



# دليل المستخدم نظام إسعاد المتعاملين



نظام إسعاد المتعاملين  
Customer Happiness System

# دليل المستخدم نظام إسعاد المتعاملين

حقوق الطبع © 2024 الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.

## جميع حقوق الطبع محفوظة.

لا يجوز دون الحصول على إذن خطي من الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، استخدام أي من المواد التي يتضمنها هذا الدليل، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأي وسيلة، سواءً بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، إلا كما هو منصوص عليه في شروط وأحكام استخدام الأدلة الخاصة بالهيئة.



## المحتويات

6	<b>1 - الملخص؛</b>
7	<b>2 - لمستخدمي نظام بياناتي؛</b>
7	2.1 تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد بياناتي
8	2.2 الصفحة الرئيسية
8	2.3 تصفح الخدمة
9	2.4 طلب خدمة
13	2.5 حالات البحث والمتابعة
14	2.6 عرض سجل الطلبات السابقة
16	2.7 الخدمات المفضلة
16	2.8 وضع علامة كخدمة مفضلة
17	2.9 مقاطع الفيديو الإرشادية
17	2.10 دليل المستخدم
18	2.11 تقديم الملاحظات
18	2.12 تسجيل خروج
19	<b>3 - لغير مستخدمي بياناتي؛</b>
19	3.1 تسجيل مستخدم جديد
22	3.2 تسجيل الدخول
23	3.3 الصفحة الرئيسية
23	3.4 تصفح الخدمة
24	3.5 طلب خدمة
27	3.6 حالات البحث والمتابعة
29	3.7 عرض سجل الطلبات السابقة
30	3.8 الخدمات المفضلة
30	3.9 وضع علامة كخدمة مفضلة
31	3.10 مقاطع فيديو إرشادية
32	3.11 دليل المستخدم
33	3.12 المشاركة وتقديم الملاحظات



## 1 - الملخص:

سيتم استخدام هذا المستند كدليل مستخدم لنظام إسعاد المتعاملين، المعروف أيضًا باسم دليل المستخدم. يحتوي على تدريب على وظائف بوابة FAHR، ويهدف إلى تقديم المساعدة للأشخاص الذين يستخدمون بوابة FAHR.

### وظائف النظام حسب نوع المستخدم:

#### 1 - لمستخدمي بياناتي:

- تسجيل الدخول
- الصفحة الرئيسية
- تصفح الخدمات
- اطلب خدمة
- حالات البحث والمتابعة
- عرض سجل الطلبات السابقة
- تسجيل الدخول
- وضع علامة كخدمة مفضلة
- مقاطع فيديو إرشادية
- دليل الاستخدام
- إعطاء ردود الفعل
- تسجيل خروج

#### 2 - لغير مستخدمي بياناتي:

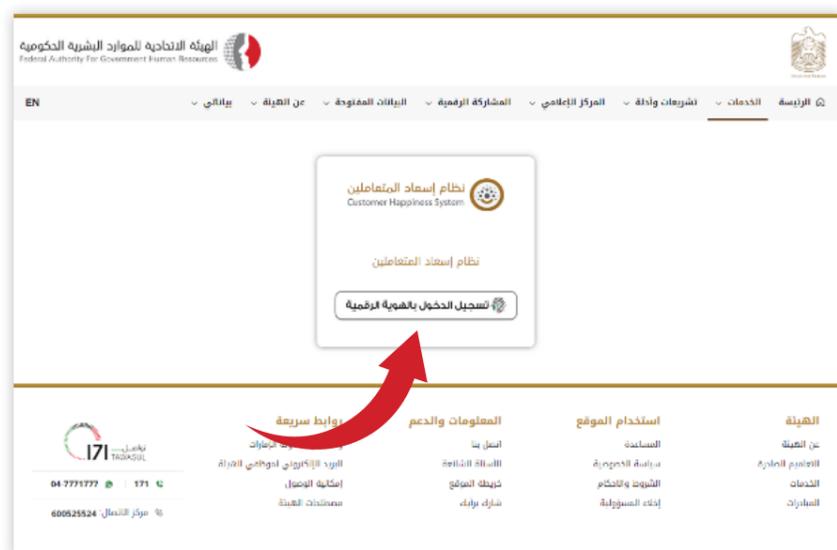
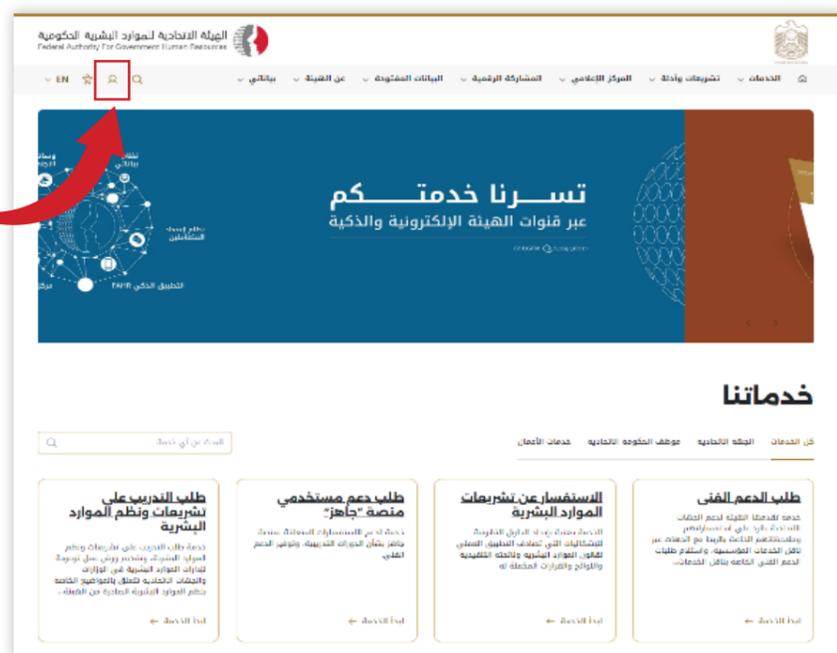
- تسجيل
- تسجيل الدخول
- الصفحة الرئيسية
- تصفح الخدمات
- اطلب خدمة
- حالات البحث والمتابعة
- عرض سجل الطلبات السابقة
- الخدمات المفضلة
- وضع علامة كخدمة مفضلة
- تحديث الملف الشخصي
- مقاطع فيديو إرشادية
- دليل الاستخدام
- إعطاء ردود الفعل
- تسجيل خروج

## 2 - لمستخدمي نظام بياناتي:

### 2.1 تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد بياناتي

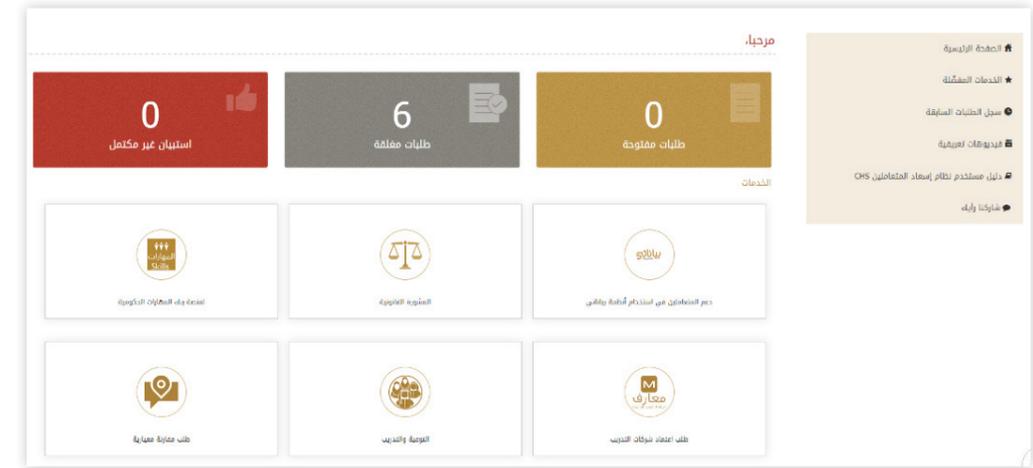
1. الرابط: <http://www.fahr.gov.ae>

2. تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية.



