



IT - ITeS SSC
NASSCOM



पार सिपान्ट हँडबुक

क्षेत्र
आयटी-आयटीईएस

उप-क्षेत्र
त्यामुळे मालामाल उत्पादने

वर व्यापून रहा
उत्पादन समर्थन

संदर्भ आयडी:एस. एस. सी./क्यू7202, आवृत्ती-2 एन. एस. क्यू. एफ. स्तर:4



त्याने प्रकाशित केलेले ई-पुस्तक पाहण्यासाठी हा क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-आवाज

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

प्लॉट क्रमांक-7 ते 10, सेक्टर 126, नोएडा, उत्तर प्रदेश-201303 दूरध्वनी:0120 4990172

ई-मेल: ssc@nasscom.मध्ये

संकेतस्थळ: डब्ल्यू. डब्ल्यू. sscnasscom. मध्ये

सर्व हक्क राखीव

फर्स्ट एडी ऑन, जानेवारी 2019

कॉपीराइट सी. सी.-बी. वाय.-एस. ए. © 2018

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

प्लॉट क्रमांक-7 ते 10, सेक्टर 126, नोएडा, उत्तर प्रदेश-201303 दूरध्वनी:0120 4990172

ई-मेल: ssc@nasscom.मध्ये

अस्वीकरण

येथे असलेली माहिती आय. टी.-आय. टी. ई. एस. सेक्टर स्किल कौन्सिल नॅसकॉमच्या विश्वासाह स्तोतांकडून प्राप्त झाली आहे. आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम अशा माहितीची अचूकता, पूर्णता किंवा पर्याप्तता याबद्दलच्या सर्व बाबींना नकार देते. आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉमची येथे दिलेल्या माहितीतील त्रुटी, त्रुटी किंवा अपुरेपणासाठी किंवा त्यावरील अन्वयार्थासाठी कोणतीही जबाबदारी नसेल. पुस्तकात समाविष्ट केलेल्या कॉपीराइट साहित्याच्या मालकांचा शोध घेण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केले गेले आहेत. पुस्तकाच्या भविष्यातील आवृत्त्यांमध्ये स्वीकृतीसाठी त्यांच्या अग्रलेखात आणलेल्या कोणत्याही चुकांबद्दल प्रकाशक आभारी असतील. आयटी क्षेत्रातील कोणतीही संस्था-आयटीईएस क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम या सामग्रीवर अवलंबून असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीला झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी जबाबदार राहणार नाही. या प्रकाशनातील साहित्य कॉपीराइट केलेले आहे. आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉमने अधिकृत केल्याशिवाय या प्रकाशनाचे कोणतेही भाग कोणत्याही स्वरूपात किंवा कोणत्याही प्रकारे 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





श्री नरेंद्र मोदी

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

”



Skill India
शिक्षण भारत - कुशल भारत



IT - ITes SSC
NASSCOM



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

प्रमाणपत्र

COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL
STANDARDS

याद्वारे जारी केले जाते

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

यासाठी

SKILLING CONTENT - PARTICIPANT HANDBOOK

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकांचे पालन करणारे भारताचे पंतप्रधान
नोकरीची भूमिका/पात्रता पॅक: तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी-आवाज क्यू. पी. क्रमांक एस. एस. सी./क्यू7202
एन. एस. क्यू. एफ. स्तर 4

जारी करण्याची तारीख: 27 जानेवारी 2022
पर्यंत वैध: 27 जानेवारी, 2025

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

4. प्रशंसा

आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम या 'पार सिपान्ट हॅडबुक' च्या तयारीसाठी वेगवेगळ्या प्रकारे योगदान देणाऱ्या सर्व व्यक्ती आणि तुमच्याबद्दल कृतज्ञता व्यक्त करू इच्छिते. त्यांच्या योगदानाशिवाय ते पूर्ण झाले नसते. ज्यांनी त्याच्या विविध मॉड्युल्सच्या तयारीत सहकार्य केले त्यांचे विशेष आभार मानले जातात. ज्यांनी या मॉड्युल्ससाठी समवयस्क पुनरावलोकन प्रदान केले त्या सर्वांचेही मनापासून कौतुक केले जाते. आय. टी.-आय. टी. ई. एस. च्या पाठिंब्याशिवाय या पुस्तिकेची तयारी करणे शक्य झाले नसते. उद्योगक्षेत्राचा प्रतिसाद सुरुवातीपासून निष्कर्षपर्यंत अत्यंत उत्साहवर्धक राहिला आहे आणि त्यांच्या योगदानामुळेच आम्ही आज उद्योगक्षेत्रातील कौशल्यातील तफावत भरून काढण्याचा प्रयत्न केला आहे.

हे पुस्तिका विशेष कौशल्ये प्राप्त करू इच्छिणाऱ्या इच्छुक तरुणांना समर्पित आहे, जी त्यांच्या भविष्यातील प्रयत्नांसाठी आयुष्यभराची संपत्ती असेल.

या पुस्तकाबद्दल

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी म्हणून काम करण्यासाठी आवश्यक कौशल्य आणि ज्ञानाचे प्रशिक्षण देण्यासाठी हे पार सिपान्ट हँडबुक विकसित केले गेले आहे. त्याची रचना पॅक एस. एस. सी./क्यू7202 वरील पात्रता तत्वावर आधारित आहे आणि त्यात खालील एन. ओ. एस./विषयांचा समावेश आहे:

1. एस. एस. सी./एन. 7301 मूलभूत आय. टी. सेवा विनंत्या/घटनांसह दूरस्थपणे व्यवहार करा. एस. एस. सी./एन. 9001 गरजा पूर्ण करण्यासाठी तुमचे काम व्यवस्थापित करा
3. एस. एस. सी./एन. 9002 सहकाऱ्यांसोबत प्रभावीपणे काम करा
4. एस. एस. सी./एन. 9003 निरोगी, सुरक्षित आणि सुरक्षित कामकाजाचे वातावरण राखणे. एस. एस. सी./एन. 9004 प्रमाणित स्वरूपात माहिती/माहिती प्रदान करा
6. एस. एस. सी./एन. 9014 लैंगिक संवेदनाक्षमतेची अंमलबजावणी आणि सुधारणा, पीडब्ल्यूडी (व्यक्ती/अपंग व्यक्ती) सेंसी व्हिटी अँड ग्रीनिंग हे पुस्तक तांत्रिक मागणी आणि समान सिपान्ट्सची शैक्षणिक पार्श्वभूमी लक्षात घेऊन तयार करण्यात आले आहे. अशा प्रकारे, कामासाठी आवश्यक असलेल्या संकल्पना मुख्यतः ग्राफिक्स आणि इलुस्ट्रा ऑनद्वारे स्पष्ट करण्यासाठी विशेष प्रयत्न केले गेले आहेत.

वापरलेली चिन्हे



मुख्य शिक्षण
परिणाम



एकक
ओब्जेक्टिव्ह



सारांश



टिप्पण्या



व्यायाम करा.

vi सामग्रीची सारणी

SI.No मॉड्यूल आणि युनिट्स पृष्ठ क्र.

1. आय. टी.-आय. टी. ई. एस./सो वेअर उत्पादने उद्योग-एक परिचय	1
एकक 1-आय. टी.-आय. टी. ई. एस./सो वेअर उत्पादन विकास उद्योगाचा परिचय	3
युनिट 1.2-तांत्रिक सहाय्यासाठी व्यावसायिक मार्ग	13
2. ग्राहकांच्या प्रश्नांचा शेवट (एस. एस. सी./एन. 7301)	19
युनिट 2-तांत्रिक ग्राहक सेवेतील विभाग, साधने आणि तंत्रे	21
3. प्रश्न व्यवस्थापन कौशल्ये (एस. एस. सी./एन. 7301)	35
एकक 3.1-ग्राहक प्रश्न व्यवस्थापन	37
4. ग्राहकांच्या प्रश्नांशी व्यवहार करा (एस. एस. सी./एन. 7301)	52
एकक 4-सी. आर. एम. साधने आणि प्रणालींचा वापर करून ग्राहकांच्या प्रश्नांशी व्यवहार करणे	54
5. चौकशी प्रक्रियेवरील दस्तऐवज (एस. एस. सी./एन. 7301)	66
युनिट 5.1-ग्राहकांच्या प्रश्नांचे दस्तऐवज आणि निराकरण	68
युनिट 5.2-आवाजाच्या मांडणीसाठी आय. टी. आवश्यकता	75
6. प्रश्न सोडवण्याची प्रक्रिया (एस. एस. सी./एन. 7301)	79
एकक 6.1-ग्राहकांचा प्रकार आणि त्यांच्या वर्तनावर आधारित प्रक्रियेवरील प्रश्न सोडवणे	
7. त्यामुळे चौकशी व्यवस्थापनासाठी आवश्यक वस्तू (एस. एस. सी./एन. 7301)	88
एकक 7.1-तोडगा सामायिक करण्याच्या प्रक्रियेस गती देण्यासाठी वापरल्या जाणार्या सो वेअरचे प्रकार	90
8. गरजा पूर्ण करण्यासाठी तुमचे काम व्यवस्थापित करा (एस. एस. सी./एन. 9001)	95
एकक 8.1-कंपनीच्या धोरणांचे पालन आणि पालन करण्यासाठी पुढील कार्यसूचीचे महत्त्व	
9. सहकान्यांसोबत कामाचा प्रभाव (एस. एस. सी./एन. 9002)	111
युनिट 9.1-सांघिक कार्य आणि संवाद	113
एकक 9.2-सांघिक कार्य	116
10. आरोग्य आणि सुरक्षा व्यवस्थापन (एस. एस. सी./एन. 9003)	123
एकक 10.1-स्थानिक आरोग्य आणि सुरक्षितता व्यापन ठेवा	125



vii सामग्रीची सारणी

Sl.No मॉड्यूल आणि युनिट्स पृष्ठ क्र.

11. कार्यस्थळाचे माहिती व्यवस्थापन (एस. एस. सी./एन. 9004)	150
एकक 11.1-माहिती व्यवस्थापन	152
12. सर्वसमावेशक आणि पर्यावरणीयदृष्ट्या शाश्वत कार्यस्थळे (एस. एस. सी./एन. 9014)	157
एकक 12.1-शाश्वत व्यवहार	159
एकक 12.2-विविधतेचा आदर करणे आणि समानतेला चालना देण्यासाठी व्यवहार बळकट करणे	172
13. परिशिष्ट-क्यू. आर. कोड	182





1. आय. टी.-आय. टी. ई. एस./ सो वेअर उत्पादने उद्योग-2 चा परिचय



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

एकक 1-आय. टी.-आय. टी. ई. एस./सो वेअर उत्पादन विकास उद्योगाचा
परिचय

युनिट 1.2-तांत्रिक सहाय्यासाठी व्यावसायिक मार्ग



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम ३

At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Comprehend various delivery models used in the IT/software products development industry

एकक 1-आय. टी.-आय. टी. ई. एस./सो वेअर उत्पादन विकास उद्योगाचा परिचय

युनिट ओबजेक्टिव्ह: एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Discuss the relevance of the IT-ITeS sector

1.1.1 आयटी/आयटीईएस उद्योगाचा परिचय करून द्या

तंत्रज्ञानावरील माहिती (आय. टी.) म्हणजे कल्पनांची निर्मिती, व्यवस्थापन, टिकवून ठेवणे आणि हस्तांतरण. आयटीमध्ये संगणकाचे हार्डवेअर आणि डिजिटल संसाधने, साठवण आणि हस्तांतरणासाठी वापरल्या जाणार्या उपकरणांसह तंत्रज्ञानावरील सर्व प्रकारच्या माहितीचा समावेश आहे. माहिती तंत्रज्ञान उद्योग हा जागतिक स्तरावर आर्थिक वाढीचा प्रमुख चालक आहे. आय. टी. चा वापर शिक्षण, उत्पादन, आदरातिथ्य सेवा, सामुदायिक सेवा, वैद्यकीय सेवा इत्यादी विविध क्षेत्रांमध्ये केला जातो. आय. टी. चा वापर आपल्या दैनंदिन जीवनात कार्यालयीन कामे करणे, बँकिंग ऑपेरा सादर करणे, यु लायटी बिले भरणे, चित्रपट पाहणे, केकेट बुक करणे इत्यादी स्वरूपात केला जातो. वॉशिंग मशिन, मायक्रोवेव्ह ओव्हन इ. सारख्या अनेक घरगुती उत्पादनांमध्ये देखील याचा वापर केला जातो. तंत्रज्ञान सक्षम सेवांवरील माहिती (आय. टी. ई. एस.), ज्याला वेब-सक्षम किंवा दूरस्थ सेवा असेही म्हणतात, त्यात व्यवसाय, कंपनी किंवा संस्थेची कार्यक्षमता सुधारण्यासाठी आय. टी. चा वापर करणाऱ्या ऑपेरा ऑनची विस्तृत श्रेणी समाविष्ट आहे.

आय. टी./आय. टी. ई. एस. उद्योग व्यापकपणे खालील उप-क्षेत्रांमध्ये विभागलेला आहे:

आयटी सेवा

- डेव्हलॉपमेंटवर अर्ज • नेमणुकीसाठी अर्ज • देखभालीसाठी अर्ज • डेटा एंट्री क्लर्क • प्रोग्रामर • टेक्निकल सपोर्ट • प्रशिक्षण आणि सुरक्षेबाबत माहिती • आय. टी. वाणिज्यदूत एनजी • माहिती तंत्रज्ञान सेवा व्यवस्थापन • नागरिक संस्थेच्या वरिष्ठ अधिकारी • आय. टी. सेवा, कायदेशीर सेवा • पुरवठा साखळी व्यवस्थापन इत्यादी.

व्यवसाय प्रक्रिया व्यवस्थापन

कॉन न्यूड.

त्यामुळे मालामाल उत्पादने

- सो वेअरवर एंटरप्राइझ अनुप्रयोग
- एकत्रीकरण आणि उपयोगिता
- गुणवत्ता हमी आणि टेस एनजी इ.

अभियांत्रिकी संशोधन आणि विकास

- उत्पादन अभियांत्रिकी
- उत्पादन अभियांत्रिकी रचना
- संशोधन आणि विकास
- सेवा इनव्हन चालू
- तांत्रिक सहाय्य इ.

आकृती. 1. 1 आय. टी.-आय. टी. ई. एस. उद्योगाची उप-क्षेत्रे (स्रोत: आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम)

तंत्रज्ञान आणि व्यवसाय प्रक्रिया व्यवस्थापनावरील माहिती म्हणजे स्थानिक कंपन्या किंवा स्टार्ट-अप्स त्यांच्या कामाच्या विशिष्ट उपक्रमांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी तृतीय-पक्षाच्या विक्रेत्याची सेवा मिळविण्याबद्दल आहे. आय. टी.-बी. पी. एम. उद्योगाचे वर्गीकरण खालीलप्रमाणे केले आहे:

खूप खूप.
कंपन्या (एमएनसी)

- ज्या कंपन्यांची मुख्यालये भारताबाहेर आहेत परंतु जगभरातील अनेक ठिकाणी कार्यरत आहेत.

भारतीय सेवा
पुरवठादार (आयएसपी)

- भारतात स्थित कंपन्या आणि भारतातच ऑपेरा सादर करतात.

ग्लोबल इन-हाऊस
केंद्रे (जीआयसी)

- ज्या कंपन्या केवळ मूळ संस्थेच्या गरजा पूर्ण करतात आणि कोणत्याही बाह्य ग्राहकांना सेवा देत नाहीत.

आकृती. 1. 2 आय. टी.-बी. पी. एम. उद्योगाच्या श्रेणी

नोंदी 5



आयटी-सक्षम सेवांमध्ये ऑपेरा ऑनची विस्तृत श्रेणी समाविष्ट आहे जी आयटीचा वापर कंपनी/संस्थेची कार्यक्षमता सुधारण्यासाठी करते.प्रतिभावान आणि तुलनेने स्वस्त मनुष्यबळाच्या उपलब्धतेमुळे जगभरातील बहुतेक प्रमुख जागतिक कंपन्या आउटसोर्सिंगसाठी भारताला प्राधान्य देतात.काही आय. टी. सक्षम सेवा पुढीलप्रमाणे आहेत:

कॉल सेंटर

बी. पी. ओ. (बिझनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग)

के. पी. ओ. (नॉलेज प्रोसेस आउटसोर्सिंग)

ई. आर. पी. (उद्यम संसाधन नियोजन)

आयटी हेल्पडेस्क सेवा

मानव संसाधन सेवा

बॅक-ऑफिस ऑपेरा ऑन

डेटा प्रविष्टी आणि व्यवस्थापन

वैद्यकीय पाठवणी चालू आहे

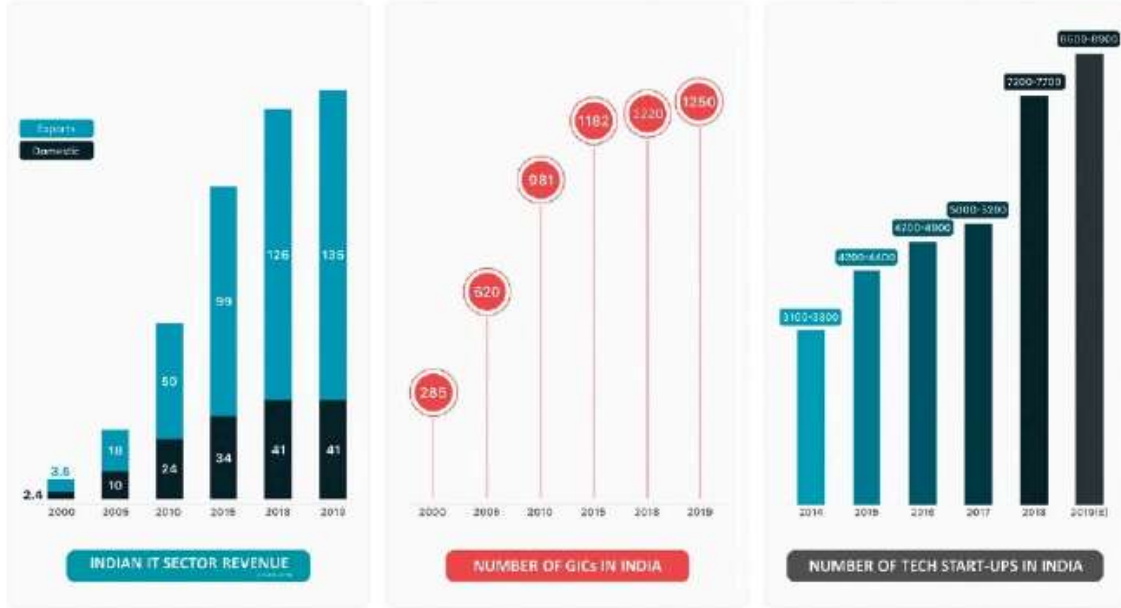
सेवांबाबत दूरसंचार

डेटा वेअरहाउसिंग इ.

आकृती. 1. 3 माहिती तंत्रज्ञान-सक्षम सेवा

1.1.2 आय. टी./आय. टी. ई. एस. क्षेत्राची प्रासंगिकता

प्रत्येक व्यवसाय क्षेत्रात माहिती तंत्रज्ञान उद्योग महत्वाचा आहे कारण तो मला कमी करण्यासाठी, महसूल निर्माण करण्यासाठी आणि कामाची कार्यक्षमता वाढवण्यासाठी प्रक्रिया आणि प्रणाली स्वयंचलित करतो.भारतातील माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाने लाखो लोकांना रोजगार दिला आहे, सेवा क्षेत्राच्या वाढीस मदत केली आहे आणि तो परकीय चलन मिळवणारा एक प्रमुख उद्योग बनला आहे.भारताच्या आय. टी./आय. टी. ई. एस. क्षेत्राने अर्थव्यवस्थेत लक्षणीय रोजगार संधी निर्माण करून मोठे योगदान दिले आहे.तंत्रज्ञानावरील माहितीसाठी भारत हे ज्ञानाचे शक्तीस्थान मानले जाते.माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाने ग्राॅस डोम्स सी प्रॉडक्ट (जी. डी. पी.) आणि निर्यातीत सामाजिक-आर्थिक मापदंडांना मोठ्या प्रमाणात चालना दिली आहे.भारत सर्वात मोठ्या तंत्रज्ञान-स्टार्टअप केंद्रांपैकी एक बनला आहे.भारतीय माहिती तंत्रज्ञान कंपन्यांनी जागतिक ग्राहकांना किनाऱ्यालगतच्या आणि किनाऱ्यालगतच्या सेवा पुरवण्यात क्षमता दाखवली आहे.भारत हा जगभरातील माहिती तंत्रज्ञान उद्योगांसाठी सर्वात मोठा ऑफशोरिंग देश देखील आहे.नॅसकॉमच्या मते, आय. टी./आय. टी. ई. एस. क्षेत्राने निर्यात आणि डोम सी महसूलासह एकूण 180 दशलक्ष अमेरिकन डॉलर्स गोळा केले.भारतीय सो वेअर उत्पादने उद्योग 2025 पर्यंत यु. एस. \$30 अब्जपर्यंत पोहोचण्याची अपेक्षा आहे.आर्थिक वर्ष 21 दरम्यान एकूण भारतीय माहिती तंत्रज्ञान निर्यातीत सो वेअर उत्पादनांच्या निर्यातीचा वाटा 20.78% होता.वाढती मागणी, जागतिक उपस्थिती, धोरणात्मक पाठबळ आणि माहिती तंत्रज्ञानातील भारताचा एकत्रित फायदा हा एक मोठा फायदा आहे.



आकृती. 1. 4 भारतातील माहिती तंत्रज्ञान सेवा, जी. आय. सी. आणि तंत्रज्ञान स्टार्ट-अप्सची वाढ (स्रोत: एच. पी. एस.:// सी. ए. सी. एम. ए. सी. एम. ओ. आर. जी.)

भारतीय माहिती तंत्रज्ञान कंपन्यांनी जागतिक ग्राहकांना किनाऱ्यालगतच्या आणि किनाऱ्यालगतच्या सेवा पुरवण्यात क्षमता दाखवली आहे. भारत हा जगभरातील माहिती तंत्रज्ञान उद्योगांसाठी सर्वात मोठा ऑफशोरिंग देश देखील आहे. भारतीय माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्राच्या मूलभूत क्षमता आणि सामर्थ्यामध्ये विविध देश आणि कंपन्यांची भरघोस प्रतिभा तसेच गुंतवणूक आहे.

भारत सरकारने धोरणे आणि इतर बाबींवर अनेक उदारीकरणाची सुरुवात करून माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाच्या प्रगतीसाठी मदत केली आहे. सरकारने विशेष आर्थिक क्षेत्र (एस. ई. झेड.), निर्यात केंद्रित एकक (ई. ओ. यू.), सो वेअर टेक्नॉलॉजी पार्क (एस. टी. पी.) आणि थेट परकीय गुंतवणूक (एफ. डी. आय.) यांसारख्या उपक्रमांद्वारे भारतीय माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाला जागतिक माहिती तंत्रज्ञान उद्योगात आघाडीचे स्थान प्राप्त करण्यास मदत केली आहे. केंद्रीय अर्थसंकल्पात आय. टी. आणि दूरसंचार क्षेत्रासाठी 2022-23 साठीची तरतूद यू. एस. \$11.58 अब्ज इतकी आहे. भारत सरकारने व्हिजन 2030 मधील दहा सर्वात महत्वाच्या आयामांपैकी एक म्हणून 'डिजिटल इंडिया' चा समावेश केला आहे. वाढत्या मागणीमुळे, जागतिक पदचिन्हे, एकत्रित लाभ आणि सरकारच्या धोरणात्मक पाठिंब्यामुळे भारताला जागतिक माहिती तंत्रज्ञान उद्योगात फायदा आहे.

नोंदी 7



1.1.3 आय. टी. सो वेअर उत्पादन विकास उद्योग

उत्पादन विकास कंपन्या सामान्यतः नवीन उत्पादन विकसित करतात, उत्पादन अद्ययावत करतात किंवा तंत्र, पद्धत किंवा प्रक्रिया सुधारतात. अशा प्रकारच्या वस्तूंच्या उत्पादनाच्या विकासात समाविष्ट असलेल्या मुख्य पायऱ्या म्हणजे उत्पादन कल्पनांची जनरे, आवश्यकता आणि व्यवहार्यता विश्लेषण, रचना, विकास आणि कोडिंग, इंटीग्रा ऑन आणि टेस एनजी, प्रक्षेपण, देखभाल आणि समर्थन. अशा प्रकारची उत्पादने विकसित करणे आणि विक्री करण्याबरोबरच ते दूतावास, प्रशिक्षण आणि सहाय्य सेवा पुरवतात. उपयुक्त उत्पादने विकसित करून आपल्या ग्राहकांसाठी मूल्य निर्माण करणे आणि उत्पादने वापरण्यासाठी आणि व्यवस्थापित करण्यासाठी त्यांना पाठिंबा देणे हे प्रत्येक सोवेअर उत्पादन कंपनीच्या उद्दिष्टांपैकी एक आहे. सोवेअर उत्पादन विकास कंपन्यांमध्ये गुंतलेले विविध लोक म्हणजे संशोधक, डिझाइनर, विकासक, डेटाबेस प्रशासक, विश्लेषक, विक्री आणि विपणन संघ, ग्राहक समर्थन कार्यकारी इत्यादी.

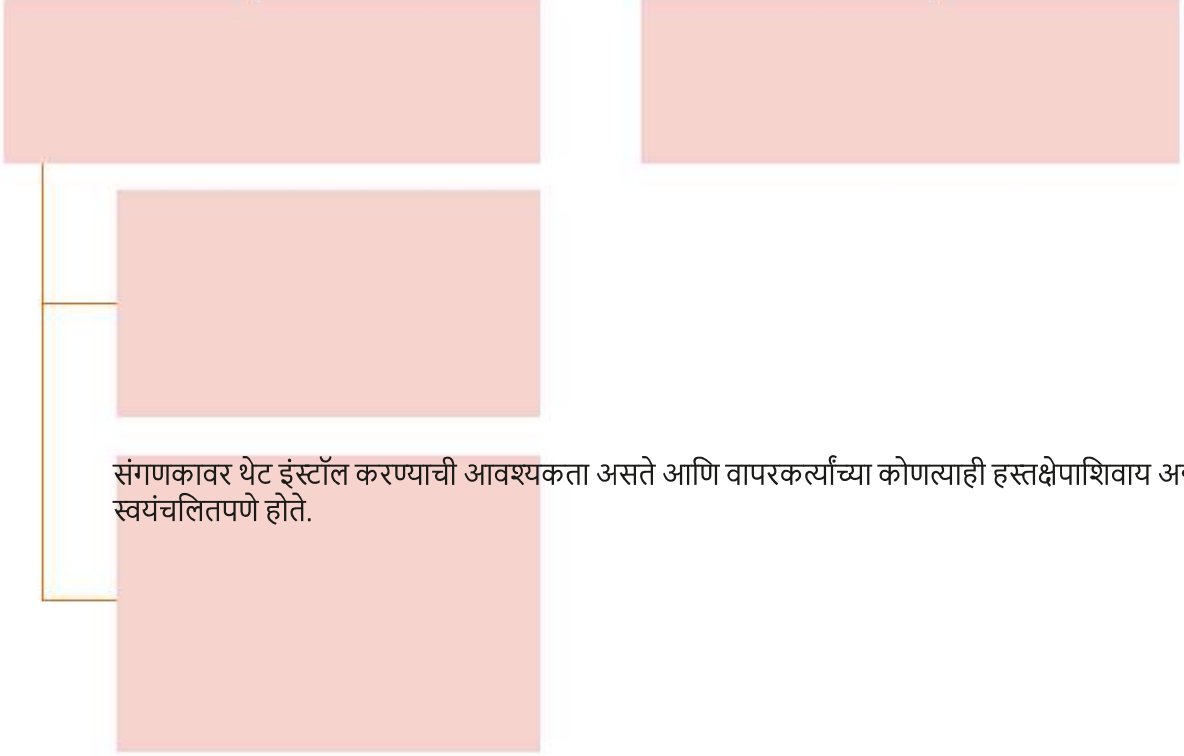
कॉम्प्युटर सो वेअरची व्याख्या प्रशिक्षकांचा एक संच म्हणून केली जाऊ शकते जो संगणकाला काय करावे हे आदेश देतो. यात संगणक प्रणालीच्या ऑपेरा ऑनशी संबंधित कार्यपद्धती आणि कार्यक्रमांचा एक संच समाविष्ट आहे. कार्ये संचयित करण्याच्या आणि पार पाडण्याच्या प्रक्रियेला एक्झिक्यु एनजी किंवा प्रोग्राम चालवणे म्हणतात. याचे विस्तृतपणे दोन श्रेणींमध्ये वर्गीकरण केले जाऊ शकते जसे की एप्लिका ऑन सो वेअर आणि सिस्टीम्स सो वेअर.



आकृती. 1. 5 सो वेअरचे वर्गीकरण

त्यामुळे वेअर उत्पादने ही अशी वेअर प्रणाली आहे जी ग्राहकांना प्रणालीच्या वापर आणि वापरासंदर्भात माहिती देऊन वितरित केली जाते. सो वेअर उत्पादन हे संपूर्ण सो वेअर विकास प्रक्रियेचा परिणाम आहे. यात सोर्स कोड, ऑपेरा एनजी मॅन्युअल, दस्तऐवज, डेटा, अहवाल, योजना, मार्गदर्शक, प्रोटोटाइप, चाचण्या, चाचणी निकाल इत्यादींचा समावेश आहे. हे डेटा किंवा माहिती व्यवस्थापित करण्यास, हाताळण्यास आणि व्यवस्थित करण्यास मदत करते. त्यामुळे वेअर उत्पादने व्यापकपणे जेनेरिक उत्पादने आणि सानुकूलित उत्पादने अशा दोन प्रकारांमध्ये विभागली जाऊ शकतात.

म्हणून वेअर उत्पादने सानुकूलित उत्पादने जनरिक उत्पादनांसाठी विकसित केली जातात जी खुल्या समतुल्य ग्राहकामध्ये विकली जातात आणि ज्यांना त्यांचा विकास, प्रकाशन आणि देखभाल खरेदी करायची आहे अशा कोणत्याही ग्राहकाला रचना, बाजारपेठ आवश्यक असते. सो वेअर उत्पादन. सी. ओ. टी. एस. (कमर्शियल-ऑफ द शेल्फ) हा सामान्यतः एक-मी खरेदीसह एक ऑफलाईन सोलू आहे. हे थेट संगणकावर किंवा लॅपटॉपवर स्थापित करावे लागते आणि त्यावर काही प्रमाणात संरचनेची आवश्यकता असते. सास (सेवा म्हणून सो वेअर) सामान्यतः क्लाउड-आधारित असते आणि सेवेवर मासिक किंवा वार्षिक वर्गणी म्हणून प्राप्त होते. ते करत नाहीत.



आकृती. 1. 6 सो वेअर उत्पादनांचे वर्गीकरण

सो वेअरच्या विकासातील काही उदयोन्मुख कल खालीलप्रमाणे आहेत:



इंटरनेट ऑफ थिंग्ज (आय. ओ. टी.) हे उपकरणांचे आणि प्रणालींचे जाळे आहे ज्यामध्ये संवेदक आणि प्रोसेसर आहेत, त्यामुळे वेअर आणि इतर तंत्रज्ञान जे इंटरनेटवर इतर उपकरणे आणि प्रणालींसह डेटाची देवाणघेवाण करण्यास मदत करतात.

ए. आर. फिशियल इंटेलिजेंस (ए. आय.) स्मार्ट संगणक तयार करत आहे जे सामान्यतः मानवी बुद्धिमत्तेची आवश्यकता असलेली कामे करू शकतात. ए. आय. ची काही उदाहरणे म्हणजे ऑटोमा ऑन, नॅचरल लॅंग्वेज प्रोसेसिंग, स्मार्ट असिस्टंट्स, ड्रायव्हिंग व्हेईकल्स, रोबो सी. एस. इत्यादी.



