



نظام البوابة الإلكترونية لخدمات الموارد البشرية

HR E- Ticket (HR Portal)

دليل استخدام النظام

(V.1.0)

م. عادل مساعد الحربي

إعداد: قسم دعم الأنظمة الإلكترونية بتجمع الرياض الصحي الثاني



المحتويات

- 4..... الغرض من الدليل:
- 4..... الجمهور المستهدف:
- 4..... المقدمة:
- 5..... كيف تعمل البوابة:
- 5..... كيف يمكننا الاستفادة من البوابة؟
- 6..... مشروع نظام التذاكر الالكترونية:
- 6..... التسجيل
- 7..... متابعة الطلب على التسجيل:
- 8..... كيف يمكنني الحصول على ايميل التجمع والرقم السري؟
- 8..... وصل الرقم السري لكن لم احصل على اسم المستخدم؟
- 9..... تسجيل الدخول على البوابة
- 9..... تسجيل الدخول على ايميل التجمع لاستعراض الطلبات
- 10..... الإشعارات
- 11..... إدارة طلبات الخدمة
- 11..... عرض الطلب المقدم





- 12..... آلية الرد على الطلب المقدم
- 12..... تم تفعيل آلية تصعيد التذاكر الكترونيا كالتالي
- 12 آلية الرد قبل ٧٢ ساعة :
- 13 آلية الرد بعد ٧٢ ساعة من عدم رد موظف الموارد البشرية :
- 15..... آلية الرد بعد ٢٤ ساعة من عدم رد مدير الموارد البشرية:
- 17..... آلية العمل على انتهاء التذكرة :
- 17..... Complete مكتمل •
- 17..... More Information معلومات إضافية •
- 18..... Send to Manager تحويل الطلب الى المدير: •
- 18..... Send to other HR Employee ارسال الطلب الى موظف موارد بشرية اخر •
- 18..... Reject: رفض الطلب •
- 19..... الاستبيان
- 19..... مؤشرات الأداء
- 20..... ايميل التواصل حول المشاكل التقنية





الغرض من الدليل:

يقدم هذا الدليل عرضاً تقديمياً وشاملاً ودليلاً مفصلاً لاستخدام (نظام بوابة الموارد البشرية الالكترونية) وجميع مميزاتهما مما يجعل فهم النظام والاستفادة الكاملة منها .

الجمهور المستهدف:

الجمهور الرئيسي لهذا الدليل هو موظفي الموارد البشرية في تجمع الرياض الصحي الثاني، الغرض من المستند هو مساعدة مستخدمي النظام على فهم آليات العمل والمميزات المختلفة لهذا النظام . باستخدام هذا المستند يجب ان يكون موظف الموارد البشرية فادرا على استقبال وارسال والرد على طلبات الخدمة والموافقة عليها وتعقبها .

المقدمة:

خدمة تواصل الإلكترونية تهدف إلى إيصال صوت الموظفين إلى كافة المسؤولين عن خدمات الموارد البشرية في كافة المستشفيات في التجمع الصحي الثاني، والسعي على تحقيق مطالبهم وفق الانظمة وبكل شفافية وإفادته عن طلبه دون عناء مجيئه إلى الجهة.





كيف تعمل البوابة:

- تعمل الخدمة بنظام الكتروني متكامل لتقديم الاستفسارات والاقتراحات والشكاوى وذلك من خلال رفع التذكرة من الموظف الى المنصة الكترونيا.
- يستقبل الموظف تذكرة بلاغ واستفسار او شكاوى وملاحظات عن طريق رسالة نصية لرقم الجوال المسجل في البوابة عند التسجيل وايضا على ايميل تجمع الرياض الصحي الثاني.
- تعمل الخدمة لموظفي تجمع الرياض الصحي الثاني، مع مسؤولين الرد في كل مستشفى في مناطق شمال وشرق منطقة الرياض للموارد البشرية.
- يمكن الاستفادة من الخدمة عبر قناة منصة بوابة الموارد البشرية.
- توفير آلية تواصل في حال وجود مشاكل تقنية تمنع الموظف من التسجيل او التقديم عن طريق الاتصال على

