







क्षेत्र आय. टी-आय. टी. ई. एस.

उप-क्षेत्र सॉफ्टवेअर उत्पादन व्यवसाय. उत्पादन समर्थन

संदर्भ आयडीःएस. एस. सी./क्यू7201, आवृत्ती 3 एन. एस. क्यू. एफ. स्तर 4



तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी-आवाज नसलेला सहभागी हस्तपुस्तिका सर्व हक्क राखीव © 2024 दुसरी आवृत्ती, ऑगस्ट 2024

कॉपीराइट © 2024 आयटी-आयटीईएस क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम क्षेत्र कौशल्य परिषदेच्या संपर्काचा तपशीलः पत्ताःआयटी-आयटीईएस क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम प्लॉट क्र.-7,8,9 आणि 10

सेक्टर-126, नोएडा उत्तर प्रदेश-201303 वेबःडब्ल्यू. डब्ल्यू.sscnasscom.कॉम. दूरध्वनी:0120 4990111 — 0120 4990172 हे पुस्तक आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉमने प्रायोजित केले आहे.

Attribution-ShareAlike: CC BY-SA



जोपर्यंत ते तुम्हाला श्रेय देतात आणि त्यांच्या नवीन निर्मितीला त्याच अटींनुसार परवाना देतात, तोपर्यंत हा परवाना इतरांना व्यावसायिक हेतूंसाठी देखील तुमच्या कामाचे रीमिक्स, ट्वीक आणि बिल्ड करू देतो.या परवान्याची तुलना अनेकदा 'कॉपीलेफ्ट' मुक्त आणि मुक्त-स्रोत सॉफ्टवेअर परवान्यांशी केली जाते.तुमच्या कामावर आधारित सर्व नवीन कामांना समान परवाना असेल, त्यामुळे कोणतेही डेरिव्हेटिव्ह व्यावसायिक वापरास देखील परवानगी देतील.हा विकिपीडियाने वापरलेला परवाना आहे आणि विकिपीडिया आणि तत्सम परवानाधारक प्रकल्पांमधील सामग्री समाविष्ट केल्याने फायदा होईल अशा सामग्रीसाठी शिफारस केली जाते.

अस्वीकरण

येथे असलेली माहिती आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉमच्या विश्वासार्ह स्त्रोतांकडून प्राप्त करण्यात आली आहे. नॅसकॉम अशा माहितीची अचूकता, पूर्णता किंवा पर्याप्ततेची सर्व हमी नाकारते.येथे असलेल्या माहितीतील त्रुटी, त्रुटी किंवा अपुरेपणासाठी किंवा त्याचे अर्थ लावण्यासाठी नॅसकॉमचे कोणतेही दायित्व राहणार नाही.शोधण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केले गेले आहेत

पुस्तकात समाविष्ट केलेल्या कॉपीराइट साहित्याचे मालक.पुस्तकाच्या भविष्यातील आवृत्त्यांमध्ये स्वीकृतीसाठी त्यांच्या निदर्शनास आणलेल्या कोणत्याही चुकांबद्दल प्रकाशक आभारी असतील.या सामग्रीवर अवलंबून असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीला झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी नॅसकॉममधील कोणतीही संस्था जबाबदार राहणार नाही.या प्रकाशनातील साहित्य कॉपीराइट केलेले आहे.नॅसकॉमने अधिकृत केल्याशिवाय या प्रकाशनाचे कोणतेही भाग कोणत्याही स्वरूपात किंवा कागदावर किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांवर पुनरुत्पादित, संग्रहित किंवा वितरित केले जाऊ शकत नाहीत.

Disclaimer: This course content has been translated using BHASHINI. In case of any feedback, please reach out at sscstandards@nasscom.in





कौशल्य हे एका चांगल्या भारताची निर्मिती करत आहे.जर आपल्याला भारताला विकासाच्या दिशेने नेायचे असेल तर कौशल्य विकास हे आपले ध्येय असले पाहिजे.

"

श्री नरेंद्र मोदी भारताचे पंतप्रधान







Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम

for

कौशल्य सामग्रीःसहभागी हँडबुक

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: 3 तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी-गैर-आवाज क्यू. पी. क्रमांक एस. एस. सी./क्यू7201 एन. एस. क्यू. एफ. स्तर 4

Date of Issuance: Valid up to*: जानेवारी 27,2022 जानेवारी 27,2025

"Valid up to the rest review date of the Qualification Pack or the "Valid up to" date mentioned above (whichever is earlier)

(आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम)

प्रशंसा

आयव्ही नॅसकॉम आय. टी. बद्दल, विशेषतः त्यांच्या कंपनीच्या प्रतिनिधींबद्दल कृतज्ञता व्यक्त करू इच्छिते, जे अभियांत्रिकी विद्यार्थ्यांच्या उपलब्ध गटासाठी रोजगारक्षमता सुधारण्याच्या आमच्या दृष्टीकोनावर विश्वास ठेवतात.एस. एस. सी. नॅसकॉम अंदाजित उद्योगाच्या आवश्यकतांशी संबंधित अभ्यासक्रम विकसित आणि अंमलात आणून प्रक्रिया सुलभ करते.

उद्योग-शैक्षणिक कौशल्यातील अंतर कमी करणे आणि माहिती तंत्रज्ञान उद्योगातील आगामी बाह्यतांचा सामना करू शकेल असा <mark>एक प्रतिभा</mark> पूल तयार करणे हा यामागचा उद्देश आहे.

हा उपक्रम नॅसकॉमचा विश्वास आहे आणि विद्यार्थी, शैक्षणिक संस्था आणि उद्योग अशा प्रत्येक भागधारकाशी संबंधित आहे.आशय आणि रचना या दोन्हींच्या संदर्भात अर्थपूर्ण कार्यक्रम प्रशिक्षण सामग्रीची रणनीती आखण्यासाठी माहिती तंत्रज्ञान सदस्यांनी दिलेले अविरत समर्थन आणि प्रचंड प्रमाणात काम खरोखरच प्रशंसनीय आहे.वर्डस्-वर्थ सोल्युशन्सच्या सातत्यपूर्ण प्रयत्नांबद्दल आणि या अभ्यासक्रमाच्या प्रकाशनाच्या निर्मितीबद्दलही आम्ही त्यांचे कौतुक करू इच्छितो.

v प्रस्तावना

जागतिक क्षेत्रातील अनेक भिन्नतांवर आधारित, भारतीय आय. टी.-आय. टी. ई. एस. उद्योगाची प्रतिष्ठा निर्माण झाली आहे.त्यापैकी मनुष्यबळाची उपलब्धता महत्त्वाची आहे.सहज उपलब्ध असलेल्या, माहिती तंत्रज्ञान व्यावसायिकांच्या विशाल समुहासह, भारत आपल्या प्रत्येक गुंतवणुकीशी प्रामाणिकपणे उभा आहे.

प्रस्तावना

आगामीयप्रिक्ष हें के बिह्म अवेष्ट्व सिक्ष हिन्न है कि है जि है जि

माहितीपत्रश्चान्य स्थानिक स्थानिक विश्व के विद्या का अधिक मंचाच्या (2016) मते, 2022 पर्यंत माहिती तंत्रज्ञान कंपन्यांमध्ये कामगारांची आवश्यकता केवळ भारतातच 18 लाख असेल असा अंदाज आहे. नवीन आणि उदयोन्मुख व्यवसाय आणि सरकारी आणि खाजगी कंपन्यांमध्ये विविध सहकार्यांमुळे, येत्या काही वर्षांत तांत्रिक सहाय्यक अधिकान्यांची मागणी झपाट्याने वाढण्याची अधिक मंचाच्या (2016) मते, 2022 पर्यंत माहिती तंत्रज्ञान कंपन्यांमध्ये कामगारांची आवश्यकता केवळ भारतातच 18 लाख असेल असा अंदाज आहे. नवीन आणि उदयोन्मुख व्यवसाय आणि सरकारी आणि खाजगी कंपन्यांमधील विविध सहकार्यांमुळे, येत्या काही वर्षांत तांत्रिक सहाय्यक अधिकान्यांची मागणी झपाट्याने वाढण्याची अधिक मंचाच्या (2016) मते, 2022 पर्यंत माहिती तंत्रज्ञान कंपन्यांमध्ये कामगारांची आवश्यकता केवळ भारतातच् 18 लाख असेल असा

जागातक आयिक मचाच्या (2016) मत, 2022 पर्यंत माहिता तत्रज्ञान कपन्यामध्य कामगाराचा आवश्यकता कवळ मारतातच 18 लाख असल असा अंदाज आहे.नवीन आणि उदयोन्मुख व्यवसाय आणि सरकारी आणि खाजगी कंपन्यांमधील विविध सहकार्यांमुळे, येत्या काही वर्षांत टे<mark></mark>क्निकल सपोर्ट

एक्झिक्युटिव्हची मागणी वेगाने वाढण्याची अपेक्षा आहे. नेटवर्क अभियांत्रिकी, माहिती तंत्रज्ञान पायाभूत सुविधा अभियांत्रिकी, हार्डवेअर आणि सॉफ्टवेअर संबंधित ज्ञान आणि हेल्पडेस्क समर्थन प्रदान करण्याची जबाबदारी ही तांत्र्मिटबर्क्क शुंकिर्मिक्तिरान्थकाळ्टी ख्रुन्मोस्ट्येक्स बृंबिमिक्तिरामेलेहोस्डिक्कस्थिक्षेत्रस्था साध्याचिक्तिस्य स्वाधिक्तस्यामा आणि हैल्पडेस्क समर्थन प्रदान करण्याची जबाबदारी मिळविसाबाबिक्तस्य होत्तिमेलेह संहित्य क्रुन्यिक स्वाधिक स्वाधि

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीचे काम म्हणजे योग्य उमेदवाराला अचूक कारणांसाठी आणि अचूक कारणांसाठी योग्य संसाधने मिळविण्या<mark>ची परवानगी आय. दौण्धाय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉमने (एस. एस. सी. नॅसकॉम) तयार केले जाणारे शैक्षणिक अभ्यासक्रम व्यवहार्य आणि संबंधित आहेत हे सुनिश्चिलक्षरप्यीत्सक्षिमहीत्व्यूण्पस्थाने कार्यासक्रम् क्षेत्र कार्य स्वाधित क्षेत्र क्षेत्र कार्य क्षेत्र क्षेत्र क्षेत्र क्षेत्र क्षेत्र क्षेत्र कार्य क्षेत्र क्षेत्र कार्य क्षेत्र कार्य कार कार्य कार कार्य कार कार्य कार कार्य कार कार्य कार कार्य कार कार्य कार्य कार्य कार कार्य कार्य कार्य कार्य कार्य कार्य कार्</mark>

याव्यतिरिक्त, या कार्यक्रमाच्या मध्यमातून प्राध्यापकांच्या पाठिब्याची आवश्यकता पूर्ण केली जाते.प्रशिक्षकांची ओळख करून घेऊन अध्यापनशास्त्रातील नवीनतम् प्रगतीच्या क्य**तिरिक्त, ग्याज्यर्थक्रकेलेक्प्राक्रमेल्यमित्र्याच्या क्याक्षिक्षांच्यो खाछिब्बाब्योमिक्षांक्शस्त्रंच्या पूर्णाकेत्वा स्मारेष्ट्रमे स्मारेष्ट्रमे**

अध्यापनशास्त्रातील नवीनतम प्रगतीच्या मदतीने ही गरज साध्य केली जाते.आम्ही सर्व महाविद्यालये आणि विद्यापीठांना त्यांच्या आगामी प्रयत्नांसाठी शभेच्छा देतो.

• एस. नैकरी ची भूक्का कमानुधी ४३० वास प्रिस्तांत (१२६ वास) महील प्रशिक्षा थेस. टी. टी. ड्यूरा-४२० तास

व्यावहर्स्स्ट्रित्त (<u>१०</u>६ तास) नमोतासाप्रक्राक्तिमोक्ता परिसर ओ. जे. टी. (९० तास)-नोकरी प्रशिक्षणावर प्रॅक कॅल (३०० तास)-प्रयोगशाळा/नियोक्ता परिसर ओ. जे. टी. (९० तास)-नोकरी प्रशिक्षणावर

- अभ्यासक्रमाच्या अभ्यासासाठी महाविद्यालयात कामकाजाच्या दिवसांची नेहमीची संख्या-प्रति सत्र 100• पूर्व-अंतिम सत्रात 420 <mark>ता</mark>सांचा एस. टी. टी.•अभ्या**सक्रमाह्मेग्प्रस**्यासासाठी महाविद्यालयात कामकाजाच्या दिवसांची नेहमीची संख्या-प्रति सत्र 100• पूर्व-अंतिम सत्रात 420 तासंचा एस. टी. टी.
- सॉफ्ट स्किल्स ऑणि उद्योजकता या विषयांवरील अतिरिक्त विषय देखील अंतिम मॉड्यूलमध्ये समाविष्ट केले जातील • अंतिम मॉड्यूलमध्ये कौशल्ये आणि उद्योजकता या विषयांचा समावेश केला जाणार आहे

Symbols Used



Key Learning Outcomes



Objectives



Exercise



Tips



No





Sur

vi सामग्रीची सारणी

एस. क्र. मॉड्यूल्स आणि युनिट्स पृष्ठ क्र. 1. नोकरीची भूमिका आणि उद्योगाचा परिचय (ब्रिज मॉड्यूल) एकक 1.1:तांत्रिक सहाय्यक कार्यकारीची नोकरीची भूमिका (गैर-आवाज) 3 एकक 1.2:आय. टी. ई. एस. क्षेत्राचा परिचय 2. ग्राहकांच्या प्रश्नांना उपस्थित राहणे (एस. एस. सी./एन. 7201) 11 एकक २:1:प्रश्न विचारा आणि निराकरणासाठी एस. एल. ए. ओळखा 13 एकक २.२:प्रश्नांचे स्वरूप आणि व्याप्ती ओळखा 18 3. चौकशी व्यवस्थापनासाठी कौशल्ये (एस. एस. सी./एन. 7201) 43 एकक ३.1:प्रश्न निवारण सॉफ्टवेअर ४५ यूनिट ३.2:तुमच्या क्षमतेच्या किंवा अधिकाराच्या क्षेत्रात प्रश्न सोडवा ५७ 4. ग्राहकांच्या प्रश्नांशी व्यवहार करा (एस. एस. सी./एन. 7201) 59 एकक ४:1:प्रश्न निवारण ६१ चे मूल्यांकन करा एकक ४.2:प्रश्न, विनंती किंवा तक्रार ६९ 5. प्रश्नांसाठी दस्तऐवजीकरण प्रक्रिया (एस. एस. सी./एन. 7201) 79 एकक ५.1:दस्तऐवजीकरणाच्या विविध शैली/दृष्टीकोन 81 6. प्रश्न सोडवण्याची प्रक्रिया (एस. एस. सी./एन. 7201) 92 एकक 6.1:ग्राहकाचे स्वरूप ओळखा 94 7. मूलभूत आय. टी. सेवा विनंत्या/घटना-आवाज नसलेले (एस. एस. सी./एन. 7201) 102 एकक ७.1:तात्काळ स्वयंचलित सूचना आणि ग्राहक सेवा विनंत्या ओळखण्यासाठी देखरेख प्रणाली १०४ एकक ७.2:घटनांचे स्वरूप अचूकपणे ओळखण्यासाठी स्वयंचलित सतर्केतेचे विश्लेषण करा 110 युनिट 7.3:आयटी सेवा विनंत्यांना लागू होणारे धोरण आणि अनुपालनाच्या आवश्यकता

आणि घटना 112

8. चौकशी व्यवस्थापनासाठी सॉफ्टवेअर आवश्यकता (एस. एस. सी./एन. 7201)	119
एकक ८.१:सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर साधनाचा वापर	121



सामग्रीची सारणी

एस. क्र. मॉड्यूल्स आणि युनिट्स पृष्ठ क्र.

9. सर्वसमावेशक, पर्यावरणीयदृष्ट्या शाश्वत कार्यस्थळ राखणे (एस. एस. सी./एन. 9014) 128

एकक ९.1:शाश्वत पद्धती १३० एकक ९.2:विविधतेचा आदर करा आणि समानतेला प्रोत्साहन देण्यासाठी पद्धती बळकट करा १४५

10. रोजगारक्षमता कौशल्ये (DGT/VSQ/N0102) 158

रोजगारक्षमता कौशल्ये खालील ठिकाणी उपलब्ध आहेतःएचपीएसः//डब्ल्यू. डब्ल्यू.कौशल्य-डिजिटल.जी. व्ही.ईबूमध्ये प्रवेश करण्यासाठी खालील क्यू. आर. कोड स्कॅन करा

vii रोजगारक्षमतेची कौशल्ये खालील ठिकाणी उपलब्ध आहेत



एच टी टी पी एस://डब्ल्यू. डब्ल्यू.कौशल्य-डिजिटल.जी. व्ही.इन/सामग्री/यादी रोजगारक्षमतेची कौशल्ये











1. नोकरीची भूमिका आणि उद्योगाचा परिचय (ब्रिज मॉड्यूल)



युनिट 1.1-तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीची नोकरीची भूमिका (गैर-आवाज) युनिट 1.2-आय. टी. ई. एस. क्षेत्राच्या मुख्य शिक्षण परिणामांचा परिचय





- या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः 1. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी अधिकाऱ्याच्या नोकरीची भूमिका आणि जबाबदाऱ्यांवर चर्चा करा. 2. भारतातील आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्राच्या सध्याच्या कलांची चर्चा करा.

टीप 1.1:इतक्या वेगळ्या प्रकारच्या आवाजामुळे (व्हॉइस) खूप चांगले झाले

-2 एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. गैर-आवाजी प्रक्रियेत तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी अधिकाऱ्याच्या जबाबदाऱ्यांचे विश्लेषण करा

- 1.1.1 तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीची नोकरीची भूमिका-आवाज नसलेला

अभियांत्रिकी सेवा आउटसोर्सिंगच्या सर्वात मोठ्या केंद्रांपैकी भारत एक आहे.सध्या भारत अमेरिका, ब्रिटन, जपान, फ्रान्स, स्पेन, जर्मनी आणि कॅनडा इत्यादी देशांना माहिती तंत्रज्ञान सेवा पुरवतो. भारतातील माहिती तंत्रज्ञान सेवांची वाढती मागणी देशाचे भविष्य घडवत आहे.भारतीय अर्थव्यवस्था देखील माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाद्वारे मिळणाऱ्या महसुलावर मोठ्या प्रमाणात अवलंबून आहे.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी ही एक नोकरीची भूमिका आहे ज्यासाठी बारकाईने तांत्रिक ज्ञान आवश्यक आहे.नोकरीच्या भूमिकांमध्ये अद्ययावत साधने आणि तंत्रज्ञानाचा वापर करून माहिती तंत्रज्ञान पायाभूत सुविधा तयार करणे, रचना करणे, तैनात करणे आणि त्यांची देखभाल करणे या जबाबदाऱ्यांचा समावेश आहे.तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्यवसायांना सहाय्य करणाऱ्या माहिती तंत्रज्ञान प्रणालींचे योग्य कार्य आणि कार्यात्मक कार्यक्षमतेवर जोर देतो.

नोकरीच्या वर्णनात संस्थेच्या पायाभूत सुविधांची देखभाल करण्याच्या त्यांच्या संपूर्ण उद्देशासाठी अनेक कार्ये करण्यासाठी <mark>ज</mark>बाबदार असणे समाविष्ट आहे.

- नेटवर्क टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हला, त्यांच्या जबाबदारीचा एक भाग म्हणून, मिशनच्या गरजेनुसार उपाययोजनांची रचना करावी लागेल आणि फेडरल धोरणे आणि कार्यपद्धतींचे पालन करून सर्वोत्तम पद्धती आणि संतुलन सुरक्षित करण्यासाठी सध्याच्या प्रणालींचे मूल्यांकन करावे लागेल.अधिकारी व्यापक क्षेत्राचे आभासी खाजगी जाळे (व्ही. पी. एन.) व्यवस्थापित आणि देखरेख करतात.
- आयटी तांत्रिक सहाय्य नोकरीच्या वर्णनात मिडलवेअर अनुप्रयोग सर्व्हरचे प्रशासन समाविष्ट आहे, जसे की ओरॅकल वेबलॉजिक सर्व्हर आणि आयबीएम वेबस्फीअर सर्व्हर आणि स्वयंचित कार्यप्रवाह साधने.तांत्रिक सहाय्यक अधिकारी व्ही. एम. वेअर, रेड हॅट व्हर्च्युअलायझेशन किंवा ओरॅकल व्ही. एम. सारख्या सर्व्हर व्हर्च्युअलायझेशन तंत्रज्ञानासह काम करतात. याव्यतिरिक्त, नेटवर्क सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह विंडोज, लिनक्स किंवा मॅक ओएस ऑपरेटिंग सिस्टमच्या प्रशासनावर देखरेख ठेवतो आणि सिस्टम प्रशासनाशी परिचित असतो. तांत्रिक समर्थनात समस्या निवारण अनुप्रयोगांचा समावेश आहे.तांत्रिक सहाय्य अनुप्रयोग निर्मिती, अंमलबजावणी आणि समस्यांचे निराकरण यावर अनुप्रयोग विकास कार्यसंघासह कार्यकारी भागीदार अधिकारी नेटवर्क आणि सर्व्हरवर पायाभूत सुविधा घटक एकत्र ठेवतात आणि स्थापित करतात, हे सुनिश्चित करतात की पायाभूत सुविधांच्या वातावरणातील तांत्रिक कामगिरीचे पैलू डेटाबेस, नेटवर्क आणि अनुप्रयोग सर्व्हर कामगिरीसह अनुकूल आहेत.
- आयटी टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह हे सुनिश्चित करतो की पायाभूत सुविधा घटक एकत्रितपणे काम करत आहेत आ<mark>णि</mark> विविध प्लॅटफॉर्म आणि वातावरणात संकलन त्रुटींशिवाय अंमलात आणले जाऊ शकतात.त्यांना.

सामायिक साठवण तंत्रज्ञानाव्यतिरिक्त नेटवर्क हार्डवेअर आणि तंत्रज्ञान कसे कार्य करते हे समजून घ्या. अधिकारी योग्य ट्युनिंग आणि क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी वेब सर्व्हर, डेटाबेस सर्व्हर, व्ही. एम. वेअर, सिस्को, सिट्रिक्स, एस. ए. एन. आणि ब्लेड इत्यादींचा समावेश असलेल्या यजमान वातावरणाचे व्यवस्थापन करतात.

- 3 उपक्रमांमध्ये सहकार्य करण्यासाठी आणि सहभागी होण्यासाठी नेटवर्क टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह देखील आवश्यक आहे ज्ञानात सुधारणा होत आहे याची खात्री करा आणि कार्यक्रम सामायिक करा आणि समाकलित करा संपूर्ण कामात योग्य आणि आघाडीचे प्रकल्प म्हणून काम करणे आणि स्थिती कागदपत्रे, विशेष अभ्यास आणि मूल्यमापन यासारख्या ग्राहक प्रकल्प उपक्रमांमध्ये भाग घेणे
- टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हच्या नोकरीच्या वर्णनात सर्व्हर आणि नेटवर्कच्या देखभालीसाठी आवश्यक हार्डवेअर अद्य<mark>यावत करणे,</mark> नेटवर्क आणि कनेक्टिव्हिटीच्या कोणत्याही समस्यांचे निराकरण करणे, प्रणाली आणि अनुप्रयोग समस्या शोधणे आणि संपूर्ण संस्थेमध्ये डेटा आणि आवाजाचा सुरळीत प्रवाह सुनिश्चित करणे यांचा समावेश असेल.
- तांत्रिक सहाय्य अधिकारी संगणक प्रणालींची सुरक्षा आणि आंतर-अनुप्रयोग माहिती हस्तांतरण व्यवस्थापित करतात.ते संपूर्ण नेटवर्क सेवा आणि सर्व्हरसाठी इष्टतम अपटाइम सुनिश्चित करतात, संपूर्ण डेस्कटॉप आणि मोबाइल संगणकांची देखभाल आणि संरचना करण्यासाठी मॉडेल स्थापित करतात.

एकक 1.2:आय. टी. ई. एस. क्षेत्राचा परिचय

-४ एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्राच्या प्रमुख घटकांचे विश्लेषण करा.या क्षेत्राच्या सध्याच्या कलांची चर्चा करा.

ा.२.१ आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्राचा आढावा

टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह-नॉन व्हॉईस हा आयटीईएस क्षेत्राचा एक भाग आहे.ग्राहकांचे प्रश्न, विनंत्या आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी त्यांच्याशी संवाद साधणे किंवा त्यांना कंपनीची उत्पादने आणि सेवा सादर करणे हे या क्षेत्राचे उद्दिष्ट आहे.या परस्परसंवादांचा वापर आय. टी. ई. एस. उत्पादनांचे विपणन आणि विक्री करण्यासाठी देखील केला जातो आणि

सेवा.भारतीय माहिती तंत्रज्ञान सक्षम सेवा उद्योग हा गेल्या काही वर्षांत सातत्यपूर्ण वेगवान वाढ दर्शवणाऱ्या सर्वात यशस्वी <mark>उ</mark>द्योगांपैकी एक आहे.

आय. टी. ई. एस. (माहिती तंत्रज्ञान सक्षम सेवा)

माहिती तंत्रज्ञान सक्षम सेवा (आय. टी. ई. एस.) हा आउटसोर्स सेवेचा एक प्रकार आहे जो दूरसंचार, बॅकिंग, वित्त, दूरसंचार, विमा आणि प्रवास यासारख्या विविध क्षेत्रांमध्ये आय. टी. च्या सहभागामुळे उदयास आला आहे.आय. टी. ई. एस. ची काही उदाहरणे म्हणजे चॅट आधारित परस्परसंवाद, वैद्यकीय प्रतिलेखन, बॅक-ऑफिस अकाउंटिंग, विमा दावा आणि क्रेडिट कार्ड प्रक्रिया.

भारतीय माहिती तंत्रज्ञान आणि माहिती तंत्रज्ञान सक्षम सेवा (आय. टी. ई. एस.) क्षेत्रे प्रत्येक बाबतीत हातात हात घालून काम उद्योगाने केवळ जागतिक व्यासपीठावर भारताची प्रतिमाच बदलली नाही, तर उच्च शिक्षण क्षेत्राला (विशेषतः अभियांत्रिकी आणि संगणक विज्ञानात) ऊर्जा देऊन आर्थिक विकासाला चालना दिली आहे.हे उद्योग एक कोटीहून अधिक भारतीयांना रोजगार देतात आणि त्यामुळे आपल्या देशातील आर्थिक वाढ आणि सामाजिक परिवर्तनात त्यांनी महत्त्वपूर्ण योगदान दिले आहे.

भारतातील आयटीईएस बद्दल

- कॉल सेंटर ग्राहक संवाद आणि संवाद सेवा पुरवतात
- विविध मोठ्या कंपन्यांचे बॅक ऑफिस ऑपरेशन्स बी. पी. ओ. मध्ये केले जातात, उदा.ब्रिटिश एअरवेजची आरक्षण प्रणाली भारताबाहेर आहे.
- बहुतेक आघाडीच्या आंतरराष्ट्रीय बँका त्यांच्या डेटा मंथन गरजा भारतातील त्यांच्या युनिट्सपर्यंत पोहोचवतात.
- आय. टी. ई. एस. क्षेत्रात खालील सेवांचा समावेश आहे. कॉल सेंटर

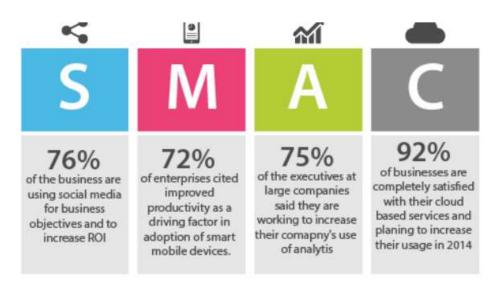
दाव्यांची प्रक्रिया, उदा. विमा

लेखा, डेटा प्रक्रिया, डेटा मायनिंग किंवा बिलिंग आणि संकलन यासारख्या कार्यालयीन कार्ये, उदाहरणार्थ दूरध्वनी बिले

अंतर्गत लेखापरीक्षण आणि वेतनपट, उदाहरणार्थ मासिक आधारावरील पगाराची बिले किंवा रोख आणि गुंतवणूक व्य<mark>व</mark>स्थापन, उदा.

तृतीय पक्षाला नियमित नोकऱ्या दिल्या जातात आणि मुख्य व्यवसायाला महत्त्व दिले जाते

- 5 आंतरराष्ट्रीय बाजारपेठेतील प्रवेश आणि वापरावरील वाढीव लक्ष केंद्रित करून आणि वैविध्य आणि खर्च-परिणामकार<mark>क</mark>ता लक्षात घेऊन, माहिती तंत्रज्ञान उद्योगातील कंपन्या ऑफ-साइट मनुष्यबळ नियुक्त करण्याचा अवलंब करत आहेत
- ऑनसाइट मानव संसाधन विभागाने पूर्वनिर्धारित केलेल्या निकषांनुसार हा प्रतिभा पूल काळजीपूर्वक निवडला जातो.
- ऑफ-साइट कर्मचारी अत्यंत कुशल असावेत आणि नवीनतम तांत्रिक कौशल्याबद्दल अद्ययावत असावेत आणि ऑफ-सा<mark>इ</mark>ट स्थानांनुसार इंग्रजी आणि इतर स्थानिक भाषांमध्ये अस्खलितपणे संवाद साधण्यास सक्षम असावेत.
- त्यांना एस. एम. ए. सी. (सोशल मीडिया, गतिशीलता, विश्लेषण आणि मेघ-संगणकीय), कृत्रिम बुद्धिमत्ता (ए. आय.), यंत्रसामग्री आणि अंतर्भूत प्रणाली



आकृती 1.2.1:1:एस. एम. ए. सी. मॉडेल (प्रतिमा <u>सौजन्यः www.socialdnala</u>bs.com)

माहिती तंत्रज्ञान (आय. टी.) म्हणजे संगणक आणि दूरसंचार उपकरणांचा वापर डेटा संचयित करण्यासाठी, पुनर्प्राप्त करण्यासाठी, प्रसारित करण्यासाठी किंवा विश्लेषण करण्यासाठी, बहुतेकदा व्यवसाय किंवा इतर उद्योगांच्या संदर्भात केला जातो.या शब्दाचा सामान्यतः संगणक आणि संगणक जाळ्यांचे समानार्थी म्हणून वापरले जाते, परंतु त्यात इतर शब्दांचाही समावेश होतो. दूरचित्रवाणी आणि दूरध्वनी यांसारखे माहिती वितरण तंत्रज्ञान.

आज, जागतिक स्पर्धात्मकता, निरोगी सकल देशांतर्गत उत्पादन (जीडीपी) आणि ऊर्जा आणि पर्यावरणीय आव्हानांचा साम<mark>ना</mark> करण्यासाठी देशाच्या आय. टी. क्षमता सर्वोच्च आहे.

भारत ही जगातील सर्वात वेगाने वाढणाऱ्या माहिती तंत्रज्ञान सेवा बाजारपेठांपैकी एक आहे.हे जगातील सर्वात मोठे आउटसोर्सिंग गंतव्यस्थान देखील आहे.माहिती तंत्रज्ञान सेवा पुरवण्यात देशाची खर्च स्पर्धात्मकता हा त्याचा यूएसपी आहे

जागतिक सोर्सिंग बाजारात.

भारतीय सॉफ्टवेअर उत्पादन उद्योग गोलमेज परिषदेनुसार (आय. एस. पी. आय. आर. टी.) 2025 पर्यंत 100 अब्ज अमेरिकी डॉलर्सचा सॉफ्टवेअर उत्पादन उद्योग निर्माण करण्याची क्षमता भारतात आहे.

माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्र का वाढत आहे?

- जलद औद्योगिकीकरण
- दूरसंचारचे अंशतः खाजगीकरण
- देशातील माहिती तंत्रज्ञान उद्यानांचा विकास
- एस. ई. झेड. चा विकास; ज्यामुळे आय. टी. कंपन्यांनाही कर लाभ मिळण्यास मदत होते

- 6 देशात मोठ्या प्रमाणात सहज उपलब्ध असलेली संसाधने
- कमी परिचालन खर्च
- कर सवलती आणि सरकारने देऊ केलेली सहकारी धोरणे

सारांश



- तांत्रिक सहाय्य ई. कार्यकारी हे एक संसाधन आहे ज्याचा उद्देश ग्राहक किंवा अंतिम वापरकर्त्याला संस्थेची उत्पादने आणि संबंधित माहिती आणि समर्थन प्रदान करणे आहे.
- टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह-नॉन व्हॉईसचा उद्देश सहसा समस्यांचे निराकरण करणे किंवा संगणक हार्डवेअर, प्रणाली प्रशासन आणि देखभाल किंवा सॉफ्टवेअर यासारख्या आयटी आणि आयटी संबंधित उत्पादनांबद्दल मार्गदर्शन करणे हा असतो.
- संस्था त्यांच्या ग्राहकांना टोल-फ्री क्रमांक, संकेतस्थळे, इन्स्टंट मेसेजिंग किंवा ईमेल अशा विविध माध्यमांद्वारे मदत कक्ष समर्थन पुरवतात.त्याचप्रमाणे, कार्यालयांमध्ये अंतर्गत मदत कक्ष

कर्मचाऱ्यांना मदत

(H-H)

- नवीन तंत्रज्ञानाच्या आगमनाने आणि प्रत्येक संभाव्य उद्योगात सर्जनशील, वेगळ्या दर्जाच्या वितरणाच्या मागणीमुळे जाग<mark>ति</mark>क आणि देशांतर्गत अशा दोन्ही आघाड्यांवर माहिती तंत्रज्ञान सेवांचा चेहरा बदलला आहे
- या नोकरीतील व्यक्ती प्रामुख्याने संगणक प्रणाली सुरळीत चालवण्यासाठी जबाबदार असतात आणि वापरकर्त्यांना त्यांच्याकडून जास्तीत जास्त लाभ मिळतील याची खात्री करणे
- वैयक्तिक कामे संस्थेच्या आकार आणि संरचनेनुसार बदलतात, परंतु त्यात संगणकाच्या हार्डवेअर ऑपरेटिंग सिस्टम आणि अनुप्रयोग स्थापित करणे आणि संरचित करणे समाविष्ट असू शकते.
- संगणक प्रणाली आणि जाळ्यांचे निरीक्षण आणि देखरेख करणे
- कर्मचारी/ग्राहकांना अनेक क्रियांच्या माध्यमातून, एकतर समोरासमोर किंवा दूरध्वनीवरून सेट करण्यात मदत करण्यासाठी प्रणाली तयार करा किंवा समस्या सोडवा.

_[cwv4 <u> </u>	_
	_

. ७ व्यायाम करें।

खालील विधानांच्या विरुद्ध खरे किंवा खोटे सांगा

- 1. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी ही नोकरीची भूमिका आहे ज्यात नवीनतम साधने आणि तंत्रज्ञानाचा वापर करून माहिती तंत्रज्ञान पायाभूत सुविधा तयार करणे, रचना करणे, तैनात करणे आणि त्यांची देखभाल करणे या जबाबदाऱ्यांचा समावेश आहे.
- 2. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी-नॉन व्हॉईसच्या क्षमता पातळीच्या बाहेर समस्या निवारण येते.3. आयटी टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह हे सुनिश्चित करते की पायाभूत सुविधा घटक कार्यरत आहेत.

टॅंडम.

- ४. एस. एम. ए. सी. मॉड्युलमध्ये 'एम' म्हणजे 'मीडिया'.
- 5. 2023 पर्यंत 100 अब्ज अमेरिकी डॉलर्सचा सॉफ्टवेअर उत्पादन उद्योग उभारण्याची क्षमता भारतामध्ये आहे.

उपक्रम



- हा उपक्रम 'तज्ज्ञ सत्र' च्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक उद्योगातील तज्ज्ञाला त्याचा/तिचा अनुभव, इच्छित कौशल्यांचा संच आणि काम सामायिक करण्यासाठी आमंत्रित करेल -विद्यार्थ्यांसमवेत आय. टी. केंद्रातील जीवन
- प्रशिक्षणार्थींनी विद्यार्थ्यांचे ओळखपत्र घालणे आणि पेन आणि नोटबुक बाळगणे आवश्यक आहे
- त्यांनी महत्त्वाच्या नोटा काढून टाकाव्यात
- जर त्यांना काही शंका असेल तर ते हात वर करतील आणि तज्ज्ञाला प्रश्न विचारतील
- सत्रानंतर प्रशिक्षक आणि प्रशिक्षणार्थी तज्ञाला त्याचा/तिचा मौल्यवान वेळ खर्च केल्याबद्दल धन्यवाद देतील
- प्रशिक्षणार्थींना उद्योग तज्ञाने सामायिक केलेले मुद्दे समजले आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षक पुढील वर्गात सत्राची पुनरावृत्ती करेल.

	8	
_		

-









2. हजर राहणे. ग्राहकांचे प्रश्न



एकक 2.2-पायथॉनसह कार्य करणे एकक 2.2-प्रश्नांचे स्वरूप आणि व्याप्ती ओळखा



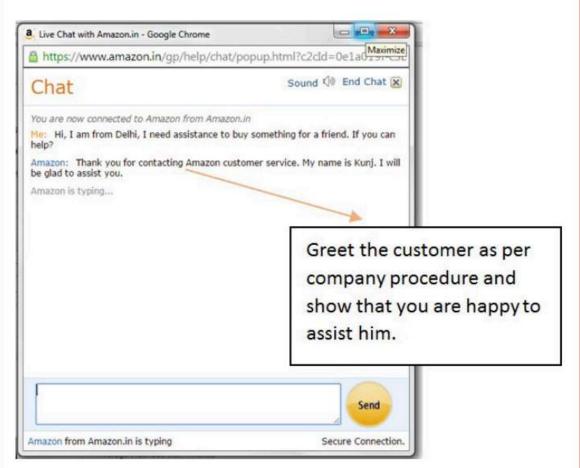
एस. एस. सी./ एन७२०१

🗕 🛘 १ शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 🕎

या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. आवाज नसलेली ग्राहक सेवा, साधने आणि तंत्रातील विविध विभागांची यादी करा.
- 2. प्रश्न सोडवण्यासाठी गैर-आवाजी तंत्रज्ञान साधनांची भूमिका आणि महत्त्व ओळखा

	<u>©</u>	
1. 2.		
_ 12 2.1.1		
•		
•		
1.		



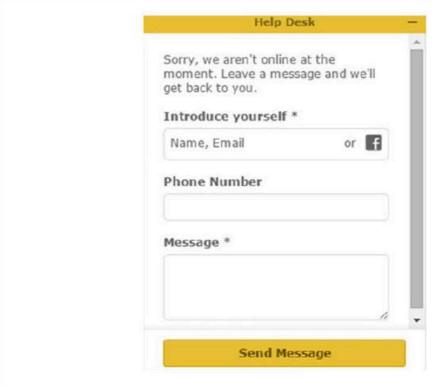
13 आकृती 2.1.1:1:योग्य अभिवादनाच्या वाक्याने संभाषण सुरू करा

2. तपशीलांची पडताळणी:ग्राहकाला त्याचे तपशील विचारा जेणेकरून तो कोण आहे आणि तो कुठून फोन करत आहे, तुम्चे सेवा क्षेत्र समान आहे की नाही, ग्राहक नोंदणीकृत आहे की नाही याची तुम्हाला खात्री होऊ शकेल.

नाही, जर होय, तर तुमचा सी. आर. एम. डेटा तुम्हाला ती माहिती देईल जी तुम्ही ग्राहकांच्या आधारावर अद्ययावत करू शकता. प्रश्न किंवा विनंती.

ईमेलद्वारे विनंत्या मिळवणे

ग्राहकांचे प्रश्न/विनंत्या/तक्रारी प्राप्त करण्याचा आणि त्यावर उपाय पाठवण्याचा हा आणखी एक मार्ग आहे. ईमेलद्वारे समस्<mark>यां</mark>चे निराकरण वास्तविक वेळेत होत नाही आणि अशा प्रकारे ग्राहक संबंध कार्यकारीने समस्येची श्रेणी पाहणे, त्यासाठी टर्नअराउंड वेळ ठरवणे, ग्राहकाला त्याबद्दल माहिती देणे आणि त्या कालावधीपूर्वी ग्राहकाशी संपर्क साधणे आवश्यक आहे.

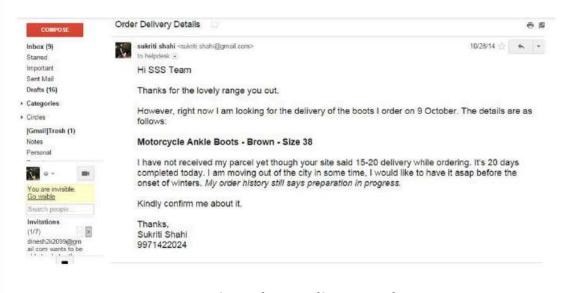


14 आकृती 2.1.1.2:ईमेलद्वारे ग्राहकांकडून माहिती मिळवा

ई-मेलद्वारे तक्रार पाठवली

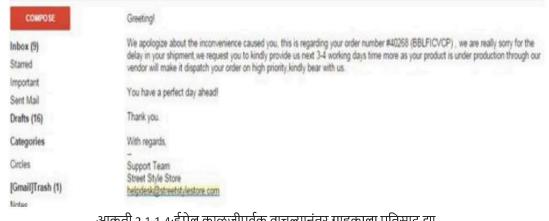
एक ग्राहक 28-10-2014 वर ईमेलद्वारे कंपनीला तक्रार पाठवतो.

त्याच्या मागवलेल्या उत्पादनाच्या वितरणास विलंब.संकेतस्थळ ऑर्डरची प्रगती दर्शवत नसल्याबद्दलही ग्राहक तक्रार करतो.



आकृती 2.1.1.3:उत्तर देण्यापूर्वी तक्रारीचा ईमेल काळजीपूर्वक वाचा

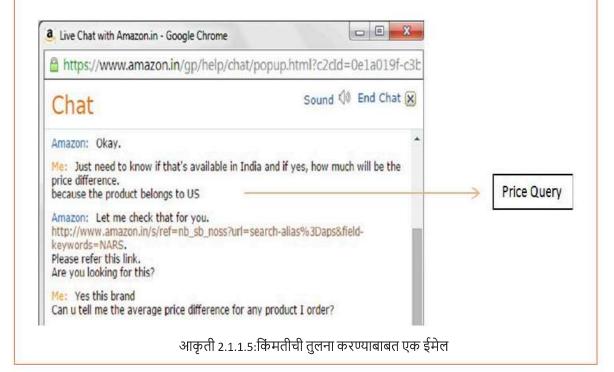
15 याचे उत्तर काही काळानंतर त्याच तारखेला प्राप्त होते जे ग्राहकाच्या समस्येची स्पष्टपणे कबुली देते आणि त्याच्यासाठी दर्नअराउंड वेळेचा उल्लेख करते.

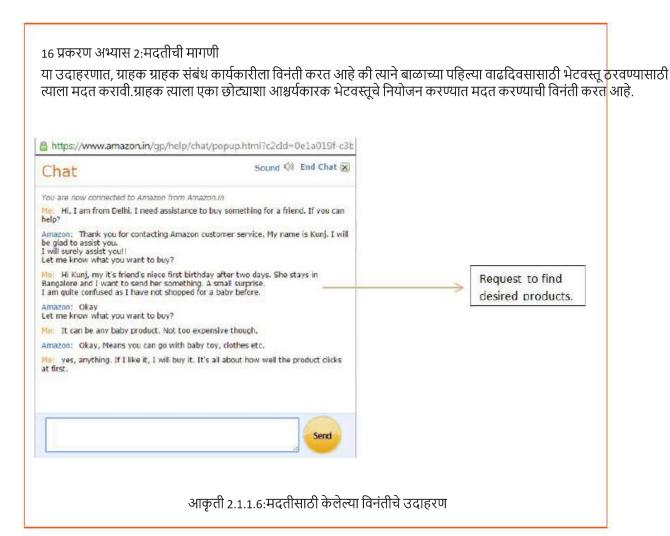


आकृती 2.1.1.4:ईमेल काळजीपूर्वक वाचल्यानंतर ग्राहकाला प्रतिसाद द्या

प्रकरण अभ्यास 1:किंमतीची तुलना

या उदाहरणात, ग्राहक भारत आणि परदेशात परदेशी ब्रॅंडच्या किंमतीतील फरकाची चौकशी करत आहे.





एकक २.२:प्रश्नांचे स्वरूप आणि व्याप्ती ओळखा

एकक उद्दिष्टे



17 या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. अ चे निराकरण कसे करावे यावर चर्चा करा आणि दाखवा.खात्यांचा प्रश्न
 - ब. नेटवर्क जोडणीची समस्या
 - क. यंत्रसामग्रीच्या समस्या
 - ड. कार्यप्रणालीच्या समस्या उदा.आवाज/दूरध्वनी समस्या
 - च. डेटाबेस समस्या

-2.2.1 खात्याची देखभाल/प्रवेश समस्या

प्रत्येक संस्थेला प्रणाली सुरक्षित ठेवायला आवडते.संकेतशब्द निश्चित करणे ही प्रणालींमध्ये अनधिकृत प्रवेश रोखण्यासाठी एक मूलभूत कृती आहे.पासवर्डमध्ये साठवलेल्या खाजगी माहितीचे संरक्षण करतो.

प्रणाली.येथे संकेतशब्द आणि वापरकर्त्याचे नाव निश्चित करण्याची प्रक्रिया आहे.

संकेतशब्द निश्चित करा

- 1. 'स्टार्ट' बटणावर टिचकी मारा."कंट्रोल पॅनेल" वर क्लिक करा आणि नंतर "वापरकर्ता खाती आणि कौटुंबिक सुरक्षा" या शीर्षकाखाली "वापरकर्ता खाती जोड़ा किंवा काढून टाका" वर क्लिक करा.
- 2. जर युजर अकाउंट्स कंट्रोलने बदल करण्याची परवानगी मागितली तर "कंटिन्यू" वर क्लिक करा.सूचीतील तुमच्या खात्याच्या नावावर टिचकी मारा आणि नंतर 'पासवर्ड तयार करा' वर टिचकी मारा.
- 4. मजकूर पट्ट्यांमध्ये संकेतशब्द प्रविष्ट करा.एक मजबूत संकेतशब्द तयार करण्यासाठी, यादच्छिक अक्षरे, संख्या आणि चिन्हांचे संयोजन तयार करा जे किमान आठ वर्ण लांब असेल.
- 5. तुमचे नाव, तुमच्या कंपनीचे नाव, तुमच्या पाळीव प्राण्याचे नाव किंवा ओळखण्यायोग्य माहिती वापरणे टाळा. एक पूर्ण शब्द
- 6. मजकूर पट्टीमध्ये संकेतशब्द संकेत टाइप करा आणि नंतर 'संकेतशब्द तयार करा' वर टिचकी मारा.7. तुमचा संगणक रीबूट करा आणि तुमच्या नवीन संकेतशब्दासह तुमच्या खात्यात लॉग इन करा

संकेतशब्द बदला

- 1. नियंत्रण पटल उघडा
- 2. 3. वापरकर्ता खाती जोड़ा किंवा काढून टाका वर टिचकी मारा.4. तुम्हाला ज्या खात्यात बदल करायचा आहे त्यावर टिचकी मारा.पासवर्ड बदला वर टिचकी मारा

तुमच्या वापरकर्ता खात्याचे नाव कसे ठरवायचे किंवा कसे बदलायचे?