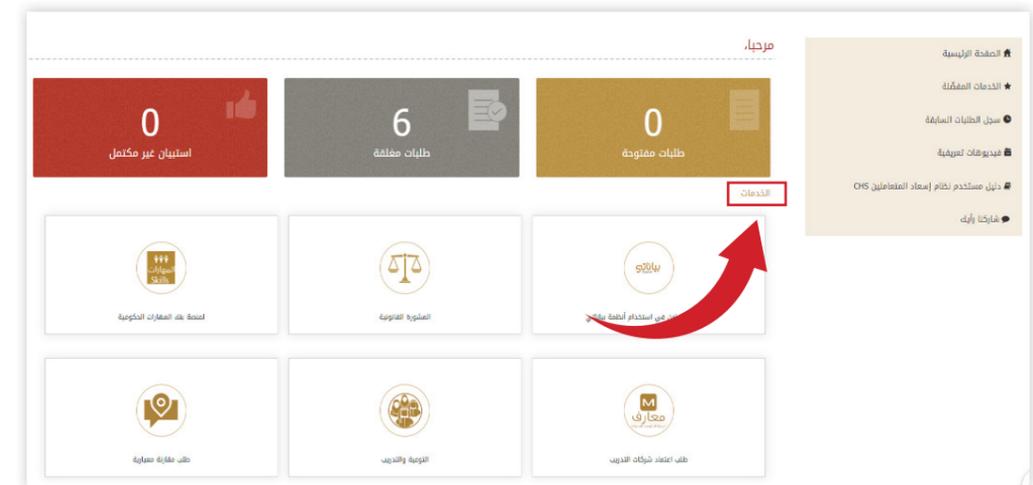
## 2.2 الصفحة الرئيسية

سيتم عرض قائمة على اليسار. سيتم عرض الحالات المفتوحة والحالات المغلقة والتعليقات المعلقة للمستخدم؛ للحصول على خيارات سريعة ملاحظة: تخضع رؤية الخدمة لإمكانات وصول المستخدم.



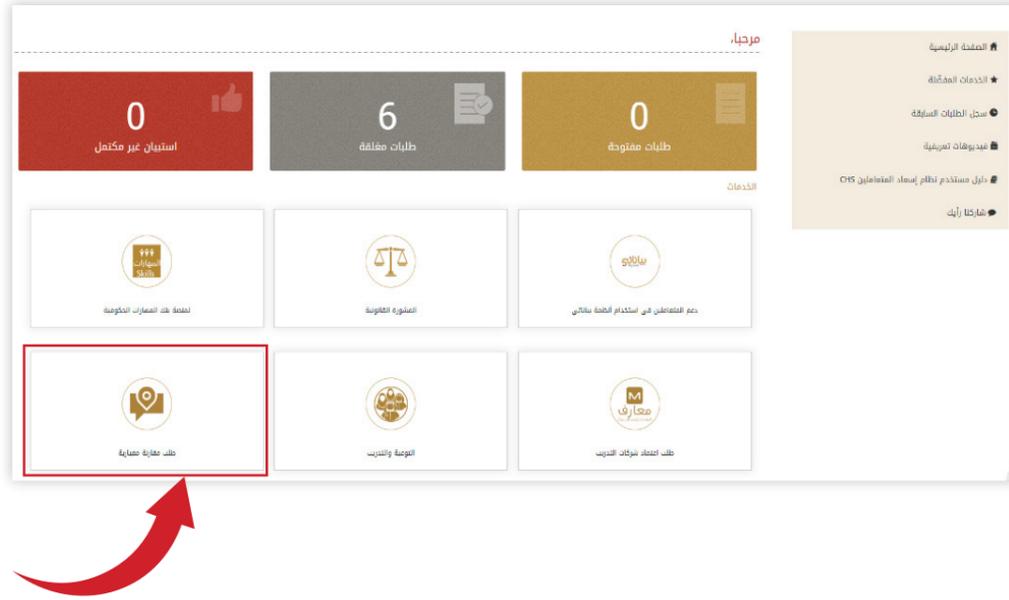
## 2.3 تصفح الخدمة

انقر فوق الخدمات.

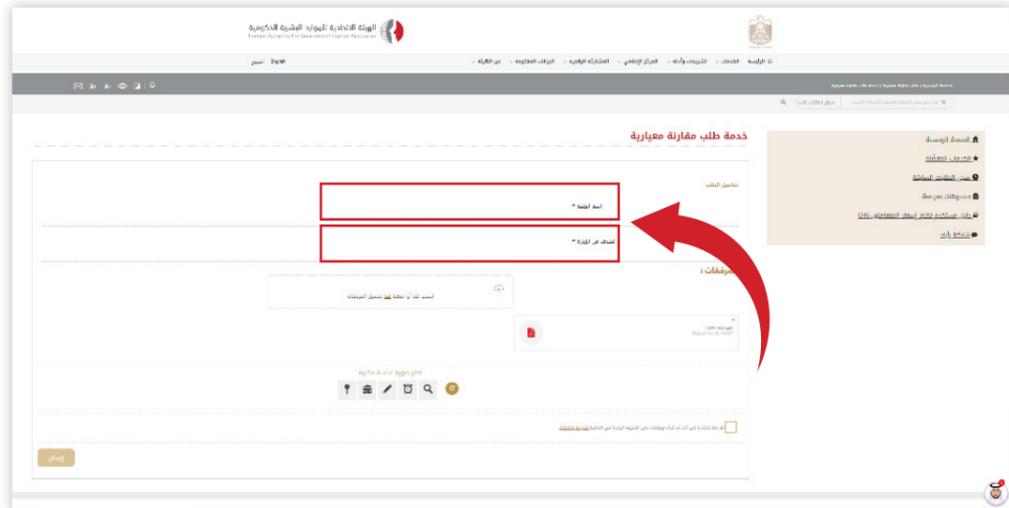


## 2.4 طلب خدمة

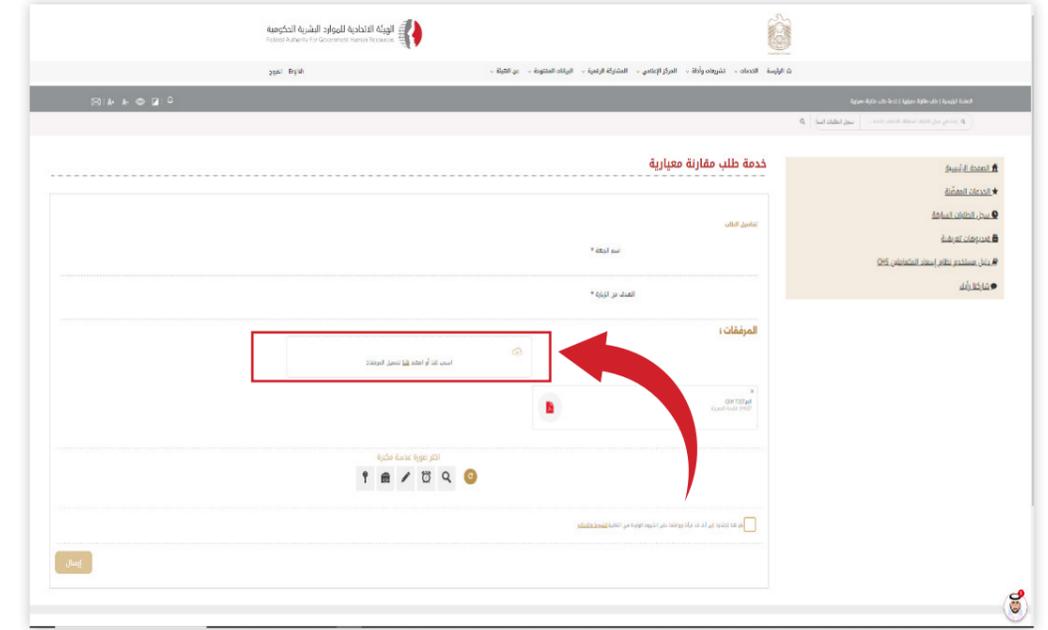
1. اختر الخدمة.



