

Dear employees, within this guide you'll learn how to use the new update of Hubdesk as well as how to optimize new features for a more productive use.

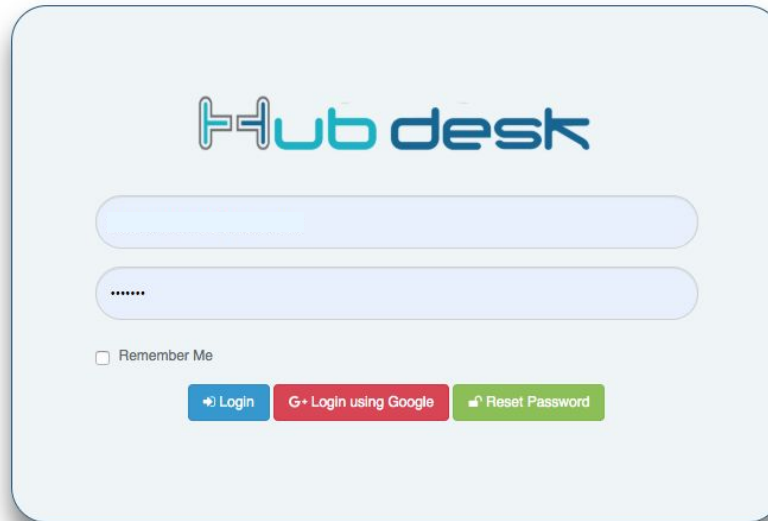


# طريقة استخدام التحديث الجديد لـ هابديسك

عزيزي\اتي الموظف، من خلال هذا العرض، سوف تتعلم طريقة استخدام التحديث الجديد لهابديسك وكيفية تفعيله لإنتاجية أفضل في رفع طلباتك.

# Logging in

To login into your Hubdesk account, you may use your Hubdesk username (SAP ID) and password(Default Kifah 1234)



The image shows a login form for Hubdesk. At the top is the Hubdesk logo, which consists of a stylized 'H' made of two blue bars and the text 'ub desk' in blue. Below the logo are two input fields: the first is for the username (SAP ID) and the second is for the password, represented by dots. Below the password field is a checkbox labeled 'Remember Me'. At the bottom are three buttons: a blue 'Login' button with a right-pointing arrow, a red 'G+ Login using Google' button, and a green 'Reset Password' button with a right-pointing arrow.

Hub desk

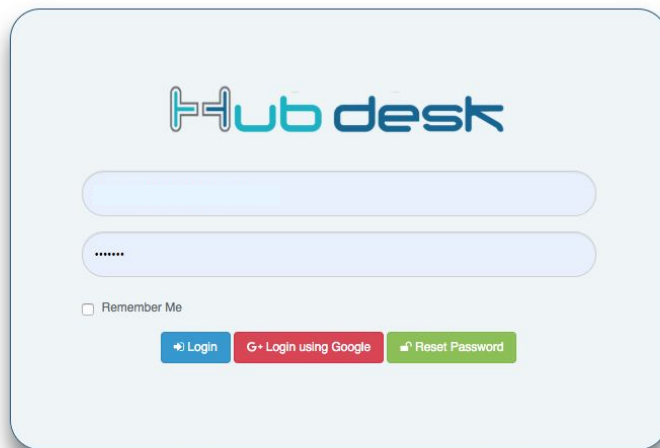
Username (SAP ID)

Password

☐ Remember Me

[Login](#) [G+ Login using Google](#) [Reset Password](#)

لتسجيل الدخول إلى حسابك في برنامج الهابدسك، يمكنك تسجيل الدخول باسم المستخدم (رقم الوظيفي للساب) وكلمة المرور المخصصة (Kifah1234)



The image shows a login form for 'Hub desk'. It features a light blue background with rounded corners. At the top, the 'Hub desk' logo is displayed in a stylized blue font. Below the logo are two input fields: the first for the username (containing '\*\*\*\*\*') and the second for the password (containing '\*\*\*\*\*'). Below these fields is a checkbox labeled 'Remember Me'. At the bottom, there are three buttons: a blue 'Login' button, a red 'G+ Login using Google' button, and a green 'Reset Password' button.

# Create a new ticket

To create a new ticket you need to select the business unit of which BU your ticket is related to, for example: if your inquiry is related to Vacations or Salaries you BU is Quwa.