विंडोज स्टार्ट मेनू ऑर्बवर क्लिक करा आणि वापरकर्ता खात्यांमध्ये टाइप करा आणि नंतर यादीमधून वापरकर्ता खात्यांचा दुवा निवडा.

- 18 तुमच्या खात्याखाली, तुमच्या खात्याचे नाव बदला वर टिचकी मारा
- विंडोज ७ मध्ये तुम्हाला आतापासून वापरायचे असलेले नवीन नाव टाइप करा आणि नाव बदला वर टिचकी मारा

-2.2.2 दळणवळण/दळणवळणाच्या समस्या

समस्या निवारण हा समस्या सोडवण्याचा एक पद्धतशीर दृष्टीकोन आहे जो अनेकदा जटिल यंत्रे, इलेक्ट्रॉनिक्स, संगणक आ<mark>णि सॉफ्टवेअर</mark> प्रणालींमधील समस्या शोधण्यासाठी आणि दुरुस्त करण्यासाठी वापरला जातो.समस्या निवारणाची पहिली पायरी म्हणजे अवांछित वर्तन किंवा अपेक्षित कार्यक्षमतेचा अभाव यासारखी समस्येची माहिती गोळा करणे.

अत्यावश्यक साधने

नेटवर्क समस्यानिवारण साधने ही प्रत्येक नेटवर्क प्रशासकासाठी आवश्यक आहेत.नेटवर्किंग क्षेत्रात सुरुवात करताना, नेट<mark>व</mark>र्कच्या विविध परिस्थितींचे समस्यानिवारण करण्यासाठी वापरली जाऊ शकणारी अनेक साधने गोळा करणे महत्वाचे आहे.

विशिष्ट साधनांचा वापर व्यक्तिनिष्ठ आणि कार्यकारी अधिकाऱ्याच्या विवेकबुद्धीनुसार असू शकतो हे खरे असले तरी, या लेखातील साधनांची निवड त्यांची व्यापकता आणि सामान्य वापराच्या आधारे केली गेली आहे.हा लेख शीर्ष 10 मूलभूत साधनांचे पुनरावलोकन करतो जे तुम्हाला नेटवर्किंगच्या बहुतेक समस्यांचे निराकरण करण्यात मदत करू शकतात.

1. पिंग

पिंग उपयुक्तता हे सर्वात जास्त वापरले जाणारे जाळे साधन आहे.ही उपयुक्तता विनंती करणारा यजमान आणि गंतव्य यजमान यांच्यातील मूलभूत संपर्क चाचणी प्रदान करण्यासाठी वापरली जाते.हे इंटरनेट कंट्रोल मेसेज प्रोटोकॉल (आय. सी. एम. पी.) वापरून केले जाते ज्यामध्ये गंतव्य यजमानाकडे प्रतिध्वनी संच पाठवण्याची क्षमता असते आणि या यजमानाकडून प्रतिसाद ऐकण्याची यंत्रणा असते.सोप्या शब्दात सांगायचे तर, जर विनंती करणाऱ्या यजमानाला गंतव्य यजमानाकडून प्रतिसाद मिळाला तर हा यजमान पोहोचण्यायोग्य आहे.विशिष्ट नेटवर्किंग समस्या कुठे अस्तित्वात असू शकते याचे मूलभूत चित्र प्रदान करण्यासाठी ही उपयुक्तता सामान्यतः वापरली जाते.उदाहरणार्थ, एखाद्या कार्यालयात इंटरनेट जोडणी बंद असल्यास, ती समस्या कार्यालयात किंवा इंटरनेट प्रदात्याच्या जाळ्यामध्ये आहे की नाही हे शोधण्यासाठी पिंग सुविधेचा वापर केला जाऊ शकतो.

```
Microsoft Windows [Version 6.1.7600]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\Sean Vilkins\ping 192.168.1.1

Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=lms ITL=64
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=2ms ITL=64
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=2ms ITL=64
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=2ms ITL=64
Ping statistics for 192.168.1.1:

Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0x loss).
Approximate round trip times in milli-seconds:
Minimum = 0ms, Maximum = 2ms, Average = 1ms

C:\Users\Sean \text{Vilkins}\_.
```

19 2. ट्रेसर्ट/ट्रेसरूट

सामान्यतः, एकदा मूलभूत जोडणी निश्चित करण्यासाठी पिंग उपयुक्तता वापरली गेली की, ट्रेसर्ट/ट्रेसरआउट उपयुक्तता पॅकेटचा मार्ग आणि या मध्यवर्ती यजमानांच्या प्रतिसाद वेळेसह गंतव्य यजमानाकडे जाणाऱ्या मार्गाबद्दल अधिक विशिष्ट माहिती निर्धारित करण्यासाठी वापरली जाऊ शकते.खाली दिलेली आकृती 2, कार्यालयातील यजमानाकडून डब्ल्यू. डब्ल्यू. डब्ल्यू. पर्यंतचा मार्ग शोधण्यासाठी वापरल्या जाणार्या ट्रेसर्ट उपयुक्ततेचे उदाहरण दर्शवते.गुगल करा.कॉम.ट्रेसर्ट उपयुक्तता आणि ट्रेसररूट उपयुक्तता समान कार्य करतात परंतु वेगवेगळ्या कार्यप्रणालीवर कार्य करतात, विंडोज मशीनसाठी ट्रेसर्ट आणि लिनक्स/युनिक्स आधारित ट्रेसररूट

यंत्रे.

```
### 206.220.173.219 -PuTTV

zeus:-# traceroute www.google.com

traceroute to www.google.com (74.125.47.103), 30 bops max, 60 byte packets

1 206.220.173.217 (206.220.173.217) 1.421 ms 1.303 ms 1.424 ms

2 gel-1.6109-mb.34.com(s206.200.173.217) 1.421 ms 1.303 ms 1.424 ms

2 gel-1.6109-mb.34.com(s206.200.173.105) 2.154 ms 2.023 mb 1.876 ms

3 ms-4.00-1-106.csi.btll.us.nlayer.net (69.31.135.130) 2.760 ms 2.772 ms 2.467 ms

5 ais.psl.stl.google.com (198.32.132.41) 2.328 ms 2.345 ms 2.467 ms

5 ais.psl.stl.google.com (198.32.132.41) 2.328 ms 2.345 ms 2.360 ms

6 72.14.233.54 (72.44.233.54) 1.631 ms 72.14.233.56 (72.43.233.56) 0.654 ms 1.017 ms

7 209.85.254.281 (209.85.254.141) 1.526 ms 1.385 ms 209.85.254.243 (209.85.254.243) 1.452 ms

8 209.85.253.161 (209.85.253.161) 2.990 ms 209.85.253.165 (209.85.253.165) 9.095 ms 209.85.253.157 (209.85.253.157) 2.412 ms

8 yw-in-fi03.1e100.net (74.125.47.103) 2.172 ms 2.402 ms 2.559 ms

smusi-#
```

3. इपकॉन्फिग/इफकॉन्फिग

नेटवर्किंग समस्येचे समस्यानिवारण करताना पूर्ण करणे आवश्यक असलेल्या सर्वात महत्त्वाच्या गोष्टींपैकी एक म्हणजे विविध प्रभावित यजमानांची विशिष्ट आय. पी. संरचना शोधणे.कधीकधी ही माहिती आधीच ज्ञात असते जेव्हा संबोधन स्थिरपणे संरचित केले जाते, परंतु जेव्हा डायनॅमिक अॅड्रेसिंग पद्धत वापरली जाते, तेव्हा प्रत्येक होस्टचा आय. पी. पत्ता संभाव्यपणे वारंवार बदलू शकतो.ही आय. पी. संरचना माहिती शोधण्यासाठी वापरल्या जाणार्या उपयुक्ततांमध्ये विंडोज मशीनवरील आय. पी. कॉन्फिंग उपयुक्तता आणि लिनक्स/युनिक्स आधारित मशीनवरील आय. एफ. कॉन्फिंग उपयुक्तता यांचा समावेश आहे.

20 ४. एन. एस. लुकअप

नेटवर्किंगच्या काही सर्वात सामान्य समस्या डायनॅमिक नेम सिस्टमच्या समस्यांभोवती फिरतात.

(डी. एन. एस.) निराकरण समस्यांचे निराकरण करते.डी. एन. एस. चा वापर इंटरनेटचा वापर करून प्रत्येकजण सामान्यतः ज्ञात डोमेन नावे (म्हणजे गुगल) सोडवण्यासाठी करतो.कॉम) ते सामान्यतः अज्ञात आय. पी. पत्ते (म्हणजे 74.125.115.147).जेव्हा ही प्रणाली कार्य करत नाही, तेव्हा लोकांना सवय असलेली बहुतेक कार्यक्षमता निघून जाते, कारण ही माहिती सोडवण्याचा कोणताही मार्ग नाही.एन. एस. लुकअप सुविधेचा वापर डोमेन नावाशी संबंधित विशिष्ट आय. पी. पत्ता शोधण्यासाठी केला जाऊ शकतो.जर ही उपयुक्तता ही माहिती सोडवू शकत नसेल, तर डी. एन. एस. समस्या आहे.साध्या शोधाबरोबरच, एन. एस. लुकअप उपयुक्तता यजमानावर संरचित केलेल्या पूर्वनिर्धारित डी. एन. एस. सर्व्हरसह समस्या निश्चित करण्यासाठी विशिष्ट डी. एन. एस. सर्व्हरची चौकशी करण्यास सक्षम आहे.

```
## 206220173219 -PuTTY

anus:-f halockup www.google.com

Server: 127.0.0.1

Address: 127.0.0.1815

Mon-authoritative answer:

www.google.com canonical mame = www.l.google.com.

Name: www.l.google.com

Address: 74.123.47.99

Hame: www.l.google.com

Address: 74.125.47.103

Mame: www.l.google.com

Address: 74.125.47.104

Hame: www.l.google.com

Address: 74.125.47.106

Mame: www.l.google.com

Address: 74.125.47.107

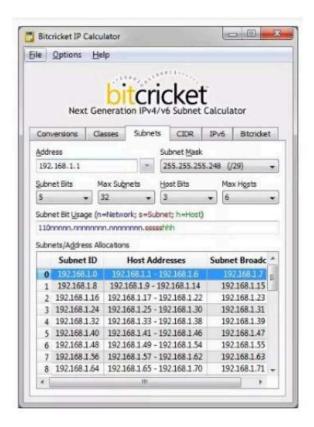
Atual:-#
```

5. नेटस्टॅट

बर्याचदा, शोधणे आवश्यक असलेल्या गोष्टींपैकी एक म्हणजे यजमानावरील सक्रिय नेटवर्क जोडण्यांची सध्याची स्थिती. विविध कारणांसाठी शोधण्यासाठी ही अतिशय महत्वाची माहिती आहे. उदाहरणार्थ, होस्टवरील लिसनिंग पोर्टच्या स्थितीची पड़ताळणी करताना किंवा विशिष्ट पोर्टवरील स्थानिक होस्टशी कोणते रिमोट होस्ट जोडलेले आहेत हे तपासण्यासाठी आणि पाहण्यासाठी. विशिष्ट सक्रिय बंदरांशी संबंधित होस्टवर कोणत्या सेवा आहेत हे निर्धारित करण्यासाठी नेटस्टॅट उपयुक्तता वापरणे देखील शक्य आहे.

21 6. सबनेट आणि आय. पी. गणक

किनिष्ठ नेटवर्क अभियंत्याच्या पट्ट्यातील सर्वात महत्त्वाच्या साधनांपैकी एक म्हणजे आय. पी. नेटवर्क कॅल्क्युलेटर. याचा वापर योग्य आय. पी. पत्ता निवड आणि यासह योग्य आय. पी. पत्ता संरचनेची खात्री करण्यासाठी केला जाऊ शकतो.जरी या प्रकारचे साधन विरष्ठ पातळीवरील जाळे अभियंते वापरतात, तरी या साधनापासून मिळणारी बरीचशी माहिती तुम्हाला या क्षेत्रात जितका जास्त आणि जास्त अनुभव आहे त्याची गणना करणे सोपे होते.सामान्यतः वापरल्या जाणार्या दोन विनामूल्य आय. पी. गणकयंत्रांमध्ये वाइल्ड पॅकेटस (बिटक्रिकेट) नेटवर्क गणकयंत्र आणि सोलरविंडस प्रगत सबनेट गणकयंत्र यांचा समावेश आहे.



७. रस्ता.

या लेखात समाविष्ट केलेल्या साधनांपैकी शेवटची साधन म्हणजे मार्ग उपयुक्तता.ही उपयुक्तता यजमानावर रुटिंग टेबलची सध्याची स्थिती दर्शविण्यासाठी वापरली जाते.जिथे यजमानाकडे एकाच प्रवेशद्वारासह फक्त एकच आय. पी. पत्ता असतो अशा सामान्य परिस्थितीत मार्ग उपयुक्ततेचा वापर मर्यादित असला तरी, अनेक आय. पी. पत्ते आणि अनेक प्रवेशद्वार उपलब्ध असलेल्या इतर परिस्थितींमध्ये हे महत्वाचे आहे.

जाळ्याच्या समस्यांसाठी मूलभूत समस्यानिवारण

नेटवर्क हार्डवेअर, नेटवर्क संरचना, ऑपरेटिंग सिस्टम आणि सेटअपच्या विविधतेमुळे, खालील सर्व माहिती तुमच्या नेटवर्क किंवा ऑपरेटिंग सिस्टमवर लागू होऊ शकत नाही.



22 नेटवर्क अडॅप्टर योग्यरित्या स्थापित आहे आणि संगणकाद्वारे कोणताही संघर्ष न होता शोधला गेला आहे याची पडताळणी करा.मायक्रोसॉफ्ट विंडोजमध्ये, डिव्हाइस मॅनेजर उघडा आणि त्रुटी नाहीत याची पडताळणी करा."संगणकावर स्थापित केलेल्या प्रत्येक नेटवर्क अडॅप्टरसाठी 'नेटवर्क अडॅप्टर' असणे आवश्यक आहे, जे वरील उदाहरणाप्रमाणेच आहे.

बरोबर.

वायर्ड जाळे



जर हे वायर्ड नेटवर्क असेल, तर नेटवर्क केबल योग्यरित्या जोडलेली आहे याची पडताळणी करा आणि एलईडीची खात्री करा. नेटवर्क जॅकच्या पुढे योग्यरित्या रोषणाई केली जाते.उदाहरणार्थ, घन हिरव्या एलईडीसह नेटवर्क कार्ड किंवा प्रकाश सहसा सूचित करतो की कार्ड एकतर जोडलेले आहे किंवा सिग्नल प्राप्त करीत आहे.जर हिरवा दिवा चमकत असेल, हा डेटा पाठवला किंवा प्राप्त केला जात असल्याचा संकेत आहे.उजवीकडील चित्र हे आर. जे.-45 बंदराच्या पुढे दोन एल. ई. डी. निर्देशक असलेल्या लॅन बंदराचे उदाहरण आहे.या पोर्टसह, योग्यरित्या जोडल्यास एक एल. ई. डी. उजळेल आणि डेटा प्रसारित करताना दुसरा चमकेल.

जर दिवे नसतील किंवा दिवे नारिंगी किंवा लाल रंगाचे असतील, तर कार्ड खराब असू शकते, योग्यरित्या जोडलेले नसेल किंवा नेटवर्ककडून सिग्नल मिळत नसेल.जर तुम्ही छोट्या किंवा स्थानिक नेटवर्कवर असाल आणि तुमच्याकडे हब, स्विच किंवा राउटर तपासण्याची क्षमता असेल, तर केबल्स योग्यरित्या जोडलेल्या आहेत आणि त्या योग्यरित्या जोडलेल्या आहेत याची पडताळणी करा.

शक्ती आहे.जर जोडणी तपासल्यानंतर, एलईडी निर्देशक खराब दिसत असतील, तर नेटवर्क अडॅप्टर, पोर्ट किंवा केबल सदीष असू शकतात.

वायरलेस जाळे





Laptop Wi-Fi Function Key



जर तुम्ही वायरलेस नेटवर्क असलेला लॅपटॉप वापरत असाल, तर लॅपटॉपचे वाय-फाय बटण शोधा आणि ते चालू असल्याची खात्री करा.बर्याच लॅपटॉपमध्ये वाय-फाय बटण असते जे वायरलेस नेटवर्क चालू आणि बंद करण्यास अनुमती देते.वाय-फाय बटण बहुतेकदा कीबोर्डच्या अगदी वर किंवा लॅपटॉपच्या पुढच्या काठावर असते, परंतु ते एफ-कीसह देखील समाकलित केले जाऊ शकते. उजवीकडील चित्रे वाय-फाय बटण आणि वाय-फायची उदाहरणे आहेत.

सक्षम केलेल्या एफ किल्लीवरील निर्देशक.

जर बटण चालू असेल, तर विंडोज सूचनेतील नेटवर्क चिन्हावर राईट-क्लिक करून आणि "नेटवर्कशी कनेक्ट करा" वर क्लिक करून तुम्ही योग्य वाय-फाय हॉटस्पॉट वापरत आहात याची खात्री करा.सहसा, सर्वात मजबूत जोडणी असलेले जाळे (सर्वाधिक बार) तुमचा वायरलेस राउटर असेल.

शेवटी, बहुतेक वायरलेस नेटवर्कशी जोडताना, तुम्हाला त्यासाठी योग्य एस. एस. आय. डी. संकेतशब्द प्रविष्ट करावा लागेल. नेटवर्कशी कनेक्ट करा.चुकीचा संकेतशब्द प्रविष्ट केला असल्यास, तुम्ही नेटवर्कमध्ये प्रवेश करू शकणार नाही.

23 अडॅप्टरची कार्यक्षमता

पिंग कमांडचा वापर करून नेटवर्क कार्ड स्वतः पिंग करण्यास सक्षम आहे याची पडताळणी करा.विंडोज वापरकर्ते विंडोज कमांड लाइन युनिक्समधून संगणकाला पिंग करू शकतात आणि लिनक्स वापरकर्ते शेलमधून पिंग करू शकतात.

कार्ड किंवा स्थानिक यजमानाला पिंग करण्यासाठी, खालीलपैकी एक आदेश टाइप कराः

ping 127.0.0.1		
or		
ping localhost		

राउटरशी जोडणी करा

जर वरील सर्व पायऱ्या तपासल्या गेल्या असतील आणि तुमच्या नेटवर्कमध्ये राउटर असेल, तर खालील आदेशांचे पालन करून संगणक राउटरशी जोडला जाऊ शकतो याची खात्री करा.

पथदर्शकांचा पत्ता ठरवा

आयपीकॉन्फिग कमांडचा वापर करून (किंवा लिनक्ससाठी आयएफकॉन्फिग कमांड) गेटवे पत्ता पाहून राउटरचा पत्ता निश्चित करा.मायक्रोसॉफ्ट विंडोज वापरकर्त्यांसाठी खाली पायऱ्या दिल्या आहेत.लिनक्स वापरकर्ते आयपीकॉन्फिगची जागा आयएफकॉन्फिग घेऊ शकतात.

- 1. खिडक्यांची आज्ञा ओळ उघडा
- 2. कमांड प्रॉम्प्टवर, आयपीकॉन्फिग टाइप करा आणि एंटर दाबा.तुम्हाला उदाहरणासारखेच आउटपुट दिसले पाहिजे खाली.

डीफॉल्ट गेटवे हा तुमच्या राउटरचा पत्ता आहे.बहुतेक होम राउटरमध्ये गेटवे पत्ता असतो जो वर दर्शविलेल्या पत्याप्रमाणे 192.168 ने सुरू होतो.तुमचा प्रवेशद्वार पत्ता 192.168.1 आहे असे गृहीत धरून,

खालील आदेश चालवून माहिती पाठवू आणि प्राप्त करू शकतो की नाही हे पाहण्यासाठी राऊटरला पिंग करण्याचा प्रयत्न करा. पिंग 192.168.1

- जर तुम्हाला राऊटरकडून परत उत्तरे मिळाली, तर तुमचा राऊटर आणि संगणक यांच्यातील जोडणी चांगली आहे आणि तुम्ही पुढच्या पायरीकडे जाऊ शकता.
- जर तुम्हाला राउटरकडून कोणतेही प्रतिसाद परत मिळाले नाहीत, तर एकतर राउटर योग्यरित्या सेट केलेला नाही, किंवा राउटर आणि संगणक यांच्यातील तुमचे जोडणी योग्य नाही.तयार करण्यासाठी तुमचा राउटर रीसेट करा खाली दिलेल्या चरणांचे अनुसरण करून तुमच्या राउटरमध्ये ही समस्या नाही याची खात्री करा.
- 1. संगणकाची वीज बंद करा आणि ती बंद ठेवा.
- 2. तुमच्या राउटर आणि केबल मॉडेम किंवा डी. एस. एल. मॉडेमची वीज काढून टाका.
- 3. 10-15 सेकंदांसाठी वीज केबल्स डिस्कनेक्ट करा आणि नंतर तुमचे मॉडेम आणि नंतर तुमचे मोडेम प्लग करा. पुन्हा राऊटर.
- 4. शेवटी, तुमचा संगणक पुन्हा चालू करा आणि तुम्ही तुमचा राउटर पिंग करू शकता का हे पाहण्यासाठी ही पायरी पुन्हा करा. जर तुमच्याकडे वायरलेस नेटवर्क असेल आणि तुम्ही वरील चरणांचे पालन केले असेल, परंतु राउटरला पिंग करू शकत नसाल, तर संगणक पुन्हा बंद करा आणि वायरलेसऐवजी नेटवर्क केबल वापरून संगणकाला राउटरशी जोडा.जर

एक वायर देखील कार्य करत नाही. अतिरिक्त समर्थन किंवा बदलीसाठी राउटरच्या उत्पादकाशी संपर्क साधा.

- 24 २.२.३ यंत्रसामग्रीच्या समस्या

बहुतेक वेळा, कार्यक्रम बंद करणे आणि पुन्हा सुरू करणे यासारख्या सोप्या समस्या निवारण तंत्रांचा वापर करून समस्या सोडवल्या जाऊ शकतात.अधिक टोकाच्या उपायांचा अवलंब करण्यापूर्वी हे सोपे उपाय करून पाहणे महत्वाचे आहे.जर अजूनही समस्येचे निराकरण झाले नाही, तर तुम्ही इतर समस्या निवारण तंत्रे वापरून पाहू शकता.

• पॉवर बटण संगणक सुरू करणार नाहीः

उपाय 1:संगणक सुरू होत नसल्यास, तो आहे याची खात्री करण्यासाठी पॉवर कॉर्डची तपासणी करून प्रारंभ करा. संगणकाच्या केसच्या मागील बाजूस आणि पॉवर आउटलेटमध्ये सुरक्षितपणे जोडलेले.

उपाय 2:जर ते आउटलेटमध्ये जोडले गेले असेल तर ते कार्यरत आउटलेट असल्याची खात्री करा.आउटलेट तपासण्या<mark>साठी, दिवा</mark> सारखे दुसरे विद्युत उपकरण जोडा.

उपाय 3:जर संगणकाला सर्ज प्रोटेक्टरने जोडले असेल, तर तो चालू आहे याची पडताळणी करा.असे होऊ शकते सर्ज प्रोटेक्टर बंद करून आणि नंतर पुन्हा चालू करून रीसेट करणे आवश्यक आहे.तो योग्यरित्या काम करत आहे याची पडताळणी करण्यासाठी तुम्ही सर्ज प्रोटेक्टरमध्ये दिवा किंवा इतर उपकरण देखील लावू शकता.

उपाय 4:जर तुम्ही लॅपटॉप वापरत असाल तर बॅटरी चार्ज होणार नाही.एसीडॅप्टरला भिंतीमध्ये प्लग करा आणि नंतर लॅपटॉप चालू करण्याचा प्रयत्न करा.तरीही ते सुरू होत नसेल, तर तुम्हाला थोडी प्रतीक्षा करावी लागेल.

मिनिटे आणि पुन्हा प्रयत्न करा.

• संगणकावरील सर्व कार्यक्रम हळूहळू चालतातः

उपाय 1:एक व्हिरस्कॅनर चालवा.तुमच्याकडे पार्श्वभूमीत मंद गतीने चालणारे मालवेअर असू शकते गोष्टी खाली.

उपाय 2:तुमच्या संगणकात हार्ड ड्राइव्हची जागा संपली असेल.तुम्हाला गरज नसलेल्या कोणत्याही फाइल्स किंवा प्रोग्राम्स हटवण्याचा प्रयत्न करा.

उपाय 3:जर तुम्ही संगणक वापरत असाल, तर तुम्ही डिस्क डीफ्रॅगमेंटर चालवू शकता.

25 • कॉम पुटर गोठलेला आहे:

उपाय 1 (फक्त विंडोज):विंडोज एक्सप्लोरर पुन्हा सुरू करा.हे करण्यासाठी, टास्क मॅनेजर उघडण्यासाठी तुमच्या कळफलकावरील सी. टी. आर. एल. + ए. एल. टी. + डीलीट दाबा आणि धरून ठेवा.पुढे, प्रोसेसेस टॅबमधून विंडोज एक्सप्लोरर शोधा आणि निवडा आणि रीस्टार्ट वर क्लिक करा.तुम्हाला विंडोच्या तळाशी असलेल्या अधिक तपशीलावर क्लिक करावे लागेल.

उपाय 2:पॉवर बटण दाबा आणि धरून ठेवा.पॉवर बटण सहसा संगणकाच्या समोर किंवा बाजूला असते, जे सामान्यतः पॉवर चिन्हाद्वारे दर्शविले जाते.संगणक बंद करण्यास भाग पाडण्यासाठी पॉवर बटण 5 ते 10 सेकंद दाबून ठेवा.

उपाय 3:जर संगणक अजूनही बंद होत नसेल, तर तुम्ही विद्युत वाहिनीतून विजेची केबल काढून टाकू शकता.जर तुम्ही लॅपटॉप वापरत असाल, तर संगणक बंद करण्यास भाग पाडण्यासाठी तुम्ही बॅटरी काढून टाकू शकता.

• पडदा रिकामा आहेः

उपाय 1:संगणक स्लीप मोडमध्ये असू शकतो.माऊसवर टिचकी मारा किंवा त्याला जागे करण्यासाठी कळफलकावरी<mark>ल</mark> कोणतीही किल्ली दाबा.

उपाय 2:मॉनिटर प्लग इन आहे आणि चालू आहे याची खात्री करा.उपाय 3:संगणक प्लग इन आहे आणि चालू आहे या<mark>ची</mark> खात्री करा.

उपाय 4:तुम्ही डेस्कटॉप वापरत असल्यास, मॉनिटर केबल योग्यरित्या डेस्कटॉपशी जोडलेली आहे याची खात्री करा. संगणक टॉवर आणि मॉनिटर.

• माऊस किंवा कळफलकाने काम करणे थांबवले आहे:

उपाय 1:जर तुम्ही वायर्ड माऊस किंवा कळफलक वापरत असाल, तर ते कीबोर्डमध्ये योग्यरित्या जोडलेले आहे याची <mark>खा</mark>त्री करा. संगणक

उपाय 2:तुम्ही वायरलेस माऊस किंवा कळफलक वापरत असल्यास, तो चालू आहे आणि त्याच्या बॅटरी चार्ज आहेत याची खात्री करा.

• आवाज काम करत नाहीः

उपाय 1:आवाजाची पातळी तपासा.वरच्या-उजव्या किंवा खालच्या-उजव्या कोपऱ्यातील ऑडिओ बटणावर टिचकी मा<mark>रा.</mark> आवाज चालू आहे आणि आवाज वाढला आहे याची खात्री करण्यासाठी पडदा. उपाय 2:ऑडिओ प्लेयरची नियंत्रणे तपासा.अनेक ऑडिओ आणि व्हिडिओ प्लेयर्सची स्वतःची स्वतंत्र ऑडिओ नियंत्रणे असतील.आवाज चालू आहे आणि खेळाडूमध्ये आवाज वाढला आहे याची खात्री करा.

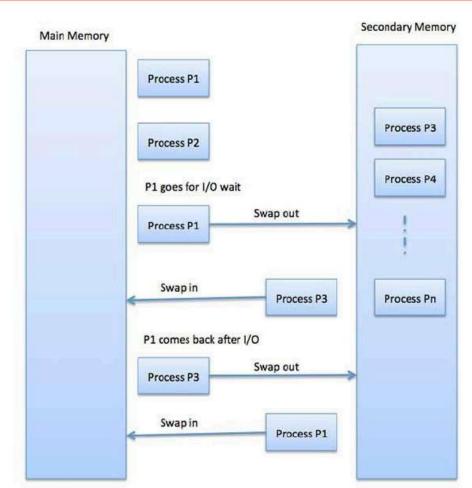
उपाय 3:केबल्स तपासा.बाह्य स्पीकर प्लग इन केलेले, चालू केलेले आणि जोडलेले आहेत याची खात्री करा. योग्य ऑडिओ पोर्ट किंवा युएसबी पोर्टवर जा.जर तुमच्या संगणकावर रंग-कोडित पोर्ट असतील, तर ऑडिओ आउटपुट पोर्ट सहसा हिरवा असेल.

उपाय 4:तुम्हाला आवाज ऐकू येतो का हे शोधण्यासाठी संगणकाशी हेडफोन जोडा. हेडफोन.

2.2.4 कार्यप्रणालीच्या समस्या

स्मृती व्यवस्थापन ही कार्यप्रणालीची कार्यक्षमता आहे जी प्राथमिक स्मृती हाताळते किंवा व्यवस्थापित करते आणि अंमलबजावणीदरम्यान मुख्य स्मृती आणि डिस्क दरम्यान प्रक्रिया पुढे आणि मागे हलवते.स्मृती व्यवस्थापन प्रत्येक स्मृती स्थानाचा मागोवा ठेवते, मग ते कशासाठी वाटप केले गेले असले तरीही

काही प्रक्रिया किंवा ती विनामूल्य आहे.हे प्रक्रियांसाठी किती स्मृती वाटप करायची आहे हे तपासते.हे ठरवते की कोण प्रक्रियेस कोणत्या वेळी स्मृती मिळेल.जेव्हा काही स्मृती मोकळी होते किंवा वाटप केली जात नाही तेव्हा ती मागोवा घेते आणि त्यानुसार ते स्थिती अद्ययावत करते.



26 आकृती 2.2.4.1:ओएससाठी स्मृती व्यवस्थापन

अदलाबदल

अदलाबदल ही एक अशी यंत्रणा आहे ज्यामध्ये प्रक्रिया तात्पुरती मुख्य स्मृतीतून अदलाबदल केली जाऊ शकते (किंवा) दुय्यम साठवणुकीत (डिस्क) हलवा आणि ती स्मृती इतर प्रक्रियांसाठी उपलब्ध करा.काही काळानंतर, प्रणाली दुय्यम साठवणुकीपासून मुख्य स्मृतीमध्ये प्रक्रिया परत बदलते.

जरी सहसा अदलाबदल प्रक्रियेमुळे कामगिरीवर परिणाम होतो, परंतु यामुळे अनेक आणि मोठ्या प्रक्रिया समांतर चालवण्यास मदत होते आणि म्हणूनच अदलाबदल हे स्मृती संपीडन तंत्र म्हणून देखील ओळखले जाते.

अदलाबदल प्रक्रियेद्वारे घेतलेल्या एकूण वेळेमध्ये संपूर्ण प्रक्रिया दुय्यम डिस्कमध्ये हलविण्यासाठी आणि नंतर प्रक्रिया पुन्हा मेमरीमध्ये कॉपी करण्यासाठी लागणारा वेळ, तसेच प्रक्रियेसाठी लागणारा वेळ यांचा समावेश होतो.

मुख्य स्मृती परत मिळवा.

आपण असे गृहीत धरूया की वापरकर्ता प्रक्रिया 2048के. बी. आकाराची आहे आणि मानक हार्ड डिस्कवर जेथे अदलाबद<mark>ल</mark> होईल तेथे डेटा हस्तांतरण दर प्रति सेकंद सुमारे 1 एमबी आहे.1000के प्रक्रियेचे प्रत्यक्ष हस्तांतरण

किंवा स्मृतीतून घेईल

27 आता आतल्या आणि बाहेरच्या वेळेचा विचार करता, त्याला संपूर्ण 4000 मिलिसेकंद आणि इतर ओव्हरहेड लागतील जि प्रक्रिया मुख्य स्मृती परत मिळवण्यासाठी स्पर्धा करते.

स्मृती वाटप

मुख्य स्मृतीमध्ये सहसा दोन विभाजने असतात -

- कमी मेमरी-ऑपरेटिंग सिस्टम या मेमरीमध्ये राहते
- उच्च स्मृती-वापरकर्ता प्रक्रिया उच्च स्मृतीमध्ये आयोजित केल्या जातात कार्यप्रणाली खालील स्मृती वाटप यंत्रणा वापरते.

एस. एन. स्मृती वाटप आणि वर्णन

रकल-विभाजन वाटप या प्रकारच्या वाटपात, स्थानांतरन-नोंदणी योजनेचा वापर वापरकर्त्याच्या प्रक्रियांचे एकमेकांपासून संरक्षण करण्यासाठी आणि कार्यप्रणाली कोड आणि डेटा बदलण्यापासून केला जातो.स्थानांतरण 1 नोंदणीमध्ये सर्वात लहान भौतिक पत्त्याचे मूल्य असते तर मर्यादा नोंदणीमध्ये तार्किक पत्त्यांची श्रेणी असते.प्रत्येक तार्किक पत्ता मर्यादा नोंदणीपेक्षा कमी असणे आवश्यक आहे.एकाधिक-विभाजन वाटप या प्रकारच्या वाटपात, मुख्य स्मृती अनेक निश्चित-आकाराच्या विभाजनांमध्ये विभागली जाते जिथे प्रत्येक विभाजनात फक्त एक प्रक्रिया असावी.जेव्हा विभाजन विनामूल्य असते, तेव्हा इनपुट रांगेतून प्रक्रिया 2 निवडली जाते आणि विनामूल्य विभाजनमध्ये लोड केली जाते.जेव्हा प्रक्रिया संपते, तेव्हा विभाजन दुसऱ्या प्रक्रियेसाठी उपलब्ध होते.

विभाजन.

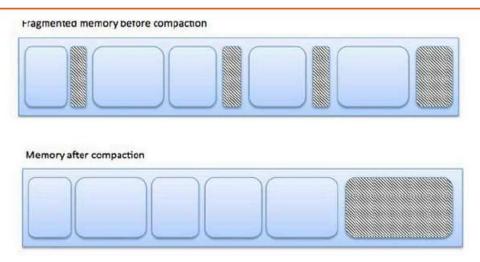
जसजशा प्रक्रिया भारित केल्या जातात आणि स्मृतीतून काढून टाकल्या जातात, तसतशी मोकळी स्मृती जागा लहान तुकड्यांमध्ये विभागली जाते.कधीकधी असे घडते की मेमरी ब्लॉक्सना त्यांच्या लहान आकाराचा विचार करून प्रक्रिया वाटप केल्या जाऊ शकत नाहीत आणि मेमरी ब्लॉक्स न वापरलेले राहतात.या समस्येला फ्रॅगमेंटेशन म्हणतात.

विखंडन दोन प्रकारचे असते -

एस. एन. विखंडन आणि वर्णन

एकल-विभाजन वाटप 1 विनंती पूर्ण करण्यासाठी किंवा त्यात प्रक्रिया ठेवण्यासाठी एकूण स्मृती जागा पुरेशी आहे, परंतु ती संलग्न नाही, म्हणून ती वापरली जाऊ शकत नाही.अंतर्गत विभाजन 2 प्रक्रियेसाठी नियुक्त केलेला मेमरी ब्लॉक मोठा आहे.स्मृतीचा काही वापरलेला राहतो, कारण तो दुसऱ्या प्रक्रियेद्वारे वापरला जाऊ शकत नाही.

खालील आकृती दर्शवते की विखंडनामुळे स्मृतीचा अपव्यय आणि आकुंचन कसे होऊ शकते विखंडित स्मृतीतून अधिक मुक्त स्मृती तयार करण्यासाठी तंत्राचा वापर केला जाऊ शकतो -



28 आकृती 2.2.4.2:स्मृती तक्ता

सर्व मुक्त स्मृती एकाच मोठ्या खंडात एकत्र ठेवण्यासाठी बाह्य विखंडन संपीडन किंवा स्मृती सामग्रीमध्ये फेरबदल करून कमी केले जाऊ शकते.आकुंचन शक्य करण्यासाठी, स्थानांतर गतिशील असले पाहिजे.सर्वात लहान पण मोठे विभाजन प्रभावीपणे नियुक्त करून अंतर्गत विभाजन कमी केले जाऊ शकते.

प्रक्रियेसाठी पुरेसे आहे.

-2.2.5 आवाज, दूरध्वनी किंवा व्हिडिओशी संबंधित समस्या

हार्डवेअरच्या बिघाडामुळे आवाज, दूरध्वनी किंवा व्हिडिओशी संबंधित समस्या उद्भवतात.

• व्हिडिओ किंवा प्रदर्शन हे प्रणालीच्या व्हिडिओ ग्राफिक्स कार्डवर अवलंबून असते.व्ही. जी. ए. कार्ड ठेवले आहे सी. पी. यू. मधील मदरबोर्डमध्ये. मॉनिटर, जे व्हिडिओ आउटपुट किंवा प्रदर्शन युनिट आहे प्रणाली व्ही. जी. ए. केबलद्वारे व्ही. जी. ए. बंदराशी जोडलेली आहे.व्ही. जी. ए. केबल किंवा व्ही. जी. ए. पोर्टपैकी एक सदोष असल्यास व्हिडिओ किंवा प्रदर्शन विकृत होते.बदलण्यापूर्वी किंवा समस्यानिवारण करण्यापूर्वी बंदर आणि केबल तपासा• आवाज, व्हिडिओप्रमाणेच, मदरबोर्डमध्ये असलेल्या ध्वनीपत्रकावर देखील अवलंबून असतो.तथापि, आवाज किंवा ध्वनी हे इनपुट किंवा आउटपुट असू शकते.उदाहरणार्थ, जर कोणी ऑडिओ रेकॉर्ड करत असेल तर

माईक/टेलिफोनचा वापर करून, नंतर ते इनपुट मानले जाते.उलटपक्षी, संगीताचा आवाज किंवा ध्वनी किंवा चित्रपट आऊटपुट आहेत.ते दोन्ही दोन वेगवेगळ्या केबल्सद्वारे मदरबोर्डशी जोडलेले आहेत.आवाजाशी संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, तपासण्यासाठी पहिल्या गोष्टी म्हणजे साउंड कार्ड आणि केबल्स.तथापि, व्हिडिओ आणि ऑडिओ या दोन्हींसाठी, जर मदरबोर्ड खराब झाला असेल, तर कार्यरत केबल्स, पोर्ट किंवा कार्ड नाही

व्यवस्थित काम करा.

2.2.6 डेटाबेस समस्या

ंडेटाबेसेस कंपन्यांना त्यांच्या व्यवसायाबद्दल रिअल-टाइम निर्णयांची माहिती देण्यासाठी तसेच अधिक माहितीपूर्ण, रिअल-<mark>टा</mark>इम निर्णय घेण्यासाठी भविष्यसूचक विश्लेषणाचा वापर करण्यासाठी डेटा वापरण्यास सक्षम करत आहेत.येथे तीन सर्वात मोठी आव्हाने आहेत, तसेच प्रत्येकासाठी उपाय आहेत.

1. माहितीची असंरचित वाढ

कंपन्यांनी अधिकाधिक डेटा गोळा करण्यास सुरुवात केली आहे, त्यांनी अनेकदा पाहिले आहे की डेटा त्यांना अपेक्षित नस<mark>ले</mark>ल्या मार्गांनी संग्रहित केला जात आहे किंवा वापरला जात आहे. 29 काहींनी ते डेटाबेसमध्ये ठेवले जे प्रत्यक्षात त्याचा संदर्भ देण्यासाठी तयार केलेले नाहीत, तर इतर अयशस्वी ठरतात ते योग्य प्रकारे अशा प्रकारे आयोजित करा ज्यामुळे ते उपयुक्त ठरेल.काही दुर्दैवी कंपन्यांची साठवणही संपली आहे जागा, ज्यामुळे ते डेटा मिळवणे सुरू ठेवण्यास असमर्थ ठरतात.

अशा प्रकारची असंरचित वाढ कंपनीच्या डेटाबेस रचनेतील मूलभूत दोष दर्शवते-जर तुमची प्रणाली दिलेली सर्व माहिती पुरेशा प्रमाणात हाताळू शकत नाही, तर अगदी खरे सांगायचे तर, ती चांगली नाही. पुरे.

उपाय:

नवीन प्रकारची माहिती हाताळण्यासाठी आणि साठवण्यासाठी तयार केलेला एक पुनर्रचित, ऑल-इन-वन डेटाबेस-जरी ती अपेक्षित नसली तरीही.अशा प्रकारच्या भविष्यातील-प्रूफिंगमुळे कंपनीला ताबडतोब गोळा करणे आणि

जेव्हा त्यांना कळते की त्यांना त्याची गरज आहे तेव्हा ते विशिष्ट प्रकारच्या माहितीचा वापर करतात.

2. असुरक्षित डेटाबेस

प्रणालींच्या विस्तारीत वाढीबरोबरच, अनेक कंपन्यांनी पाहिले आहे की त्यांचा डेटा-आणि सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे, त्यांच्या प्राहकांचा डेटा-जितका सुरक्षित असायला हवा तितका सुरक्षित नाही.प्रत्येक अतिरिक्त प्रणाली आणि सॉफ्टवेअरचा तुकडा मूलभूतपणे एक असुरक्षितता आहे ज्याचा वापर हॅकर्स नेटवर्कमध्ये प्रवेश मिळवण्यासाठी करू शकतात आणि बहुतेक अॅड-ऑन मुख्य डेटाबेसइतके सुरक्षित नसतात.

उपायः

सर्व माहिती वेगवेगळ्या ठिकाणी साठवण्याऐवजी, ती एकाच मध्यवर्ती ठिकाणी असायला हवी. प्रवेशाच्या एकाच बिंदूसह ज्याचा वापर अनिधकृत प्रवेश थांबवण्यासाठी केला जाऊ शकतो.जर तुमची पूर्वीची प्रणाली होती त्याच्या वेळेसाठी चांगले बांधलेले, फक्त नवीन सुरक्षा उपाय जोडणे शक्य आहे-अन्यथा, एक नवीन डेटाबेसची आवश्यकता असू शकते.

3. पात्र डेटाबेस प्रशासक शोधणे

डेटाबेस प्रशासक (डी. बी. ए.) ही कंपनीच्या डेटाबेस प्रणालीवर देखरेख ठेवण्याची जबाबदारी असलेली व्यक्ती असते. प्रत्येक स्तरावर.त्यात ते केव्हा बदलायचे हे ठरवण्यापासून ते त्यासाठी जबाबदार असण्यापर्यंत सर्व काही समाविष्ट आहे. सरक्षितता. आणि अगदी खरे सांगायचे तर. नोकरीसाठी योग्य कौशल्य असलेले लोक शोधणे कठीण आहे.

मूलभूतपणे, डी. बी. ए. कडे प्रणाली समजून घेण्यासाठी पुरेसे तांत्रिक कौशल्य असणे आवश्यक आहे आणि कंपनीच्या कामकाजाच्या मुख्य भागांपैकी एकाचे व्यवस्थापन करण्यासाठी पुरेसे व्यवस्थापन कौशल्य असणे आवश्यक आहे.शिवाय, डेटाबेस डिझाईन्स इतक्या मोठ्या प्रमाणात बदलू शकतात, त्यामुळे कोणाकडेही परिपूर्णतेची हमी नाही.

कौशल्य संच फिरत आहे.

वायरलेस उपकरणांची संरचना करत आहे

घरी असलेले वायरलेस नेटवर्क तुम्हाला तुमच्या घरात अधिक ठिकाणांहून ऑनलाइन मिळवू देते.हा लेख वायरलेस नेटवर्क स्थापित करण्यासाठी आणि त्याचा वापर सुरू करण्यासाठीच्या मूलभूत पायऱ्यांचे वर्णन करतो.

तुम्ही तुमचे वायरलेस नेटवर्क सेट करण्यापूर्वी, वायरलेस नेटवर्क सेट करण्यासाठी काय आवश्यक आहे ते येथे आहे: • ब्रॉड बॅंड इंटरनेट जोडणी आणि मोडेमब्रॉडबॅंड इंटरनेट जोडणी म्हणजे वेगवान इंटरनेट जोडणी.डिजिटल सबस्क्राइबर लाइन (डी. एस. एल.) आणि केबल ही दोन सर्वात सामान्य ब्रॉडबॅंड जोडणी आहेत.तुम्ही इंटरनेट सेवा प्रदात्याशी (आय. एस. पी.) संपर्क साधून ब्रॉडबॅंड जोडणी मिळवू शकता.सामान्यतः, डी. एस. एल. प्रदान करणारे आय. एस. पी. म्हणजे दूरध्वनी कंपन्या आणि केबल प्रदान करणारे आय. एस. पी. म्हणजे केबल टीव्ही कंपन्या असतात.आय. एस. पी. वारंवार ब्रॉडबॅंड मोडेम देतात.काही आय. एस. पी. एकत्रित मोडेम/वायरलेस राउटर देखील देतात.तुम्ही हे संगणक किंवा इलेक्ट्रॉनिक्स दुकानांमध्ये आणि ऑनलाइन देखील शोधू शकता.

• वायरलेस राउटरःराउटर तुमचे जाळे आणि इंटरनेट यांच्यामध्ये माहिती पाठवतो.वायरलेस राउटरद्वारे, तुम्ही वायर्सऐवजी रेडिओ सिग्नलचा वापर करून पीसीला तुमच्या नेटवर्कशी जोडू शकता.वायरलेस नेटवर्क तंत्रज्ञानाचे अनेक प्रकार आहेत, ज्यात 802.11a, 802.11b, 802.11g, 802.11n आणि ई 802.11ac यांचा समावेश आहे.

30 • वायरलेस नेटवर्क अडॅप्टर:वायरलेस नेटवर्क अडॅप्टर हे एक उपकरण आहे जे तुमच्या संगणकाला वायरलेस नेटवर्कशी जोडते.तुमच्या पोर्टेबल किंवा डेस्कटॉप पीसीला तुमच्या वायरलेस नेटवर्कशी जोडण्यासाठी, पीसीला आवश्यक आहे वायरलेस नेटवर्क अडॅप्टर ठेवा.बहुतेक लॅपटॉप आणि टॅब्लेट-आणि काही डेस्कटॉप पी. सी.-हे लॅपटॉप आणि टॅब्लेटसह येतात. वायरलेस नेटवर्क अडॅप्टर आधीच स्थापित केलेले आहे.

पीसीकडे वायरलेस नेटवर्क अडॅप्टर आहे की नाही हे तपासण्यासाठीः

- 1. प्रारंभ बटण निवडा, शोध चौकटीत साधन व्यवस्थापक टाइप करा आणि नंतर उपकरण व्यवस्थापक 2 निवडा.नेटवर्क अडॅप्टर्सचा विस्तार करा
- 3. नावात वायरलेस असू शकेल असा नेटवर्क अडॅप्टर शोधा.