الرقم المجاني 800127000 تحويلة 7 او ارسال ايميل الكتروني الى R2-HR@rc2.med.sa

كيف يمكننا الاستفادة من البوابة؟

- 1- يتطلب التسجيل في بوابة الموارد البشرية للحصول على ايميل RC2 .
- 2- تمكن البوابة للموظف من متابعة طلب التسجيل عن طريق الضغط على متابعة التسجيل في الصفحة الرئيسية.
- 3- يتقدم الموظف باختيار " رفع تذكرة " وسوف يستعرض جميع بياناته وخدمات الموارد البشرية.



1- قم بفتح متصفح الخاص بك " يفضل متصفح قوقل كروم "

2- في شريط التصفح قم بإدخال الرابط التالي : <https://hr.rc2.med.sa>

3- قم بالضغط على " أبدا هنا " لإنشاء حساب جديد

4- قم بتعبئة بيانات الطلب :

a. رقم الهوية الوطنية \ الإقامة

b. رقم الموظف

c. رقم الجوال المسجل في موارد

Request Details - بيانات الطلب

رقم الهوية

رقم الموظف

رقم الجوال

Next - التالي →



إنشاء حساب جديد

هل ترغب في رفع تذكرة إلكترونية
وليس لديك حساب ؟ يمكنك إنشاء
حساب جديد

أبدأ هنا

متابعة الطلب على التسجيل:

قم بإختيار طلب متابعة طلبات انشاء الحسابات

1- قم بإدخال رقم الهوية

2- رقم الموظف

3- رقم الجوال المسجل في نظام موارد

متابعة الطلب
FOLLOW UP REQUESTS

بيانات المتابعة - Follow Up Details

رقم الهوية *

رقم الموظف *

رقم الجوال *

Search - بحث



متابعة طلبات انشاء
الحسابات

تتيح هذه الخدمة الاستعلام ومتابعة حالة
طلب انشاء حسابات جديدة في نطاق تجمع
الرياض الصحي الثاني

أبدأ هنا

كيف يمكنني الحصول على ايميل التجمع والرقم السري؟

بعد اكمال التسجيل سوف يمر الطلب الى مدير الموارد البشرية التابع للموظف. بعد موافقة مدير الموارد البشرية يتم تدقيق البيانات المدخلة من قبل إدارة الأمن السيبراني وبعد الموافقة يتم ارسال الطلب أوتوماتيكيا الى إدارة الحسابات لإنشاء ايميل تجمع بعد ذلك سوف يصل اسم المستخدم الجديد على ايميل الموظف وسوف يصل له الرقم السري على الرقم الجوال المسجل في البوابة.

وصل الرقم السري لكن لم احصل على اسم المستخدم؟

قم بالضغط على متابعة طلبات انشاء الحسابات وادخل رقم الهوية او الإقامة، رقم الوظيفي ورقم الجوال وسوف تستعرض طلب التسجيل وفي اخر سطر يوجد فيه اسم المستخدم تحت عمود Username

متابعة حالة الطلبات - Requests Status Follow Up

Request ID	Username	Manager	Status	Comments	Request Time
167		تركي الشدادي	Rejected		11/10/2021 09:16 AM
325	aalharbii	تركي الشدادي	Completed		19/10/2021 05:14 AM

Showing 1 to 2 of 2 entries



تسجيل الدخول على البوابة

في اعلى شريط الصفحة سوف تجد ايقونة " تسجيل الدخول " قم بإدخال اسم المستخدم فقط والرقم السري والضغط على دخول.


تسجيل الدخول على ايميل التجمع لاستعراض الطلبات

في اعلى شريط الصفحة سوف تجد ايقونة " البريد الالكتروني للموظفين " قم بإدخال اسم المستخدم فقط والرقم السري الخاص بالتجمع والضغط على دخول.