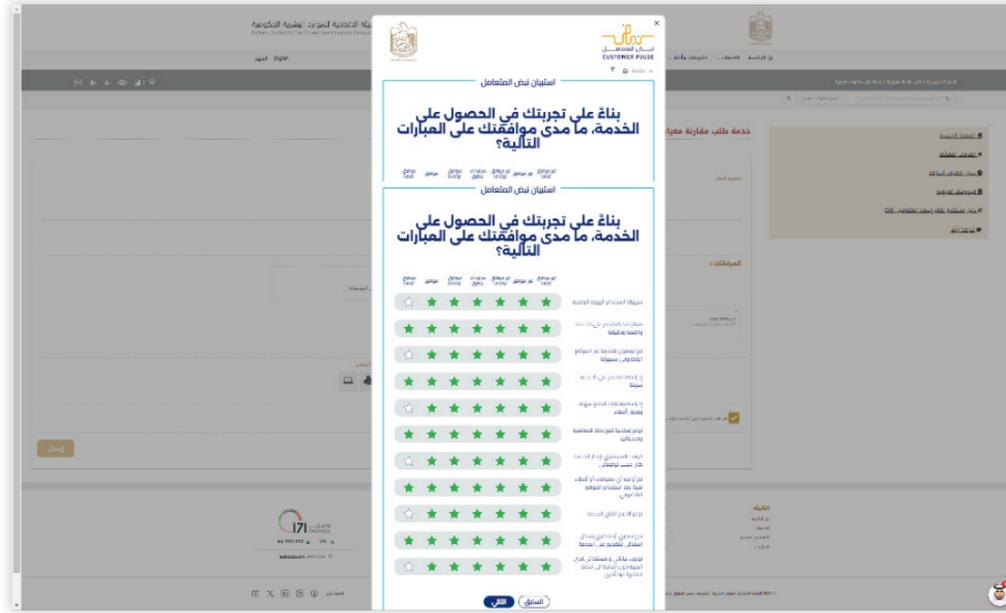
2. املأ كل الحقول الإلزامية



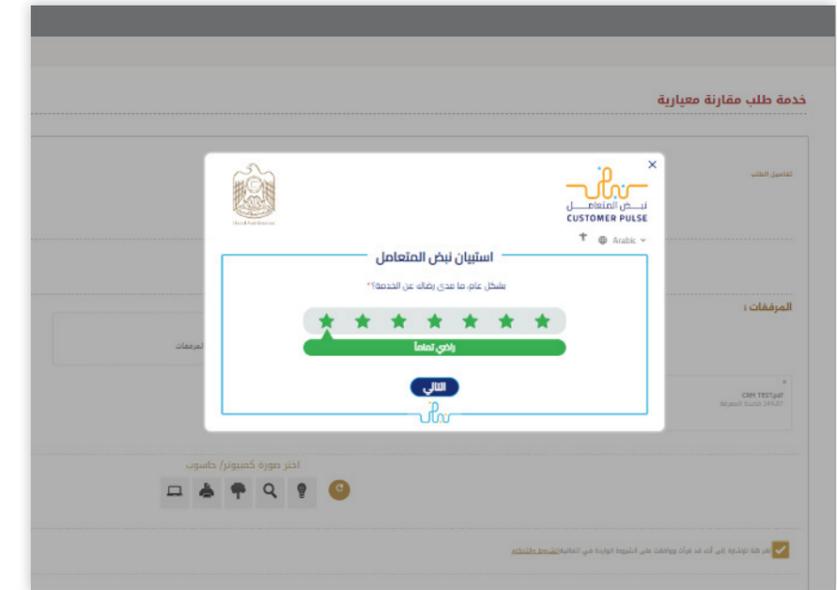
3. يرجى تحميل المستندات المطلوبة. يمكنك تحميل 7 مستندات كحد أقصى، كل مستند بحد أقصى 7 ميغا بايت، ومن ثم النقر فوق زر إرسال.



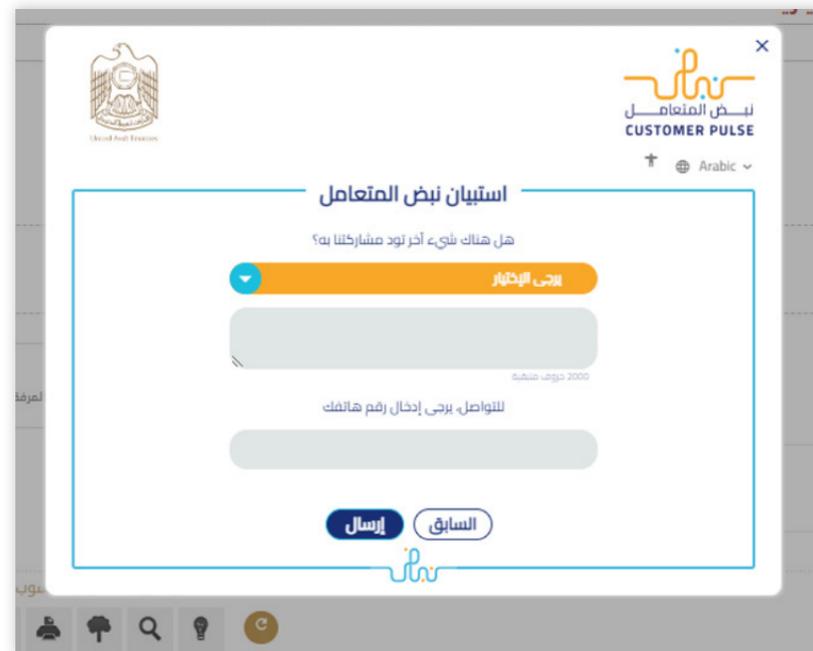
5. حدد منطقة التحسين وانقر فوق زر التجزئة.



4. سيتم عرض مقياس السعادة على الشاشة، لطلب ملاحظتك حول استخدام النظام.

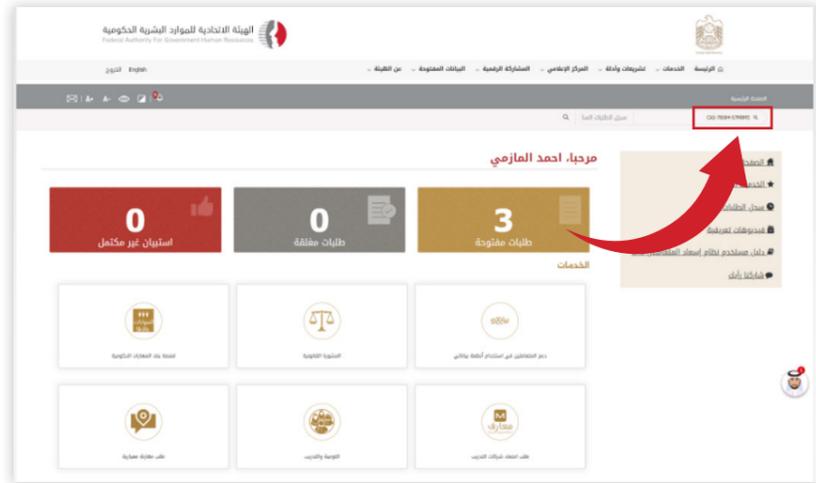


6. ادخل اقتراحك وملاحظاتك. ثم انقر فوق زر السهم للمتابعة.