मोडेम आणि इंटरनेट जोडणी स्थापित करणेः

तुमच्याकडे सर्व उपकरणे आल्यानंतर, तुम्हाला तुमचे मोडेम आणि इंटरनेट जोडणी स्थापित करावी लागेल.जर तुमचे मोडेम तुमच्यासाठी तुमच्या इंटरनेट सेवा प्रदात्याने (आय. एस. पी.) तयार केलेले नसेल, तर ते तुमच्या संगणक आणि इंटरनेटशी जोडण्यासाठी तुमच्या मोडेमसह आलेल्या सूचनांचे पालन करा.जर तुम्ही डिजिटल सबस्क्राइबर लाइन (डी. एस. एल.) वापरत असाल, तर तुमचे माडेम फोन जॅकशी जोडा.तुम्ही केबल वापरत असल्यास, तुमचे मोडेम केबल जॅकशी जोडा.

वायरलेस राउटरची स्थितीः

- तुमचा वायरलेस राउटर अशा ठिकाणी ठेवा जिथे त्याला कमीत कमी रकमेसह सर्वात मजबूत सिग्नल मिळेल. हस्तक्षेप करणे.चांगल्या परिणामांसाठी, या टिपा अनुसरण कराः
- 2. तुमचा वायरलेस राउटर मध्यवर्ती ठिकाणी ठेवा.राउटर तुमच्या घराच्या मध्यभागी ठेवा तुमच्या संपूर्ण घरात वायरलेस सिग्नलची ताकद शक्य तितकी वाढवण्यासाठी
- 3. वायरलेस राउटर जिमनीपासून दूर ठेवा आणि भिंती आणि धातूच्या वस्तूंपासून दूर ठेवा, जसे की धातूच्या फाइल कॅबिनेट<mark>.</mark> तुमचा संगणक आणि राऊटरच्या सिग्नलमध्ये जितके कमी भौतिक अडथळे असतील, तितके तुम्ही राऊटरचे पूर्ण सिग्नल सामर्थ्य बापरण्याची शक्यता जास्त असते.
- 4. काही नेटवर्किंग उपकरणे 2.4 गीगाहर्ट्झ (जीएचझेड) रेडिओ फ्रिक्केन्सी वापरतात.ही तीच वारंवारता आहे बहुतेक मायक्रोवेव्ह आणि अनेक ताररहित फोन.जर तुम्ही मायक्रोवेव्ह चालू केले किंवा फोन आला तर ताररहित फोन, तुमचा वायरलेस सिग्नल तात्पुरता व्यत्यय आणू शकतो.5. 8 गीगाहर्ट्झ सारख्या उच्च वारंवारता असलेल्या तारविरहित फोनचा वापर करून तुम्ही यापैकी बहुतेक समस्या टाळू शकता.

संदेश पाठवणे

मायक्रोसॉफ्ट आउटलुकःईमेलमध्ये प्रवेश करण्यासाठी मायक्रोसॉफ्ट आउटलुक हे पसंतीचे ईमेल क्लायंट वापरतात.यात दिनदर्शिका, संपर्क, कार्य व्यवस्थापन कार्यक्षमता देखील समाविष्ट आहे.प्रकल्पाच्या नोंदी, दस्तऐवज सामायिक करण्यासाठी, सहकाऱ्यांशी सहकार्य करण्यासाठी संस्था आउटलुकला मायक्रोसॉफ्टच्या शेअरपॉईंट प्लॅटफॉर्मसह समाकलित करू शकतात आणि स्मरणपत्रे आणि बरेच काही पाठवा.

मायक्रोसॉफ्ट आउटलुकचा वापर स्वतंत्र अनुप्रयोग म्हणून केला जाऊ शकतो, परंतु तो मायक्रोसॉफ्ट ऑफिस संचचा देखी<mark>ल</mark> एक भाग आहे.आउटलुकची सध्याची आवृत्ती मायक्रोसॉफ्ट आउटलुक 2010 आहे.आउटलुक हे ऍपल मॅकसाठी देखील उपलब्ध आहे; त्याची सध्याची आवृत्ती आउटलुक 2011 आहे.

ब्लॅकबेरी मेसेंजर किंवा बी. बी. एम.:ब्लॅकबेरी मेसेंजर, ज्याला बी. बी. एम. असेही संबोधले जाते, ही ब्लॅकबेरी मोबाईल उप<mark>क</mark>रणांवरील संदेश सेवा होती.बी. बी. एम. ब्लॅकबेरी, विंडोजवर इन्स्टंट मेसेजिंग आणि व्हिडिओ कॉलची परवानगी देते.

फोन, अँड्रॉइड आणि आयफोन मोबाइल उपकरणे.वापरकर्ते फायली, चित्रे, ध्वनिमुद्रित आवाजी नोंदी, क्यू. आर. कोड, नकाशाची ठिकाणे आणि इमोजी सेवेवर पाठवू शकतात, तसेच 32 के. बी. आकाराचे एनिमेटेड जी. आय. एफ. पाठवू शकतात.तथापि, 31 मे 2019 पासून, बी. बी. एम. सेवा अँड्रॉइड आणि आयफोनसाठी अनुपलब्ध असेल.

कमळ टिप्पण्याः लोटस नोट्स हा ग्रुपवेअरचा एक ब्रॅंड आहे जो आता आय. बी. एम. च्या मालकीचा आहे. लोटस नोट्सचा वापर अशा इमिले, दिन्निस्त्रिकी, वैयक्तिक माहिती यासह विविध स्थानिक आणि सहयोगी सर्व्हर अनुप्रयोग 31 आर. एस. (पी. आय. एम.) आणि वेब व्यवस्थापित करा. 1970 च्या दशकात विकसित केलेल्या, लोटस नोट्सच्या सुरुवा<mark>ती</mark>च्या आवृत्त्या संपर्क डेटाबेस व्यवस्थापन सुलभ करण्यासाठी वापरल्या जाणार्या थ्रेडेड चर्चा होत्या.अलीकडील आवृत्त्या डेस्क प्रणाली, ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (सी. आर. एम.) साधने आणि ब्लॉगिंगला मदत करतात.

सर्व्हर

विंडोज सर्व्हर 2012 सक्रिय निर्देशिका

विंडोज सर्व्हर 2012, ज्याला पूर्वी विंडोज सर्व्हर ८ असे सांकेतिक नाव देण्यात आले होते, ही विंडोज सर्व्हरची नवीनतम आवृत्ती आहे.विंडोज सर्व्हर 2008 आर २ चा उत्तराधिकारी, त्याच्या सुधारणांमध्ये क्लाउड कॉम्प्युटिंग आणि स्टोरेज इन्फ्रास्ट्रक्चरमधील एकूण सुधारणा समाविष्ट आहेत.

विंडोज सर्व्हर 2012 ची स्थापना

1. विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 डीव्हीडी-रॉम घाला आणि तुमचा संगणक चालू करा.विंडोज तात्पुरत्या फायलींची नक्कल कर<mark>त आहे अशी</mark> माहिती देणारा संदेश तुम्हाला दिसेल; नसल्यास, तुम्ही बी. आय. ओ. एस. सेटअपमध्ये प्रवेश केला पाहिजे.

प्रोग्राम तुमच्या संगणकासह समाविष्ट केला आहे आणि बूट क्रमात बदल करा जेणेकरून संगणक बूट होईल डीव्हीडीमधन.

- 2. काही मिनिटानंतर तुम्हाला विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 स्क्रीन मिळेल.प्रतिष्ठापन सुरू करण्यासाठी आता प्रतिष्ठापन वर दिचकी मारा.
- 3. विंडोज तात्पुरत्या फायलींची प्रत बनवते आणि नंतर विंडो सेटअप स्क्रीनवर 'गेट इम्पोर्टेन्ट अपडेट्स फॉर विंडोज सेटअप' प्रदर्शित करते.तुम्ही जर इंटर्नेटशी जोडलेले असाल, तर अद्यतने आता स्थापित करण्यासाठी गो ऑनलाइन निवडा.

(शिफारस केली आहे).

- 4. पुढील इंस्टॉल विंडोज स्क्रीनवर, इंस्टॉल नाऊ वर क्लिक करा.
- 5. तुम्हाला पर्याय प्राप्त होतात, जे तुम्हाला जी. यू. आय. किंवा विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 सर्व्हर कोअरसह विंडोज सर्व्हर 2<mark>0</mark>12 आर2 ची संपूर्ण मानक किंवा डेटासेंटर आवृत्ती स्थापित करण्यास सक्षम करतात.खिडक्या निवडा

सर्व्हर 2012 आर2 डेटासेंटर (सर्व्हर कोर इंस्टॉलेशन) पर्याय आणि नंतर नेक्स्ट वर टिचकी मारा.

- 6. तुम्हाला परवान्याच्या अटी मान्य करण्यास सांगितले जाते.मी परवान्याच्या अटी स्वीकारतो असे लेबल असलेला चेक बॉक्स निवडा. त्यानंतर 'नेक्स्ट' वर क्लिक करा.
- 7. तुम्हाला विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 ची स्वच्छ प्रत अद्ययावत किंवा स्थापित करण्याचे पर्याय मिळतील.विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 ची स्वच्छ प्रत स्थापित करण्यासाठी सानुकूल (प्रगत) निवडा.जर तुम्ही विंडोज सर्व्हर 2008, विंडोज सर्व्हर 2008 आर2 किंवा विंडोज सर्व्हर 2012 च्या मूळ आवृत्तीतून प्रतिष्ठापन सुरू केले असेल तरच सुधारणा पर्याय उपलब्ध आहे.
- 8. ज्या डिस्कवर तम्हाला विंडोज स्थापित करायचे आहे ती डिस्क निवडा आणि नंतर नेक्स्ट वर टिचकी मारा.
- 9. याला थोडा वेळ लागतो (विशेषतः आभासी यंत्रावर स्थापित करताना) आणि संगणक अनेक वेळा पुन्हा सुरू होतो.
- 10. 15-30 मिनिटांनंतर (तुमच्या हार्डवेअरवर अवलंबून), विंडोज शेवटच्या वेळी पुन्हा सुरू होते आणि तुम्हाला सूचित करते की पहिल्यांदा लॉग इन करण्यापूर्वी तुमचा संकेतशब्द बदलणे आवश्यक आहे.ओके वर क्लिक करा.
- 11. मजबूत संकेतशब्द टाइप करा आणि त्याची पुष्टी करा.संकेतशब्द बदलल्याची माहिती मिळाल्यावर, ओके वर टिचकी <mark>मा</mark>रा. एक मिनिट किंवा त्याहून अधिक वेळ, डेस्कटॉप दिसतो, ज्यामध्ये कमांड विंडो असते परंतु स्टार्ट स्क्रीन किंवा डेस्कटॉप चिन्हे नसतात.हा मानक विंडोज सर्व्हर कोर इंटरफेस आहे.
- 12. योग्य वेळ निश्चित करण्यासाठी, कंट्रोल टाइमडेट टाइप करा.सीपीएल.पूर्वनिर्धारीतपणे, सर्व्हर कोअर वेळ क्षेत्र पॅसिफिक वेळेवर सेट करते.जर तुम्ही वेगळ्या टाइम झोनमध्ये असाल, तर तुम्हाला हे बदलावे लागेल.योग्य वेळ क्षेत्र निश्चित करा, आवश्यक असल्यास तारीख आणि वेळ बदला आणि नंतर ओके क्लिक करा.
- 13. विंडोज याद्दब्धिकपणे तयार केलेल्या संगणकाच्या नावासह सर्व्हर कोअर स्थापित करते.तुमच्या पसंतीचे नाव निश्चित करण्यासाठी, नेटडोम रीनेम कॉम्प्युटर% कॉम्प्युटरनेम%/newname टाइप कराःसर्व्हर सी1 (जेथे, यामध्ये

उदाहरणार्थ, सर्व्हर सी 1 हे तुम्ही नियुक्त करत असलेले नाव आहे; तुमच्या इच्छित सर्व्हरचे नाव बदला).

32 14. विंडोज तुम्हाला चेतावणी देते की पुनर्नामनाच्या प्रक्रियेचा काही सेवांवर प्रतिकूल परिणाम होऊ शकतो.प्रकार Y पढे जाण्यासाठी.

15. तुम्हाला कळवले जाते की नाव बदलणे पूर्ण करण्यासाठी संगणक पुन्हा सुरू करणे आवश्यक आहे.तुमचा सर्व्हर रीबूट<mark> करण्यासाठी</mark> शाटडाउन/आर/टी ० असे टाइप करा.

16. सर्व्हर रीबूट झाल्यानंतर, सी. टी. आर. एल. + ऑल्ट + डिलिट दाबा आणि तुम्ही टप्प्याटप्प्याने सेट केलेला संकेतशब्द वापरून लॉग इन करा.

विंडोज सर्व्हर 2012 अद्ययावत करत आहे

तुम्ही विंडोज सर्व्हर 2008 आर2 चालवणाऱ्या संगणकाला सर्व्हिस पॅक 1 (एस. पी. 1) सह किंवा नंतर विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 मध्ये अपग्रेड करू शकता, परंतु संगणक विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 साठी हार्डवेअर आवश्यकता पूर्ण करतो.तुम्ही विंडोज सर्व्हर 2003 किंवा जुना संगणक किंवा विंडोजच्या कोणत्याही क्लायंट आवृत्तीवर चालणाऱ्या संगणकाला विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 मध्ये श्रेणीसुधारित करू शकत नाही.

विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 मध्ये सुधारणा करण्यासाठी, खालीलप्रमाणे पुढे जाः

- 1. प्रशासक म्हणून विंडोज सर्व्हर 2008 आर2 वर लॉग इन करताना, विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 डीव्हीडी-रॉम घाला.
- 2. जेव्हा इन्स्टॉल विंडोज स्क्रीन दिसेल, तेव्हा इंस्टॉल नाऊ वर टिचकी मारा.
- 3. तुमची कार्यप्रणाली निवडा, एकतर विंडोज सर्व्हर 2012 आर2 ची मानक किंवा विंडोज कोर आवृत्ती निवडा; नंतर नेक्स्ट वर टिचकी मारा
- 4. परवान्याच्या अटी स्वीकारा आणि नंतर नेक्स्ट वर टिचकी मारा.

5. तुम्हाला कोणत्या प्रकारच्या स्थापनेवर हवे आहे?पृष्ठ, अपग्रेड निवडा.

- 6. विंडोज तुमच्या हार्डवेअर आणि सॉफ्टवेअरची सुर्संगतता तपासते आणि सुसंगतता अहवाल प्रदर्शित करते जो तुम्हाला कोणत्याही संभाव्य सुधारणा समस्यांची माहिती देतो.या अहवालाचे पुनरावलोकन करा आणि तुम्हाला आवश्यक वाटणारे कोणतेही बदल करा.जेव्हा तुम्ही पुढे जाण्यासाठी तयार असाल, तेव्हा नेक्स्ट वर टिचकी मारा.
- 7. सुधारणा सुरू असताना दुपारच्या जेवणाची विश्रांती घ्या.तुमच्या हार्डवेअर संरचनेवर किंवा आभासी संगणकीय सॉफ्टवे<mark>अ</mark>रच्या वापरावर अवलंबून, याला 60 मिनिटे किंवा त्याहून अधिक वेळ लागेल.सर्व्हर तीन किंवा चार वेळा रीबूट करेल.
- 8. अंतिम रीबूट केल्यानंतर, विंडोज सर्व्हर 2008 आर2 मध्ये पूर्वी वापरलेला संकेतशब्द वापरून लॉग ऑन करा.

विंडोज तुमचा डेस्कटॉप तयार करते आणि सर्व्हर व्यवस्थापक साधन प्रदर्शित करते

सक्रिय निर्देशिका डोमेन सेवा (AD DS) चालवणाऱ्या सर्व्हरला डोमेन नियंत्रक म्हणतात.हे विंडोज डोमेन प्रकारच्या नेटवर्कमधील सर्व वापरकर्ते आणि संगणकांना प्रमाणित आणि अधिकृत करते-सर्व संगणकांसाठी सुरक्षा धोरणे नियुक्त आणि लागू करणे आणि सॉफ्टवेअर स्थापित किंवा अद्ययावत करणे.

सक्रिय निर्देशिका विविध कार्ये करते ज्यात अशा वस्तूंची माहिती प्रदान करणे समाविष्ट आहे.

नेटवर्कवरील अंतिम वापरकर्त्यांसाठी हार्डवेअर आणि प्रिंटर आणि सेवा जसे की वेब ईमेल आणि इतर

अनुप्रयोग.

• नेटवर्क ऑब्जेक्ट्सःनेटवर्क ऑब्जेक्ट्स म्हणजे नेटवर्कशी संबंधित असलेली कोणतीही गोष्ट जसे की प्रिंटर,

अंतिम वापरकर्ता अनुप्रयोग आणि नेटवर्क प्रशासकाद्वारे अंमलात आणलेले सुरक्षा अनुप्रयोग.नेटवर्क ऑब्जेक्ट्समध्ये त्यांच्या फाइल संरचनेत अतिरिक्त वस्तू देखील असू शकतात ज्या फोल्डरच्या नावाने ओळखल्या जातात.विशिष्ट माहितीद्वारे प्रत्येक वस्तूची स्वतःची अद्वितीय ओळख असते जी आहे

वस्तूच्या आत असते.

• योजना आखणीःनेटवर्क ऑब्जेक्ट्सची प्रत्येकाची स्वतःची ओळख असल्याने जी वैशिष्ट्यीकरण योजना म्हणून देखील ओळखली जाते, प्रत्येक वस्तु कशी आहे हे ओळखण्याचा प्रकार हा निर्धारित करणारा घटक आहे.

नेटवर्कवर वापरले जाईल.

• पदानुक्रमःपदानुक्रमात प्रत्येक वस्तू कशी पाहिली जाऊ शकते हे श्रेणीबद्ध रचना ठरवते. ज्यात तीन वेगवेगळ्या स्तरांचा समावेश आहे ज्यांना जंगल, वृक्ष आणि जंगलासह क्षेत्र म्हणून ओळखले जाते.

34 दूरस्थ डेस्कटॉप

रिमोट डेस्कटॉप हा एक प्रोग्राम किंवा ऑपरेटिंग सिस्टम वैशिष्ट्य आहे जो वापरकर्त्यास दुसर्या स्थानावरील संगणकाशी कनेक्ट करण्याची, त्या संगणकाचा डेस्कटॉप पाहण्याची आणि स्थानिक असल्यासारखे त्याच्याशी संवाद साधण्याची परवानगी देतो.

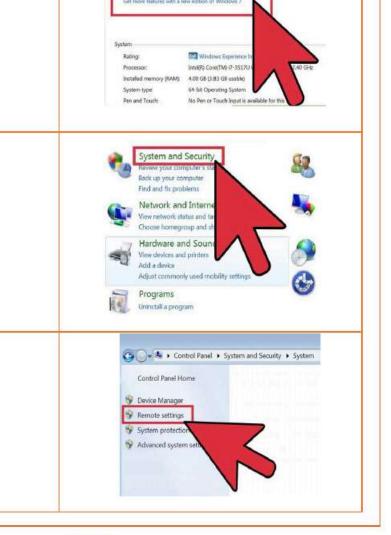
लोक विविध गोष्टी करण्यासाठी दूरस्थ डेस्कटॉप प्रवेश क्षमता वापरतात, ज्यात खालील गोष्टींचा समावेश आहेः

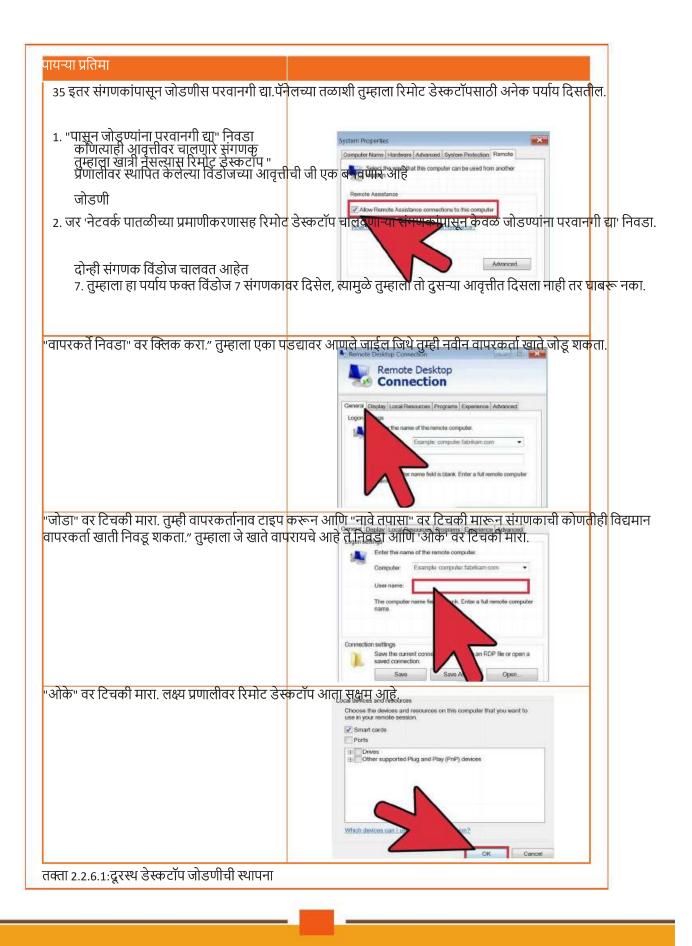
- घरून किंवा प्रवास करताना कामाच्या ठिकाणी संगणकावर प्रवेश करा
- इतर ठिकाणांहून घरच्या संगणकावर प्रवेश करा• संगणकाची समस्या सोडवा
- प्रशासकीय कामे पार पाडा
- प्रक्रिया किंवा सॉफ्टवेअर अनुप्रयोगासारखे काहीतरी प्रात्यक्षिक दाखवा.

दूरस्थ डेस्कटॉप जोडणी आस्थापना

पायऱ्या प्रतिमा

त्रक्ष्यित संगणकावरील विंडोजची आवृत्ती दोनदा तपासा.तुमच्या विं<mark>डोज 7 संगणकावरून जोडणी प्राप्</mark>त करणाऱ्या संगणकावर खालीलपैकी एक कार्यप्रणाली स्थापित केलेली असावी:• विंडोज 10+ विंडोज 8.1 (व्यावसायिक किंवा उपक्रम)• विंडोज 7 (प्रोफेशनल, होम प्रीमियम अल्टीमेट किंवा एंटरप्राइझ) प्रणाली नियंत्रण पटल उघंडा नियंत्रण पटल उघंडा आणि "प्रणाली आणि सुरक्षा" निवडा." प्रणाली' वर टिचकी मारा. 'रिमोट सेटिंग्ज' वर टिचकी मारा." हे सिस्टम प्रॉपर्टीज पॅनेल उघंडेल.





36 टीमव्यूअर

टीमव्यूअर ही संगणकांसाठी सर्वात प्रसिद्ध दूरस्थ प्रवेश नियंत्रण प्रणालींपैकी एक आहे.हे घरगुती बिगर-व्यावसायिक वापर विनामूल्य आहे, त्याच्या स्वतःच्या सर्व्हरद्वारे अगदी सोपी दूरस्थ जोडणी प्रणाली आहे.एकदा आम्ही

हा प्रोग्राम एकतर आपल्या संगणकावर किंवा आपण प्रवेश करू इच्छित असलेल्या संगणकावर स्थापित केला आहे का, ते <mark>आ</mark>पण पाहू. या प्रोग्राममध्ये दोन स्तंभांमध्ये विभागलेला अतिशय सोपा इंटरफेस आहेःडावीकडे आपल्याला आपली संगणकाची माहिती दिसेल आणि उजवीकडे-इतर संगणकाची प्रवेश माहिती.

व्ही. एन. सी. दर्शक

संगणनात, व्हर्च्युअल नेटवर्क कॉम्प्युटिंग (व्ही. एन. सी.) ही एक ग्राफिकल डेस्कटॉप सामायिकरण प्रणाली आहे जी रिमोट क्रेम बफर प्रोटोकॉलचा (आर. एफ. बी.) वापर दुसऱ्या संगणकावर दूरस्थपणे नियंत्रण ठेवण्यासाठी करते. अनेक क्लायंट एकाच वेळी व्ही. एन. सी. सर्व्हरशी जोडले जाऊ शकतात.

अम्मी प्रशासक

एम्मी (कधीकधी ए. एम. एम. वाय. वाय. म्हणतात) ही एक सॉफ्टवेअर कंपनी आहे ज्याने एम्मी एडिमन नावाचे रिमोट डेस्क<mark>टॉप</mark> सॉफ्टवेअर तयार केले.त्याचा वापर अनेकदा घोटाळ्यातील कलाकारांकडून केला जातो, जे त्यांच्या घरांमध्ये प्रवेश मिळवण्याचा प्रयत्न क्रुत्समुम्क्षसाठी घरोघरी फोन करतात.

पी. सी. जीवनचक्र व्यवस्थापन साधने

प्रतिबंधात्मक देखभाल म्हणजे नियमित आणि पद्धतशीर तपासणी, साफसफाई आणि फाटलेले भाग, साहित्य आणि प्रणाली बदलणे.प्रतिबंधात्मक देखभालीमुळे भाग, साहित्य आणि उपकरणे अपयशी होण्यापासून रोखता येते.

प्रणाली चांगल्या कार्यरत स्थितीत आहेत याची खात्री करून.

प्रतिबंधात्मक देखभाल योग्य कार्य सुनिश्चित करण्यासाठी हार्डवेअर आणि सॉफ्टवेअरची पद्धतशीरपणे आणि वेळोवेळी तप<mark>ा</mark>सणी करून हार्डवेअर किंवा सॉफ्टवेअर समस्यांची संभाव्यता कमी करते.

हार्डवेअरः

केबल्स, घटक आणि परिघांची स्थिती तपासा.अतिउष्णतेची शक्यता कमी करण्यासाठी घटक स्वच्छ करा.नुकसान किंवा जास्त खराब होण्याची चिन्हे दर्शविणारे कोणतेही घटक दुरुस्त करा किंवा पुनर्स्थित करा.

हार्डवेअर देखभाल कार्यक्रम तयार करण्यासाठी मार्गदर्शक म्हणून खालील कार्ये वापराः

- पंख्याच्या सेवनातील धूळ काढून टाका
- विजेच्या पुरवठ्यातून धूळ काढा
- संगणकाच्या आतील घटकांमधून धूळ काढा
- माऊस आणि कळफलक स्वच्छ करा• सुट्या केबल्स तपासा आणि सुरक्षित करा

सॉफ्टवेअरः

स्थापित केलेले सॉफ्टवेअर सध्याचे आहे याची पडताळणी करा.सुरक्षा अद्यतने, कार्यप्रणाली अद्यतने आणि कार्यक्रम अद्यतने स्थापित करताना संस्थेच्या धोरणांचे पालन करा.व्यापक चाचणी पूर्ण होईपर्यंत अनेक संस्था अद्ययावत करण्याची परवानगी देत नाहीत.अद्ययावतीकरणामुळे ऑपरेटिंग सिस्टम आणि सॉफ्टवेमध्ये समस्या उद्भवणार नाहीत याची पुष्टी करण्यासाठी ही चाचणी केली जाते.

तुमच्या गरजेनुसार सॉफ्टवेअर देखभालीचे वेळापत्रक तयार करण्यासाठी मार्गदर्शक म्हणून सूचीबद्ध केलेल्या कामांचा वापर करा. संगणकाची उपकरणेः

• सुरक्षा अद्यतने तपासा• सॉफ्टवेअर अद्यतने तपासा• चालकाच्या अद्ययावतांचे पुनरावलोकन करा

- 37 विषाणू व्याख्या संचिका अद्ययावत करा
- विषाणु आणि स्पायवेअरसाठी स्कॅन करा
- अनावश्यक कार्यक्रम काढून टाका
- त्रुटींसाठी हार्ड ड्राइव्ह स्कॅन करा• हार्ड ड्राइव्हचे विखंडन करा

फायदेः

संगणकीय उपकरणांची देखभाल आणि डेटा संरक्षणात सक्रिय रहा.नियमित देखभालीची दिनचर्या करून, तुम्ही संभाव्य ह<mark>ा</mark> ईवेअर आणि सॉफ्टवेअर समस्या कमी करू शकता.नियमित देखभालीच्या दिनचर्येमुळे संगणकाचा कामाचा वेळ आणि दुरुस्तीचा खर्च कमी होतो.

उपकरणांच्या गरजेनुसार प्रतिबंधात्मक देखभाल योजना विकसित केली जाते.बांधकाम स्थळासारख्या धुळीच्या वातावरणाच्या संपर्कात असलेल्या संगणकाला कार्यालयीन वातावरणातील उपकरणांपेक्षा अधिक लक्ष देण्याची आवश्यकता असते.शाळेच्या जाळ्यासारख्या उच्च-रहदारी नेटवर्कसाठी अतिरिक्त स्कॅनिंग आणि दुर्भावनायुक्त सॉफ्टवेअर किंवा अवांछित फायली काढून टाकण्याची आवश्यकता असू शकते.नियमित देखभालीच्या कामांचे दस्तऐवजीकरण करा

संगणकाच्या उपकरणांवर आणि प्रत्येक कार्याच्या वारंवारतेवर सादर केले जावे.कामांची ही यादी नंतर देखभालीचा कार्यक्र<mark>म</mark> तयार करण्यासाठी वापरली जाऊ शकते.

प्रतिबंधात्मक देखभालीचे खालील फायदे आहेतः• डेटा संरक्षण वाढवते

- घटकांचे आयुष्य वाढवते
- उपकरणांची स्थिरता वाढते
- दुरुस्तीचा खर्च कमी होईल
- उपकरणांच्या अपयशाची संख्या कमी करते

सारांश



- ग्राहकांच्या समस्या सोडवण्यासाठी प्रत्येक प्रक्रिया किंवा शाखेत आधार सामग्री असणे आवश्यक आहे.
- अधिकाऱ्यांनी सहाय्यक साहित्याचा संदर्भ घेतला पाहिजे आणि कोणताही ठराव देण्यापूर्वी त्याचा सल्ला घेतला पाहिजे• प्राधाऱ्याचा वापर कालमर्यादा निश्चित करण्यासाठी, कालमर्यादा निश्चित करण्यासाठी, टी. ए. टी. एस. मध्ये प्रवेश करण्यासाठी आणि समस्येला प्रतिसाद देण्यासाठी आणि निराकरण करण्यासाठी केला जातो (सेवा विनंती),प्राधान्य प्रभाव आणि तातडीच्या प्राधान्याच्या मॅट्रिक्समधून प्राप्त होते• ग्राहक राखून ठेवणे म्हणजे ग्राहकांचे दलबदल कमी करण्यासाठी संस्था हाती घेणारी कृती.
- समस्या निवारण हा समस्या सोडवण्याचा एक पद्धतशीर दृष्टीकोन आहे जो अनेकदा जटिल यंत्रे, इलेक्ट्रॉनिक्स, संगणक आणि सॉफ्टवेअर प्रणालींमधील समस्या शोधण्यासाठी आणि दुरुस्त करण्यासाठी वापरला जातो.
- बहुतेक वेळा, कार्यक्रम बंद करणे आणि पुन्हा सुरू करणे यासारख्या सोप्या समस्या निवारण तंत्रांचा वापर करून समस्या जाऊ शकतात.अधिक टोकाच्या उपायांचा अवलंब करण्यापूर्वी हे सोपे उपाय करून पाहणे महत्वाचे आहे
- डेटाबेसेस कंपन्यांना त्यांच्या व्यवसायाबद्दल रिअल-टाइम निर्णयांची माहिती देण्यासाठी तसेच अधिक माहितीपूर्ण, रिअल-टाइम निर्णय घेण्यासाठी भविष्यसूचक विश्लेषणाचा वापर करण्यासाठी डेटा वापरण्यास सक्षम करत आहेत.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी-आवाज नसलेला

_टिप्पण्याः	1
38	

39	व्य	यि	H	cox	Ļ

योग्य प्रतिसादांसह रिक्त जागा भरा	
1. थेट चॅट एक द्रुत, 	
2 टाळण्यासाठी संकेतशब्द <u>निश्चित करणे ही एक मूलभ</u> ूत कृती आहे.	
3. सर्वात सामान्यपणे वापरले जाणारे जाळे साधन	
चा मागोवा ठेवते.	
5. डेटाबेसेस कंपन्यांना सक्षम करत आहेत.	

उपक्रम



उपक्रम 1

- हा उपक्रम 'प्रश्नमंजुषा स्पर्धेच्या' स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक वर्गाला तीन गटांमध्ये विभागेल. अ, ब आणि क गट
- विषय समजून घेण्याचे मूल्यमापन करण्यासाठी प्रशिक्षक प्रश्नमंजुषा स्पर्धा आयोजित करेल• युनिट 2.4 मध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे प्रश्न समस्यानिवारण चरणांवर आधारित असतील.
- योग्य प्रतिसादांसाठी 10 गुण असतील आणि चुकीच्या प्रतिसादांसाठी किंवा प्रतिसाद नसलेल्यांसाठी-5 गुण असतील.
- सर्वाधिक गुण मिळवणाऱ्या गटाला विजेता घोषित केले जाईल.

उपक्रम 2

- या सत्रात प्रशिक्षक वर्गाला काही गटांमध्ये विभागेल
- प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थींना संगणकाच्या प्रयोगशाळेत घेऊन जाईल, जिथे त्यांना सामान्य विषयांवर त्यांचे विषय दिले जातील.
 माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्रातील समस्या आणि उपाय
- प्रत्येक गटाला एक विशिष्ट विषय दिला जाईल ज्यावर त्यांना काम करावे लागेल.
- पहिला गट खात्यांशी संबंधित मुझ्यांवर काम करेल
- दुसरा गट कार्यप्रणालीशी संबंधित समस्यांवर काम करेल
- तिसरा गट डेटाबेसशी संबंधित समस्यांवर काम करेल
- दिलेले काम पूर्ण करण्यासाठी संघांना 20 मिनिटे मिळतील.
- प्रशिक्षणार्थींनी आवश्यक साधनांसह काम केले पाहिजे आणि संबंधित समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी चर्चा केल्याप्रमा<mark>णे</mark> पद्धतींचा वापर् केब्रुधागहिजे
- प्रशिक्षकांच्या कार्याचे मूल्यमापन करण्यासाठी प्रशिक्षक 10 मिनिटे घेईल
- जे संघ त्यांचे दिलेले काम चतुराईने पूर्ण करू शकतात त्यांचे कौतुक केले जाईल.

क्यू, आर. कोड स्कॅन करा किंवा संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी दुव्यावर क्लिक करा.



<u>यूट्.बी/एन. एन. ए. एल. ए</u>ल. आर. _ के. आय. 3के प्रश्नांचे स्वरूप आणि व्याप्ती ओळखा

_टिप्पण्याः	-
40	
<u> </u>	









3. चौकशी व्यवस्थापनासाठी कौशल्ये



युनिट 3.1-प्रश्न निवारण सॉफ्टवेअर युनिट 3.2-तुमच्या क्षमतेच्या क्षेत्रात प्रश्न सोडवा किंवा प्राधिकरण



एस. एस. सी./

-शिकण्याचे प्रमुख परिणाम



43 या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. एम. एस. ऑफिस, एम. एस. एक्सेल आणि इतर परवानाधारक सॉफ्टवेअर यासारख्या ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद करण्या साठी, चौकशी व्यवस्थापन आणि मागोवा घेण्यासाठी आवश्यक असलेल्या विविध सॉफ्टवेअरची यादी करा.
- 2. तांत्रिक आणि बिगर-तांत्रिक प्रश्नांचे प्रकार वेगळे करा.

एकक 3.1:प्रश्न निवारण सॉफ्टवेअर

एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. प्रश्न आणि तक्रारी नोंदवण्यासाठी आणि त्यांचा मागोवा घेण्यासाठी आवश्यक असलेल्या विविध सॉफ्टवेअरची यादी करा.

-४४ ३.१.१ प्रश्न सोडवण्याच्या साधनांचा वापर दाखवा

ग्राहकांच्या प्रश्नांची नोंद्र, वर्गीकरण, दस्तऐवजीकरण, वर्गीकरण, प्राधान्य आणि निराकरण करण्यासाठी व्यवस्थापन साधने आणि प्रणाली

एम. एस. ऑफिस तुम्हाला एम. एस. वर्ड, एम. एस. एक्सेल, एम. एस. पॉवरपॉईंट आणि एम. एस. आउटलुक यासारखे अनेक अनुप्रयोग देते.तथापि, तुम्हाला प्रश्न हाताळण्याच्या उद्देशाने म्हणजे एम. एस. ऑफिस आणि एम. एस. एक्सेलची आवश्यकता असेल.

ग्राहकांच्या प्रश्नांचा आणि तकारींचा मागोवा ठेवणे.

मायक्रोसॉफ्ट वर्डःवापरकर्त्यांना मजकूर टाइप करण्याची आणि दस्तऐवजात प्रतिमा जोडण्याची परवानगी देते.

- मायक्रोसॉफ्ट एक्सेलःवापरकर्त्यांना स्प्रेडशीटमध्ये डेटा प्रविष्ट करण्याची आणि गणना आणि आलेख तयार करण्याची परवानगी देते. मायक्रोसॉफ्ट पॉवरपॉईंटःवापरकर्त्यांना मजकूर, चित्रे आणि माध्यम जोडण्याची आणि स्लाइडशो आणि सादरीकरणे तयार करण्याची परवानगी देते.
- मायक्रोसॉफ्ट आउटलुक:वापरकर्त्यांना ईमेल पाठवण्याची आणि प्राप्त करण्याची परवानगी देते.
- मायक्रोसॉफ्ट वननोटःवापरकर्त्यांना कागदावर पेनच्या भावनेने रेखाचित्रे आणि नोट्स बनवण्याची परवानगी देते.• मायक्रोसॉफ्ट प्रवेशःवापरकर्त्यांना अनेक सारण्यांवर डेटा संचयित करण्याची परवानगी देते.

विशेषतः कामाच्या ठिकाणी एक लोकप्रिय ईमेल व्यवस्थापन पर्याय, मायक्रोसॉफ्ट आउटलुकमध्ये पत्ता पुस्तिका, नोटबुक, वेब ब्राउझर आणि दिनदर्शिका देखील समाविष्ट आहे.या योजनेचे काही प्रमुख फायदे खालीलप्रमाणे आहेतः• मी शोध कार्य समाकलित केलेःतुम्ही सर्व आउटलुक प्रोग्राममध्ये डेटा शोधण्यासाठी मुख्य शब्द वापरू शकता.• वाढीव सुरक्षाःतुमचा ईमेल हॅकर्स, जंक मेल आणि फिशिंग वेबसाइट ईमेलपासून सुरक्षित आहे.

- ईमेल समन्वयःतुमचे पत्र तुमचे दिनदर्शिका, संपर्क यादी, वननोट and.your फोनमधील नोंदींसह समक्रमित करा!
- ई-मेलवर ऑफलाईन प्रवेशःइंटरनेट नाही का?काही अडचण नाही!ऑफलाईन ईमेल लिहा आणि जेव्हा तुम्ही तिथे असाल तेव्हा त्यांना पाठ पुन्हा जोडले.

एम. एस. वर्ड सिलेक्टिंग टेक्स्टसह काम करणे

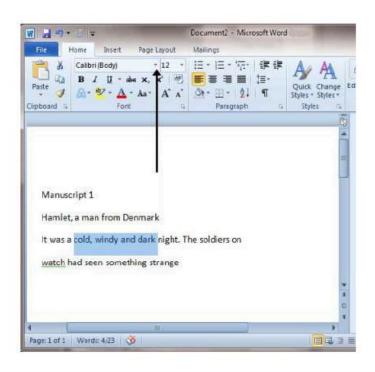
एखादा विशिष्ट शब्द, वाक्य किंवा परिच्छेद निवडण्यासाठी, कर्सरला निवडीच्या सुरुवातीच्या बिंदूपासून दाबून ठेवा आणि निवडीच्या शेवटच्या बिंदूपर्यंत ओढून घ्या.असे केल्यानंतर, निवडलेला मजकूर पाहण्यासाठी तुम्ही माऊस सोडू शकता.हा निवडलेला मजकूर नंतर कॉपी किंवा कट केला जाऊ शकतो आणि नंतर जिथे पाहिजे तिथे चिकटवला जाऊ शकतो.

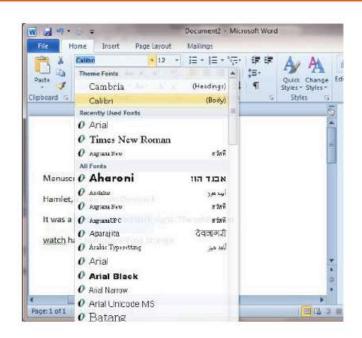
त्याचा वापर करावा.



45 फॉन्ट निवडत आहेत

एम. एस. वर्डवर मोठ्या संख्येने फॉन्ट पर्याय उपलब्ध आहेत जे आवश्यकतेनुसार वापरण्यासाठी निवडले जाऊ शकतात. फॉन्ट शैली बदलण्यासाठी, एखाद्याला फक्त योग्य मजकूर ओळ निवडावी लागेल आणि कर्सरला स्क्रीनच्या शीर्षस्थानी असलेल्या पर्याय पॅनेलवर ओढावे लागेल.एक ड्रॉपडाउन पर्याय उपलब्ध आहे जिथून एखादी व्यक्ती निवडलेला फॉन्ट निवडू शकते जो स्वयंचलितपणे ठळक केलेला मजकूर योग्य निवडीमध्ये बदलतो.



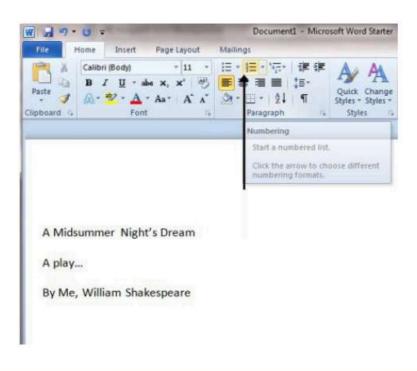


46 याद्यांसह काम करणे

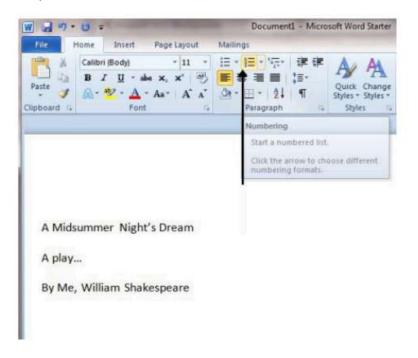
कधीकधी वस्तूंची किंवा वाक्यांची यादी तयार करण्याची आवश्यकता असू शकते जी क्रमाक्रमाने क्रमबद्ध करणे आवश्यक आहे.या उद्देशासाठी, एम. एस. वर्डवर उपलब्ध असलेला 'बुलेट्स अँड नंबरिंग' पर्याय वापरता येईल.पुढील बाबी

खालील पायऱ्या पाळल्या पाहिजेत.

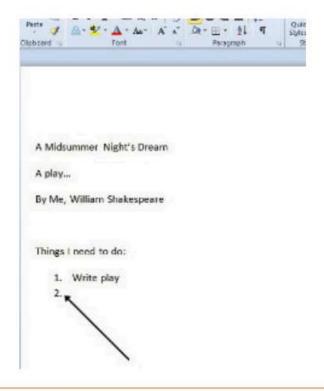
1. कर्सर दस्तऐवजाच्या योग्य प्रारंभ बिंदूवर ठेवा आणि कार्यक्षेत्राच्या शीर्षस्थानी असलेल्या पर्याय पॅनेलमध्ये असलेल्या क्रमांकन चिन्हावर क्लिक करा.



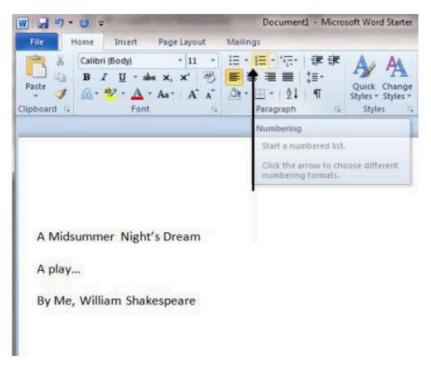
47 2. पहिला क्रमांक दस्तऐवजात घातला जातो.



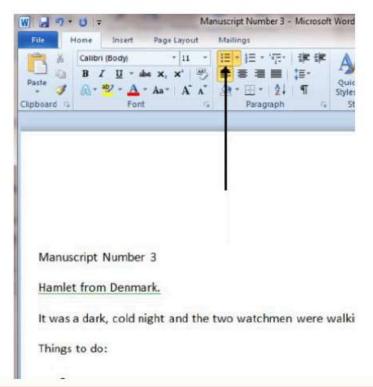
3. पहिली आयटम टाइप करा आणि नंतर 'एंटर' दाबल्यावर पुढील ओळ आपोआप क्रमांकित होते.



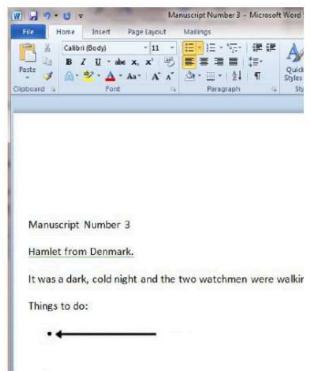
48 4. संख्या समाविष्ट होण्यापासून रोखण्यासाठी, येथे परत जाण्यासाठी पुन्हा एकदा क्रमांकन पटलावर टिचकी मारा. सामान्य परिच्छेद स्वरूप.



बुलेटेड यादी तयार करताना, खालील चरणांचे पालन करणे आवश्यक आहे:1. कार्यक्षेत्राच्या वरच्या बाजूला असलेल्या पर्याय असलेल्या बुलेट्स चिन्हावर टिचकी मारा.

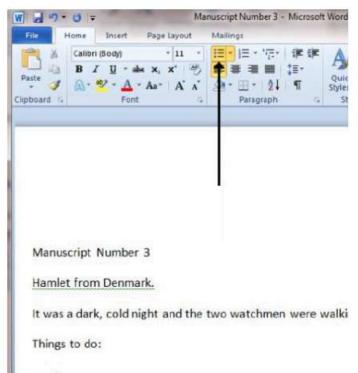


49 2. पृष्ठावर एक बुलेट पॉईंट घातला जाईल.



3. तुम्ही मजकूर टाइप करू शकता आणि प्रत्येक वेळी जेव्हा तुम्ही 'एंटर' दाबा, तेव्हा एक नवीन बुलेट पॉईंट तयार होईल.4. अधिक बुलेट्स तयार करणे थांबवण्यासाठी, पुन्हा एकदा बुलेट्सच्या पर्यायांवर क्लिक करा.आता तू परत जा

परिच्छेदाचे स्वरूप.



50 5. वैकल्पिकरित्या, क्रमांकित आणि बुलेटेड अशा दोन्ही याद्यांसाठी तुम्ही संपूर्ण मजकूर साहित्य टाइप करू शकता, नंतर मजकूर निवडू शकता आणि शेवटी स्वयंचलितपणे यादी तयार करण्यासाठी बुलेट्स/नंबर पर्याय निवडू शकता.

एम. एस. एक्सेल सुरू करत आहे

1. स्टार्ट बटणावर क्लिक करा.



2. मेनूमधील ऑल प्रोग्राम्स पर्यायावर क्लिक करा.