मशीन लर्निंग (एम. एल.) हा ए. आय. चा एक भाग आहे जो यंत्रांना असे करण्यासाठी प्रोग्राम न करता डेटा आणि एस. टी. ए. एस. सी. एल. मॉडेल्सकडून शिकण्याची परवानगी देतो. यामुळे त्रुटी कमी होण्यास, प्रक्रिया स्वयंचलित करण्यास, प्रीव्हन व्ही एसी ऑन तयार करण्यास मदत होते, त्यामुळे माझी बचत होते.

कॉन न्यूड.

क्लाउड कॉम्प्यू एनजी डेटाबेस, सर्वर, स्टोरेज, सो वेअर इ. सारख्या विविध कॉम्प्यू एनजी सेवांच्या मागणीनुसार वितरणाशी संबंधित आहे.



घालण्यायोग्य उपकरणांमध्ये फिटनेस ट्रॅकर, स्मार्ट घड्याळे, प्रत्यारोपण इ. यासारखी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणे समाविष्ट आहेत जी मायक्रोप्रोसेसरद्वारे चालवली जातात आणि इंटरनेटचा वापर करून डेटा प्राप्त करण्याची आणि पाठवण्याची क्षमता ठेवतात.

ऑगमेंटेड रिवॅलिटी (ए. आर.) वास्तविक जगाचे भौतिक घटक आणि डिजिटल जग एकत्र करून एक अनुकूल वातावरण तयार करते.



आभासी वास्तव (व्ही. आर.) हे वास्तविक दिसणारी दृश्ये आणि वस्तू असलेल्या वातावरणाचे संगणकाद्वारे तयार केलेले सिम्युला आहे.

ई-कॉमर्स हा ऑनलाइन खरेदीचा कणा आहे कारण यामुळे इंटरनेटद्वारे व्यावसायिक व्यवहार करता येतात. हे जगात सोबत व्यवसायाची माहिती सामायिक करण्यास आणि व्यवसाय चालवण्यास मदत करते.



मनोरंजनात चित्रपट आणि व्यंगचित्रांमध्ये एनिमा, विशेष प्रभाव, ग्राफिक्स इ. तयार करण्यासाठी तंत्रज्ञानाचा वापर समाविष्ट आहे.

गेमिंग ॲप्स लोकांना मोबाईल फोन, संगणक, टॅब्लेट, मीडिया प्लेयर इत्यादी उपकरणांवर गेम खेळण्याची परवानगी देतात. अनेक गेमिंग ॲप्स डिव्हाइसवर प्रीलोड केलेले असतात किंवा ॲप स्टोअरमधून डाउनलोड केले जाऊ शकतात. एक ॲप वापरकर्त्यासाठी तसेच वापरकर्त्यांना त्याच वेळी खेळण्यासाठी खेळ उपलब्ध आहेत.



ऑटोमा ऑन प्रक्रियेस गती देते आणि संस्थांना त्यांची व्यावसायिक उद्दिष्टे अधिक कार्यक्षमतेने आणि जलदपणे साध्य करण्यास अनुमती देते.

चॅटबॉट्स हे असे प्रोग्राम आहेत जे मजकूर किंवा भाषणाद्वारे मानवी संभाषणावर प्रक्रिया करतात आणि त्यांना डिजिटल उपकरणांशी संवाद साधण्याची परवानगी देतात.



कॉन न्यूड.



बिग डेटा एनालिसिस सी. एस. मोठ्या प्रमाणातील डेटामधून उपयुक्त अंतर्दृष्टी, कोरेला ऑन, पा अर्न, ग्राहकांची प्राधान्ये इ. काढण्यास मदत करते.

आकृती. 1. 7 सो वेअरच्या विकासातील उदयोन्मुख कल

1.1.4 आय. टी. सो वेअर उत्पादन विकास उद्योगात वापरले जाणारे वितरण नमुने

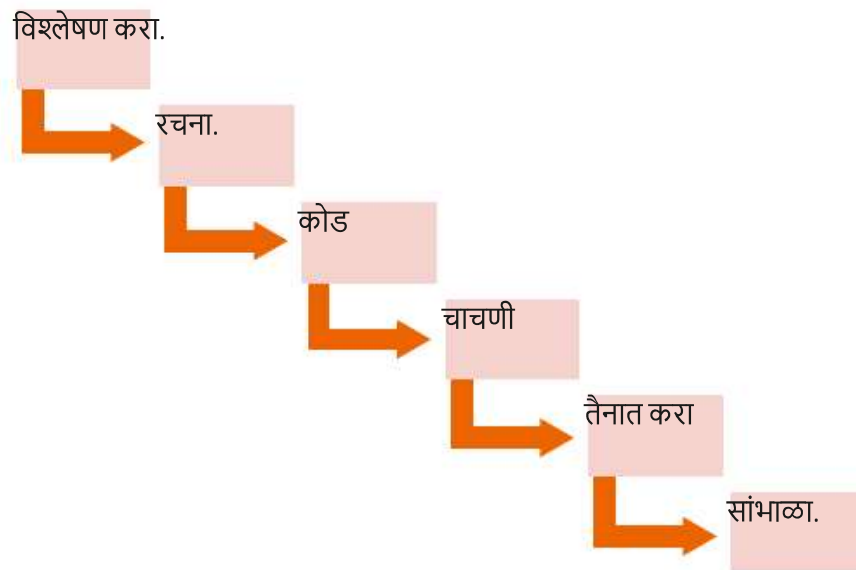
जर एखादे असे उत्पादन विकसित केले गेले असेल, तर ते वापरकर्त्याला तैनात करावे लागेल किंवा वितरित करावे लागेल. सर्व विशिष्ट गोष्टी पूर्ण केल्या जातात आणि नंतर वितरित केल्या जातात याची खात्री करण्यासाठी सॉफ्टवेअरच्या प्रोग्रामिंगमध्ये गुणवत्तेच्या चाचण्यांच्या अनेक फेऱ्या होतात. नियोजनापासून ते वापरकर्त्याला सोवेअरच्या वितरणापर्यंतच्या एन री प्रोसेस स्टार एनजीला सोवेअर डेव्हलपमेंट लाइफ सायकल (एस. डी. एल. सी.) म्हणून ओळखले जाते. एस. डी. एल. सी. चा वापर डिझायनिंग, डेव्हलपमेंट, टेस एन. जी. आणि उच्च दर्जाच्या वस्तू वितरीत करण्यासाठी केला जातो. एस. डी. एल. सी. मध्ये विविध मॉडेल्स वापरल्या जातात आणि त्यांचे व्यापकपणे असे वर्गीकरण केले जाऊ शकते:



आकृती. 1. 4 एस. एल. डी. सी. नमुने

धबधब्याचे मॉडेल

हे एस. डी. एल. सी. चे सर्वात जुने, सर्वात सोपे आणि सर्वात संरचित मॉडेल आहे. याला रेखीय-अनुक्रम जीवनचक्र मॉडेल म्हणूनही ओळखले जाते. सर्व टप्पे सीक्रेन अलाय चालतात आणि प्रत्येक टप्प्या मागील टप्प्याच्या निकालावर अवलंबून असतो. हे प्रत्येक टप्प्याच्या शेवटी एक मूर्त परिणाम देते. या मॉडेलमध्ये, प्रत्येक टप्प्या पुढील टप्प्यापूर्वी पूर्ण करावा लागतो. त्यामुळे फेजेस ओव्हरलॅप होण्याची शक्यता नाही. या मॉडेलची कमतरता अशी आहे की एकदा एक टप्पा पूर्ण मानला गेला की ते लवचिकता प्रदान करत नाही. कोणत्याही बदलांचा गुणवत्ता, खर्च आणि वितरणावर परिणाम होऊ शकतो.



आकृती. 1. 1 धबधबा मॉडेल

इटेरा वे मॉडेल

या मॉडेलमध्ये, सो वेअरची आवश्यकता लहान भागांमध्ये विभागली जाते आणि प्रत्येक चक्र सो वेअरची समान परंतु तैनात करण्यायोग्य आवृत्ती तयार करते. पहिल्या आवृत्तीमध्ये सो वेअर आवश्यकतांचा एक छोटासा संच असतो आणि त्यानंतरच्या प्रत्येक आवृत्तीमध्ये त्यात अधिक आवश्यकता जोडल्या जातात आणि अंतिम आवृत्तीमध्ये आवश्यकतांचा संपूर्ण संच असतो. यामुळे विकासकांना प्रत्येक टप्प्यातील सर्व त्रुटी समजण्यास मदत होते आणि मीद्वारे बाजारात तैनात केलेले अंतिम उत्पादन सतत सुधारते.



आकृती. 1. 10 इटेरा वे मॉडेल 12

चपळ मॉडेल

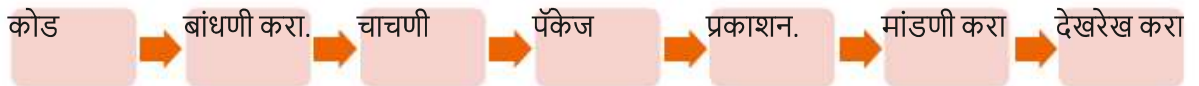
हे मॉडेल मागील प्रकाशनापेक्षा लहान वाढीव बदलांसह चालू प्रकाशन चक्र तयार करते. उत्पादनाची प्रत्येक वेळी चाचणी केली जाते, ज्यामुळे समस्या मोठ्या समस्या बनण्यापूर्वी त्यांचे निराकरण करण्यास मदत होते. यामुळे संघ सदस्यांना सर्व भागधारकांना एकत्र ठेवण्यास आणि संपूर्ण विकास प्रक्रियेदरम्यान त्यांची माहिती आणि अभिप्राय मिळविण्यात मदत होते.



आकृती. 1. 1 चपळ मॉडेल

देवऑप्स

देवऑप्स हा अशा प्रकारच्या वस्तूंच्या विकासासाठी सर्वोत्तम सराव पद्धतींचा संच आहे, ज्याचा उद्देश नव्या अशा प्रकारच्या वस्तूंच्या अद्ययावतासाठी वितरण पद्धती कमी करणे आणि त्याच वेळी गुणवत्ता राखणे हा आहे. हे चपळ विकास मॉडेलमधून उदयास आले आहे. देवऑप्स हे शब्दाच्या विकासाचे आणि ऑपेरा ऑनचे संयोजन आहे. हे विकास आणि ऑपेरा ऑन संघांच्या सहकार्याला प्रोत्साहन देते. हे सो वेअर उपयोजन करण्यासाठी ऑटोमा ऑन वापरते आणि त्यात कॉन् न्यूस इंटीग्रा ऑन (सी. आय.) फ्रेमवर्क समाविष्ट आहे, जिथे नवीन कोड नियमितपणे काम करणाऱ्या संघांद्वारे सामायिक भांडारामध्ये समाकलित केला जातो. यामुळे बग लवकर शोधण्यात आणि काढून टाकण्यात मदत होते आणि नवीन प्रकाशनात फारच कमी किंवा शून्य त्रुटींसह कोड असल्याची खात्री होते.



आकृती. 1. 12 देवऑप्स मॉडेल 13

युनिट 1 2-तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईसचा कारकीर्द मार्ग

युनिट ओबजेक वि. एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Identify the career path of a Technical Support Executive- Voice

1.2.1 तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीची भूमिका आणि जबाबदाऱ्या

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईसच्या भूमिका आणि जबाबदाऱ्या खालीलप्रमाणे आहेत:

कॉलद्वारे ग्राहकांकडून सेवा विनंती/घटना प्राप्त झाल्याच्या तक्रारींमध्ये लॉग इन करा आणि ग्राहकांच्या प्रश्नांचे व्यवस्थापन करा आणि त्यांचे निराकरण करा.

संस्थेच्या प्रश्नावली व्यवस्थापन साधनाचा वापर करून मूळ आणि संश्लेषित सेवा विनंती मार्गदर्शक किट किटनुसार सेवा एवजीची प्राथमिकी नोंदवा, दस्तऐवजीकरण करा, त्यांचे वर्गीकरण करा आणि त्यांचे सोप्या, स्पष्टपणे इंस्टॉल चालू ठेवा, हार्डवेअर संरचना चालू करा इ.

माहिती तंत्रज्ञानाशी संबंधित विविध तंत्रज्ञानाचे क्लाइंट आणि वरिष्ठांना समजावून देणे आणि ग्राहकांशी संवाद साधा.

1.2.2 तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईसची प्रमुख क्षमता

टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हला ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी आणि त्यांचे प्रश्न सोडवण्यासाठी तांत्रिक ज्ञान तसेच कौशल्ये दोन्ही असणे आवश्यक आहे. टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हसच्या काही प्रमुख क्षमता खालीलप्रमाणे आहेत:

ग्राहकांशी प्रभावीपणे संवाद साधण्याच्या कौशल्यांवर संवाद साधणे.

ग्राहकांच्या गरजा समजून घेण्यासाठी चांगले ऐकण्याचे कौशल्य.

ग्राहकांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्याची समस्या सोडवण्याची क्षमता.

समस्यांचे जलद आणि कार्यक्षम पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी वेळेचे व्यवस्थापन.

समजून घेण्यासाठी आणि समस्यांचे निराकरण शोधण्यासाठी विचार करा.

विसंगती ओळखण्यासाठी आणि आवश्यक कृती करण्यासाठी तपशीलवार माहिती द्या.

विविध प्रकारच्या ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी ग्राहक हाताळणी कौशल्ये.

तांत्रिक प्रश्न आणि घटनांचे निराकरण करण्यासाठी तांत्रिक कौशल्ये.

मागणी असलेल्या ग्राहकांशी व्यवहार करणे तसेच कठीण समस्या सोडवणे.

सहकारी, व्यवस्थापक आणि संघातील इतर सदस्यांसोबत काम करण्यासाठी आंतरवैयक्तिक कौशल्ये.

आकृती. 1. 14 तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईस 15 च्या प्रमुख क्षमता

1.2.3 व्यावसायिक वाढीची संधी ही तांत्रिक सहाय्यासाठी कार्यकारी आवाजासाठी आहे

बहुतेक टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह्स-व्हॉईस 0 ते 2 वर्षांच्या अनुभवासह उद्योगात प्रवेश करतात आणि सामान्यतः कनिष्ठ स्तरावर त्यांची कारकीर्द सुरू करतात आणि साधी कामे पार पाडतात आणि वरिष्ठ आणि इतर सहकाऱ्यांकडून शिकतात. काही अनुभवासह, त्या व्यक्तीला वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारी म्हणून आणि नंतर शी पर्यवेक्षक म्हणून आणि नंतर ग्राहक समर्थनासाठी संघाचे नेतृत्व म्हणून मध्यम-स्तरीय पदावर पदोन्नती मिळू शकते. या स्तरावर, व्यक्ती अधिक आव्हानात्मक नोकऱ्या घेण्यास आणि संघाचे नेतृत्व करण्यास सक्षम असेल. नंतर, ती व्यक्ती उत्पादन समर्थन प्रमुख म्हणून व्यवस्थापकीय किंवा नेतृत्व स्तरावर प्रवेश करू शकते आणि त्यांच्या व्यवस्थापकीय कौशल्यांचा अधिक सन्मान करून कंपनीचे प्रमुख बनण्याची आकांक्षा बाळगू शकते.

खालील आकृती तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईसचा कारकीर्द मार्ग दर्शवते:



आकृती. 1. 15 तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीचा कारकीर्दीचा मार्ग-आवाज (स्रोत: आय. टी.-आय. टी. ई. एस. क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम)

सारांश



- तंत्रज्ञानावरील माहिती (आय. टी.) म्हणजे कल्पनांची निर्मिती, व्यवस्थापन, टिकवून ठेवणे आणि हस्तांतरण. आयटीमध्ये संगणकाचे हार्डवेअर आणि डिजिटल संसाधने, साठवण आणि हस्तांतरणासाठी वापरल्या जाणार्या उपकरणांसह तंत्रज्ञानावरील सर्व प्रकारच्या माहितीचा समावेश आहे.
- माहिती तंत्रज्ञान उद्योग हा जागतिक स्तरावर आर्थिक वाढीचा प्रमुख चालक आहे. आय. टी. चा वापर शिक्षण, उत्पादन, आदरातिथ्य सेवा, सामुदायिक सेवा, वैद्यकीय सेवा इत्यादी विविध क्षेत्रांमध्ये केला जातो.
- माहिती तंत्रज्ञान उद्योग व्यापकपणे माहिती तंत्रज्ञान सेवा, व्यवसाय प्रक्रिया व्यवस्थापन (बी. पी. एम.), सो वेअर उत्पादने आणि अभियांत्रिकी संशोधन आणि विकास यामध्ये विभागलेला आहे.
- आय. टी.-बी. पी. एम. उद्योगाचे मुल ना जॉनल कंपन्या (एम. एन. सी.), भारतीय सेवा पुरवठादार (आय. एस. पी.) आणि जागतिक अंतर्गत केंद्रे (जी. आय. सी.) असे वर्गीकरण केले आहे.
- आयटी-सक्षम सेवांमध्ये ऑपेरा ऑनची विस्तृत श्रेणी समाविष्ट आहे जी आयटीचा वापर कंपनी/संस्थेची कार्यक्षमता सुधारण्यासाठी करते. प्रतिभावान आणि तुलनेने स्वस्त मनुष्यबळाच्या उपलब्धतेमुळे बहुतेक प्रमुख जागतिक कंपन्या आउटसोर्सिंगसाठी भारताला प्राधान्य देतात.
- कॉल सेंटर, बी. पी. ओ., के. पी. ओ., ई. आर. पी., आय. टी. हेल्पडेस्क सेवा, मानव संसाधन सेवा, बॅक-ऑफिस ऑपेरा ऑन, डेटा एंट्री आणि व्यवस्थापन, मेडिकल ट्रान्सक्रिप ऑन, सेवांवरील दूरसंचार, डेटा वेअरहाउसिंग इत्यादी काही आय. टी.-सक्षम सेवा आहेत.
- प्रत्येक व्यवसाय क्षेत्रात माहिती तंत्रज्ञान उद्योग महत्त्वाचा आहे कारण तो मला कमी करण्यासाठी, महसूल निर्माण करण्यासाठी आणि कामाची कार्यक्षमता वाढवण्यासाठी प्रक्रिया आणि प्रणाली स्वयंचलित करतो.
- भारतातील माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाने लाखो लोकांना रोजगार दिला आहे, सेवा क्षेत्राच्या वाढीस मदत केली आहे आणि तो परकीय चलन मिळवणारा एक प्रमुख उद्योग बनला आहे.
- भारतीय सो वेअर उत्पादने उद्योग 2025 पर्यंत यु. एस. \$30 अब्जपर्यंत पोहोचण्याची अपेक्षा आहे. आर्थिक वर्ष 21 दरम्यान एकूण भारतीय माहिती तंत्रज्ञान निर्यातीत सो वेअर उत्पादनांच्या निर्यातीचा वाटा 20.78% होता.
- वाढती मागणी, जागतिक उपस्थिती, धोरणात्मक पाठबळ आणि माहिती तंत्रज्ञानातील भारताचा एकत्रित फायदा हा एक मोठा फायदा आहे.
- भारतीय माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्राच्या मूलभूत क्षमता आणि सामर्थ्यामध्ये विविध देश आणि कंपन्यांची भरघोस प्रतिभा तसेच गुंतवणूक आहे.
- भारत सरकारने धोरणे आणि इतर बाबींवर अनेक उदारीकरणाची सुरुवात करून माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाच्या प्रगतीसाठी मदत केली आहे.
- सरकारने विशेष आर्थिक क्षेत्र (एस. ई. झेड.), निर्यात केंद्रित एकक (ई. ओ. यू.), सो वेअर टेक्नॉलॉजी पार्क (एस. टी. पी.) आणि थेट परकीय गुंतवणूक (एफ. डी. आय.) यांसारख्या उपक्रमांद्वारे भारतीय माहिती तंत्रज्ञान उद्योगाला जागतिक माहिती तंत्रज्ञान उद्योगात आघाडीचे स्थान प्राप्त करण्यास मदत केली आहे.
- उत्पादन विकास कंपन्या सामान्यतः नवीन उत्पादन विकसित करतात, उत्पादन अद्ययावत करतात किंवा तंत्र, पद्धत किंवा प्रक्रिया सुधारतात.
- अशा प्रकारची उत्पादने विकसित करणे आणि विक्री करण्याबरोबरच ते द्रुतवासा, प्रशिक्षण आणि सहाय्य सेवा पुरवतात.
- उपयुक्त उत्पादने विकसित करून आपल्या ग्राहकांसाठी मूल्य निर्माण करणे आणि उत्पादने वापरण्यासाठी आणि व्यवस्थापित करण्यासाठी त्यांना पाठिंबा देणे हे प्रत्येक सोवेअर उत्पादन कंपनीच्या उद्दिष्टांपैकी एक आहे.
- कॉम्प्युटर सो वेअरची व्याख्या प्रशिक्षकांचा एक संच म्हणून केली जाऊ शकते जो संगणकाला काय करावे हे आदेश देतो. • याचे विस्तृतपणे दोन श्रेणींमध्ये वर्गीकरण केले जाऊ शकते जसे की एप्लिका ऑन सो वेअर आणि सिस्टीम्स सो वेअर. • म्हणून वेअर उत्पादने ही अशी वेअर प्रणाली आहेत जी ग्राहकांना प्रणालीच्या वापर आणि वापरासंदर्भात माहिती देऊन वितरित केली जातात.

- सो वेअर उत्पादन हे संपूर्ण सो वेअर विकास प्रक्रियेचा परिणाम आहे.
- त्यामुळे वेअर उत्पादने व्यापकपणे जेनेरिक उत्पादने आणि सानुकूलित उत्पादने अशा दोन प्रकारांमध्ये विभागली जाऊ शकतात. जेनेरिक उत्पादने पुढे कमर्शियल-ऑफ द शेल्फ (सी. ओ. टी. एस.) आणि सो वेअर एज अ सर्व्हिस (एस. ए. ए. एस.) मध्ये विभागली जातात.
- इंटरनेट ऑफ थिंग्ज (आयओटी), एआर फिशियल इंटेलिजेंस (एआय), मशीन लर्निंग (एमएल), क्लाउड कॉम्प्यु एनजी, वेअरेबल डिव्हाइसेस, ऑगमेंटेड रिअॅलिटी (एआर), व्हर्च्युअल रिअॅलिटी (व्हीआर), ई-कॉमर्स, एंटरटेनमेंट, गेमिंग, ऑटोमा ऑन, चॅटबॉट्स आणि बिग डेटा अनालिसिस सी. एस. हे विकासावरील अनुप्रयोगातील काही उदयोन्मुख कल आहेत.
- नियोजनापासून ते वापरकर्त्याला सोवेअरच्या वितरणापर्यंतच्या एन री प्रोसेस स्टार एनजीला सोवेअर डेव्हलपमेंट लाइफ सायकल (एस. डी. एल. सी.) म्हणून ओळखले जाते.
- एस. डी. एल. सी. चा वापर डिझायनिंग, डेव्हलपमेंट, टेस एन. जी. आणि उच्च दर्जाच्या वस्तू वितरीत करण्यासाठी केला जातो.
- धबधबा मॉडेल हे एस. डी. एल. सी. चे सर्वात जुने, सर्वात सोपे आणि सर्वात संरचित मॉडेल आहे. याला रेखीय-अनुक्रम जीवनचक्र मॉडेल म्हणूनही ओळखले जाते. सर्व टप्पे सीक्रेन अलाय चालतात आणि प्रत्येक टप्पा मागील टप्प्याच्या निकालावर अवलंबून असतो. हे प्रत्येक टप्प्याच्या शेवटी एक मूर्त परिणाम देते.
- इटेरा व्हे मॉडेलमध्ये, वेअरची आवश्यकता लहान भागांमध्ये विभागली जाते आणि प्रत्येक चक्र सो वेअरची समतुल्य परंतु उपयोजित आवृत्ती तयार करते. पहिल्या आवृत्तीमध्ये सो वेअर आवश्यकतांचा एक छोटासा संच असतो आणि त्यानंतरच्या प्रत्येक आवृत्तीमध्ये त्यात अधिक आवश्यकता जोडल्या जातात आणि अंतिम आवृत्तीमध्ये आवश्यकतांचा संपूर्ण संच असतो.
- चपळ मॉडेल मागील प्रकाशनापेक्षा लहान वाढीव बदलांसह चालू प्रकाशन चक्र तयार करते. उत्पादनाची प्रत्येक वेळी चाचणी केली जाते, ज्यामुळे समस्या मोठ्या समस्या बनण्यापूर्वी त्यांचे निराकरण करण्यास मदत होते.
- देवऑप्स हा अशा प्रकारच्या वस्तूंच्या विकासासाठी सर्वोत्तम सराव पद्धतींचा संच आहे, ज्याचा उद्देश नव्या अशा प्रकारच्या वस्तूंच्या अद्ययावतांसाठी वितरण पद्धती कमी करणे आणि त्याच वेळी गुणवत्ता राखणे हा आहे. हे चपळ विकास मॉडेलमधून उदयास आले आहे. देवऑप्स हे शब्दाच्या विकासाचे आणि ऑपेरा ऑनचे संयोजन आहे. हे विकास आणि ऑपेरा ऑन संघांच्या सहकार्याला प्रोत्साहन देते.
- कॉलद्वारे ग्राहकांकडून सेवा विनंती प्राप्त करणे, लॉग-इन तक्रारी, नोंदी आणि दस्तऐवज प्रश्न आणि विनंती आणि घटनांचे निराकरण करणे ही तांत्रिक सहाय्य अंमलबजावणीची मुख्य भूमिका आणि जबाबदारी आहे.
- टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हकडे तांत्रिक ज्ञान तसेच ग्राहकांशी संवाद साधण्याचे आणि त्यांचे प्रश्न सोडवण्याचे कौशल्य असणे आवश्यक आहे.
- कौशल्ये, समस्या सोडवण्याची क्षमता, योग्य विचार, ग्राहक हाताळणी कौशल्ये, तपशीलवार आणि तांत्रिक कौशल्यांवरील चांगली माहिती ही तांत्रिक सहाय्य अंमलबजावणीची काही कौशल्ये आहेत. • बहुतेक टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह्स-व्हॉईस 0 ते 2 वर्षांच्या अनुभवासह उद्योगात प्रवेश करतात आणि सामान्यतः कनिष्ठ स्तरावर त्यांची कारकीर्द सुरू करतात आणि साधी कामे पार पाडतात आणि वरिष्ठ आणि इतर सहकाऱ्यांकडून शिकतात.
- त्यानंतर त्या व्यक्तीला वरिष्ठ कार्यकारी म्हणून आणि नंतर शी पर्यवेक्षक म्हणून आणि नंतर ग्राहक समर्थनासाठी संघाचे नेतृत्व म्हणून मध्यम-स्तरीय पदावर पदोन्नती मिळू शकते.
- ती व्यक्ती नंतर उत्पादन समर्थन प्रमुख म्हणून व्यवस्थापकीय किंवा नेतृत्व स्तरावर प्रवेश करू शकते आणि त्यांच्या व्यवस्थापकीय कौशल्यांचा अधिक सन्मान करून कंपनीचे प्रमुख बनण्याची आकांक्षा बाळगू शकते.



व्यायाम करा.

खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

1. आयटी/आयटीईएस उद्योगाची प्रासंगिकता स्पष्ट करा.

उत्पादने विकास उद्योगावर एक संक्षिप्त टीप लिहा.

कार्यकारी व्ही-व्हॉईससाठी करिअरच्या वाढीच्या संधींवर चर्चा करा.

रिक्त जागा भरा:

1. _____ कल्पनांची निर्मिती, व्यवस्थापन, टिकवून ठेवणे आणि हस्तांतरण याचा संदर्भ देते. 2. म्हणून वेअर उत्पादने _____ आणि _____ उत्पादने म्हणून दोन प्रकारांमध्ये विभागली जाऊ शकतात.

3. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारीला ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी आणि त्यांचे प्रश्न सोडवण्यासाठी _____ ज्ञान तसेच _____ दोन्ही असणे आवश्यक आहे.

2. समाप्ती ग्राहक प्रश्न 20



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

युनिट 2-तांत्रिक ग्राहक सेवेतील विभाग, साधने आणि तंत्रे



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम

या मॉड्यूलच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. सपोर्ट एनजी बिझनेस ऑपरेशनमध्ये व्हॉईस ग्राहक सेवा सहाय्यकाची भूमिका आणि महत्त्व आयडेनने सांगितले
2. ग्राहकांना हाताळण्यासाठी विविध कौशल्ये विकसित करा 21

युनिट 2-तांत्रिक ग्राहक सेवेतील विभाग, साधने आणि तंत्रे

युनिट ओबजेक विरूद्ध 22

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Identify the various segments in voice technical customer service, tools, and techniques
2. Identify the nature and range of queries related to technical aspects including networking/connectivity, operating system/ software, installation/configuration, etc

2.1.1 तांत्रिक ग्राहक सेवा-आवाजाची ओळख करून द्या

तांत्रिक ग्राहक सेवा ही तांत्रिक सहाय्य आणि ग्राहक सेवेची सांगड आहे. तांत्रिक समर्थन हे तांत्रिक उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित समस्या/घटनांचे निदान, समस्या निवारण आणि निराकरण करण्यावर केंद्रित आहे, तर ग्राहक सेवा ग्राहकांच्या अनुभवावर केंद्रित आहे. ग्राहकांना चांगले तांत्रिक सहाय्य प्रदान करण्यासाठी, सहाय्य कार्यसंघाच्या सदस्यांना उत्तम तांत्रिक ज्ञान आणि ग्राहक सेवेचे सर्वोत्तम सराव असणे आवश्यक आहे. तांत्रिक आधार एकतर आवाज-आधारित किंवा गैर-आवाज आधारित असू शकतो. आवाज-आधारित प्रक्रियेत, ग्राहक सामान्यतः फोन किंवा व्हिडिओ कॉलचा वापर करून कॉल करतो. गैर-आवाज-आधारित प्रक्रियेत, ग्राहक ईमेल, थेट चॅट, संदेश प्रणाली, स्वयं-सेवा, सोशल मीडिया इत्यादींद्वारे समर्थन कार्यसंघाशी संपर्क साधतो. खरे तर, कॉल सेंटरद्वारे ग्राहक सेवा दिली जात होती, जिथे आवाज-आधारित पी. एल. ए. ओ. आर. एम. चा वापर करून समर्थन दिले जात होते. माझ्यापेक्षा, विविध गैर-आवाज-आधारित पी. एल. ए. ओ. आर. एम. द्वारे पाठिंबा दिला जात आहे. प्रत्येक पी. एल. ए. ओ. आर. एम. ग्राहकांच्या गरजा वेगवेगळ्या प्रकारे पूर्ण करते.

2.1.2 तांत्रिक ग्राहक सेवेची भूमिका आणि महत्त्व-आवाज

आज, बहुतेक व्यक्ती, संघटना आणि व्यवसाय विविध कामे पार पाडण्यासाठी आणि व्यवसाय ऑपेरा चालवण्यासाठी डिजिटल उपकरणे आणि पायाभूत सुविधांवर अवलंबून आहेत. उपकरणे किंवा उत्पादनांच्या कामकाजाच्या कोणत्याही त्रुटी किंवा समस्यांमुळे व्यवसायाचे नुकसान, उत्पादन क्षमता, कार्यक्षमता इ. होऊ शकतात. त्यामुळे ग्राहक ही समस्या सोप्या, जलद आणि परिणामकारक पद्धतीने सोडवण्याची अपेक्षा करतो. जेव्हा उत्पादनात समस्या उद्भवते आणि सोवेअर उत्पादन कंपनी चांगल्या दर्जाची तांत्रिक ग्राहक सेवा पुरवण्यात अपयशी ठरते, तेव्हा ती ग्राहकांची निष्ठा गमावू शकते ज्यामुळे ग्राहक गमावला जाऊ शकतो आणि संस्थेचा नफा कमी होऊ शकतो. ग्राहकांसाठी उत्पादनाचा अनुभव सुधारण्यासाठी तांत्रिक सहाय्य हा मुख्य घटकांपैकी एक आहे. त्यामुळे कंपनीच्या एकूण यशासाठी चांगली तांत्रिक ग्राहक सेवा प्रदान करणे महत्वाचे आहे.