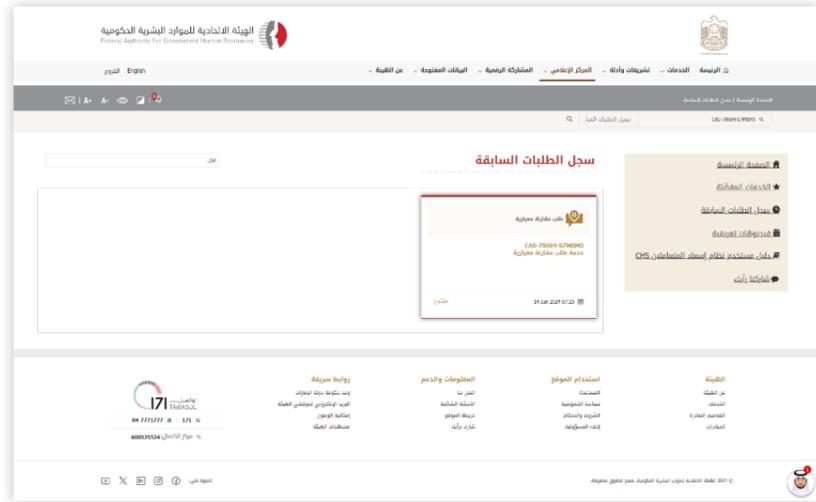


## 2.5 حالات البحث والمتابعة

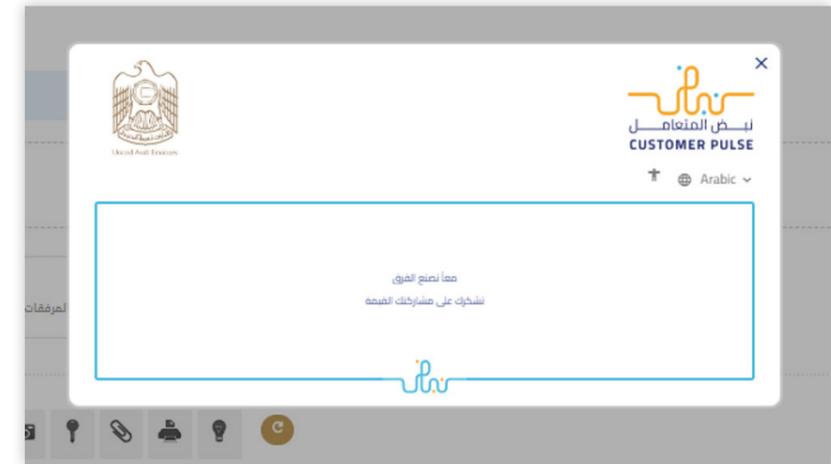
1. أدخل رقم الحالة في شريط البحث.



2. سيتم عرض النتائج على الشاشة.



7. سيتم عرض رسالة شكر على الشاشة.

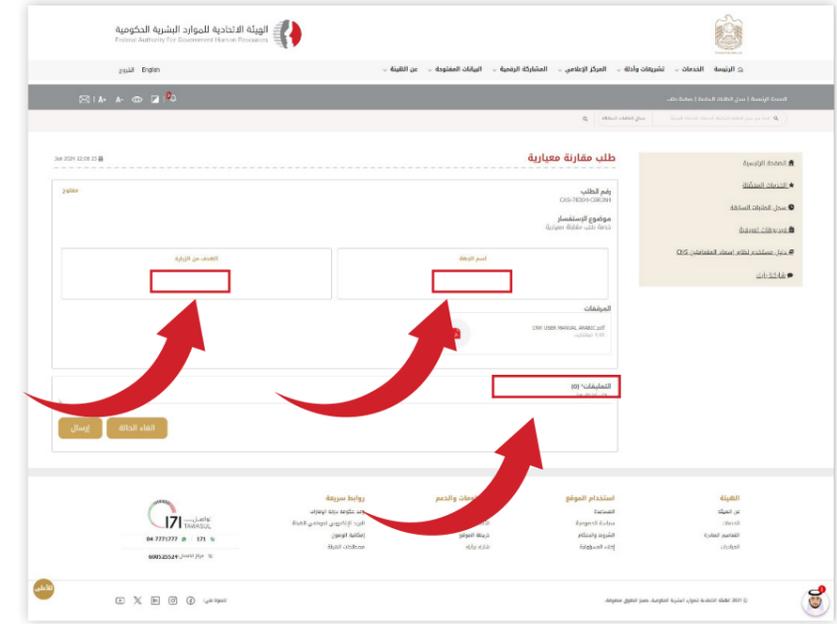


8. سيتم عرض رقم الحالة على الشاشة لمتابعة طلبك.

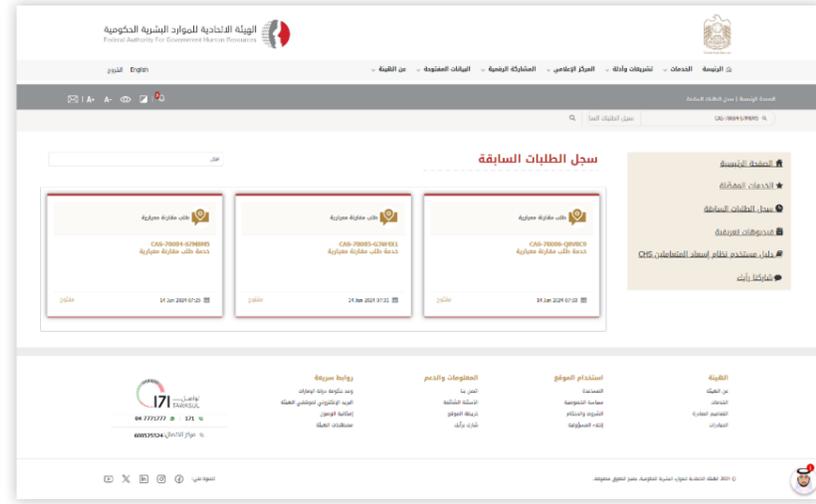


8. سيتم عرض رقم الحالة على الشاشة لمتابعة طلبك.