51 3. उपमेन्यूमधून मायक्रोसॉफ्ट ऑफिस शोधा आणि त्यावर क्लिक करा.

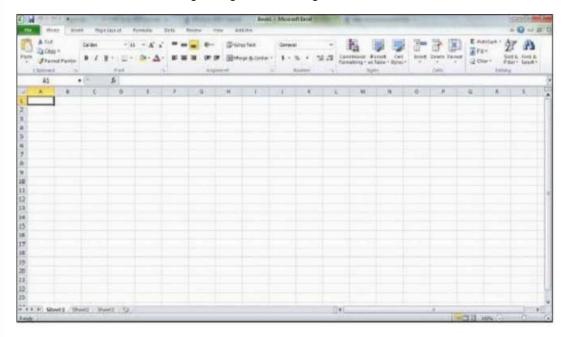


Microsoft Office

4. उपमेन्यूमधून मायक्रोसॉफ्ट एक्सेल 2010 शोधा आणि त्यावर टिचकी मारा.

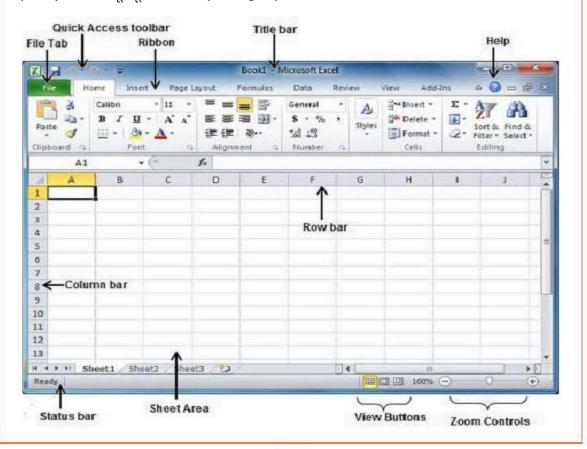


52 5. हे मायक्रोसॉफ्ट एक्सेल 2010 अनुप्रयोग सुरू करेल आणि तुम्हाला खालील एक्सेल विंडो दिसेल.



एक्सेल इंटरफेस

एक्सेल इंटरफेसच्या मूलभूत घटकांमध्ये हे समाविष्ट आहे -



53 फाइल टॅबः

फाइल टॅब एक्सेल 2007 मधील ऑफिस बटणाची जागा घेतो.तुम्ही बॅकस्टेज दृश्य तपासण्यासाठी त्यावर क्लिक करू शकता, जेथे तुम्हाला फाइल्स उघडणे किंवा जतन करणे, नवीन पत्रके तयार करणे, पत्रक मुद्रित करणे आणि फाइलशी संबंधित इतर कार्ये करणे आवश्यक असताना तुम्ही येता.

जलद प्रवेश साधनपट्टीः

तुम्हाला हा टूलबार फाइल टॅबच्या अगदी वर आढळेल आणि त्याचा उद्देश एक्सेलच्या सर्वाधिक वारंवार वापरल्या जाणाऱ्या आदेशांसाठी सोयीस्कर विश्रांतीची जागा प्रदान करणे हा आहे.तुम्ही तुमच्या सोयीनुसार ही साधनपट्टी सानुकूलित करू शकता.

फितीः



रिब ऑनमध्ये तीन घटकांमध्ये संघटित आदेश असतात -

- टॅब-ते रिबनच्या वरच्या बाजूला दिसतात आणि त्यात संबंधित आदेशांचे गट असतात.होम, इन्सर्ट, पेज लेआउट ही रिबन <mark>टॅ</mark>बची उदाहरणे आहेत.
- गट-ते संबंधित आदेशांचे आयोजन करतात; प्रत्येक गटाचे नाव गटावर खाली दिसते रिबन.उदाहरणार्थ, फॉन्टशी संबंधित आदेशांचा समूह किंवा संबंधित आदेशांचा समूह संरेखन इ.
- कमांड्स-वर नमूद केल्याप्रमाणे प्रत्येक गटामध्ये कमांड्स दिसतात.

शीर्षक पट्टीः

हे खिडकीच्या मध्यभागी आणि वरच्या बाजूला आहे.शीर्षक पट्टी कार्यक्रम आणि पत्रकाची शीर्षके दर्शवते.

मदतः

तुम्हाला हवे तेव्हा एक्सेलशी संबंधित मदत मिळवण्यासाठी हेल्प आयकॉनचा वापर केला जाऊ शकतो.हे एक्सेलशी संबंधि<mark>त</mark> विविध विषयांवर छान प्रशिक्षण देते.

झुम नियंत्रणः

झूम नियंत्रण तुम्हाला तुमच्या मजकुराकडे बारकाईने पाहण्यासाठी झूम इन करू देते.झूम नियंत्रणामध्ये एक स्लाइडर अस<mark>तो</mark> ज्याला तुम्ही झूम इन किंवा आउट करण्यासाठी डावीकडे किंवा उजवीकडे सरकवू शकता.वाढवण्यासाठी किंवा कमी करण्यासाठी + बटणे द्वाव बुट्यिकुऊ शकतात.

बटणे पहाः

स्क्रीनच्या तळाशी असलेल्या झूम कंट्रोलच्या डाव्या बाजूला असलेल्या तीन बटणांचा समूह तुम्हाला एक्सेलच्या विविध पत्रक दृश्यांमध्ये बदल करू देतो.

- सामान्य मांडणी दृश्य-हे पृष्ठ सामान्य दृश्यामध्ये प्रदर्शित करते.
- पृष्ठ मांडणी vie w-ही पृष्ठे छापल्यावर जशी दिसतील तशीच प्रदर्शित करते.हे पूर्ण देते दस्तऐवज स्क्रीनवर पहा.
- पृष्ठ विराम दृश्य-हे मुद्रित केल्यावर पृष्ठे कुठे फुटतील याचे पूर्वावलोकन दर्शवते.

54 पत्रक क्षेत्रः

ज्या भागात कोणी डेटा प्रविष्ट करतो.चमकणाऱ्या उभ्या पट्टीला इन्सर्शन पॉईंट म्हणतात आणि ती तुम्ही टाइप करता तेव्हा <mark>म</mark>जकूर कुठे दिसेल त्या स्थानाचे प्रतिनिधित्व करते.

रांग पट्टीः

रांगा 1 पासून क्रमांकित केल्या जातात आणि जसजसे तुम्ही डेटा प्रविष्ट करत जाता तसतसे वाढत जातात.जास्तीत जास्त म<mark>र्</mark>यादा 1,048,576 पंक्ती आहे.

स्तंभ पट्टीः

स्तंभांना अ पासून क्रमांकित केले जाते आणि जसजसे तुम्ही डेटा प्रविष्ट करत जाता तसतसे ते वाढतच जातात.झेड नंतर, ती ए. ए., ए. बी. इत्यादी मालिका सुरू करेल.कमाल मर्यादा 16,384 स्तंभ आहे.

स्थिती पट्टीः

हे पत्रकाची माहिती तसेच समाविष्ट बिंदूचे स्थान दर्शवते.डावीकडून उजवीकडे, ही पट्टी करू शकते दस्तऐवज, भाषा इत्यादींमधील पृष्ठे आणि शब्दांची एकूण संख्या समाविष्ट करा. तुम्ही स्थिती पट्टीवर कुठेही उजवे-क्लिक करून आणि पर्याय निवडून किंवा निवड रद्द करून संरचीत करू शकता. दिलेल्या यादीतून.

डायलॉग बॉक्स प्रक्षेपकः

रिबनवरील अनेक गटांच्या खालच्या-उजव्या कोपऱ्यात हे एक अतिशय लहान बाण म्हणून दिसते.या बटणावर क्लिक केल्याने एक संवाद चौकट किंवा कार्य पटल उघडते जे गटाबद्दल अधिक पर्याय प्रदान करते.

एम. एस. आउटलुकसह काम करणे

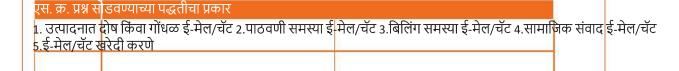
मायक्रोसॉफ्ट आउटलुक हा मायक्रोसॉफ्टचा वैयक्तिक माहिती व्यवस्थापक आहे, जो मायक्रोसॉफ्ट ऑफिस संचचा एक भ<mark>ा</mark>ग म्हणून उपलब्ध आहे.जरी बर्याचदा प्रामुख्याने ईमेल अनुप्रयोग म्हणून वापरले जात असले तरी त्यात एक दिनदर्शिका देखील समा<mark>वि</mark>ष्ट असते.

कार्य व्यवस्थापक, संपर्क व्यवस्थापक, नोंद घेणे, जर्नल आणि वेब ब्राउझिंग.

अशा प्रकारे, अधिकृत हेतूंसाठी त्याचे अनेक उपयोग आहेत.हे स्वतंत्र अनुप्रयोग म्हणून वापरले जाऊ शकते किंवा संस्थेतील अनेक वापरकर्त्यांसाठी मायक्रोसॉफ्ट एक्सचेंज सर्व्हर आणि मायक्रोसॉफ्ट शेअरपॉईंट सर्व्हरसह काम करू शकते, जसे की सामायिक मेलबॉक्स आणि दिनदर्शिका, एक्सचेंज सार्वजनिक फोल्डर, शेअरपॉईंट सूची आणि बैठकीचे वेळापत्रक.



55 समस्या आणि प्रश्नांच्या काही सामान्य श्रेणी आहेत ज्यासाठी ग्राहक ग्राहक सेवा प्रतिनिधीशी संपर्क साधतो.



तक्ता ३.1.1:चौकशीचे प्रकार आणि संभाव्य निराकरण

एकक ३.२:तुमच्या क्षमतेच्या क्षेत्रात प्रश्न सोडवा

एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. विविध एस. एल. ए. वर चर्चा करा आणि त्यांचे परिणाम समजून घ्या.

-56 3.2.1 संघटनात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे आणि सेवा पातळीवरील करार (एस.

<mark>एल. ए.)</mark> सेवा-स्तरीय करार (एस. एल. ए.)

• सेवा-स्तरीय करार (एस. एल. ए.) हा सेवा कराराचा एक भाग आहे ज्यामध्ये सेवेची औपचारिक व्याख्या केली जाते.• व्य<mark>व</mark>हारात, एस. एल. ए. हा शब्द कधीकधी कंत्राटी वितरण वेळेचा (सेवा किंवा कामगिरीचा) संदर्भ देण्यासाठी वापरला जातो.उदाहरणार्थ, इंटरनेट सेवा परवठादार सामान्यतः सेवेच्या पातळीची व्याख्या करण्यासाठी ग्राहकांशी केलेल्या कराराच्या अटीनसार सेवा पातळीवरील करारांचा समावेश करतील.

साध्या भाषेत विकले जात आहे.

- या प्रकरणात एस. एल. ए. ची तांत्रिक व्याख्या सामान्यतः अपयशांमधील सरासरी वेळ (एम. टी. बी. एफ.), दुरुस्तीसाठी सरासरी वेळ किंवा पुनर्प्राप्तीसाठी सरासरी वेळ (एम. टी. टी. आर.), विविध डेटा दर, थ्रूपुट, झटापट किंवा तत्सम मोजता येण्याजोग्या त<mark>प</mark>शीलांच्या संदर्भात असेल.
- दुसऱ्या शब्दांत, आपण असे म्हणू शकतो की सेवा-स्तरीय करार हा दोन किंवा अधिक पक्षांमधील वाटाघाटीचा करार असतो, ज्यामध्ये एक ग्राहक असतो आणि इतर सेवा पुरवठादार असतात.

ग्राहक आधारित एस. एल. ए.:

- ते वापरत असलेल्या सर्व सेवांचा समावेश असलेल्या वैयक्तिक ग्राहक गटाशी केलेला करार.
- उदाहरणार्थ, वित्त प्रणाली, वेतनपट प्रणाली, बिलिंग प्रणाली, खरेदी/खरेदी यासारख्या सेवांसाठी पुरवठादार (माहिती तंत्रज्ञान सेवा प्रदाता) आणि मोठ्या संस्थेच्या वित्त विभाग यांच्यातील एस. एल. ए.

खरेदी प्रणाली इ.

सेवा-आधारित एस. एल. ए.:

सेवा प्रदात्याद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवांचा वापर करणाऱ्या सर्व ग्राहकांसाठी एक करार.उदाहरणार्थ,• कार सेवा केंद्र सर्व ग्राहकांना नियमित सेवा देते आणि सार्वत्रिक शुल्क आकारणीसह प्रस्तावाचा एक भाग म्हणून विशिष्ट देखभाल देते.

- भ्रमणध्वनी सेवा पुरवठादार सर्व ग्राहकांना नियमित सेवा देतो आणि सार्वत्रिक शुल्क आकारणीसह प्रस्तावाचा एक भाग <mark>म्हणून विशिष्ट</mark> देखभाल पुरवतो.
- संपूर्ण संस्थेसाठी एक ईमेल प्रणाली.या प्रकारच्या एस. एल. ए. मध्ये अडचणी निर्माण होण्याची शक्यता आहे कारण देऊ केल्या जाणाऱ्या सेवांची पातळी वेगवेगळ्या ग्राहकांसाठी वेगवेगळी अस शकते (उदाहरणार्थ, मुख्य कार्यालयातील कर्मचारी उच्च-गती एल. ए. एन. जोडणी वापरू शकतात तर स्थानिक कार्यालयांना कमी वेगांची भाडेपट्टीची लाईन वापरावी लागू शकते).

बहुस्तरीय एस. एल. ए.:

एस. एल. ए. वेगवेगळ्या स्तरांमध्ये विभागलेला आहे. प्रत्येक त्याच ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या गटाला संबोधित करतो. सेवा, त्याच एस. एल. ए. मध्ये.

- कॉपेरिट-स्तरीय एस. एल. ए.:
 - संपूर्ण संस्थेतील प्रत्येक ग्राहकासाठी योग्य असलेल्या सर्व सामान्य सेवा पातळीच्या व्यवस्थापनाचा (अनेकदा एस. एल. एम. म्हणून संक्षिप्त) समावेश करणे.या समस्या कमी अस्थिर असण्याची शक्यता असते आणि त्यामुळे अद्यतने (एस. एल. ए. पुनरावलोकने) कमी वेळा आवश्यक असतात.
- ग्राहक-स्तरीय एस. एल. ए.: सेवांची पर्वा न करता, विशिष्ट ग्राहक गटाशी संबंधित सर्व एस. एल. एम. समस्यांचा समावेश करणे वापरले.
- सेवा-स्तरीय एस. एल. ए.: या विशिष्ट ग्राहक गटाच्या संदर्भात, विशिष्ट सेवांशी संबंधित सर्व लहान समस्या समाविष्ट करणे.

- 57 3.2.2 प्रश्न समाधानाने सोडवले गेले आहेत याची पुष्टी मिळवा-

ग्राहक धारणा ही अशी क्रिया आहे जी ग्राहक दलबदल कमी करण्यासाठी संस्था हाती घेते.यशस्वी ग्राहक धारणा ही संस्थेने <mark>ग्राहकाशी</mark> केलेल्या पहिल्या संपर्कापासून सुरू होते आणि नातेसंबंधाच्या संपूर्ण आयुष्यात चालू राहते.नवीन आकर्षित करण्याची आणि टिकवून ठेवण्याची कंपनीची क्षमता

ग्राहक, त्याच्या उत्पादनाशी किंवा सेवांशी संबंधित आहेत.

ग्राहक टिकवून ठेवणे हे ग्राहकांना त्यांच्या अपेक्षा काय आहेत ते देण्यापेक्षा अधिक आहे; ते त्यांच्या अपेक्षा ओलांडण्याबद्दल<mark>ं</mark> आहे जेणेकरून ते तुमच्या ब्रॅंडशी एकनिष्ठ होतील.ग्राहकांप्रती निष्ठा निर्माण करणे हे व्यावसायिक धोरण म्हणून जास्तीत जास्त नफा मिळवण्याऐवजी ग्राहकांचे मूल्य प्रथम ठेवते.स्पर्धात्मक वातावरणातील मुख्य घटक म्हणजे सातत्याने उच्च दर्जाची ग्राहक सेवा देणे.

ग्राहक टिकवून ठेवण्याचा थेट परिणाम नफ्यावर होतो.जॉन फ्लेमिंग आणि जिम एस्प्लुंड यांनी केलेल्या संशोधनातून असे दिसून आले आहे की निष्ठावान ग्राहक सामान्य ग्राहकांपेक्षा 1.7 पट अधिक महसूल मिळवतात.ग्राहक कपात, ज्याला ग्राहक मंथन किंवा ग्राहक दलबदल असेही म्हणतात, म्हणजे ग्राहक किंवा ग्राहकांचे नुकसान.ग्राहक समाधान, हा शब्द विपणनात वारंवार वापरला जातो, हे कंपनीने पुरवलेली उत्पादने आणि सेवा ग्राहकांच्या अपेक्षा कशा पूर्ण करतात किंवा पार करतात याचे एक मोजमाप आहे.ग्राहकांचे समाधान

"ग्राहकांची संख्या, किंवा एकूण ग्राहकांची टक्केवारी, ज्यांचा कंपनी, तिची उत्पादने किंवा सेवा (मानांकन) यांचा अनुभव नि<mark>र्</mark>दिष्ट समाधानाच्या उद्दिष्टांपेक्षा जास्त आहे" अशी व्याख्या सुमारे 200 वरिष्ठ विपणन व्यवस्थापकांच्या सर्वेक्षणात, 71 टक्के लोकांना ग्राहक समाधानाचे मापन अत्यंत उपयुक्त वाटले.

त्यांच्या व्यवसायांचे व्यवस्थापन आणि देखरेख करणे.

व्यवसायातील कामगिरीचा एक प्रमुख निर्देशक म्हणून याकडे पाहिले जाते आणि अनेकदा तो संतुलित गुणपत्रकाचा भाग असतो.स्पर्धात्मक बाजारपेठेत जेथे व्यवसाय ग्राहकांसाठी स्पर्धा करतात, तेथे ग्राहकांच्या समाधानाकडे एक मुख्य फरक म्हणून पाहिले जाते आणि वाढत्या प्रमाणात ते व्यवसाय धोरणाचा एक प्रमुख घटक बनले आहे.

ग्राहकांसोबतच्या प्रत्येक व्यवहारानंतर विविध कंपन्या सी. एस. ए. टी. मॅपिंगचे वेगवेगळे मार्ग वापरतात, जसे की स्वयंचलित एस. एम. एस., ईमेल, कॉल इ.

तांत्रिक कार्यकारी अधिकाऱ्याने ग्राहकांच्या समाधानाच्या गुणांची निर्दिष्ट कमाल पातळी ओलांडण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे आणि ग्राहकांच्या त्वरित प्रतिसादाची खात्री करा.

_*5*8 सारांश



- प्रत्येक कंपनीकडे एक विशिष्ट प्रश्न-व्यवस्थापन प्रणाली असते जी ग्राहक सेवा कार्यकारीला प्रश्नांचे वर्गीकरण करण्यास आणि समस्यांचे जलद आणि अधिक कार्यक्षमतेने संघटित पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी विशिष्ट प्रकारे त्यांची व्यवस्था करण्यास अनुमती देते.
- "ठीक आहे, फक्त पुनरावृत्ती करण्यासाठी" असे म्हणत ग्राहकाला परत महत्त्वाच्या तपशीलांची पुनरावृत्ती करा.हे त्यांना आश्वस्त करते की तुम्ही लक्ष देत आहात
- सेवा-स्तरीय करार (एस. एल. ए.) हा सेवा कराराचा एक भाग आहे, ज्यामध्ये सेवेची औपचारिक व्याख्या केली जाते.
- ते वापरत असलेल्या सर्व सेवांचा समावेश असलेल्या वैयक्तिक ग्राहक गटाशी केलेला करार.

_टिप्पण्याः	1

59 व्यायाम कर

खालील प्रश्नांची उत्तरे एकाच वाक्यात द्या.

- 1. एम. एस. ऑफिसमध्ये कोणते वेगवेगळे अनुप्रयोग उपलब्ध आहेत?2. ग्राहकांच्या समाधानाचे प्रमुख पैलू कोणते आहेत?3. एस. एल. ए. चे पूर्ण स्वरूप काय आहे?
- 4. ग्राहक टिकवून ठेवणे आणि नोकरी सोडणे या दरम्यान, तांत्रिक कार्यकारीच्या दृष्टीकोनातून तुमच्यासाठी कोणते अधिक महत्त्वाचे आहे?
- 5. वाचन आणि शब्दलेखन एकसारखे आहे का?

उपक्रम



उपक्रम 1

- हा उपक्रम मायक्रोसॉफ्ट ऑफिससोबत काम करण्याच्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थींना मायक्रोसॉफ्ट ऑफिसच्या मूलभूत अनुप्रयोगांची ओळख करून देईल
- त्यानंतर, प्रशिक्षणार्थी हे अनुप्रयोग वापरून संवादाचे नमुने तयार करतील (एम. एस. वर्डमध्ये)• त्यानंतर एक वक्तृत्व सत्र असेल जिथे प्रशिक्षक पुस्तकातील एक तुकडा वाचेल• प्रशिक्षणार्थींनी एम. एस. वर्डमधील शब्दलेखन अचूकपणे काढून टाकले पाहिजे
- प्रशिक्षक कामे तपासेल आणि सर्वोत्तम कामगिरी करणाऱ्यांचे कौतुक केले जाईल.

क्यू. आर. कोड स्कॅन करा किंवा संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी दुव्यावर क्लिक करा.



युट्ट./ 75Xsxu44jBc

प्रश्न हाताळणीसाठी आणि भूमिका बजावण्यासाठी प्रमाणित लिपी

टिप्पण्याः	
60	









4. त्याच्याशी व्यवहार करा. ग्राहकांचे प्रश्न



युनिट ४-प्रश्न निराकरण युनिट ४. चे मूल्यांकन करा-प्रश्न, विनंती किंवा तक्रार



एस. एस. सी./ एन07201

⊢63 शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 🕎

या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. दस्तऐवजीकरण, वर्गीकरण आणि प्रश्नांना प्राधान्य देण्याच्या महत्त्वावर चर्चा करा.
- 2. प्रश्नांच्या आधारे ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (सी. आर. एम.) साधनामधून योग्य उपाय निवडा.

एकक ४:1:प्रश्न उत्तराचे मूल्यमापन करा

एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. शुभेच्छा मानकांचे प्रात्यक्षिक करा, काळजीपूर्वक कल्पना करा, वाचा, सारांश करा आणि तुमच्या प्रश्नाच्या समजुतीची ग्रा<mark>ह</mark>क पुष्टी मिळवा

64 4.1.1 ग्राहकांच्या नियमित प्रश्नांना ईमेल/चॅटवर प्रतिसाद देण्यासाठी मानक स्क्रिप्टचे अनुसरण करा

ग्राहकाशी चांगले संबंध निर्माण करण्यासाठी सहानुभूती दाखवा.संवादाचा अभिवादनाचा भाग खूप महत्त्वाचा असतो, कार<mark>ण</mark> तो ग्राहकाला त्याच्या सहकाऱ्याची पहिली छाप सोडतो.म्हणीप्रमाणे, एखाद्याला चांगली पहिली छाप सोडण्याची दुसरी संधी कधीच मिळत नाही.पहिली छाप महत्त्वाची असते कारण, संभाषणाच्या पहिल्या काही सेकंदात लोक त्यांना आवडते की आवडत नाही हे ठरवतात

ज्या व्यक्तीशी ते बोलत आहेत.लोक सहसा त्यांना आवडणाऱ्या लोकांसोबत व्यवसाय करतात, त्यामुळे ते महत्वाचे आहे संवादाच्या शेवटी त्याची/तिची बांधिलकी असण्याची शक्यता गुणाकार करण्यासाठी तुमच्या ग्राहकाला आवडेल.

> L—— Customer's Name (If available) आकृती ४.1.1:संभाषणाच्या सुरुवातीचा सामान्य प्रवाह

संभाषणाची सुरुवात काही गोष्टी ठरवते जसे की:1. संवादाचे कारण

2. खाते/देय/सेवा स्थिती

65 3. रॅपोर्ट इमारत (जी उर्वरित संभाषणासाठी प्रमुख भूमिका बजावते)

देयक विभागात, संप्रेषणे बहुधा बाह्य असतात.बाह्य संप्रेषणाचा अर्थ सहकारीकडून ग्राहकाशी सुरू होणाऱ्या संभाषणाचा सं<mark>द</mark>र्भ असतो.देयक संप्रेषणे आहेत

महत्वाचे आहेः

- ग्राहकांना देयकाच्या सध्याच्या स्थितीची माहिती द्या
- ग्राहकाला देय देय/देयक चक्राच्या शेवटच्या तारखेची आठवण करून द्या
- ग्राहकांकडून देय तारखेच्या आत पैसे गोळा करा

ग्राहकांच्या तपशीलाची पडताळणी ही देयक-संबंधित संप्रेषणाची एक आवश्यक पायरी आहे.तपशीलांची बारकाईने पडता<mark>ळ</mark>णी केली पाहिजे जेणेकरून डेटा इतरांच्या संपर्कात येणार नाही.उदाहरणार्थ, जर श्री एक्सशी संपर्क साधायचा असेल, तर एजंटने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की तो/ती श्री एक्सशी किंवा श्री एक्सशी विश्वासार्ह आणि परिचित असलेल्या कोणाशी तरी बोलत आहे. श्री एक्सने कंपनीशी सामायिक केलेली माहिती गोपनीय आहे आणि त्यामुळे ती बोलली पाहिजे.

इतर कोणाशीही शेअर करू नका.

प्रत्येक संस्था ग्राहकांची पडताळणी करण्याची स्वतःची पद्धत तयार करते.सेवा किंवा उत्पादनाचा लाभ घेण्यासाठी कराराव<mark>र</mark> स्वाक्षरी करताना ग्राहकाला काही आवश्यक कागदपत्रे सादर करावी लागतात, जसे कीः

- आधार कार्डाची छायाप्रत
- मतदार कार्डाची छायाप्रत
- पॅन कार्डाची छायाप्रत

संस्थेनुसार निर्धारक बदलतात.बहुतेकदा, हे तपशील दस्तऐवजीकरणादरम्यान टिपले जातात कारण हे अद्वितीय आणि सा<mark>र्व</mark>त्रिक मानले जातात.ही माहिती एजंटला मदत करते

ग्राहकाची पडताळणी करा.

उदाहरणार्थ, एखाद्या एजंटला ग्राहकाची पडताळणी करण्याची आवश्यकता असल्यास, तो/ती सादर केलेल्या कोणत्याही कागदपत्रांचा तपशील विचारू शकते.यामुळे एजंट योग्य व्यक्तीशी संवाद साधत आहे की नाही हे ओळखण्यास एजंटला मदत होते.

अशी काही प्रकरणे आहेत जेव्हा ग्राहक ग्राहक नसतो, म्हणजे जर ग्राहक, ज्याचे तपशील दिले गेले आहेत

दस्तऐवजीकरणादरम्यान टिपलेले, सेवेचा लाभ घेत नाही.ग्राहक म्हणजे ग्राहकाला ओळखणारी दुसरी व्यक्ती जी सेवेचा लाभ घेते.अशा परिस्थितीत ग्राहकाने पडताळणीदरम्यान एजंटला समाधानकारक उत्तर दिले पाहिजे.अन्यथा, एजंटने पुढे जाऊ नये.

पडताळणीनंतर, बँक तपशील किंवा बिलिंग सायकल यासारखी देयकाशी संबंधित कोणतीही माहिती ग्राहकांशी सामायिक करा.

खात्याची स्थिती म्हणजे ग्राहकाच्या खात्याची सध्याची स्थिती होय.उदाहरणार्थ, जर ग्राहकाने वचन दिलेल्या सेवेपैकी 50 टक्के सेवेचा लाभ घेतला असेल, तर एजंटने कॉलवर तेच सांगावे आणि ग्राहक उर्वरित (म्हणजे 50 टक्के) सेवेचा आनंद घेईल असेही नमूद करावे.

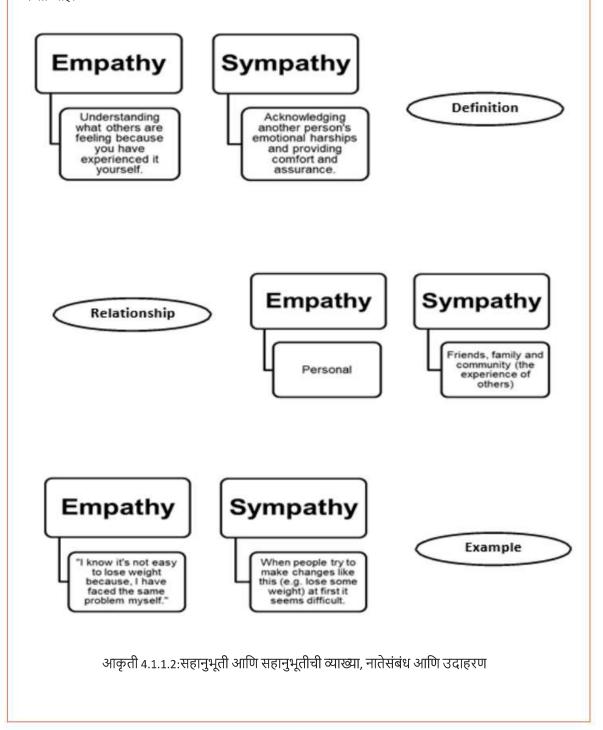
तथापि, देयक विभागाच्या प्रतिनिधींनी बिलिंग सायकलच्या शेवटच्या तारखेबद्दल ग्राहकाला माहिती देणे आवश्यक आहे.सा<mark>यकलच्या</mark> शेवटच्या तारखेपर्यंत, ग्राहक प्रदान केलेल्या सेवेचा आनंद घेऊ शकतो, तथापि, त्यानंतर, देयके द्यावी लागतील किंवा पुन्हा सेवेचा लाभ घेण्यासाठी नवीन योजना निवडाव्यात.

कोणत्याही अडचणींबद्दल तुमची चिंता व्यक्त करा आणि प्रश्न सोडवण्याची तुमची बांधिलकी सहानुभूती विरुद्ध. सहानुभूती

सहानुभूती म्हणजे काय?

सहानुभूती, ग्राहकाच्या नजरेतून परिस्थिती पाहण्याची कला, हा एक आवश्यक घटक आहे
 यशस्वी ग्राहक सेवा संस्कृती.

- 66 सहानुभूती ही समस्या सोडवण्यापुरती मर्यादित नाही, कारण निराश झालेल्या ग्राहकाला त्याच्या भावना हव्या असतात तो तुमचा तोडगा स्वीकारण्यास तयार होण्यापूर्वीच त्याने त्याची कबुली दिली.
- सहानुभूती ही ग्राहकांच्या भावना आणि गरजा समजून घेण्याची आणि त्यांना पूर्ण करणारा उपाय शोधण्यापूर्वी त्यांची दख<mark>ल</mark> घेण्याची कला आहे.



–67 4.1.2 ग्राहकांच्या गरजांबाबत स्पष्टीकरण आणि पुष्टी मिळवण्याची विनंती

ग्राहकांचे प्रश्न समजून घेण्यासाठी आणि तुमच्या संस्थेच्या प्रश्न व्यवस्थापन साधनाचा वापर करून प्रश्नांची नोंद करण्यासाठी <mark>आणि त्यांचे</mark> अचूक वर्गीकरण करण्यासाठी विविध प्रश्न विचारण्याचे तंत्र

ग्राहकांकडून माहिती मिळवण्यासाठी प्रश्न विचारणे आवश्यक आहे.जेव्हा जेव्हा तुम्ही माहितीसाठी विनंत्या करता, तेव्हा तुम्ही तपासण्याचे कौशल्य वापरत असता.सहसा, प्रोबिंग हे प्रश्न विचारण्याचे स्वरूप घेते.

ओपन आणि क्लोज असे दोन प्रकारचे प्रोब आहेत.

ग्राहकाला मुक्तपणे बोलण्याची मुभा देणारी माहिती मागणे ही एक खुली चौकशी आहे.खुल्या तपासण्या सामान्यतः "काय", "कसे", "का", "मला सांगा" किंवा "मला दाखवा" या शब्दांनी सुरू होतात.ग्राहकाचा प्रतिसाद काही पर्यायांपुरता मर्यादित करणारी विनंती म्हणजे एक बंद तपासणी

बंद पडताळणी सामान्यतः 'करा', 'आहेत', 'आहे' किंवा 'जे' ने सुरू होते.त्यांचे उत्तर 'होय' किंवा 'नाही' किंवा मर्यादित पर्यायांपैकी एक पर्याय देऊन दिले जाऊ शकते.माहिती मिळविण्यासाठी आणि जेव्हा तुम्हाला एखाद्या गोष्टीचा विस्तार करायचा असेल, विशेषतः जर एखादा नवीन विषय समोर आणला गेला असेल, तेव्हा संभाषणाच्या सुरुवातीला खुल्या तपासण्या वापरा.कधीकधी ओपन प्रोब तुम्हाला आवश्यक असलेली माहिती मिळवण्यात अयशस्वी ठरतात किंवा तुम्हाला काय जाणून घ्यायचे आहे हे शोधण्याचा तो सर्वात प्रभावी मार्ग असू शकत नाही.जेव्हा ते खरे असेल, तेव्हा तुम्हाला आढळेल की बंद केलेल्या तपासण्या तुम्हाला आवश्यक असलेली विशिष्ट माहिती लपवण्यात मदत करतील.

तपासणी ग्राहकाचे खरेदीचे वर्तन आणि गरजा समजून घेण्यास देखील मदत करते.



आकृती ४.1.1:उत्तर देण्यापूर्वी ग्राहकांच्या प्रश्नांचे विश्लेषण करा.

तपासणीसाठी टिपा

- संभाव्य भेटीची वेळ ठरवा
- योग्य ग्राहकांना लक्ष्य करून शक्य तितके कॉल करा
- तुमचे कॉल संक्षिप्त करा
- फोन करण्यापूर्वी नावांची यादी तयार ठेवा

- 68 व्यत्यय न आणता काम करा
- जेव्हा पारंपरिक संभाव्य वेळा काम करत नाहीत, तेव्हा उच्चांकी वेळेत संभाव्य चाचण्यांचा विचार करा.• तुमच्या कॉलच<mark>्या</mark> वेळा बदलत रहा
- संघटित व्हा.
- प्रत्येक व्यक्ती संभाव्य ग्राहक नसते.

कोण?

- 'कोण' असे प्रश्न विचारून, तुम्ही ग्राहकाची पार्श्वभूमी समजून घेण्यास सक्षम असले पाहिजे.• तुमच्या उत्पादनांची किंवा सेवां<mark>ची सर्वात</mark> जास्त गरज कोणाला आहे?
- आदर्श संभावना कोण आहेत?विद्यमान ग्राहकांपुरते स्वतःला मर्यादित ठेवू नका. उत्पादने किंवा सेवा तात्काळ खरेदी करण्यासाठी कोणाकडे पैसे आहेत? • उत्पादने खरेदी करण्याची सर्वात तातडीची गरज कोणाला आहे?
- संभाव्यतेवर कोणाचा प्रभाव आहे?

कुठे?

'कुठे' असे प्रश्न विचारून, तुम्ही संभाव्य पात्र होण्यास सक्षम असले पाहिजे.• संभावना कुठे राहतात, काम करतात, समाजी<mark>क</mark>रण करतात, पूजा करतात किंवा खेळतात?

- तुमच्या आदर्श प्रोफाइलशी जुळणाऱ्या लोकांच्या उपयुक्त मेलिंग याद्या तुम्हाला कुठे मिळू शकतात?• तुमच्या स्वतःच्या <mark>याद्या तयार</mark> करण्यासाठी तुम्हाला निर्देशिका कुठे मिळू शकतात?
- नवीन संभावनांशी संपर्क साधण्यासाठी तुम्ही कुठे जाऊ शकता?

का?

का-आधारित प्रश्नांचा वापर करून, तुम्ही पात्रता संभावनांमध्ये प्राधान्यक्रम निश्चित करू शकता. • संभाव्य व्यक्तीला तुमचे उत्पादन किंवा सेवा का खरेदी करायची आहे?

- संभाव्य व्यक्ती तुमचे उत्पादन किंवा सेवा खरेदी करण्यास विरोध का करेल?• संभाव्यतेकडे जाण्यासाठी वेळ का योग्य आहे?
- ही व्यक्ती तुमच्यासोबत भेटीची वेळ का ठरवेल?

काय?

हे प्रश्न जर योग्य प्रकारे वापरले गेले तर तुमची पात्रता सरासरी वाढू शकते.

- तुमच्या उत्पादनात किंवा सेवेमध्ये कोणती शक्यता सर्वात जास्त फायदेशीर ठरेल?
- तुम्ही असे कोणते प्रश्न विचारू शकता ज्यामुळे गरजांविषयी बोलण्याची संधी मिळेल?• संभाव्यतेबद्दल तुम्हाला आणखी <mark>का</mark>य माहित असणे आवश्यक आहे?
- संभाव्यतेबद्दल कोणती माहिती गोळा केली पाहिजे?• ग्राहकाची सर्वात मोठी समस्या कोणती आहे?

केव्हा?

हा प्रश्न वेळेबाबत आहे.तुमच्या सोयीनुसार भेटीची वेळ ठरवण्याचा प्रयत्न करू नका.

- संभाव्य व्यक्तीशी संपर्क साधण्याची सर्वोत्तम वेळ कधी आहे?एक महत्त्वाचा मुद्दा-जर तो किंवा ती एक व्यस्त कार्यकारी असेल तर, कधीही सोमवारची सकाळ निवडू नका!
- संभाव्यतेच्या दृष्टीकोनातून सर्वात उत्पादक वेळ कधी आहे?• ही शक्यता तुम्हाला आवश्यक असलेला वेळ कधी देईल?
- तुमचे पहिले प्रयत्न यशस्वी झाले नाहीत तर तुम्ही संभाव्य व्यक्तीशी पुन्हा कधी संपर्क साधावा?

कशी?

तुम्ही अनेकांना अर्थपूर्ण प्रश्न विचारू शकणार नाही-कसे?जर तुम्ही इतर पाच गोष्टींचा पूर्णपणे शोध घेतला नसेल तर प्रश्न.

- पाठपुरावा शोधण्याचे तुम्ही चांगले काम करत आहात याची तुम्ही खात्री कशी बाळगू शकता?(पहा-कोण पुन्हा प्रश्न विचारते.)
- तुम्ही तुमच्या भविष्यातील वेळेचा अधिक फलदायी वापर कसा करू शकता?(द.• "जेथे "प्रश्न तुम्हाला येथे मदत करू शकतात.)
- तुम्ही तुमची पात्रता कौशल्ये कशी तीक्ष्ण करू शकता?(तुमची उत्पादने आणि सेवा चांगल्या प्रकारे वापरण्यासाठी सर्जनशील मार्ग शोधा.का हे प्रश्न पहा.)
- तुम्ही तुमच्या शक्यतांचा सर्वोत्तम वापर कसा करू शकता?(विचार करा-त्यांना कोणते प्रश्न ऐकायचे आहेत?)
- अर्थपूर्ण संभावनांसाठी आणि तुम्ही निर्माण केलेल्या लीड्ससाठी पात्र होण्यासाठी तुम्ही अधिक वेळ कसा काढू शकता?

69 4.1.3 ग्राहकांसोबत काम करताना वापरायच्या वेगवेगळ्या शैली <u>आणि</u> दृष्टीकोन

तुम्ही कॉलवर असताना करा आणि करू नका

- माईक तुमच्या तोंडापासून काही इंच दूर ठेवा. फोनवर असताना खाऊ नका/अन्न चवू नका.
- माहिती घेण्यासाठी एक नोटबुक आणि पेन तयार ठेवा. हसा आणि आत्मविश्वास बाळगा आणि स्पष्टपणे बोला.
- तुमचे 'कृपया' आणि 'धन्यवाद' वापरा.
- साधी भाषा वापरा आणि अपशब्द वापरणे टाळा. ग्राहकाचे न बोललेले शब्द ऐका.
- ग्राहकांकडे लक्ष द्या.कागद इत्यादींशी छेडछाड करू नका.
- अपशब्दांचा, अपशब्दांचा आणि तांत्रिक शब्दांचा वापर टाळा

कॉलवर वापरण्यासाठी जादूचे शब्द आणि वाक्ये

- मात्र.
- होय.
- कृपा करा.
- यासाठी आभार
- मी तुमच्यासाठी काय करू शकतो?

- 70 मी तुमच्याशी सहमत आहे/तुम्ही बरोबर आहात• तथापि, असे वाटू शकते.
- मला माहीत आहे की तुम्ही या क्षणी खूप अस्वस्थ असाल. विलंब झाल्याबद्दल मी दिलगिरी व्यक्त करतो.
- तुमच्या संयमाची मी प्रशंसा करतो.
- तुमच्यासाठी एक विशेष केस म्हणून.• हे तुम्हाला सांगताना मला आनंद होत आहे.
- आणखी जे काही मी तुमच्यासाठी करू शकतो.
- मी तुम्हाला कशी मदत करू शकतो?
- माझा आनंद.
- मात्र, तुम्हाला सांगताना मला खेद वाटतो• यासाठी मी तुम्हाला मदत करू इच्छितो.• मला समजते.
- मी तुम्हाला मदत करेन. मी तुम्हाला खात्री देतो की
- मी तुम्हाला काही प्रश्न विचारू का, जेणेकरून मला तुमची परिस्थिती अधिक चांगल्या प्रकारे समजेल?
- मी तुम्हाला विनंती करू का तुम्हाला हरकत आहे का? मी सुचवू शकतो का की दयाळूपणे.
- नक्कीच.
- ते बरोबर आहे, होय
- मला हे ऐकून वाईट वाटते• कृपया धरून ठेवा.
- तुमचा दिवस चांगला असो/एक सुखद संध्याकाळ/सप्ताहांत इत्यादी असो. एक क्षण कृपा करा.
- तुमचे खूप स्वागत आहे.
- तुमच्या सहकार्याबद्दल धन्यवाद.

दुष्ट शब्द आणि वाक्ये-वापरू नका

- पण
- नाही.
- कधीच नाही.
- गैरसोयीबद्दल क्षमस्व.
- हे योग्य नाही
- ओळ धरून ठेवा.
- हे योग्य नाही

71 • शक्य नाही.

- मी तुमच्याशी असहमत आहे.
- कॉल वैयक्तिकृत करा-फक्त हॅलो म्हणण्याऐवजी आडनावाने पत्ता (येथून परत येताना) धरून ठेवा)
- तुम्ही काय म्हणत आहात?
- करणार का?
- मला एक पत्र पाठवा
- उम्म्, आहा, ये, या, उह-हा, हा• मी प्रयत्न करेन/मी ते करू शकत नाही
- मी बोलू शकतो का?
- तू माझे ऐकशील का?
- किमान समजून घेण्याचा प्रयत्न करा/तुम्हाला का समजत नाही?• तुम्हाला करावेच लागेल.
- थांबा.
- समस्या नोंदवली गेली• आवश्यक/असणे आवश्यक• तुम्हाला खात्री आहे का?
- मला असे वाटत नाही/मला माहित नाही
- मला फोन करता येणार नाही/मला फोन करण्याची परवानगी नाही
- कदाचित तुम्ही तिथे नसाल.
- तुम्हाला पैसे द्यावे लागतील आणि तुम्हाला द्यावे लागतील.• हे शक्य नाही की तुम्हाला ते मिळाले नाही आणि मला वाटते

एकक 4.2:चौकशी, विनंती किंवा तक्रार

-72 एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

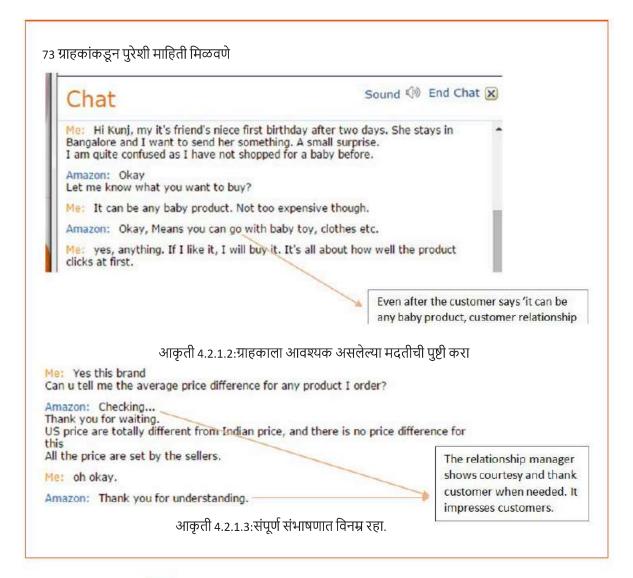
1. ग्राहक संदेश चॅट किंवा ईमेलवर वर्गीकृत करा, मग तो प्रश्न असो, विनंती असो किंवा तक्रार असो.

-4.2.1 चॅटवर ग्राहक संदेशाचे वर्गीकरण करणे किंवा मग ती चौकशी, विनंती किंवा तक्रार असो, ईमेल करा



आकृती ४.२.1:ग्राहकाच्या विनंतीचे उदाहरण

येथे ग्राहक ग्राहक संबंध व्यवस्थापकाला तिचा शोध अधिक चांगला करण्यासाठी आणि वेळ वाचवण्यासाठी काही उत्पादन <mark>दुवे देण्याची</mark> विनंती करत आहे.



सारांश



- सहानुभूती, ग्राहकाच्या नजरेतून परिस्थिती पाहण्याची कला, हा एक आवश्यक घटक आहे
 यशस्वी ग्राहक सेवा संस्कृती
- सहानुभूती ही समस्या सोडवण्यापुरती मर्यादित नाही, कारण निराश झालेल्या ग्राहकाला त्याच्या भावना हव्या असतात तो तुमचा तोडगा स्वीकारण्यास तयार होण्यापूर्वीच त्याने ते मान्य केले
- सहानुभूती ही ग्राहकांच्या भावना आणि गरजा समजून घेण्याची आणि त्यांना पूर्ण करणारा उपाय शोधण्यापूर्वी त्यांची दख**ल** घेण्याची कला आहे.
- ग्राहकांकडून माहिती मिळवण्यासाठी प्रश्न विचारणे आवश्यक आहे
- ओपन आणि क्लोज असे दोन प्रकारचे प्रोब आहेत.
- ग्राहकाला मुक्तपणे बोलण्याची मुभा देणारी माहिती मागणे ही एक खुली चौकशी आहे.खुल्या तपासण्या सामान्यतः "काय<mark>"</mark>, "कसे", "का", "मला सांगा" किंवा "मला दाखवा" या शब्दांनी सुरू होतात.ग्राहकाचा प्रतिसाद काही पर्यायांपुरता मर्यादित करणारी विनंती म्हणजे एक बंद पडताळणी

74 • बंद पडताळणी सामान्यतः 'करा', 'आहेत', 'आहे' किंवा 'जे' ने सुरू होते.त्यांचे उत्तर 'होय' किंवा 'नाही' किंवा मर्यादित <mark>पर्यायांपैकी एक पर्याय देऊन दिले जाऊ शकते.माहिती मिळवण्यासाठी संभाषणाच्या सुरुवातीला आणि जेव्हा तुम्हाला एखाद्या गोष्टीचा विस्तार करायचा असेल तेव्हा खुल्या तपासण्या वापरा, विशेषतः जर एखादा नवीन विषय बदललेला असेल तर.</mark>

वाढलेली.

