
المرفقات		"			
	جاء اضافه ⊡ لقات أعلاه	مرف			
				اسال	
التفاصيل				ارسال حفظ في المسودات	
			وابط	,	
			قانوني	اسأل الخبير ال	

3.2 ارسال طلب لخدمه معينه :

بعد ان تختار نوع الخدمة التي تريد ارسال طلب بشائنها الى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ، يجب ان تملاء جميع المعلومات المطلوبه (اضافه الى الملفات المرفقه ان وجدت) ثم انقر على "ارسال"

Federal Authority For Government Human Resources

طلب اجازة				×
سمير الدمري سمير الدمري	المرسل الحيل	###	تدديل الهانف البريد الألفتريفي	
Attachments: 📀 💿	0			
*سبب الاجازة				
*تفاصيل الاجازة				

ملاحظه:اذا لم تكن متأكد من جميع المعلومات المطلوبة انقر على "حفظ كمسودة" وسيخزن طلبك في حالة المسودة الى حين استيفاء جميع المعلومات .

3.3 عرض طلبات الخدمات المرسلة

تستطيع مراجعة قائمة خدماتك التي طلبتها و ملخص لتفاصيل الطلب وسجل المراسلات و حالة الطلب الذي ارسلته . تستطيع عرض الخدمه المطلوبه عن طريق اختيار الحالة من قائمة " مشاهدة " (على سبيل المثال تستطيع اختيار كل الطلبات المفتوحه). اضافة الى ذلك ، كل حقل في جدول الطلبات تظهر حالته النسبيه في شريط الحاله.

لعرض طلباتك :

- من لوحة التنقل التابعة لنافذة الطلبات المرسلة التي تظهر على يمين الشاشه اختر طلب من الطلبات المرسله وتشمل:
 - طلبات بحاجة إلى متابعة.
 - مسودات.
 - طلبات منذ اخر زيارة .
 - طلبات لا تزال مفتوحه.
 - بعد ذلك اختر طلب الخدمة:

الجدول وشريط الحالة يقدم تلخيص عن الخدمة المطلوبة و هذا التلخيص يشمل الشخص المسؤول عن تقديم الخدمة أو فيما لو تم الموافقه على الخدمه ام لا و الوقت المتوقع لاتمام الخدمة الى غير ذلك من المعلومات التي يمكن ان تكون مفيده.



Federal Authority For Government Human Resources



بعد ذلك انقر على تفاصيل الطلب:

تظهر لك نافذة التفاصيل وتُعرض لك معلومات عن الخدمة المطلوبة (مثل : رقم الطلب و حالته وتفاصيل الارسال والوقت وغير ذلك).

<u>3.4 دورة حياة الطلب:</u>

عندما ترسل طلب لخدمة معينة فإنها ترسل الى الفريق المختص اعتمادا على تصنيف الخدمه المطلوبه ويمكن ان يمر هذا الطلب بعدة حالات خلال دورة حياته .

- 1. مرسلة: الطلب لم يدخل النظام بعد.
- مسجلة: تم تسجيل الطلب داخل النظام وتم إيصاله للفريق المختص.
- في تقدم: الطلب ادخل للنظام وجاري العمل عليه من قبل المختصين.
 - منتهي: تم الإنتهاء من العمل على الطلب من قبل الفريق المختص.

3.5 اضافة مدخلات على سجل المراسلات:

خلال عرضك للخدمات تستطيع ان تضيف معلومات ملخصة او ان ترفق بعض الملفات على سجل المراسلات لتزود المسؤول بمزيد من المعلومات عن الخدمة التي طلبتها .

دليل المستخدم

صفحة ١٦ من ٣٠



Federal Authority For Government Human Resources

اضافة مدخلات على سجل المراسلات :-

- من نافذة التنقل الموجوده أعلى الشاشة اظغط على الطلبات المفتوحة.
 - اختر طلب من القائمة.
 - ادخل المعلومات في صندوق الملاحظات.
 - لأضافة مرفقات للطلب اتبع الخطوات التالية:
 - اختر صورة المجلد بجانب كلمة المرفقات .
 - من صندوق المرفقات اختر ادخال.
 - اختر موافق.
 - تستطيع ادخال ملف مرفق واحد فقط مع كل طلب.
 - لالغاء المرفقات اختر حذف المرفقات.