### 3. أضف تعليقات لمتابعة طلبك.



### 2. سيتم عرض النتائج على الشاشة.

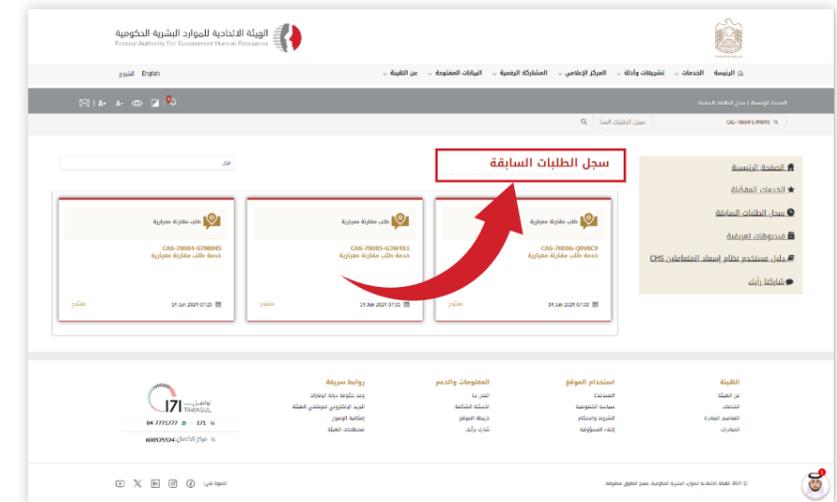


### 3. انقر على زر القائمة المنسدلة «الكل» لتصفية الحالات المفتوحة والحالات والمعلقة.



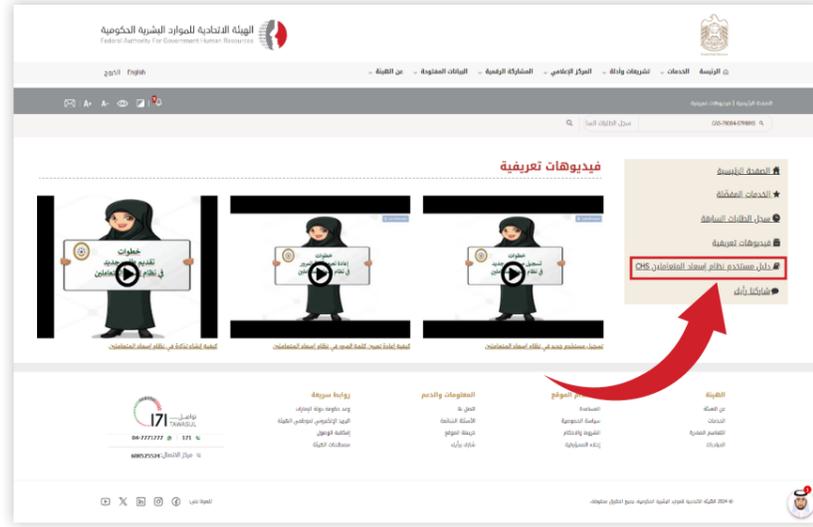
### 2.6 عرض سجل الطلبات السابقة

#### 1. انقر فوق سجل الطلبات السابقة



## 2.9 مقاطع الفيديو الإرشادية

1. انقر على فيديوهات تعريفية
2. اضغط على الرابط الذي تريد مشاهدته.



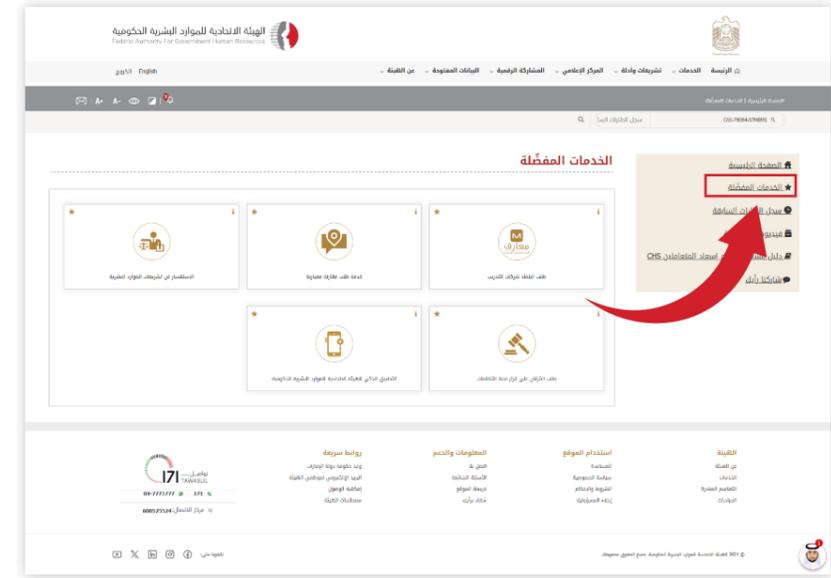
## 2.10 دليل المستخدم

انقر فوق دليل مستخدم نظام إسعاد المتعاملين.



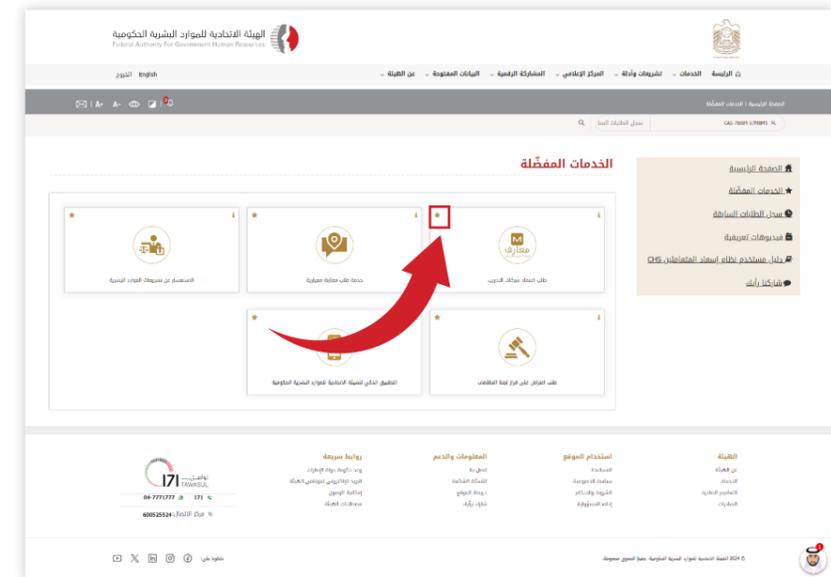
## 2.7 الخدمات المفضلة

انقر فوق الخدمات المفضلة لرؤية جميع خدماتك المفضلة.



## 2.8 وضع علامة كخدمة مفضلة

انقر على أيقونة النجمة في أي خدمة لتمييزها كخدمة مفضلة لديك.



## 3 - لغير مستخدمي بياناتي:

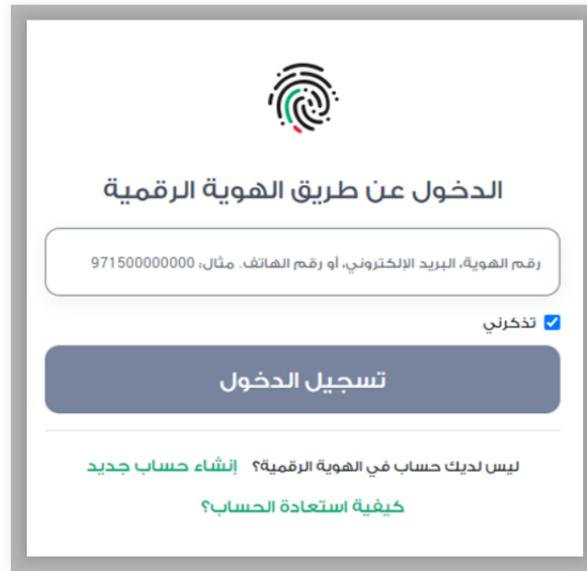
### 3.1 تسجيل مستخدم جديد

1. الرابط <https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar>

2. تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية.



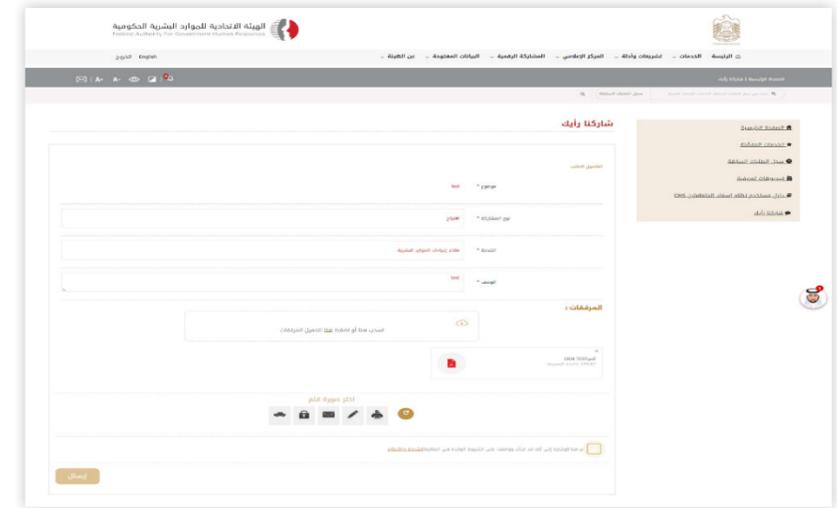
3. على الموظف إدخال رقم الهوية، أو البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف المتحرك، ثم الضغط على 'تسجيل'.



### 2.11 تقديم الملاحظات

1. انقر فوق شاركنا رأيك لتقديم ملاحظتك.