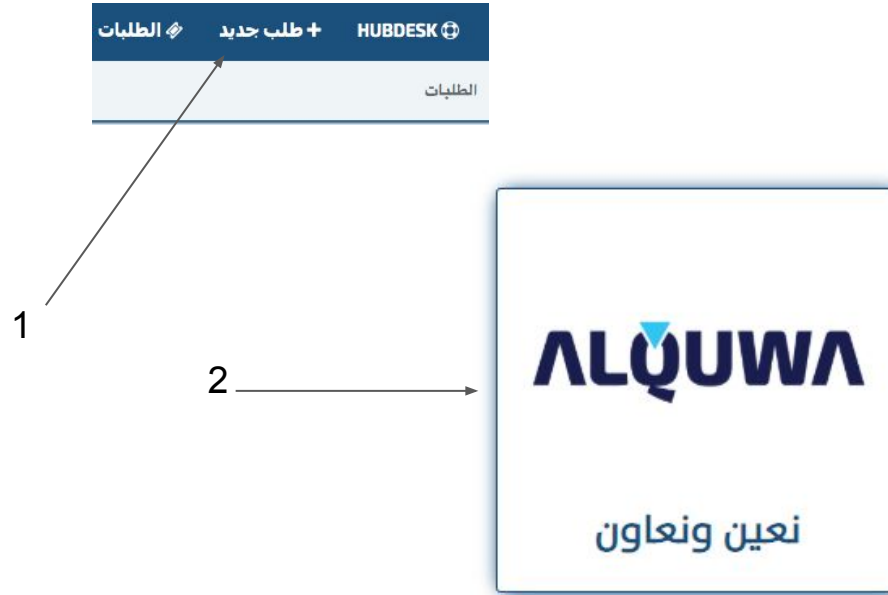
1

2



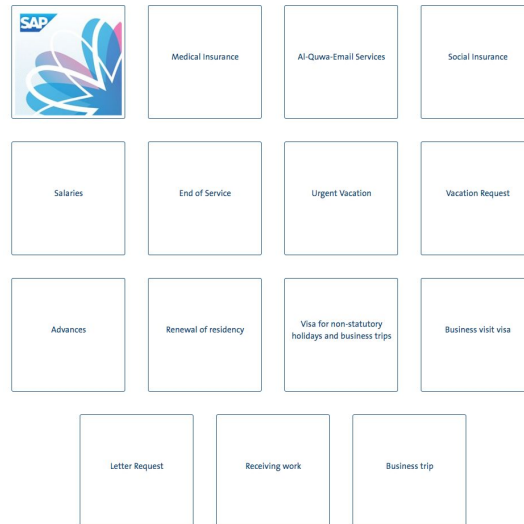
# إنشاء تذكرة جديدة

لإنشاء التذكرة الجديدة، يجب عليك أولاً اختيار القسم أو الشركة التي ينتمي إليها طلبك،



# Submitting a request

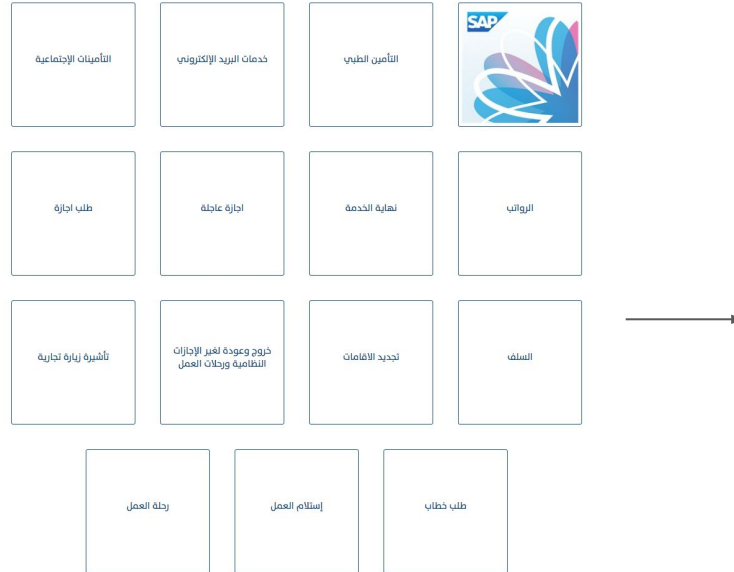
After choosing Business Unit, now you need to select in which category your request fall under, for each category there is a subcategory that contains additional tickets for specification purposes.