2.1.3 आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवेतील विभाग

चांगल्या आंतरवैयक्तिक आणि तांत्रिक कौशल्यांसह आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवा संघ व्यवसायासाठी एक मालमत्ता आहे कारण ते तांत्रिक समस्यांचे निराकरण करू शकतील आणि बहुतेक प्रकरणांमध्ये ग्राहकांना प्रत्यक्ष मदत करू शकतील. ग्राहकांना संदेश किंवा ईमेलच्या स्वरूपात टाईप करण्याऐवजी त्यांच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी एखाद्या व्यक्तीशी बोलणे सोयीचे वाटते आणि समर्थन सदस्याला प्रतिसाद देण्यासाठी माफी दिली जाते. बहुतेक प्रकरणांमध्ये, ग्राहकांशी बोलणे जलद होण्यास मदत करते आणि समस्येचे निदान करण्यास मदत करते आणि ईमेल सारख्या गैर-आवाज-आधारित पी. एल. ए. ऑर्म्सचे मागे-पुढे स्वरूप काढून टाकते. समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आणि समस्येचे निराकरण झाले आहे याची खात्री करून घेण्यासाठी ग्राहकांना ए. सी. ऑनच्या मालिकेतून नेण्यास देखील हे मदत करते. जर समस्येचे त्वरित निराकरण झाले नाही, तर योग्य तक्रार केली जाते. आवाज-आधारित तांत्रिक सहाय्य प्रदान करणाऱ्या कंपन्यांना वेगवेगळ्या भाषा बोलणाऱ्या ग्राहकांच्या गरजा भागविण्यासाठी सुसज्ज करावे लागेल.

आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवा प्रामुख्याने कॉल सेंटरद्वारे पुरवली जाते. कॉल सेंटर ग्राहकांचे कॉल घेण्यासाठी सुसज्ज आहेत आणि कॉल प्रथम उपलब्ध सहाय्यक कर्मचाऱ्यांना वितरित केले जातात. जर ती व्यक्ती समस्येचे निराकरण करू शकत नसेल, तर ती समस्येच्या आधारे विशिष्ट विभागाकडे किंवा सहाय्यक अभियंत्याकडे पुनर्निर्देशित केली जाते. अनेक मोठ्या कंपन्यांकडे 24 तास कॉल सेंटर सेवा उपलब्ध असतात, लहान कंपन्यांकडे सामान्यतः कॉल घेण्यासाठी 12 तासांची मुदत असते. हे बहुतेक कॉल सर्व गोपनीयता कायदे लक्षात घेऊन संस्थेच्या आणि सरकारच्या कायदेशीर कक्षेत दर्जेदार हेतूसाठी आणि भविष्यातील वापरासाठी नोंदवले जातात.

आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवेतील खालील विभाग आहेत:

1. दूरध्वनी

फोन कॉल हे सर्वात जुने आहेत आणि अनेक वर्षांपासून सर्वात प्रभावी चॅनेल आहेत आणि तांत्रिक सहाय्य कार्यसंघाशी संपर्क साधण्यासाठी ग्राहकांकडून पसंतीचे चॅनेल असतील. काही ग्राहक तांत्रिक सहाय्य पथकाला कॉल करण्यापूर्वी शोध इंजिने आणि ज्ञान आधार, वारंवार विचारले जाणारे प्रश्न (एफ. ए. क्यू.) इ. सारख्या स्वयं-सेवा साधनांच्या मदतीने समस्या सोडवण्याचा प्रयत्न करतात. थेट चॅट आणि सोशल मीडियावरील ओ. एन. प्रश्न फोन कॉल समर्थनापर्यंत वाढतात.

फायदे

तोटे

- ग्राहकांना समर्थन सदस्याशी एक-एक आधारावर संवाद साधण्याची परीक्षणी देते. बहुतेक सर्व समस्यांचे निराकरण प्रभावीपणे करता येईल. ग्राहकांना स्वतःला स्पष्टपणे व्यक्त करण्यास मदत करते.
- निरक्षर/अक्षरशून्य ग्राहकांना मदत करणे सोपे जाते. हस्त कोरक लष्करी एम. ई. वल. सी. ई. अक्षरशून्य वाय./एस.
- समस्यांचे सामान्य निराकरण करण्याऐवजी त्यावर विशिष्ट निदीर्घ कॉल घेऊन मदत करणे सोपे जाते. ग्राहकांना तांत्रिक देडेंड्यातून काढण्यास मदत करते.
- खऱ्या अर्थाने योग्य द्रावण मिळवण्यास मदत होते.
- चांगल्या प्रशिक्षित सहाय्यक सदस्याला 'माय गेट कस्टमर डिसा एस. एफ. ए. सी. ऑन' करण्यासाठी मदत करते.

2. व्हिडिओ कॉल

तांत्रिक सहाय्य सेवांसाठीचे माध्यम म्हणून व्हिडिओ कॉल लोकप्रिय होत आहेत. थेट व्हिडिओ कॉलमध्ये, ग्राहक केवळ त्या व्यक्तीशी बोलू शकणार नाही तर त्या व्यक्तीला देखील पाहू शकेल. हे ग्राहक आणि सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हला स्क्रीन सामायिक करण्यास आणि एकत्र ब्राउझ करण्यास सक्षम करते जे ग्राहकाच्या आकलनाच्या पलीकडे जटिल तांत्रिक समस्यांचे निराकरण करण्यात मदत करते. व्हिडिओ कॉलमध्ये, सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह डेमॉन्स्ट्रेशनद्वारे निराकरण प्रदान करू शकतो ज्यामुळे ग्राहकांना सहजपणे अनुसरण करावयाच्या पायऱ्या समजण्यास मदत होईल. सामान्य प्रश्नांसाठी आणि प्रात्यक्षिकांसाठी काही तांत्रिक सहाय्य नोंदवले जाऊ शकते आणि ग्राहकांपर्यंत पोहोचण्यासाठी वापरले जाऊ शकते. फोन कॉल दिल्यास पाठिंब्याचे सर्व फायदे आहेत.

फायदे	तोटे
• फोन कॉलपेक्षा इंटरॅक्टिव्ह अधिक वैयक्तिकृत आणि प्रभावी बळकट करणारे असतात. कर्मचारी ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण करू शकतात आणि त्यांच्या समस्यांचे निराकरण करू शकतात. • रेकॉर्ड केलेले व्हिडिओ ग्राहकांसोबत आणि व्हिडिओ कॉलची निर्मिती म्हणून असू शकते. • कॉल घेण्यासाठी अधिक विस्तृत व्यवस्था आवश्यक आहे.	

आकृती. 2. 2 व्हिडिओ कॉलचे फायदे आणि तोटे 24

3. इंटरॅक्टिव्ह व्हॉईस प्रतिसाद (आय. व्ही. आर.)

आय. व्ही. आर. ग्राहकांना आवाज किंवा कीपॅडचा वापर करून क्रमांक डायल करण्याची आणि संवाद साधण्याची परवानगी देते. आय. व्ही. आर. ला अशा प्रकारे प्रोग्राम करावे लागेल की ते ग्राहकांना समतुल्य समस्येचे निराकरण करण्यासाठी योग्य समर्थन कार्यसंघाच्या सदस्यांकडे नेण्यास मदत करेल. उदाहरणार्थ, लॅपटॉप, डेस्कटॉप, मोबाईल फोन, टॅब्लेट इत्यादी उत्पादने विकणारी कंपनी ग्राहकाला निवडायच्या असलेल्या उत्पादन श्रेणीनुसार कॉलला मार्ग देऊ शकते. यामुळे ज्या ग्राहकाला समतुल्य उत्पादनाशी संबंधित अनुभव आहे अशा तांत्रिक समर्थनापर्यंत पोहोचण्यास मदत होऊ शकते. सहाय्यक सदस्याशी बोलण्यासाठी भेटीची वेळ निश्चित करण्यासाठी किंवा ग्राहकांचा तपशील, उत्पादनाचा तपशील, येणाऱ्या समस्या इ. सारख्या तपशीलांसाठी सहाय्यक कर्मचारी नियुक्त करण्यापूर्वी याचा वापर केला जाऊ शकतो, ज्यामुळे माझ्यावरील संवाद कमी होतो.

फायदे	तोटे
• कॉल रहदारीचा प्रवाह सुधारण्यास आणि मला वाचविण्यात मदत करतो. भेटीची व्याख्या करणे, अक्रामिके शोधणे, समस्यांचे निराकरण करणे आणि 24/7 सहाय्य प्रदान करते. • ग्राहकांच्या सोयीनुसार त्यांच्या पर्यायांसाठी निवडण्यासाठी मल्टिचॅनल प्रत्येकीकृत सहाय्यक तोंदसिके रणवेळा उदरबनेरले वा बदलल्या जातात तेव्हा बदल आवश्यक असतात. • केवळ ग्राहकांच्या मूलभूत प्रश्नांसाठी योग्य आहे आणि जटिल समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी नाही.	

आकृती. 2. 3 इंटरॅक्टिव्ह व्हॉईस प्रतिसाद (आय. व्ही. आर.) चे फायदे आणि तोटे

4. व्हॉईस बॉट्स आणि व्हॉईस असिस्टंट

व्हॉईस बॉट्स आणि व्हॉईस असिस्टंट हे व्हॉईस कमांडवर आधारित प्रोग्राम केलेले असतात आणि कन्व्हर्सा झोनल एआर फिशियल इंटेलेजेंसद्वारे चालवले जातात. हे संगणकाला ग्राहकांच्या प्रश्न ऐकण्याची, त्यांचे विश्लेषण करण्याची, समजून घेण्याची आणि त्यांना प्रतिसाद देण्याची मुभा देते. ते खऱ्या व्यक्तीशी बोलण्याची भावना देतात. जर व्हॉईस बॉट एखाद्या प्रश्नाचे उत्तर देऊ शकत नसेल, तर त्यात प्रश्न मानवी तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी अधिकाऱ्याकडे हस्तांतरित करण्याचा पर्याय आहे जो समस्येचे निराकरण करू शकतो. व्हॉईस बॉट्स प्रदान केलेल्या सोयी आणि कार्यक्षमतेमुळे ग्राहक सेवेत लोकप्रियता मिळवत आहेत. तंत्रज्ञानावरील टेक्स्ट-टू-स्पीच, स्पीच-टू-टेक्स्ट आणि व्हॉईस रिकग्निटीमधील प्रगतीमुळे देखील व्हॉईस बॉट्सच्या वाढीस चालना मिळाली आहे.

फायदे

ग्राहकांना 24/7 सहाय्य प्रदान करते. जलद आणि कार्यक्षमतेने विविध प्रश्नांचा उत्तर देते आणि त्यांची प्रश्ने सोडवून देते. निराकरण करण्यात मदत करते. बहुभाषिक आवाज बॉट्स भाषेचा अडथळा दूर करण्यास मदत करते. प्रश्नाचा अर्थ समजून घेण्यात अयशस्वी झाल्यास त्रुटी

तोटे

उद्भवू शकतात. माहितीचे योग्य वितरण सुनिश्चित करण्यासाठी आर. ई. क्यू. यू. आर. ई. एस. एफ. आर. ई. क्यू. यू. एन. टी. एम. ए. एन. टी. ई. एन. सी. ई. एन. डी. ऑप मिझा चालू ठेवा. वैयक्तिक स्पर्श नसणे आणि इमोच्या प्रदर्शनामुळे ग्राहकांचे मतभेद सुरू होऊ शकतात.

आकृती. 2. 4 व्हॉईस बॉट्स आणि व्हॉईस सहाय्यकांचे फायदे आणि तोटे

2.1.4 आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवेसाठी वापरली जाणारी साधने

ग्राहक सेवा कंपन्या त्यांच्या ग्राहकांना सल्ला, समर्थन आणि सहाय्य पुरवतात. ही एक केंद्रीकृत सी. के. ई. एन. जी. प्रणाली प्रदान करते जी समर्थन कार्यसंघाला ग्राहकांच्या प्रश्नांचा मागोवा घेण्यास, त्यांचे वर्गीकरण करण्यास, त्यांना प्राधान्य देण्यास, त्यांचे व्यवस्थापन करण्यास, त्यांना प्रतिसाद देण्यास आणि त्यांचे निराकरण करण्यास मदत करते. आवाज-आधारित आणि गैर-आवाज-आधारित तांत्रिक समर्थन पी. एल. ए. ओ. आर. एम. साठी विविध प्रकारचे सोवेअर उपलब्ध आहेत. बहुतांश ग्राहक सेवा सोवेअर लाईव्ह चॅट, शेअर्ड इनबॉक्स, सोशल मीडिया इत्यादींसह समाकलित आहे.

अ. दूरध्वनीद्वारे तांत्रिक ग्राहक सेवेसाठी साधने:

कॉल सेंटर सो वेअरचा वापर मोठ्या प्रमाणात अंतर्गामी आणि/किंवा बाह्य फोन कॉल व्यवस्थापित करण्यासाठी केला जाऊ शकतो. अंतर्गामी कॉलमध्ये ग्राहकांनी चौकशी, तांत्रिक सहाय्य, ऑर्डर प्रक्रिया, ए. आर.-विक्री सहाय्य इत्यादींसाठी केलेले कॉल प्राप्त करण्याची प्रक्रिया समाविष्ट असते. आउटबाऊंड कॉल सामान्यतः ग्राहक सेवा कार्यसंघाद्वारे विक्री, विपणन, ग्राहक सर्वेक्षण, संचालन, संशोधन, लोकांची मुलाखत इत्यादींसाठी केले जातात. कॉल सेंटर म्हणजे बाह्य किंवा अंतर्गामी दूरध्वनी प्रणालींसाठी तयार केले जाऊ शकते.

जेव्हा एखादा ग्राहक ठराविक कॉल सेंटरला कॉल करतो तेव्हा वेअर मार्ग कॉल करतो, ग्राहकांची माहिती गोळा करतो, इतर वाहिन्यांवर कॉल हस्तांतरित करतो इ. हे फोन समर्थन सेवेची गुणवत्ता सुधारण्यास आणि 25 कमी करण्यास मदत करते.

ऑपेरा एनजी खर्च.इनबाउंड कॉल सेंटर त्यामुळे वेअर तांत्रिक सहाय्यक कर्मचार्यांना ग्राहकांच्या डेटामध्ये प्रवेश करण्यास, आवश्यकतेनुसार ग्राहकांचे कॉल मार्गी लावण्यास आणि कॉलच्या प्रगतीचा मागोवा घेण्यास मदत करते.



आकृती. 2. 5 दूरध्वनीद्वारे तांत्रिक ग्राहक सेवेसाठी साधने
(प्रतिमा स्त्रोत-एच. पी. एस.://डब्ल्यू. डब्ल्यू.ईव्हीएस 7.कॉम/कॉल-सेंटर/उपकरण-आवश्यक-रन-कॉल-सेंटर)

सो वेअरच्या विकासातील काही उदयोन्मुख कल खालीलप्रमाणे आहेत:

आर. ओ. एन. जी. कॉलसाठी इंटरॅक्टिव्ह व्ही. व्हॉईस रेस्पॉन्स (आय. व्ही. आर.) प्रणाली

गुणवत्ता नियंत्रणासाठी प्रत्येक इंटरॅक्टिव्ह मागोवा घेण्यासाठी कॉल रेकॉर्डिंग आणि देखरेख प्रणाली

एकाच पी. एल. ए. ओ. आर. एम. वर सर्व क्यूटोमर डेटा ठेवण्यासाठी ग्राहक रिले ऑनशिप मॅनेजमेंट (सी. आर. एम.) सह समाकलित करा.

कॉन न्यूड.

संघ सदस्यांच्या प्रमुख कामगिरी निर्देशकांवर (के. पी. आय.) लक्ष ठेवण्यासाठी डॅशबोर्ड

सुधारणेची व्याप्ती जाणून घेण्यासाठी ग्राहक अभिप्राय व्यवस्थापन प्रणाली.

जेव्हा मूळ समर्थन सदस्य समस्येचे निराकरण करण्यासाठी पर्यवेक्षक किंवा इतर समर्थन सदस्याकडे समस्येचे निराकरण करण्यात अक्षम असतो तेव्हा कॉल फॉरवर्ड करण्यासाठी अलर्ट/एस्केला ऑन फीचर

आकृती. 2. 6 अंतर्गामी कॉल सेंटरची वैशिष्ट्ये

झेंडेस्क, लाइव्हएजंट, क्लाउडटॉक, झोहोडेस्क, हॅप्पीफॉक्स इत्यादी काही कॉल सेंटर आहेत.

ब. व्हिडिओ कॉलद्वारे तांत्रिक ग्राहक सेवेसाठी साधने:

व्हिडिओ कॉल तंत्रज्ञान साधन ग्राहक आणि समर्थन कार्यसंघ यांच्यात समोरासमोर ऑनलाइन संवाद साधण्यास अनुमती देते. हे तंत्रज्ञान ब्राउझर-आधारित अनुप्रयोगांसाठी व्हॉईस ओव्हर इंटरनेट प्रोटोकॉल (व्ही. ओ. आय. पी.) तंत्रज्ञान आणि वेब रिअल-टाइम कम्युनिका ऑन (वेब. आर. टी. सी.) वापरते.

झूम, स्काइप, गुगल हँगआउट्स इ. हे काही व्हिडिओ-कॉल तंत्रज्ञान वापरले जाते.

2.1.5 ग्राहकांना हाताळण्यासाठी कौशल्ये आणि तंत्रे

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईसने ग्राहकांचे प्रश्न हाताळताना आणि त्यांचे निराकरण करताना खालील चरणांचे पालन केले पाहिजे:

ग्राहकांना शुभेच्छा, कंपनीच्या नियमावलीनुसार तपशील गोळा करा आणि पडताळणी करा.

समजून घ्या, सारांशित करा आणि ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या प्रश्नावरील माहिती मिळवा.

तक्रार नोंदवा, काही अडचणी असल्यास चिंता व्यक्त करा.

समस्येचे निराकरण करण्यासाठी वचनबद्धता दर्शवा.

धीरणांवरील संस्थेनुसार प्रश्नांचे वर्गीकरण करण्यासाठी आणि त्यांना प्राधान्य देण्यासाठी व्यवस्थापन साधनांचा वापर करा.

कॉन न्यूड.

सेवा स्तरीय करारानुसार (एस. एल. ए.) प्रश्न सोडवा.

आवश्यक असल्यास, सोल्यू ऑनसाठी ज्ञानाचा आधार शोधा

जर प्रश्न क्षमतेच्या क्षेत्राच्या पलीकडे असेल तर इतरांकडून मदत घ्या आणि समस्या वरच्या स्तरापर्यंत वाढवा.

समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण त्यांच्या सल्ल्यानुसार झाले असल्यास त्यांच्याशी संपर्क साधा.

दस्तऐवजांची देखभाल करा आणि कंपनीची धोरणे आणि कार्यपद्धतींचे पालन करा.

आकृती. 2. 2 ग्राहकांच्या समस्या हाताळण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठीच्या पायऱ्या

1. ग्रीन एनजी ग्राहक:

ग्राहकांचे स्वागत करणे हे ग्राहकाशी दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्याच्या दिशेने पहिले पाऊल आहे. प्रश्न समजून घेण्यासाठी संबंधित प्रश्न विचारण्यासाठी कॉलच्या सुरुवातीला नेहमी लक्षात ठेवा आणि नंतर उत्तर द्या. ग्राहकांचे स्वागत करण्यासाठी खालील काही मार्गदर्शक तत्वे आहेत:

"गुड मॉर्निंग/अ अर्नून/इव्हनिंग!" ने सुरुवात करा.

एक्सवायझेड ग्राहक समर्थनात आपले स्वागत आहे, मी एबीसी आहे, तुमचे नाव काय आहे?

फोन केल्याबद्दल धन्यवाद!

मी तुम्हाला कशी मदत करू शकतो?

आकृती. 2. 8 ग्राहकांना अभिवादन करण्याचे मार्ग 28

2. चिंता व्यक्त करणे आणि प्रश्न सोडवण्यासाठी वचनबद्धता दर्शवणे:

जेव्हा एखादी समस्या उद्भवते तेव्हा बहुतेक वापरकर्ते तणावग्रस्त असतात आणि मी आणि समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या पैशाबद्दल चिंतिता असतात. त्यामुळे किमान गैरसोयीसह ही समस्या लवकरात लवकर सोडवली जाईल, असे आश्वासन ग्राहकांना देणे महत्वाचे आहे. ही चिंता व्यक्त करण्याचे काही मार्ग खाली दर्शविले आहेत:

मी तुमच्याशी पूर्णपणे सहमत आहे, की या समस्येमुळे तुम्हाला खूप अडचणींना सामोरे जावे लागत आहे. आम्ही तुमच्यासाठी ते निश्चितपणे सोडवू.

यामुळे तुम्हाला झालेल्या गैरसोयीबद्दल मला खेद आहे, आम्ही हे लवकरात लवकर सोडवू.

तुम्हाला आता जसे वाटत आहे तसेच मला वाटले असते, परंतु खात्री बाळगा की आम्ही तुमच्यासाठी हे सोडवू.

तुम्ही स्वतःच ही समस्या सोडवू शकलात हे खूप चांगले आहे, तुम्हाला आणखी मदतीची आवश्यकता असल्यास आमच्याशी संपर्क साधण्यास मोकळ्या मनाने

तुमच्या अभिप्रायाबद्दल आणि या समस्येबद्दल आम्हाला माहिती दिल्याबद्दल धन्यवाद. या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्न करू.

आकृती. 2. 1 चिंता व्यक्त करण्याचे आणि प्रश्न सोडवण्यासाठी वचनबद्धता दाखवण्याचे मार्ग

3. ग्राहकांकडून जी. ई. एन. जी. माहिती उपलब्ध करून देणे आणि त्यांना ते स्वीकारण्यास मार्गदर्शन करणे:

समस्यांचे त्वरित आणि कार्यक्षमतेने निराकरण करण्यासाठी वापरकर्त्यांकडून जास्तीत जास्त माहिती मिळवणे महत्वाचे आहे. ग्राहक तांत्रिकदृष्ट्या सक्षम नाहीत आणि वापरलेले विविध शब्दप्रयोग समजू शकणार नाहीत, म्हणून, ग्राहकांना कमी न वाटता अधिक माहितीची विनंती करणे ही सहाय्यक कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी आहे. जेव्हा समस्येचे निराकरण दूरस्थपणे केले जात असते आणि ग्राहकाला फोनवर किंवा थेट चॅटद्वारे सूचना दिल्या जातात तेव्हा हे खूप महत्वाचे असते. अशा परिस्थितीत, ग्राहक दिलेल्या चरण-दर-चरण सूचनांचे पालन करत असेल, म्हणून सकारात्मक आणि उत्साहवर्धक टोनचा वापर केला पाहिजे आणि जर वापरकर्त्याने सूचनांचे त्वरित पालन केले नाही तर कधीही कोणतीही निराशा दर्शवू नये. हे करण्याचे काही मार्ग आहेत:

तुम्ही कृपया मला स्क्रीनवर काय पाहू शकता ते सांगू शकता का, जेणेकरून मी कारण निश्चित करू शकेन.

वापरकर्त्याने एक एसी घेतला आहे, मला आनंद आहे की तुम्ही ते करू शकलात, कृपया आता प्रदर्शित होत असलेला संदेश तुम्ही वाचू शकाल का! तुम्ही देत असलेल्या वर्णनावरून, तुम्हाला कदाचित ही समस्या भेडसावत असेल, म्हणून, तुम्ही हे करू शकलात तर ते उत्तम ठरेल (प्रशिक्षण द्या).

तुम्ही दिलेल्या समस्येचे ते उत्कृष्ट वर्णन होते, मी शिफारस करतो की तुम्ही या पायऱ्यांचे अनुसरण करा (प्रशिक्षण द्या).

आकृती. 2. 10 माहिती मिळवण्याचे आणि ग्राहकांना मार्गदर्शन करण्याचे मार्ग 29

4. कॉल बंद करणे:

ज्या पद्धतीने कॉल संपवला जातो तो महत्वाचा आहे कारण सध्याच्या कॉलसाठी ग्राहकाशी हा शेवटचा संवाद असतो. सर्व संभाषण एकसारखे असू शकत नाहीत, काही ग्राहक सेवेबद्दल अत्यंत आनंदी असू शकतात आणि काही इतर रागावू शकतात आणि निराश होऊ शकतात, कारण कॉल विनम्रपणे संपवावा लागतो. कॉल बंद करण्याचे काही मार्ग खालीलप्रमाणे आहेत:

मी आणखी काही मदत करू शकतो का ते मला कळवा! फोन केल्याबद्दल धन्यवाद.

पुन्हा तुमची सेवा करण्यासाठी उत्सुक! दिवस चांगला जाईल.

मला खूप आनंद आहे की आम्ही तुम्हाला मदत करू शकतो, तुम्हाला काही मदत हवी असल्यास कृपया पुन्हा फोन करा

मी तुमच्यासाठी आणखी काही करू शकतो का?

आज आम्हाला फोन केल्याबद्दल धन्यवाद. कृपया आम्हाला तुमचा अभिप्राय कळवावा का?

आकृती. 2. 11 कॉल बंद करण्याचे मार्ग

नोंदी 30

[illegible]

ऑपेरा एनजी प्रणाली (ओएस) समस्या हार्डवेअर व्हायरस ओव्हरिया एनजी अयोग्य चालक मदरबोर्ड थ्रेशिंगचे अपयश सदोष प्रक्रियेवर सदोष रॅम चिप नोंदणी क्रप प्रणालीची मंद कामगिरी सुरू करण्यात अयशस्वी कॉम्पा क्षमता समस्या

--	--

आकृती. 2. 12 तांत्रिक समस्यांचे प्रकार

ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सामान्य समस्यांशी संबंधित काही प्रश्न खालीलप्रमाणे आहेत:

मुल यांनी समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आवाहन केले

सहाय्यक कर्मचाऱ्यांमध्ये व्यावसायिकतेचा अभाव

कंपनीला प्रतिसाद देण्यासाठी खूप वेळ लागत आहे

सहाय्यक कर्मचारी समस्येचे निराकरण करण्यास सक्षम नाहीत

समस्येचे निराकरण झाले नाही, जरी एक विनंती देखील रिकामी आहे

सतत कॉल ड्रॉप किंवा एका एजंटकडून दुसऱ्या एजंटकडे हस्तांतरण

उत्पादनाची चुकीची ऑफर

खराब विक्री/सेवा पाठपुरावा

आकृती. 1. 13 सामान्य समस्यांचे प्रकार 32

सारांश



- तांत्रिक ग्राहक सेवा ही तांत्रिक सहाय्य आणि ग्राहक सेवेची सांगड आहे. तांत्रिक समर्थन हे तांत्रिक उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित समस्या/घटनांचे निदान, समस्या निवारण आणि निराकरण करण्यावर केंद्रित आहे, तर ग्राहक सेवा ग्राहकांच्या अनुभवावर केंद्रित आहे.
- तांत्रिक आधार एकतर आवाज-आधारित किंवा गैर-आवाज आधारित असू शकतो. आवाज-आधारित प्रक्रियेत, ग्राहक सामान्यतः फोन किंवा व्हिडिओ कॉलचा वापर करून कॉल करतो. गैर-आवाज-आधारित प्रक्रियेत, ग्राहक ईमेल, थेट चॅट, संदेश प्रणाली, स्वयं-सेवा, सोशल मीडिया इत्यादींद्वारे समर्थन कार्यसंघाशी संपर्क साधतो.
- आज, बहुतेक व्यक्ती, संघटना आणि व्यवसाय विविध कामे पार पाडण्यासाठी आणि व्यवसाय ऑपेरा चालवण्यासाठी डिजिटल उपकरणे आणि पायाभूत सुविधांवर अवलंबून आहेत.
- उपकरणे किंवा उत्पादनांच्या कामकाजाच्या कोणत्याही त्रुटी किंवा समस्यांमुळे व्यवसायाचे नुकसान, उत्पादन क्षमता, कार्यक्षमता इ. होऊ शकतात.
- जेव्हा उत्पादनात समस्या उद्भवते आणि सोवेअर उत्पादन कंपनी चांगल्या दर्जाची तांत्रिक ग्राहक सेवा पुरवण्यात अपयशी ठरते, तेव्हा ती ग्राहकांची निष्ठा गमावू शकते ज्यामुळे ग्राहक गमावला जाऊ शकतो आणि संस्थेचा नफा कमी होऊ शकतो.
- चांगल्या आंतरवैयक्तिक आणि तांत्रिक कौशल्यांसह आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवा संघ व्यवसायासाठी एक मालमत्ता आहे कारण ते तांत्रिक समस्यांचे निराकरण करू शकतील आणि बहुतेक प्रकरणांमध्ये ग्राहकांना प्रत्यक्ष मदत करू शकतील.
- आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवा प्रामुख्याने कॉल सेंटरद्वारे पुरवली जाते. कॉल सेंटर ग्राहकांचे कॉल घेण्यासाठी सुसज्ज आहेत आणि कॉल प्रथम उपलब्ध सहाय्यक कर्मचाऱ्यांना वितरित केले जातात.
- आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवेतील विविध विभाग म्हणजे फोन कॉल, व्हिडिओ कॉल, आय. व्ही. आर. आणि आवाज बॉट्स/आवाज सहाय्यक.
- फोन कॉल हे सर्वात जुने आहेत आणि अनेक वर्षांपासून सर्वात प्रभावी चॅनेल आहेत आणि तांत्रिक सहाय्य कार्यसंघाशी संपर्क साधण्यासाठी ग्राहकांकडून पसंतीचे चॅनेल असतील.
- तांत्रिक सहाय्य सेवांसाठीचे माध्यम म्हणून व्हिडिओ कॉल लोकप्रिय होत आहेत. थेट व्हिडिओ कॉलमध्ये, ग्राहक केवळ त्या व्यक्तीशी बोलू शकणार नाही तर त्या व्यक्तीला देखील पाहू शकेल.
- व्ही. आर. ग्राहकांना आवाज किंवा कीपॅडचा वापर करून क्रमांक डायल करण्याची आणि संवाद साधण्याची परवानगी देते. आय. व्ही. आर. ला अशा प्रकारे प्रोग्राम करावे लागेल की ते ग्राहकांना समतुल्य समस्येचे निराकरण करण्यासाठी योग्य समर्थन कार्यसंघाच्या सदस्यांकडे नेण्यास मदत करेल.
- व्हॉईस बॉट्स आणि व्हॉईस असिस्टंट हे व्हॉईस कमांडवर आधारित प्रोग्राम केलेले असतात आणि कन्व्हर्सा झोनल आणि फिशियल इंटेलिजेंसद्वारे चालवले जातात. हे संगणकाला ग्राहकांच्या प्रश्न ऐकण्याची, त्यांचे विश्लेषण करण्याची, समजून घेण्याची आणि त्यांना प्रतिसाद देण्याची मुभा देते.
- ग्राहक सेवा कंपन्या त्यांच्या ग्राहकांना सल्ला, समर्थन आणि सहाय्य पुरवतात. ही एक केंद्रीकृत सी. के. ई. एन. जी. प्रणाली प्रदान करते जी समर्थन कार्यसंघाला ग्राहकांच्या प्रश्नांचा मागोवा घेण्यास, त्यांचे वर्गीकरण करण्यास, त्यांना प्राधान्य देण्यास, त्यांचे व्यवस्थापन करण्यास, त्यांना प्रतिसाद देण्यास आणि त्यांचे निराकरण करण्यास मदत करते.
- कॉल सेंटर सो वेअरचा वापर मोठ्या प्रमाणात अंतर्गामी आणि/किंवा बाह्य फोन कॉल व्यवस्थापित करण्यासाठी केला जाऊ शकतो.