2. املأ النموذج وانقر فوق إرسال



### 2.12 تسجيل خروج

انقر على أيقونة الملف الشخصي، ستظهر قائمة منسدلة. انقر فوق زر تسجيل الخروج لتسجيل الخروج



7. سوف يقوم النظام بإرسال OTP إلى بريدك الإلكتروني، يرجى إدخال OTP.

8. سوف تظهر لك رسالة تأكيد تعديل البيانات، يرجى الضغط على "تسجيل الدخول".

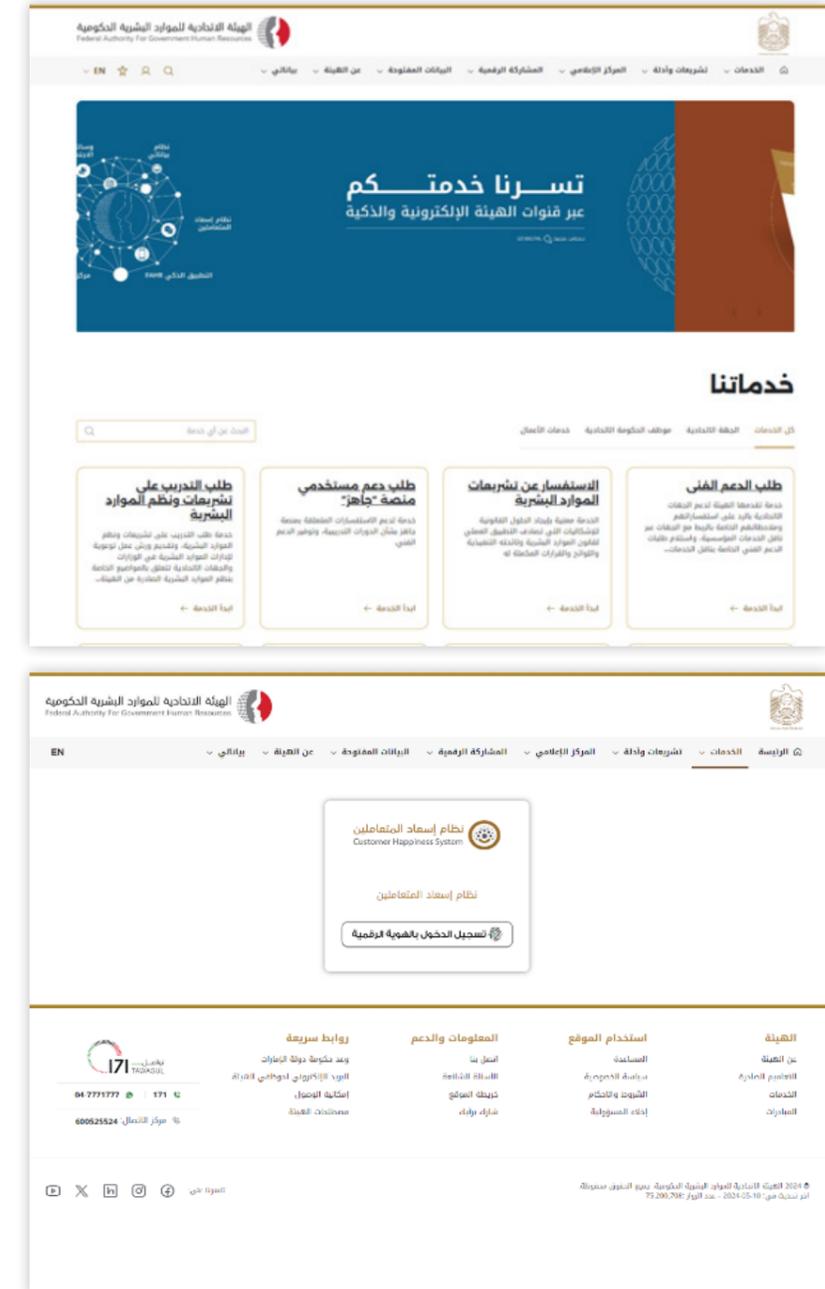
4. سوف تظهر الصفحة أدناه، كما سيتلقى الموظف إشعاراً لتسجيل الدخول عبر هاتفه الذكي، وعندها يجب عليه تأكيد الدخول من خلال اختيار الرقم الموضح على الشاشة.

5. في حال كنت مستخدماً سابقاً للنظام، ولم تكن قد عدلت رقم الهوية الإماراتية مسبقاً في النظام، يرجى اختيار الخيار «نعم».

6. يرجى إدخال اسم المستخدم

## 3.2 تسجيل الدخول

1. الرابط <https://www.fahr.gov.ae/CRM/ar>
2. تسجيل الدخول باستخدام الهوية الرقمية.

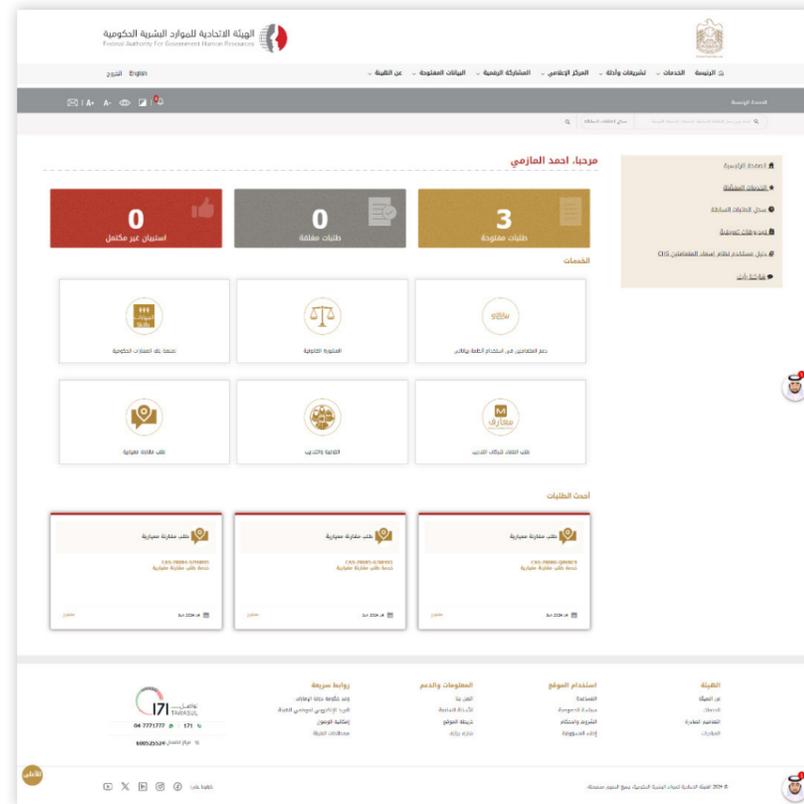


## 3.3 الصفحة الرئيسية

سيتم عرض قائمة على اليسار. سيتم عرض الحالات المفتوحة، والحالات المغلقة، والتعليقات المعلقة للمستخدم؛ للحصول على خيارات سريعة ملحوظة: تخضع رؤية الخدمة لإمكانيات وصول المستخدم.

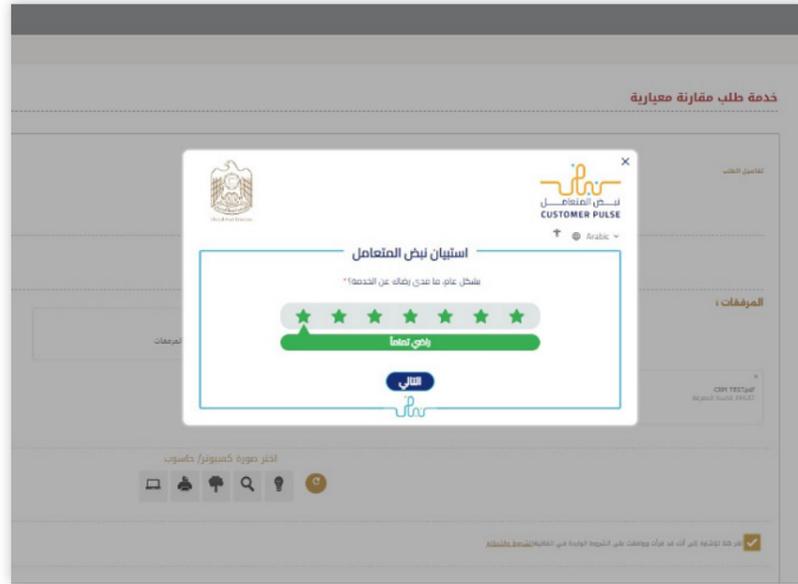
## 3.4 تصفح الخدمة

انقر فوق الخدمات.