• सेवा-स्तरीय करार (एस. एल. ए.) हा सेवा कराराचा एक भाग आहे, ज्यामध्ये सेवेची औपचारिक व्याख्या केली जाते.• व्यवहारात, एस. एल. ए. हा शब्द कधीकधी कंत्राटी वितरण वेळेचा (सेवा किंवा कामगिरीचा) संदर्भ देण्यासाठी वापरला जातो.उदाहरणार्थ, इंटरनेट सेवा पुरवठादार सामान्यतः ग्राहकांसोबतच्या त्यांच्या कराराच्या अटींनुसार सेवा पातळीवरील करारांचा समावेश करतील, जेणेकरून सेवेचा स्तर (स्तर) काय आहे हे निश्चित करता येईल.

साध्या भाषेत विकले जाते

• या प्रकरणात एस. एल. ए. मध्ये सामान्यतः अपयशांमधील सरासरी वेळ (एम. टी. बी. एफ.), दुरुस्तीसाठीचा सरासरी वेळ किंवा पुनर्प्राप्तीसाठीचा सरासरी वेळ (एम. टी. टी. आर.), विविध डेटा दर, थ्रूपुट, थरथरणे किंवा तत्सम मोजता येण्याजोग्या तपशीलांच्या संदर्भात तांत्रिक व्याख्या असेल.

. [2	
CM04 =	

75	व्य	ाया	म	B	I

वाक्ये पूर्ण कराः	
1. ग्राहक धारणा ही एक क्रिया आहे जी विक्री संस्था कमी करण्यासाठी करते.	
2. यशस्वी संस्थेचा ग्राहकाशी अ सलेल्या पहिल्या संपर्कापासून सुरू होते आणि नातेसंबंधाच्या आयुष्यभर चालु राहते.	संपूर्ण
3. ग्राहक धारण करण्याचा थेट परिणाम <u>वर होतो.</u>	
3. प्राह्म वरिण करेण्याचा येट परिणाम पर होता.	
4 <u>ग्रा</u> हकांचे खरेदीचे वर्तन समजून घेण्यासही मदत होते.	
5 , विपणनात वारंवार वापरला जाणारा शब्द, हा एक उपाय आहे	
कंपनीने पुरवलेली उत्पादने आणि सेवा ग्राहकांच्या अपेक्षा कशा पूर्ण करतात किंवा पार करतात.	

उपक्रम



कृती 1

- हा उपक्रम 'मॉक ईमेल सत्र' च्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक सत्र चालवेल
- प्रत्येक प्रशिक्षणार्थीने या सत्रात प्रतिनिधी म्हणून सहभागी व्हावे
- प्रशिक्षक ग्राहकाची भूमिका बजावेल आणि ज्याच्याबरोबर तो/ती मॉक ईमेल फेरी घेईल त्या वर्गातील कोणाचीही निवड करेल.
- प्रशिक्षणार्थींच्या योग्य सॉफ्ट स्किल्ससह प्रक्रिया प्रवाहावर त्यांचे ज्ञान तयार करण्याच्या क्षमतेवर या सत्रात लक्ष केंद्रित केले जाईल
- प्रशिक्षक प्रत्येक प्रशिक्षणार्थीला एक प्रश्न ईमेल पाठवेल आणि खेळ खेळेल
- प्रशिक्षणार्थींना आत्मविश्वास आहे की नाही हे तपासण्यासाठी प्रशिक्षक अवघड परिस्थिती निर्माण करेल
- सर्वोत्कृष्ट कलाकारांची वर्गाकडून प्रशंसा केली जाईल.

उपक्रम 2

- हा उपक्रम 'चौकशी सत्र' च्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक वर्गाला पाच गटांमध्ये विभागेल (कर्मचाऱ्यांची संख्या कितीही असली तरी) प्रत्येक गटाला खाली नमूद केलेल्या विषयांची नेमणुक केली जाईलः

गट 1 मधील सहभागी एकमेकांशी गप्पा मारतील परंतु त्यांनी केवळ 'कोण' हा शोध शब्द म्हणून वापरावा.'कोण' शिवा<mark>य</mark> काहीही टाकून दिले जाईल आणि प्रशिक्षणार्थी अपात्र ठरवला जाईल

गट 2 मधील सहभागी एकमेकांशी गप्पा मारतील परंतु त्यांनी केवळ 'काय' हा शोध शब्द म्हणून वापरावा."काय" या व्यतिरिक्त काहीही टाकून दिले जाईल आणि प्रशिक्षणार्थी अपात्र ठरवला जाईल. ओ. गट 3 मधील सहभागी एकमेकांशी गप्पा मारतील परंतु त्यांनी तपास शब्द म्हणून फक्त "कुठे" हा शब्द वापरावा."कुठे" या व्यतिरिक्त काहीही टाकून दिले जाईल आणि प्रशिक्षणार्थी अपात्र ठरवला जाईल. गट 4 मधील सहभागी एकमेकांशी गप्पा मारतील परंतु त्यांनी तपास शब्द म्हणून फक्त "केव्हा" हा शब्द वापरावा."केव्हा" या व्यतिरिक्त काहीही टाकून दिले जाईल आणि प्रशिक्षणार्थी अपात्र ठरवला जाईल o गट 5 मधील सहभागी एकमेकांशी गप्पा मारतील परंतु त्यांनी केवळ "कसे" हा तपास शब्द म्हणून वापरावा.'कसे' व्यतिरिक्त काहीही टाकून दिले जाईल आणि प्रशिक्षणार्थी अपात्र ठरवला जाईल.

_टिप्पण्याः	
- IC 44 0 4 E	
76	
1 10	

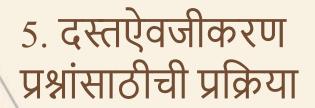
• हा एक मजेदार खेळ आहे जो प्रशिक्षणार्थींचे शोध तंत्र तीक्ष्ण करतो.• प्रशिक्षक सत्र आयोजित करेल आणि प्रशिक्षणार्थींना त्यांच्या तंत्राच्या आधारे चिन्हांकित करेल• सर्वोत्कृष्ट कलाकारांची वर्गाकडून प्रशंसा केली जाईल.













एकक 5.1-दस्तऐवजीकरणाच्या विविध शैली/दृष्टीकोन



एस. एस. सी./ एन७२०१

-शिकण्याचे प्रमुख परिणाम



79 या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. प्रश्नांची नोंद करण्यासाठी वापरल्या जाणार्या सामान्य प्रकारच्या दस्तऐवजीकरण प्रक्रियेची यादी करा.
- 2. क्वेरी व्यवस्थापन साधनामध्ये नमूद केलेल्या यादीनुसार दस्तऐवजीकरणाची योग्य श्रेणी निवडा
- 3. प्रश्न सोडवण्यासाठी संबंधित उत्पादन संदर्भ मार्गदर्शक किंवा सहाय्यक साहित्य निवडा

एकक 5.1:दस्तऐवजीकरणाच्या विविध शैली/दृष्टीकोन

-एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

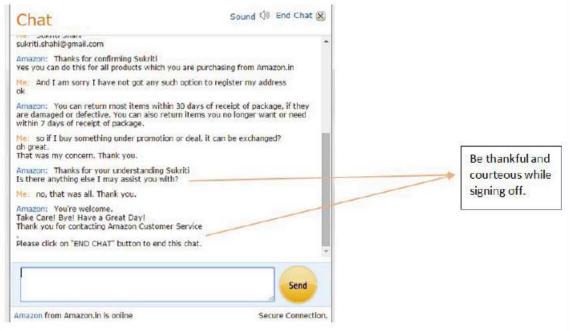
1. विविध प्रश्नांसह काम करताना दस्तऐवजीकरणाच्या विविध शैली/पद्धतींची रूपरेषा तयार करा.माहिती कॅप्चर करताना <mark>इ</mark>न्सिडेंट क्वेरी टूलमध्ये नोंद घेतल्याचे दाखवा

-80 5.1.1 माहिती कॅप्चर करताना घटना चौकशी साधनामध्ये नोंद घेतत्याचे प्रात्यक्षिक दाखवा

गप्पा बंद करत आहे

तुम्ही चॅट सुरू करताच, ते एका उबदार नोटवर बंद करणे तुमच्यासाठी तितकेच महत्वाचे आहे.ग्राहक असल्याची खात्री करा त्याची/तिची चौकशी संपली आहे आणि गप्पा संपवायच्या आहेत.तुमच्या कंपनीच्या योग्य प्रक्रियेचे पालन करून तुम्ही स्वाक्षरी केली आहे याची खात्री करा कारण तुम्ही ज्या प्रकारे संवाद साधता त्याच प्रकारे कंपनीची प्रतिमा समजली जाईल.

ग्राहकाद्वारे.



आकृती 5.1.1.1:गप्पागोष्टी बंद करताना विनम्र राहा

गप्पा संपवतानाः

- तुम्ही ग्राहकाच्या प्रश्नाचे समाधानकारक निराकरण केले आहे किंवा जर समस्या तुमच्या कौशल्याच्या किंवा संबंधित क्षेत्राच्या बाहेर असेल तर त्याला व्यवहार्य पर्याय दिला आहे याची खात्री करा.
- तुमच्या ग्राहक सेवेवर विश्वास ठेवल्याबद्दल आणि गरज भासल्यास तुमच्यापर्यंत पोहोचल्याबद्दल ग्राहकाचे आभार मानायला विसरू नका
- ग्राहकाला आणखी काही समस्या असल्यास त्याला मदत हवी आहे का ते विचारा.

- 81 लगेच गप्पागोष्टी बंद करू नका परंतु कृतज्ञ राहा आणि त्याला शुभेच्छा द्या किंवा तुमच्या इच्छेनुसार निरोप घ्या. कंपनीची प्रक्रिया.
- भविष्यातील हेतूंसाठी किंवा संदर्भांसाठी संभाषण नोंदवा. दिलेल्या समाधानानुसार तुमचे सी. आर. एम. अद्ययावत करा.
- तुमच्या कंपनीच्या प्रक्रियेनुसार अभिप्राय घेण्यास विसरू नका.

–5.1.2 प्रश्नांच्या उत्तरांसाठी तुमच्या संस्थेच्या ज्ञानाच्या आधारावर प्रवेश करा

एखादी संस्था जी उत्पादने किंवा सेवा पुरवते, ती प्रत्येक प्रक्रियेनुसार बदलते.उदाहरणार्थ, एखादी संस्था लॅपटॉप उत्पादका<mark>शी सहकार्य</mark> करू शकते आणि संबंधित संस्थेचा एक वेगळा विभाग त्या विशिष्ट उत्पादकाचे लॅपटॉप वापरणार्या ग्राहकांशी संवाद साधतो अशा प्रकारे, ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी प्रत्येक प्रक्रिया किंवा शाखेत आधार सामग्री असणे आवश्यक आहे.या प्रकरणात

वर चर्चा केलेल्या, लॅपटॉप उत्पादकाची गरज भागविणाऱ्या पंखांकडे सखोल ज्ञान असले पाहिजे बेस, जेथे लॅपटॉपशी संबंधित समस्या आणि निराकरणे तपशीलांमध्ये तयार केली जातात.सहाय्यक साहित्य असू शकते ते विविध स्वरूपात येतात.त्या अशा आहेतः

- वापरकर्त्यांची नियमावली
- ज्ञानाचा पाया
- समस्या आणि निर्णय

अधिकाऱ्यांनी सहाय्यक साहित्याचा संदर्भ घेतला पाहिजे आणि कोणताही ठराव देण्यापूर्वी त्याचा सल्ला घेतला पाहिजे.असे <mark>घ</mark>डू शकते की एखाद्या कार्यकारीला असे वाटते की काही पावले ग्राहकांना समस्येचे निराकरण करण्यात मदत करू शकतात.तथापि, प्रत्येक वेळी सहाय्यक सामग्रीचा संदर्भ घेण्याचा सल्ला दिला जातो जेणेकरून त्रुटीची शक्यता शून्य असेल.चला जाऊया.

सी संकल्पना अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी केस स्टडीद्वारे.

-5.1.3 सेवा तिकिटे वाढवणे

सेवा विनंती ही माहिती किंवा सल्त्यासाठी किंवा मानक बदलासाठी (एक पूर्व-मंजूर बदल जो कमी जोखीम आहे, तुलनेने सामान्य आहे आणि प्रक्रियेचे अनुसरण करतो) किंवा आयटी सेवेमध्ये प्रवेश करण्यासाठी वापरकर्त्याची विनंती आहे.मानक विनंतीचे एक उत्तम उदाहरण म्हणजे पासवर्ड रीसेट करणे.विनंत्या सहसा सेवा कक्षाद्वारे हाताळल्या जातात आणि सादर करण्यासाठी आर. एक. सी. (बदलाची विनंती) आवश्यक नसते.

सेवेची विनंती होईपर्यंत ग्राहकाकडून कॉल प्राप्त करण्याची प्रक्रिया ही बहुविध प्रणाली आहे.द. तेच करण्याच्या पायऱ्या पृढीलप्रमाणे आहेतः

- 1. कॉल रिसिव्ह करा आणि ग्राहकाला नमस्कार करा
- 2. ग्राहकाला भेडसावणाऱ्या समस्या बारकाईने ऐका आणि त्या मान्य करा
- 3. समस्यांकडे त्वरित लक्ष दिले जाईल असे ग्राहकाला आश्वासन द्या आणि त्या सोडवण्याचा प्रयत्न करा
- 4. जर मुद्दा क्षमता पातळीच्या बाहेर पडला, तर सेवेची विनंती करा जेणेकरून संबंधित व्यक्ती करू शकतील या प्रकरणाची चौकशी करा
- 5. सेवेची विनंती केली गेली आहे याची ग्राहकाला पुष्टी करा आणि सेवेची विनंती सामायिक करा भविष्यासाठी संदर्भ म्हणून संख्या

82 सेवा तिकिटे वाढवण्यासाठी कष्टप्रद कागदपत्रांची आवश्यकता असते.रिझोल्यूशन टाइमलाइनसारखी तुम्ही ग्राहकांसोब त सामायिक केलेली माहिती वास्तववादी असली पाहिजे.उदाहरणार्थ, जर एखादा ग्राहक त्याच्या डिश टीव्हीच्या समस्येबाबत तुमच्याशी संपर्क साधत असेल आणि सुरुवातीच्या तपासणीनंतर तुम्हाला काही तांत्रिक त्रुटी आढळल्या ज्या क्षेत्रीय तंत्रज्ञांनी दुरुस्त करणे आवश्यक आहे, तर तोच संदेश त्याला कळवा.तक्रारीच्या विरोधात सेवेचे तिकीट काढा आणि नंतर त्याच्या परिसरातील क्षेत्र तंत्रज्ञांची उपलब्धता तपासा.एकदा तुमच्या हातात समाधानाच्या कालमर्यादेसह संपूर्ण माहिती आली की, ती ग्राहकाला कळवा.खोटी अपेक्षा ठेवू नका.यामुळे शेवटी तुमचे आणि तुमच्या संस्थेचे नुकसान होईल.



आकृती 5.1.3.1:सेवा तिकीट वाढवा आणि ग्राहकांशी अचूक माहिती सामायिक करा

सेवा विनंती वाढवण्याची प्रक्रिया संस्थेनुसार बदलते.काही तिकिटे गोळा करण्यासाठी तृतीय पक्षाच्या सॉफ्टवेअरचा वापर करतात, तर काहींना तसे करण्यासाठी अंतर्निर्मित सुविधा आहेत.

सेवेची विनंती करताना, कृपया खालील बाबी लक्षात ठेवाः

- ग्राहकाकडून योग्य माहिती मिळवा आणि उलटतपासणी करण्यासाठी ग्राहकाला ती पुन्हा द्या• जेव्हा तुम्ही माहिती मिळवता.ग्राहकाला सहानुभूतीच्या शब्दाने गुंतवून ठेवा
- एकदा तुम्ही आवश्यक माहिती मिळवली की, तिकिटावर प्रक्रिया करण्यासाठी ग्राहकाला थोडा वेळ (जास्तीत जास्त दोन मिनिटे) विचारा.
- तिकिटावर प्रक्रिया केल्यानंतर, तुम्ही सर्व आवश्यक तपशीलांसह डॉकेट क्रमांक तयार करू शकाल.• डॉकेट क्रमांक अणि रिझोल्यूशन टाइमलाइनसारखी इतर माहिती ग्राहकाशी सामायिक करा• डॉकेट क्रमांक देऊन सेवा तिकिटाबाबत तुमची प्रणाली अद्ययावत करा

	क्षेत्राचे वर्णन			
	सारांश विनंतीचे संक्षिप्त वर्णन.ज्या व्यक्तीने विनंती सादर के	ली ती व्यक्ती पत्रकार असते.तुमच्या माहिती तंत्रज्ञान पायाभू	त स्	विधांचे
,	घटक/विभाग जे विनंतीशी संबंधित आहेत.उदाहरणार्थ, "बि	लिंग सेवा" किंवा "व्ही. पी. एन. सर्व्हर" हे लेबलिंग, वर्गीकरण	अ	ाणि
	अहवालासाठी वापरले जातात.			

क्षेत्राचे वर्णन		
विनंतीचे एक लांब, तपशीलवार वर्णन, लिंक केलेले महे इतर	विनंत्यांची यादी जी विनंतीद्वारे प्रभावित होते किंवा प्रभावित ह	हो <mark>ते</mark> .जर तमचा
व्यवसाय इतर अनेक उत्पादने वापरत असेल तर या यादीत	संबंधित विकास समस्यांचा समावेश अस शकतो नियक्तकत	र्गि विनंती पर्ण
करण्यासाठी नियुक्त केलेला सर्व्हिस डेस्क एजंट.प्राधान्य से	वा डेस्कवरील विनंतीच्या निर्णयाचे महत्त्व.सहसा तुमच्या व्यव	सायाच्या गरज
आणि उद्दिष्टांच्या संदर्भात.कधीकधी परिणाम आणि तातडी	वा डेस्कवरील विनंतीच्या निर्णयाचे महत्त्व.सहसा तुमच्या व्यव नुसार गणना केली जाते.लेबले ही नोंदींचे वर्गीकरण किंवा चौब	ন্ <mark>থ</mark> ী
करण्यासाठी वापरल्या जाणार्या अतिरिक्त सानुकूल लेबलांच	🎙 यादी असते.सहभागींना विनंती करा विनंती सोडवण्यात स	हभागी होणाऱ्य
अतिरिक्त ग्राह्कांची किंवा विक्रेत्यांची यादी सेवा विनंती मंज्	र करण्यासाठी जबाबदार असलेल्या व्यावसायिक किंवा आधि	र्थेक संपर्कांची
यादी.संस्था विनंतीच्या निराकरणात स्वारस्य असलेल्या ग्राह	क किंवा विक्रेता गटांची यादी.सामान्यतः सेवा पातळीवरील क	रारांच्या
संदर्भात सेवा विनंतीचा परिणाम.व्यवसायाच्या आधी उपलब्	ध असलेला वेळ, सेवेच्या विनंतीचा परिणाम जाणवतो.प्रलंबित	कारण सेवा
विनंती का पुढे जात नाही हे दर्शविणारे संक्षिप्त वर्णन किंवा	कोड.उत्पादनाचे वर्गीकरण आयटी मालमत्ता किंवा प्रणालीची	एक श्रेणी जी
विनंती प्रभावित करते.कार्यात्मक वर्गीकरण विनंती पूर्ण कर	ण्यासाठी आवश्यक कृती किंवा कार्याची श्रेणी.	

83 तक्ता 5.1.3.2:सेवा विनंतीची आवश्यक क्षेत्रे

माहिती तंत्रज्ञान कंपन्या, विशेषतः ग्राहकांशी थेट व्यवहार करणाऱ्या कंपन्या विशिष्ट सेवा पुरवतात.उदाहरणार्थ, कंपनी ए दूरसंचार सेवा प्रदात्याशी संबंधित आहे आणि कंपनी ए त्या दूरसंचार संस्थेच्या ग्राहकांशी व्यवहार करते.कंपनी 'अ' ने ग्राहकांशी थेट संवाद साधला पाहिजे

आणि ग्राहकांना भेडसावणाऱ्या विविध समस्यांची काळजी घ्या.तेच करण्यासाठी, कंपनी ए कडे असणे आवश्यक आहे एक मजबूत आणि सुव्यवस्थित संसाधन बॅकअप जे त्याला अधिक चांगली सेवा प्रदान करण्यास सक्षम करेल.सेवा विनंत्या हाताळणे हे अशा कंपनीच्या प्रमुख कामांपैकी एक आहे.ग्राहकांना नेटवर्क कनेक्टिव्हिटीच्या समस्येला सामोरे जावे लागू शकते आणि दूरसंचार संस्थेचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या कंपनी एशी संपर्क साधावा लागू शकतो.अधिकाऱ्यांनी घेतलेच पाहिजे

ग्राहकाला भेडसावणाऱ्या समस्येचे निराकरण करा आणि बॅक-एंड कार्यसंघासाठी योग्य आणि चांगल्या प्रकारे दस्तऐवजीक<mark>र</mark>ण केलेली सेवा विनंती करा.बॅक-एंड टीममध्ये तांत्रिक सहाय्यक कर्मचारी असतात जे तपास करतील

प्रश्न विचारा आणि त्याचे निराकरण करा.त्यामुळे, विविध समस्यांची नोंद ठेवण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी सेवा विनंती महत्त्वाची भूमिका बजावते. आय. टी. सेवा विनंत्यांची सामान्य उदाहरणे अशी आहेत:• संकेतशब्द रीसेट करा

- संकेतशब्दात बदल
- संकेतशब्द पुनर्प्राप्ती
- वापरकर्ता ओळखपत्र निर्मिती
- एखाद्या विशिष्ट आय. टी. सेवेमध्ये प्रवेश मंजूर करणे, उदाहरणार्थ, कंपनीच्या सेवा विनंत्यांच्या एच. आर. एम. एस. संकेतस्थळावर सामान्यतः खालील व्याप्ती समाविष्ट असतेः
- प्रवेश व्यवस्थापन
- अनुप्रयोग प्रतिष्ठापन• परिधीय प्रतिष्ठापन• अँटी-व्हायरस प्रतिष्ठापन
- सुरक्षा कडक करणे
- कर्मचारी प्रेरित विनंत्या (सहकारी, लाइन व्यवस्थापक आणि विषय तज्ञ यासारख्या कर्मचाऱ्यांशी संबंधित)

-84 5.1.4 संस्थात्मक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार सेवा विनंत्या/घटनांना प्राधान्य द्या

प्राधान्याचा वापर कालमर्यादा निश्चित करण्यासाठी, कालमर्यादा निश्चित करण्यासाठी, टी. ए. टी. एस. मध्ये प्रवेश करण्यासाठी आणि समस्येला प्रतिसाद देण्यासाठी आणि निराकरण करण्यासाठी केला जातो (सेवा विनंती).प्राधान्य प्रभाव आणि आपत्कालीन प्राधान्य मॅट्रिक्समधन प्राप्त होते • प्रभाव-सेवा विनंतीचा परिणाम मोजणे (उदाहरणार्थ, सेवा विनंतीमुळे प्रभावित/प्रभावित झालेल्या ग्राहकांच्या संख्येसाठी).

• तातडी-सेवा विनंतीचा व्यवसायावर लक्षणीय परिणाम होईपर्यंत किती वेळ लागेल हे मोजते (उदाहरणार्थ, सर्व कर्मचारी त्याच दिवशी ई-मेल संकेतशब्द बदलण्याची विनंती करत असल्यास, सर्व्हर तात्पुरता बंद होऊ शकतो).

विनंती प्रभाव मॅट्रिक्स

श्रेणी श्रेणी वर्णन वर्णन

उच्च (एच)• मोठ्या संख्येने कर्मचारी प्रभावित होतात आणि/किंवा विनंती बंद केल्याशिवाय त्यांचे काम करू शकत नाहीत.• विनंती बंद न होता मोठ्या संख्येने ग्राहक प्रभावित होतात आणि/किंवा अत्यंत वंचित राहतात.• या घटनेचा आर्थिक परिणाम मोठा आहे वरित बंद न केल्यास व्यवसायाच्या प्रतिष्ठेचे मोठे नुकसान ह्रीण्याची शक्यता आहे.

बंद न होता मध्यम संख्येने ग्राहक प्रभा वरित बंद न केल्यास व्यवसायाच्या प्र आणि/किंवा स्वीकाराई सेवा देण्यास र	ो प्रभावित होतात आणि/किंवा विनंती बंद केल्याशिवाय त्यांचे काम करू शक्त नाहं वित होतात आणि/किंवा अत्यंत वंचित राहतात.• या घटनेचा आर्थिक परिणाम मध्यव तेष्ठेचे नुकसान मध्यम होण्याची शक्यता आहे.कमी (एल)• कमीतकमी कर्मचारी प्रभव्यक्ष असता.• कमीतकमी ग्रभ्वात्य असतात परंतु यासाठी अतिरिक्त प्रयत्नांची आवश्यकता असते.• कमीतकमी ग्रहे.• व्यवस्वया आहे.• व्यवस्वया आहे.	न आहे.• विनंती गवित होतात गहक प्रभावित
किरकोळ विनंतीवर त्वरित कारवाई व वापरकर्त्यांनी या सेवेसाठी विनंती केल दर्जा असलेल्या एका वापरकर्त्याने या	आणि वेगाने वाढतो. • जे काम कर्मचारी पूर्ण करू शकत नाहीत ते अत्यंत क करून ती मोठी घटना बनण्यापासून रोखली जाऊ शकते. • व्हीआयपी दर्जा असलेल्य ी आहे. मध्यम (एम) • या घटनेमुळे होणारे नुकसान कालांतराने लक्षणीयरीत्या वाढते सेवेसाठी विनंती केली आहे.कमी (एल) • या घटनेमुळे होणारे नुकसान कालांतराने विस्ता येत नाही ते वेळेच्या दृष्टीने संवेदनशील नसते.	ग अनेक • व्हीआयपी
85 सेवा विनंती प्राधान्याची काही उदा प्राधान्यक्रम 1:उच्च प्राधान्य व्यक्ती (च कडक नाही) अंतिम मुदतीच्या माहित भूमिका विनंती	हरणे या) सेवा विनंती किंवा क्रियाकलाप कडक अंतिम मुदतीसह प्राधान्य 2:आगामी (परंत् गीसाठी मुख्य कार्यालयीन विनंती प्राधान्य 3:नोकरीची कामे पूर्ण करण्यासाठी ए. आर	र तितकी . एस. साठी

प्राधान्यक्रम ४:नवीन वापरकर्त्यासाठी नवीन मेलबॉक्स जोडण्याची विनंती (आगामी परंतु तात्काळ अंतिम मुदतीसह नाही)

86 प्राधान्यक्रम 5:तातडीची गरज नसलेली नवीन सेवेची माहिती

केस स्टडी:सेवा विनंती वाढवणे उदाहरण 1

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीः एक्सवायझेड लिमिटेडमध्ये आपले स्वागत आहे. ही प्रियांका आहे.सर, मी तुम्हाला कशी मदत करू? ग्राहकः नमस्कार!माझे नाव विपिन वर्मा आहे आणि मी तुमच्या बँकेचा बिझनेस कार्डधारक आहे.माझे चालू खाते आहे आणि मी माझ्या व्यवसाय कार्डच्या तपशीलाचा वापर करून ऑनलाइन आर्थिक व्यवहार चालवतो आणि त्यावर देखरेख ठेवतो.

पण अलीकडेच मी तीन वेळा चुकीचा ओ. टी. पी. घातल्यामुळे माझे कार्ड ब्लॉक झाले आहे.कृपया मी म्हणून सेवा सक्षम करा मला माझे कार्ड वापरायचे आहे आणि त्यात प्रवेश करायचा आहे.तुम्ही पहा, हे माझ्यासाठी खूप महत्वाचे आहे. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी:तुम्हाला कसे वाटते ते मला समजते सर, तथापि, कृपया काळजी करू नका, मला तपासू द्या प्रश्न विचारा आणि त्यावर तोडगा काढा.मी पुढे जाण्यापूर्वी, कृपया तुम्ही मला तुमचा ओळख क्रमांक आणि तुमचे कार्ड देऊ शकता का? संख्या?

ग्राहकःनक्कीच.माझा आयडी क्रमांक 9876 आहे आणि माझा कार्ड क्रमांक 1234 3456 6789 आहे. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीःतपशील सामायिक केल्याबद्दल धन्यवाद.मी असताना कृपया 2 मिनिटांसाठी थांबून राहा. या प्रकरणाचा विचार करा.

2 मिनिटांनंतर

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीःथांबल्याबद्दल धन्यवाद सर!मी तुम्हाला सांगू इच्छितो की तुमच्या कालपासून बिझनेस कार्ड ब्लॉक करण्यात आले आहे.त्यामुळे तुम्ही त्याचा वापर करू शकत नाही. ग्राहकः(धक्का बसला) मला ते माहीत आहे.मला पुन्हा एकदा बँकेकडून हा मुद्दा ऐकायचा नाही.मला तोडगा हवा आहे.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीः(शांत व्हा) कृपया घाबरून जाऊ नका सर!तुम्ही ज्या परिस्थितीत आहात ते मला समजते, मी त्याच परिस्थितीतून गेलो आहे.मी तुम्हाला या परिस्थितीत मदत करू शकेन.मी पुढे जाऊन तुमच्या नावाने मागणी सादर करेन.मला खात्री आहे की अर्ध्या दिवसात तुम्ही तुमचे बिझनेस कार्ड पुन्हा वापरू शकाल.

तास.

ग्राहकःखूप खूप धन्यवाद!तू इतकी मोठी मदत केलीस. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीःमी तुम्हाला आणखी काही मदत करू शकतो का?ग्राहकःनाही, एवढेच.पुन्हा एकदा आभार.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीःए. बी. सी. लिमिटेडला फोन केल्याबद्दल धन्यवाद. तुमचा दिवस चांगला जावो.

सारांश



- 87 आधारसामग्री विविध स्वरूपात येऊ शकते.त्या अशा आहेतः
- o वापरकर्त्यांची नियमावली
- ओ ज्ञानाचा पाया
- मुद्दे आणि निराकरणे
- अधिकाऱ्यांनी सहाय्यक साहित्याचा संदर्भ घेतला पाहिजे आणि कोणताही ठराव देण्यापूर्वी त्याचा सल्ला घेतला पाहिजे• सेवा विनंती ही माहिती किंवा सल्ल्यासाठी किंवा प्रमाणित बदलासाठी (एक पूर्व-मंजूर बदल जो कमी जोखीम आहे, तुलनेने सामान्य आहे आणि एका प्रक्रियेचे अनुसरण करतो) किंवा आय. टी. मध्ये प्रवेशासाठी वापरकर्त्याची विनंती आहे.

सेवा

- सेवेची विनंती करताना, कृपया खालील बाबी लक्षात ठेवाः
 - क्लायंटकडून योग्य माहिती कॅप्चर करा आणि तुम्ही माहिती कॅप्चर करत असताना क्रॉस-चेक करण्यासाठी ग्राहकाकडे ती पुन्हा करा.ग्राहकाला सहानुभूतीच्या शब्दाने गुंतवून ठेवा

एकदा तुम्ही आवश्यक माहिती मिळवली की, तिकिटावर प्रक्रिया करण्यासाठी ग्राहकाला थोडा वेळ (जास्तीत जास्त दोन मिनिटे) विचारा

तुम्ही तिकिटावर प्रक्रिया केल्यानंतर, तुम्ही सर्व आवश्यक गोष्टींसह एक डॉकेट क्रमांक तयार करू शकाल तपशील

डॉकेट क्रमांक आणि इतर माहिती जसे की रिझोल्यूशन टाइमलाइन ग्राहकाशी सामायिक करा किंवा डॉकेट क्रमांक भूरून सेवा तिकिटाबद्दल तुमची प्रणाली अद्ययावत करा.

_टिप्पण्याः	

88 व्यायाम करा

खालील परिस्थितीचा विचार करा आणि समस्यांच्या प्राधान्याचे मूल्यांकन करा.समस्यांची प्राधान्य पातळी शोधून काढल्यानं<mark>त</mark>र, त्यांची उच्च ते निम्न अशी पुनर्रचना करा.

1. एखाद्या प्रणालीवर विषाणूचा परिणाम होतो ज्याचा संस्थेच्या उत्पादकतेवर वरवर पाहता शून्य परिणाम होतो.मोठ्या बिघा डामुळे सर्व्हर रूमवर परिणाम होतो.संस्थेतील सर्व प्रणाली आहेत

असुरक्षित जे डेटा गळतीच्या जोखमीशी संबंधित आहे

- 3. एका विशिष्ट पंखांचा वीजपुरवठा खराब होतो आणि त्यामुळे त्या पंखांचे कर्मचारी असमर्थ ठरतात. काम करणे.
- 4. एका कर्मचाऱ्याने त्याचा संकेतशब्द विसरला आहे आणि समस्येचे निराकरण करण्यासाठी सेवेची विनंती केली आहे.
- 5. कामाच्या ठिकाणचा राउटर व्यवस्थित काम करत नाही आणि परिणामी कर्मचाऱ्यांच्या उत्पादकतेत अडथळा येत आहे.

उपक्रम



हे 1 सक्रिय करा

- हा उपक्रम 'रोल प्ले' च्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक वर्गाला काही गटांमध्ये विभागेल• प्रत्येक गटाला खालील कामे दिली जातील.
- एक ग्राहक 2G च्या डेटा योजनेची चौकशी करण्यासाठी प्रश्न पाठवतो. त्याच्याशी/तिच्याशी बोला आणि त्याच्या/तिच्या गर<mark>जा समजून</mark> घ्या
- त्याच्या/तिच्या गरजा, 2G योजनेद्वारे पूर्ण केल्या जाऊ शकतात किंवा त्यांना 3G योजनेची आवश्यकता आहे का याचे विश्लेषण कराष्ट्रीके विक्री वाढवण्याचा प्रयत्न करा
- एस. एम. एस. पॅकवरील माहितीबाबत ग्राहक गप्पा मारतो.
- अखेरीस तुम्हाला कळते की ग्राहकाकडेही व्हॉटस् ऍप आहे, परंतु जास्त वापरामुळे तो वापरत नाही. डेटा पॅकच्या किंमती
- त्याला/तिला नेट पॅकमध्ये चांगल्या योजना देऊ करा आणि नेट पॅक वापरण्यापेक्षा त्या का चांगल्या असतील याबद्दल त्याला सांगा. एस. एम. एस. संच
- प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थींना भूमिका बजावण्याचे काम करण्यास सांगेल• प्रशिक्षकाचे मुख्य लक्ष प्रशिक्षणार्थींच्या सॉफ्ट स्किल्सवर असेल
- प्रशिक्षणार्थींनी संवाद प्रशिक्षकाच्या देखरेखीखाली अंमलात आणावेत
- सर्वोत्तम कलाकारांची वर्गाकडून प्रशंसा केली जाईल.

उपक्रम २

- हा उपक्रम संघटनात्मक ज्ञानाच्या आधारावर आधारित आहे.
- प्रशिक्षक चॅट फ्लो, स्क्रिप्ट आणि नॉलेज बेससह डमी सी. आर. एम. ची व्यवस्था करेल.
- प्रशिक्षणार्थींनी प्रशिक्षकाद्वारे चालविलेले मॉक चॅट घेणे आवश्यक आहे
- प्रशिक्षणार्थींनी विद्यमान ज्ञानाचा संदर्भ घ्यावा अशा परिस्थिती प्रशिक्षक सादर करेल आणि त्यानुसार प्रतिसाद द्या
- प्रशिक्षकाने प्रशिक्षकांची पकड आणि एकूण प्रवाहाचे पालन देखील शोधले पाहिजे• सर्वोत्कृष्ट कलाकारांची वर्गाकडून प्रशंसा केली जाईल.

_टिप्पण्याः	r.
89	
·	
·	











6. चौकशीचे निराकरण करण्याची प्रक्रिया

एकक 6.1-ग्राहकाचे स्वरूप ओळखा



एस. एस. सी./ पन्201

शिकण्याचे प्रमुख परिणाम



या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. ठराव देण्यापूर्वी ग्राहकाच्या मागील नोंदी समजून घेण्यासाठी सी. आर. एम. साधनामध्ये साठवलेल्या माहितीचे आणि क्रियाकलापांचे विश्लेषण करा.
- 2. ठराव म्हणून वापरल्या जाऊ शकणाऱ्या वेगवेगळ्या परिस्थितींच्या विविध संतुलित निर्णयांवर चर्चा करा.

92 6. चौकशीचे निराकरण करण्याची प्रक्रिया

एकक 6.1:ग्राहकाचे स्वरूप ओळखा

-93 एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. ठराव पुढे नेण्यापूर्वी ग्राहकाच्या मनःस्थितीचे (रागावलेला, असमाधानी, सल्ला मागणारा, प्रबळ) वर्गीकरण करा.

−6.1.1 वेगवेगळ्या परिस्थितीशी जुळवून घेण्याच्या शक्यतांचे परीक्षण करा

वेगवेगळ्या परिस्थितींमध्ये समस्या सोडवण्याच्या विविध पद्धतींची रचना करा

ग्राहक वैशिष्ट्य ग्राहक वैशिष्ट्य

कसे हाताळायचे कसे हाताळायचे

तांतडीने बोलण्याची मागणी• ही वृत्ती व्यवस्थापन करण्यापासून येते का हे ठरवण्याचा प्रयत्न करा.आधी फोन केला आणि नेहमी केस नोट्स तपासा.मला आता तुमच्या पर्यवेक्षकाशी बोलू द्या.• माफी मागा.• तुम्ही समस्येचे निराकरण करू शकत नसल्यास, निर्णय घेण्यासाठी संघप्रमुख किंवा पर्यवेक्षकाला बोलवा.लक्षात ठेवा, तुम्ही अपयशी ठरलेले नाही कारण तुम्हाला पुढे जायचे होते.प्राहकांचे समाधान निर्माण करण्यासाठी हा सर्वोत्तम उपाय असू शकतो.



अति मागणी, ठामपणा, आरडाओरडा."दोन दिवसां <mark>भूर्धी इका चीग्यिखशिविकाला योत्वाला अभिप्रतोक्रेन्याला अधिसत कोर्ध्यात कोर्ध्यात कोर्ध्यात कोर्ध्यात करायला हवी आहे.!" ऐकण्याच्या चांगल्या सिक्रय कोशल्यांचा वापर करा.जास्त कुरकुर करू नका; ते अस्वस्थ आहेत.थेट व्हा, जवळचे प्रश्न वापरा (यामुळे त्यांचे निराकरण होण्यास मदत होते.नेहमी विनम्रता बाळगा.शक्य असल्यास, त्यांच्या समस्येला महत्त्व द्या.</mark>

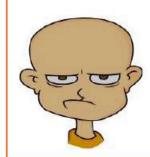


Arrogant.for उदाहरण. मी एम. सी. एस. ई. आहे, **हे बेह्सीमिक्षीब्रत्माव्ही**ळगा.• ते काय म्हणत आहेत (बढाई मारत आहे<mark>त) ते</mark> मान्य करा.



कसे हाताळायचे हे ग्राहकांचे वैशिष्ट्य

नाखुश, तक्रार करणारा.• त्यांचे म्हणणे ऐकून घ्या.• सहानुभूती दाखवा.• लागू असल्यास माफी मागा.• त्यांच्या चिंतेचे निराकरण करण्यासाठी (सुण्च्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार) कारवाई करा.• तुम्हाला पर्यायी उपाय सुचवावा लागेल (उदा. एच. पी. समर्थन ऑ <mark>(लाई-) उत्पादन</mark> किंवा माहितीबद्दल असमाधानी.• त्यांची खरी चिंता समजून घेण्यासाठी ऐका.• समस्येचे निराकरण करण्यासाठी माहिती गो ठा करा.• गुकीची माहिती दिल्यास त्याबद्दल दिलगिरी व्यक्त करतो.• त्यांच्या चिंतेचे निराकरण करण्यावर लक्ष केंद्रित करा-टोषांचे सम्बोकन वर्ष यावर नाही



तक्ता 6.1.1:ग्राहकांचे प्रकार

94 6.1.2 ग्राहक व्यवस्थापन साधनामध्ये साठवलेल्या माहितीच्या आणि_ क्रियाकलापांच्या वापराचे मूल्यांकन करा

भविष्यातील संदर्भासाठी रिझोल्यूशनसह क्वेरीची नोंद करण्यासाठी टेम्पलेटची रचना करा प्रश्नांची त्वरित नोंद करण्यासाठी नमुने नेहमीच सुलभ असतात.नमुने आणि काही नमुन्यांमध्ये जाण्यापूर्वी, टेम्पलेट का आवश्यक आहेत हे प्रथम समजून घेऊया.

असे गृहीत धरा की एखादा ग्राहक तुम्हाला कॉल ड्रॉपच्या समस्यांविरुद्ध तक्रार घेऊन फोन करतो.कॉल ड्रॉपच्या समस्या उ जाळ्याच्या समस्यांमुळे आणि सामान्यतः सदोष जाळ्याच्या बुरुजाखाली येणाऱ्या संपूर्ण परिसराला याचा त्रास होतो अशा समस्येपासून, एक किंवा दोन व्यक्ती वैयक्तिकरित्या नाही.

आता, जर तुमच्याकडे कॉल ड्रॉप समस्यांची नोंद करण्यासाठी आणि तुमच्याबरोबर सेवा विनंती तयार करण्यासाठी टेम्पलेट असेल, तर किली ड्रॉप समस्येमुळे प्रभावित झालेल्या परिसरातून येणाऱ्या तक्रारींचे प्रमाण हाताळू शकते.याउलट, जर तुमच्याकडे हाताशी एखादा नमुना नसेल, तर तुम्हाला हस्तलिखित दस्तऐवजीकरण घ्यावे लागेल, जे वेळखाऊ, कंटाळवाणे असू शकते आणि जर तुम्ही विशेषतः घाईत असाल तर त्यात चुका होऊ शकतात.

कॉल्सची संख्या.

म्हणूनच नमुने नेहमीच महत्त्वाचे असतात.नमुने तयार करण्याचे आणि त्यांची देखभाल करण्याचे फायदे पाहूया.

- नमुने तुमच्या कार्याला गती देतात• हे तुम्हाला त्रुटी-मुक्तपणे काम करण्याची परवानगी देते.
- नमुने क्वेरी हाताळणी प्रक्रियेचे प्रमाणीकरण करतात
- नम्ने तयार करणे सोपे आहे आणि आवश्यक तपशील मिळविण्यासाठी आणि सामायिक करण्यासाठी प्रभावी साधन आहेत.

95 • सेवेची विनंती वाढवताना किंवा तिकिटे तयार करताना, नमुने महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावतात

निरीक्षणांचे दस्तऐवजीकरण करण्यासाठी नमुने हे प्रमाणित स्वरूप आहेत.निरीक्षणामध्ये विविध बाबींचा समावेश आहे.

कंपनीचे पैलू.नमुन्याचा प्रकार किंवा मुख्य मापदंड त्यानुसार बदलतात

विभाग.उदाहरणार्थ, कंपनीच्या वाहतूक विभागाद्वारे वापरले जाणारे टेम्पलेट हे कामकाजाची काळजी घेणाऱ्या तांत्रिक विभागापेक्षा पूर्णपणे वेगळे असले पाहिजे.

नमुन्यात दिलेली माहिती कामगिरीच्या तपासणीसाठी वापरली जाते.

माहिती/माहिती मिळविण्यासाठी वापरली जाणारी विविध तंत्रे आणि ती कशी लागू करायची

• प्रकरणांचा अभ्यास

ही पद्धत मुळात असे सांगते की गोळा केलेली माहिती अनुभवावर आधारित आहे ग्राहक.

• केंद्रबिंदु गट

ही माहिती किंवा माहिती पद्धत सखोल विषय मूल्यांकनासह गट चर्चेवर अवलंबून आहे.हे विपणन डावपेच, माहितीशी संबंधित उत्क्रांतीवादी पैलू, त्यांचे स्रोत आणि शोध, कोड, ह्यांबद्दल असू शकते.

प्रोग्रामिंग भाषा किंवा कोणत्याही प्रकारचे बग.

डेटा/माहितीवर नियम-आधारित विश्लेषण कसे करावे

नियम-आधारित अभ्यासामध्ये व्यावहारिकदृष्ट्या निर्णय घेण्याची प्रक्रिया किंवा सशर्त शाखा समाविष्ट असते.ही कार्यपद्धती निर्मितीची एक रचना आहे ज्याचा आधार सॉफ्टवेअर घटकांमध्ये आहे-तयार करण्यासाठीच्या तंत्रांचे विश्लेषण

नवीन प्रकल्पासाठी योग्य निर्णय.

या नियमात, आपल्याला स्यूडो कोड किंवा आय. एफ. स्टेटमेंटसारख्या तीन किंवा अधिक अटींची उपस्थिती आढळेल.काम<mark>गिरीची</mark> आवश्यकता म्हणजे नियम इंजिन समाधानाचे समायोजन.

अर्ज करण्याची प्रक्रिया

1. इनपुट चल निवडा

नवीन प्रकल्पात अनेक चल घटक असल्याने, या दरम्यान एक मॅट्रिक्स तयार करणे आवश्यक आहे. पद्धती आणि घटक.आपण कार्यपद्धतींमध्ये घटकांची उपस्थिती पाहू शकतो.

2. वाईट उपनियमेचे नियम

काही विशिष्ट प्रकारचे घटक आहेत जे इतर प्रकारच्या घटकांशी जोडले जाऊ शकत नाहीत.जर ते एकत्रितपणे, या पायरीमुळे वाईट उपनियमांची निर्मिती होऊ शकत नाही.या प्रकरणात, दोन नियम श्रेणी ओळखले जातात.ते असे आहेतः

- उच्च आवश्यकता स्थिरता, कमी जटिलता आणि लहान आकाराच्या प्रणालीसह प्रणाली नियम• कमी आवश्यकता स्थिरता, मध्यम जटिलता आणि आकार प्रणालीसह प्रणाली नियम
- 3. परिवर्तनीय कपात

हे घटक ओळखले जातात परंतु त्यांचे निर्मूलन केल्याने कोणताही परिणाम होत नाही.यामध्ये सामान्यतः अनुप्रयोग क्षेत्र आणि प्रकल्प प्रकार यांचा समावेश असतो.

4. श्रेणी विलीनीकरण

कार्यपद्धती ओळखण्यासाठी, अनेक श्रेणींची निर्मिती होते आणि त्याचा पाया यावर असू शकतो प्रकल्पाचा प्रकार.

5. काल्पनिक उदाहरणे

जर आपण टोकाची प्रकरणे पाहिली तर आपण काल्पनिक उदाहरण संचांची सुरुवात पाहू शकतो.नियम-आधारित विश्लेष<mark>ण</mark> कमी गुंतागुंत, उच्च आवश्यकता स्थिरता आणि यासारख्या घटकांच्या स्वीकृतीवर आधारित आहे.

लहान आकार.

96 चुकीची माहिती/माहिती असल्यास कोणाकडे जावे आणि हे कसे नोंदवावे

संस्थेमध्ये, पदानुक्रमात सहसा शीर्षस्थानी सत्तेचा एकवचन/गट असतो ज्याच्या खाली सत्तेची पुढील पातळी असते.मोठ्या संस्थांमध्ये ही संघटनेची अग्रगण्य पद्धत आहे; बहुतेक महामंडळे, सरकारे आणि संघटित धर्म वेगवेगळ्या स्तरांसह श्रेणीबद्ध संस्था आहेत

व्यवस्थापन आणि सत्ता किंवा अधिकार.

