

طلب الدعم الفني

خدمة تقدمها الهيئة لدعم الجهات الاتحادية بالرد على استفساراتهم وملاحظاتهم الخاصة بالربط مع الجهات عبر ناقل الخدمات المؤسسية، واستلام طلبات الدعم الفني الخاصة بناقل الخدمات المؤسسية

1. نظام إجراءات الموارد البشرية.
2. نظام الخدمة الذاتية للموارد البشرية.
3. نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد - ويب.
4. نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد - بياناتي.
5. نظام الموافقات الإلكترونية اعتماد - للجهات المحلية أو الخاصة (غير مشغلة لنظام بياناتي).
6. التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.
7. نظام إدارة الأداء.
8. نظام إدارة المستخدمين.
9. نظام تخطيط القوى العاملة.
10. نظام الحضور والانصراف.
11. نظام التقارير الذكية.
12. نظام التدريب الإلكتروني.
13. نظام التوظيف الإلكتروني.
14. نظام التصاريح والتراخيص.
15. الربط مع الهيئات الاتحادية عبر ناقل الخدمات المؤسسية.
16. نظام التقارير الإحصائية.

رابط ابدأ الخدمة

<https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar/fahr-services?groupName=Supporting%20Customers%20%20in%20Using%20Bayanati%20Systems>

إجراءات الخدمة

1.

1

للتسجيل بالخدمة

1. يجب أن يكون المستخدم موظفاً في الحكومة الاتحادية/ الجهات الرابطة عبر ناقل الخدمات المؤسسية.
2. يجب أن يكون المستخدم مسجلاً في نظام "بياناتي"/ الجهات الرابطة عبر ناقل الخدمات المؤسسية.
3. يجب تفعيل اسم المستخدم من قبل إدارة الموارد البشرية في الجهة/ الجهات الرابطة عبر ناقل الخدمات المؤسسية.

2.

2

لاستخدام النظام من قبل المتعامل

1. إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور.
2. تحديد نوع الخدمة المطلوبة من قائمة خدمات منصة "بياناتي".
3. شرح موضوع طلب الدعم.
4. إرسال طلب دعم يتضمن وصف الاستفسار وأية مرفقات (إن وجدت).

شروط الخدمة

المتطلبات لاستخدام الخدمة عبر نظام إسعاد المتعاملين

1. حصول المتعامل (موظف جهة اتحادية مفعلة لنظام بياناتي) على اسم وكلمة مرور في نظام إسعاد المتعاملين CHS
2. التدريب اللازم لاستخدام نظام إسعاد المتعاملين CHS
3. دليل المستخدم (متوفر في الموقع الإلكتروني ونظام إسعاد المتعاملين CHS).

المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال التطبيق الذكي للهيئة

1. تعبئة نموذج الخدمة في التطبيق الذكي
2. يتم تحويله تلقائياً إلى طلب في نظام إسعاد المتعاملين.

المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال مركز الاتصال

1. الاتصال في مركز الاتصال حيث تظهر معلومات المتصل (الموظف الحكومي) لمسؤول الدعم.
2. يتم إدخال طلب الدعم للمتصل تلقائياً في نظام إسعاد المتعاملين.

شروط الخدمة

المتطلبات لاستخدام الخدمة عبر نظام إسعاد المتعاملين

1. حصول المتعامل (موظف جهة اتحادية مفعلة لنظام بياناتي) على اسم وكلمة مرور في نظام إسعاد المتعاملين CHS
2. التدريب اللازم لاستخدام نظام إسعاد المتعاملين CHS
3. دليل المستخدم (متوفر في الموقع الإلكتروني ونظام إسعاد المتعاملين CHS).

المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال التطبيق الذكي للهيئة

1. تعبئة نموذج الخدمة في التطبيق الذكي
2. يتم تحويله تلقائياً إلى طلب في نظام إسعاد المتعاملين.

المتطلبات لاستخدام الخدمة من خلال مركز الاتصال

1. الاتصال في مركز الاتصال حيث تظهر معلومات المتصل (الموظف الحكومي) لمسؤول الدعم.
2. يتم إدخال طلب الدعم للمتصل تلقائياً في نظام إسعاد المتعاملين.

مدة انجاز الخدمة

35 ساعة عمل

رسوم الخدمة

مجانية

قنوات الخدمة

- مركز الاتصال الموحد: 600525524
- ساعات الاستفسار الهاتفي: من الساعة 7.30 ص - 3.30 م
- نظام إسعاد المتعاملين CHS
- التطبيق الذكي للهيئة
- "حمد" المساعد الافتراضي
- الخدمة متاحة: 7 أيام في الأسبوع على مدى 24 ساعة

الفئة المستهدفة

إدارات الجهات (اتحاديه/محلّيه/خاص)

تصنيف الخدمة

إجرائية