سوف تصل طلبات الموظفين عن طريق الايميل من قبل موظفي التجمع تحت عنوان: HR Portal

Reply Reply All Forward

 HR Portal <SP2019Admin@rc2.med.sa> Adil M. Al Harbi 07/10/2021

#245 - بوابة تجمع الرياض الصحي الثاني

Enterprise Vault + Get more apps

عزيزي الموظف/ الموظفة

نود إخباركم بأنه تم تحويل طلب رقم:
245

نأمل منكم التكرم بالرد خلال فترة 72 ساعة .

هدفنا تحسين خدمات الموارد البشرية لموظفي التجمع، ودعمكم سيساعدنا ان شاء الله في تحقيق اهدافنا.

الإدارة التنفيذية لرأس المال البشري – تجمع الرياض الصحي الثاني


[رابط الطلب](#)


إدارة طلبات الخدمة

عرض الطلب المقدم

○ قم بفتح الطلب عن طريق فتح اشعار الوارد لك من الایمیل وذلك بالضغظ علی رابط الطلب

Reply Reply All Forward

 HR Portal <SP2019Admin@rc2.med.sa> | Adil M. Al Harbi | 07/10/2021

 بوابة تجمع الرياض الصحي الثاني

Enterprise Vault + Get more apps

عزيزي الموظف/ الموظفة

نود إخباركم بأنه تم تحويل طلب رقم:
245

نأمل منكم التكرم بالرد خلال فترة 72 ساعة .

هدفنا تحسين خدمات الموارد البشرية لموظفي التجمع، ودعمكم سيساعدنا ان شاء الله في تحقيق اهدافنا.

الإدارة التنفيذية لرأس المال البشري – تجمع الرياض الصحي الثاني

[رابط الطلب](#)



آلية الرد على الطلب المقدم

الأهداف الاستراتيجية لدى إدارة الموارد البشرية في تجمع الرياض الصحي الثاني هي رفع مستوى الرضا الوظيفي عن الخدمات المقدمة من قبل موظفي الموارد البشرية لكي نساهم في رفع من كفاءة الخدمات ، ولحرص الجميع على انهاء جميع الاستفسارات والشكاوي

تم تفعيل آلية تصعيد التذاكر الكترونيا كالتالي

آلية الرد قبل ٧٢ ساعة :

الموظف: يقوم برفع الطلب عن طريق البوابة سواء كان استفسار، شكوى، اقتراحات.

الموظف الموارد البشرية: سوف يستقبل الطلب ويوجد لديه ٧٢ ساعة عمل للرد على الطلب في حال الرد.

الموظف: يستقبل الموظف الرد برسالة نصية وايميل، وستكون التذكرة مفتوحة لمدة ٢٤ ساعة للرد في حال عدم الرد سوف يتم اقفال التذكرة اما في حال تم الرد سوف تعود التذكرة الى الموظف المسؤول مره أخرى للرد. وعند عدم وجود ملاحظات سوف يستقبل الموظف رسالة استبيان لتقييم الخدمة والموظف .



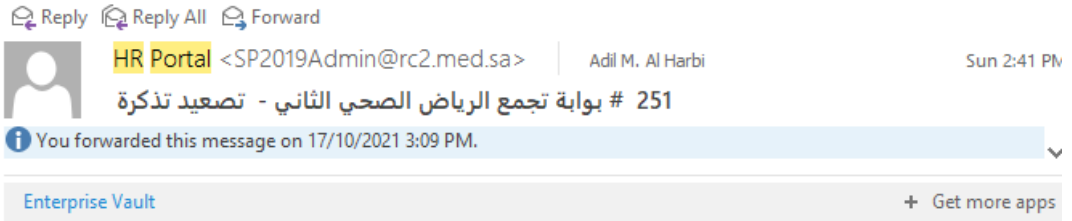
آلية الرد بعد ٧٢ ساعة من عدم رد موظف الموارد البشرية :

الموظف: يقوم برفع الطلب عن طريق البوابة سواء كان استفسار، شكوى، اقتراحات.