कामाची अचूकता तपासा, ज्यामध्ये सहकाऱ्यांचा समावेश आहे आणि ज्या स्वरूपांमध्ये तुम्हाला ते प्रदान करणे आवश्यक आहे प्रत्येक प्रकल्पाची एक निश्चित कालमर्यादा असते.प्रकल्पाची सुरुवात ध्येय निश्चित करण्यापासून होते आणि त्यानंतर विकास, चाचणी आणि गुणवत्ता विश्लेषण आणि अंतिम उपयोजन यासारखे इतर पैलू असतात.

उद्दिष्टे निश्चित करा

प्रत्येक टप्प्याचे स्वतःचे स्वरूप असते जेथे माहिती अचूकपणे भरावी लागते.प्रकल्पाचे उद्दिष्ट टेम्पलेट अंमलात आणले जाणे आहे आणि तपशील नियमितपणे भरले जाणे आवश्यक आहे.नमुना स्वरूप खाली दिले आहे:

PROJECT GOAL AND OBJECTIVES WORKSHEET

आकृती 6.1.1:प्रकल्पाचे उद्दिष्ट नमुना

सारांश



- प्रश्नांची त्वरित नोंद करण्यासाठी नमुने नेहमीच उपयुक्त असतात.
- नमुने तयार करण्याचे आणि त्यांची देखभाल करण्याचे फायदे... टेम्पलेट तुमच्या कार्याला गती देतात हे तुम्हाला त्रुटी-मुक्तपणे काम करण्यास अनुमती देते

टेम्पलेट क्वेरी हाताळणी प्रक्रियेचे प्रमाणीकरण करतात

टेम्पलेट तयार करणे सोपे आहे आणि आवश्यक तपशील कॅप्चर करण्यासाठी आणि सामायिक करण्यासाठी प्रभावी साधन आहे सेवा विनंती वाढविण्याच्या किंवा तिकिटे तयार करण्याच्या बाबतीत, टेम्पलेट एक महत्त्वपूर्ण भूमिका बजावतात• नियम-आधारित अभ्यासामध्ये व्यावहारिकदृष्ट्या निर्णय घेण्याची प्रक्रिया किंवा सशर्त शाखा समाविष्ट असते.• प्रकल्पाचे उद्दिष्ट टेम्पलेट अंमलात आणले जाणे आवश्यक आहे.

_टिप्पण्या 📋	
97	

98 व्यायाम करा

स्तंभ अ आणि स्तंभ ब जुळवून घ्या

9 6	
स्तंभ अ	स्तंभ ब
<mark>नाराज ग्राहक• ग्राहकाची निराशा मान्य क</mark>	रुरा (म <mark>ानवी बाजू)• खरी समस्या ओळखण्यासाठी चांगल्या सक्रिय ऐ</mark> कण्याच्या क <mark>ौश</mark> ल्यांचा वापर
करा.	
गर्विष्ठ ग्राहक	• त्यांना ऐका.• सहानुभूती दाखवा.• लागू असल्यास माफी मागा
असमाधानी ग्राहक	• ग्राहकाला राग व्यक्त करण्यासाठी पुरेसा वेळ द्या
संतप्त ग्राहक	• चुकीची माहिती दिल्यास त्याबद्दल माफी मागा• त्यांच्या चिंतेचे निराकरण करण्यावर लक्ष केंद्रित करा-दोषांचे मूल्यांकन करण्यावर नाही
	तक्ष काद्रत करा-दाषाच मूल्याकन करण्यावर नाहा
ग्राहकाची मागणी	• नेहमी विनम्र राहा.• उद्धटपणाविरुद्ध अपशब्दांचा वापर करू नका
·	

उपक्रम



उपक्रम 1

- हा उपक्रम ग्राहक व्यवस्थापन मॉक चॅट सत्रांच्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक ग्राहकाची भूमिका बजावेल आणि त्याने विविध प्रकारच्या परिस्थितीचा समावेश करण्याचे सुनिश्चित केले पाहिजे मॉड्यूलमध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे
- प्रशिक्षणार्थींनी संवाद साधावा आणि योग्य संवाद सुरू करून स्क्रिप्टनुसार पुढे जावे, ग्राहकांच्या समस्यांचे स्वागत करणे, सहानुभूती व्यक्त करणे आणि त्यांची दखल घेणे
- ग्राहकांच्या प्रकारानुसार प्रशिक्षणार्थींनी वेगवेगळे दृष्टिकोन स्वीकारले पाहिजेत
- प्रत्येक प्रशिक्षणार्थीने त्याला किंवा तिला तीन वेगवेगळ्या परिस्थितींचा सामना करावा लागेल असे किमान तीन फोन घेणे आवश्यक आहे.• प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थींना त्यांच्या दृष्टिकोनाबाबत मार्गदर्शन करतील आणि गरज भासल्यास त्यात सुधारणा करतील
- सर्वोत्कृष्ट कलाकारांची वर्गाकडून प्रशंसा केली जाईल.

उपक्रम 2

- हा उपक्रम नकली नमुना निर्मितीच्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक प्रथम नमुन्यांच्या महत्त्वावर चर्चा करेल आणि काही बनावट नमुने दाखवेल.
- त्यानंतर, प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थींना त्यांचे स्वतःचे नकली नमुने तयार करण्यास सांगेल
- प्रत्येक प्रशिक्षणार्थीने किमान तीन वेगवेगळे नमुने तयार केले पाहिजेत
- एकदा प्रशिक्षणार्थी नमुने तयार करणे पूर्ण केल्यावर प्रशिक्षक त्यांना त्यांचे काम सादर करण्यास सांगेल
- प्रशिक्षक नमुन्यांचा अभ्यास करेल आणि त्याचा किंवा तिचा अभिप्राय सामायिक करेल
- प्रशिक्षकाने दिलेल्या अभिप्रायाच्या आधारे, प्रशिक्षणार्थींनी नमुन्यांवर पुन्हा काम केले पाहिजे.

_टिप्पण्याः	ii.
99	









7. दूरस्थपणे व्यवहार करा मूलभूत आय. टी. सेवा विनंत्या/ घटना-आवाज नसलेला



युनिट 7.1-त्वरित स्वयंचलित सूचना आणि ग्राहक सेवा विनंत्या ओळखण्यासाठी देखरेख प्रणाली

युनिट 7.2-अचूकपणे ओळखण्यासाठी स्वयंचलित सतर्कतेचे विश्लेषण करा घटनांचे स्वरूप

युनिट 7.3-आय. टी. सेवा विनंत्या आणि घटनांना लागू होणारे धोरण आणि अनुपालनाच्या आवश्यकता



एस. एस. सी./

TT7201

🗕 102 शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 🕎

या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. त्वरित स्वयंचलित सूचना आणि ग्राहक सेवा विनंत्या ओळखा.घटनांचे स्वरूप अचूकपणे ओळखण्यासाठी स्वयंचलित सतर्कतेचे विश्लेषण करा
- 3. माहिती तंत्रज्ञान सेवा विनंत्या आणि घटनांना लागू होणाऱ्या धोरणांवर आणि अनुपालनाच्या आवश्यकतांवर चर्चा करा.

एकक 7.1:त्वरित स्वयंचलित सूचना आणि ग्राहक सेवा विनंत्या ओळखण्य देखरेख प्रणाली

-103 एकक उद्दिष्टे 🏻 🎯



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. स्वयंचलित सूचना आणि ग्राहक सेवा विनंत्यांमध्ये प्रवेश कसा करावा, त्यांचे निरीक्षण कसे करावे आणि त्यांचे प्रमाणीकर<mark>ण</mark> कसे करावे हे दाखवा.

7.1.1 प्रवेश, देखरेख आणि प्रमाणीकरण कसे करावे स्वयंचलित सूचना आणि ग्राहक सेवा विनंत्या

सतर्कतेच्या देखरेख प्रक्रियेचे 2 प्रकार आहेत, म्हणजे,

- घटक आणि सेवांवर सक्रिय देखरेख:वर्तन परिभाषित करण्यासाठी सक्रिय कृती प्रणाली किंवा सेवा
- घटक आणि सेवांवर निष्क्रीय देखरेखः प्रणाली किंवा सेवेच्या वर्तनाची निष्क्रीय स्वीकृती

स्वयंचलित सतर्कतेचे निरीक्षण खालील भूमिका आणि कार्ये अंमलात आणून केले जातेः

स्थिर प्रक्रिया भूमिका इशारा प्रक्रिया मालक

- प्रक्रियेचा आरंभक
- प्रक्रियेची धोरणात्मक उद्दिष्टे परिभाषित करण्यासाठी आणि सर्व आवश्यक प्रक्रिया संसाधनांचे वाटप करण्यासाठी जबाबद्वार

इशारा प्रक्रिया व्यवस्थापक

- संपूर्ण प्रक्रियेचा व्यवस्थापक
- त्याची परिणामकारकता आणि कार्यक्षमतेसाठी जबाबदार

गतिशील प्रक्रिया भूमिका

• सतर्कतेच्या व्यवस्थापन प्रक्रियेदरम्यान या भूमिका गतिमानपणे तयार केल्या जातात.

• नोंदींमधील गुणविशेषामध्ये सध्या जबाबदार असलेल्या भूमिका/कार्याचे मूल्य असते. सावधगिरी बाळगा.

इशारा एजंट

• नोंदींमधील गुणविशेषामध्ये सतर्कतेच्या एकूण क्रियाकलापातल्या एका क्रियाकलापासाठी किंवा कार्यासाठी सध्या जबाबदार असलेल्या भूमिका/कार्याचे मुल्य असते.

सेवा-विशिष्ट भूमिका सेवा तज्ज्ञ/सेवा तज्ज्ञ 104 ते सल्लामसलत करू शकतात आणि/किंवा कार्य करू शकतात

- सतर्क विश्लेषक आणि वर्गीकरणकर्ता• इशारा कृती समीक्षक/लेखापरीक्षक
- सेवा मालक

ग्राहकांच्या विशिष्ट भूमिका

स्वयंचलित सूचना मिळवण्याच्या आणि प्रमाणित करण्याच्या प्रक्रियेत खालील गोष्टींचा समावेश होतोः• सतर्कतेचे वर्गीकरण आणि गाळण

- सतर्कतेची नोंद
- सतर्कतेच्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन
- सूचना नियंत्रित करणे आणि अधिकृत करणे
- महत्त्वपूर्ण यश घटकांची व्याख्या (सी. एस. एफ.)
- मुख्य कामगिरी निर्देशकांची (के. पी. आय.) व्याख्या• परिणामकारक दस्तऐवजीकरण
- मूल्यांकन आणि बंद करणे सुलभ करणे

सतर्कतेचे वर्गीकरण आणि गाळण

सतर्कतेचे वर्गीकरण आणि गाळणीचा उद्देश विशिष्ट सतर्कतेसाठी नियंत्रण घटक प्रदान करणे हा आहे. ज्याचा वापर अलर्ट हाताळणीच्या संदर्भात गरजेवर आधारित निर्णय घेण्यासाठी केला जाईल.सर्वात आव्हानात्मक अलर्ट हाताळणीमधील क्रियाकलाप म्हणजे अलर्टचे वर्गीकरण आणि गाळणे.जेव्हा समस्या खूप उशीरा लक्षात येतात तेव्हा उच्च

अलर्ट हाताळणीमधील क्रियाकलाप म्हणजे अलर्टचे वर्गीकरण आणि गाळणे.जेव्हा समस्या खूप उशीरा लक्षात येतात तेव्हा उच्च मर्यादेपर्यंत सेट केलेल्या मर्यादांमुळे धोकादायक परिस्थिती उद्भवू शकते, तर खूप कमी परिभाषित केलेल्या मर्यादा माहिती संदेशांच्या अतिभाराकडे नेतात, अशा प्रकारे देखरेख साधने आणि कर्मचाऱ्यांच्या पूर्व-निर्दिष्ट क्षमतेपेक्षा जास्त.

- माहितीचे इशारे-इशारे नोंदवले गेले आहेत आणि त्यामुळे पुढील पावलांची आवश्यकता नाही
- अपवादात्मक सूचना-सूचना घटना, समस्या किंवा बदल व्यवस्थापनाकडे पाठवली जाते, अशा प्रकारे आर. एफ. सी., घट<mark>ना</mark> नोंद किंवा समस्या नोंद तयार होते.
- चेतावणी सूचना-पुढील प्रक्रियेच्या टप्प्यात इशारा दिला जातो.

सतर्कतेची नोंद

पूर्वनिर्धारित स्वरूपात सतर्कतेच्या योग्य नोंदीसाठी खालील माहिती आवश्यक आहे.

- युनिक आयडेंटिफायर-अलर्ट आयडी
- सतर्क साधन-नाव/प्रकार/आयडी सतर्क करणाऱ्या साधनांचा क्रमांक आणि सतर्कतेमुळे प्रभावित झालेले उपकरण• सतर्क घटक-सतर्क करणाऱ्या घटकाचे नाव आणि सतर्कतेद्वारे प्रभावित होणाऱ्या घटकाचे नाव
- सतर्कतेचा प्रकार/अपयशाचा प्रकार-घटना/बदल/समस्या/अपयश आले• इशारा वेळ/तारीख-इशारा तारीख आणि वेळ
- स्थिती-सतर्कतेची स्थिती, जी नियंत्रण क्रियाकलाप पास करताना सेट केली जाते• सेवा-या सतर्कतेमुळे प्रभावित झालेल्या सेवा
- सतर्कतेचे वर्णन-सतर्कतेच्या युक्तिवादासह सतर्कतेचे वर्णन अलर्ट लॉग-विशिष्ट कालावधीसाठी सर्व अलर्ट सुचना आणि नोंदींचा समावेश असलेला लॉग.असा असेल कालावधी

105 सुरक्षा व्यवस्थापन किंवा इतर सेवा प्रक्रियेमध्ये डी परिभाषित करा

चेतावणी/बदलाची विनंती (आर. एफ. सी.) किंवा चेतावणी/बदलाचे अग्रेषित वेळापत्रक (एफ. एस. सी.) यासारख्या अतिरिक्त माहितीच्या वस्तू (कलाकृती) सामान्यतः एक किंवा अधिक प्रक्रिया नोंदींमधून माहितीचा विचार करून आणि एकतर या माहितीचे गाळण, विलीनीकरण, परस्परसंबंध किंवा अर्थ लावणे याद्वारे साकारल्या जाऊ शकतात.

सतर्कतेच्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन

सतर्कतेच्या प्रवेश आणि प्रमाणीकरण प्रक्रियेसाठी काही मूलभूत मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे आवश्यक आहे, म्हणजेः • आयटी सेवा किंवा आयटी पायाभूत सुविधांमधील प्रत्येक घटना नवीन अलर्ट रेकॉर्ड तयार करण्यास प्रवृत्त करते. • घटना आणि सूचना नोंदींमधील प्रत्येक क्रियाकलापाचे दस्तऐवजीकरण करण्यासाठी सतर्क एजंट जबाबदार असतो.

- सतर्कतेच्या मालकाला सतर्कतेच्या प्रतिनिधीवर नियंत्रण ठेवावे लागते
- नवीन व्यक्ती किंवा गट सहमत असेल तरच सतर्कतेचा मालक आणि सतर्कतेचा प्रतिनिधी त्यांची कर्तव्ये हस्तांतरित करू शकतो त्यानंतरच्या सतर्कतेच्या मालकाची किंवा एजंटसची नोंद सतर्कतेच्या नोंदीत योग्य गुणविशेषात करावी लागते.
- सतर्कतेचा मालक आणि सतर्कतेचा प्रतिनिधी समूहापेक्षा व्यक्ती असणे अधिक श्रेयस्कर ठरेल.

मर्यादा आणि कृतींच्या व्याख्येसाठी सेवा-विशिष्ट आणि ग्राहक-विशिष्ट नियमांचा विचार करण्यासाठी सेवा वर्णन आणि सेवा क्तरीय कराराचा संदर्भ घ्या.

सूचना नियंत्रित करणे आणि अधिकृत करणे

दैनंदिन आयटी ऑपरेशन्समध्ये, एक कायमस्वरूपी प्रणाली आणि सेवा देखरेख आहे, ज्यामुळे अलर्ट तयार होतात.स्वयंचलित साधन आणि हस्तचालित कार्यांद्वारे तयार केलेले संकेत वर्गीकरणासाठी प्रदर्शित केले जातात, नोंदवले जातात आणि लॉग केले जातात.त्यानंतरचे उपक्रम पुढीलप्रमाणे आहेतः

• अधिकृतता तपासणी-अलर्ट ट्रिगरिंग सिस्टम किंवा ती माहिती प्रदान करण्यासाठी अधिकृत व्यक्ती आहे का?• दस्तऐवर्जीकरण आणि पडताळणी-सतर्क नोंद भरली जाते आणि संपूर्णता आणि औपचारिक शुद्धतेसाठी तपासली जाते, म्हणजे सर्व अनिवार्य माहिती प्रदान केली गेली आहे याची पडताळणी केली जाते.जर असे नसेल, किंवा अलर्ट निर्माण करणारी प्रणाली किंवा व्यक्ती अलर्ट पाठ विण्यास अधिकृत नसेल, तर उक्त अलर्ट

नोंद नाकारली जाऊ शकते

• स्थिती अद्ययावत करा-त्यानंतर सतर्कतेची नोंद 'नोंदवलेल्या-स्वीकारलेल्या' किंवा 'नोंदवलेल्या-नाकारलेल्या' स्थितीवर हलवली जाते.

क्रियाकलाप विशिष्ट मार्गदर्शक तत्त्वे अशी आहेतः

- इशारा पुरवठादार हा ज्या व्यक्तीने किंवा यंत्रणांनी इशारा दिला त्या व्यक्तीवर किंवा यंत्रणांवर सेट केला आहे
- इतर कोणताही प्रायोजक माहीत नसल्यास, ज्याने सतर्कतेचा इशारा दिला त्या व्यक्तीसाठी सतर्क प्रायोजक निश्चित केला <mark>जा</mark>तो• अलर्ट एजंट उपलब्ध नसल्यास, अलर्ट एजंटला अलर्ट मॅनेजमेंट टीमवर सेट केले जाते
- सतर्कतेचा मालक उपलब्ध नसल्यास सतर्कतेचा मालक सतर्कतेच्या व्यवस्थापन चमूवर सेट केला आहे
- सतर्कतेच्या वर्णनात सतर्कतेचे सुस्पष्ट आणि अर्थपूर्ण वर्णन असणे आवश्यक आहे.
- ज्या प्रक्रियेच्या उदाहरणाने सतर्कतेचा इशारा दिला, त्याला युनिक आयडेंटिफायर म्हणून संबोधले पाहिजे इशारा

यशाचे महत्त्वपूर्ण घटक परिभाषित करणे

यात समाविष्ट असलेले महत्त्वपूर्ण यश घटक (सी. एस. एफ.) खालीलप्रमाणे आहेतः

- सतर्कतेच्या छाननीची योग्य पातळी निश्चित करणे
- सेवा व्यवस्थापन प्रक्रियांमध्ये सतर्कतेच्या देखरेखीचे जवळून एकत्रीकरण

- 106 चाचणी आणि त्रुटीद्वारे सेवा रचना आणि सेवा ऑपरेशन्ससह थ्रेशोल्डची व्याख्या करणे प्रक्रिया
- स्वयंचलित देखरेखीचे समर्थन करण्यासाठी सतर्कतेच्या देखरेखीसाठी योग्य साधने समर्पित करणे प्रणाली आणि सेवा

मुख्य कामगिरी निर्देशकांची (के. पी. आय.) व्याख्या

इशारा व्यवस्थापन प्रणालीमध्ये परिभाषित केलेले प्रमुख कामगिरी निर्देशक खालीलप्रमाणे आहेतः• दिलेल्या कालावधीतील संख्या

- मानवी हस्तक्षेपाची आवश्यकता असलेल्या सतर्कतेची संख्या
- मानवी हस्तक्षेपाशिवाय सोडवता येऊ शकणाऱ्या सतर्कतेची संख्या• घटना आणि समस्या परिभाषित करणाऱ्या सतर्कतेची संख्या
- ज्ञात घटनांमुळे उद्भवलेल्या सतर्कतेची संख्या वारंवार दिल्या जाणाऱ्या इशाऱ्यांची संख्या
- इतर सेवा संचालन प्रक्रियांमधील समस्या दर्शविणाऱ्या सतर्कतेची संख्या, म्हणजे उपलब्धता, सातत्य आणि कामगिरी इ.

परिणामकारक दस्तऐवजीकरण

सतर्क व्यवस्थापन दस्तऐवजीकरण प्रक्रियेमध्ये पूर्विनिर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे समाविष्ट आहे, म्हणजे,

- अलर्ट एजंटला दस्तऐवज अद्ययावत करावे लागतील• सतर्कतेच्या मालकाला कागदपत्रांची पडताळणी करावी लागेल
- पडताळणीचा टप्पा जर असमाधानकारक परिणाम देत असेल, तर अलर्ट एजंटला दस्तऐवजीकरण सुधारण्याची विनंती केली जाते
- प्रक्रिया इंटरफेस-सतर्कतेमुळे प्रभावित झालेल्या सेवा आणि संरचनेच्या वस्तूंची माहिती संरचनेच्या मदतीने सीएमडीबीमध्ये (संरचना व्यवस्थापन डेटाबेस) अद्ययावत केली जाते.

व्यवस्थापन

मूल्यांकन आणि बंद करणे सुलभ करणे

या टप्प्याला पोस्ट इम्प्लिमेंटेशन रिव्ह्यू (पी. आय. आर.) असेही म्हणतात.हा टप्पा सेवा वर्णनात परिभाषित केलेल्या एस. ए<mark>त</mark>. ए. गुणवत्तेच्या नियमित पातळीनुसार केला जातो.

- पी. आय. आर. केले जाते आणि त्याचे परिणाम नोंदवले जातात.
- जर पी. आय. आर. ने अलर्ट काउंटरच्या यशस्वी कृतीची पुष्टी केली नाही, तर रोलबॅक सुरू करणे आवश्यक आहे.
- परिणामी, बदल व्यवस्थापनाची माहिती देणे आवश्यक आहे
- अंमलबजावणीनंतरच्या पुनरावलोकनाद्वारे प्रतिबिंबित केलेल्या इशाऱ्याच्या यशावर आणि रोलबॅकची आवश्यकता यावर अवलंबून, इशारा नोंद "बंद-सत्यापित" किंवा "बंद-अयशस्वी" स्थितीत अद्ययावत केली जाते.

सतर्कतेच्या प्रणालीच्या यशस्वी मूल्यांकनात खालील प्रश्नावलीचे उत्तर देणे समाविष्ट आहेः

- समस्या म्हणून वर्गीकृत केलेला इशारा पुन्हा येतो का?
- अलर्ट काउंटर कारवाईने इच्छित उद्दिष्टे (टी. ए. टी. सारख्या के. पी. आय. च्या संदर्भात) पूर्ण केली का?• अलर्ट काउंटर <mark>का</mark>रवाईची अंमलबजावणी वेळेवर करण्यात आली होती का?
- अलर्ट काउंटर कारवाई प्रक्रियेतून जात असताना काही घटना घडली का?

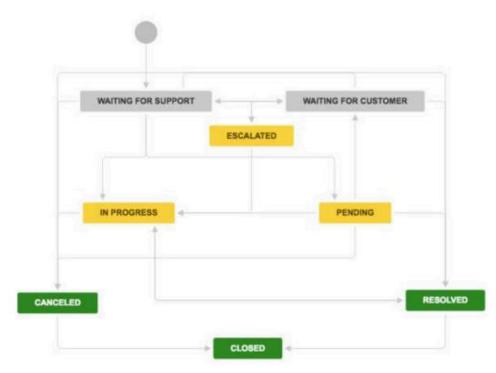
- 107 नियोजित आर्थिक अंदाजपत्रकाच्या पलीकडे न जाता सतर्कतेची प्रति कारवाई करण्यात आली होती का?• सतर्कतेचे दस्तऐवजीकरण करण्यात आले आहे आणि सी. एम. डी. बी. ने (काही प्रकरणांमध्ये) अनुक्रमे अद्ययावत केले आहे का?
- इव्हेंट अँड अलर्ट काउंटर अॅक्शनमध्ये सहभागी असलेले प्रत्येकजण एस. एल. ए. आणि मार्गदर्शक तत्त्वांच्या प्रक्रियेला <mark>चिकटून राहिले का?• प्रक्रियेच्या कोणत्याही टप्प्यावर निर्णय घेण्यासाठी आवश्यक असलेली कोणतीही माहिती गहाळ झाली होती का?</mark>

आय. टी. सेवा विनंत्यांमध्ये प्रवेश करणे आणि त्यांचे निरीक्षण करणे यात खालील गोष्टींचा समावेश होतोः

- ग्राहक किंवा कर्मचारी सेवा सूचीपत्रकातून किंवा ईमेलद्वारे मदतीची विनंती करतात
- सेवा कक्ष पूर्व-परिभाषित मंजुरी आणि पात्रता प्रक्रियेच्या विरोधात केलेल्या विनंतीचे मूल्यांकन करतो.आवश्यक असल्यास, ते आर्थिक किंवा व्यावसायिक मंजुरीसाठी विनंती पाठवतात
- सर्व्हिस डेस्क एजंट सेवेची विनंती पूर्ण करण्यासाठी काम करतो, किंवा विनंती कोणाकडे तरी पाठवतो. करू शकतो.
- विनंतीचे निराकरण केल्यानंतर, सेवा कक्ष तिकीट बंद करतो
- ते सेवांबाबत समाधानी आहेत याची खात्री करण्यासाठी एजंट ग्राहकाचा सल्ला घेतो.

सेवा विनंती नमुन्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश आहेः

- सेवा विनंत्या, ज्यासाठी मंजुरीची आवश्यकता नसते.पूर्व-मान्यताप्राप्त सेवा विनंत्यांसाठी त्यांचा वापर करण्याची शिफारस<mark> केली जाते</mark>
- मंजुरीसह सेवा विनंत्या, ज्यासाठी अनिवार्यपणे मंजुरीचा टप्पा आवश्यक असतो. अशी शिफारस केली जाते. ज्यांच्यासाठी एकतर व्यवसाय किंवा आर्थिक मंजुरीची आवश्यकता आहे अशा विनंत्यांसाठी याचा वापर करणे



आकृती ७.१.१:सेवा विनंती प्रसारणाची प्रक्रिया-प्रवाह (प्रतिमा सौजन्य:HTTPS://संगम.अॅटलासियन.कॉम)

-108 7.1.2 त्या खऱ्या घटना आहेत याची खात्री करण्यासाठी स्वयंचलित सूचना प्रमाणित करा

सूचना प्रमाणित करणे आणि त्यांची निवड करणे हे कठीण, कंटाळवाणे असले तरी एक अतिशय महत्त्वाचे काम आहे.क्षणा क्षणानंतरच्या प्रमाणीकरणानंतरच्या सतर्कतांची निवड केल्याने समस्या सोडवण्याच्या प्रक्रियेस गती मिळते.कधीकधी, प्रणालींना चुकीची माहिती मिळते सूचना किंवा बनावट सूचना ज्या काढून टाकणे आवश्यक आहे.अन्यथा, समस्यांचे निराकरण करण्याची प्रक्रिया होईल त्रास होतो.त्यामुळे, सूचना खऱ्या आहेत की नाही याचे विश्लेषण आणि अंदाज लावण्यास अभियंत्याला सक्षम असणे आवश्यक आहे.उठवलेल्या सतर्कतेच्या सत्यतेची पडताळणी करण्याचे फायदे खालीलप्रमाणे आहेत.

मूल्यांकनाचा वेग-चुकीच्या सकारात्मक बाबी दूर करण्यासाठी आणि वास्तविक धोके ओळखण्यासाठी काही मिनिटांत सूच<mark>ना प्रमाणित</mark> अभिकेरून एखादी व्यक्ती त्याची त्वरित पूर्तता करू शकेल.

कार्यक्षम वेळेचे व्यवस्थापन-हाताने काम करण्यासाठी लागणारा वेळ आणि संसाधने कमी करते. खोट्या अलार्मची संख्या आणि कमी प्राधान्याचे अलर्ट.

सुरक्षेची काळजीः प्रगत शोध हे न्यायवैद्यक स्वचालन आणि स्मृती विश्लेषणाचे संयोजन आहे. तडजोड केलेल्या प्रणालींवर मालवेअर आणि संशयास्पद कोड शोधण्यासाठी तयार केलेली तंत्रे.

संपूर्ण विकास-गोळा केलेली बुद्धिमत्ता प्रदान करते आणि विश्लेषकांना अभ्यास करण्यास अनुमती देते त्वरित उपाय आणि घटना प्रतिसादात मदत करण्यासाठी समस्या ओळखल्या.

एकक ७.२:अचूकपणे ओळखण्यासाठी स्वयंचलित सतर्कतेचे विश्लेषण क

-109 एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

- 1. समस्या आणि उपाय ओळखण्यासाठी संस्थेच्या ज्ञानाच्या आधारापर्यंत पोहोचण्याच्या प्रक्रियेचे वर्णन करा.समस्यांचे निरा<mark>करण</mark> करण्यासाठी संस्थेची मार्गदर्शक तत्त्वे आणि मानक लिपी वापरा
- 3. क्षमता पातळी ४ च्या बाहेर समस्या वाढवण्याच्या प्रक्रियेवर चर्चा करा.उपाय/उपाययोजनांच्या योग्यतेचे मूल्यांकन करा

संस्थेच्या ज्ञानाच्या पायाचा संदर्भ का आणि कसा घ्यावा आणि समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी प्रमाणित स्क्रिप्टचा वापर क<mark>सा करावा</mark> यावर आम्ही आधीच चर्चा केली आहे (कृपया 2.2.1 वर पहाः समस्यांचे निराकरण करण्यात मदत करण्यासाठी संबंधित उत्पादन संदर्भ मार्गदर्शक किंवा समर्थन साहित्य)

येथे आपण मदतीसाठी वरिष्ठ किंवा तज्ञांशी संवाद साधण्याच्या प्रक्रियेवर चर्चा करू.

7.2.1 सेवा विनंत्या/घटना बाहेर पहा तुमची क्षमता आणि अधिकार पातळी योग्य लोक

तुमच्या क्षमतेच्या किंवा अधिकाराच्या क्षेत्राबाहेरच्या प्रश्नांचा योग्य लोकांशी त्वरित संपर्क साधा अनुभवी आणि वरिष्ठ कर्मचाऱ्यांकडून विविध गोष्टी शिकणे हे कार्यकारी अधिकाऱ्याचे प्राथमिक उद्दिष्ट असते.महाविद्यालयातून नव्याने पदवीधर झालेल्या कार्यकारीला त्याच्या/तिच्या नोकरीच्या भूमिकेबद्दल मूलभूत गोष्टी माहित असतात.तथापि, औद्योगिक संदर्भ आणि मानकांच्या बाबतीत बरोबरी साधण्यासाठी, अभियंत्याने संस्थेतील तज्ञ आणि वरिष्ठांकडून मार्गदर्शन घेतले पाहिजे.

योग्य लोकांकडून मार्गदर्शन मिळवताना कार्यकारी अधिकाऱ्याने पुढील गोष्टी लक्षात ठेवल्या पाहिजेत मनाचेः

योग्य लोकांकडुन मार्गदर्शन मिळवताना काय करावे आणि काय करू नये

- नेहमी कंपनी प्रोटोकॉल पाळणाऱ्या व्यक्तीशी संपर्क साधा.उदाहरणार्थ, जर एखाद्या अभियंत्याला गरज असेल तर उच्च अधिकार असलेल्या व्यक्तीकडून काही मदत, त्याने/तिने संपर्क साधण्यासाठी योग्य पदानुक्रमाचे पालन केले पाहिजे
- कार्यकारी अधिकाऱ्याने प्रथम तात्काळ बॉस किंवा टीम लीडकडे मार्गदर्शन मागितले पाहिजे.समस्या असेल तर निराकरण झाले नाही, तर त्याने/तिने व्यवस्थापकाची किंवा ताबडतोब काम करणाऱ्या कोणाची तरी मदत घ्यावी. पदानुक्रम शक्य असल्यास संबंधित व्यक्तीशी आधी भेट निश्चित करण्याचा सल्ला दिला जातो
- मुख्य मुद्द्यांचे दस्तऐवजीकरण करण्यासाठी आणि ते टाळण्यासाठी नेहमी नोटबुक आणि पेन किंवा कोणत्याही प्रकारची साधने सोबत वेस्ट्रिंग विसरणे.एकाच समस्येसाठी एखाद्या व्यक्तीशी संपर्क साधणे केवळ अनावश्यकच नाही तर त्रासदायक देखील आहे. बैठकीचा एक मिनिट कायम ठेवणे ही एक चांगली पद्धत आहे. बैठकीच्या कार्यसूचींमध्ये चर्चेच्या अतिथीचा समावेश असतो.हे केवळ चर्चेचा लेखी माहितीपट ठेवण्यासच नव्हे, तर भविष्य म्हणून देखील मदत करते.

संदर्भ बिंदू

- 110 कोणाकडूनही मदत घेताना व्यावसायिक वर्तन कायम ठेवा.त्याच्या/तिच्या बोलण्यात कट घालू नका वैयक्तिक मत.तुम्हाला आणखी स्पष्टीकरण हवे असल्यास, त्याने/तिने त्याचे संभाषण संपवल्यानंतर प्रश्न विचारा.सांघिक बैठकांमध्ये स्पष्टीकरण मागताना, एखाद्या व्यक्तीने प्रश्न विचारण्यापूर्वी नेहमी हात वर केले पाहिजेत
- जेव्हा जेव्हा तुम्हाला एखाद्या व्यक्तीकडून कोणतीही मदत मिळते तेव्हा नेहमी त्याचे आभार माना. मार्गदर्शन मिळवणे हे सतत शिकण्याच्या दिशेने पहिले पाऊल आहे.तथापि, कामाच्या ठिकाणी शिकण्याच्या परिणामांच्या अंमलबजावणीवर भर दिला जातो.कामाचा दर्जा सुधारण्यासाठी कार्यकारी मंडळाने मार्गदर्शनाची अंमलबजावणी करण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे.यामुळे केवळ शिकणारा म्हणून वाढण्यास मदत होत नाही तर आत्मविश्वासही वाढतो

पातळी.

एकक 7.3:आयटी सेवा विनंत्या आणि घटनांना लागू होणारी धोरणे आणि अनुपालनाची आवश्यकता

-111 एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. संबंधित मानके, धोरणे, कार्यपद्धती, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि सेवा पातळीवरील करारांचे (एस. एल. ए.) पालन करण्याचे म<mark>हत्त्व स्पष्ट</mark> करा.

7.3.1 संबंधित मानके, धोरणांचे पालन करणे, माहिती तंत्रज्ञान सेवा विनंत्या/घटना हाताळताना कार्यपद्धती, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि सेवा पातळीवरील करार

एखाद्या कर्मचाऱ्यासाठी, दिलेल्या कालमर्यादेत कामाच्या गरजा पूर्ण करणे महत्वाचे आहे.कामाची. आवश्यकतांमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश आहेः

- उपक्रम (तुम्हाला काय करावे लागेल) वितरित करण्यायोग्य वस्तू (तुमच्या कामाचे परिणाम)
- प्रमाण (तुम्ही पूर्ण करणे अपेक्षित असलेल्या कामाचे प्रमाण)
- मानके (सेवा पातळीवरील करारांच्या अनुपालनासह स्वीकारार्ह कामगिरी काय आहे)• वेळ (जेव्हा तुमचे काम पूर्ण करणे आवश्यक असेल)

कर्मचाऱ्याने त्यांच्या कामाच्या गरजा मान्य करणे, त्यांच्याशी समन्वय साधणे आणि योग्य लोकांकडून मार्गदर्शन मिळवणे महत्वाचे आहे जसे कीः

- विषय तज्ञ (एस. एम. ई.)• टीम लीड (टी. एल.)
- व्यवस्थापक
- मजला व्यवस्थापक
- प्रक्रिया व्यवस्थापक तात्काळ वरिष्ठ मजल्यावरील आधार

कर्मचाऱ्याने सेवा स्तरीय करारांना (एस. एल. ए.) चिकटून राहणे महत्वाचे आहे.

- सेवा पातळीवरील करार हा सेवा कराराचा एक महत्त्वाचा घटक आहे.
- व्यवहारात, एस. एल. ए. म्हणजे करारानुसार काम पूर्ण करण्यासाठी विचारात घेतलेल्या वेळेचा संदर्भ असतो.उदाहरणार्थ, इंटरनेट सेवा पुरवठादारांमध्ये सामान्यतः सेवा पातळीवरील करारांचा समावेश असेल, जेथे कालमर्यादा

नेट-सेवेचा विचार केला जाईल.

- एस. एल. ए. मध्ये दोन मूलभूत घटक असतात; मीन टाइम बिटवीन फेल्युअर्स (एम. टी. बी. एफ.) आणि मीन टाइम टू रिकव्हरी (एम. टी. टी. आर.).
- साध्या भाषेत, एस. एल. ए. हा दोन किंवा अधिक पक्षांमधील वाटाघाटीचा करार आहे.पक्षांपैकी एक ते ग्राहक आहेत आणि दुसरा पक्ष सेवा पुरवठादार असावा.

112 सेवा-स्तरीय करार (एस. एल. ए.)

• सेवा-स्तरीय करार (एस. एल. ए.) हा सेवा कराराचा एक भाग आहे ज्यामध्ये सेवेची औपचारिक व्याख्या केली जाते. • व्यवहारात, एस. एल. ए. हा शब्द कधीकधी कंत्राटी वितरण वेळेचा (सेवा किंवा कामगिरीचा) संदर्भ देण्यासाठी वापरला जातो.उदाहरणार्थ, इंटरनेट सेवा पुरवठादार सामान्यतः ग्राहकांसोबतच्या त्यांच्या कराराच्या अटींनुसार सेवा पातळीवरील करारांचा समावेश करतील, जेणेकरून सेवेचा स्तर (स्तर) काय आहे हे निश्चित करता येईल.

साध्या भाषेत विकले जाते.

- या प्रकरणात एस. एल. ए. मध्ये सामान्यतः अपयशांमधील सरासरी वेळ (एम. टी. बी. एफ.), दुरुस्तीसाठीचा सरासरी वेळ किंवा पुनर्प्राप्तीसाठीचा सरासरी वेळ (एम. टी. टी. आर.), विविध डेटा दर, थ्रूपुट, थरथरणे किंवा तत्सम मोजता येण्याजोग्या तपशीलांच्या संदर्भात तांत्रिक व्याख्या असेल.
- दुसऱ्या शब्दांत, आपण असे म्हणू शकतो की सेवा-स्तरीय करार हा दोन किंवा अधिक पक्षांमधील वाटाघाटीचा करार असतो, ज्यामध्ये एक ग्राहक असतो आणि इतर सेवा पुरवठादार असतात.

ग्राहक आधारित एस. एल. ए.:

ते वापरत असलेल्या सर्व सेवांचा समावेश असलेल्या वैयक्तिक ग्राहक गटाशी केलेला करार.

उदाहरणार्थ, वित्त प्रणाली, वेतनपट प्रणाली, बिलिंग प्रणाली, खरेदी/खरेदी यासारख्या सेवांसाठी पुरवठादार (माहिती तंत्रज्ञान सेवा प्रदाता) आणि मोठ्या संस्थेच्या वित्त विभाग यांच्यातील एस. एल. ए.

खरेदी प्रणाली इ.

सेवा-आधारित एस. एल. ए.:

सेवा प्रदात्याद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सेवांचा वापर करणाऱ्या सर्व ग्राहकांसाठी एक करार.उदाहरणार्थ,• कार सेवा केंद्र सर्व ग्राहकांना नियमित सेवा देते आणि सार्वत्रिक शुल्क आकारणीसह प्रस्तावाचा एक भाग म्हणून विशिष्ट देखभाल देते.

- भ्रमणध्वनी सेवा पुरवठादार सर्व ग्राहकांना नियमित सेवा देतो आणि सार्वत्रिक शुल्क आकारणीसह प्रस्तावाचा एक भाग म्हणून विशिष्ट देखभाल पुरवतो.
- संपूर्ण संस्थेसाठी एक ईमेल प्रणाली.या प्रकारच्या एस. एल. ए. मध्ये अडचणी निर्माण होण्याची शक्यता आहे कारण देऊ <mark>के</mark>ल्या जाणाऱ्या सेवांची पातळी वेगवेगळ्या ग्राहकांसाठी वेगवेगळी असू शकते (उदाहरणार्थ, मुख्य कार्यालयातील कर्मचारी उच्च-गती एल. ए. एन. जोडणी वापरू शकतात तर स्थानिक कार्यालयांना कमी वेगाची भाडेपट्टीची लाईन वापरावी लागू शकते).

बहुस्तरीय एस. एल. ए.:

एस. एल. ए. वेगवेगळ्या स्तरांमध्ये विभागलेला आहे. प्रत्येक त्याच ग्राहकांच्या वेगवेगळ्या गटाला संबोधित करतो.

सेवा, त्याच एस. एल. ए. मध्ये.

कॉर्पोरेट-स्तरीय एस. एल. ए.:

संपूर्ण संस्थेतील प्रत्येक ग्राहकासाठी योग्य असलेल्या सर्व सामान्य सेवा पातळीच्या व्यवस्थापनाचा (अनेकदा एस. एल. एम. म्हणून संक्षिप्त) समावेश करणे.या समस्या कमी अस्थिर असण्याची शक्यता असते आणि त्यामुळे अद्यतने (एस. एल. ए. पुनरावलोकने) कमी वेळा आवश्यक असतात.

ग्राहक-स्तरीय एस. एल. ए.:

वापरल्या जाणाऱ्या सेवांची पर्वा न करता, विशिष्ट ग्राहक गटाशी संबंधित सर्व एस. एल. एम. समस्यांचा समावेश करणे.

सेवा-स्तरीय एस. एल. ए.:

या विशिष्ट ग्राहक गटाच्या संदर्भात, विशिष्ट सेवांशी संबंधित सर्व लहान समस्या समाविष्ट करणे.

113 व्यायामकरा.



आकृती 7.3.1:सेवा पातळीवरील करार

संबंधित मानके, धोरणे, कार्यपद्धती, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि सेवा स्तरीय करार (एस. एल. ए.)

- विनंती शेवटी प्रकल्प म्हणून किंवा सेवा विनंती प्रक्रियेद्वारे व्यवस्थापित केली जाते की नाही याची पर्वा न करता, विद्यमान <mark>से</mark>वांच्या समर्थनासाठी सर्व विनंत्या बदलण्यासाठी (आर. एफ. सी.) किंवा सहाय्य सेवा विनंत्यांसाठी (ए. एस. आर.) सेवा विनंती प्रक्रियेचे पालन केले पाहिजे.
- विचार करण्यासाठी विनंत्यांचा उगम सर्व्हिस डेस्कमधून होणे आवश्यक नाही.संस्थेतील कोणीही, ज्याला ग्राहकांकडून पूर्व-मंजूर सेवांसाठी विनंती प्राप्त होते, त्याने ती विनंती पाठवावी आयटी हेल्प डेस्क परिचरांना जितके तपशील उपलब्ध असतील तितके.
- विद्यमान सेवांच्या समर्थनासाठी किंवा वाढीसाठी सेवा विनंती प्रकरण उघडणे आवश्यक आहे. जर आय. टी. आय. एल. प्रणाली आधीच एखाद्या ग्राहकाला सेवा पुरवत असेल, परंतु त्या ग्राहकाला त्या सेवेचा सध्याच्या खर्च समर्थन नमुन्याच्या पलीकडे लक्षणीय विस्तार करायचा असेल, तर विनंती सेवा सूची विनंती म्हणून मानली जावी आणि त्यानुसार व्यवस्थापित केली जावी.
- जोपर्यंत अंदाज तयार केला जात नाही आणि योग्य पुनरावलोकन चमूने विनंतीला प्राधान्य दिले जात नाही तोपर्यंत सुधारणा विनंतीवर कोणतेही काम केले जाणार नाही.

सारांश



- घटक आणि सेवांवर सक्रिय देखरेखःवर्तन परिभाषित करण्यासाठी सक्रिय कृती प्रणाली किंवा सेवा
- घटक आणि सेवांवर निष्क्रीय देखरेखः प्रणाली किंवा सेवेच्या वर्तनाची निष्क्रीय स्वीकृती
- सतर्कतेचे वर्गीकरण आणि गाळणीचा उद्देश विशिष्ट सतर्कतेसाठी नियंत्रण घटक प्रदान करणे हा आहे. ज्याचा वापर अलर्ट हाताळणीच्या संदर्भात गरजेवर आधारित निर्णय घेण्यासाठी केला जाईल
- मिनिटांच्या प्रमाणीकरणानंतरच्या सतर्कतेच्या सूचींची निवड केल्याने समस्या सोडवण्याच्या प्रक्रियेस गती मिळते
- नेहमी कंपनी प्रोटोकॉल पाळणाऱ्या व्यक्तीशी संपर्क साधा.उदाहरणार्थ, जर एखाद्या अभियंत्याला गरज असेल तर उच्च अधिकार असलेल्या व्यक्तीकडून काही मदत, त्याने/तिने योग्य पदानुक्रमाचे पालन केले पाहिजे दृष्टीकोन.कर्मचाऱ्याने प्रथम तात्काळ बॉस किंवा टीम लीडकडे मार्गदर्शन मागितले पाहिजे.जर समस्येचे निराकरण झाले नाही, तर त्याने/तिने व्यवस्थापकाची किंवा पदानुक्रमातील तात्काळ कोणाची तरी मदत घ्यावी
- थेट वरिष्ठ अधिकाऱ्याला संबोधित न करता पदानुक्रमाच्या शीर्षस्थानी असलेल्या एखाद्याला थेट मदत मागणे अव्यावसायि<mark>क</mark> आहे.

.टिप्पण्याः —————————————————————	
114	
·	
	11.

_ 115 व्यायाम् क्रश

सूचना नोंदवण्याच्या खालील घटकांचे महत्त्व लिहा.

- 1. इशारा घटक
- 2. सतर्कतेचा प्रकार/अपयशाचा प्रकार
- 3. सतर्कतेचे वर्णन
- 4. स्थिती.
- 5. सेवा

उपक्रम



उपक्रम 1

- हा उपक्रम 'अलर्टसह काम करणे' या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थींना प्रयोगशाळेत घेऊन जाईल आणि सतर्कतेच्या सूचना कशा मिळवायच्या, प्रमाणित करायच्या आणि त्यांचे निरीक्षण कसे करावे हे त्यांना दाखवेल
- प्रशिक्षणार्थी पायर्यांची नोंद घेतील
- त्यानंतर, प्रशिक्षक प्रत्येक प्रशिक्षणार्थीसाठी मॉक अलर्ट तयार करेल
- प्रशिक्षणार्थी सतर्कतेवर काम करतील, आवश्यक क्षेत्रे भरतील आणि त्यावर प्रक्रिया करतील
- प्रशिक्षणार्थी अस्सल माहितीत फरक करू शकतात का हे तपासण्यासाठी प्रशिक्षक काही बनावट सूचना तयार करेल. बनावटांकडून इशारा
- सर्वोत्तम कलाकारांची वर्गाकडून प्रशंसा केली जाईल.