5. اختر اضافة.

				P	rocess View	تغاصبيل إضبافية	6
مظق	مكتمل	قيد المعالجة	تم انشائة	بانتضار الموافقة		مسىدة	
						ت عامة	وماد
		سجل المر اسلات					
				DE000000000000		ه الطلب	ت اں م
				REQUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUUU		ر الطلب	بعم
				Personal Computer (PC) Issue	-	وات مىلىنىق	نعد
				Mary Mari		بيق الحدقة	
				003.30.33 30/12/201	,	ی الارسان آرتبالمطلقین	بري امة
				· 2: 0=ll · . 0		یت استعلویت	يو. ام
				سير السري م.د الحمدي		رسین برا ر	ow I
				Calbro Service	s	 كة	 لش
					÷	_ر الماتف	۔۔۔ قہ
						ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ بد الألكت ونهـ	 لىد
•	⊲туре уо	ur activity log text here> <file name=""> 🖉</file>					
طبا				l	إغلاق	للذاء الطلب	





Federal Authority For Government Human Resources

3.6 طلب نيابة عن موظف آخر:

قد تحتاج الى انشاء طلبات نيابة عن موظف أخر وذلك بإتباع الخطوات التالية:

- افتح الشاشة الرئيسيه
- من النافذة التنقل اعلى الشاشة اختر "طلب نيابة عن موظف آخر".

Behalf Of Console						×
b mc software						
						مدغلات البحث
	بحث حسب الموقع				غسير	بحث حسب المر
•	المنطقة	•				المشركة
•	نجمح ال <i>مو</i> افح	•				المؤسسة
•	الموقع	-				المقسم
					ومات الشخص	ا بحث حسب مع
	موظف	رقمال				الأسم الأول
						الأسم الاخير
						الأسم الكامل
					تفريغ الحقول	بحث
				ينة.	لأنشاء طلب نيابة ه	اختر مستخدم ا
					Table has not	been loaded
مع المواقع الموقع Corporate ID	المنطقة. تج	المن سنة	القسم	الشركة	الأسم الكامل	اسم المستخدم
						اختر

- من نافذة الاختيارات ادخل معاير للبحث واختر بحث.
- من قائمة المستخدمين المتوفرين اختر اسما وانقر على زر إختيار.



On Behalf Of Console	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
 bmcsoftware	
	مدخلات البحت
بحث حسب الموقع	بحث حسب المن/سسة
	الشركة
نجمع الغوافع	المؤسسة
ب الفوقح	الغسم
	بحث حسب مطروبات الشخص
رقم الموظف	، ، ، ، ، ، ، ، ، ،
	الأسم الاخير العمر ي
	الأسم الكامل
	بحث تغريخ الحقول
	اختر مستخدم لأنشاء طلب نيابة عنة
المسم المؤسسة المنطقة تجمع المواقع الموقع	اسم المستخدم الأسم الكامل الشركة
s, Building 1.31 United States Americas .a	sameer سمير ادمري Ibro Services،
	اختر
	اغلق

عندما تستخدم خيار "طلب نيابة عن موظف آخر " تظهر لك وحدة إدخال الطلبات للمستخدم الذي تريد تقديم الطلب نيابة عنه، لذلك تستطيع رؤية الطلبات التي تقدم بها ذلك المستخدم، كما تستطيع رؤية خدماتة وامور اخرى.

5. عندما تنتهي اختر "نيابة عن نفسي" تظهر لك شاشتك ورسالة ترحيب وتعود الى صفحتك وليس صفحة المستخدم الذي ادخلت الطلب عنه .

3.7 اغلاق طلب تم ارسالة :

عندما تتغير حالة طلبك من "في تقدم" الى "منتهي"، ضع في سجل المراسلات المعلومات التي تخص المستخدم لاغلاق الطلب.

ملاحظه: بعد مدة محددة من الزمن ، الطلب سوف يغلق تلقائيا.

لإغلاق طلب إتبع الخطوات التالية:

من لائحة التنقل إلى يمين الشاشة إضبغط على الطلبات المفتوحة.