الموظف الموارد البشرية: سوف يستقبل الطلب ويوجد لديه ٧٢ ساعة عمل للرد على الطلب بعد حال عدم الرد.

الموظف: يستقبل الموظف رسالة ايميل، تفيد بأنه تم تصعيد التذكرة سوف يتم الرد خلال فترة ٢٤ ساعة.

مدير الموارد البشرية: يستقبل المدير رسالة التصعيد وتفيد بضرورة الرد على الطلب خلال ٢٤ ساعة وفي حالة رد المدير.



عزيزي: المدير

نود إخباركم بأنه تم تصعيد طلب رقم
251

Redzmar A. Minajul بناء على عدم رد الموظف :
خلال فترة 72 ساعة

لذا نأمل منكم التكرم بالرد خلال فترة 24 ساعة.

هدفنا تحسين خدمات الموارد البشرية لموظفي التجمع، ودعمكم سيساعدنا ان شاء الله في تحقيق اهدافنا.

الإدارة التنفيذية لرأس المال البشري – تجمع الرياض الصحي الثاني

[رابط الطلب](#)





الموظف: يستقبل الموظف الرد برسالة نصية واييميل، وستكون التذكرة مفتوحة لمدة ٢٤ ساعة للرد في حال عدم الرد سوف يتم اقفال التذكرة اما في حال تم الرد سوف تعود التذكرة الى الموظف المسؤول مره أخرى للرد. وعند عدم وجود ملاحظات سوف يستقبل الموظف رسالة استبيان لتقييم الخدمة والموظف.



آلية الرد بعد ٢٤ ساعة من عدم رد مدير الموارد البشرية:

الموظف: يقوم برفع الطلب عن طريق البوابة سواء كان استفسار، شكوى، اقتراحات.

الموظف الموارد البشرية: سوف يستقبل الطلب ويوجد لديه ٧٢ ساعة عمل للرد على الطلب بعد عدم الرد.

الموظف: يستقبل الموظف رسالة ايميل، تفيد بأنه تم تصعيد التذكرة سوف يتم الرد خلال فترة ٢٤ ساعة.

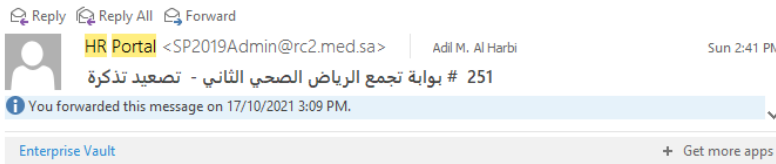
مدير الموارد البشرية: يستقبل المدير رسالة التصعيد وتفيد بضرورة الرد على الطلب خلال ٢٤ ساعة وفي حالة

عدم رد المدير. سيتم تصعيد التذكرة الى قائد الموارد البشرية بتجمع الرياض الصحي الثاني للرد على الطلب .

قائد الموارد البشرية: يستقبل قائد الموارد البشرية رسالة التصعيد وتفيد بضرورة الرد على الطلب خلال ٢٤

ساعة وفي حالة عدم رد المدير. سيتم تصعيد التذكرة الى قائد الموارد البشرية بتجمع الرياض الصحي الثاني للرد

على الطلب.



عزيزي: المدير

نود إخباركم بأنه تم تصعيد طلب رقم
251

Redzmar A. Minajul بناءا على عدم رد الموظف :
خلال فترة 72 ساعة

لذا نأمل منكم التكرم بالرد خلال فترة 24 ساعة.

هدفنا تحسين خدمات الموارد البشرية لموظفي التجمع، ودعمكم سيساعدنا ان شاء الله في تحقيق اهدافنا.