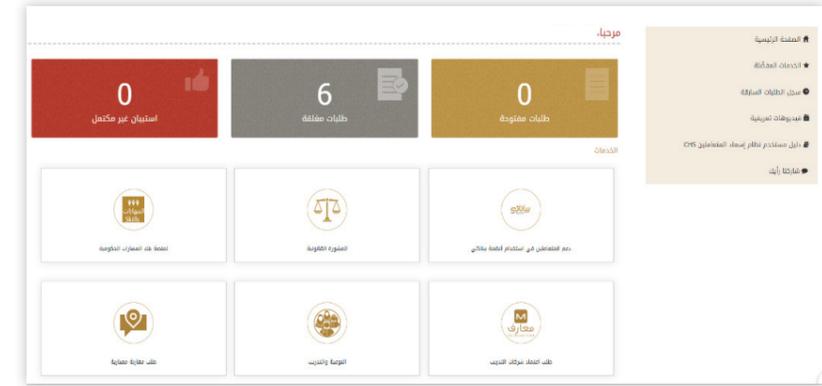


## 3.5 طلب خدمة

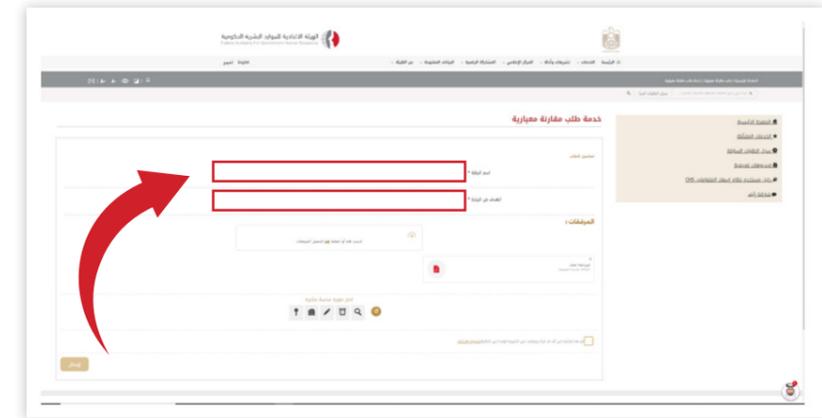
4. سيتم عرض مقياس السعادة على الشاشة لطلب ملاحظتك حول استخدام النظام.



1. اختر الخدمة المطلوبة.



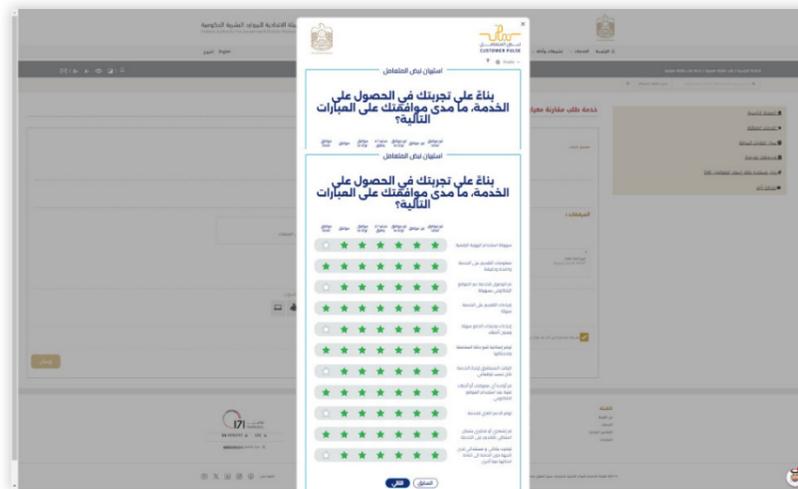
2. املأ كل الحقول الإلزامية



3. يرجى تحميل المستندات المطلوبة. يمكنك تحميل 7 مستندات كحد أقصى كل مستند بحد أقصى 7 ميغا بايت، والنقر فوق زر إرسال.



5. حدد منطقة التحسين وانقر فوق زر التجزئة.



6. أدخل اقتراحك وملاحظاتك، ثم انقر فوق زر السهم للمتابعة.

7. سيتم عرض رسالة شكر على الشاشة.

8. سيتم عرض رقم الحالة على الشاشة لمتابعة طلبك.

### 3.6 حالات البحث والمتابعة

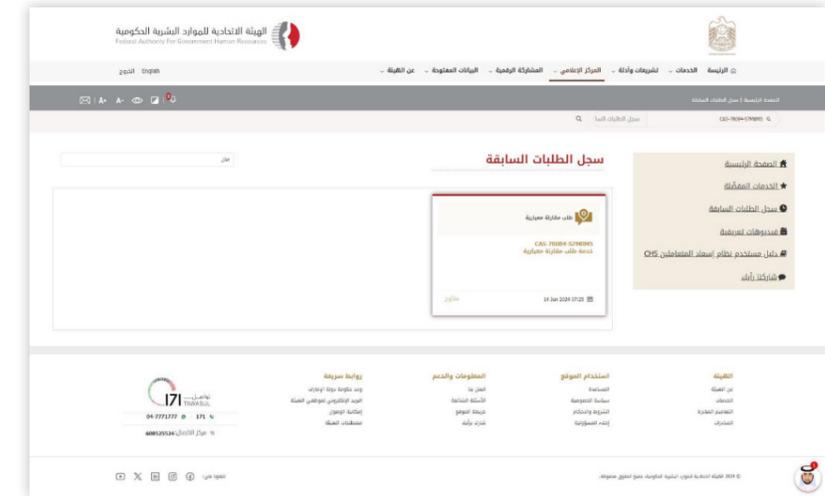
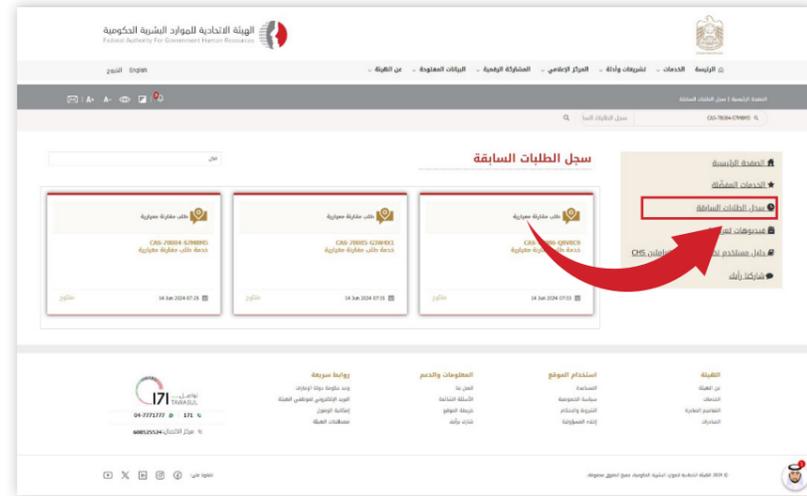
1. أدخل رقم الحالة في شريط البحث.

1. أدخل رقم الحالة في شريط البحث.

2. سيتم عرض النتائج على الشاشة.