- जेव्हा एखादा ग्राहक ठराविक कॉल सेंटरला कॉल करतो तेव्हा वेअर मार्ग कॉल करतो, ग्राहकांची माहिती गोळा करतो, इतर वाहिन्यांवर कॉल हस्तांतरित करतो इ.
- व्हिडिओ कॉल तंत्रज्ञान साधन ग्राहक आणि समर्थन कार्यसंघ यांच्यात समोरासमोर ऑनलाइन संवाद साधण्यास अनुमती देते. हे तंत्रज्ञान ब्राउझर-आधारित अनुप्रयोगांसाठी व्हॉईस ओव्हर इंटरनेट प्रोटोकॉल (व्ही. ओ. आय. पी.) तंत्रज्ञान आणि वेब रिअल-टाइम कम्युनिका ऑन (वेब. आर. टी. सी.) वापरते.
- ग्राहकांचे स्वागत करणे हे ग्राहकाशी दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्याच्या दिशेने पहिले पाऊल आहे. प्रश्न समजून घेण्यासाठी संबंधित प्रश्न विचारण्यासाठी कॉलच्या सुरुवातीला नेहमी लक्षात ठेवा आणि नंतर उत्तर द्या.
- जेव्हा एखादी समस्या उद्भवते तेव्हा बहुतेक वापरकर्ते तणावग्रस्त असतात आणि मी आणि समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या पैशाबद्दल चिंतित असतात. त्यामुळे किमान गैरसोयीसह ही समस्या लवकरात लवकर सोडवली जाईल, असे आश्वासन ग्राहकांना देणे महत्वाचे आहे.
- समस्यांचे त्वरित आणि कार्यक्षमतेने निराकरण करण्यासाठी वापरकर्त्यांकडून जास्तीत जास्त माहिती मिळवणे महत्वाचे आहे. ग्राहक तांत्रिकदृष्ट्या सक्षम नाहीत आणि वापरलेले विविध शब्दप्रयोग समजू शकणार नाहीत, म्हणून, ग्राहकांना कमी न वाटता अधिक माहितीची विनंती करणे ही सहाय्यक कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी आहे.
- ज्या पद्धतीने कॉल संपवला जातो तो महत्वाचा आहे कारण सध्याच्या कॉलसाठी ग्राहकाशी हा शेवटचा संवाद असतो.
- ग्राहकांच्या प्रश्नांचे प्रामुख्याने तांत्रिक प्रश्न आणि सामान्य प्रश्न म्हणून वर्गीकरण केले जाऊ शकते.
- तांत्रिक प्रश्न नेटवर्किंग/कोनॅक व्हिटी, हार्डवेअर, कॉन्फिग्युरे ऑन, इंस्टॉला ऑन, ऑपेरा एनजी सिस्टम इत्यादींशी संबंधित तांत्रिक समस्यांशी संबंधित आहेत.
- सामान्य प्रश्न हे कॉल हाताळण्याच्या तंत्राशी संबंधित समस्यांशी संबंधित असतात आणि सामान्यतः त्यांचे निराकरण करण्यासाठी चांगल्या कौशल्याची आवश्यकता असते.

व्यायाम करा.



खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

1. आवाज-आधारित तांत्रिक ग्राहक सेवेवर एक संक्षिप्त टीप लिहा.

ग्राहक सेवेचे विविध विभाग कोणते आहेत?

समस्यांवर चर्चा करा.

रिक्त जागा भरा:

1. _____ प्रक्रियेत, ग्राहक सामान्यतः फोन किंवा व्हिडिओ कॉल वापरून कॉल करतो. 2.

_____ ग्राहकांना आवाज किंवा कीपॅड वापरून क्रमांक डायल करण्याची आणि संवाद साधण्याची परवानगी देते.

3. ग्राहकांच्या प्रश्नांचे प्रामुख्याने _____ आणि _____ प्रश्न म्हणून वर्गीकरण केले जाऊ शकते.

क्यू. आर. कोड

संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



एच पी एस://यूट्यूब/एक्स-कोबपबमा

एकक 2-तांत्रिक ग्राहक सेवेतील विभाग, साधने आणि तंत्रे



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

3. चौकशी व्यवस्थापनासाठी कौशल्ये 36

एकक 3.1-ग्राहक प्रश्न व्यवस्थापन



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 37

At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Categorize queries accurately using a query management tool
2. Design methods of proper query resolution within their area of competence or authority in line with standard guidelines and service level agreements (SLAs)

एकक ३ 1-ग्राहक पश्च व्यवस्थापन

युनिट ओबजेक वि. एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Identify different software needed for query management and tracking
2. Refer to experts/trainers for solutions to queries, where available
3. Discuss with supervisor or quality assurance team, where necessary to find solution for a specific query

3.1.1 ग्राहक चौकशी व्यवस्थापनाची ओळख करून द्या

ग्राहक चौकशी ही ग्राहकाने किंवा विशिष्ट ग्राहकाने उत्पादन किंवा सेवांवरील माहितीच्या संदर्भात केलेली विनंती आहे; किंवा व्यवहार चालू, प्रतिष्ठापन चालू, अद्ययावतीकरण, उत्पादनांची गैर-कार्यक्षमता इत्यादींशी संबंधित समस्यांशी संबंधित आहे. ग्राहकांच्या प्रश्नांची नोंदणी करणे, त्यांची नोंद करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे हे ग्राहक समर्थन कार्यसंघाचे प्राथमिक कार्य आहे. ज्या माध्यमातून प्रश्न प्राप्त होतो त्या वाहिनीनुसार आणि समस्येच्या तीव्रतेनुसार प्रतिसाद निर्माण होतो.

ग्राहक हा कोणत्याही व्यवसायाचा अविभाज्य भाग असल्याने, एक गट तयार करणे आणि ग्राहकांना कायम ठेवणे आणि त्यांना चांगल्या प्रकारे हाताळणे आणि त्यांची सेवा करणे आणि त्यांना संस्थेशी निष्ठावान बनवणे खूप महत्वाचे आहे. योग्य ग्राहक चौकशी व्यवस्थापनाद्वारे हे सर्व साध्य केले जाऊ शकते. ग्राहकांच्या समस्यांचे सौम्य आणि कार्यक्षम पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी समर्थन कार्यसंघ जबाबदार आहे. ग्राहक समर्थन कार्यसंघाची विविध कार्ये, जसे की कॉलॅक एनजी डेटा, प्रश्नांची नोंदणी करणे, समस्यांचे निराकरण करणे इ., विविध प्रश्न व्यवस्थापन साधने आणि तंत्रे वापरून केली जाऊ शकतात. प्रभावी ग्राहक सेवा समर्थन व्यवस्थापन ग्राहकांच्या विश्वासार्हतेत आणि ब्रँडच्या निष्ठेत वाढ करू शकते. ग्राहकांच्या प्रश्नांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी काही पायऱ्या खालीलप्रमाणे आहेत:

कामाचा प्रवाह व्यवस्थापित करणे

- सर्व सहाय्यक संघ सदस्यांची भूमिका आणि जबाबदारी स्पष्टपणे परिभाषित करून.
- उपलब्ध असलेल्या सर्व साधनांचा तपशील प्रदान करणे.
- कार्यपद्धतींवर एस्केलाची योग्य व्याख्या करणे.
- सी. के. ई. एन. जी. प्रणालीची अंमलबजावणी करा.
- विविध श्रेणी, वाहिन्या आणि कार्यासाठी योग्य लोकांची नेमणूक करणे.

ग्राहकांच्या प्रश्नांना प्राधान्य

- अंतर्गत, बाह्य, सर्वात मौल्यवान, सर्वात कमी मौल्यवान ग्राहक इ. सारख्या ग्राहकांच्या प्रकारावर आधारित.
- प्रथम येणाऱ्यास प्रथम प्राधान्य या दृष्टिकोनावर आधारित
- फोन, लाइव्ह-चॅट, ईमेल इ. सारख्या ज्या वाहिनीद्वारे प्रश्न विचारले गेले आहेत त्यावर आधारित.

कॉन न्यूड.

प्रश्नांचे वर्गीकरण

- हार्डवेअर, सो वेअर, ऍप्लिका ऑन, ओएस किंवा इतर विविध समस्यांवर आधारित.
- सामान्य, वारंवार, सी. आर. आय. सी. एल. आणि उदयोन्मुख यासारख्या तीव्रता आणि वारंवारतेवर आधारित.
- मुख्य सहाय्यक प्रतिनिधी, अनुभवी कर्मचारी, तज्ञ इत्यादी सहाय्यक कर्मचाऱ्यांच्या अनुभवाच्या आधारे.

डी. वाय. आय. दृष्टिकोन

- ज्ञान आधार प्रदान करून आणि स्वयं-सेवा किंवा स्वतः करा या दृष्टिकोनास प्रोत्साहित करून वापरकर्त्यांना किरकोळ/सोप्या समस्या सोडविण्यास सक्षम करणे.

सहाय्यक संघाच्या कामगिरीचा मागोवा घेणे

- सरासरी प्रतिसाद आणि मला हाताळणे, माझ्यावरील सरासरी निराकरण, सी. के. टी. बंद होण्याचा दर इत्यादींशी संबंधित डेटा तपासणे आणि त्याचे विश्लेषण करणे.
- वरील प्रमुख कामगिरी निर्देशकांसह ग्राहकांच्या अभिप्रायाचा समावेश करून त्यातील त्रुटी दूर करता येतील आणि कर्मचाऱ्यांची कामगिरी सुधारता येईल.

आकृती. 3. 1 ग्राहकांच्या प्रश्नांचे व्यवस्थापन करण्यासाठीच्या पायऱ्या

नोंदी 39

[illegible]

3.1.2 चौकशी व्यवस्थापनासाठी साधने

ग्राहक सेवेमध्ये अशी अनेक साधने असतात जी ग्राहकांच्या प्रश्नांचे कार्यक्षमतेने व्यवस्थापन करण्यासाठी आयोजकांना मदत करतात. सो वेअर सी. के. ई. एन. जी. प्रणाली नावाची एक केंद्रीकृत प्रणाली प्रदान करते जी ग्राहकांच्या प्रश्नांचा मागोवा घेण्यास, प्राधान्य देण्यास, व्यवस्थापित करण्यास आणि त्यांचे निराकरण करण्यास मदत करते. काही साधने सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हला वरिष्ठ, इतर संघ सदस्य आणि तज्ञांपर्यंत निराकरण न झालेल्या समस्या वाढवण्यास मदत करतात. ग्राहक सेवा जेणेकरून ग्राहक सेवा ग्राहक रेला ऑनशिप मॅनेजमेंट (सी. आर. एम.) साधनासह समाकलित केली जाऊ शकते जेणेकरून समर्थन कार्यसंचाला ग्राहकाशी संबंधित मागील काही डेटामध्ये प्रवेश करण्यास मदत होईल. उपलब्ध असलेली काही साधने अशी आहेत:



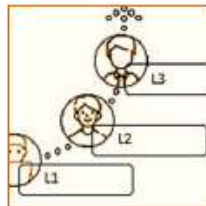
वापरकर्त्यांना कंपनीशी संपर्क साधण्यासाठी वाहिन्या

तिकीट एनजी प्रणाली



ग्राहक पोर्टल

वेळेचा मागोवा घेणारा

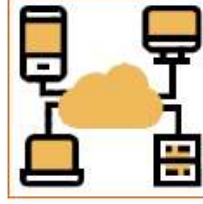


काम चालू आहे

ग्राहक अभिप्राय प्रणाली



कॉन न्यूड.



सो वेअरवर अंतर्गत संवाद

प्रकल्प व्यवस्थापन साधन



सामाजिक श्रवण आणि देखरेख साधन

आकृती. 3. 2 ग्राहक चौकशी व्यवस्थापनासाठी साधने

1. वापरकर्त्यांना कंपनीशी संपर्क साधण्यासाठी वाहिन्या

कंपन्या ग्राहकांना त्यांच्याशी संपर्क साधण्यासाठी विविध मार्ग उपलब्ध करून देतात. ती सेवा केंद्रे, कॉल सेंटर, थेट चॅट, ईमेल इत्यादींच्या स्वरूपात असू शकते.

खूप खूप.
कंपन्या (एमएनसी)

- ही एक अशी जागा आहे जिथे ग्राहक समस्या सोडवण्यासाठी त्यांची उपकरणे आणू शकतात. सेवा केंद्रे सामान्यतः उपकरणांचे निदान, समस्यानिवारण, देखभाल आणि दुरुस्ती करतात. ते मूळ कंपनीद्वारे किंवा तृतीय-पक्ष विक्रेत्याद्वारे व्यवस्थापित केले जाऊ शकतात.

कॉल सेंटर

- कॉल सेंटर ग्राहकांचे कॉल घेण्यासाठी सुसज्ज असतात आणि कॉल प्रथम उपलब्ध सहाय्यक कर्मचाऱ्यांना वितरित केले जातात. जर ती व्यक्ती समस्येचे निराकरण करू शकत नसेल, तर ती समस्येच्या आधारे विशिष्ट विभागाकडे किंवा सहाय्यक अभियंत्याकडे पुनर्निर्देशित केली जाते.

थेट चॅट

- कंपनी त्यांच्या संकेतस्थळांवर किंवा सोशल-मीडिया पी. एल. ए. ओ. आर. एम. वर थेट चॅट सेवा पुरवतात, ज्यामुळे ग्राहकांना समर्थन अभियंत्यांपर्यंत त्वरित पोहोचता येते. थेट चॅट हे मजकूर, ऑडिओ किंवा व्हिडिओ चॅटद्वारे असू शकतात. ग्राहकांच्या प्रश्नांचा मागोवा घेण्यासाठी, अभिप्राय व्यवस्थापित करण्यासाठी आणि गुणवत्ता राखण्यासाठी हा सर्वात कार्यक्षम आणि वारंवार वापरल्या जाणार्या मार्गांपैकी एक आहे.

कॉन न्यूड.

ईमेल

- बहुतेक कंपन्या त्यांच्या सोयीनुसार ईमेलद्वारे प्रश्न विचारण्याचा आणि तक्रारी दाखल करण्याचा पर्याय देतात. समस्येच्या आधारे ईमेलचे वर्गीकरण केले जाते आणि विविध विभागांना आणि सहाय्यक अभियंत्यांना निर्देशित केले जाते. अनेक कंपन्या ईमेल सी. के. ई. एन. जी. प्रणाली देखील वापरतात, ज्यात सामायिक इनबॉक्स, ईमेल वर्गीकरण चालू आणि डेलेगा चालू, ऑटोमा चालू, रिपोर्ट एन. जी. इत्यादी वैशिष्ट्ये असतात.

आकृती. 3. 3 वापरकर्त्यांना कंपनीशी संपर्क साधण्यासाठी विविध मार्गिका

2. तिकीट एनजी प्रणाली

टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह प्रश्नांना कार्यक्षमतेने प्रतिसाद देण्यासाठी सी. के. ई. एन. जी. प्रणालींचा एकच इंटरफेस म्हणून वापर करू शकतात. जेव्हा ग्राहकाकडून फोन, ईमेल, लाईव्ह चॅट, सोशल मीडिया इ. सारख्या कोणत्याही माध्यमातून तक्रार/चौकशी प्राप्त होते, तेव्हा त्याचे रूपांतर केकेटमध्ये होते. हे सर्व केकेट एकाच इनबॉक्समध्ये (युनिव्हर्सल इनबॉक्स) जातात. पुढे, हे केकेट वेगवेगळ्या विभागांना नियुक्त केले जातात आणि समस्येच्या आधारे एक्झिक्युटिव्ह व्हेसला समर्थन देतात. सी. के. ई. एन. जी. प्रणाली सीकेट्स लॉग करण्यास, वर्कफ्लो सुव्यवस्थित करण्यास आणि मला प्रतिसाद कमी करण्यासाठी सीकेट्सचे वर्गीकरण करण्यास आणि प्राधान्याने मदत करते.

No.	Updated	Request Type	Request Detail	Latest Notes	Status	Priority	Alert Level
119	5/6/17 4:52 am	Legal Dept Request - General Inquiry	test: skjdhakidhalk		Resolved	Medium	
20	10/24/16 1:30 pm	HR Request - Employee Complaint	Quite offended! Mr. Gross has terrible body odor and refuses to shower!		Pending	Urgent	Not completed
42	11/4/16 12:24 pm	Web	Web: Define requirements for new room. Define changes comparing to old server room. List...	M. Siddall: Understood New deadline: 6/16/2015.	Pending	Medium	Not completed
14	10/18/16 2:17 pm	HR Request - Benefits - Insurance	Send employee insurance & HIPAA forms: New Employee		Assigned	Urgent	Not completed
21	10/25/16 2:17 pm	IT Request - Software Support - Microsoft Windows - Repair Request	Reimage Computer Lab: Update main image on server and run Patchguard.		Assigned	High	Not completed
17	10/16/16 1:13 pm	E-Mail Report	WHD: Branded iPod!!!! Here is a Web Help Desk branded iPod. Pretty cool...huh?!		Assigned	Medium	Not completed
26	10/30/16 4:45 pm	IT Request - Hardware Support - Laptop - Loaner	Requesting a travel laptop: I will be traveling to the UK next month and would like to req...		Approved	High	Not completed

आकृती. 3. 4 तिकीट एनजी पृष्ठाची प्रतिमा

वरील स्क्रीनशॉट हा सी. के. ई. एन. जी. प्रणालीचे प्रतिनिधित्व आहे, जो संस्थेच्या तांत्रिक सहाय्य चमूने त्यांच्या कर्मचाऱ्यांनी उपस्थित केलेल्या प्रश्नांसाठी वापरला आहे.

पहिल्या ओळीत, लाल रंगाचा 'तिकिटे' टॅब सूचित करतो की सी. के. ई. एन. जी. पृष्ठ उघडे आहे. दुसऱ्या ओळीत, केकेटच्या प्रकाराचा तपशील दर्शविला आहे:

· माझे सीकेट्स (5)-पार क्युलर टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हला नियुक्त केलेल्या सीकेट्सची संख्या दर्शविते. गट केकेट (42)-समतुल्य संघाला नियुक्त केलेल्या केकेटची संख्या दर्शविते.

· फ्लॅग केलेले केकेट (2)-हे दर्शविते की पार क्युलर केकेटला एन ऑनची आवश्यकता असते

· अलीकडील ckets-नवीनतम ckets दाखवा आणि शोध ckets कोणत्याही समतुल्य ckets शोधण्यात मदत करतात. कॉलममध्ये तिकीट क्रमांक, तारीख आणि मी जेव्हा केरी अद्ययावत केली गेली आहे, विनंती/केरीचा प्रकार किंवा श्रेणी (एचआर-संबंधित समस्या, कायदेशीर समस्या, आयटी-संबंधित समस्या इ.) यासारखे तपशील दर्शविले जातात.), स्थिती

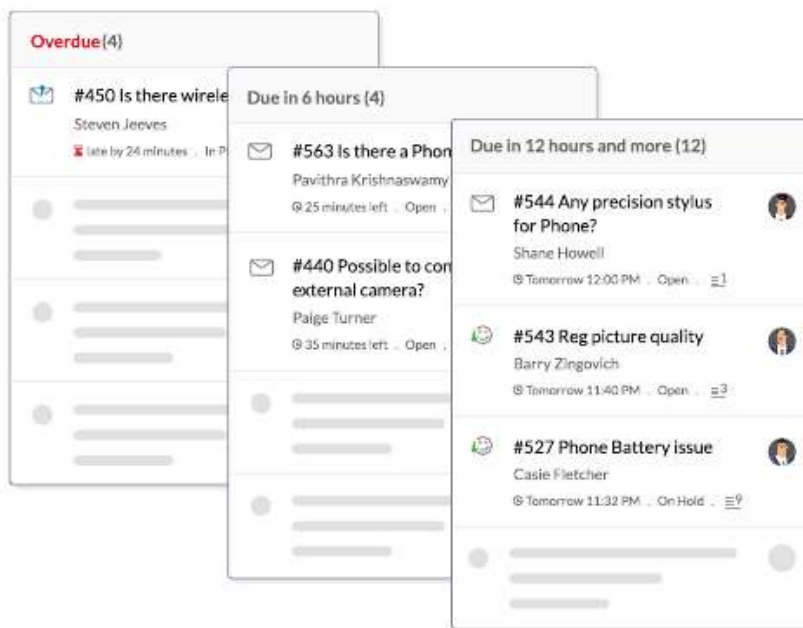
3. ग्राहक पोर्टल

ग्राहक पोर्टलचा वापर माहिती सामायिक करण्यासाठी, सामान्य प्रश्नांना उत्तरे देण्यासाठी आणि काही तक्रारी आणि समस्या सोडवण्यासाठी केला जाऊ शकतो ज्या ग्राहक स्वतःच सोडवू शकतात. हे बहुतेकदा वारंवार विचारले जाणारे प्रश्न (एफ. ए. क्यू.), डेटाबेससवरील माहिती, ज्ञान आधार, ब्लॉग, व्हिडिओ कसे करावे, शिकवणी, सामुदायिक मंच इत्यादींच्या स्वरूपात उपलब्ध आहेत. यामुळे कॉल सेंटर आणि थेट चॅट वाहिन्यांवरील रहदारी कमी होण्यास मदत होते. हे ग्राहकांना कंपनीशी असलेल्या त्यांच्या परस्पर संबंधांबद्दल संपूर्ण दृश्यमानता देखील प्रदान करते. काही पोर्टल सीकेट्स तयार करणे आणि त्यांचा मागोवा घेणे, खरेदी ऑर्डर व्यवस्थापित करणे, ऑर्डर डिलिव्हरीचा मागोवा घेणे इत्यादींमध्ये देखील मदत करू शकतात.

ज्ञानाच्या डेटाबेसमध्ये काही तांत्रिक समस्यांच्या निराकरणाशी संबंधित माहिती असते. सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह व्हेस पर्यवेक्षकांची मदत घेऊ शकतात किंवा ते सोडवू शकत नाहीत अशा समस्यांचे निराकरण शोधण्यासाठी ज्ञानाच्या आधारावर प्रवेश करू शकतात.

4. वेळेचा मागोवा घेणारा

ग्राहकाची चौकशी केव्हा केली गेली आणि केव्हा प्रतिसाद दिला गेला याची नोंद करण्यासाठी अनेक प्रणाली मी ट्रॅकर किंवा मी मुद्रांकन वैशिष्ट्याचा वापर करतात. समतुल्य प्रकारच्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आणि कायदेशीर हेतूसाठी मी काय घेतले आहे हे समजून घेण्यास यामुळे अंतर्गत मदत होते.



आकृती. 3. 3 झोहो टाइम ट्रॅकर 43 ची प्रतिमा

5. काम चालू आहे

टास्क एस्केला ऑन म्हणजे वेगवेगळ्या स्तरांमधील कामाचा किंवा कामांचा प्रवाह.तांत्रिक सहाय्य संघ सामान्यतः ग्राहकांना सेवा देण्यासाठी ers किंवा स्तरांमध्ये विभागलेला असतो.प्रत्येक स्तरावरील स्तरांची संख्या आणि जबाबदाऱ्या या संस्थेवर आणि तिच्या गरजांवर अवलंबून असतात.कार्यक्षमतेने सेवा प्रदान करणे हे बहुपर्यायी स्तर असण्याचे कारण आहे.टास्क एस्केला ऑन स्वयंचलितपणे एका विशिष्ट मर्यादेपर्यंत होऊ शकते किंवा जर कार्य समर्थन कार्यकारीद्वारे सोडवले जाऊ शकत नसेल, तर ते त्यांच्या क्षमतेच्या आधारे किंवा तज्ञांच्या आधारे इतर सदस्यांपर्यंत वाढवले जाते.खालील आकृती तीन-स्तरीय तांत्रिक समर्थन प्रणालीमध्ये पदानुक्रमावरील विशिष्ट कार्य सूची दर्शवते:

स्तर 1 (एल 1)

एल 1 कार्यसंघाचे सदस्य ग्राहकांचे प्रश्न/समस्या गोळा करतात, त्यांचे विश्लेषण करतात, समस्येची ओळख पटवतात आणि समर्थनाची पहिली ओळ प्रदान करतात.हार्डवेअरच्या मूलभूत समस्यांसाठी एल 1 समर्थन जबाबदार आहे, त्यामुळे संकेतशब्द पुनर्प्राप्त करणे, अनइंस्टॉल करणे आणि पुन्हा स्थापित करणे यासारख्या सोप्या समस्या हाताळणे, त्यामुळे मूलभूत अनुप्रयोग चालू करणे, वापरकर्त्याची ईमेल खाती तयार करणे, वापरकर्त्याचे खाते उघडणे, एफ. ए. क्यू. समर्थन आणि ग्राहकांचा अभिप्राय नोंदवणे, ग्राहकांशी पाठपुरावा करणे इ. या स्तरावरील लोकांना उत्पादन आणि सेवेचे मूलभूत ज्ञान आणि समज असते आणि त्यांच्यात गुंतागुंतीच्या समस्या सोडवण्याची क्षमता असणे आवश्यक नसते.ग्राहकांच्या समस्या एल2 किंवा एल3 स्तरावर नेण्यापूर्वी त्या हाताळण्यासाठी ते जबाबदार असतात.



स्तर 2 (एल 2)

एल 2 संघाचे सदस्य एल 1 सदस्यांनी दिलेले केकेट हाताळतात आणि एल 1 तंत्रज्ञांपेक्षा अधिक जाणकार आणि अनुभवी असतात.समस्येचे निराकरण करण्यापूर्वी, एल 1 तंत्रज्ञाने आधीच किती समस्येचे निराकरण केले आहे आणि सीकेट किती काळापासून उघडे आहे हे पाहण्यासाठी एल 2 तंत्रज्ञाने सीकेटचे पुनरावलोकन करावे लागते.यामुळे मला प्राधान्याने हाताळण्यास, माझे व्यवस्थापन करण्यास आणि ग्राहक आणि कंपनीची अपेक्षा पूर्ण करण्यास मदत होते.हार्डवेअर आणि त्यामुळे वेअर, हार्डवेअर घटकांची बदली, सिम्युला ऑन, मार्ग कारण विश्लेषण, निदान सी टेस एनजी, म्हणून वेअर दुरुस्ती इत्यादींशी संबंधित समस्यांवर इंटीग्रा तपासण्यासाठी ते जबाबदार आहेत. जर या स्तरावर एखादी समस्या सोडवली जाऊ शकत नसेल, तर ती एल 3 पातळीपर्यंत वाढते.



स्तर 3 (एल 3)

एल 3 कार्यसंघाचे सदस्य सर्वोच्च पातळीवरील सहाय्य प्रदान करतात आणि सर्वात कठीण समस्या/समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी जबाबदार असतात.ते 'ट्रबलशू एनजी' मध्ये तज्ज्ञ आहेत आणि 'एसिस एनजी एल1' आणि 'एल2' तंत्रज्ञांसह, ते अज्ञात किंवा नवीन समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी संशोधन आणि विकासासाठी जबाबदार आहेत.एल 3 तंत्रज्ञांना उत्पादनाच्या कोडचे किंवा बॅकएंडचे पुरेसे ज्ञान असले पाहिजे आणि दूरस्थ समस्या, बग व्यवस्थापन, रिग्रेशन टेस एनजी, प्रशिक्षण, नॉलेजबेस अपग्रेडा इत्यादी करणे आवश्यक आहे. काही प्रकरणांमध्ये, एल 3 तंत्रज्ञ देखील समस्या सोडवू शकणार नाहीत आणि ते सखोल विश्लेषणासाठी मूळ विकासकांकडे पाठवावे लागू शकतात.

6. ग्राहकांचा प्रतिसाद

जर समस्येचे निराकरण झाले असेल, तर दिलेल्या चौकटीत समस्या सोडवली गेली आहे की नाही हे तपासण्यासाठी आणि ग्राहकाची चौकशी केली गेली आहे की नाही हे जाणून घेण्यासाठी ग्राहकांचा अभिप्राय प्राप्त करणे हा कोणत्याही संस्थेचा सर्वसाधारण उपक्रम असतो. ज्याने काम केले आहे आणि एकूण तक्रार हाताळणी आणि निराकरण प्रणालीचे मूल्यांकन करण्यास देखील हे मदत करते. अशा प्रकारे मिळवलेल्या माहितीचा वापर संघटनात्मक क्षेत्रीय सेवा प्रक्रियांमध्ये पुढील सुधारणांसाठी देखील केला जाऊ शकतो.

एक्सवायझेड कंपनी ग्राहक अभिप्राय फॉर्म 1. तुम्ही अलीकडेच XYZ ग्राहक समर्थनाशी कोणत्या प्रकारचे उत्पादन/सेवा यांच्याशी संपर्क साधला? ओ नवीन उत्पादन खरेदी करणे ओ. ओ. वरील अर्ज अद्ययावत करण्यासाठी ओ. इतर कोणतीही चौकशी 2. प्रश्न कसा सोडवला गेला? ओ एक्स. वाय. झेड. सपोर्ट ओ. च्या मदतीने नॉलेज बेस 3 च्या मदतीने. इतर कंपन्यांच्या तुलनेत एक्सवायझेड कंपनीचा तुमचा अनुभव कसा होता? ओ बी एर ओ सेम ओ वाईट ओ अनिश्चित 4. एक्सवायझेडकडून मिळालेल्या पाठिंब्याच्या एकूण गुणवत्तेचे तुम्ही मूल्यांकन कसे कराल? गरीब ओ ओ ओ ओ उत्कृष्ट 5. एक्सवायझेड ग्राहक समर्थनाच्या कार्यक्षमतेचे तुम्ही मूल्यांकन कसे कराल? खराब ओ ओ ओ ओ उत्कृष्ट 6. तुम्ही एक्स. वाय. झेड. सपोर्ट टीमशी कसा संपर्क साधला? ओ फक्त एकदा ओ 1-5 मेस ओ 5 मेस 7. पेक्षा जास्त. XYZ कंपनीच्या ग्राहक सेवेची गुणवत्ता सुधारण्यासाठी कृपया इतर कोणत्याही सूचना द्या.

7. सो वेअरवर अंतर्गत संवाद

इंटरनल कम्युनिका ऑन सो वेअर त्वरित आणि प्रासंगिक चर्चा करण्यासाठी इतर सहकारी, कार्यसंघाचे सदस्य, पर्यवेक्षक आणि विभागाच्या आत आणि बाहेरील तज्ञांशी सहकार्य करण्यास मदत करते. या साधनाची मुख्य वैशिष्ट्ये अशी आहेत:

- इन्स्टंट मेसेजिंग सुविधा, जिथे वापरकर्ते इतरांना एक-एक किंवा गट आधारावर संदेश पाठवू शकतात. • वापरकर्त्यांना नवीन संदेश, चॅट्स किंवा त्यांना पाठवलेल्या कॉलबद्दल अद्ययावत करण्यासाठी एसी व्हिटी फीड.
- वापरकर्त्यांची उपलब्धता दर्शविण्यासाठी स्थिती अद्ययावत करणे, जसे की कॉलमध्ये, उपलब्ध, व्यत्यय आणू नका इ.
- फाइल सामायिकरण आणि संचयित करण्याची सुविधा, जिथे वापरकर्ते क्लाउड किंवा एच फायलीमध्ये होस्ट केलेल्या फायलीसाठी दुवा सामायिक करू शकतात, ज्यामुळे फायली सहजपणे आणि पटकन सामायिक करण्यास मदत होते.
- ऑडिओ आणि व्हिडिओ चॅट आणि कॉन्फरन्सिंग सुविधा एक-एक कॉल आणि गट कॉल करण्यासाठी, जे वास्तविक जीवनात समस्या सोडविण्यास मदत करते.
- स्क्रीन शेअरिंग सुविधा, जी लोकांना समूह कार्यक्रम आणि ऑनलाइन सादरीकरण आणि परिषदांदरम्यान कागदपत्रे, व्हिडिओ, ऑडिओ क्लिपिंग इ. सामायिक करण्यास मदत करते.