Federal Authority For Government Human Resources

- اختر الطلب الذي تريد الغاءه.
 - 3. اضغط على زر الغاء.





3.8 تعبئة الإستبيان:

يتم إشعارك من خلال البريد الالكتروني وذلك للرد على استبيان في حالة تم إكمال طلبك،وفي كل طلب خدمة يتم إرسال استبيان منفصل اللرد على الاستبيان:

- من قائمة التنقل أعلى الشاشة انقر فوق "تعبئة الإستبيان"
 - اختر الاستبيان ،وانقر فوق "إجابة"

100 10 10 10 10 10	Question Data 1			
	أقل	أعلى		
التقوير:	01020	3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 1	10	
ملاحظات:				
السؤال الثانى	Question Data 2			
	أقل	أعلى		
التقدير	01020	3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 1	10	
ملاحظات				
السؤال الثالث	Question Data 3			
	ٱقل	أعلى		
التقدير	01020	3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0	10	
ملاحظات				
السؤال الرابح	_Question Data 4			-
	ٱق	أعلى		
التقدير	01020	3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0	10	
ملاحظات				
واغلاق الطلب	، ارسال	ارسال واعادة فتح الطلب	< Prev Next >	اغلاق

٣. ادخل الرد في الخانات المخصصة

- اختر واحد من الخيارات التالية:
- انقر فوق "إغلاق طلب الخدمة" لحفظ إجاباتك و إكمال طلب الخدمة
- إذا كنت غير راض عن الإجراءات على طلب الخدمة الخاص بك، يمكنك إعادة فتح طلب الخدمة مرة أخرى
 - انقر فوق إرسال





Federal Authority For Government Human Resources





تقديم اقتراحات للهيئة الأتحادية للموارد البشرية:

رأيك يعني للهيئة الأتحادية ،لذلك نشجعك بمشاركتنا باقتر احاتك ورأيك من خلال قائمة التنقل العاليا في وحدة إدخال الطلبات الرئيسية انقر فوق "اقتر احات"

Feedback	×
الأقتراحات	
ة سابقا	ارسال افتراح الاقتراحات المرسد
لحدمة الاانتية حول نظام المدمة الاانتية. ن ان نكون الا ^ل منگة في صفحة تزويد الأسلومات ليست وإضبحة افتراح اخر	يمكنك عقيم الأقتراحات إلى مدير ا، على سبيل المثال من الممكن ان نكو أو يمكنك إنشاء اقتراح جديد أو اي
	الأقتراح
▼	التصنيف
	الخوان
	الأقتراح
]
	اغلاق

- من نموذج الاقتراحات اختر التصنيف المناسب لأقتراحك.
 - دخل العنوان والاقتراح
 - ۳. انقر فوق "حفظ".

لعرض الاقتراح الخاص بك، انقر فوق علامة التبويب المقترحات المقدمة سابقا.



Federal Authority For Government Human Resources

و. إعداد التفضيلات (الخدمة الذاتية):

عند فتح لوحة مراقبة الطلبات الرئيسية ، يمكنك تحديد ما يلي:

- الإعدادات الافتر اضية لوحدة إدخال الطلبات،والتي تمكنك من تحديد مظهر لوحة المراقبة الافتر اضي(مثال:الطلبات المرسلة).
 - إظهار طلبات الخدمة(مثال:كل الطلبات المفتوحة).
 - الطلبات المغلقة منذ أخر فترة قمت بتسجيل الدخول إلى لوحة مراقبة الطلبات
 - إعادة تعيين كلمة السر
 - عرض حسابك في نظام الدعم الإلكتروني

لأعداد التفضيلات الخاصة بك:

من القائمة العليا انقر فوق " التفضيلات"

User Preferences			×
			التفضيلات الشخصية ننظام الخدمة الذاتية
	مىرف المستخدم Allen		اسم المستخدم Allen Allbrook
A.Allbrook@calbros	البريد الألكتروني ervices.com		اخر ^{دخول} م 08/01/2014 01:27:31
			الأعدادات العامة
•	المنطقة الزمنية	•	ذأكيد ارسال الطلب
 No Action 	Accessible Message	الأكثر طلبا	طريقة بدء الشاشة
▼ Default	Accessible Mode	▼ ar	إللدة إلمغضيلة
			المنشور ات
		* ¥	فتح المنشورات تلقائيا
			طباني
	•	المسودات والطلبات المفتوحة	اغتهار
	(اظهار الطلبات منذ)	7 📩 أيام 🔻	الطلبات المظفة منخرا
			sNél kés