Categories will be shown as the image along with Fiori SAP portal for an easy access

# اختيار نوع الطلب

بعد اختيار الشركة التي ترغب في رفع طلبك لديها، يرجى منك اختيار قسم الطلب، في حال تم اختيار قسم الطلب سوف تجد أقسام أخرى تدرج تحتها لتفصيل طلبك أكثر.




جميع الأقسام سوف تظهر كالشكل  
الآتي بالإضافة إلى رابط يصلك  
بصفحة Fiori SAP مباشرة



## Medical insurance

1. Family medical insurance
2. Medical claims
3. CCHI
4. Embassy certificate
5. Information correction
6. Medical card replacement
7. Add new additional employee
8. Delete medical insurance of family member
9. Pre approval .

## Email services

1. Create\remove email
  2. Request extra email space\attachment
  3. Unable to login
  4. Unable to receive emails
  5. Update email information
  6. Others
- 

## **Social insurance**

1. Work injuries

## **Salaries**

1. Ticket inquiries
2. End of service inquiries
3. Vacation inquiries
4. Salaries inquiries
5. Business trips

## **End of service .**

## **Urgent vacation.**

## **Vacation**

## **Advances**

1. Advanced for a new employee
2. Humanitarian advance

## **Renewal of residency**

## **Visa for non statutory holidays and business trips**

## **Business visit visa**

## **Letter request**

## **Receiving work**

## **Business trip**



# الأقسام الرئيسية والفرعية التابعة لها

## التأمين الطبي

1. إضافة عائلة
2. تعويض نقدي لمطالبة طبية
3. مجلس الضمان الصحي، ربط جوازات
4. شهادة للسفارة
5. تعديل معلومات
6. بدل فاقد لبطاقة التأمين
7. إضافة موظف جديد
8. إلغاء التأمين الطبي لفرد من العائلة
9. موافقة مسبقة
- 10.

## خدمات البريد الالكتروني

1. إنشاء\حذف بريد إلكتروني
2. طلب مساحة إضافية
3. غير قادر على الدخول
4. مشكلة استلام الإيميل
5. تحديث بيانات الإيميل
6. أخرى

## التأمينات الاجتماعية

1. إصابات عمل

### الرواتب

1. استفسار عن التذاكر

2. استفسار عن نهاية الخدمة

3. استفسار عن الإجازات

4. استفسار عن الرواتب

5. رحلات العمل

### نهاية الخدمة

### إجازة عاجلة

### طلب إجازة

### السلف:

1. سلفة لموظف جديد

2. سلفة إنسانية

### تجديد الإقامات

خروج وعودة لغير الإجازات النظامية ورحلات العمل

تأشيرة زيارة تجارية

طلب خطاب

استلام العمل

رحلة عمل

# How to fill in a ticket data

To fill in the required info, you only need to follow the steps required from you to upload your request, you can also attach files for supporting your request though this step will not affect your request if you chose not to, For some authorized personnel, it is possible to open a ticket for a third party.

Requester

Create for me x

Subject

Medical Insurance - Family Medical Insurance

Mobile Number \*

Description\*

Font Family Font Sizes

Attachments

Choose File No file chosen

Submit

Please press on "submit" to upload your request

# طريقة تعبئة نموذج رفع الطلب

إنشاء الطلب

صاحب الطلب

Create for me x

العنوان

Medical Insurance - Family Medical Insurance

رقم الجوال \*

الوصف \*

Font Family Font Sizes A

Attachments

No file chosen Choose File

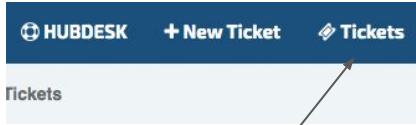
حفظ

لتعبئة طلب النموذج، كل ما عليك هو تعبئة البيانات المطلوبة منك من خلال الخانات المتاحة، كما يمكنك إرفاق ملفات تدعم طلبك مع العلم أن هذا الخيار لا يُعد ضرورياً لرفع الطلب.

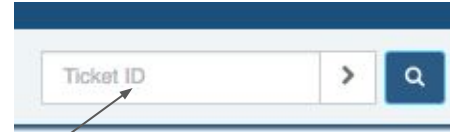
كما أنه بإمكان من يملك الصلاحية الخيار في رفع الطلب إما لنفسه أو لشخص آخر.