इंटरनल कम्युनिका ऑन सो वेअरचे काही फायदे असे आहेत:

संघातील सदस्यांदरम्यान त्वरित संवाद प्रदान करते

इतरांच्या इनपुटसह वास्तविक समस्यांचे निराकरण करण्यात मदत करते

संघांना कोणत्याही ठिकाणाहून दूरस्थपणे जोडण्याची परवानगी देते

ऑर्गनायझेशनला आडवे आणि व्हेर कॅली कनेक्ट करण्यात मदत करते

कमी औपचारिक सेवा प्रदान करते आणि ईमेल आणि लांब कॉलचा वापर टाळते

आकृती. 3. 3 सो वेअरवर अंतर्गत संप्रेषणाचे फायदे

8. प्रकल्प व्यवस्थापन साधन

प्रकल्प व्यवस्थापन साधन समर्थन कार्यसंघाला उत्कृष्ट ग्राहक सहाय्य प्रदान करण्यात आणि त्यांची मुदत आणि उद्दिष्टे पूर्ण करण्यात मदत करते. हे लोकांना दस्तऐवज सामायिक करण्यास आणि ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण आणि निराकरण करण्यासाठी सर्व भागधारकांशी सहकार्य करण्यास देखील अनुमती देते.

प्रकल्प व्यवस्थापन साधनाची काही सामान्य वैशिष्ट्ये खालीलप्रमाणे आहेत:

नियोजन आणि वेळापत्रक हे वैशिष्ट्य पूर्ण करावयाच्या कामांची आणि पूर्ण करण्याच्या मुदतीची यादी तयार करण्यास मदत करते. अशा प्रकारे, प्रकल्पातील विलंब कमी करणे आणि उत्पादने आणि सेवांचे सौम्य वितरण सुनिश्चित करणे.

कॉन न्यूड.

'नो फिका ऑन अँड अपडेट टास्क' हे वैशिष्ट्य आगामी मुदतीच्या वापरकर्त्यांना, प्रकल्पातील मंजुरी, समस्या आणि अडचणी इत्यादींसाठी अडथळा आणण्यास मदत करत नाही.

कम्यूनिका ऑन फीचर प्रकल्पाच्या प्रगतीबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी संघांमध्ये सहयोग करण्यास मदत करते.

प्रकल्प देखरेख वैशिष्ट्य खर्च केलेल्या अंदाजपत्रकाची रक्कम, पूर्ण झालेल्या कामाची टक्केवारी, लक्षित कामाची तुलना पूर्ण झालेल्या कामाची तुलना इ. सारख्या पैलूंवर लक्ष ठेवण्यास मदत करते.

वैशिष्ट्यांवरील दस्तऐवज आणि अहवाल जनरे अहवाल, आलेख, तक्ते आणि सारांश अहवाल तयार करण्यास मदत करतात ज्यामुळे कामगिरीचे विश्लेषण आणि मूल्यांकन करण्यास मदत होते.

आकृती. 3. 9 प्रकल्प व्यवस्थापन साधनाची वैशिष्ट्ये

9. सामाजिक श्रवण आणि देखरेख साधन

सोशल लिसनिंग अँड मॉनिटरिंग टूल ऑर्गनायझेशन ऑन आणि ब्रँडसंबंधी विविध सोशल मीडिया पी. एल. ए. ऑर्म्सवर होत असलेल्या सर्व संभाषणांचा मागोवा ठेवते. हे कॉम्पे टॉर्सच्या सर्व सकारात्मक आणि नकारात्मक टिप्पण्या नोंदवण्यास देखील मदत करते. याचा वापर संस्थेचे अस्तित्व सुधारण्यासाठी आणि नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठी केला जाऊ शकतो. देखरेखीचे साधन कंपनीबद्दल नकारात्मक टिप्पणी किंवा अभिप्राय निर्माण करण्यापूर्वी प्रश्न सोडवण्यास आणि त्वरित प्रतिसाद देण्यास मदत करू शकते.

नोंदी 47



3.1.3 प्रश्न व्यवस्थापन साधने वापरून ग्राहकांच्या प्रश्नांचे वर्गीकरण करणे

प्रश्न व्यवस्थापन साधनांचा वापर करून ग्राहकांच्या प्रश्नांना कार्यक्षम आणि जलद प्रतिसाद मिळू शकतात. वापरकर्ते स्वतः सोडवू शकतील अशा काही सामान्य प्रश्नांसाठी, स्वयंसहाय्यासाठीच्या ज्ञानाच्या आधाराला वेब लिंकसह स्वयंचलित प्रतिसाद सोवेअर प्रणालीद्वारे प्रदान केला जाईल. तर समर्थन कार्यसंघाच्या मदतीची आवश्यकता असलेल्या प्रश्नांसाठी, साधन प्रश्नांचे वर्गीकरण करते आणि नंतर सी. के. ई. एन. जी. साधनाच्या मदतीने विशिष्ट समर्थन कार्यकारी व्ही/विभागाला कार्य वाटप करते.

खालील आकृती ग्राहकांच्या प्रश्नांचे सामान्य वर्गीकरण दर्शवते:

वर्गवारी	• हार्डवेअर, सो वेअर, नेटवर्क, डेटाबेस इ.
प्रकार	• प्रिंटर, ओएस, राउटर इ.
वस्तू	• सेवा, बदली, सुधारणा इ.
मुद्दा/दोष	• संगणक बदलत नाही, प्रिंटर छापत नाही, वायफाय जोडता येत नाही, इत्यादी.
विनंतीचा प्रकार आणि वर वर्णन करा	• खरेदी, सेवा, सर्वसाधारण विनंती इ.
प्राधान्यक्रम	• उच्च, मध्यम, निम्न इत्यादी.

आकृती. 3. 10 प्रश्न व्यवस्थापन साधनाचा वापर करून ग्राहकांच्या प्रश्नांचे वर्गीकरण

यापैकी बहुतेक साधनांमध्ये अंतर्निर्मित टॅब आणि ड्रॉपडाउन मेनू आहेत ज्यातून सहाय्यक व्यक्ती प्रश्नांमध्ये लॉग इन करू शकते. कॅटेगोरीझा ऑन हे उपकरणावर अंतर्निर्मित कार्य एस्केला असलेल्या प्रणालींमध्ये देखील मदत करते.

नोंदी 48



3.1.4 सेवा-स्तरीय करार

सेवा पातळीवरील करार (एस. एल. ए.) हा सेवा पुरवठादार आणि त्यांचे ग्राहक यांच्यातील करार आहे. दस्तऐवजात सेवांचे तपशील आणि सेवा मानके आहेत जी पुरवठादार पूर्ण करण्यास बांधील आहे. जबाबदारी, गुणवत्ता, उपलब्धता इत्यादी सेवांच्या विविध पैलूंवर ग्राहक आणि सेवा प्रदाता यांच्यात सहमती असते. याचा वापर दूरसंचार, सेवा प्रदात्यांवर लागू, तंत्रज्ञानावरील माहिती आणि इंटरनेट सेवा प्रदात्यांच्या करारांमध्ये केला जातो. एस. एल. ए. सामान्यतः प्रदान केलेल्या सेवेची पातळी आणि वचन दिलेल्या सेवा पातळीवरील अपेक्षा पूर्ण न झाल्यास दंडात्मक ई. एस./उपाय परिभाषित करते. एका विशिष्ट एस. एल. ए. मध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असतो:

एस. एल. ए. चा उद्देश किंवा उद्देश

सेवेचे वर्णन करा

कामगिरी मानके

देयक अटी

ड्यूरा ऑन द सर्व्हिस

परिस्थितीनुसार बंद/मुदत

हमी, विमा आणि इतर कायदेशीर बाबींचा तपशील

आकृती. 3. 11 एस. एल. ए. मधील आशय

एस. एल. ए. चे प्रमुख पैलू म्हणजे जबाबदारी, कामगिरीची पातळी आणि नुकसान भरपाई.

जबाबदारी

कामगिरी

कंपेंसा चालू

- हे सेवा प्रदाता आणि ग्राहकाच्या जबाबदारीच्या मर्यादा स्पष्ट करणे, पूर्ण केल्या जाणे, कामगिरीचे मानक निश्चित करणे, सेवा पातळीची पूर्तता करत नाही तेव्हा भरावा लागणारा दंड हे परिभाषित करते.

आकृती. 3. 12 एस. एल. ए. 49 चे प्रमुख पैलू

एस. एल. ए. चे प्रकार:

सामान्यतः, वापरकर्ते वैयक्तिक ग्राहक, ग्राहकांचा गट किंवा एक स्वतंत्र व्यवसाय/कंपनी असू शकतात. या प्रत्येक श्रेणीतील लोकांच्या गरजा वेगवेगळ्या आहेत, म्हणून वेगवेगळ्या प्रकारच्या एस. एल. ए. ची आवश्यकता आहे. ते असे आहेत:

ग्राहक आधारित एस. एल. ए.

- हा वैयक्तिक ग्राहक आणि सेवा पुरवठादार यांच्यात केलेला करार आहे. हा एकच करार आहे ज्यामध्ये ग्राहकाला आवश्यक असलेल्या संबंधित सेवा आणि सेवेच्या गुणवत्तेचे सर्व तपशील पुरुषांद्वारे दिले जातील.

सेवा-आधारित एस. एल. ए.

- हा एक करार आहे ज्यामध्ये सर्व ग्राहकांना लागू असलेल्या एकाच प्रकारच्या सेवेचा समावेश आहे.

मुल-स्तरीय एस. एल. ए.

- कॉर्पोरेट्स आणि ग्राहकांच्या विशिष्ट गटाच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी सानुकूलित केलेला हा करार आहे. हे त्याच प्रणालीमध्ये सर्व्हरल कंडी ऑन समाविष्ट करते. ते पुढे कॉर्पोरेट स्तर, ग्राहक स्तर आणि सेवा स्तरात विभागले गेले आहे.

आकृती. 3. 13 एस. एल. ए. चे प्रकार

सारांश



- ग्राहकाची चौकशी ही ग्राहकाने किंवा विशिष्ट ग्राहकाने उत्पादन किंवा सेवांवरील माहितीसंदर्भात केलेली विनंती आहे; किंवा व्यवहार चालू, प्रतिष्ठापन चालू, अद्ययावतीकरण, उत्पादनांची गैर-कार्यक्षमता इत्यादींशी संबंधित समस्यांबाबत.
- ग्राहक हा कोणत्याही व्यवसायाचा अविभाज्य भाग असल्याने, एक गट तयार करणे आणि ग्राहकांना कायम ठेवणे, त्यांना चांगल्या प्रकारे हाताळणे आणि त्यांची सेवा करणे आणि त्यांना संस्थेशी निष्ठावान बनवणे खूप महत्वाचे आहे. योग्य ग्राहक चौकशी व्यवस्थापनाद्वारे हे सर्व साध्य केले जाऊ शकते.
- ग्राहक समर्थन कार्यसंघाची विविध कार्ये, जसे की कॉलॅक एनजी डेटा, प्रश्नांची नोंदणी करणे, समस्यांचे निराकरण करणे इ., विविध प्रश्न व्यवस्थापन साधने आणि तंत्रे वापरून केली जाऊ शकतात.
- ग्राहक सेवेमध्ये अशी अनेक साधने असतात जी ग्राहकांच्या प्रश्नांचे कार्यक्षमतेने व्यवस्थापन करण्यासाठी आयोजकांना मदत करतात. सो वेअर सी. के. ई. एन. जी. प्रणाली नावाची एक केंद्रीकृत प्रणाली प्रदान करते जी ग्राहकांच्या प्रश्नांचा मागोवा घेण्यास, प्राधान्य देण्यास, व्यवस्थापित करण्यास आणि त्यांचे निराकरण करण्यास मदत करते. काही साधने सपोर्ट एक्झिक्युटिव्हला वरिष्ठ, इतर संघ सदस्य आणि तज्ञांपर्यंत निराकरण न झालेल्या समस्या वाढवण्यास मदत करतात.
- वापरकर्त्यांना कंपनीशी संपर्क साधण्यासाठी सेवा केंद्रे, कॉल सेंटर, थेट चॅट, ईमेल इत्यादी विविध वाहिन्या आहेत.

- तांत्रिक समर्थन एक्झिक्युटिव्ह व्हेस प्रश्नांना कार्यक्षमतेने प्रतिसाद देण्यासाठी सी. के. ई. एन. जी. प्रणालींचा एकच इंटरफेस म्हणून वापर करू शकतात. जेव्हा ग्राहकाकडून फोन, ईमेल, लाईव्ह चॅट, सोशल मीडिया इ. सारख्या कोणत्याही माध्यमातून तक्रार/चौकशी प्राप्त होते, तेव्हा त्याचे रूपांतर केकेटमध्ये होते.
- ग्राहक पोर्टलचा वापर माहिती सामायिक करण्यासाठी, सामान्य प्रश्नांना उत्तरे देण्यासाठी आणि काही तक्रारी आणि समस्या सोडवण्यासाठी केला जाऊ शकतो ज्या ग्राहक स्वतःच सोडवू शकतात. हे बहुतेकदा वारंवार विचारले जाणारे प्रश्न (एफ. ए. क्यू.), डेटाबेसवरील माहिती, ज्ञान आधार, ब्लॉग, कसे करावे याचे व्हिडिओ, प्रशिक्षण, सामुदायिक मंच इत्यादींच्या स्वरूपात उपलब्ध आहेत.
- ज्ञानाच्या डेटाबेसमध्ये काही तांत्रिक समस्यांच्या निराकरणाशी संबंधित माहिती असते. सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह व्हेस पर्यवेक्षकांची मदत घेऊ शकतात किंवा ते सोडवू शकत नाहीत अशा समस्यांचे निराकरण शोधण्यासाठी ज्ञानाच्या आधारावर प्रवेश करू शकतात.
- ग्राहकाची चौकशी केव्हा केली गेली आणि केव्हा प्रतिसाद दिला गेला याची नोंद करण्यासाठी अनेक प्रणाली मी ट्रॅकर किंवा मी मुद्रांकन वैशिष्ट्याचा वापर करतात. समतुल्य प्रकारच्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आणि कायदेशीर हेतूसाठी मी काय घेतले आहे हे समजण्यास यामुळे अंतर्गत मदत होते.
- टास्क एस्केला ऑन म्हणजे वेगवेगळ्या स्तरांमधील कामाचा किंवा कामांचा प्रवाह. तांत्रिक सहाय्य संघ सामान्यतः ग्राहकांना सेवा देण्यासाठी एर्स किंवा स्तरांमध्ये विभागलेला असतो. प्रत्येक स्तरावरील स्तरांची संख्या आणि जबाबदाऱ्या या संस्थेवर आणि तिच्या गरजांवर अवलंबून असतात. कार्यक्षमतेने सेवा प्रदान करणे हे बहुपर्यायी स्तर असण्याचे कारण आहे.
- जर समस्येचे निराकरण झाले असेल, तर दिलेल्या चौकटीत समस्या सोडवली गेली आहे की नाही हे तपासण्यासाठी ग्राहकांचा अभिप्राय प्राप्त करणे आणि ग्राहकाची चौकशी केली गेली आहे की नाही हे जाणून घेणे हा कोणत्याही संस्थेचा सर्वसाधारण उपक्रम असतो.
- इंटरनल कम्युनिका ऑन सो वेअर त्वरित आणि प्रासंगिक चर्चा करण्यासाठी इतर सहकारी, कार्यसंघाचे सदस्य, पर्यवेक्षक आणि विभागाच्या आत आणि बाहेरील तज्ञांशी सहकार्य करण्यास मदत करते.
- प्रकल्प व्यवस्थापन साधन समर्थन कार्यसंघाला उत्कृष्ट ग्राहक सहाय्य प्रदान करण्यात आणि त्यांची मुदत आणि उद्दिष्टे पूर्ण करण्यात मदत करते. हे लोकांना दस्तऐवज सामायिक करण्यास आणि ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण आणि निराकरण करण्यासाठी सर्व भागधारकांशी सहकार्य करण्यास देखील अनुमती देते.
- सोशल लिसनिंग अँड मॉनिटरिंग टूल ऑर्गनायझेशन ऑन आणि ब्रँडसंबंधी विविध सोशल मीडिया पी. एल. ए. ऑम्सवर होत असलेल्या सर्व संभाषणांचा मागोवा ठेवते. हे कॉम्पे टॉर्सच्या सर्व सकारात्मक आणि नकारात्मक टिप्पण्या नोंदवण्यास देखील मदत करते.
- समर्थन कार्यसंघाच्या मदतीची आवश्यकता असलेल्या प्रश्नांसाठी, हे साधन प्रश्नांचे वर्गीकरण करते आणि नंतर सी. के. ई. एन. जी. साधनाच्या मदतीने विशिष्ट समर्थन कार्यकारी व्ही./विभागाला कार्य वाटप करते.
- सेवा पातळीवरील करार (एस. एल. ए.) हा सेवा पुरवठादार आणि त्यांचे ग्राहक यांच्यातील करार आहे. दस्तऐवजात सेवांचे तपशील आणि सेवा मानके आहेत जी पुरवठादार पूर्ण करण्यास बांधील आहे. जबाबदारी, गुणवत्ता, उपलब्धता इत्यादी सेवांच्या विविध पैलूंवर ग्राहक आणि सेवा प्रदाता यांच्यात सहमती असते.
- एस. एल. ए. चे प्रमुख पैलू म्हणजे जबाबदारी, कामगिरीची पातळी आणि नुकसान भरपाई.
- सामान्यतः, वापरकर्ते वैयक्तिक ग्राहक, ग्राहकांचा गट किंवा एक स्वतंत्र व्यवसाय/कंपनी असू शकतात. या प्रत्येक श्रेणीतील लोकांच्या गरजा वेगवेगळ्या आहेत, म्हणून वेगवेगळ्या प्रकारच्या एस. एल. ए. ची आवश्यकता आहे.
- प्रश्न सोडवण्याचे नियोजन क्षमता किंवा अधिकाराच्या क्षेत्रात आणि मानक मार्गदर्शक तत्त्वे आणि सेवा पातळीवरील करारांच्या (एस. एल. ए.) अनुषंगाने केले पाहिजे.



व्यायाम करा.

खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

1. ग्राहकांच्या प्रश्नांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी उचलल्या जाणाऱ्या पावलांची चर्चा करा.

साधनांवर एक संक्षिप्त टीप लिहा.

(एस. एल. ए.) एक संक्षिप्त नोंद लिहा.

2. विविध प्रश्न व्यवस्थापन

3. सेवा-स्तरीय करारावर

रिक्त जागा भरा:

1. मला मिळणारा प्रतिसाद कमी करण्यासाठी _____ सीकेट्स लॉग करण्यास, वर्कफ्लो सुव्यवस्थित करण्यास आणि सीकेट्सचे वर्गीकरण करण्यास आणि प्राधान्याने मदत करते.

2. _____ कम्प्युनिका ऑन सो वेअर त्वरित आणि प्रासंगिक चर्चा करण्यासाठी इतर सहकारी, कार्यसंघाचे सदस्य, पर्यवेक्षक आणि विभागाच्या आत आणि बाहेरील तज्ञांशी सहकार्य करण्यास मदत करते.

3. _____ हा सेवा पुरवठादार आणि त्यांचे ग्राहक यांच्यातील करार आहे.

क्यू. आर. कोड

संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



एच पी एस://यूट्यूब/W8GjZnoN0Ik

युनिट 3.1-ग्राहक प्रश्न व्यवस्थापन तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी-आवाज

4. ग्राहकांच्या प्रश्नांशी व्यवहार 53



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

एकक 4-सी. आर. एम. साधने आणि प्रणालींचा वापर करून ग्राहकांच्या प्रश्नांशी व्यवहार करणे



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 54



At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Identify the correct alternative solution from customer relationship management (CRM) tools and systems
2. Examine the purpose of different questioning techniques for understanding customer queries

एकक 4-सी. आर. एम. साधने आणि प्रणालींचा वापर करून ग्राहकांच्या प्रश्नांवर उत्तर देणे

युनिट ओबजेक्ट वि. एस.

या युनिटच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. दस्तऐवजांचे महत्त्व, ग्राहकांच्या प्रश्नांचे वर्गीकरण आणि प्राधान्य यावर चर्चा करा.
2. प्रगतीसाठी आणि ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहकांना विविध बाबींची माहिती देण्याच्या महत्त्वावर चर्चा करा.

4.1.1 ग्राहक संबंध जहाज व्यवस्थापन (सी. आर. एम.) साधने आणि प्रणाली

सी. आर. एम. ची व्याख्या ग्राहक संबंधांची देखभाल आणि विस्तार करणे, अशी केली जाऊ शकते. ग्राहक कंपनीशी एकनिष्ठ राहतील याची खात्री करण्यासाठी याचा एक माध्यम म्हणून वापर केला जाऊ शकतो. सी. आर. एम. चा वापर ग्राहकांची माहिती मिळविण्यासाठी एक साधन आणि रणनीती म्हणून केला जाऊ शकतो आणि ग्राहकाला कारखाना अनुभव देण्यासाठी संस्थेच्या कार्यासाठी ते उपयुक्त माहितीमध्ये रूपांतरित केले जाऊ शकते. त्यामुळे ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी, त्यांच्या गरजांचा मागोवा घेण्यासाठी आणि समजून घेण्यासाठी आणि त्यांना सेवा देण्यासाठी याची रचना करण्यात आली आहे. हे साध्य करण्यासाठी, पहिली पायरी म्हणजे दूरध्वनी, ईमेल, सोशल मीडिया इत्यादी विविध माध्यमांद्वारे ग्राहकांकडून संबंधित माहिती गोळा करणे. यामुळे संस्थेला ग्राहकांबद्दल आणि त्यांच्या गरजा कशा पूर्ण करायच्या याबद्दल अधिक जाणून घेण्यास मदत होते. सी. आर. एम. हे मुळात धोरण आणि तंत्रज्ञानाचा वापर करून ग्राहक संबंधांचे व्यवस्थापन करण्याबद्दल आहे. केवळ सी. आर. एम. च्या स्वरूपात तंत्रज्ञानाचा वापर करणे, त्यामुळे वस्तू/प्रणाली मदत करणार नाहीत, एक चांगली रणनीती देखील महत्त्वाची आहे. सी. आर. एम. साठी झोहो सी. आर. एम., सेल्सफोर्स सी. आर. एम., ओरेकल नेटसुइट, सोमवार यासारखी विविध साधने उपलब्ध आहेत. कॉम, इत्यादी. सी. आर. एम. प्रणालीमध्ये, ग्राहक व्यवस्थापनाची सर्व विविध साधने एकाच ठिकाणी एकत्रित केली जातात. ग्राहक अंतर्गत किंवा बाह्य, ग्राहक किंवा व्यवसाय आहे की नाही हे स्पष्ट करण्यासाठी सी. आर. एम. मदत करते. हे जगभरातील ग्राहकांपर्यंत पोहोचण्यास देखील मदत करते, मग ते ऑन-साइट असो, फोनवर असो, समोरासमोर असो, ईमेलवर असो किंवा सोशल मीडियावर असो. सी. आर. एम. चे मुख्य फायदे खालीलप्रमाणे आहेत:

हे संघटित पद्धतीने ग्राहक संबंध व्यवस्थापित करण्यास मदत करते.

हे ऑर्गनायझेशन ऑनच्या सर्व प्रकारच्या इंटरॅक्शनमध्ये त्याच्या ग्राहकांसोबत विपणन, विक्री आणि सेवेच्या बाबतीत मदत करते.

हे फसवणुकीची ओळख निर्माण करण्यास आणि ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यास मदत करते.

हे ग्राहकांचे वर्तन समजून घेण्यास मदत करते, ज्यामुळे कंपनीची वाढ आणि नफा वाढण्यास मदत होते.

हे ग्राहक-केंद्रित प्रक्रियांना चालना देण्यास मदत करते, ज्यामुळे ग्राहकांची क्षमता वाढते.

आकृती. 4. 1 ग्राहक संबंध जहाजावरील व्यवस्थापनाचे (सी. आर. एम.) फायदे

सी. आर. एम. चे प्रकार

सी. आर. एम. चे मुख्य प्रकार स्ट्रैटेजिक, ऑपेरा ओनल, अॅनॅली कॅल आणि कोलाबोरा वे सी. आर. एम. हे आहेत.

धोरणात्मक

- हे एक ग्राहक-केंद्रित व्यवसाय धोरण आहे जे फायदेशीर ग्राहक जिंकण्यास आणि टिकवून ठेवण्यास मदत करते. हे दीर्घकाळासाठी ग्राहकांबरोबरचे परस्पर संबंध सानुकूलित करण्यास मदत करते.

ऑपेरा ऑनल

- हे विपणन, विक्री आणि ग्राहक सेवा यासारख्या ग्राहकांसमोरच्या प्रक्रियांवर लक्ष केंद्रित करते. हे ग्राहकांशी संबंधित माहितीची रचना करण्यास आणि मानक प्रक्रिया निश्चित करण्यास अनुमती देते. यामुळे सर्व माहिती एकाच ठिकाणी ठेवण्यास मदत होते, त्यामुळे विभागांमधील गैरसमज कमी होतात.

कॅल विश्लेषण

- ग्राहकांशी संबंधित माहिती जसे की त्यांची प्राधान्ये, गरजा इत्यादींचे धोरणात्मक व्यावसायिक हेतूंमध्ये रूपांतर करण्याची ही प्रक्रिया आहे, जी वैयक्तिक निर्णय घेण्यास मदत करते. हे एका डेटा स्टोअर हाऊससारखे आहे जिथे डेटा संघटित पद्धतीने असतो ज्याचे स्थिरपणे विश्लेषण केले जाऊ शकते.

सहकार्य करा

- हे विविध संघ, बाह्य भागधारक, पुरवठादार आणि वितरकांना संवाद साधण्यास आणि माहिती सामायिक करण्यास अनुमती देते. हे एन रे ऑर्गनायझेशनला त्यांच्या एस. ए. एस. एफ. ए. सी. च्या दरात वाढ करण्यासाठी चुकीच्या ग्राहक सेवेचा वापर करण्यास मदत करते.

आकृती. 4. 2 ग्राहक संबंध जहाजावरील व्यवस्थापनाचे प्रकार (सी. आर. एम.)

सी. आर. एम. प्रक्रिया फ्लोचार्ट

ग्राहक माझ्याकडून सी. आर. एम. प्रणालीचा प्रक्रिया प्रवाह तक्ता कंपनीला कॉल करतो आणि प्रकरण बंद होते. हे विविध टप्पे दर्शविते ज्यावर सीकेट उचलले जाते, टास्क एस्केला चालू करण्याची प्रक्रिया आणि सी. आर. एम. प्रणालीतील तपशील अद्ययावत करणे. मागील मॉड्यूलमध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे, एल 1, एल 2, एल 3 इ. सारख्या संस्थांमध्ये तांत्रिक समर्थनाचे विविध स्तर उपलब्ध आहेत. सामान्यतः, जेव्हा एखादा कॉल केला जातो, तेव्हा तो लेव्हल 1 किंवा एल 1 सपोर्ट एजंटद्वारे निवडला जातो, जो ग्राहकाला भेडसावणाऱ्या समस्येबद्दल चौकशी करतो,

4.1.2 ग्राहकांचे प्रश्न समजून घेण्यासाठी प्रश्न विचारण्याचे तंत्र

प्रश्न विचारण्याच्या तंत्रामध्ये ग्राहकांकडून त्यांच्या समस्यांचे कार्यक्षमतेने आणि प्रभावीपणे निराकरण करण्यासाठी योग्य आणि योग्य माहिती मिळविण्यासाठी योग्य प्रश्न विचारण्याची प्रक्रिया समाविष्ट असते. यामुळे ग्राहकांचा अनुभव सुधारण्यास मदत होते तसेच ते चालू ठेवण्यासही मदत होते. केस ओनिंग तंत्रांचे विविध प्रकार आहेत, ते खालीलप्रमाणे आहेत:

1. बंद केलेले प्रश्न चालू

बंद केलेले प्रश्न ते असतात ज्यांना लहान, एक-शब्द उत्तरे, 'होय' किंवा 'नाही' मिळतात. बंद केलेल्या प्रश्नांमध्ये विविध पर्यायांचा समावेश असू शकतो ज्यातून ग्राहक आवश्यक पर्याय निवडू शकतात. क्लोज्ड के ऑन हे स्टार एनजीसाठी आणि इंटरॅक्ट बंद करण्यासाठी चांगले आहेत कारण यामुळे तपशीलांमध्ये पटकन जाण्यास मदत होते. संवादाच्या मध्यभागी याची शिफारस केली जात नाही कारण ती सामायिक केली जाऊ शकणारी महत्वाची माहिती मर्यादित करू शकते, संवादाच्या प्रवाहात अडथळा आणू शकते आणि संवाद बंद करू शकते.

उदाहरणार्थ,

कॉलच्या सुरुवातीला बंद केलेले प्रश्न चालू:

मी. "आमच्या नोंदीनुसार, हा तुमचा सध्याचा पत्ता आहे, तो बरोबर आहे का?" II. "मला तुमचे नाव कळू शकेल का?"

III. "तुमच्याकडे खालीलपैकी कोणती उपकरणे आहेत आणि त्यात तुम्हाला समस्या येत आहेत हे कृपया आम्हाला सांगू शकाल का?" अ. लॅपटॉप

ब. मोबाईल फोन

क. टॅब्लेट

ड. डेस्कटॉप

कॉलच्या शेवटी बंद केलेले प्रश्न चालू असतात:

मी. "मला आशा आहे की ही समस्या आता सोडवली जाईल?"

II. "मला आशा आहे की तुम्हाला मिळालेल्या पाठिंब्यामुळे आणि सेवेमुळे तुम्ही समाधानी असाल?"

2. प्रश्न उघडा

अधिक तपशीलांसह दीर्घ उत्तरे मिळविण्यासाठी खुल्या प्रश्नांना विचारले जाते. हे प्रश्न संभाषण सुरू करण्यास मदत करतात आणि ग्राहकांना कॉल करण्याचे कारण सांगण्यास प्रोत्साहित करतात.

उदाहरणार्थ,

मी. "मी तुम्हाला कशी मदत करू शकतो?"

II. "कृपया तुम्ही मला तुमच्या लॅपटॉपची रचना आणि मॉडेल सांगू शकाल का?"

3. चौकशीचे प्रश्न

ग्राहकाने सामायिक केलेल्या समस्येचे विशिष्ट तपशील शोधण्यासाठी चौकशी प्रश्न विचारले जातात. हे प्रश्न सामान्यतः विचारले जातात जेव्हा ग्राहक तपशील देण्यास नाखूष असतो किंवा उत्तरे अस्पष्ट असतात. उदाहरणार्थ,

मी. "नेमकी समस्या काय आहे?"

II. "हे नेमके कधी घडते ते कृपया तुम्ही मला सांगू शकता का?"

4. प्रश्न मार्गी लावणे

फनेलिंग केस ऑन ही प्रश्नांची एक मालिका आहे जी सामान्य प्रश्नांसह सुरू होते आणि उत्पन्नावरील संभाषण म्हणून, समस्या समजून घेण्यासाठी आणि निराकरण करण्यासाठी आवश्यक तपशील मिळविण्यासाठी ते अतिशय विशिष्ट प्रश्नांपर्यंत मर्यादित असतात. त्याला फनेलिंग असे नाव देण्यात आले आहे कारण सुरुवातीला ते फनेलच्या तोंडासारख्या विस्तृत श्रेणीने सुरू होते आणि नंतर फनेलच्या पाईपप्रमाणे अधिक प्रतिबंधित होते.

उदाहरणार्थ,

मी. "एका तासात किती वेळा समस्या उद्भवते हे तुम्ही मला सांगू शकता का?" II. "किती काळ हे असेच सुरू राहील?"

iii. "तुम्ही कोणताही असामान्य कंपन किंवा आवाज केला नाही का?"

5. प्रश्नांचे स्पष्टीकरण

स्पष्ट करणारे प्रश्न सामान्यतः विचारले जातात आणि सर्व तपशील प्रदान केले जातात. समस्येबद्दलच्या तुमच्या समजुतीचा सारांश सांगण्याचा हा एक मार्ग आहे. प्रदान केलेल्या सोलूबद्दल ग्राहकाची समज तपासण्यासाठी आणि संभाषण सुरू होण्याच्या शेवटी देखील याचा वापर केला जाऊ शकतो.