- من قائمة "تأكيد إرسال الطلب" اختر إحدى الخيارات التالية:
- نعم: سوف يظهر صندوق التأكيد عند إرسال الطلب.
 لا: لن يظهر صندوق التأكيد عند إرسال الطلب.
- من قائمة "العرض الإفتراضي الأولي" تحت معلومات عامة عن الصفحة الرئيسية اختر أي من الخيارات في القائمة لتحديد الصفحة الرئيسية لحسابكز
- اختر اللغة المفضلة (عربي،انجليزي) يرجى ملاحظة انك بحاجة لإعادة الدخول للنظام لتفعيل اللغة المختارة.



البحث في قاعدة المعرفة.

قاعدة المعرفة تحتوي على معلومات وحلول مفيدة للعديد من المشاكل التي قد تواجهها بشكل متكرر يمكن ان تساعدك على اتمام عملك بشكل اسرع.

من اهم ميزات قاعدة المعرفة انها تمكنك من ايجاد الحلول او المعلومات المطلوبة دون العودة الى قسم الدعم الفني في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية وبالتالي فإنها توفر لك الحلول والمعلومات باقصر وقت ممكن.

تسمح لك قاعدة المعرفة بالبحث عن الحلول والمعلومات قبل إرسال طلب إلى قسم الدعم الفني، حيث يمكنك البحث في قاعدة المعرفة من خلال صفحتك الشخصية في نظام الدعم الإلكتروني – بوابة الخدمة الذاتية.

الوصول إلى صفحة البحث في قاعدة المعرفة:

للبحث في قاعدة المعرفة إتبع الخطوات التالية:

قم بالدخول إلى نظام الدعم الفني في **صندوق البحث** أدخل الكلمات المفتاحية ومن ثم إضبغط على ا**يقونة البحث** "العدسة المكبرة"

- 1- ستعرض صفحة البحث وتعرض جميع النتائج لبحثك بالإعتماد على الكلمات المفتاحية المستخدمة في صندوق البحث.
 - 2- إختر الموضوع المحدد من قائمة نتائج البحث لعرض كامل التفاصيل حول الموضوع.
 - سيتم عرض الموضوع بالتفصيل.





Federal Authority For Government Human Resources

ie ina	and quantity	Article ID KBA00000701	Version 1
ntent Detaik	s		
estion	Hiw to create HQ report	2	
ISWEF	1- from the left navigatio pane click on reports 2- Select HQ link and click Ok 3- Run the report and export it to your PC	2	
chnical Notes			

التعامل مع مواضيع قاعدة المعرفة:

عندما تجد الموضوع المطلوب الذي يحتوي على المعلومات او الحلول المفيدة التي تبحث عنها يمكنك القيام بالمهام الأتية:

- إستخدام الموضوع: استخدم المعلومات او الحلول الموجودة داخل الموضوع ثم إضغط على زر Use.
 - التغذية الراجعة: ارسل تعليقك ورأيك بمستوى الموضوع الموطروح فيما إذا كان جيد ام لا.
- ارسال الموضوع بالبريد الإلكتروني: يمكنك إرسال المعلومات والحلول الموجدة داخل الموضوع عن طريق إرسال الموضوع لأحد زملائك ليقوموا بالاستفادة من محتواه.

لإستخدام الموضوع إتبع الخطوات التالية:

- افتح الموضوع باتباع الخطوات المذكورة سابقاً.
- قم بإيجاد المعلومات والحلول الموجودة داخل الموضوع ثم إضغط على زر Use للدلالة على أنك قمت بإستخدام الموضوع.