يُرجى الضغط على كلمة "حفظ" لرفع الطلب

# Where can I find my submitted tickets?



Click on "Tickets" from home page



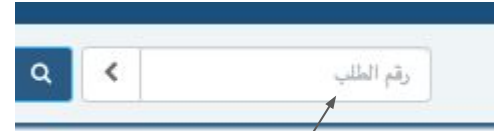
Or you may simply search by Ticket ID, meaning "ticket number"

ID	Helpdesk ID	Subject	Requester	Technician	Created At	Due Date	Status	Category

# أين بإمكانني أن أجد التذاكر المفتوحة الخاصة بي؟



لمشاهدة جميع طلباتك، يُرجى الضغط على أيقونة "الطلبات"



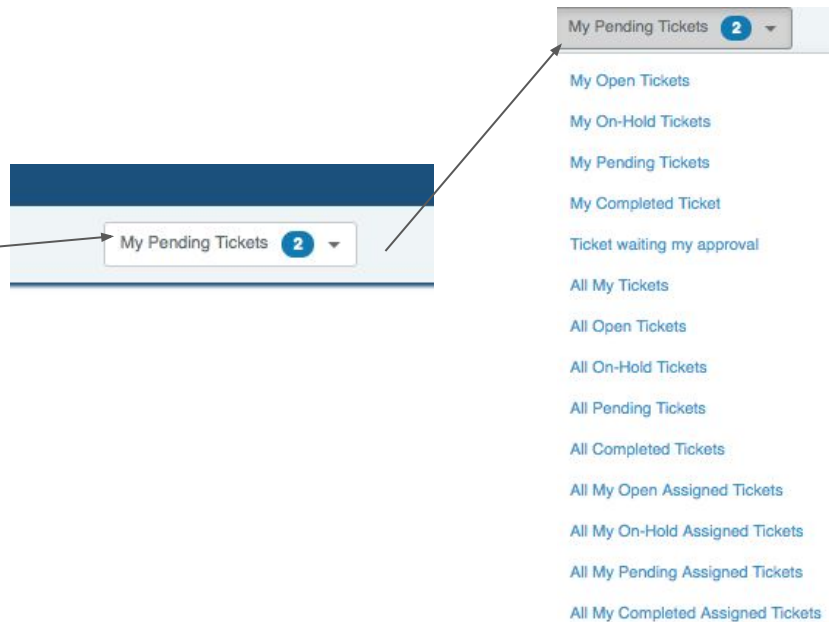
أو بإمكانك البحث عن طلبك من الصفحة الرئيسية باستخدام رقم الطلب

رقم الطلب	رقم الهاتف ديسك	العنوان	صاحب الطلب	المنسقى	وقت إنشاء الطلب	وقت استحقاق الطلب	حالة الطلب	الفئة الرئيسية



# Can I search for my tickets by their status?

Yes you can search by the status of your requests from the home page tickets filter



# هل يمكنني البحث عن تذكرة حسب حالة الطلب؟

- الطلبات قيد الانتظار الخاصة بي 2
- الطلبات المفتوحة الخاصة بي
- الطلبات المعلقة الخاصة بي
- الطلبات قيد الانتظار الخاصة بي
- الطلبات المكتملة الخاصة بي
- الطلبات المعلقة بانتظار الموافقة الخاصة بي
- كافة الطلبات الخاصة بي
- كافة الطلبات المفتوحة
- كافة الطلبات المعلقة
- كافة الطلبات قيد الانتظار
- كافة الطلبات المكتملة
- كافة الطلبات المفتوحة المسندة إلي
- كافة الطلبات المعلقة المسندة إلي
- كافة الطلبات قيد الانتظار المسندة إلي
- كافة الطلبات المكتملة المسندة إلي

الطلبات قيد الانتظار الخاصة بي 2
وقت إنشاء الطلب
المسقى

نعم، يمكنك البحث باستخدام فلتر الطلبات في الصفحة الرئيسية

يمكنك تغيير اللغة من هنا، حيث يمكنك الوصول إليه من جميع صفحات الموقع في الزاوية العليا من يمين الصفحة.



# Can I change the language?

Language can be changed from this icon that will appear on the upper right corner of each page