उदाहरणार्थ,

मी. "तपशील सामायिक केल्याबद्दल धन्यवाद, जसे मला समजले आहे, एबीसी ही समस्या आहे, मी बरोबर आहे का?" II. "समस्या सोडवण्यासाठी तुम्ही माझ्या सूचनांचे पालन करू शकाल अशी आशा आहे?"

6. अग्रगण्य प्रश्न

अग्रगण्य प्रश्नांना सामान्यतः ग्राहकाकडून सकारात्मक प्रतिसाद मिळवण्यास सांगितले जाते. वरील प्रश्न सामान्यतः एखाद्याला मिळवायचे असलेल्या उत्तराच्या प्रकाराकडे निर्देश करतात. प्रश्नांचा सूर अशा प्रकारे ठेवणे महत्वाचे आहे की ते ग्राहकाला सकारात्मक उत्तर देण्यास प्रोत्साहित करते. या प्रकारची केस ओनिंग ही बंद प्रकारच्या केस ओनिंगसारखीच असते.

उदाहरणार्थ,

मी. "मला आनंद आहे की समस्या सोडवली गेली आहे, आशा आहे की तुम्ही सेवेने समाधानी आहात?" II. "आशा आहे की तुम्हाला हे उत्पादन आवडले असेल आणि तुम्ही तुमच्या कुटुंबाला आणि मित्रांना त्याची शिफारस कराल?"

केस ओनिंग तंत्र समर्थन कार्यसंघाच्या सदस्याला प्रश्न समजून घेण्यास, सी. के. टी. ला योग्य श्रेणीत वाढवण्यास आणि सी. आर. एम. प्रणालीतील योग्य लोकांपर्यंत त्याचे निराकरण/मार्गक्रमण करण्यास मदत करते.

नोंदी 59



4.1.3 दस्तऐवज, वर्गीकरण आणि प्रियोरी जिंग ग्राहक प्रश्न

माहिती तंत्रज्ञान उद्योगातील ग्राहक सेवेत ग्राहकांशी संबंधित काही सामान्य आव्हाने आहेत जी इतर उद्योगांना देखील आहेत. याशिवाय माहिती तंत्रज्ञान उद्योगात अनेक तांत्रिक समस्यांना तोंड द्यावे लागत आहे. काही समस्या सामान्य असू शकतात आणि त्यांना हाताळण्याची आवश्यकता नसते, तर काहींना निराकरण करण्यासाठी समस्या आणि सखोल तांत्रिक ज्ञानाची आवश्यकता असू शकते. त्यामुळे प्रश्नांचे कार्यक्षमतेने आणि त्वरेने निराकरण करण्यासाठी त्यांचे दस्तऐवजीकरण करणे, त्यांचे वर्गीकरण करणे आणि त्यांना प्राधान्य देणे महत्वाचे ठरते.

1. दस्तऐवज चालू

प्रश्नांचे दस्तऐवजीकरण महत्वाचे आहे कारण त्यांच्या समस्या, गरजा आणि अपेक्षा स्पष्टपणे समजून घेण्यासाठी आणि त्यांचे प्रभावीपणे आणि कार्यक्षमतेने निराकरण करण्यासाठी डेटाचा वापर केला जाऊ शकतो. ग्राहकाद्वारे समस्येचे किंवा चौकशीचे वर्णन अतिशय अस्पष्ट आणि सबजेक्ट आहे, म्हणून त्यांचे प्रश्न टिपण्यासाठी संरचित दस्तऐवज असणे महत्वाचे आहे. हे समजून घेण्यास आणि समस्येचे त्वरित निराकरण करण्यास मदत करते. मोठ्या संस्थांमध्ये, ग्राहकांकडून दररोज अनेक मुद्दे उपस्थित केले जातात आणि बरेचसे मुद्दे समान असू शकतात. त्यापैकी काही सहजपणे सोडवता येऊ शकतात परंतु काहींना सोडवण्यासाठी विस्तृत पावले उचलण्याची आवश्यकता असू शकते. त्यामुळे हे प्रकरण सोडवण्यासाठी आणि बंद करण्यासाठी केलेल्या सर्व उपाययोजनांचे दस्तऐवजीकरण करणे हा एक चांगला सराव ठरेल. हा दस्तऐवज संघातील प्रत्येकासाठी उपलब्ध करून दिला पाहिजे, जेणेकरून जर अशीच समस्या पुन्हा आली तर दस्तऐवजाकडे पाठवता येईल.

तिकीट हे मौल्यवान दस्तऐवज आहेत कारण एखाद्या प्रश्नावरील सर्व संबंधित माहिती त्यामध्ये नोंदवली जाईल. केकेटमध्ये नोंदवलेली काही माहिती अशी आहे:



आकृती. 4. 4 तिकीट 60 मध्ये नोंदवलेली माहिती

2. वर वर्गीकरण

प्रश्नांचे वर्गीकरण किंवा वर्गीकरण हे प्रामुख्याने समस्या आणि त्याचे निराकरण करू शकणाऱ्या कर्मचाऱ्यांवर आधारित असते. सामान्यतः सर्व सी. के. ई. एन. जी. साधने/सी. आर. एम. साधनांमध्ये यासाठी तरतुदी असतात. विनंती तयार होताच भविष्यातील संदर्भासाठी एक अद्वितीय आयडी क्रमांक तयार केला जातो. मग विनंतीच्या आधारे, समस्या हाताळू शकणारी सहाय्य टीम ड्रॉप-डाउन याद्यांमधून निवडली जाऊ शकते. ग्राहकांच्या प्रश्नांवर वर्गीकरण करण्याचे काही फायदे खालीलप्रमाणे आहेत:

केकेट अधिक विशिष्ट बनविण्यात आणि निराकरण करण्याची प्रक्रिया जलद करण्यास मदत करते.

विशिष्ट सहाय्यक पथकाला स्वयंचलितपणे काम सोपवण्यात मदत करते.

जर एखाद्या ग्राहकाने समस्येची तक्रार केली असेल किंवा फक्त विनंती केली असेल, तर हे प्राधान्यासाठी महत्वाचे ठरते.

योग्य समर्थन संचांना योग्यरित्या मदत करण्यास मदत करते.

आकृती. 4. 5 ग्राहकांच्या प्रश्नांवर वर्गीकरण करण्याचे फायदे

विनंती/चौकशीची श्रेणी प्रामुख्याने उत्पादन, ऑपेरा चालू आणि निराकरण यावर आधारित असू शकते.

उत्पादन श्रेणीमध्ये उत्पादनाचे नाव, नमुना क्रमांक, आवृत्ती इत्यादी तपशील असतात.

ऑपेरा झोनल श्रेणीमध्ये इन्स्टॉल ऑन, दुरुस्ती, अद्ययावत इ. सारख्या ए. सी. व्हिटी तपशीलांचा समावेश असतो.

श्रेणीवरील निराकरणामध्ये समस्या, घटना, प्रकरणे इ. समाविष्ट आहेत जसे की उपकरणाने काम करणे बंद केले आहे, डेटा दूषित झाला आहे इ.

आकृती. 4. 4 ग्राहकांच्या प्रश्नांचे वर्गीकरण

नोंदी 61



3. प्रियोरी जा ऑन

प्रियोरी जा ऑन ही ग्राहकांच्या काही प्रश्नांना तातडीच्या किंवा अधिक महत्वाच्या आधारावर हाताळण्याची प्रक्रिया आहे. प्रत्येक विशिष्ट आकाराच्या संस्थेकडे महत्वाचे ग्राहक असतात ज्यांचे खाते सर्वात मोठे असते आणि निष्ठावान ग्राहक असतात आणि ज्यांना पूर्वी चांगली वागणूक दिली जात नव्हती. अशा प्रकारच्या ग्राहकांना प्राधान्य दिले गेले पाहिजे. प्रत्येक ग्राहकाच्या काही अपेक्षा असतात. संस्थेमध्ये उपलब्ध असलेल्या प्रक्रिया आणि संसाधनांच्या योग्य वापरासह ग्राहकांच्या अपेक्षा पूर्ण करणे महत्वाचे आहे. प्रियोरी जा ऑन हा एक घटक आहे जो हे साध्य करण्यात मदत करू शकतो. हे ग्राहकांच्या प्रकारावर आणि समस्येच्या प्रकारावर आधारित असू शकते:

ग्राहक आधारित

- सर्वात मोठे खाते असलेले ग्राहक (व्ही. आय. पी. ग्राहक)
- असलेले ग्राहक.

समस्येवर आधारित

- भूल काढण्यासाठी अर्जांमध्ये वी ग्राहक निष्ठेच्या मोठ्या प्रमाणावर प्रेषित झाल्या इ. मागणी
- समस्येचे मूळ इत्यादी.

आकृती. 4. 7 प्रियोरी झासाठी प्रश्नांचा आधार

प्राधान्याचे विविध स्तर कमी, मध्यम, उच्च आणि सी. आर. आय. सी. एल. म्हणून निश्चित केले जाऊ शकतात. प्राधान्य देताना सेवा पातळीवरील करारांचा देखील वापर केला पाहिजे कारण त्यात आधार मेलिन आधीच परिभाषित केले जातील.

4.1.4 ग्राहकांच्या प्रश्नांच्या प्रगतीसाठी आणि निराकरणासाठी कालमापाचे महत्त्व

ग्राहकाने विचारलेल्या प्रश्नाचे निराकरण करण्यासाठी आणि तक्रार प्राप्त करण्यासाठी जी मी घेतली जाते, त्याला ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी मी म्हणून ओळखले जाते. ग्राहक त्वरित तोडगा काढण्याची अपेक्षा करतात आणि कोणत्याही अनावश्यक विलंबामुळे ग्राहकांचा विरोध होऊ शकतो. बहुतेक ग्राहक तक्रार 24 तासांत निकाली निघेल अशी अपेक्षा करतात, परंतु गुंतागुंतीच्या प्रकरणांमध्ये हे शक्य होणार नाही. प्रकरणाच्या गुंतागुंतीनुसार मी निराकरण करण्यासाठी काही मिनिटे, तास, दिवस किंवा अगदी आठवडेही लागू शकतात. काही प्रकरणांमध्ये जिथे एखादा भाग बाहेरून घ्यावा लागतो आणि बदलावा लागतो, तिथे त्याला काही आठवडेही लागू शकतात. इतर काही प्रकरणांमध्ये, समस्येची पुनरावृत्ती होत नाही आणि ती खरोखरच दुरुस्त झाली आहे याची खात्री करण्यासाठी उत्पादनाची दुरुस्ती करताना काही दिवस निरीक्षण करावे लागू शकते. त्यामुळे, प्रगतीसाठी आणि ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहकाला विविध बाबींची माहिती देणे कंपनीसाठी महत्वाचे ठरते. त्वरित निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी आणि ग्राहकाला माहिती देण्यासाठी खालील चरणांचे पालन केले जाऊ शकते:

ग्राहकाला माझ्या प्रमाणावरील संकल्पाबद्दल माहिती आहे का?

ग्राहकाला त्यांच्या तक्रारीच्या प्रगतीबद्दल अद्ययावत ठेवणे

कॉन न्यूड.

हे एक मानक आहे आणि मी त्यावर निराकरण करण्यासाठी फ्रेम करतो

निराकरणासाठी कठोर 'मी' प्रमाणांसह सेवा पातळीवरील करार तयार करणे

आकृती. 4. 8 त्वरित निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी आणि ग्राहकाला माहिती देण्यासाठी पावले

सेवा पातळीवरील करार तयार करताना, सी. आर. एम. प्रणालीतील 'मी ट्रॅकर' साधनाचा वापर निराकरणासाठी मेलिन मिळविण्यासाठी केला जाऊ शकतो आणि निराकरण करण्याशी संबंधित खालील मेट्रिक्सचा विचार केला जाऊ शकतो:

1. पहिल्या संपर्काने दरावर तोडगा काढला

ग्राहक ज्या व्यक्तीशी संपर्क साधतात त्या पहिल्या व्यक्तीद्वारे समस्येचे निराकरण करणे पसंत करतात आणि जेव्हा ते इतर एजंट्सना हस्तांतरित केले जाते तेव्हा ते देऊ केले जातात. जर पहिला संपर्क निराकरण चालू झाला नाही, तर यामुळे केवळ ग्राहकांचा विरोध सुरू होत नाही तर माझ्यावरील दीर्घ निर्णयदेखील होतो. माझ्यावरील पहिल्या संपर्काचे निराकरण खालील सूत्रांचा वापर करून मोजले जाऊ शकते:

माझ्यावर पहिला संपर्क निराकरण = $\frac{\text{एका प्रतिनिधीद्वारे सोडविलेल्या प्रकरणांची संख्या}}{\text{सोडविलेल्या प्रकरणांची संख्या}}$

2. माझ्यावरील सरासरी निर्णय

ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी माझ्यावरील सरासरी तोडगा खालील सूत्रांचा वापर करून निर्धारित केला जाऊ शकतो:

माझ्यावरील सरासरी समाधान = $\frac{\text{निकाली काढलेल्या प्रकरणांवर मी एकूण खर्च केला}}{\text{निकाली काढलेल्या प्रकरणांची संख्या}}$

3. दरावर एकूण समाधान

काही प्रकरणांमध्ये, कंपन्या काही समस्यांचे निराकरण करू शकत नाहीत, हे सामान्य आहे परंतु कंपन्यांना निराकरण न झालेल्या प्रकरणांची मोजणी करावी लागेल. दरावरील एकूण समाधानाची गणना खालील सूत्रांच्या आधारे केली जाते:

दरावरील एकूण निराकरण = $\frac{\text{निकाली काढलेल्या प्रकरणांची संख्या}}{\text{निराकरण न झालेल्या प्रकरणांची संख्या}}$

नोंदी 63



सारांश



- सी. आर. एम. ची व्याख्या ग्राहक संबंधांची देखभाल आणि विस्तार करणे, अशी केली जाऊ शकते. ग्राहक कंपनीशी एकनिष्ठ राहतील याची खात्री करण्यासाठी याचा एक माध्यम म्हणून वापर केला जाऊ शकतो. सी. आर. एम. चा वापर ग्राहकांची माहिती मिळविण्यासाठी एक साधन आणि रणनीती म्हणून केला जाऊ शकतो आणि ग्राहकाला कारखाना अनुभव देण्यासाठी संस्थेच्या कार्यासाठी ते उपयुक्त माहितीमध्ये रूपांतरित केले जाऊ शकते.
- केवळ सी. आर. एम. च्या स्वरूपात तंत्रज्ञानाचा वापर करणे, त्यामुळे वस्तू/प्रणाली मदत करणार नाहीत, एक चांगली रणनीती देखील महत्वाची आहे. सी. आर. एम. साठी झोहो सी. आर. एम., सेल्सफोर्स सी. आर. एम., ओरॅकल नेटसुइट, सोमवार यासारखी विविध साधने उपलब्ध आहेत. कॉम, इत्यादी.
- सी. आर. एम. प्रणालीमध्ये, ग्राहक व्यवस्थापनाची सर्व विविध साधने एकाच ठिकाणी एकत्रित केली जातात. ग्राहक अंतर्गत किंवा बाह्य, ग्राहक किंवा व्यवसाय आहे की नाही हे स्पष्ट करण्यासाठी सी. आर. एम. मदत करते.
- सी. आर. एम. चे मुख्य प्रकार स्ट्रॅटेजिक, ऑपेरा ओनल, ऑनली कॅल आणि कोलाबोरा वे सी. आर. एम. हे आहेत.
- ग्राहक माझ्याकडून सी. आर. एम. प्रणालीचा प्रक्रिया प्रवाह तक्ता कंपनीला कॉल करतो आणि प्रकरण बंद होते. हे विविध टप्पे दर्शविते ज्यावर सीकेट उचलले जाते, टास्क एस्केला चालू करण्याची प्रक्रिया आणि सी. आर. एम. प्रणालीतील तपशील अद्ययावत करणे.
- प्रश्न विचारण्याच्या तंत्रामध्ये ग्राहकांकडून त्यांच्या समस्यांचे कार्यक्षमतेने आणि प्रभावीपणे निराकरण करण्यासाठी योग्य आणि योग्य माहिती मिळविण्यासाठी योग्य प्रश्न विचारण्याची प्रक्रिया समाविष्ट असते.
- बंद केलेले प्रश्न ते असतात ज्यांना लहान, एक-शब्द उत्तरे, 'होय' किंवा 'नाही' मिळतात. बंद केलेल्या प्रश्नांमध्ये विविध पर्यायांचा समावेश असू शकतो ज्यातून ग्राहक आवश्यक पर्याय निवडू शकतात.
- अधिक तपशीलांसह दीर्घ उत्तरे मिळविण्यासाठी खुल्या प्रश्नांना विचारले जाते. हे प्रश्न संभाषण सुरू करण्यास मदत करतात आणि ग्राहकांना कॉल करण्याचे कारण सांगण्यास प्रोत्साहित करतात.
- ग्राहकाने सामायिक केलेल्या समस्येचे विशिष्ट तपशील शोधण्यासाठी चौकशी प्रश्न विचारले जातात. हे प्रश्न सामान्यतः विचारले जातात जेव्हा ग्राहक तपशील देण्यास नाखूष असतो किंवा उत्तरे अस्पष्ट असतात.
- फ्रेमलिंग केस ऑन ही प्रश्नांची एक मालिका आहे जी सामान्य प्रश्नांसह सुरू होते आणि उत्पन्नावरील संभाषण म्हणून, समस्या समजून घेण्यासाठी आणि निराकरण करण्यासाठी आवश्यक तपशील मिळविण्यासाठी ते अतिशय विशिष्ट प्रश्नांपर्यंत मर्यादित असतात.
- स्पष्ट करणारे प्रश्न सामान्यतः विचारले जातात आणि सर्व तपशील प्रदान केले जातात. समस्येबद्दलच्या तुमच्या समजूतीचा सारांश सांगण्याचा हा एक मार्ग आहे.
- अग्रगण्य प्रश्नांना सामान्यतः ग्राहकाकडून सकारात्मक प्रतिसाद मिळवण्यास सांगितले जाते. वरील प्रश्न सामान्यतः एखाद्याला मिळवायचे असलेल्या उत्तराच्या प्रकाराकडे निर्देश करतात.
- केस ओनिंग तंत्र समर्थन कार्यसंघाच्या सदस्याला प्रश्न समजून घेण्यास, योग्य श्रेणीत सी. के. टी. वाढवण्यास आणि सी. आर. एम. प्रणालीतील योग्य लोकांपर्यंत त्याचे निराकरण/मार्गक्रमण करण्यास मदत करते. • माहिती तंत्रज्ञान उद्योगातील ग्राहक सेवेत ग्राहकांशी संबंधित काही सामान्य आव्हाने आहेत जी इतर उद्योगांना देखील आहेत. याशिवाय माहिती तंत्रज्ञान उद्योगात अनेक तांत्रिक समस्यांना तोंड द्यावे लागत आहे.
- प्रश्नांचे दस्तऐवजीकरण महत्वाचे आहे कारण त्यांच्या समस्या, गरजा आणि अपेक्षा स्पष्टपणे समजून घेण्यासाठी आणि त्यांचे प्रभावीपणे आणि कार्यक्षमतेने निराकरण करण्यासाठी डेटाचा वापर केला जाऊ शकतो. ग्राहकाद्वारे समस्येचे किंवा चौकशीचे वर्णन अतिशय अस्पष्ट आणि सबजेक्ट आहे, म्हणून त्यांचे प्रश्न टिपण्यासाठी संरचित दस्तऐवज असणे महत्वाचे आहे.
- प्रश्नांचे वर्गीकरण किंवा वर्गीकरण हे प्रामुख्याने समस्या आणि त्याचे निराकरण करू शकणाऱ्या कर्मचाऱ्यांवर आधारित असते. सामान्यतः सर्व सी. के. ई. एन. जी. साधने/सी. आर. एम. साधनांमध्ये यासाठी तरतुदी असतात.

- विनंती/चौकशीची श्रेणी प्रामुख्याने उत्पादन, ऑपेरा चालू आणि निराकरण यावर आधारित असू शकते. • प्रियोरी जा ऑन ही ग्राहकांच्या काही प्रश्नांना तातडीच्या किंवा अधिक महत्त्वाच्या आधारावर हाताळण्याची प्रक्रिया आहे. प्रत्येक विशिष्ट आकाराच्या संस्थेकडे महत्त्वाचे ग्राहक असतात ज्यांचे खाते सर्वात मोठे असते आणि निष्ठावान ग्राहक असतात आणि ज्यांना पूर्वी चांगली वागणूक दिली जात नव्हती.
- प्राधान्याचे विविध स्तर कमी, मध्यम, उच्च आणि सी. आर. आय. सी. एल. म्हणून निश्चित केले जाऊ शकतात. प्राधान्य देताना सेवा पातळीवरील करारांचा देखील वापर केला पाहिजे कारण त्यात आधार मेलिन आधीच परिभाषित केले जातील.
- ग्राहकाने विचारलेल्या प्रश्नाचे निराकरण करण्यासाठी आणि तक्रार प्राप्त करण्यासाठी जी मी घेतली जाते, त्याला ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी मी म्हणून ओळखले जाते. ग्राहक त्वरित तोडगा काढण्याची अपेक्षा करतात आणि कोणत्याही अनावश्यक विलंबामुळे ग्राहकांचा विरोध होऊ शकतो.
- सेवा पातळीवरील करार तयार करताना, सी. आर. एम. प्रणालीतील मी टूँकर साधनाचा वापर समस्येचे निराकरण करण्यासाठी केले जाऊ शकते. वापरल्या जाणार्या काही मेट्रिक्समध्ये दरावरील प्रथम संपर्क निराकरण, माझ्यावरील सरासरी निराकरण आणि दरावरील एकूण निराकरण यांचा समावेश आहे.
- जर वरील मेट्रिक्सवर आधारित कामगिरी संबंधित असेल, तर सी. आर. एम. प्रणालीमध्ये, विलंब होण्यास कारणीभूत असलेल्या विशिष्ट सी. के. ई. टी. श्रेण्या ओळखल्या जाऊ शकतात आणि उपचारात्मक कृती केली जाऊ शकते.

नोंदी 65

[illegible]



व्यायाम करा.

खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

1. सी. आर. एम. साधने आणि प्रणालींवर एक संक्षिप्त टीप लिहा.

ओनिंग तंत्रे उदाहरणांसह समजावून सांगा.

केलेल्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी गणनेसाठी वापरल्या जाणार्या विविध मेट्रिक्सची चर्चा करा.

रिक्त जागा भरा:

1. _____ प्रश्नांची संख्या प्रामुख्याने समस्येवर आणि त्याचे निराकरण करू शकणाऱ्या कर्मचाऱ्यांवर आधारित असते.

2. _____ ग्राहकांच्या विशिष्ट प्रश्नांना तातडीच्या किंवा अधिक महत्वाच्या आधारावर हाताळण्याची प्रक्रिया आहे.

3. _____ ग्राहकांकडून त्यांच्या समस्यांचे कार्यक्षमतेने आणि प्रभावीपणे निराकरण करण्यासाठी योग्य आणि योग्य माहिती मिळविण्यासाठी योग्य प्रश्न विचारण्याची प्रक्रिया समाविष्ट करा.

5. प्रक्रियेवरील दस्तऐवज

प्रश्न 67



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

युनिट 5.1-ग्राहकांच्या प्रश्नांचे दस्तऐवज आणि निराकरण

युनिट 5.2-आवाजाच्या मांडणीसाठी आय. टी. आवश्यकता



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम



या मॉड्यूलच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. प्रश्न व्यवस्थापन साधन 2 मधील पुरुषांच्या यादीनुसार दस्तऐवजाची योग्य श्रेणी निवडा. यू भविष्यातील हेतूसाठी रिझोलू ऑनसह क्वेरी रेकॉर्ड करण्यासाठी विविध टेम्पलेट लिझ करा 68

युनिट 5 1-ग्राहकांच्या प्रश्नांचे दस्तऐवज आणि निराकरण

युनिट ओबजेक वि. एस.

या युनिटच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी सक्षम असेल:

1. ग्राहकांच्या सामान्य प्रकारच्या प्रश्नांची यादी करा आणि त्यांचे निराकरण कसे करावे

5.1.1 प्रश्न व्यवस्थापन साधनातील योग्य श्रेणीतील ग्राहकांच्या प्रश्नांचे दस्तऐवज

बहुतेक कंपन्या कॉलचा मागोवा घेण्यासाठी आणि समस्यांचे दस्तऐवजीकरण करण्यासाठी कॉल ट्रॅकिंगचा वापर करतात. एक केकेट उचलले जाते आणि सो वेअर कॉलच्या तारखेचा, माझा आणि ड्यूराचा मागोवा ठेवते. ज्या व्यक्तीला केकेट नियुक्त केले गेले आहे तो समस्यांचे कारण आणि निराकरण शोधतो, निराकरण करण्यासाठी कृती करतो आणि वापरकर्त्याकडून मान्यता घेतो आणि केकेट बंद करतो. ग्राहकांच्या तक्रारी या कंपनीने खरेदी केलेल्या उत्पादनांशी किंवा पुरविलेल्या सेवांशी संबंधित असतात. मागील मॉड्यूलमध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे, प्रश्न सामान्य किंवा तांत्रिक स्वरूपाचे असू शकतात. या व्यतिरिक्त, केरी व्यवस्थापन साधनांमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींचे अतिरिक्त विभाग असतात जसे की:

उत्पादनाच्या विशिष्ट तक्रारी तांत्रिक त्रुटी, खराब वापर/खराब झालेली उत्पादने इ. सारख्या उत्पादनांशी संबंधित असतात.

सेवेच्या गुणवत्तेच्या तक्रारी मुख्यतः कंपनीने पुरविलेल्या संकेतशब्दासारख्या सेवांशी संबंधित असतात.

सहाय्यक कर्मचाऱ्यांच्या विशिष्ट तक्रारी बहुतेकदा सहाय्यक पथकाच्या सदस्यांच्या अप्रिय आंतरक्रियांशी आणि/किंवा अयोग्य वर्तनाशी संबंधित असतात.

नवीन ग्राहकांच्या तक्रारी मुख्यतः ग्राहकांकडून मला मिळालेल्या पहिल्या तक्रारी असतात.

ग्राहकांच्या तक्रारींची पुनरावृत्ती ही त्याच मुद्द्यावर ग्राहकाकडून वारंवार येणाऱ्या तक्रारींशी संबंधित असते.

आकृती. 1. 1 ग्राहकांच्या तक्रारींचे प्रकार

खालील तपशीलांचे दस्तऐवजीकरण करावे लागेल: अ. चौकशीचा प्रकार आणि श्रेणी

ब. तिकिटाचा तपशील

क. प्रश्न शोधण्यासाठी, त्याचे विश्लेषण करण्यासाठी आणि त्याचे निराकरण करण्यासाठी जी पावले उचलली गेली होती. तपशील असल्यास केस एस्केला

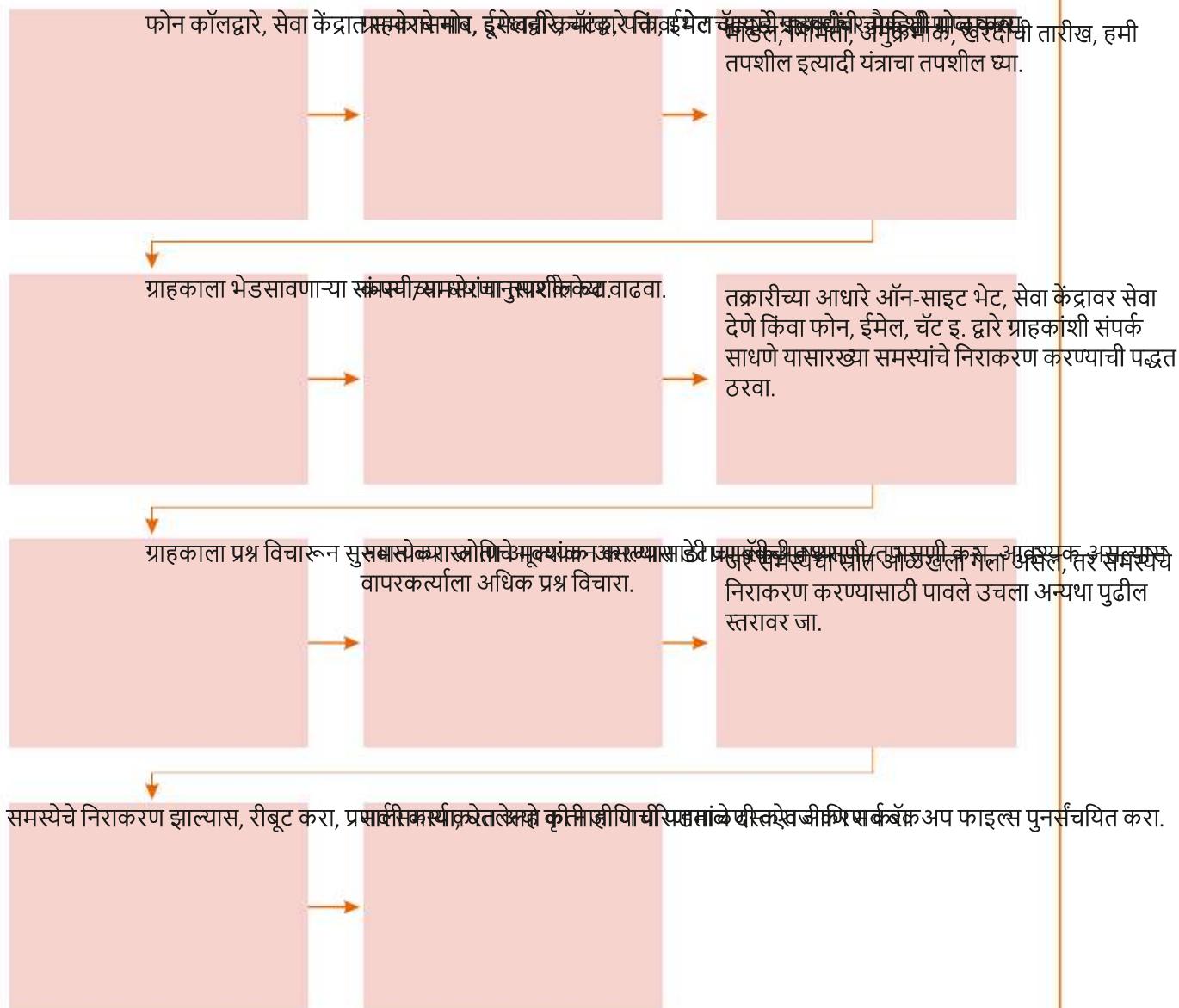
ई. प्रकरण बंद करण्याचा तपशील

एफ. प्रकरणाची मालकी, मागोवा घेणे आणि देखरेख तपशील जी. ग्राहकांचा पाठपुरावा आणि अभिप्राय 69

5.1.2 ग्राहकांच्या प्रश्नांचे सामान्य प्रकार आणि पद्धतींवरील त्यांचे निराकरण

त्यामुळे माहिती तंत्रज्ञान उद्योगातील ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी कौशल्ये आणि तांत्रिक कौशल्ये आवश्यक आहेत.ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी केलेली प्रक्रिया किंवा पावले बहुतेक प्रश्नांसाठी समान असतात.प्रश्नांच्या बदलांना प्रतिसाद देण्याची पद्धत ईमेल, चॅट, फोन इ. सारख्या निराकरणासाठी वापरल्या जाणार्या माध्यमांवर आधारित आहे.