الإدارة التنفيذية لرأس المال البشري – تجمع الرياض الصحي الثاني

[رابط الطلب](#)





الموظف: بعد رد قائد تجمع الرياض الصحي الثاني يستقبل الموظف الرد برسالة نصية وايميل، وستكون التذكرة مفتوحة لمدة ٢٤ ساعة للرد في حال عدم الرد سوف يتم اقفال التذكرة اما في حال تم الرد سوف تعود التذكرة الى الموظف المسؤول مره أخرى للرد. وعند عدم وجود ملاحظات سوف يستقبل الموظف رسالة استبيان لتقييم الخدمة والموظف.



آلية العمل على انتهاء التذكرة :

- بعد فتح الایمیل المرسل من النظام للموظف الموارد البشرية.
- قم بالضغط على رابط الطلب.
- استعرض الطلب.
- قم بتحديد بتحديد نوع الاستجابة:

● Complete مكتمل:

1- قم بتحديد خيار مكتمل "هذه الاستجابة تفيد بأن موظف الموارد البشرية قد أكمل الرد

بشكل كامل "

2- والضغط على ارسال.

● More Information معلومات إضافية:

1- قم بتحديد خيار معلومات إضافية " هذه الاستجابة تفيد بأن الاستفسار غير واضح

ويحتاج موظف الموارد البشرية للتوضيح وسوف يعود الطلب للموظف "

2- قم بالضغط على ارسال.

● **ملاحظة:** بعد وصول الطلب للموظف بطلب معلومات إضافية النظام سوف يسمح

للموظف بالرد خلال فترة 24 ساعة في حال عدم الرد سوف يتم اقفال الطلب. اما في حال

الرد سوف يعود الطلب مره أخرى للموظف الموارد البشرية.



• **Send to Manager** تحويل الطلب الى المدير:

- 1- قم بتحديد خيار ارسال للمدير " هذه الاستجابة تفيد بأنه لا توجد لديك صلاحية للرد على هذا النوع من الاستفسار "
- 2- قم بإدخال ايميل التجمع للمدير ليتم ارسال الطلب .
- 3- قم بالضغط على ارسال.

• **Send to other HR Employee** ارسال الطلب الى موظف موارد بشرية اخر .

- 1- قم بتحديد خيار ارسال موظف اخر في الموارد البشرية " هذه الاستجابة تفيد بأن طلبكم تم تحويله الى موظف آخر في الموارد البشرية سواء كان في موظف في نفس إدارة الموارد البشرية او في التجمع " .
- 2- قم بإدخال ايميل التجمع لموظف الموارد البشرية ليتم ارسال الطلب.
- 3- او قم بالبحث عن الاسم.
- 4- قم بالضغط على ارسال.

• **Reject** رفض الطلب:

- 1- قم بتحديد خيار مكتمل "هذه الاستجابة تفيد بأن موظف الموارد البشرية بأن الطلب غير مكتمل أو الاستفسار لا يخص الخدمة التي تم اختيارها من قبل الموظف ، او ان الطلب لا يمكن الرد عليه بسبب عدم وجود مسوغات
- 2- والضغط على ارسال.





الاستبيان

سوف يكون هناك استبيان يرسل بعد الانتهاء من الخدمة الى الموظف وسوف يقيم بها الخدمة ورد

الموظف .

مؤشرات الأداء

تقاس مؤشرات الأداء في بوابة الموارد البشرية على عدة مؤشرات منها :

• # الموظفين الأكثر ردا على الاستفسارات

• # معدل الوقت المستهلك في الرد على التذاكر

• # معدل سرعة الاستجابة على الطلبات

• # الطلبات التي تم تصعيدها .

• # الطلبات التي لم يتم الرد عليها

• % الطلبات التي تم الرد عليها .

• % الإجابات الدقيقة .

• # معدل الشكاوي

• # معدل نسبة عدم الرضاء محايد .

• % نسبة الرضا على كل مستشفى .

• % نسبة تحويل الطلبات للمدراء .

ايميل التواصل حول المشاكل التقنية:

قسم دعم الأنظمة الالكترونية – تجمع الرياض الصحي الثاني

R2-HR@rc2.med.sa