_ टिप्पण्याः	T
116	





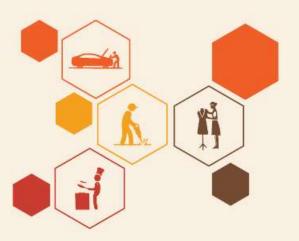




8. सॉफ्टवेअर यासाठीची आवश्यकता चौकशी व्यवस्थापन



एकक ८.१-सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर साधनाचा वापर



एस. एस. सी./एन. 7201

🗕 119 शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 🕎 🔻

या मॉड्यूलच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. ई-मेल/चॅटद्वारे (अंतर्गामी किंवा बाह्य) चौकशी व्यवस्थापनासाठी आवश्यक असलेल्या तांत्रिक बाबी ओळखा.

एकक 8.1:सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर साधनाचा वापर

-एकक उद्दिष्टे



या एककाच्या शेवटी, तुम्ही हे करू शकालः

1. ई-मेल/चॅटद्वारे (अंतर्गामी किंवा बाह्य) क्वेरी व्यवस्थापन कॅप्चर करण्यासाठी सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर साधनाची वैशिष्ट्ये वेगळे करा.

-120 8.1.1 सी. आर. एम. प्रणाली वापरून माहिती कशी वाचावी आणि माहितीचे विश्लेषण कसे करावे

जर तुम्ही व्यवस्थित चालत असाल, तर तुमच्या संगणकाच्या पडद्यासमोर स्क्रिप्ट उपलब्ध असण्याचा तुम्हाला फायदा होईल. याचे श्रेय सी. आर. एम. सॉफ्टवेअरला जाते.

- संगणक प्रणालीवरील ग्राहक संबंध व्यवस्थापन किंवा सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर तुम्हाला स्क्रिप्र
- तुम्ही फक्त फोनवर संगणकाच्या स्क्रीनवरून प्रश्न वाचणे आणि ग्राहकांचे प्रतिसाद सी. आर. एम. मध्ये टाइप करणे आवश्यक आहे.
- अशा प्रकारे, ऑर्डरचे तपशील प्रणालीमध्ये लॉग इन केले जातात.यासाठी खूप एकाग्रतेची आवश्यकता असते कारण ग्राहकांकडून ऑर्डर घेताना तुम्ही एकाच वेळी वाचणे, बोलणे, ऐकणे आणि टाइप करणे आवश्यक आहे.

डेटाबेस राखण्यासाठी सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर साधनाचा वापर दर्शवा.

सी. आर. एम. प्रणाली संस्थेला संभाव्य ग्राहक ओळखण्यास, वेगळे करण्यास आणि लक्ष्यित करण्यास आणि लीड्स तयार करण्यास मदत करते. दूरध्वनी, ईमेल, थेट मेल, शोध आणि सोशल मीडियासह सोशल मीडिया मोहिमांच्या परिणामकारकतेचे मोजमाप आणि मागोवा घेणे हे एक प्रमुख विपणन वैशिष्ट्य आहे.सी. आर. एम. प्रणाली कोणत्या व्यक्ती कोणत्याही पोस्ट किंवा कॉल टू एक्शनमध्ये पाहतात, प्रतिसाद देतात, क्लिक करतात आणि सहभागी होतात याचा मागोवा घेते आणि देखरेख करते. यामुळे निर्मिती होण्यासही मदत होते. क्लिक, प्रतिसाद, तयार केलेल्या लीड्स, बंद सौदे यासारख्या एकूण मोहिमेच्या मेट्रिक्सवरील अहवाल,

संकलन आणि महसूल.बहुतेक सी. आर. एम. प्रणाली ग्राहकांच्या परस्परसंवादाचा मागोवा घेण्यास, ध्वनिमुद्रण करण्यास आणि राखण्यास सक्षम असतात, ज्यामुळे पहिल्या संपर्कापासून ते बंद होण्यापर्यंतच्या संबंधांचे पोषण होते, ज्यामुळे ग्राहक संबंधांचे 360-डिग्री दृश्य उपलब्ध होते.

तथापि, सहयोगी ग्राहक सेवा कार्यकारीसाठी सी. आर. एम. प्रणालींमधील डेटा वाचण्यास आणि त्याचा अर्थ लावण्यास सक्ष<mark>म</mark> असणे महत्त्वाचे आहे.कौशल्य वाढवण्याच्या पद्धतींची चर्चा खाली केली आहेः

पायरी 1:तुमच्या सी. आर. एम. माहितीच्या अंतर्गत आणि बाह्य बाबींची तपासणी करणे

माहिती, परस्परसंवाद आणि आकडेवारीसाठी सी. आर. एम. च्या प्रभावी उत्खननाची पहिली पायरी म्हणजे सी. आर. एम. प्रणालीची छाननी करणे.याव्यतिरिक्त, ऑनसाइट किंवा ऑनलाइन बॅकअप डेटा स्टोरेजमध्ये तपशील शोधणे उपयुक्त आहे जेथे सी. आर. एम. डेटा देखील संग्रहित केला जाऊ शकतो.

खालील गोष्टींची समज निर्माण करणे हे तात्काळ उद्दिष्ट आहे:• उपलब्ध माहितीचे प्रकार

- त्यांचे स्रोत (हाताने प्रविष्ट केलेले, आयात केलेले किंवा यंत्राने तयार केलेले)
- मान्यताप्राप्त किंवा मोठ्या प्रमाणावर वापरले जाणारे स्वरूप
- सध्याच्या प्रणालींमधुन डी. ए. टी. ए. कसे काढायचे

121 हे लक्षात ठेवणे अत्यावश्यक आहे की या टप्प्यात, कोणीही अद्याप पारंपरिक अर्थाने डेटाचे विश्लेषण करत नाही.त्याऐ<mark>व</mark>जी, ही माहिती नेमकी केव्हा, कुठे आणि कशी वापरली जाऊ शकते हे ठरवण्याची ही पायरी आहे.

पायरी 2:डेटा एकत्र गटबद्ध करणे

गोळा केलेल्या माहितीचा अर्थपूर्ण वापर करण्यापूर्वी, उपलब्ध माहिती सहज उपलब्ध असलेल्या ठिकाणी एकत्रित करणे महत्वाचे आहे.उदाहरणार्थ, एकमेकांशी जोडलेल्या सारण्यांचा संच म्हणून, संपूर्ण संबंधित डेटाबेस किंवा स्प्रेडशीटची मालिका जी तुम्हाला अहवाल आणि प्रश्न चालवण्याची परवानगी देते.अनेक उपयुक्त पद्धती आहेत

या पायऱ्यांभोवती.

विश्लेषणाच्या एककानुसार माहितीची रचना करणे हा देखील या टप्प्याचा एक महत्त्वाचा भाग आहे.ते वैयक्तिक असू शकते. संपर्क, वैयक्तिक ग्राहक खाते किंवा ग्राहकांचा एक विभाग.हे परिभाषित केल्यानंतर, सी. आर. एम. प्रणालीतील डेटा सारण्या जोडण्यासाठी निर्देशांक परिभाषित करणे सोपे होते, जेणेकरून ते एकाच्या भोवती विणले जातील.

विश्लेषण.

पायरी 3:डेटा विश्लेषणाचा नकाशा तयार करणे

सी. आर. एम. प्रणालीच्या व्याख्येत खोलवर जाण्यापूर्वी, एखाद्याने गेम प्लॅन विकसित करणे आवश्यक आहे.खरे तर, उच्च-परिणाम डेटा विश्लेषणाच्या कार्याचे हेच खरे रहस्य आहे-प्रारंभ करण्यापूर्वी परिणामांचे मॅपिंग करणे.

कामाचे.

या टप्प्यापर्यंत, उपलब्ध माहिती विश्लेषणाच्या एककाच्या भोवती बांधली गेली आहे आणि या टप्प्यापासून विश्लेषण सुरू होईल.सर्वप्रथम, एका प्रतिनिधीने सादर करावयाच्या विश्लेषणात्मक पायऱ्यांचे मॅपिंग करण्यावर काम केले पाहिजे.संस्थेने ठरवलेली उद्दिष्टे साध्य करण्यास मदत होईल अशा विश्लेषणात्मक वजावटींवर नेहमी लक्ष केंद्रित करा.म्हणून, ते साध्य करण्यास मदत होईल अशा प्रकारच्या निष्कर्षांची व्याख्या करून सुरुवात करा आणि अपेक्षित परिणामांपासून ते ते परिणाम प्रदान करतील (किंवा अन्यथा सिद्ध करतील) अशा विश्लेषणांपर्यंत मागे वळून काम करा.खालील बाबींचा विचार करणे फायदेशीर आहे:

- मूल्यमापन करण्यासाठीचे प्रमाण
- त्याच्या विरुद्ध कोणती उद्दिष्टे जोडली जावीत?

संपर्क व्यवस्थापन, आघाडी व्यवस्थापन, ईमेल ट्रॅकिंग, सोशल मीडिया व्यवस्थापन, प्रश्न निवारण इत्यादींशी संबंधित समस्या सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर कसे हाताळते याचे मूल्यांकन करा.

विश्लेषणाच्या युनिटसाठी अंतर्दृष्टी आवश्यक डेटा अपेक्षित आउटपुट लीड्स/संपर्क• आघाडी/संपर्क• डेटा लीड्स/संपर्कांची प्रचलित जनसांख्यिकीय वैशिष्ट्ये• क्रियाकलाप डेटा• रूपांतरण दर• आघाडी/संपर्क• विक्री रूपांतरण आणि विपणन उपक्रमांच्या आकडेवारीची परिणामकारकता• कामगिरी• नेतृत्व/विपणन विपणन मोहिमांशी संबंधित मोहिमांचे संपर्क धोरण• मोहिमांसह रूपांतरण दर• प्रति संधी खर्च• रूपांतरण &• प्रति आघाडी क्रियाकलाप डेटा खर्च• एव्ह. जी. वेळ घेतला.• प्रति रूपांतरण मोहिमेचा खर्च

			माहिता• विभागणा खाता आणि स	
			गािफक् घटकांनुसार् खाते• रूपांत	
			तिहास डेटा आणि खरेदीदाराशी सं	
			प्रतिनिधीची कामगिरी• संबंधित विः	
			विभागणी• प्रकरणांचे विश्लेषण वाप	
माहिती ग्राहक• खरेदीद	र∙ संबंधित संपर्क ऑन	बोर्डिंग आणि वापरकर्ता आणि इति	हास आणि यशस्वी व्यक्ती समर्थन	प्रकरणे•
उपक्रमांची माहिती• यश				
,				
-				
		2		
122 पायरी 4:विश्लेषणे	अंमलात आणणे आणि प	ारिणामांचा अर्थ लावणे		
एकदा योजना तपशीलव	ग्रार तयार केली गेली आप	णे योग्य प्रकारे तयार केली गेली की	ो, एजंट आत जाण्यासाठी तयार होत	नो आणि उपलब्ध
			प्प्यावर ते स्थापित करण्याची शिफ	
	110000000000000000000000000000000000000			1 3 7 3 1 3 1 3

सुरवातीपासून विश्लेषण सुरू करणे टाळण्यासाठी स्वयंचलित पायऱ्या आणि नमुने.

पुन्हा, प्रत्येक विश्लेषणासाठी, अंतिम उत्तरांचा विचार करा आणि त्या उत्तरांसह गणनेच्या पायऱ्या अनुकूल करा.जितक्या कमी माहितीला स्पर्श केला जातो, तितकी कमी पावले उचलण्याची गरज असते, परिणामी

परिणामांमध्ये त्रुटी होण्याची शक्यता कमी असते.

123 सारांश 🗵

A



संगणक प्रणालीवरील ग्राहक संबंध व्यवस्थापन किंवा सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर तुम्हाला देते.

पटकथा

तुम्ही फक्त फोनवर संगणकाच्या स्क्रीनवरून प्रश्न वाचणे आणि ग्राहकांचे प्रतिसाद सी. आर. एम. मध्ये टाइप करणे आ<mark>वश्य</mark>क आहे.

अशा प्रकारे, ऑर्डरचे तपशील प्रणालीमध्ये लॉग इन केले जातात.यासाठी खूप एकाग्रतेची आवश्यकता असते. कारण ग्राहकांकडन ऑर्डर घेताना तुम्ही एकाच वेळी वाचणे, बोलणे, ऐकणे आणि टाइप करणे आवश्यक आहे.

- सी. आर. एम. प्रणाली संस्थेला संभाव्य ग्राहक ओळखण्यास, वेगळे करण्यास आणि लक्ष्यित करण्यास आणि लीड्स तयार करण्यास मदत करते. • माहिती, परस्परसंवाद आणि आकडेवारीसाठी सी. आर. एम. च्या प्रभावी उत्खननाच्या दिशेने पहिले पाऊल म्हणजे सी. आर. एम. प्रणालीची छाननी करणे.
- विश्लेषणाच्या एककानुसार माहितीची रचना करणे हा देखील या टप्प्याचा एक महत्त्वाचा भाग आहे.ते वैयक्तिक संपर्क, वैयक्तिक ग्राहक खाते किंवा ग्राहकांचा एक विभाग असू शकतो.
- संस्थेने ठरवलेली उद्दिष्टे साध्य करण्यास मदत होईल अशा विश्लेषणात्मक वजावटींवर नेहमी लक्ष केंद्रित करा.म्हणून, ते साध्य करण्यास मदत होईल अशा प्रकारच्या निष्कर्षांची व्याख्या करून सुरुवात करा आणि अपेक्षित परिणामांपासून ते ते परिणाम करतील (किंवा अन्यथा सिद्ध करतील) अशा विश्लेषणांपर्यंत मागे वळून काम करा.

- ZWU4 =	
-	

. 124 व्यायाम् क्रश

खालील विधानांच्या विरुद्ध खरे किंवा खोटे सांगा

- 1. संगणक प्रणालीवरील ग्राहक संबंध व्यवस्थापन किंवा सी. आर. एम. सॉफ्टवेअर प्रदान करत नाही तुम्ही स्क्रिप्ट.
- 2. सी. आर. एम. हे अनेक सुविधा असलेले एकत्रीकरण सॉफ्टवेअर आहे.
- 3. सी. आर. एम. साधनाला पुरविण्यापूर्वी तुम्ही डेटाचे समूह करणे आणि त्याची रचना स्वहस्ते करणे आवश्यक आहे.
- 4. माहिती, परस्परसंवाद आणि आकडेवारीसाठी सी. आर. एम. च्या प्रभावी उत्खननाच्या दिशेने पहिले पाऊल म्हणजे सी. <mark>आ</mark>र. एम. प्रणालीची छाननी करणे.
- 5. सी. आर. एम. तुम्हाला सेवा विनंत्या आणि तिकिटे वाढवण्याची परवानगी देते.

उपक्रम



उपक्रम 1

- हा उपक्रम 'प्रयोगशाळा सत्र' च्या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक त्रिकुटांना प्रयोगशाळेत घेऊन जाईल ज्यात प्रमाणित सी. आर. एम. प्रणाली असणे आवश्यक आहे.
- प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थींना सी. आर. एम. प्रणालीसह कसे काम करावे हे दाखवेल, विशेषतः ग्राहकांचे तपशील शोधणे, ग्राह<mark>कां</mark>चे तपशील अद्ययावत करणे, परस्परसंवाद वाचणे आणि क्युटोमरच्या गरजांचा अंदाज घेणे
- प्रशिक्षणार्थी त्यांची नोटबुक आणि पेन घेऊन जातील जेणेकरून ते महत्वाचे मुद्दे नोंदवू शकतील
- प्रशिक्षणार्थींना काही प्रश्न असल्यास ते हात वर करतील आणि प्रशिक्षकाला प्रश्न विचारतील• प्रशिक्षक एक एक करून प्रश्नांची उत्तरे देईल.

उपक्रम 2

- हा उपक्रम 'हँड्स-ऑन' च्या स्वरूपात आहे.
- प्रमुखांच्या संख्येनुसार प्रशिक्षक वर्गाला अनेक गटांमध्ये विभागेल• गटांना खालील कामे दिली जातीलः
- सी. आर. एम. प्रणालीमध्ये ग्राहकांचे तपशील शोधा. एस. ओ. पी. राखून सी. आर. एम. प्रणाली अद्ययावत करा
- ग्राहकांच्या गरजा समजून घेण्यासाठी मागील संवाद वाचा आणि त्यांचा अर्थ लावा. प्रशिक्षक सी. आर. एम. प्रणालींचे वाद्य करतील ज्यात गटांना प्रवेश मिळेल.
- प्रत्येक गट प्रशिक्षकाने सत्रापूर्वी दिलेल्या कालमर्यादेत दिलेल्या कामांवर काम करेल सुरू होते.
- प्रशिक्षक प्रत्येक प्रशिक्षणार्थीच्या कामगिरीवर लक्ष ठेवेल• सर्वोत्तम कलाकारांची वर्गाकडून प्रशंसा केली जाईल.

_टिप्पण्याः	
125	
	0.









9. सर्वसमावेशकता कायम ठेवा, पर्यावरणीयदृष्ट्या शाश्वत

कामाची जागा.



एकक 9.1-शाश्वत पद्धती एकक 9.2-विविधतेचा आदर करणे आणि समानतेला प्रोत्साहन देण्यासाठी पद्धती बळकट करणे



एस. एस. सी./ एन9014

-शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 🕎

128 या मॉड्यूलच्या अखेरीस, सहभागी हे करू शकतीलः

1. ऊर्जा कार्यक्षमता आणि कचरा व्यवस्थापनासाठी कामाच्या ठिकाणी शाश्वत पद्धती स्पष्ट करा.2. लैंगिक समानता राखण्यासाठी आणि दिव्यांगांसाठी सर्वसमावेशकता वाढवण्यासाठी विविध दृष्टीकोन लागू करा.

युनिट 9.1:शाश्वत प्रासेस

129 एकक उद्दिष्टे 🎯

या युनिटच्या अखेरीस, सहभागी हे करू शकतीलः

- 1. विविध कामांमध्ये वीज/ऊर्जा, साहित्य आणि पाण्याचा इष्टतम वापर कसा करावा हे दाखवा.2. ऊर्जा कार्यक्षम प्रणालींच्या अंमलबजावणीची प्रक्रिया टप्प्याटप्प्याने स्पष्ट करा.
- 3. विल्हेवाट लावण्यासाठी किंवा कार्यक्षम कचरा व्यवस्थापनासाठी तयार होणारा पुनर्वापर करण्यायोग्य, पुनर्वापर न करता येण्याजोगा आणि धोकादायक कचरा ओळखणे आणि त्याचे पृथक्करण करणे.

-9.1.1 वीज/ऊर्जा, साहित्य आणि पाण्याचा अपारदर्शक वापर

कार्यालय परिसरात आणि सभोवतालची हिरवळ आणि इतर कॉर्पोरेट वातावरणामुळे केवळ कामाच्या जागेची सजावट वाढ्ण्यासच मदत होत नाही तर कर्मचाऱ्यांच्या उत्पादकतेवर देखील सकारात्मक परिणाम होतो.हिरवळ लोकांना कामावर लक्ष केंद्रित करण्यास मदत करते, कामगारांमध्ये सकारात्मक वातावरण निर्माण करते

आणि पाहुणे.

हिरवळ आणण्याव्यतिरिक्त, ऊर्जेचे संवर्धन आणि वापराचे इष्टतमकरण देखील तितकेच महत्वाचे आहे.प्रत्येक कामाच्या विकाणी काही आवश्यक साधने आणि उपकरणे वापरली जातात, ज्यासाठी विजेची आवश्यकता असते.उदाहरणार्थ, वातानुकूलन, प्रकाश, पंखा, संगणक, कॉफी विक्री यंत्र ही अशी विद्युत उपकरणे किंवा उपकरणे आहेत जी कार्यालयांमध्ये मोठ्या प्रमाणात वापरली जातात.त्याचप्रमाणे, स्वच्छतागृहात स्थिर पाणी पुरवठा ही आणखी एक महत्त्वाची गरज आहे.ऊर्जेची बचत करण्यासाठी आणि पर्यावरणपूरक कामाचे वातावरण निर्माण करण्यासाठी या सर्व आवश्यक ऊर्जा किंवा वस्तूंचा इष्टतम वापर करणे अत्यंत महत्त्वाचे आहे.

हिरवळ काय करते?

- कामाच्या ठिकाणी झाडे हवा शुद्ध करतात; ते कार्बन डाय ऑक्साईड वायू आणि इतर अस्थिर सेंद्रिय संयुगांचे प्रमाण कमी करतात, ज्यामुळे हवा ताजी आणि निरोगी राहते.
- बाह्य वनस्पती उन्हाळ्यात कार्यालयातील आणि सभोवतालच्या परिसरात उष्णता कमी करतात, ज्यामुळे उष्णतेचा ताण कमी होतो आणि वातानुकूलनाची आवश्यकता कमी होते.
- हिरवे छप्पर आणि दर्शनी भाग इन्सुलेशन किंवा उष्णतेची शोषण क्षमता वाढवतात, गरम आणि थंड खर्च कमी करतात.
- कार्यालयीन इमारतींमधील आणि सभोवतालच्या वनस्पती पाण्याची वाफ सोडतात ज्यामुळे हवा ओलसर होते आणि डोके दुखी कमी होते. • 'हिरवी दृश्ये देखील लक्ष केंद्रित करण्यास चालना देतात आणि तणावातून लवकर बरे होण्यास मदत करतात.
- हिरव्यागार वातावरणामुळे लोकांना दुपारच्या जेवणाच्या वेळी चालणे, कर्मचाऱ्यांना सतर्क आणि निरोगी ठेवणे यासारखे <mark>उ</mark>पक्रम करण्यास प्रोत्साहन मिळते.दीर्घकाळ बसुन राहिल्याने आरोग्यावर विपरित परिणाम होतो.

130 ऊर्जा कार्यक्षम प्रणालींच्या अंमलबजावणीचे नियोजन करा

येथे काही सोप्या ऊर्जा व्यवस्थापन कल्पना आहेत ज्या कामाच्या ठिकाणी अंमलात आणल्या जाऊ शकतात.• नैसर्गिक प्र<mark>का</mark>श पुरेसा असताना कार्यालयांमध्ये कृत्रिम दिवे वापरू नका.

- जेव्हा खिडक्यांमधून पुरेसा प्रकाश उपलब्ध असेल तेव्हा कपडे उघडा आणि छायाचित्रे वर करा
- रुर्जा बचत करणारे फ्लोरोसेंट दिवे आणि दिवे वापरा
- रिकाम्या कार्यालयीन जागा किंवा कॉन्फरन्ससारख्या न वापरलेल्या खोल्यांमध्ये दिवे आणि उपकरणे बंद करा. खोली
- परिषदेदरम्यान दिवे आणि एसी/पंखे चालू करा
- जेव्हा ते भरलेले नसतील तेव्हा स्नानगृहाचे पंखे आणि दिवे बंद करा
- कार्यालयातील वापरकर्त्यांना वाया गेलेल्या प्रकाशाविषयी आठवण करून देण्यासाठी आणि शिक्षित करण्यासाठी प्रकाश संवेदक बसवा.• कॅल्क्युलेटर आणि इतर कार्यालयीन उपकरणांसाठी रिचार्ज करण्यायोग्य बॅटरी वापरा
- वापरलेले नसलेले संगणक बंद करा आणि संगणकाची ऊर्जा/ऊर्जा व्यवस्थापन साधने वापरा (म्हणजे स्लीप मोड, हायबरनेट मोड, स्क्रीन सेव्हर)
- रात्रीच्या वेळी साफसफाई करताना दिव्यांचा वापर कमी करा
- हीटिंग आणि वातानुकूलन चालू असल्यास कार्यालयाचे दरवाजे आणि खिडक्या बंद ठेवा• कार्यालयांमध्ये एच. व्ही. ए. सी<mark>.</mark> प्रणाली वापरात नसताना त्या बंद करा.
- थर्मोस्टॅट्स योग्यरित्या जुळवून घेतले आहेत याची खात्री करा
- उच्च कार्यक्षमतेची कार्यालयीन उपकरणे आणि उपकरणे खरेदी करा आणि वापरा• कार्यालयीन ऊर्जेच्या वापरासाठी स्वयं-प्रौढ प्रणाली स्थापन करा

नैसर्गिक संसाधने आणि ऊर्जेचा कार्यक्षम वापर, प्रदूषण कमी करणे आणि प्रतिबंध करण्यासाठी पुढाकार

हे काही मोजमाप आहेत जे कामाच्या ठिकाणी ऊर्जेचा इष्टतम वापर करण्यास मदत करतात.तथापि, ऊर्जा आणि इतर सामग्रीचा अनुकूल वापर करण्याचा आणखी एक महत्त्वाचा पैलू म्हणजे योग्य देखभाल.ऊर्जा आणि भौतिक संवर्धनाचे मोजमाप आणि देखभाल करण्यासाठी संस्थांनी एक चेकलिस्ट तयार केली पाहिजे.कामाच्या ठिकाणी ऊर्जा आणि सामग्री संवर्धन मॉड्यूलसाठी नमुना चेकलिस्ट खालीलप्रमाणे आहे.

र्गवारी	वस्तूंची सूची तपासा
ऊर्जा व्यवस्थापन	ऊर्जा व्यवस्थापन संस्थेची स्थापना आणि कर्मचारी शिक्षण
	ऊर्जा संवर्धनाची उद्दिष्टे आणि गुंतवणुकीचे अंदाजपत्रक
	ऊर्जा संवर्धनाच्या अंमलबजावणीची उत्तम स्थिती
	मासिक वापराचे मापन आणि नोंद (वीज, वायू, तेल आणि पाणी)
	मागील महिना किंवा वर्षापेक्षा फरक दर्शविणाऱ्या आलेखासह स्टेसिक्सचे पूर्वपरिवत
	ऊर्जेची तीव्रता (एम. जे./एम. २/वर्ष)
	व्यवस्थापन मानकांची स्थापना
उष्णतेचा स्रोत आणि उ	ष्णतेची बांह्स्तूकण्फ़िरगंखरी।खप्रिकारणे गरम पाण्यासाठी तापमान नियंत्रण
	पंप आणि पंख्यांच्या प्रवाहाचा दर आणि दाब यांचे समायोजन
	वाफेची गळती आणि इन्सुलेशन व्यवस्थापन
	ज्वलन उपकरणांच्या वायू गुणोत्तर आणि उत्सर्जक वायूचे व्यवस्थापन
	वाफेचा दाब आणि फुगवटाचे नियंत्रण
	थंड पाणी गुणवत्ता नियंत्रण (विद्युत चालकता)
	झडप आणि डॅम्पर्स उघडण्यावर नियंत्रण (उदा. स्वयंचलित झडप)
।।तानुकूलन आणि व्हि	निलियन खोष्क्रत्रापेमान मांडणी
	वापरात नसलेल्या किंवा रिकाम्या खोल्यांसाठी वातानुकूलन बंद करणे
	योग्य बाहेरील हवेच्या सेवनाच्या प्रमाणाचे समायोजन
	कामकाजाच्या तासांचा आढावा
	एकूण उष्मा विनिमायकाचे प्रभावी संचालन (उदा. रोसुनाई)
	स्थानिक कूलिंग आणि स्थानिक एक्झॉस्ट
	अंतर्गेही वायू गुणवत्ता नियंत्रण (उदा. कार्बनडाय ऑक्साईड)
	वायुवीजन पंख्यांसाठी (हाताने किंवा स्वयंचलित) इन्व्हर्टर उपकरण बसवणे
	वापरल्यास ४-पाईप वातानुकूलन प्रणालीचे कोणतेही एक कार्य स्थगित करणे

	आणि स्वच्छपुरावस्प्रस्वारपोण्याचा प्रवाह आणि दाब यांचे नियंत्रण
	पाणी वाचवण्याचे उपाय (उदा. पाणी वाचवण्याचे टॉप आणि स्वयंचलित फ्लॅशिंग)
	उष्णतेच्या स्रोताच्या उपकरणावरील तापमान आणि दाब सेटिंग हंगामानुसार बदला
	गरम पाणी पुरवठा अभिसरण पंपात अंतराने कार्य करणे
	पावसाचे पाणी आणि विहिरींचे पाणी वापरणे
	स्वयंपाकघरातील उपकरणांचे व्यवस्थापन (उदा. स्वयंपाक आणि कपडे धुण्याची यंत्रे)
विद्युत ऊर्जा प्राप्ती	आणि परिवर्सामाध्यीक्रेसुब्रिधांक्रेक्क्याबस्थापन
	वापरावर नियंत्रण
	व्होल्टेज समायोजन
	शक्ती घटक व्यवस्थापन
हलवण्याच्या उपकर	णांचे ऑपरे इष्ट्राम्या व्यसीपमानियंत्रण
	गरज नसताना दिवे बंद करणे (दिव्याचा प्रकाश वापरणे)
	दिव्यांच्या जोड्यांची साफसफाई आणि अधिक ऊर्जा बचत करणाऱ्या जोड्यांमध्ये बदल
	तापदायक दिव्यांच्या जागी फ्लोरोसेंट दिवे घाला
	ऊर्जा बचत करणारे एफ. एफ. ई. (फर्निचर, फिक्स्चर आणि उपकरणे) स्वीकारणे
इलेव्हिंग यंत्रांचे संचा	लन आणि व्यॉप्रयेग्राम
	इन्व्हर्टर नियंत्रणाचा अवलंब
	एस्केलेटरमध्ये मानवी गती संवेदक स्वीकारणे
इमारती.	खिडक्यांवर सौर किरणोत्सर्ग रोखणे (उदा. छायांकित पडदे आणि प्रकाश-संरक्षक चित्र
	छतावर सौर किरणोत्सर्गाचे अवरोधन (उष्णता परावर्तन आवरण)
इतर.	वातानुकूलन आणि शीतकासाठी कंडेन्सिंग युनिट्सच्या सभोवतालची जागा राखून ठेवा
	उष्ण झऱ्यांमधून उष्णतेचा वापर
	इंधन म्हणून कचरा सामग्रीचा वापर करून बॉयलर बसवणे
	सौर उष्णतेचा वापर
	पवन, सौर आणि लहान जलविद्युत निर्मिती
	रात्री उशिरापर्यंत वीज वापरा
	सह-निर्मिती

133 नूतनीकरणयोग्य आणि नूतनीकरण न करता येण्याजोग्या विविध ऊर्जा संधी

अक्षय ऊर्जा हा एक अंतहीन ऊर्जा स्रोत आहे जो वापरात असताना कमी होत नाही आणि कमीतकमी कचरा निर्माण करत नाही.अशा ऊर्जा स्त्रोतांचे मानवी कालमानानुसार उल्फूर्तपणे नूतनीकरण केले जाते.पॅरिसमधील पर्यावरण आणि शाश्वत विकासावरील प्राधिकरण, आंतरराष्ट्रीय ऊर्जा संस्था (आय. ई. ए.) स्पष्ट करतेः" "नैसर्गिक प्रक्रियांची सतत भरपाई करून अक्षय ऊर्जा निर्माण केली जाते.हे त्याच्या वेगवेगळ्या स्वरूपात थेट सूर्यापासून किंवा पृथ्वीच्या आत खोलवर निर्माण झालेल्या उष्णतेपासून प्राप्त होते.

सौर, पवन, महासागर, जलविद्युत, जैवभार, भू-औष्णिक संसाधनांमधून निर्माण होणारी वीज आणि उष्णता, जैवइंधन आणि अक्षय संसाधनांमधून मिळणारे हायड्रोजन या व्याख्येत समाविष्ट आहेत."

• पवन ऊर्जाःपवन ऊर्जा हा सौर ऊर्जेचा स्रोत आहे.पवन ऊर्जा (किंवा पवन ऊर्जा) म्हणजे वीज निर्मितीसाठी वाऱ्याचा वाप<mark>र</mark>.पवनचक्की वाऱ्याच्या गतिज ऊर्जेचे रूपांतर अशा प्रकारे करतात

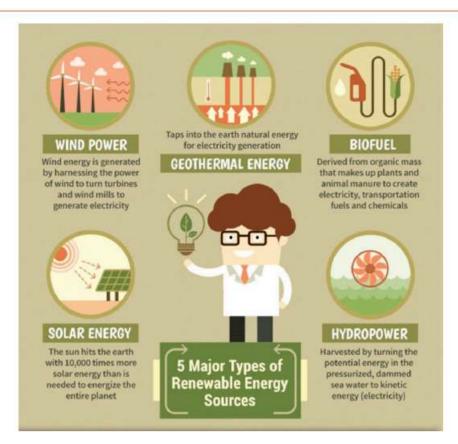
यांत्रिक ऊर्जा.जिनत्र यांत्रिक ऊर्जेचे विद्युत ऊर्जेत रूपांतर करते.

- भू-औष्णिक ऊर्जाःजरी सूर्य पृथ्वीच्या पृष्ठभागाला गरम करत असला, तरी तो ग्रहाच्या आतील तापमानासाठी जबाबदार नाही.
- सौर ऊर्जाःसौर ऊर्जा म्हणजे सौर ऊर्जेचे औष्णिक किंवा विद्युत उर्जेमध्ये रूपांतर करणे.सौर ऊर्जा हा सध्या उपलब्ध असलेला सर्वात मुबलक आणि स्वच्छ अक्षय ऊर्जा स्रोत आहे.
- जैव ऊर्जा ही जैविक आणि नैसर्गिक स्त्रोतांकडून मिळणारी अक्षय ऊर्जा आहे.तांत्रिक प्रगतीमुळे लॅंडफिल्स आणि कचरा <mark>क्षे</mark>त्रे देखील जैव ऊर्जा संसाधने आहेत.म्हणून वापरले जाऊ शकते

अक्षय ऊर्जा स्त्रोत, उष्णता, वायू आणि इंधन पुरवतो.

• जलविद्युत ऊर्जाः जलविद्युत, ज्याला अनेकदा जलविद्युत म्हणून ओळखले जाते, हा अक्षय ऊर्जेचा एक प्रकार आहे जो धरणांमध्ये साठवलेल्या आणि नद्यांमध्ये वाहणाऱ्या पाण्याचा वापर जलविद्युत प्रकल्पांमध्ये वीज निर्मितीसाठी करतो.द.

ब्लेड जनरेटर फिरवतात जे फिरत्या टर्बाइनच्या यांत्रिक उर्जेचे विद्युत उर्जेमध्ये रूपांतर करते.



134 आकृती 9.1.1 अक्षय ऊर्जा स्रोत

ऊर्जा निर्मितीदरम्यान अक्षय ऊर्जा हरितगृह उत्सर्जन निर्माण करत नाही, ज्यामुळे ते पर्यावरणीय हानीचा सामना करण्यासा ठी सर्वात स्वच्छ आणि सर्वात व्यवहार्य मार्ग बनतात.कोळसा, वायू, तेल आणि आण्विक यासारख्या पारंपरिक ऊर्जा स्त्रोतांच्या उलट, ज्यांचा पुरवठा मर्यादित आहे, स्वच्छ ऊर्जा त्यातून प्राप्त केली जाते आणि त्यांच्याशी जुळवून घेतली जाते.

नैसर्गिक चक्र.यामुळे ते शाश्वत ऊर्जा प्रणालीचा एक महत्त्वाचा घटक बनतात ज्यामुळे भावी पिढ्यांना धोक्यात न आणता वर्तमानाचा विकास.

वीज प्रथमोपचार आपत्कालीन प्रक्रिया प्रथमोपचार किटमध्ये प्रथमोपचार देण्यासाठी खालील आवश्यक वस्तू असाव्यात.

- कट, ओरखडे, छिद्र, चराई आणि ठिपके स्नायू दुखणे आणि ताण
- किरकोळ जखमा
- विच्छेदन आणि/किंवा मोठ्या रक्तस्त्राव जखमा
- तुटलेली हाडे• डोळ्यांच्या दुखापती• धक्का बसला.

135 कामगारांना कामाच्या ठिकाणी प्राथमिक उपचारांची सखोल समज आहे हे सुनिश्चित करण्यासाठी, एखाद्याने प्राथमिक उपचार प्रोटोकॉल स्थापित करणे आणि त्यांची अंमलबजावणी करणे आवश्यक आहे.या प्रक्रियेत खालील गोष्टींचा समावेश असावाः

- प्रथमोपचार साधनसामग्रीचा प्रकार आणि त्यांची ठिकाणे.
- प्रथमोपचार सुविधांच्या स्थापनेत प्राथमिक उपचार कक्षांचा समावेश आहे.
- प्रथमोपचार पुरवठा आणि सुविधांसाठी कोण जबाबदार आहे आणि त्यांची किती वेळा तपासणी आणि देखभाल केली पाहिजे?
- आपत्कालीन परिस्थितीत प्रथम सहाय्यकांशी वेळेवर संवाद सुनिश्चित करण्यासाठी पुरेशी संप्रेषण प्रणाली (उपकरणे आणि कार्यपद्धतींसह) कशी तयार करावी आणि ती कशी राखावी.
 जेव्हा प्रथमोपचार आवश्यक असतात तेव्हा आवश्यक संप्रेषण उपकरणे आणि पद्धती (विशेषतः दूरस्थ आणि विलग कामगारांसाठी).या कार्यपद्धतींमध्ये दळणवळणाची उपकरणे कुठे आहेत, त्यासाठी कोण जबाबदार आहे आणि ती कशी राखली जावी याची माहिती समाविष्ट असली पाहिजे.
 प्रत्येक प्रथमोपचार प्रतिसादकर्त्यांला नियुक्त केलेली कामाची ठिकाणे आणि पाळी.या प्रक्रियांमध्ये प्रत्येक प्रथम प्रतिसादकर्त्यांची नावे आणि संपर्क माहिती समाविष्ट असली पाहिजे.
- प्रथम सहाय्यकांना पुरेशी सूचना मिळेल याची हमी देण्यासाठी व्यवस्था.
- कर्मचाऱ्यांना प्रथमोपचाराची योग्य माहिती, सूचना आणि प्रशिक्षण मिळेल याची खात्री करण्यासाठी व्यवस्था• एखाद्या कर्मचाऱ्याने काम सुरू केल्यावर गंभीर ऍलर्जीसारख्या वैद्यकीय आपत्कालीन परिस्थितीत विशिष्ट उपचारांची आवश्यकता असू शकेल अशा कोणत्याही प्राथमिक उपचाराच्या गरजांविषयी माहितीची विनंती करणे.कामगारांच्या आरोग्याबद्दलची माहिती गोपनीय ठेवली पाहिजे आणि प्रथमोपचार कर्मचार्यांना केवळ कामगारांच्या आरोग्याशी सामायिक केली पाहिजे.

परवानगी दिली

- कामाशी संबंधित दुखापती आणि आजारांचा अहवाल कसा द्यावा याविषयी सूचना.• रक्त आणि शारीरिक द्रवांच्या संपर्कात येण्यापासून रोखण्याच्या पद्धती.
- एखादा कामगार किंवा इतर व्यक्ती कामावर राहण्यासाठी खूप जखमी किंवा आजारी असल्यास काय करावे, जसे की ते वैद्यकीय सुविधा, घर किंवा जेथे ते विश्रांती घेऊ शकतात अशा ठिकाणी नेण्यासाठी मदतीची आवश्यकता आहे आणि पुनर्प्राप्त करा.
- कामाच्या ठिकाणी घडलेल्या महत्त्वाच्या घटनेनंतर प्रथम प्रतिसादकर्ते आणि कर्मचाऱ्यांना मदत करण्यासाठी डीब्रीफिंग <mark>किं</mark>वा समुपदेशन सेवांमध्ये प्रवेश.

136 एखाद्याला विजेचा धक्का बसण्यापासून मुक्त करण्याच्या पायऱ्या येथे आहेत मुख्य वीज बंद करा.विजेचा धक्का बसलेल्या व्यक्तीला स्पर्श क्र्नरू नका.





काठी, पुठ्ठा, बांबू इ. सारख्या वाहक नसलेल्या वस्तूंच्या मदतीने त्या व्यक्तीला विद्युत स्त्रोतातून बाहेर काढण्याचा प्रयत्न करा.



त्या व्यक्तीला या स्थितीत ठेवा.



तक्ता 9.1.2 एखाद्या व्यक्तीला विजेचा धक्का बसण्यापासून वाचवण्यासाठीची पावले

- 9.1.2 पुनर्वापर करण्यायोग्य, पुनर्वापर न करण्यायोग्य आणि धोकादायक कचरा वेगळा

फे चिन्ने धोक्याची व्याख्या एक घटक म्हणून केली जाते, ज्यामुळे वीज, ज्वलनशील उत्पादने, स्फोटक साहित्य, संक्षारक रसायने, कामाच्या ठिकाणी जड शिड्या वापरणे इत्यादी लोकांसाठी आणि मालमत्तेसाठी हानी होऊ शकते. सोप्या शब्दात सांगायचे तर, धोका ही केवळ एक स्थिती किंवा परिस्थितीचा संच आहे जी हानी होण्याची शक्यता दर्शवते.जोखमीची व्याख्या अशी केली जाते की एखादी जोखीम प्रत्यक्षात एखाद्याला हानी पोहोचवू शकते.उदाहरणार्थ, सिगारेट ओढणाऱ्यांना कर्करोग होण्याचा धोका असतो.जोखीम आणि धोके संबंधित परिसराला ज्या संभाव्य किंवा आसन्न धोक्याचा सामना करावा लागतो, त्याला धोका म्हणतात.उदाहरणार्थ, एखादी व्यक्ती, ज्यात इमारत उडवण्याची क्षमता आहे, ती त्या इमारतीसाठी आणि तेथील रहिवाशांसाठी धोका आहे.

जोखीम व्यवस्थापनामध्ये समाविष्ट असलेल्या पायऱ्या पुढीलप्रमाणे आहेतः



आकृती 9.1.2 जोखीम व्यवस्थापन मॅट्रिक्स

कामाच्या ठिकाणी मिळणाऱ्या सर्वात सामान्य कचरा सामग्रीचे वर्गीकरण खालीलप्रमाणे केले जाऊ शकतेः

द्रवरूप कचरा

• धुतल्यानंतर गाळ, घाण पाणी, सेंद्रिय द्रवपदार्थ, सांडपाणी टाका.

घनरूप कचरा

• औद्योगिक स्लॅग, प्लास्टिक कचरा, लाकडाचा कचरा, कागदाचा कचरा, धातु आणि काच.

सेंद्रिय कचरा

• जैवविघटनशील अन्न कचरा, प्राण्यांचा कचरा, भाजीपाल्याचा कचरा, बागेतील कचरा, प्राण्यांचे कुजलेले मांस लॅंडफिलमध्ये जमा केले जाऊ शकते किंवा खत आणि बायोगॅसमध्ये रूपांतरित केले जाऊ शकते.

पुनर्वाप्रयोग्य कचरा

- कागद, धातू, लाकूड, सेंद्रिय कचरा इत्यादींचा पुनर्वापर केला जाऊ शकतो.
- योग्य पुनर्वापर डब्यात ठेवले पाहिजे आणि कचऱ्याच्या स्वरूपानुसार प्रक्रिया केली पाहिजे. उदाहरणार्थ, सेंद्रिय कचऱ्याचे खत आणि बायोगॅसमध्ये रूपांतर केले जाऊ शकते.

धोकादायक कचरा

- असा कचरा ज्वलनशील, क्षयकारी, किरणोत्सर्गी, विषारी इत्यादी असू शकतो.
- हे संभाव्यतः पर्यावरणाला हानी पोहोचवू शकतात आणि स्पष्टपणे आणि सुस्पष्टपणे लेबल केलेल्या डब्यांमध्ये ठेवले पाहिजेत. योग्य उपचार आणि विल्हेवाट लावण्यासाठी.



138 आकृती 9.1.3 कचरा पृथक्करण आणि विल्हेवाट डबे

धोके आणि संभाव्य धोके/धोके ओळखले जाऊ शकतात आणि नंतर पर्यवेक्षकांना किंवा इतरांना कळवले जाऊ शकतात. खालील मार्गांनी अधिकृत व्यक्तीः

Verbal report to supervisor or authorized persons

Filling up and presenting a Hazard Report form

Discussing the issue at a staff meeting

आकृती 9.1.4 संभाव्य धोक्याचा अहवाल देण्याचा फ्लोचार्ट

धोका ओळखणे म्हणजे काम अर्धे पूर्ण झाले आहे.धोक्यांविरूद्ध पुरेशा खबरदारीच्या उपाययोजना करण्यासाठी, कामाच्या ठिकाणी सामान्यतः आढळणारे धोके ओळखणे आवश्यक आहे.धोका ओळखण्याच्या सामान्य पद्धती पुढीलप्रमाणे आहेतः

नोकरी धोक्याचे विश्लेषण (जे. एच. ए.)

- नोकरीच्या भूमिकेतील विशिष्ट कामांशी संबंधित धोके ओळखण्यासाठी हे एक लोकप्रिय तंत्र आहे. कर्मचाऱ्यांना दुखापत होण्याचा धोका कमी करणे.
- जे. एच. ए. यशस्वीरित्या पार पाडण्यासाठीच्या पायऱ्या पुढीलप्रमाणे आहेतः
- अ. नोकरीची भूमिका लहान कामे किंवा पायऱ्यांमध्ये विभागून घ्या चला एका उदाहरणाच्या मदतीने संकल्पना समजून घेऊया, जिथे जे. एच. ए. आयोजित केले जात आहे. तांत्रिक सहाय्यक अभियंत्यासारखे कॉर्पोरेट काम.

पायऱ्या धो्के स्ंबंधित शिफारसी 1.2. व्यापा		कार्यक्षेत्रातील सामान्य विद्यु	त उपव	<mark>करणांस</mark> ह
काम करणे 3.नोकरीच्या भूमिकेतील तणावा	र्चा घटक			
		8		
		8		

139 तक्ता 9.1.3 जे. एच. ए. चेकलिस्ट फॉर हजार्ड इडेनिफिकेशन

- अ. खालीलप्रमाणे प्रश्न विचारून प्रत्येक टप्प्याशी संबंधित धोके शोधा. या कामात काय चूक होऊ शकते?
- जर काम चुकीचे झाले तर त्याचे परिणाम काय होतील?• हे काम चुकून कसे जाऊ शकते?
- योगदान देणारे इतर घटक कोणते आहेत?
- हा धोका उद्भवण्याची शक्यता किती आहे?
- ब. धोक्यांच्या व्याप्तीचा आढावा घ्या आणि कर्मचाऱ्यांशी चर्चा करा, जे प्रत्यक्षात कामे करतील हातावर
- क. धोके कमी करण्यासाठी किंवा टाळण्यासाठी धोरणे आणि मार्ग शोधा ड. जे. एच. ए. चा वेळोवेळी आढावा घ्या आणि त्यात सुधारणा करा

धोक्याचा आणि व्यवहार्यतेचा (हॅझॉप) अभ्यास

- या तंत्रात विद्यमान पद्धत/प्रक्रियेची संरचित आणि पद्धतशीर तपासणी समाविष्ट आहे, अशा प्रकारे, संबंधित धोके ओळख<mark>णे आणि त्यांचे</mark> मूल्यांकन करणे.
- हे धोके प्रक्रिया मापदंडांमध्ये (भौतिक परिस्थिती आणि प्रवाह, दाब, तापमान, आर्द्रता इ. घटक) विचलनाच्या स्वरूपात स<mark></mark>हज ओळखता येतात.
- विचलनाची तीव्रता विशिष्ट आणि पूर्वनिर्धारित मार्गदर्शकाच्या मदतीने स्पष्ट केली जाऊ शकते. शब्द.
- विचलन ही एक पद्धत आहे ज्यामध्ये प्रक्रियेची परिस्थिती अपेक्षित मूल्यांपासून दूर जाते.