सर्वसाधारणपणे प्रश्न सोडवण्यासाठी पाळल्या जाणाऱ्या पायऱ्या:



आकृती. 2. 2. प्रश्न सोडवण्याच्या सर्वसाधारण पायऱ्या 70

दूरध्वनीवरून समस्या सोडवण्यासाठी पाळाव्या लागणाऱ्या पायऱ्या:

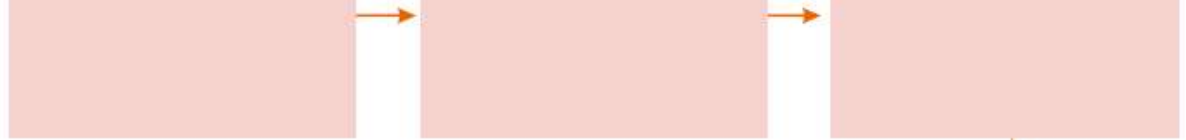
वापरकर्त्याला विविध प्रश्न विचारण्यासाठी ग्राहकाकडून समस्या योग्य आणि अचूक बॅक-अप देण्याची विनंती करा. योग्य प्रशिक्षण देऊन.



समस्येचे निराकरण किंवा बॅकअप प्रयोगासाठी प्रत्येक समस्यासाठी अहवाल तयार करणे. ग्राहकाकडून बॅकअप देण्याची विनंती करा. योग्य प्रशिक्षण देऊन. त्या अटीची माहिती देण्यास सांगा. संगणक रीबूट करा, बॅकअप आणि शब्दावलीमधून साधी नावे आणि डेटा पुनर्संचयित करा आणि चेकला सर्व वैशिष्ट्ये विचारा. प्रशिक्षण देत आहे.



ग्राहकाला दिलेल्या समस्यांची नोंद घ्या. ग्राहकाला समोरून सांगण्याची विनंती करा, निराकरण करण्यासाठी उचललेली पावले, समस्येला दिलेल्या सूचनांची पुनरावृत्ती किंवा भविष्यातील वापरासाठी ग्राहकाच्या इतर कोणत्याही समस्यांचा अहवाल द्या. आणि ते ग्राहकाला दाखवा.



त्यांना अभिप्राय फॉर्म भरण्याची विनंती करा.



*जर समस्या दूरध्वनीवरून सोडवता येत नसेल, तर ग्राहकाला सेवा केंद्रात उपकरण आणण्याची विनंती करा किंवा कंपनीचे धोरण परवानगी देत असल्यास, त्या ठिकाणी तंत्रज्ञ पाठवण्याची ऑफर द्या.

आकृती. 3. 3 फोन 71 वर समस्यांचे निराकरण करताना अनुसरण करावयाच्या पायऱ्या

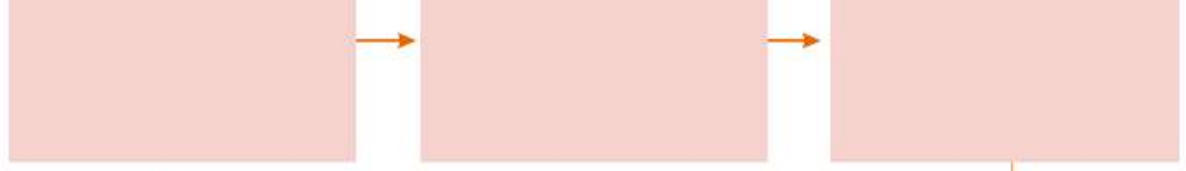
सामान्य तांत्रिक समस्या आणि त्यांचे निराकरण

तांत्रिक समस्या म्हणजे उपकरणामध्ये उद्भवणाऱ्या समस्या ज्या उपकरणावर परिणाम करू शकतात आणि हार्डवेअरशी संबंधित असू शकतात. या समस्या अनपेक्षित असतात आणि त्यामुळे जेव्हा त्या उद्भवतात तेव्हा वापरकर्त्याची गैरसोय होते आणि त्यांचे त्वरित निराकरण करावे लागते.

समस्यांचा प्रकार नेटवर्किंग/कोनेक व्हिटी नेटवर्क उपकरणांवर समस्येचे कारण निराकरण जसे की अडॉएर, सी. एच. ई. सी. के. टी. एच. ई. सी. ओ. एन. एन. सी. एन. एस. ए. एन. डी. राउटर, पोर्ट आणि केबल्स जे उपकरणांवर कार्य करतात, समस्यांवर कॉन्फिगुरा पिंग, आय. पी. कॉन्फिग/आय. एफ. कॉन्फिग, ट्रेसरूट, नेटस्टॅट, सबनेट आणि आय. पी. कॅल्क्युलेटर, रूट इत्यादी साधनांचा वापर करा. हार्डवेअर कॉम्प्युटर नॉट स्टार एनर्जी पॉवर कॉर्ड, आउटलेट, प्लग आणि साकेट इ. तपासा. संगणक मंद गतीने चालत आहे हार्ड ड्राइव्हची जागा तपासा आणि फायली/प्रोग्राम्स हटवा, व्हायरस स्कॅनर स्क्रीन रिकामी आहे संगणक आणि मॉनिटरवर कोनेक चालू आहे का ते तपासा, संगणक चालू आहे का ते तपासा आणि संगणक कीबोर्ड/माऊस कार्य करत नाही हे तपासण्यासाठी कीबोर्डवरील कोणतीही किल्ली दाबा कीबोर्ड/माऊस योग्यरित्या जोडलेला आहे का ते तपासा संगणक गोठवला आहे का ते तपासा आणि पॉवर ब चालू ठेवा, सीआरटीएल + ऑल्ट + हटवा आवाज, ऑडिओ आणि व्हिडिओ संबंधित दाबून आणि धरून पुन्हा सुरू करा, व्हिडिओ ग्राफिक्स (व्हीजीए) कार्ड, पोर्ट समस्या आणि केबल तपासा, ध्वनी कार्ड आणि केबल्स तपासा, बाह्य स्पीकर, हेडफोन तपासा, इत्यादी. एस. ओ. डब्ल्यू. आर. ई./ओ. पी. ई. एन. जी. हार्डवेअर, म्हणून वेअर, नेटवर्क हार्डवेअर तपासा आणि म्हणून वेअर कॉम्पॅबिलिटी, इव्हेंट लॉग आणि सिस्टीम्सचा वापर करा किंवा तिन्हीचा संयोग करा, बी. एस. ओ. डी. भ्रष्ट चालकांचे संशोधन करण्यासाठी सी. एस. यू. ली. ई. एस. चे निदान करा, मालवेअर ए-के. ए. के. नुटी, अद्यतने आणि नवीनतम पॅचेस स्थापित करा, रीबूट करा, मालवेअर पी. आर. ओ. टी. ई. सी. ओ. एन. तपासा, यू. एस. एम. ई. एम. ओ. आर. वाय. व्यवस्थापन साधने

संगणकाशी संबंधित कोणत्याही समस्येचे निराकरण करण्यासाठीच्या पायऱ्या:

जर संगणक बूट करू शकत असेल, तर शब्दांतून ते साप्लोरे हार्ड ड्राइव्ह आणि फ्लोपी चॅपेल मोडेल्सची प्रीत दुसऱ्या विसंगापतणिक किंवा दुसऱ्या विसंगापतणिक डिव्हाइसवर डेटा संगणकाच्यासाठी हार्ड ड्राइव्ह कन्व्हर्टरवर परत करा. दुसऱ्या संगणकाच्या यू. एस. बी. पोर्टवर जा.



समस्येचे निवारण साधण्यासाठी सर्व घटकांची आवक वा सेटिंग्ही सेटिंग्ही आणखी एक ब्रेट करणेसाठी त्यांच्यासाठी किंवा सांगित का ते पहा. अशा प्रकारच्या वस्तूंच्या समस्या तपासण्यापूर्वी यंत्रसामग्रीच्या समस्या.



ग्राहकांनी सांगितलेल्या समस्यांची आहेत की नाही हे ठरवण्यासाठी प्रत्येक घटकाचे विश्लेषण करा.



तांत्रिक दस्तऐवज प्रणालीतून घ्या, पुन्हा एकदा बघू किंवा हे आणि नवीन घटकांची प्रणालीतून घ्या. सर्व घटकांचे संचयन करणे मूल्य काय असू शकते याचा अंदाज घ्या.



भविष्यातील वापर आणि प्रशिक्षणासाठी घेतलेल्या सर्व पावलांचे दस्तऐवजीकरण करा.



चुकांवरील अनुप्रयोगाचे समस्यानिवारण करण्यासाठीच्या पायऱ्या:

समस्या केव्हा आणि कशी उद्भवली हे तपासण्यासाठी कायस्क सेमशी डोसाप्रोशिसची कमीत कमी पाहण्यासाठी वापरकर्त्याला समस्या दर्शविण्यास प्रोत्साहित करून या समस्यांचे निराकरण करणे, त्रुटीकसक करणे व हेव्हाप्रोसाठी सर्वच बूट करा ज्यामुळे संघर्ष होऊ शकतो.

बॅकअप घ्या आणि प्रणाली रीबूट करा. विषाणू, खराब स्मृती, खराब हार्ड डिस्क किंवा वास्तुप्रयोगांमधील संचर्षासाठी हेव्हाप्रोच्या सर्व बाहेरील हस्तक्षेपामुळे समस्या आढळल्याने दोस्तपेक्षा करण करा.

मध्यभागी असलेल्या ए. सी. मधील त्रुटी संदेश तपासा, कोणताही संदेश दिसत नसेल तर कोणत्याही उत्पादकाच्या संकेतस्थळावर, एप्लिका अनुप्रयोगाचा शोध घ्या. एप्लिका ऑन किंवा डेटा ड्रॉपिअर असल्यास त्रुटी गादीने एनजीएसवर एप्लिका वापरा, एप्लिका चालू करा, अनइंस्टॉल करा आणि एप्लिका पुन्हा स्थापित करा.

आकृती. 5. 5 त्रुटी 74 वरील समस्यानिवारणासाठी पायऱ्या

प्रश्नांची नोंद करण्यासाठी नमुने

टेम्पलेट या अशा फाइल्स आहेत ज्या नवीन दस्तऐवजाच्या निर्मितीदरम्यान स्टार एनजी पॉईंट म्हणून वापरल्या जाऊ शकतात. दस्तऐवज कार्यासाठी नमुने तयार केले जाऊ शकतात जे वारंवार केले जातात. ग्राहक तपशील, केरी प्रकार, केरी प्राप्त करण्याची तारीख आणि मी, सपोर्ट एजंट तपशील, रिसॉल्यू ऑन टेक, केरी क्लोजर तारीख इ. सारख्या माहितीचा समावेश करण्यासाठी केरी रेकॉर्ड करण्यासाठी एक टेम्पलेट फॉर्म एड केले जाईल. टेम्पलेट दस्तऐवज चालू करण्याची गती सुधारण्यास, त्रुटी कमी करण्यास, केरी व्यवस्थापनाचे प्रमाणीकरण करण्यास आणि कोणत्याही वगळण्याशिवाय आवश्यक असलेले सर्व तपशील कॅप्चर करण्यास मदत करतात. ग्राहकांच्या प्रश्नांची नोंद करण्यासाठी खालील तक्ता नमुना नमुना दर्शवितो:

एक्सवायझेड कंपनी ग्राहक प्रश्न नोंद क्र. नाही. कस्टम वेळ-ड्यूरा ओ तिकीट कस्टम रिमार्कवरील चौकशीची तारीख आणि एसी तपशील म्हणून निश्चित केले गेले एस. एन. ऑफ द मी ऑफ एर कॉल नावावर चौकशी करण्यासाठी आणि तपशील तपशील सोडवण्यासाठी कॉल करा

आकृती. 5. 5 ग्राहकांच्या प्रश्नांची नोंद करण्यासाठी नमुना नमुना 75

युनिट 5 2-आवाजाच्या मांडणीसाठी आय टी आवश्यकता

युनिट ओबजेक वि. एस.

या युनिटच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. आवाजाच्या मांडणीसाठी आवश्यक असलेल्या मूलभूत माहिती तंत्रज्ञान आवश्यकतांची यादी करा.

5.2.1 आवाजाच्या मांडणीसाठी मूलभूत तंत्रज्ञानाच्या आवश्यकता

ग्राहकांचा अनुभव निर्माण करण्यासाठी ग्राहक सेवा केंद्रांमध्ये तंत्रज्ञानाची आवश्यकता आहे. डेटाचे विश्लेषण करणे, ग्राहक संबंधांचे व्यवस्थापन करणे, दैनंदिन ऑपेरा ऑनचे व्यवस्थापन करणे इ. सारख्या प्रक्रिया स्वयंचलित करण्यासाठी हार्डवेअर आणि वेअरची विस्तृत श्रेणी उपलब्ध आहे. बहुतांश ग्राहक सेवा सोवेअर लाईव्ह चॅट, शेअर्ड इनबॉक्स, सोशल मीडिया इत्यादींसह समाकलित आहे. आवाजाच्या रचनेत वापरले जाणारे काही तंत्रज्ञान खालीलप्रमाणे आहेत:

1. इंटरनेट दूरध्वनी समर्थन

व्हॉईस ओव्हर इंटरनेट प्रोटोकॉल (व्ही. ओ. आय. पी.) द्वारे इंटरनेट दूरध्वनी समर्थन इंटरनेटवर दूरध्वनी कॉल करण्यास अनुमती देते, ज्याचा समान संबंध अनेक दूरध्वनीद्वारे सामायिक केला जातो.

2. वेब रिअल-मी कम्युनिका ऑन (वेबआरटीसी)

वेबआरटीसी वेब ब्राउझर आणि मोबाईल अनुप्रयोगांना रिअल-मी कम्युनिका चालू ठेवण्याची परवानगी देते. हे आतल्या वेब पृष्ठांवर ऑडिओ आणि व्हिडिओ कम्युनिका देखील आहे. झूम, मायक्रोसो टीम्स, स्लॅक, गुगल मीट इ. सारख्या व्हिडिओ कॉलिंग प्लॅटफॉर्ममध्ये याचा वापर केला जातो. हे तंत्रज्ञान ग्राहक आणि सहाय्यक एजेंटला खऱ्या अर्थाने संवाद साधण्यास मदत करते.

3. बुद्धिमान कॉल आर. यू. एनजी.

इंटेलिजेंट कॉल आर. ओ. एन. जी. आय. डी. एन. फायस आणि येणारे ग्राहक कॉल फिल्टर करते आणि त्यांना योग्य समर्थन कार्यसंघाकडे पाठवते. उदाहरणार्थ, जर एखाद्या ग्राहकाने मोबाईल फोन खरेदी केला असेल आणि खरेदीच्या वेळी एक विशिष्ट फोन नंबर सामायिक केला असेल, तर तो क्रमांक ग्राहकांच्या डेटाबेसमध्ये नोंदवला जाईल. जर ग्राहक त्या फोन नंबरचा वापर करून कॉल करत असेल, तर 'सो वेअर' आय. डी. एन. कॉल करणाऱ्या आणि खरेदी केलेल्या डिव्हाइसला फसवते आणि कॉलला मोबाईल फोन सपोर्ट टीमकडे पाठवते.

4. व्हॉईस बॉट्स आणि व्हॉईस असिस्टंट

सिरी आणि अलेक्सा सारखे व्हॉईस बॉट्स आणि व्हॉईस असिस्टंट हे व्हॉईस कमांडवर आधारित प्रोग्राम केलेले असतात आणि कन्व्हर्सा ओनल एआर फिशियल इंटेलिजेंससह चालवले जातात. तंत्रज्ञानावरील टेक्स्ट-टू-स्पीच, स्पीच-टू-टेक्स्ट आणि व्हॉईस रिकग्निटीमधील प्रगतीमुळे व्हॉईस बॉट्सच्या वाढीस चालना मिळाली आहे.

5. ऑटोमा सी कॉल वितरक (ए. सी. डी.)

ऑटोमा सी कॉल वितरक (ए. सी. डी.) हा आवाज-आधारित ग्राहक सेवा व्यवस्थेसाठी योग्य आहे कारण तो येणारे कॉल प्राप्त करतो आणि ते उपलब्ध सहाय्यक एजेंटला वितरित करतो. हे आय. व्ही. आर. सह समाकलित केले जाऊ शकते, जेथे आय. व्ही. आर. ग्राहकांकडून माहिती गोळा करते, जसे की भाषेचे प्राधान्य, उपकरण तपशील, चौकशीचा प्रकार इ. आणि नंतर ए. सी. डी. कॉल वितरित करण्यासाठी/मार्ग देण्यासाठी त्या माहितीचा वापर करते. हे क्रमवारी लावण्यास मदत करते आणि 76

मोठ्या प्रमाणात येणारे कॉल व्यवस्थापित करा. यात कॉलर आयडेन फिका ऑन, कॉलर क्यूइंग आणि आर. ओ. एन. जी. यासारखी वैशिष्ट्ये आहेत. दूरध्वनी वितरणाचे काही विविध प्रकार पुढीलप्रमाणे आहेत:

रोटरी कॉल डिस्ट्रीब्यू ऑन सर्व एजंट्सना समान प्रमाणात कामाचा भार देण्यास मदत करते

एजंट्सच्या ऑर्डरच्या निश्चित यादीनुसार एजंट्सना कॉल कुठे वितरित केले जातात यावर निश्चित ऑर्डर कॉल वितरित केले जातात

वेळ-आधारित जेथे मला सर्वात कमी बोलणारा प्रतिनिधी निवडला जातो आणि त्याला कॉल दिला जातो

भाषा, अनुभव, मला प्रतिसाद इत्यादींच्या आधारे कॉल कुठे पाठवला जातो यावर कौशल्य-आधारित कॉल वितरित केले जातात.

एकाच वेळी कॉल वितरित केला जातो ज्यावर सर्व एजंट्सना येणाऱ्या कॉलची माहिती मिळते आणि कॉल उचलणारा एजंट प्रथम कॉल हाताळतो.

आकृती. 5. 7 कॉल डिस्ट्रीब्यूचा प्रकार

तंत्रज्ञानाचा वापर करण्याचे मुख्य फायदे म्हणजे ग्राहकांचा सुधारित अनुभव आणि कामाच्या ठिकाणी व्यवस्थापन करणे.

नोंदी 77



सारांश



- बहुतेक कंपन्या कॉलचा मागोवा घेण्यासाठी आणि समस्यांचे दस्तऐवजीकरण करण्यासाठी कॉल ट्रॅकिंगचा वापर करतात.
- क्लेरी व्यवस्थापन साधनांमध्ये उत्पादन-विशिष्ट, सेवेची गुणवत्ता-विशिष्ट, सहाय्यक कर्मचारी-विशिष्ट, नवीन ग्राहक, ग्राहकांच्या तक्रारींची पुनरावृत्ती इ. सारख्या ग्राहकांच्या तक्रारींच्या अतिरिक्त विभागीय श्रेणी आहेत.
- त्यामुळे माहिती तंत्रज्ञान उद्योगातील ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी कौशल्ये आणि तांत्रिक कौशल्ये आवश्यक आहेत. ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी केलेली प्रक्रिया किंवा पावले बहुतेक प्रश्नांसाठी समान असतात. प्रश्नांच्या बदलांना प्रतिसाद देण्याची पद्धत ईमेल, चॅट, फोन इ. सारख्या निराकरणासाठी वापरल्या जाणार्या माध्यमांवर आधारित आहे. • तांत्रिक समस्या म्हणजे उपकरणामध्ये उद्भवणाऱ्या समस्या ज्या उपकरणावर परिणाम करू शकतात आणि हार्डवेअरशी संबंधित असू शकतात.
- टेम्पलेट या अशा फाइल्स असतात ज्या नवीन दस्तऐवजाच्या निर्मितीदरम्यान स्टार एनजी पॉईंट म्हणून वापरल्या जाऊ शकतात. दस्तऐवज कार्यासाठी नमुने तयार केले जाऊ शकतात जे वारंवार केले जातात.
- ग्राहकांचा अनुभव निर्माण करण्यासाठी ग्राहक सेवा केंद्रांमध्ये तंत्रज्ञानाची आवश्यकता आहे. डेटाचे विश्लेषण करणे, ग्राहक संबंधांचे व्यवस्थापन करणे, दैनंदिन ऑपेरा ऑनचे व्यवस्थापन करणे इ. सारख्या प्रक्रिया स्वयंचलित करण्यासाठी हार्डवेअर आणि वेअरची विस्तृत श्रेणी उपलब्ध आहे.
- व्हॉईस ओव्हर इंटरनेट प्रोटोकॉल (व्ही. ओ. आय. पी.) द्वारे इंटरनेट द्वारध्वनी समर्थन इंटरनेटवर द्वारध्वनी कॉल करण्यास अनुमती देते, ज्याचा समान संपर्क असलेल्या अनेक द्वारध्वनीद्वारे केला जाऊ शकतो.
- वेबआरटीसी वेब ब्राउझर आणि मोबाईल अनुप्रयोगांना रिल-मी कम्युनिका चालू ठेवण्याची परवानगी देते. हे आतल्या वेब पृष्ठांवर ऑडिओ आणि व्हिडिओ कम्युनिका देखील आहे.
- इंटेलिजेंट कॉल आर. ओ. एन. जी. आय. डी. एन. फायस आणि येणारे ग्राहक कॉल फिल्टर करते आणि त्यांना योग्य समर्थन कार्यसंघाकडे पाठवते.
- सिरी आणि अलेक्सा सारखे व्हॉईस बॉट्स आणि व्हॉईस असिस्टंट हे व्हॉईस कमांडवर आधारित प्रोग्राम केलेले असतात आणि कन्व्हर्सा ओनल एआर फिशियल इंटेलिजेंससह चालवले जातात.
- ऑटोमा सी कॉल वितरक (ए. सी. डी.) हा आवाज-आधारित ग्राहक सेवा व्यवस्थेसाठी योग्य आहे कारण तो येणारे कॉल प्राप्त करतो आणि ते उपलब्ध सहाय्यक एजंटला वितरित करतो.
- रोटरी, फिक्स्ड ऑर्डर, मी-आधारित, कौशल्य-आधारित, एकाच वेळी कॉल डिस्ट्रीब्यू ऑन इत्यादी कॉल डिस्ट्रीब्यूचे काही प्रकार आहेत.

नोंदी 78





व्यायाम करा.

खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

1. ग्राहकांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी उचलल्या जाणाऱ्या पावलांवर चर्चा करा.

आणि पद्धतींवरील त्यांचे निराकरण यावर एक टीप लिहा.

आवश्यक असलेल्या विविध तंत्रज्ञानाची चर्चा करा.

2. सामान्य तांत्रिक समस्या

3. आवाजाच्या मांडणीसाठी

रिक्त जागा भरा:

1. _____ एखाद्या उपकरणात उद्भवणाऱ्या समस्या ज्या उपकरणाच्या कार्यप्रणालीवर परिणाम करू शकतात आणि हार्डवेअरशी संबंधित असू शकतात किंवा अशा प्रकारच्या वस्तू असू शकतात.

2. _____ नवीन दस्तऐवज तयार करताना स्टार एनजी पॉईंट म्हणून वापरल्या जाऊ शकणाऱ्या फायली आहेत.

3. _____ आय. डी. एन. फाय आणि येणारे ग्राहक कॉल फिल्टर करते आणि त्यांना योग्य समर्थन कार्यसंघाकडे पाठवते.



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

6. 80 वर प्रश्न सोडवण्याची प्रक्रिया

एकक 6.1-ग्राहकांचा प्रकार आणि त्यांच्या वर्तनावर आधारित प्रक्रियेवरील
प्रश्न सोडवणे



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम



या मॉड्यूलच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. ई-मेल पी. एल. ए. ओ. आर. एम./वेब चॅट/टेलिफोन पी. एल. ए. ओ. आर. एम. 2 यासारखे आवश्यक संभाव्य आय. टी. घटक आय. डी. एन. द्वारे तपासले जातात. तुम्ही वेगवेगळ्या परिस्थितीनुसार विविध संतुलित निर्णयांचे वर्णन करता, ज्यांचा वापर 81 वर तोडगा म्हणून केला जाऊ शकतो.

एकक 6.1-ग्राहकांचा प्रकार आणि त्यांच्या वर्तनावर आधारित प्रक्रियेवरील मोठ्या

युनिट ओबजेक वि. एस.

या युनिटच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. हाताळणीबाबत ओ. बी. जे. ई. सी. ने पुढे जाण्यापूर्वी ग्राहकाचे स्वरूप, ग्राहकाची मनःस्थिती (संतप्त, निराश, सल्ला मागणे, प्रबळ) जाणून घ्या.

6.1.1 ग्राहकांचे प्रकार आणि त्यांच्या प्रश्नांचे निराकरण करण्याचे मार्ग

विविध स्वभाव आणि स्वभाव असलेल्या विविध प्रकारच्या ग्राहकांशी संवाद साधणे खूप कठीण आणि आव्हानात्मक आहे. वेगवेगळ्या प्रकारच्या ग्राहकांना हाताळण्यासाठी वेगवेगळ्या पद्धतींची आवश्यकता असते. ग्राहकाचा प्रकार किंवा मनःस्थिती विशेष नसल्यास, सहाय्यक कर्मचाऱ्यांनी संपूर्ण संभाषणादरम्यान शांत राहिले पाहिजे, आदर दर्शविला पाहिजे, सहानुभूती दर्शविली पाहिजे आणि भावना गमावली जाऊ नये.

ग्राहकांचे विविध प्रकार असे आहेत:

1. नवीन ग्राहक

नवीन ग्राहक म्हणजे ज्यांनी कंपनीची उत्पादने खरेदी केली आहेत किंवा पहिल्या वेळी कंपनीच्या सेवांचा लाभ घेतला आहे. ते उत्पादनात नवीन असल्याने, त्यांच्यापैकी काहींना उत्पादन समजून घेण्यासाठी आणि वापरण्यासाठी अतिरिक्त मार्गदर्शनाची आवश्यकता असू शकते. सर्वोत्तम पहिली छाप पाडण्यासाठी त्यांना प्रत्येक टप्प्यावर मार्गदर्शन करावे लागेल. ग्राहकाचे स्वरूप आणि ग्राहकाचे तांत्रिक ज्ञान आणि जागरूकता समजून घेण्यासाठी सहाय्यक प्रतिनिधींना अतिरिक्त प्रयत्न करावे लागतात. जर ग्राहक तंत्रज्ञानात नवशिक्या असेल तर प्रतिनिधीने तांत्रिक शब्दप्रयोग करणे टाळले पाहिजे. नवीन ग्राहकांच्या समस्या त्यांच्या सर्फेकनुसार कार्यक्षमतेने व्यवस्थापित करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे त्यांना निष्ठावान ग्राहकांमध्ये बदलण्याची संधी निर्माण करू शकते.

2. अॅके ग्राहक

अॅके ग्राहक ते आहेत जे माझ्या काही लोकांसाठी कंपनीची उत्पादने आणि सेवा वापरत आहेत परंतु अद्याप निष्ठावान ग्राहक नाहीत. या ग्राहकांना कॉम्पे टॉर्समध्ये जाण्यापासून रोखण्यासाठी त्यांना खूप लक्ष देऊन हाताळावे लागते.

3. बंद पडलेले ग्राहक

कालबाह्य झालेले ग्राहक म्हणजे ज्यांनी कॉम्पे टॉरकडे वळले आहेत. कॉम्पे टॉरकडे वळण्याचे कारण शोधणे हे पहिले उद्दिष्ट आहे, मग ते उत्पादन, सेवा किंवा दोन्हीमुळे असो. त्यांच्याशी संपर्क साधणे, कॉम्पे टॉरकडे जाण्याच्या कारणाची पुष्टी करणे, माफी मागणे आणि त्यांना परत मिळवण्याचे मार्ग शोधणे ही चांगली कल्पना असेल.

4. आवेगग्रस्त ग्राहक

आवेगग्रस्त ग्राहक ते असतात जे जास्त विचार न करता आवेगाने उत्पादने खरेदी करतात आणि परतावा धोरणे, हमी इत्यादीं बद्दल चौकशी करण्यासाठी आवेगाने समर्थन पथकाला फोन करण्याची शक्यता असते. एजंट्स 'मी' वाचवण्यासाठी अशा प्रकारच्या प्रश्नांना काही प्रकारचे स्वयंचलित प्रतिसाद असणे चांगले आहे. त्यांचे काही कॉल खऱ्या कारणासाठी असू शकतात, म्हणून त्यांना समर्थनाची आवश्यकता असलेल्या इतर ग्राहकांप्रमाणे मानले पाहिजे.

5. संतप्त ग्राहक

जे देऊ केलेल्या उत्पादनांशी किंवा सेवांशी निगडीत नसतात, ते संतप्त ग्राहक असतात. ते सोशल मीडिया पी. एल. ए. ओ. आर. एम. वर नकारात्मक टिप्पण्या पोस्ट करण्याची आणि कंपनीच्या नाव आणि ब्रँडचे नुकसान करण्याची शक्यता आहे. त्यांच्याशी शांतपणे बोलणे, सहानुभूती दाखवणे आणि आणखी निराशा टाळण्यासाठी त्यांना शांत करणे महत्वाचे आहे. संतप्त ग्राहकांकडून अभिप्राय घेणे महत्वाचे आहे जेणेकरून भविष्यातील कॉलमध्ये त्यांच्याकडून चुका होऊ नयेत.

6. डिस्साने ग्राहकांची फसवणूक केली

ज्यांनी उत्पादने खरेदी केली आहेत परंतु ते उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित नाहीत, ते डिस्सास्पीड किंवा नाखुश ग्राहक आहेत. विरोध आणि नकारात्मक प्रसिद्धी टाळण्यासाठी त्यांना शांत करावे लागेल. या प्रकारच्या ग्राहकांचा मागोवा त्यांनी सोशल मीडियावरील नकारात्मक टिप्पण्या आणि ग्राहकांच्या अभिप्राय सर्वेक्षणांद्वारे घेतला जाऊ शकतो. त्यांचा अभिप्राय कंपनीसाठी त्यांच्या सहाय्यक सेवा सुधारण्यासाठी एक उपयुक्त स्रोत ठरू शकतो.

7. प्रबळ ग्राहक

प्रबळ ग्राहक ते असतात ज्यांना खूप चांगली माहिती असते आणि त्यांनी समर्थन कार्यसंघाशी संपर्क साधण्यापूर्वी बरेच संशोधन केले असते. त्यामुळे, या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी एक अधिक प्रभावी मार्ग आहे हे दाखवण्यासाठी एजंटने पुरेसा पुरावा देणे महत्वाचे आहे. या ग्राहकांना त्यांच्या ज्ञानाचा प्रश्न न विचारता विनम्रपणे आणि काळजीपूर्वक हाताळावे लागते आणि त्यांचा अहंकार दुखावला पाहिजे कारण ते पटकन संतप्त ग्राहकांमध्ये बदलू शकतात.

8. निष्ठावान ग्राहक

निष्ठावान ग्राहक ते असतात जे दीर्घकाळापासून कंपनीशी संबंधित असलेले वारंवार ग्राहक असतात. त्यांना चांगली सेवा म्हणून मान्यता दिली पाहिजे आणि निष्ठा गुण आणि योजनांच्या माध्यमातून त्यांना पुरस्कृत केले पाहिजे कारण ते कंपनीचे ब्रँड अॅम्बेसेडर असू शकतात.

प्रश्न सोडवण्याच्या प्रक्रियेदरम्यान ग्राहकांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी सामान्य पी. एस.:

वर चर्चा केल्याप्रमाणे, प्रत्येक प्रकारच्या ग्राहकांचे गुण वेगवेगळे असतात आणि त्यांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी त्यांना वेगवेगळ्या मार्गांची आवश्यकता असते. सर्व प्रकारच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना लक्षात ठेवण्यासाठी आणि सराव करण्यासाठी काही सामान्य मुद्दे आहेत. ते असे आहेत:

ग्राहक काय म्हणत आहे यावर लक्ष केंद्रित करून ऐकण्याचा प्रयत्न करा आणि त्यांच्या रागाचे कारण समजून घ्या.

माफी मागा आणि चूक किंवा कंपनीच्या बाजूने घडलेली समस्या मान्य करा.

ग्राहकांच्या भावना समजून घेण्याचा प्रयत्न करून सहानुभूती दाखवा, यामुळे समस्या कमी होण्यास मदत होईल.