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية Federal Authority For Government Human Resources





Title	hand quanitiy	Article ID KBA00000701	Version 1
Content	Details		
How To	Hiw to create HQ report		
Answer	1- from the left navigatio pane click on reports 2- Select HQ link and click Ok 3- Run the report and export it to your PC	The resolution or the provided information	
Fechnical N	lotes		
Click to you use	indicate that d the article Use Feedback Email Close		

لإرسال تعليقك ورأيك حول موضوع معين في قاعدة المعرفة إتبع الخطوات التالية:

- إفتح الموضوع بإتباع الخطوات المذكورة سابقاً.
- في اسفل الشاشة إضغط على زر Feedback، سيعرض لك صندوق التغذية الراجعة.

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية Federal Authority For Government Human Resources





Question	Hiw to create HQ report	🖉 http://deaservicedesk.dubai.aov.ae//cacheid=73e0c85b&tformat=html - Feedback (sdits 💭 📼 📼 🗮 💌
		Help
		Feedback
Answer	test1 test2 test3 Feedback Dialog Box	Rating" v
Technical No	es	Submit Close

من قائمة Rating قم باختيار قيمة تقديرك لمحتوى الموضوع من القيم الموجودة.

Rating*		-
Feedback Details	1 - Not Usable	
Coupling Dotails	2 - Poor: Inaccurate	
	3 - Fair: Insufficient	
	4 - Good: Usable but needs improvement	
	5 - Excellent: Effective and accurate	

- قم باضافة اي تفاصيل حول رأيك في صندوق Feedback Details.
 - إضغط على زر Submit لإرسال رأيك حول الموضوع.





Federal Authority For Government Human Resources

Rating*	3 - Fair: Insufficient	٠
eedback Details	I would appreciate if you add more details about the confirmation message details	
Л		

لإرسال الموضوع بالبريد الإلكتروني إتبع الخطوات التالية:

- إفتح الموضوع بإتباع الخطوات المذكورة سابقاً.
- في أسفل الشاشة إضعط على زر Email، ستظهر لك شاشة إرسال بريد الكتروني وسيتم تعبئة موضوع البريد الإلكتروني برقم الموضوع و محتوى البريد الإلكتروني بالرابط الخاص بالموضوع.

auvi		Search View	Select Current Assignee Clear		
		0 entries returned - 0 entri	es matched		Preferences - Refresh
unswer	test1 test2 test3	First Name Middl	e Name Last Name [▲] Login ID Business P	hone N	u Internet E-mail
		Email Information			
		Internet E-Mail*		=	land Connect Field Makes
	Email Message Form	Email Subject Line*	Knowledge Article KBA00000701	=	Into Email Message Body
		Email Message Body*	http://servicedesk.dubai.gov.ae/arsys/forms/sditsm.msg.dubai.go v.ae/RKM%3AKnowledgeArticleManager/Display+View/? eid=KBA00000000701	=	Status
				20	Summary
					Details
		Email Attachment (Limit 1 Attachment)	File Name File Size Attach Label Email Attachment		Resolution
nical Noti	es	1	Add		Send Email Now 🖅
	Click to send the article by email	Close		_	
Advance	d View Use Feedback Email Close Additional Catego	ries			
Ivance	d view ose recuback <u>Linan</u> close Adultonal catego	103			



- في حقل To قم بكتابة عنوان البريد الإلكتروني للشخص المستقبل. لإضافة اكثر من مستقبل عليك الفصل بين كل عنوان بريد الكتروني وآخر بإستخدام الفاصلة المنقوطة ";" ، على سبيل المثال:
 <u>ahmad@fahr.gov.ae;feras@fahr.gov.ae;ali@fahr.gov.ae</u>
 - إضغط على زر Send email now لإرسال البريد الإلكتروني.

ملاحظة: يجب أن يكون للمستقبل صلاحية الدخول على نظام الدعم الفني لعرض الموضوع المرسل<u>.</u>

٧. ارسال الطلبات من خلال البريد الالكتروني

يمكنك ارسال الطلبات عن طريق البريد الالكتروني وذلك باتباع الخطوات التالية:

- من بريدك الالكتروني قم بارسال بريد الكتروني إلى العنوان adminbmc@fahr.gov.ae
 - ۲- في حقل العنوان فم بكتابة open Call
 - ٣- قم بكتابة وصف الطلب / المشكلة في محتوى البريد الالكتروني
 - ٤- قم بارسال البريد الالكتروني