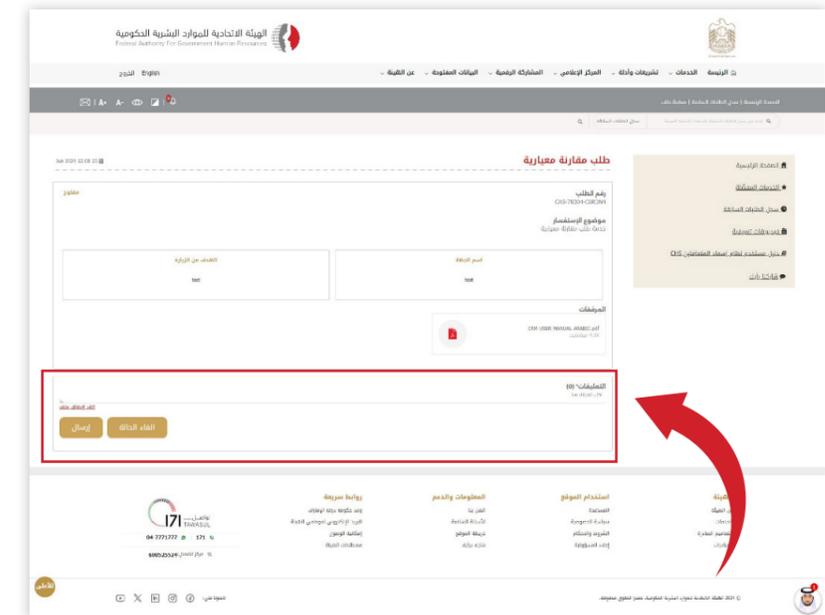
### 3.7 عرض سجل الطلبات السابقة

1. انقر فوق سجل الطلبات السابقة



3. أضف تعليقات لمتابعة طلبك.

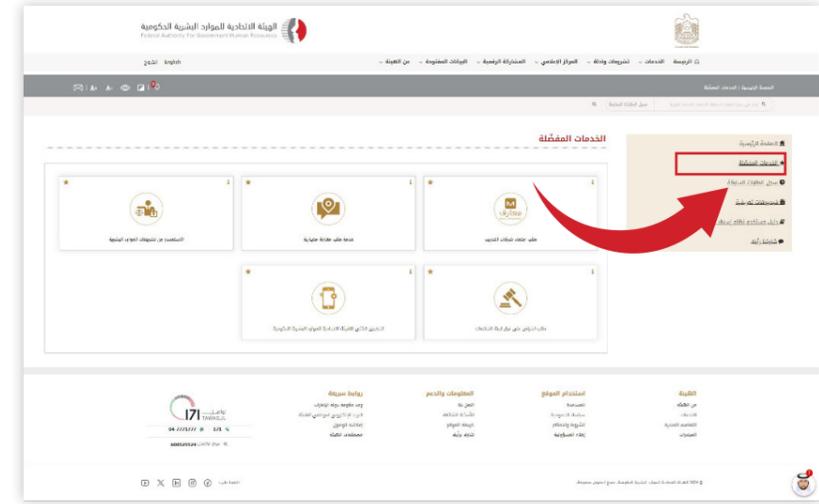
2. سيتم عرض النتائج على الشاشة.



3. انقر على زر القائمة المنسدلة «الكل» لتصنيف الحالات المفتوحة والحالات المعلقة.

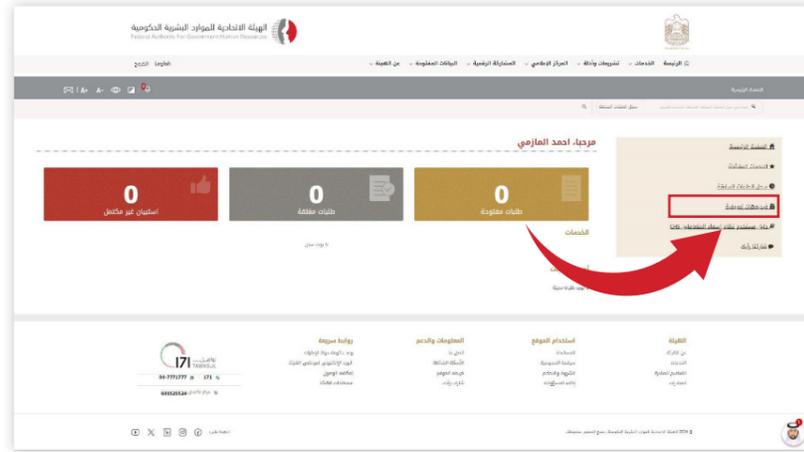
### 3.8 الخدمات المفضلة

انقر فوق الخدمات المفضلة لرؤية جميع خدماتك المفضلة.



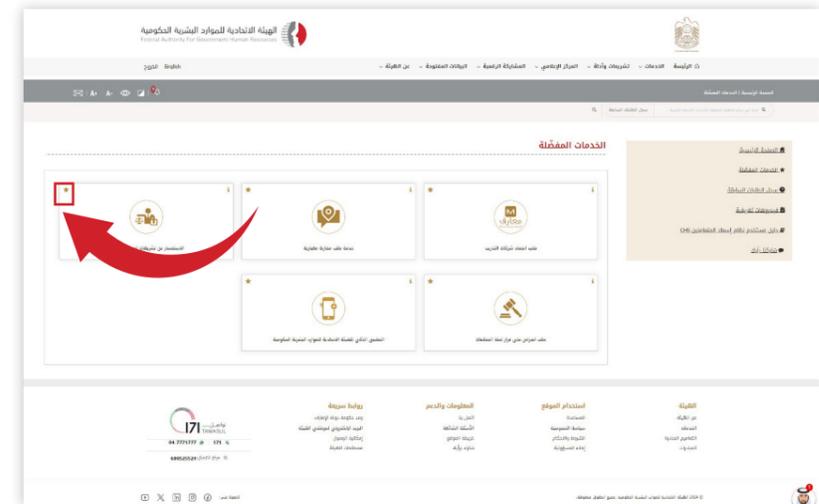
### 3.10 مقاطع فيديو إرشادية

1. انقر فوق فيديوهات تعريفية.

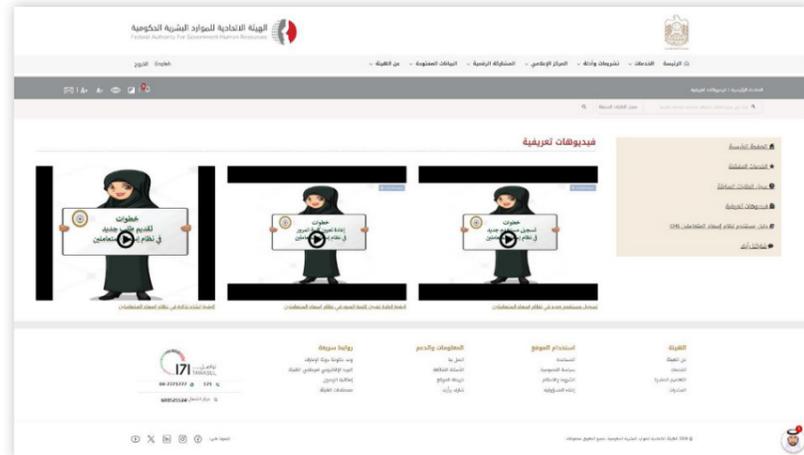


### 3.9 وضع علامة كخدمة مفضلة

انقر على أيقونة النجمة في أي خدمة لتمييزها كخدمة مفضلة لديك.



2. اضغط على الرابط الذي تريد مشاهدته.



### 3.11 دليل المستخدم

1. انقر فوق دليل مستخدم نظام إسعاد المتعاملين



### 3.12 المشاركة وتقديم الملاحظات

1. انقر فوق إرسال شاركنا رأيك لتقديم ملاحظتك.



2. املأ النموذج وانقر فوق إرسال.