हॅझॉप आयोजित करण्याच्या पायऱ्या पुढीलप्रमाणे आहेतः

- संपूर्ण प्रणाली किंवा प्रक्रिया विभाग किंवा घटकांमध्ये विभागणे
- अभ्यास केंद्र किंवा बिंदु निवडा
- अपेक्षित परिणाम किंवा परिणामाची व्याख्या करा

	70	^	7 0	•	\sim
1/0	.आगाथत	111211111111211	आधारे प्रक्रिय	ा प्राप्तर र	ਜਿਨਟਾ
L4U •	ગંબાહારા	91(91191941	OHALL MIN'A	1 71740	THOI.

- योग्य मार्गदर्शक शब्द अंमलात आणा
- विचलनामागील कारण ठरवा
- ज्या कारणामुळे सर्वात वाईट संभाव्य परिणाम होऊ शकतात त्या कारणापासून सुरुवात करा
- अशा प्रकारे आढळलेल्या विचलनांचे मूल्यांकन करा• कृतीची आखणी करा आणि ठरवा
- नोंद आणि दस्तऐवज माहिती• ब पासून प्रक्रिया पुन्हा करा

मार्गदर्शक शब्द + प्रक्रिया स्थिती/मापदंड = विचलन.उदाहरणार्थ, नाही + सिग्नल = नाही सिग्नल

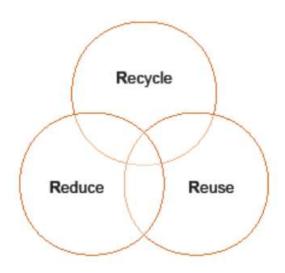
मार्गदर्शक शब्दांची सामान्य उदाहरणे आणि त्यांचे अर्थ खालीलप्रमाणे आहेतः

मार्गदर्शक शब्द अर्थ नाही (नाही, काहीही नाही) इच्छित परिणामांपैकी काहीही नाही, साठलेल्या घाणामुळे वायूद्वारे मिळवलेला वायूचा प्रवाह नाही, प्रक्रिया परामीवरचे तापमान अपेक्षेपेक्षा जास्त (जास्त, विशिष्ठ उष्णतेमध्ये परिमाणात्मक वाढ अधिक उष्णता निर्माण होते आणि जास्त), कापणीच्या कार्यादरम्यान, अपेक्षित परिमाणात्मक घटपेक्षा कमी दाब, तसेच (याव्यतिरिक्त, सर्व रचना हेतू एकाच वेळी सर्व झडप बंद असतात) साध्य होतात आणि अतिरिक्त क्रियाकलाप उलट होतो रचना पॉवर ड्रिल ड्रिलिंग सुरू ठेवते वीजपुरवठा बंद केल्यानंतरही हेतू साध्य होती इतर एक अनपेक्षित क्रियाकलाप होतो गॅस सिलिंडरमध्ये द्रव इंधनाची उपस्थिती

तक्ता 9.1.4 मार्गदर्शक शब्द आणि त्यांचा अर्थ

141 द 3 आर. एस. ऑफ वेस्ट ओपिमिझायन

- स्त्रोत ओपिमायझनःकच्च्या मालाचा पूर्ण वापर केला पाहिजे, जेणेकरून कच्च्या मालाचे तयार उत्पादनांमध्ये रूपांतर करताना किमान कचरा खरेदी केला जाईल.
- स्क्रॅप सामग्रीचे पुनर्वापरः स्क्रॅप्स, जेव्हा तयार केले जातात, तेव्हा ते उत्पादन प्रक्रियेत ताबडतोब समाविष्ट केले जाणे आवश्यक आहे, जेणेकरून ते पूर्णपणे कच्चा माल म्हणून पुन्हा वापरले जातील.
- गुणवत्ता नियंत्रणात वाढःप्रत्येक तुकडीतील नकारांची संख्या कमी करून याची अंमलबजावणी केली जाऊ शकते. काळजीपूर्वक तपासणीच्या उच्च वारंवारतेसह, स्थिरतेसह हे सहजपणे साध्य करता येते देखरेख.
- कचऱ्याची अदलाबदलः उत्पादन प्रक्रियेतून ओम कचरा पूर्णपणे काढून टाकता येत नाही. अशा कचऱ्याचे व्यवस्थापन कचरा विनिमय तंत्राद्वारे प्रभावीपणे केले जाऊ शकते, जेथे कचरा गोळा केला जातो. एका विशिष्ट प्रक्रियेत दुसऱ्याचा कच्चा माल बनतो आणि उलट.



आकृती 9.1.5 आर. एस. ऑफ वेस्ट ऑप्टिमायझेशन

भूभराव

- ज्या कचऱ्याचा पुनर्वापर केला जाऊ शकत नाही, तो जमा केला जातो आणि त्यावर मातीचा थर लावला जातो. इन्सिनेरियन
- कचऱ्याच्या नियंत्रित ज्वलनाला समाविष्ट करते
- 90% कचऱ्याचे प्रमाण कमी होते आणि ते ज्वलनशील, हलक्या वजनाच्या सामग्रीमध्ये रूपांतरित होते राख, वायू आणि उष्णतेसारखे
- वायू वातावरणात सोडले जातात तर उष्णता वीज निर्मितीमध्ये वापरली जाते.

142 बायोगॅस जी ऊर्जा

- सेंद्रिय कचरा बायोडिग्रेडेबल असतो आणि विशिष्ट बुरशी आणि जीवाणूंच्या मदतीने बायोगॅस वनस्पतींमध्ये त्याचे बायोगॅस मध्ये रूपांतर केले जाऊ शकते.
- बायोगॅसच्या निर्मितीनंतरचे अवशेष खत म्हणून वापरले जातात. खत निर्मिती आणि रचना
- सेंद्रिय कचरा अनेकदा मातीच्या ढिगाऱ्याखाली साठवला जातो.
- ते पोषक आणि खनिजांनी परिपूर्ण, समृद्ध खतामध्ये विघटित होतात. वर्मीकम्पोझिंग
- कृमींच्या मदतीने सेंद्रिय कचऱ्याचे खतात विघटन करणे समाविष्ट करते
- हे किडे सेंद्रिय कचरा खातात आणि त्याचे खतात रूपांतर करतात

टिप्पण्या			
143	 	 	

संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



HTTPS://डब्ल्यू. डब्ल्यू.यूट्यूब.कॉम/वॉच?v = wQ7zJYBuY74

याचा इष्टतम वापर करण्यासाठी एच. ओ. डब्ल्यू. दर्शवा विविध कामांमध्ये वीज. ऊर्जा. साहित्य आणि पाणी

युनिट 9.2:विविधतेचा आदर करा आणि समानतेला चालना देण्यासाठी व्यव बळकट करा

144 एकक उद्दिष्टे 🎯

या युनिटच्या अखेरीस, सहभागी हे करू शकतीलः

- 1. संस्थेचे विविधता धोरण स्पष्ट करा.
- 2. अनुकूल आणि न्याय्य कामाच्या वातावरणासाठी पीडब्ल्यूडी सर्वसमावेशक धोरणांचे पालन करा.

–9.2.1 लिंग, लिंग समानता आणि लिंगभेदाची संकल्पना

सहकाऱ्यांसोबत काम करताना लैंगिक समावेशकता, समानता आणि शाश्वतता याबाबतची धोरणे आणि कार्यपद्धती

भारतीय राज्यघटना रोजगाराशी संबंधित किंवा निरोगी किंवा अपंग असलेल्या बाबींमध्ये सर्व नागरिकांना (भारतातील प्रत्येक कायदेशीर नागरिकासह, मग ते अपंग असोत) समान संधीसाठी एकसमानपणे लागू होते. राज्यघटनेनुसार राज्याखालील कोणत्याही पदावर नियुक्ती. खरं तर, संस्थेचे कर्मचारी मोठ्या विविधतेचे असतात. ते वेगवेगळ्या सांस्कृतिक आणि धार्मिक श्रद्धांसह वेगवेगळ्या प्रदेशातून येतात. तथापि, नियोक्त्याने लिंग, संस्कृती, धर्म याची पर्वा न करता प्रत्येक कर्मचान्याला समान संधी दिली पाहिजे. विशेषतः, भारत सरकारने कामाच्या ठिकाणी लैंगिक समानता सुनिश्चित करण्यासाठी अनेक उपाययोजना केल्या आहेत. कामाच्या ठिकाणी महिलांचा हक्क प्रस्थापित करण्यासाठी सरकारने विधेयक मंजूर केली आहेत. कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (प्रतिबंध, प्रतिबंध आणि निवारण) कायदा, 2013 हा एक भारतीय कायदा आहे ज्याचा उद्देश कामाच्या ठिकाणी होणान्या लैंगिक छळापासून महिलांचे संरक्षण करणे हा आहे. 3 सप्टेंबर 2012 रोजी लोकसभेने (भारतीय संसदेचे किष्ठ सभागृह) याला मान्यता दिली. राज्यसभेने (भारतीय संसदेचे विष्ठ सभागृह) 26 फेब्रुवारी 2013 रोजी याला मान्यता दिली.

या धोरणाची प्रमुख वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेतः

- हा कायदा कामाच्या ठिकाणी होणाऱ्या लैंगिक छळाची व्याख्या करतो आणि तक्रार निवारण प्रक्रिया स्थापित करतो.हे फ्रसव्या किंवा दिशाभूल करणाऱ्या आरोपांपासून संरक्षण देखील देते.
- या कायद्यात लैंगिक छळाच्या कृती किंवा वर्तनाच्या संयोगाने होणाऱ्या लैंगिक छळाचे प्रकार म्हणून 'क्विड प्रो को छळ' अ<mark>गि</mark>ण 'प्रतिकूल कामाचे वातावरण' ह्यांचा देखील समावेश आहे.• या कायद्याच्या 'पीडित महिला' या विस्तृत व्याख्येमध्ये सर्व महिलांचा समावेश आहे, मगत्या कोणत्याही प्रकारच्या महिला असोत.

वय किंवा नोकरीची पातळी, मग ती संघटित किंवा असंघटित क्षेत्रातील असो, सार्वजनिक किंवा खाजगी, आणि त्यात ग्राहक आणि स्थानिक कामगारांचाही समावेश असतो.

- 145 कलम 2 नियोक्ता म्हणजे कामाच्या ठिकाणच्या व्यवस्थापन, पर्यवेक्षण आणि नियंत्रणासाठी जबाबदार असलेली कोण<mark>तीही व्यक्ती,</mark> ज्यात संस्थेची धोरणे (जी) स्थापन आणि प्रशासित करणाऱ्यांचा समावेश आहे.
- विशाख मार्गदर्शक तत्त्वांमधील "कार्यस्थळ" हे जेथे नियोक्ता-कर्मचारी संबंध स्पष्ट आहेत अशा पारंपरिक कार्यालयीन व्यवस्थेपुरते मर्यादित असले तरी, या कायद्यात सार्वजनिक आणि खाजगी क्षेत्रातील संस्था, विभाग, कार्यालये, शाखा विभाग इ., संघटित आणि असंघटित, रुग्णालये, परिचर्या गृह, शैक्षणिक संस्था, क्रीडा संस्था, क्रीडांगणे, क्रीडा संकुले आणि रोजगाराच्या दरम्यान कर्मचाऱ्याने भेट दिलेल्या कोणत्याही जागेचा समावेश आहे.हे नियमन गैर-पारंपारिक कामाच्या ठिकाणांना लागू होईल ज्यात दूरसंचार देखील समाविष्ट आहे.
- या समितीने नव्वद दिवसांच्या आत आपला तपास पूर्ण करणे आवश्यक आहे.परिस्थितीनुसार अहवाल नियोक्ता किंवा जिल्हा अधिकाऱ्यांना दिला जाईल आणि त्यांनी साठ दिवसांच्या आत कारवाई करणे आवश्यक आहे.
- नियोक्त्यांनी प्रत्येक कार्यालयात किंवा शाखेत 10 किंवा त्याहून अधिक कर्मचाऱ्यांसह अंतर्गत तक्रार समिती स्थापन करणे आहे.जिल्हा अधिकाऱ्याने प्रत्येक जिल्ह्यात स्थानिक तक्रार समिती स्थापन करणे आवश्यक आहे, आणि

आवश्यक असल्यास ब्लॉक स्तरावर.

- दिवाणी न्यायालयांप्रमाणेच पुरावा मिळवण्याचा अधिकार तक्रार समित्यांना आहे.
- तक्रार समितीने तक्रारदाराने विनंती केल्यास तपास सुरू करण्यापूर्वी तडजोड करणे अपेक्षित आहे.
- या कायद्यांतर्गत तपास प्रक्रिया गोपनीय ठेवली पाहिजे आणि जो कोणी गोपनीयतेचे उल्लंघन करेल त्याला 5,000 रुपये दं इ ठोठावला जाऊ शकतो.
- इतर आवश्यकतांबरोबरच, हा कायदा नियोक्त्यांना शिक्षण आणि संवेदनशीलतेचे उपक्रम राबवण्यास आणि लैंगिक छळाच्या विरोधात धोरणे स्वीकारण्यास भाग पाडतो.इमारतीत प्रदर्शित केलेले बॅनर आणि पोस्टर, कर्मचारी, व्यवस्थापक आणि अंतर्गत सिमती सदस्यांसाठी ई-लिर्नेंग अभ्यासक्रम, वर्ग प्रशिक्षण सत्रे आणि संस्थेच्या लैंगिक छळाच्या धोरणाची माहिती देण्यासाठी ईमेल, ई-लिर्नेंग किंवा वर्ग प्रशिक्षण याद्वारे जागरूकता निर्माण करण्याचे उद्दिष्ट साध्य केले जाऊ शकते.ई-लिर्नेंग किंवा वर्गातील प्रशिक्षण कर्मचान्यांच्या संवादाच्या प्राथमिक भाषेत दिले जावे, असा सल्ला दिला जातो. नियोक्त्यांना आता दंड भरावा लागतो.कायद्याच्या आवश्यकतांचे पालन न केल्यास एक लाख रुपयांपर्यंत दंड आकारला जातो. 50, 000/-.वारंवार होणाऱ्या उल्लंघनांमुळे कठोर दंड होऊ शकतो आणि कंपनीचा परवाना रद्द केला जाऊ शकतो किंवा नोंदणी रद्द केली जाऊ शकते.
- कोणत्याही संस्थेच्या कामाच्या ठिकाणी आणि लैंगिक छळाशी संबंधित नोंदी तपासण्याचे आदेश सरकार एखाद्या अधिक न्याला देऊ शकते.
- या कायद्यांतर्गत केलेल्या कोणत्याही तक्रारींची चौकशी करण्यासाठी, जी शाळा आणि महाविद्यालयांमधील विद्यार्थ्यांना आणि रुग्णालयातील रुग्णांना देखील लागू होते, नियोक्ते आणि स्थानिक सरकारांना तक्रार समित्या स्थापन करण्यास भाग पाडले जाईल.पालन करण्यास नकार देणाऱ्या नियोक्त्यांना 50,000 भारतीय रुपयांपर्यंत दंड होऊ शकतो.

.९.२.२ संस्थेची निवारण यंत्रणा

146 कारण मान्य करण्यासाठी/प्रमाणित करण्यासाठी, सामायिक करण्यासाठी आणि प्रोत्साहन देण्यासाठी संवादाची सर्वस्मावेशक काभान्या विकलितिंगिक समानतेची स्थिती

महिलांची सुरक्षा आणि त्याच्याशी संबंधित विषयांवर जागतिक स्तरावर चर्चा आणि चर्चा केली जाते.लैंगिक छळाच्या तक्रारी<mark>ची संख्या</mark> दरवर्षी चिंताजनक दराने वाढत आहे.त्यामुळे, आपल्या महिला कर्मचाऱ्यांच्या सुरक्षेसाठी, एका विशिष्ट व्यवसायाने त्यांच्या गरजा पुरवल्या पाहिजेत.

त्यामुळे, कंपनीने महिलांना ते पुरविणार असलेल्या विविध सुविधांची माहिती दिली पाहिजे.काही मूलभूत सुविधांमध्ये खाली<mark>ल</mark> गोष्टींचा समावेश आहे.

1. वाहतूक सुविधाः

महिलांची सुरक्षा सुनिश्चित करण्यात वाहतुकीची मोठी भूमिका आहे.महिलांसोबत विश्वासू वाहनचालक असतील याची खात्री केल्याने महिलांची सुरक्षा वाढण्यास मदत होईल.सुरक्षेबाबत पारदर्शक रहा

जे तुम्ही रात्रीच्या सहलींमध्ये देऊ शकता.प्रत्येक महिलेला कंपनी देऊ शकणाऱ्या विविध सुरक्षा उपायांची जाणीव अस<mark>ली पाहिजे.</mark>

2. गैरवर्तन परत करणे:

जेव्हा एखादी दुर्घटना घडते तेव्हा व्यवस्थापनाने निर्णय घेताना तत्पर असले पाहिजे.मार्गांचे त्वरित उपाय सुनिश्चित करण्यासाठी गैरवर्तनाची तक्रार स्त्रीला स्पष्ट केली गेली पाहिजे.

3. प्रसूतीशी संबंधित तक्रारीः

नियोक्त्यांनी कामाच्या ठिकाणी प्रवेश करणाऱ्या महिलांना प्रसूती लाभ कायद्यांतर्गत प्रदान केलेल्या प्रसूती लाभांविषयी <mark>लेखी आणि</mark> इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने सूचित करणे आवश्यक आहे.

जर त्यांच्या कामाचे स्वरूप परवानगी देत असेल तर महिलांना त्यांच्या प्रसूती रजेदरम्यान घरून काम करण्याची परवा<mark>न</mark>गी कायदा देतो.

4. सीसीटीव्ही कॅमेरे

प्रत्येक स्थानकात सी. सी. टी. व्ही. कॅमेरे आहेत याची खात्री करा, जे आजकाल लैंगिक छळाच्या प्रकरणांच्या तपासासा<mark>ठी सर्वात</mark> महत्त्वाचे घटक आहेत.

5. सुरक्षा रक्षक

मोक्याच्या ठिकाणी पुरेसे सुरक्षा रक्षक तैनात असल्याची खात्री करा जेणेकरून महिलांच्या सुरक्षिततेला असलेला कोण<mark>ताही धोका</mark> दूर करता येईल.महिलांना विविध ठिकाणांविषयी माहिती दिली जाईल याची खात्री करा

जेथे सुरक्षा रक्षक उपस्थित असतात.

6. महिलांची हेल्पलाईनः

महिलांचा हेल्पलाईन क्रमांक आणि इतर महत्त्वाचे संपर्क असलेले पत्रक सामायिक करा.

7. साखळीचे कुलूप/कुंपण

महिलांना साखळीचे कुलूप आणि कुंडी द्या जेणेकरून त्यांचे सामान योग्य प्रकारे आणि सुरक्षितपणे ठेवता येईल आणि कोणत्याही प्रकारची चोरी टाळण्यासाठी.

८. स्मोक डिटेक्टरः

परिसरात स्मोक डिटेक्टर कुठे आहेत याची माहिती महिलांना द्या.

या मूलभूत सुविधा पुरवल्याने महिलांना आरामदायी निवास मिळेल याची खात्री होईल कोणतीही भीती न बाळगता. 147 लैंगिक भेदभाव, हिंसा आणि असमानतेचे सर्व प्रकार

कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (प्रतिबंध, प्रतिबंध आणि निवारण) कायदा, 2013 कामाच्या ठिकाणी महिलांवरील लैंगिक छळाच्या आरोपांची चौकशी आणि निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली स्थापित करतो.हे फसव्या किंवा दिशाभूल करणाऱ्या आरोपांपासून संरक्षण देखील देते.

कायद्यातील प्रमुख कलमे नियोक्त्यांवर सुरक्षितता सुनिश्चित करण्यासाठी खालील जबाबदाऱ्या लादतात.

महिलांसाठी कामाचे ठिकाणः

- लैंगिक छळाचे दंडात्मक परिणाम दर्शवा• कार्यशाळा आणि संवेदनशीलता कार्यक्रम आयोजित करा
- अंतर्गत धोरण, सनद्, ठराव, घोषणा तयार करा.
- ज्या ठिकाणी कर्मचाऱ्यांची संख्या दहापेक्षा जास्त असेल अशी 'अंतर्गत तक्रार समिती' (आय. सी. सी.) स्थापन करा.• समित्यांना आवश्यक सुविधा उपलब्ध करून देणे
- साक्षीदारांची/प्रतिवादीची सुरक्षित उपस्थिती
- समिती अहवाल वेळेवर सादर करण्यावर देखरेख ठेवा
- महिलेची इच्छा असेल तर तिला फौजदारी खटल्याचा पाठपुरावा करण्यात मदत करा
- चौकशी प्रक्रियेची गोपनीयता राखणे.या कायद्यात गोपनीयतेचे उल्लंघन करणाऱ्या व्यक्तीला 5,000 रुपये (68 अमेरिकी <mark>डॉ</mark>लर) दंड ठोठावण्यात आला आहे.
- लैंगिक छळ हा गुन्हा असल्याने, नियोक्त्यांना गुन्ह्यांची तक्रार करणे बंधनकारक आहे

कामाच्या ठिकाणी होणाऱ्या लैंगिक छळाच्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी, कॉर्पोरेट व्यवहार मंत्रालयाने 31 जुलै 2018 <mark>रोजीच्या</mark> अधिसूचनेद्वारे कंपनी (लेखा) नियम 2014 मध्ये सुधारणा केली.या अधिसूचनेत खासगी कंपन्यांना त्यांच्या संचालकांसमोर कायद्याचे पालन केल्याचे उघड करणे अनिवार्य केले आहे.

वार्षिक अहवाल.

याव्यतिरिक्त, स्थानिक तक्रार समिती (एल. सी. सी.) स्थापन करण्यासाठी जिल्हा अधिकाऱ्याला सूचित करण्याची जबाबदारी हा कायदा योग्य राज्य सरकारवर टाकतो.

लैंगिक छळाबाबत सांस्कृतिक दृष्टीकोन बदलण्याच्या बाबतीत एच. आर. व्यवस्थापक आघाडीवर असतात.

महिलांसाठी सुरक्षित कामाचे वातावरण सुनिश्चित करण्यासाठी एच. आर. विकसित करू शकतील अशा काही सर्वोत्तम पद्धती खाली दिल्या आहेत: • कामाच्या ठिकाणी लैंगिक छळाचा अनुभव येत असताना होणाऱ्या प्रक्रियेची रूपरेषा सांगणारी अधिकृत कर्मचारी पुस्तिका अद्ययावत करा.एक स्पष्ट विधान समाविष्ट करा की लैंगिक छळ

सहन केले जाणार नाही.

• त्रासदायक वर्तन किंवा वर्तन म्हणजे काय याचे स्पष्ट, सोपे आणि समजण्यास सोपे वर्णन द्या, ज्यात त्रासदायक मानल्या जाणाऱ्या वर्तनांच्या प्रकारांची उदाहरणे समाविष्ट आहेत.

कामाच्या ठिकाणी.

- 148 लैंगिक ओळख आणि लैंगिक प्रवृत्तीवर अधिक लक्ष केंद्रित करण्यासाठी आणि लैंगिक छळ कोणाला होऊ शकतो <mark>या</mark>बद्दल लैंगिक तटस्थतेवर जोर देण्यासाठी सर्वांसाठी प्रशिक्षण लागू करा.
- पुरुष कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील बनवा आणि महिलांमध्ये पुढे येऊन अर्ज दाखल करण्याचा आत्मविश्वास वाढवा तक्रारी.
- त्यांचे कर्मचारी कुठे राहतात किंवा काम करतात त्या रोजगार कायद्यातील बदलांबाबत अद्ययावत रहा.कर्मचारी हक्कांशी संबंधित विद्यमान आणि आगामी कायदेशीर बदलांची कंपनी पालन करीत आहे आणि जागरूक आहे हे सुनिश्चित करण्यासाठी एचआरने व्यावसायिक संघटना, कायदेशीर सल्लागार आणि ऑनलाइन संसाधनांचा देखील वापर केला पाहिजे.

सहकाऱ्यांशी अंतर्गत आणि बाह्य संवाद वापरा

असे अनेकदा म्हटले जाते की एखाद्याचे वर्तन हा एखाद्याच्या चारित्र्याचा आरसा असतो.खरंच, तुमची वागणूक तुम्ही कोणत्या प्रकारची व्यक्ती आहात याबद्दल बरेच काही सांगते.जर तुम्ही सभ्य व्यक्ती नसाल तर तुमच्या शैक्षणिक पदवीला फारसे महत्त्व नाही.तुम्ही जवळजवळ प्रत्येक परिस्थितीत चांगले वर्तन करणे आवश्यक आहे, मग तुम्ही एखाद्या गोष्टीसाठी हजर असाल.

नोकरीची मुलाखत घ्या किंवा पदव्युत्तर पदवी मिळवा, तुमच्या कामाच्या ठिकाणी किंवा तुमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करतान तुमची शाळा/महाविद्यालय किंवा पार्ट्यांना जाताना.तुमच्या घरातही, तुमच्या नातेवाईकांसमोर, तुमची चांगली वागणूक सर्वात महत्त्वाची आहे.परंतु वर्तनात्मक शिष्टाचार ही अशी एक गोष्ट आहे जी कोणावरही लादली जाऊ शकत नाही, ती स्वतःच्या आत जोपासली आणि जोपासली गेली पाहिजे.

महिलांप्रती पालनशील वर्तणूक दाखवणे खूप महत्वाचे आहे.

अशी कोणती विविध उदाहरणे आहेत जिथे एखादी व्यक्ती अशी शिष्टाचार दाखवू शकते?एक नजर टाकूयाः

• खोलीत प्रवेश करण्यापूर्वीःआत प्रवेश करण्यापूर्वी तुम्ही नेहमी दार ठोठावले पाहिजे आणि परवानगी मागितली पाहिजे.ही कदाचित सर्वात मूलभूत शिष्टाचाराची पद्धत आहे.तुम्ही हे सुनिश्चित केले पाहिजे की महिलेच्या गोपनीयतेला हानी पोहोचत नाही.त्यामुळे,

खोलीत प्रवेश करण्यापूर्वी दार ठोठावून तोंडी परवानगी घ्या.

- संपर्क टाळणे:तुम्ही नेहमी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की तुम्ही ग्राहकाच्या वैयक्तिक गोष्टीत घुसखोरी करणार नाही जागा.हे केवळ अव्यावसायिकच नाही तर अस्वच्छ देखील आहे.त्यामुळे संपर्क टाळण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करा.अत्यंत आवश्यक असल्यास, परवानगी मागा आणि नंतर ग्राहकाला मदत करा.
- अपमानास्पद भाषा किंवा हावभाव वापरणेःमहिला/ग्राहकाकडून तुमच्याकडून ही शेवटची अपेक्षा असते.तुम्ही ग्राहकांसमीर कधीही वाईट भाषा वापरत नाही याची खात्री करा.तुम्ही गैरवापर करणार नाही याची खात्री करा

पाहुण्यांसमोर तुमचे सहकारी.

महिलांना समाज आणि कायद्याद्वारे सशक्त केले जाते; काही मूलभूत अधिकार जे दोन्ही लिंगांना सार्वत्रिकपणे लागू आहेत, परंतु विशेषतः महिलांसाठी, खालीलप्रमाणे आहेतः

- स्त्री म्हणून प्रतिष्ठा आणि सन्मानाचे अधिकार, ज्यामध्ये कोणत्याही वयोगटातील कोणत्याही पुरुषाला स्त्रीशी लैंगिक संबंध ठेवण्याची, छेडछाड करण्याची किंवा तिला त्रास देण्याची परवानगी नाही.
- कामाच्या ठिकाणी, घरी, रस्त्यावर, शाळेत, महाविद्यालयात किंवा सामाजिक मेळाव्यात महिलांना अस्वस्थ करण्याचा को<mark>णालाही</mark> अधिकार नाही.

149 • शारीरिक आणि मानसिक सुरक्षेचे अधिकारःशारीरिक शक्ती वापरण्याचा, महिलांचा शारीरिक किंवा मानसिक छळ करण्याचा किंवा महिलांवर कोणत्याही प्रकारे जबरदस्ती करण्याचा कोणालाही अधिकार नाही.

गुन्हेगार.

- तक्रार करण्याचा विशेषाधिकारःमहिलांना तक्रार दाखल करण्याचा अधिकार आहे, अगदी अगदी अगदी कमी वेळानेही. अधिकारांचा दुरुपयोग केला जातो.एखाद्या व्यक्तीची विरष्ठ, नातेवाईक किंवा शेजारील गुंडगिरीची स्थिती काहीही असो, अशा परिस्थितीत सल्ला घ्या आणि योग्य कृतीचा मार्ग अनुसरण करा.
- लैंगिक छळ रोखण्यासाठी विशाखा नियमांनुसार महिला कर्मचारी म्हणून सुरक्षा अधिकार कामाच्या ठिकाणी
- कधीकधी म्हटल्याप्रमाणे, महिलांवरील शारीरिक किंवा भावनिक हिंसाचार हे स्त्रीचे अपरिहार्य भाग्य नसते.प्रबळ वर्तन हा एखाद्या व्यक्तीचा अधिकार किंवा स्त्रीचे नशीब नाही; म्हणून, ते आहे

त्याबद्दल तक्रार करणे पूर्णपणे स्वीकाराई आहे.

सुरक्षा प्रक्रिया ही विशिष्ट सुरक्षा कार्य किंवा कार्य पूर्ण करणाऱ्या कार्यांची पूर्वनिर्धारित क्रमवारी असते.सामान्यतः, प्रक्रियांची रचना सातत्यपूर्ण पायऱ्यांचा क्रम म्हणून केली जाते.

आणि इच्छित परिणाम साध्य करण्यासाठी आवर्ती धोरण किंवा चक्र.

एकदा स्वीकारल्यानंतर, सुरक्षा प्रक्रिया संस्थेचे सुरक्षा व्यवहार पार पाडण्यासाठी विशिष्ट पावले देतात, त्यामुळे प्रशिक्षण, प्रक्रिया लेखापरीक्षण आणि प्रक्रिया सुधारणा सुलभ होते.सुरक्षा प्रक्रियेतील फरक कमी करण्यासाठी आवश्यक सुसंगतता स्वीकारण्यासाठी कार्यपद्धती एक प्रारंभिक बिंदू देतात, त्यामुळे संघटना-व्यापी सुरक्षा नियंत्रण वाढते.

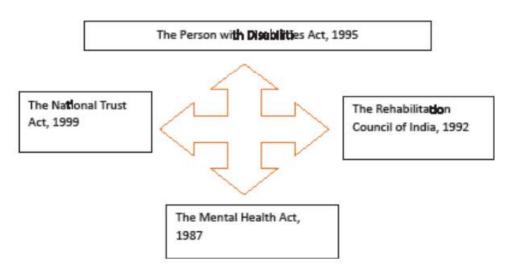
नियोक्त्याने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्मचारी नेहमीच सुरक्षित आहेत आणि त्यांना कोणत्याही प्रकारचा धोका नाही. सरक्षा प्रक्रिया आणि संबंधित वातावरण.

- 9.2.3 पीडब्ल्यूडी समावेशक धोरणांचे पालन कस

कोणत्याही छळापासून मुक्त असे अनुकूल कामाचे वातावरण कसे राखावे आणि प्रदान करावे; पीडब्ल्यूडीला सुविधा आणि सुविधा

भारत सरकार समानतेचा आदर करते आणि त्यामुळे अपंगत्वाच्या आधारावर कोणताही भेदभाव केला जाऊ नये.राज्यघट<mark></mark>नेने दिव्यांगांसह सर्व लोकांना न्याय मिळण्याचा अधिकार, विचारस्वातंत्र्य, भाषण, विश्वास, श्रद्धा आणि उपासना, दर्जा आणि संधीची समानता आणि बंधुभावाचा विकास याची हमी दिली आहे.कोणत्याही अपंग व्यक्तीला एखाद्या विशिष्ट धर्माच्या किंवा धार्मिक गटाच्या प्रचार आणि देखभालीसाठी कर भरण्याची आवश्यकता असू शकत नाही.त्याची अंमलबजावणी करण्यासाठी,

सरकारने दिव्यांग आणि त्यांच्या समानतेच्या अधिकाराचे संरक्षण करण्यासाठी कायदे केले आहेत.दिव्यांगांशी संबंधित का<mark>यदे</mark> खालीलप्रमाणे आहेतः



150 आकृती 9.2.1 अपंगत्वांशी संबंधित कायदे

विशेषतः रचना केलेल्या भरती पद्धती, पीडब्ल्यूडी अनुकूल पायाभूत सुविधा, नोकरीच्या भूमिका इत्यादींच्या माध्यमातून सुधारणा करा.

2016 च्या कायद्याने 'अपंग व्यक्ती' ची मुदत वाढवून त्यात अपंग व्यक्ती, अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींचा समावेश केला आहे. बेंचमार्क अपंगत्व आणि अपंगत्व असलेल्या व्यक्ती आणि उच्च आधार आवश्यकता.ही सर्वसमावेशक संकल्पना अपंगत्वाच्या 21 श्रेणींचे वर्गीकरण 'विशिष्ट अपंगत्व' असे केले आहे."

हा कायदा सरकारी आणि खाजगी अशा दोन्ही आस्थापनांना लागू आहे.कायद्यानुसार, खाजगी आस्थापना म्हणजे महामंडळ, संस्था, सहकारी संस्था किंवा इतर संस्था, संघटना, विश्वस्त संस्था, संस्था, संघ किंवा इतर सरकारी-नियुक्त आस्थापना.

सर्व संस्थांनी समान संधी धोरण विकसित करणे आणि प्रकाशित करणे हे कायद्यात अनिवार्य आहे.कायदेशीर उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी असा भेदभाव प्रमाणबद्ध आणि आवश्यक आहे हे दाखवता येत नाही तोपर्यंत अपंग लोकांविरुद्ध सर्व प्रकारचा भेदभाव करण्यास मनाई आहे.

सरकारी संस्थांमध्ये कामाची संधी, शैक्षणिक संधी, जमीन वितरण आणि दारिद्य निर्मूलन कार्यक्रमांसह विशिष्ट अपंगत्व अस<mark>लेल्या</mark> लोकांना हा कायदा अतिरिक्त लाभ प्रदान करतो.

इतरांमध्ये.

त्वरित न्याय देण्यासाठी, अपंग व्यक्तींच्या हक्कांच्या उल्लंघनाशी संबंधित प्रकरणांची सुनावणी करण्यासाठी प्रत्येक जिल्ह्या<mark>त</mark> विशेष न्यायालये स्थापन केली जातात.अपंग लोकांच्या हक्कांचे उल्लंघन केल्याबद्दल कमाल दंड \$7,750 (500,000 रुपये) आणि कमाल तरुंगवासाची शिक्षा पाच वर्षे आहे. 151 योग्य शाब्दिक/अशाब्दिक संवाद, योजना आणि पीडब्ल्यूडीच्या फायद्यांसाठी वापर आणि विकली करा कायद्याचे बहुतांश पालन जरी केवळ सरकारी सुविधांना लागू असले, तरी खाजगी आस्थापनांना ते देखील कायद्याच्या अधीन आहेत आणि त्यांनी खालील अटींचे पालन करणे आवश्यक आहेः

• संस्थेच्या संकेतस्थळावर किंवा संस्थेच्या आवारात एखाद्या प्रमुख ठिकाणी समान संधी धोरण तयार करा आणि प्रकाशित करा.या धोरणात अपंग कर्मचाऱ्यांसाठी उपलब्ध असलेल्या निवास आणि लाभांची रूपरेषा असेल.याव्यतिरिक्त, धोरणाची प्रत सोबत दाखल करणे आवश्यक आहे.

राज्य आयुक्त.

- 20 पेक्षा जास्त कर्मचारी असलेल्या आस्थापनांनी अपंग व्यक्तींच्या भरतीवर आणि त्यांच्यासाठी विशिष्ट सुविधांच्या तरतुदी<mark>व</mark>र देखरेख ठेवण्यासाठी संपर्क अधिकारी नियुक्त करणे आवश्यक आहे.
- आस्थापनांनी नोकरीच्या संधी ओळखल्या पाहिजेत ज्या अपंग उमेदवारांसाठी योग्य असतील.सरकारी प्रोत्साहन मिळणाऱ्या आस्थापनांमध्ये किमान पाच टक्के रिक्त पदे असणे आवश्यक आहे.

अपंग व्यक्तींसाठी राखीव असावे.

• नियोक्त्याने कामाच्या ठिकाणी अपंग व्यक्तींविरुद्ध बेकायदेशीर भेदभाव करण्यावर बंदी घातली पाहिजे.• व्यवसायाने अ<mark>पंग</mark> कर्मचार्यांना अतिरिक्त सुविधा किंवा विशेष लाभ प्रदान करणे आवश्यक आहे, जसे की

त्यांची सुलभता वाढविण्यासाठी विशेष सुट्टी आणि प्रशिक्षण कार्यक्रम.

- सर्व आस्थापनांनी अपंगांसाठी सरकारने जारी केलेल्या प्रवेशयोग्यता मानकांचे पालन करणे आवश्यक आहे व्यक्ती.सुलभता मानके पायाभूत सुविधा आणि दळणवळण तंत्रज्ञानाला लागू होतात. कार्यस्थळ जे अपंग व्यक्तींसाठी सुलभ असले पाहिजे.
- प्रत्येक आच्छादित नियोक्त्याने त्याच्या अपंग कर्मचाऱ्यांची नोंद ठेवणे आवश्यक आहे.

सारांश

• कार्यालय परिसराच्या आत आणि सभोवतालची हिरवळ आणि इतर कॉर्पोरेट वातावरण केवळ कामाच्या जागेची सजावट वाढवण्यासच मदत करत नाही तर कामाच्या ठिकाणच्या उत्पादकतेवर देखील सकारात्मक परिणाम करते.

कर्मचारी

- कामाच्या ठिकाणची झाडे हवा शुद्ध करतात; ते कार्बन डाय ऑक्साईड आणि इतर अस्थिर सेंद्रिय संयुगांचे प्रमाण कमी <mark>क</mark>रतात, ज्यामुळे हवा ताजी आणि निरोगी राहते.
- बाह्य वनस्पती उन्हाळ्यात कार्यालयातील आणि सभोवतालच्या परिसरात उष्णता कमी करतात, ज्यामुळे उष्णतेचा ताण कमी होतो आणि वातानुकूलनाची आवश्यकता कमी होते.
- हिरवे छप्पर आणि दर्शनी भाग इन्सुलेशन किंवा उष्णतेची शोषण क्षमता वाढवतात, गरम आणि थंड खर्च कमी करतात
- कार्यालयीन इमारतींमधील आणि सभोवतालच्या वनस्पती पाण्याची वाफ सोडतात ज्यामुळे हवा ओलसर होते आणि डोके दुखी कमी होते.• धोक्याची व्याख्या एक घटक म्हणून केली जाते, ज्यामुळे वीज, ज्वलनशील उत्पादने, स्फोटक साहित्य, संक्षारक रसायने, कामाच्या ठिकाणी जड शिड्या वापरणे इत्यादी लोकांसाठी आणि मालमत्तेसाठी हानी होऊ शकते.

- 152 धोक्यांविरूद्ध पुरेशा खबरदारीच्या उपाययोजना करण्यासाठी, एखाद्याने ओळखणे आवश्यक आहे कामाच्या ठिकाणी सामान्यतः आढळणारे धोके
- भारतीय राज्यघटना सर्व नागरिकांना (भारतातील प्रत्येक कायदेशीर नागरिकासह, मग ते अपंग असोत) रोजगाराशी संबंधित किंवा निरोगी बाबींमध्ये समान संधीसाठी एकसमानपणे लागू होते.

किंवा अक्षम.

• कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (प्रतिबंध, प्रतिबंध आणि निवारण) कायदा, 2013 त्यांच्यावरील लैंगिक छळाच्या तपास आणि निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली स्थापन करतो.

कामाच्या ठिकाणी महिला.

• 2016 च्या कायद्याने 'अपंग व्यक्ती' ची मुदत वाढवून त्यात अपंग व्यक्ती, अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींचा समावेश केला आहे. बेंचमार्क अपंगत्व आणि अपंगत्व असलेल्या व्यक्ती आणि उच्च आधार आवश्यकता.

उपक्रम



कृती 1

ऊर्जा संरक्षण-नमुना तपासणी यादी तयार करा आणि निरीक्षण करा

- हा उपक्रम "नमुना तपासणी यादी तयार करा आणि ऊर्जेच्या वापराचे निरीक्षण करा" या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षणार्थींना कामाच्या ठिकाणी उर्जेंचे इष्टतम स्वरूप समजुन घेणे हे या उपक्रमाचे उद्दिष्ट आहे.
- प्रशिक्षक वर्ग तीन गटांमध्ये विभागेल.
- प्रकरण अभ्यासासाठी प्रशिक्षक एका विशिष्ट खोलीमध्ये फरक करेल
- प्रत्येक गटाला पुढील कामे दिली जातील-केस स्टडी रूममधील दिवे, पंखे आणि एसीची संख्या मोजा

त्यांच्या वापराच्या कालावधीची नोंद करा

योग्य वापर आणि अपव्यय यांचे मुल्यांकन करा

ऊर्जेचा जास्तीत जास्त वापर कसा करायचा याचे मूल्यमापन करण्यासाठी एक चेकलिस्ट तयार करा किंवा निरीक्षणे स<mark>ा</mark>दर करणारे दस्तऐवज सादर करा

• प्रशिक्षक कागदपत्रे तपासेल आणि सर्वोत्तम गट घोषित करेल

153 क्रियाशीलता 2

कचरा व्यवस्थापन

- हा उपक्रम "कचरा व्यवस्थापन" या स्वरूपात आहे.
- प्रशिक्षक प्रत्येक प्रशिक्षणार्थीला धोक्याची मोजमाप तपासणी यादी तयार करण्यास सांगेल (त्यात दर्शविल्याप्रमाणे) एकक 1.2).
- प्रशिक्षणार्थींनी इमारतीच्या कचरा व्यवस्थापन प्रणालीचे मूल्यांकन करावे.
- त्यांनी विद्यमान कचरा व्यवस्थापन प्रणालीवर दस्तऐवज तयार करावा आणि प्रणाली प्रस्तावित कराव्यात ती वाढवण्यासाठी.
- ते विविध प्रकारचे कचरा आणि त्यांचे उपचार वेगळे करण्यास सक्षम असले पाहिजेत.
- प्रशिक्षणार्थींनी सादर केलेल्या दस्तऐवजाच्या गुणवत्तेनुसार, प्रशिक्षक सर्वोत्तम अहवाल जाहीर करेल
- उत्तम अहवाल देणाऱ्या प्रशिक्षणार्थींचे वर्गाकडून कौतुक केले जाईल.

154 व्यायमि करा

अ. खालील गोष्टी जुळवून घ्याः

स्तंभ अ	स्तंभ ब
कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (प्रतिबंध, प्रतिबंध आणि निवारण) कायदा	1995
O anim and the more	1002
दिव्यांग व्यक्ती कायदा	1992
मानसिक आरोग्य कायदा	1999
भारतीय पुनर्वसन परिषद	2013
राष्ट्रीय न्यास कायदा	1987

- ब. दिलेल्या प्रतिसादांमधून योग्य उत्तर निवडाः
 - 1. खालीलपैकी कोणता पर्याय चुकीचा आहे?अ) हिरवळ उष्णता शोषून घेते आणि कार्यालयीन इमारत थंड ठेवते
 - ब) सरकारने लागू केलेल्या कायद्यानुसार हिरवळ घालणे अनिवार्य आहे
 - क) हिरवळ उत्पादकतेत वाढ करते
 - 2. आय. ई. ए. म्हणजे -अ) भारतीय ऊर्जा संस्था ब) भारतीय ऊर्जा प्राधिकरण
 - क) आंतरराष्ट्रीय ऊर्जा संस्था
 - 3. जे नियोक्ते त्याचे पालन करण्यात अयशस्वी ठरतील त्यांना खालीलप्रमाणे दंड ठोठावण्यात येईल -अ) INR 50,000
 - ब) आय. एन. आर. 5,00,000
 - क) अजून ठरवणे बाकी आहे
- क. खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या
 - 1. जोखीम व्यवस्थापनाच्या मूलभूत पायऱ्या कोणत्या आहेत?
 - 2. महिला सुरक्षेसंदर्भात संस्थेच्या निवारण यंत्रणेची प्रमुख वैशिष्ट्ये लिहा.3. अक्षय ऊर्जेचे सामान्य स्रोत कोणते आहेत?
 - 4. पीडब्ल्यूडी धोरणांचे उल्लंघन करण्याचे संभाव्य परिणाम काय असू शकतात?5. एखाद्या व्यक्तीला विजेचा धक्का ब<mark>स</mark>ण्यापासून वाचवण्याच्या पायऱ्या लिहा.

- टिप्पण्याः	Tie
155	
-	
-	











10. रोजगारक्षमतेची कौशल्ये



DGT/VSQ/N0102

158 रोजगारक्षमता कौशल्ये खालील ठिकाणी उपलब्ध आहेत.



एच टी टी पी एसः//डब्ल्यू. डब्ल्यू.कौशल्य-डिजिटल.जी. व्ही.इन/सामग्री/यादी रोजगारक्षमतेची कौशल्ये











11. परिशिष्ट



गॅड्यूल क्र. युनिट व प्रश्नांनुसार (एस. एस	क्र. विषयाचे नाव पृ 1. सी./16 यू. टी. यृ	ष्ठ क्र. यू. आर. एल. व , ची श्रेणी) आयडनल	म्यू. आर 11 उपस्थि	कोड मॉड्यूल 2:एकव त राहणे.बी/एन. एन.	क्र 2.2:ग्राहक ए. एल. एल.	ांचे स्वरूप आणि नि आर के. आय. 3.	सर्ग अ के. प्रश्
त्रेणी एन७२०१) प्रश्न करा.बी/७५एक्सएर ज्यार्वसम्मानेशकः ॥	मॉड्यूल ३:एकक एक्सयू४४जेबीसी 	3.1:43 यू. टी. यू. च्य प्रश्न (एसएससी/सो वे योजपेंटली पॅक 143	केरीसा अर हात या टी ग	ठी 'केरी स्टॅंडर्ड स्क्रिप्ट ळणी आणि एन7201) ची शाश्वत देखभाल व	कस्टमर रिइ) भूमिका बज	गेलू' चा वापर ावणे युनिट ९.१:मॉर्ड इंटर्केट चित्रेह	ज्यूल गथन
१:सपसमापरापर, ए कार्यस्थळ	न-सस्टनबरा क्रा	रानमटला प्रक्य 143	મુ. CI. પૂ	्या साम्नुत दखमाल प	७२१.था/ एता		ilia (i
एस. एस. सी./एन९	014)				9		id o

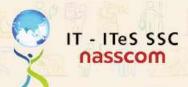
_टिप्पण्याः	
160 161 148	











आयटी-आयटीईएस क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम पत्ताःप्लॉट क्र.-7,8,9 आणि 10 सेक्टर-126, नायदा, उत्तर प्रदेश-201303 नवी दिल्ली-110049

संकेतस्थळःडब्ल्यू. डब्ल्यू.sscnasscom.ई-मेल:ssc@nasscom.कॉम.

दूरध्वनी:0120 4990111 - 0120 4990172

किंमतः ₹`