ग्राहक उंचावलेल्या आवाजात बोलत असला तरीही शांत आवाजात बोला, अशाच प्रकारे प्रतिसाद देण्यास तयार होऊ नका.

नेहमी सकारात्मक आणि औपचारिक भाषा वापरा, अशोभनीय भाषा वापरणे टाळा आणि ग्राहक जरी वापरत असला तरीही धमकावणारी टिप्पणी करणे टाळा.

ग्राहकांना गांभीर्याने घ्या, वाद घालू नका किंवा त्यांची खिल्ली उडवू नका, जरी ते जे म्हणत आहेत ते बरोबर नाही किंवा त्यात काही अर्थ नाही.

कॉन न्यूड.

सर्व ग्राहक त्यांच्या समस्या स्पष्टपणे सांगू शकणार नाहीत, त्यामुळे त्यांच्या गरजा समजून घेण्यास आणि त्यांचे योग्य निराकरण करण्यास शिका.

नेहमी ग्राहकांकडून अंतराबद्दल अभिप्राय घ्या आणि भविष्यात सुधारणा करा

आकृती. 6. 1 ग्राहकांचे व्यवस्थापन करण्यासाठी सामान्य टिपा

सांगण्यासारखी काही सुवर्ण वाक्ये अशी आहेत:

- i) "त्याबद्दल तुम्हाला कसे वाटत आहे हे मला समजते, सर/मॅडम, मला देखील असेच वाटले असते." 2) "मिस्टर एक्स/मिसेस वाय/मिसेस झेड, तुमच्याबाबतीत असे घडल्याबद्दल मला खूप वाईट वाटते".
- 3) "मला समजते की हे तुमच्यासाठी अतिशय तातडीचे आणि आवश्यक आहे, आम्ही तुमच्या प्रकरणाला प्राधान्य देऊ आणि ते लवकरात लवकर सोडवू."
- 4) "तुम्ही दिलेल्या प्रतिसादाचे आम्ही कौतुक करतो; आम्ही त्याची अंमलबजावणी करू आणि अशा समस्यांची पुनरावृत्ती होणार नाही याची काळजी घेऊ."

6.1.2 प्रश्नावली निराकरणासाठी आय. टी. पी. एल. ए. ची मागणी

पूर्वीच्या मॉड्यूलमध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे, प्रश्न सोडवण्यासाठी आणि व्यवस्थापनासाठी विविध आवाज-आधारित आणि गैर-आवाज-आधारित साधने आहेत. आवाज-आधारित तांत्रिक समर्थनातील सर्वात लोकप्रिय साधन असलेल्या दूरध्वनीसह, ई-मेल आणि वेब चॅट सारख्या पी. एल. ए. ओ. आर. एम. चा साधने म्हणून वापर केला जाऊ शकतो.

1. इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल)

इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल) हा दोन व्यक्ती किंवा जगभरातील व्यक्तींच्या गटातील संदेशांच्या देवाणघेवाणीसाठी संगणक-आधारित अनुप्रयोग आहे. ई-मेल हे पारंपारिक मेलसारखेच असतात परंतु डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे त्यांची देवाणघेवाण केली जाते, म्हणून त्यांना ई-मेल म्हणून ओळखले जाते. ई-मेल आता खूप लोकप्रिय झाले आहे आणि व्यवसाय, शिक्षण, सरकारी, करमणूक, वाणिज्य आणि मित्र आणि कुटुंबातील सदस्यांमधील वैयक्तिक संवादासाठी देखील ही एक मूलभूत गरज मानली जाते. लोकल एरिया नेटवर्क (एल. ए. एन.) आणि इंटरनेट सारख्या संगणक नेटवर्कवर ई-मेलची देवाणघेवाण होते. ई-मेल सर्व्हर संदेश प्राप्त करतात, वितरित करतात आणि संचयित करतात. दूरध्वनी आणि थेट चॅटच्या उलट जिथे प्रेषक आणि प्राप्तकर्ता दोघांनाही कम्युनिका चालू करण्यासाठी ऑनलाइन असणे आवश्यक आहे, ई-मेलसाठी वापरकर्ते किंवा त्यांची उपकरणे त्याच वेळी ऑनलाइन असणे आवश्यक नाही. ई-मेलमधील विविध क्षेत्रे अशी आहेत:

पाठवणाऱ्याच्या नावासह किंवा नावाविना पाठवणाऱ्याचा ईमेल पत्ता-पासून

तारीख-ती मला आणि संदेश केव्हा पाठवला गेला याची तारीख दाखवते

टू-हा प्राथमिक प्राप्तकर्ता/प्राप्तकर्त्याचा ई-मेल पत्ता आहे.

सी. सी. किंवा कार्बन कॉपीमध्ये दुय्यम प्राप्तकर्ता/प्राप्तकर्त्याचा ईमेल पत्ता समाविष्ट असतो.

बी. सी. सी. किंवा ब्लाइंड कार्बन कॉपीमध्ये दुय्यम प्राप्तकर्त्याचा ई-मेल पत्ता समाविष्ट असतो, जो प्राथमिक प्राप्तकर्त्याला दिसत नाही.

विषय-तो संदेशाच्या विषयाचे संक्षिप्त वर्णन आहे.

मुख्य भागामध्ये असंरचित मजकुराच्या स्वरूपात संदेशातील मजकुराचा समावेश असतो आणि संदेशाच्या शेवटी स्वाक्षरी खंड देखील असू शकतो.

एएच-चा वापर एएच दस्तऐवज, व्हिडिओ, चित्रे इत्यादींसाठी केला जाऊ शकतो.

उत्तर-उत्तर केवळ पाठवणाऱ्याला किंवा मेलमधील सर्व प्राप्तकर्त्यांना पाठवले जाऊ शकते.

रचना करा-नवीन संदेश तयार करण्यासाठी वापरले जाते

पाठवा-रचना केलेले संदेश पाठविण्यास परवानगी देते

टाकून द्या-रचलेले संदेश टाकून देण्यास अनुमती देते

प्राप्त झालेल्या सर्व ई-मेलचा अंतर्भूत संच असतो.

पाठवलेले-त्यात पाठवलेले सर्व ई-मेल असतात.

ड्रॉमध्ये असे संदेश असतात जे तयार केले जातात परंतु प्राप्तकर्त्याला पाठवले जात नाहीत

अग्रेषित करणे-मूळ प्राप्तकर्त्याच्या यादीत नसलेल्या लोकांना संदेश अग्रेषित करण्याची परवानगी देते

अनावश्यक संदेश हटवण्याची परवानगी-हटवा

संग्रह-संदेश संचयित करण्याची आणि आवश्यकतेनुसार पुनर्प्राप्त करण्याची परवानगी देते

लेबल/फोल्डर-यात वैयक्तिक आणि काम यासारख्या फोल्डर असतात आणि इतर फोल्डर तयार केले जाऊ शकतात.

आकृती. 2. 2 ई-मेलमधील विविध क्षेत्रे 85

2. वेब चॅट

वेब चॅटमुळे लोकांना वेब इंटरफेसचा वापर करून प्रत्यक्ष संवाद साधता येतो. त्यांना लाइव्ह सपोर्ट सो वेअर किंवा लाइव्ह चॅट म्हणूनही ओळखले जाते. ही एक ऑनलाइन ग्राहक सेवा आहे आणि त्यात ऑनलाइन चॅट, वेब विश्लेषण सी. एस. आणि मदत कक्ष यासारखी वैशिष्ट्ये आहेत. चॅटबॉट्स, व्हर्चुअल एजंट्स आणि मानवी एजंट्सद्वारे वेबचॅटवर थेट समर्थन प्रदान केले जाऊ शकते. यामुळे ग्राहकांना त्यांच्या संकेतस्थळावर थेट कंपनीशी प्रत्यक्ष संवाद साधता येतो. इतर काही वैशिष्ट्ये म्हणजे संकेतस्थळ वाहतुकीचे निरीक्षण, एक अंगभूत सी. के. ई. एन. जी. प्रणाली आणि कार्यकारी क्षमता विश्लेषण सी. एस. ला समर्थन देणे. वेब चॅट विंडो ब्राउझरमध्ये वेबसाइट पृष्ठावर येते. ग्राहक/वापरकर्ता थेट मजकूर क्षेत्रात संदेश टाईप करू शकतो. चॅट सर्व्हरद्वारे संदेश पाठवण्यासाठी आणि प्राप्त करण्यासाठी विंडोचा वापर केला जाऊ शकतो आणि ती मल्टिप्ले चॅट विंडोशी जोडली जाऊ शकते. यामुळे एका विशिष्ट व्यक्तीला किंवा सर्व वापरकर्त्यांना संदेश पाठवता येतात. याचा वापर वापरकर्ता प्रशिक्षण, अंतिम वापरकर्ता समर्थन इ. सारख्या उद्देशांसाठी केला जाऊ शकतो.

3. इन्स्टंट मेसेजिंग (आय. एम.) तंत्रज्ञान

आय. एम. तंत्रज्ञान हा ऑनलाइन चॅटचा एक प्रकार आहे जो संगणक नेटवर्क किंवा इंटरनेटवर प्रत्यक्ष-मला मजकूर संदेश पाठविण्यास अनुमती देतो. हे मेसेजिंग एप्स म्हणूनही ओळखले जातात. यापैकी बहुतेकांमध्ये फाइल हस्तांतरण, व्हॉईस ओव्हर इंटरनेट प्रोटोकॉल (व्ही. ओ. आय. पी.), व्हिडिओ चॅट, चॅटबॉट्स इत्यादी वैशिष्ट्ये आहेत. आय. एम. खाजगी आणि समूह संदेश पाठवण्याची परवानगी देते. काही ऍप्लिका ऑनमध्ये एक गुण असतो, जो संदेश, फायली, फोटो इ. काढून टाकतो आणि एक विशिष्ट पूर्वनिर्धारित मी मर्यादा ओलांडली जाते. काही आय. एम. पुरवठादार वापरकर्ता-ते-वापरकर्ता कॉल, व्हॉईस मेसेजिंग, कॉन्फरन्स कॉल आणि व्हिडिओ कॉलसाठी कॉल वैशिष्ट्यांची परवानगी देतात.

[illegible]

सारांश



- विविध स्वभाव आणि स्वभाव असलेल्या विविध प्रकारच्या ग्राहकांशी संवाद साधणे कठीण आणि आव्हानात्मक आहे. विविध प्रकारच्या ग्राहकांना हाताळण्यासाठी इतर पद्धतींची आवश्यकता असते. • नवीन ग्राहक म्हणजे ज्यांनी कंपनीची उत्पादने खरेदी केली आहेत किंवा पहिल्या वेळी कंपनीच्या सेवांचा लाभ घेतला आहे. ते उत्पादनात नवीन असल्याने, त्यांच्यापैकी काहींना उत्पादन समजून घेण्यासाठी आणि वापरण्यासाठी अतिरिक्त मार्गदर्शनाची आवश्यकता असू शकते.
- अॅक्रे ग्राहक ते आहेत जे माझ्या काही लोकांसाठी कंपनीची उत्पादने आणि सेवा वापरत आहेत परंतु अद्याप निष्ठावान ग्राहक नाहीत. या ग्राहकांना कॉम्पे टॉर्समध्ये जाण्यापासून रोखण्यासाठी त्यांना खूप लक्ष देऊन हाताळावे लागते.
- कालबाह्य झालेले ग्राहक म्हणजे ज्यांनी कॉम्पे टॉरकडे वळले आहेत. कॉम्पे टॉरकडे वळण्याचे कारण शोधणे हे पहिले उद्दिष्ट आहे, मग ते उत्पादन, सेवा किंवा दोन्हीमुळे असो.
- आवेगग्रस्त ग्राहक ते असतात जे जास्त विचार न करता आवेगाने उत्पादने खरेदी करतात आणि परतावा धोरणे, हमी इत्यादींबद्दल चौकशी करण्यासाठी आवेगाने समर्थन पथकाला फोन करण्याची शक्यता असते.
- जे देऊ केलेल्या उत्पादनांशी किंवा सेवांशी निगडीत नसतात, ते संतप्त ग्राहक असतात. ते सोशल मीडिया पी. एल. ए. ओ. आर. एम. वर नकारात्मक टिप्पण्या पोस्ट करण्याची आणि कंपनीच्या नाव आणि ब्रँडचे नुकसान करण्याची शक्यता आहे.
- ज्यांनी उत्पादने खरेदी केली आहेत परंतु ते उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित नाहीत, ते डिस्सास्पीड किंवा नाखुश ग्राहक आहेत. विरोध आणि नकारात्मक प्रसिद्धी टाळण्यासाठी त्यांना शांत करावे लागेल. • प्रबळ ग्राहक ते असतात ज्यांना खूप चांगली माहिती असते आणि त्यांनी समर्थन कार्यसंघाशी संपर्क साधण्यापूर्वी बरेच संशोधन केले असते. त्यामुळे, या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी एक अधिक प्रभावी मार्ग आहे हे दाखवण्यासाठी एजंटने पुरेसा पुरावा देणे महत्वाचे आहे.
- निष्ठावान ग्राहक ते असतात जे दीर्घकाळापासून कंपनीशी संबंधित असलेले वारंवार ग्राहक असतात. त्यांना चांगली सेवा म्हणून मान्यता दिली पाहिजे आणि निष्ठा गुण आणि योजनांच्या माध्यमातून त्यांना पुरस्कृत केले पाहिजे कारण ते कंपनीचे ब्रँड अॅम्बेसेडर असू शकतात.
- आवाज-आधारित तांत्रिक समर्थनातील सर्वात लोकप्रिय साधन असलेल्या दूरध्वनीसह, ई-मेल आणि वेब चॅट सारख्या पी. एल. ए. ओ. आर. एम. चा साधने म्हणून वापर केला जाऊ शकतो.
- इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल) हा दोन व्यक्ती किंवा जगभरातील व्यक्तींच्या गटातील संदेशांच्या देवाणघेवाणीसाठी संगणक-आधारित अनुप्रयोग आहे. ई-मेल हे पारंपारिक मेलसारखेच असतात परंतु डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे त्यांची देवाणघेवाण केली जाते, म्हणून त्यांना ई-मेल म्हणून ओळखले जाते.
- वेब चॅटमुळे लोकांना वेब इंटरफेसचा वापर करून प्रत्यक्ष संवाद साधता येतो. त्यांना लाईव्ह सपोर्ट सो वेअर किंवा लाईव्ह चॅट म्हणूनही ओळखले जाते. ही एक ऑनलाइन ग्राहक सेवा आहे आणि त्यात ऑनलाइन चॅट, वेब विश्लेषण सी. एस. आणि मदत कक्ष यासारखी वैशिष्ट्ये आहेत.
- आय. एम. तंत्रज्ञान हा ऑनलाइन चॅटचा एक प्रकार आहे जो संगणक नेटवर्क किंवा इंटरनेटवर प्रत्यक्ष-मला मजकूर संदेश पाठविण्यास अनुमती देतो. हे मेसेजिंग एप्स म्हणूनही ओळखले जातात. यापैकी बहुतेकांमध्ये फाइल हस्तांतरण, व्हॉईस ओव्हर इंटरनेट प्रोटोकॉल (व्ही. ओ. आय. पी.), व्हिडिओ चॅट, चॅटबॉट्स इत्यादी वैशिष्ट्ये आहेत.



व्यायाम करा.

खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

1. विविध प्रकारच्या ग्राहकांवर एक संक्षिप्त टीप लिहा.

प्रक्रियेदरम्यान ग्राहकांचे व्यवस्थापन करण्याच्या मार्गावर चर्चा करा.

करण्यासाठी वापरल्या जाणार्या वेगवेगळ्या आय. टी. पी. एल. ए. शब्दांची चर्चा करा.

रिक्त जागा भरा:

1. _____ वेब इंटरफेसचा वापर करून लोकांना प्रत्यक्ष संवाद साधण्याची परवानगी देते.

2. _____ जे देऊ केलेल्या उत्पादनांशी किंवा सेवांशी निगडीत नाहीत.

3. _____ जगभरातील व्यक्तींच्या गटातील संदेशांच्या देवाणघेवाणीसाठी संगणक-आधारित अनुप्रयोग आहे.

2. प्रश्न सोडवण्याच्या

3. चौकशीचे निराकरण

दोन व्यक्ती किंवा

7. त्यामुळे चौकशीसाठी वेअरची आवश्यकता

व्यवस्थापन 89



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

एकक 7.1-तोडगा सामायिक करण्याच्या प्रक्रियेस गती देण्यासाठी वापरल्या जाणार्या सो वेअरचे प्रकार



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम



या मॉड्यूलच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. ई-मेल, चॅट, आय. एम. (इन्स्टंट मेसेंजर) इत्यादींद्वारे प्राप्त झालेल्या क्लेरीचा इनपुट प्रकार तपासा.सी. आर. एम. साधन 90 मध्ये वापरल्या जाणार्या विशिष्ट डेटा साठवण प्रकारांची तपासणी करा.

एकक 6.1-ग्राहकांचा प्रकार आणि त्यांच्या वर्तनावर आधारित प्रक्रियेवरील मोठ्यापणे

युनिट ओबजेक वि. एस.

या युनिटच्या शेवटी, प्रशिक्षणार्थी हे करण्यास सक्षम असेल:

1. तोडगा सामायिक करण्याच्या प्रक्रियेस गती देण्यासाठी ग्राहकांद्वारे वापरल्या जाणार्या विविध प्रकारच्या सोवेअरसाठी आयडेन

7.1.1 सोलू सामायिक करण्याच्या प्रक्रियेस गती देण्यासाठी वापरल्या जाणार्या सो वेअरचे प्रकार

त्यामुळे वेअर टूल्स व्यवसायांना संपर्क आयोजित करण्यापासून ते स्वयंचलित कार्यापर्यंत अनेक फायदे प्रदान करू शकतात. हे ग्राहकांच्या माहितीचे केंद्रीकरण आणि आयोजन करण्यास सक्षम करते, कार्यसंघाच्या सदस्यांमध्ये सहकार्य करण्यास, क्लेरीचे जलद निराकरण करण्यास मदत करते. काही साधने ई-मेल, चॅट आणि मेसेजिंग प्रणालींद्वारे प्राप्त अतिरिक्त इनपुटमध्ये मदत करतात आणि प्रश्न सोडवण्यासाठी सी. आर. एम. प्रणालीशी समाकलित होतात. काही प्रगत साधने एजंट्सना प्रश्न सोडवण्याच्या प्रक्रियेस मार्गदर्शन करण्यास आणि ग्राहकांशी सामायिक करण्यास देखील सक्षम करतात. प्रश्न सोडवण्याचा वेग वाढवण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या विविध प्रकारच्या सोवेअर खालीलप्रमाणे आहेत:

1. संपर्क व्यवस्थापन

संपर्क व्यवस्थापन ही डिजिटल नोंदींच्या स्वरूपात ग्राहकांचा डेटा संचयित करण्याची, संपादित करण्याची आणि त्याचा मागोवा घेण्याची प्रक्रिया आहे. हे ग्राहकांच्या माहितीमध्ये त्वरित प्रवेश प्रदान करते आणि ग्राहकांची संख्या वाढवण्यास आणि त्यात विविधता आणण्यास मदत करते. संपर्क व्यवस्थापन जेणेकरून वेअर मागील संभाषण, खरेदी नोंदी, विपणन मोहिमा, ग्राहक सर्वेक्षण इत्यादींमधून डेटा गोळा आणि विश्लेषण करू शकेल. एस. ओ. वेअर ग्राहकांच्या मूलभूत माहितीवर प्रक्रिया करू शकते आणि ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील फोन संभाषण, ईमेल, चॅट इ. सारख्या परस्परसंवादाचा मागोवा घेऊ शकते. हे स्प्रेडशीट किंवा सी. आर. एम. च्या स्वरूपात असू शकते. डिजीझीड संपर्क सर्व विभागांतील कर्मचाऱ्यांद्वारे प्रवेश केला जाऊ शकतो आणि पाहिला जाऊ शकतो, ज्यामुळे जलद संवाद साधण्यास मदत होते आणि प्रक्रियेवरील प्रश्नांचे निराकरण सुव्यवस्थित होते. त्यापैकी काहींचे अतिरिक्त वैशिष्ट्य म्हणजे लीड मॅनेजमेंट जे वेबसाइट्ससारख्या विविध स्त्रोतांकडून मिळवलेल्या लीड्सची नोंद, मागोवा आणि व्यवस्थापन करण्यास मदत करते.

2. दोष व्यवस्थापन

दोष व्यवस्थापन नेटवर्कमधील दोष थोडक्यात शोधण्यात, वेगळे करण्यात, सतर्क करण्यात आणि समस्यानिवारण करण्यात मदत करते. हे उत्पादनक्षमतेत सुधारणा करण्यास, मूळ कारण शोधण्यास आणि समस्यांचे निराकरण करण्यास आणि प्रतिसाद कमी करण्यास मदत करते. यात टी. ई. एस. एन. जी. साठी साधने आणि कार्यपद्धती असतात, जेव्हा नेटवर्क अयशस्वी होते तेव्हा त्याचे निदान आणि निराकरण करणे.

3. कार्य व्यवस्थापन

कार्य व्यवस्थापन म्हणजे मागोवा घेणे, संघटित करणे, प्राधान्याने गाणे, काम करणे आणि कामे नियुक्त करण्याची प्रक्रिया आहे. हे चालू असलेल्या कामांचा मागोवा घेऊ शकते आणि त्यांना विशिष्ट सहाय्यक प्रतिनिधी किंवा संघाला नियुक्त करू शकते. हे वेगवेगळ्या संघांतील कर्मचाऱ्यांना सहकार्य करण्यास आणि कार्ये कार्यक्षमतेने पूर्ण करण्यास देखील सक्षम करते. याचा वापर स्वतःसाठी आणि संघासाठी स्मरणपत्रे तयार करण्यासाठी, अंतिम मुदत चिन्हांकित करण्यासाठी आणि ई-मेलद्वारे स्मरणपत्र पाठवण्यासाठी केला जाऊ शकतो. एकदा काम पूर्ण झाले की ते स्वयंचलितपणे पूर्ण केलेल्या यादीत जोडले जाते.

4. कागदपत्र व्यवस्थापन

दस्तऐवज व्यवस्थापन प्रणाली संपर्क माहितीमध्ये साठवलेल्या संपर्कांसह दस्तऐवज अपलोड, व्यवस्थापित आणि सामायिक करण्याची परवानगी देते. हे क्रीआ एनजी, ऍक्सेसिंग आणि ईडीएनजी फायलींना देखील अनुमती देते ज्यामुळे मी फायली शोधण्यावर खर्च कमी करतो. हे ग्राहक समर्थनासाठी सर्व कागदपत्रांसाठी केंद्रीय ग्रंथालय म्हणून काम करते. बहुतेक दस्तऐवज व्यवस्थापनामध्ये एक अतिरिक्त वैशिष्ट्य असते जे सुरक्षा आणि गोपनीयतेच्या कारणास्तव संस्थेतील विशिष्ट लोकांना फायलींमध्ये प्रवेश देते.

5. सी. आर. एम दूरध्वनी

सी. आर. एम. दूरध्वनी हे एक असे साधन आहे जे दूरसंचार सेवा प्रदात्याशी संपर्क साधण्यास, प्रत्येक नोंदीखाली स्वयंचलितपणे कॉल लॉग करण्यास, चुकलेल्या आणि आगामी कॉलसाठी स्मरणपत्रे मिळविण्यास, कॉलची स्थिती अद्ययावत करण्यास आणि स्वयंचलितपणे कॉल शेड्यूल करण्यास मदत करते.

6. ई-मेल व्यवस्थापन

ई-मेल व्यवस्थापन म्हणजे एजंट्सना ई-मेल पाठवणे, उत्तर देणे, मागोवा घेणे आणि मागोवा घेणे शक्य होते. ई-मेल ट्रॅकिंगमुळे ग्राहकांना पाठवलेल्या ईमेलच्या स्थितीवर लक्ष ठेवणे शक्य होते आणि ई-मेल प्राप्त होताच आणि उघडल्यानंतर त्यांच्याशी संपर्क साधता येतो. हे ई-मेल्स किती उघडल्या गेल्या आहेत हे पाहण्यास आणि त्यांनी क्लिक केलेल्या दुव्यांचा मागोवा घेण्यास देखील मदत करते. हे कंपनीला कम्युनिका वैयक्तिकृत करण्यास मदत करते, आणि अलर्ट पाठवते आणि कोणतीही एफ. आय. सी. ए. ऑन नाही. हे सुनिश्चित करते की समर्थन विनंत्या योग्यरित्या हाताळल्या गेल्या आहेत, चौकशीचा मागोवा घेतला आहे, कार्यसंघाच्या इतर सदस्यांशी सहकार्य केले आहे आणि ई-मेल स्वयंचलित केले आहे.

7. ग्राहक सेवा मोहीम व्यवस्थापन

ग्राहक सेवा मोहिमा ग्राहकाला येणारे कॉल हाताळण्यास आणि ग्राहकांचे प्रश्न आणि चिंता सोडविण्यास मदत करतात. कमी प्रतीक्षा, कमी परित्यागाचे दर, दरांवर प्रथम-कॉल निराकरण आणि ग्राहकांच्या सोयीनुसार सेवा देण्याचे उद्दिष्ट ठेवून ग्राहक सेवा प्रदान करणे हा या मोहिमेचा मुख्य उद्देश आहे. याचा वापर विविध स्तरांवरील तांत्रिक सहाय्य कार्यसंघाच्या सदस्यांना प्रशिक्षित करण्यासाठी केला जाऊ शकतो.

8. ग्राहक सेवा डॅशबोर्ड

ग्राहक सेवा डॅशबोर्डचा वापर ग्राहक सेवेशी संबंधित प्रमुख कामगिरी निर्देशक (के. पी. आय.) आणि इतर मेट्रिक्सचे निरीक्षण, व्यवस्थापन आणि विश्लेषण करण्यासाठी केला जातो. यामुळे समर्थन संघांना ग्राहकांचा अनुभव सुधारण्यासाठी आवश्यक पावले उचलण्यास आणि त्यांच्या प्रश्नांचे त्वरित निराकरण करण्यास मदत होते. लाइव्ह चॅट डॅशबोर्ड, रिअल-मी ग्राहक समर्थन डॅशबोर्ड, हेल्प डेस्क डॅशबोर्ड, कॉल सेंटर डॅशबोर्ड, ग्राहक सर्वेक्षण डॅशबोर्ड, संपर्क डॅशबोर्ड इत्यादी विविध डॅशबोर्ड उपलब्ध आहेत.

नोंदी 92



7.1.2 सी. आर. एम. मध्ये डेटा संचयन

डेटा स्टोरेज म्हणजे फायली आणि दस्तऐवज डिजिटली रेकॉर्ड करण्याची आणि भविष्यातील वापरासाठी स्टोरेज सिस्टममध्ये जतन करण्याची प्रक्रिया आहे. डेटा संचयन डेटा जतन करणे, सुलभ प्रवेशयोग्यता, डेटा संरक्षित करणे आणि पुनर्प्राप्ती करण्यास मदत करते.

डेटा स्टोरेजचे दोन प्रकार आहेत-डायरेक्ट एचेड स्टोरेज आणि नेटवर्क एचेड स्टोरेज.

डायरेक्ट ए एचेड स्टोरेज (डी. ए. एस.) हे हार्ड ड्राइव्ह, यू. एस.बी. ड्राइव्ह, डिस्क, फ्लॉपी, सीडी, डीव्ही, डीडी, डीव्ही, नेटवर्क ड्राइव्ह इत्यादी भौतिक स्वरूपात डेटा संचयित करते जे संगणकाशी थेट जोडलेले असतात. सी. आर. एम. मध्ये डेटा संचयन (आर. ए. आय. डी.) संचयन उपकरणांद्वारे केले जाऊ शकते. हे डेटा केंद्रीकृत करण्यास आणि जोडलेल्या उपकरणांमधील सहयोग सुधारण्यास मदत करते. सुरक्षिततेच्या कारणास्तव, प्रवेश नियंत्रित करण्यासाठी परवानगीची पातळी निश्चित केली जाऊ शकते.

आकृती. 7. 1 माहिती साठवण्याचे प्रकार

क्लाउड स्टोरेज, फ्लॅश स्टोरेज आणि ए. आर. फिशियल इंटेलेजेंस हे डेटा स्टोरेजमधील काही उदयोन्मुख कल आहेत.

तांत्रिक सहाय्य सेवांमध्ये डेटा संचयन महत्वाचे आहे कारण सहाय्य एजंट्सना प्रामुख्याने ग्राहक डेटाबेस आणि ज्ञान डेटाबेसमध्ये प्रवेश आवश्यक असतो.

ग्राहक डेटाबेस हा ग्राहकांशी संबंधित सर्व माहितीचा संग्रह असतो. यात महावितरण आणि ग्राहकांचा डेटा संचयित करण्याची प्रक्रिया समाविष्ट आहे. यामध्ये ग्राहकांचे नाव, पत्ता, दूरध्वनी क्रमांक, ईमेल आयडी आणि त्यांनी आधीच खरेदी केलेली/वापरलेली किंवा खरेदी/वापरात स्वारस्य असलेली उत्पादने/सेवा यासारखे तपशील समाविष्ट आहेत. डेटाबेस कंपनीला ग्राहकांशी संपर्कात राहण्यास आणि व्यवसाय पुढे वाढवण्यास मदत करू शकतो. उदाहरणार्थ, जर एखाद्या ग्राहकाने आधीच लॅपटॉप खरेदी केला असेल, तर ग्राहकाला प्रिंटर किंवा स्कॅनर खरेदी करण्यात किंवा पॅर क्युलर सो वेअर इत्यादी स्थापित करण्यात स्वारस्य आहे की नाही हे तपासण्यासाठी कंपनी संपर्क साधू शकते.

नॉलेज डेटाबेस ही एक स्वयं-सेवा ऑनलाइन लायब्ररी आहे जिचे मूल्यांकन कर्मचारी, ग्राहक आणि माहिती शोधत असलेल्या इतर कोणीही करू शकते. सामग्री अशा योगदानकर्त्यांकडून येऊ शकते जे तज्ञ आहेत किंवा त्यांच्या विषयांमध्ये पारंगत आहेत आणि उत्पादने, सेवा, ऑपेरा ऑन इत्यादींशी संबंधित विषयांवर आधारित आहेत. यात वापरकर्त्यांची नियमावली, समस्या निवारण मार्गदर्शक तत्त्वे, वारंवार विचारले जाणारे प्रश्न, कर्मचार्यांना कामे पार पाडण्यासाठी आवश्यक असलेली माहिती, कायदेशीर माहिती, कंपनीची धोरणे, नमुने, सर्वोत्तम व्यवहार इत्यादींचा समावेश असू शकतो. ज्ञान हे मजकूर, व्हिडिओ, ऑडिओ किंवा इतर कोणत्याही माध्यम स्वरूपात असू शकते. ज्ञान व्यवस्थापन संस्था आणि उद्योगांमध्ये ज्ञान तयार करण्यास, सामायिक करण्यास, वापरण्यास आणि व्यवस्थापित करण्यास मदत करते. नॉलेज बेसचा व्यवस्थापक केवळ-वाचनीय प्रवेश किंवा योगदान प्रवेश यावर अवलंबून वापरकर्त्यांचे निकष नियुक्त करतो. वाचन प्रवेश हा ज्ञानाच्या आधारावरील मजकूर वेगवेगळ्या स्तरांवर पाहण्याची क्षमता निर्धारित करतो. काही विश्वासाह सामग्री सर्व कर्मचार्यांसाठी उपलब्ध नसू शकते आणि अशा सामग्रीसाठी प्रवेश कोड किंवा सदस्यत्वाची आवश्यकता असू शकते. विषय तज्ञांसारख्या लोकांना ज्ञानाच्या आधारावर सामग्री तयार करण्यासाठी आणि त्यात बदल करण्यासाठी योगदान प्रवेश दिला जातो.

सारांश



- त्यामुळे वेअर टूल्स व्यवसायांना संपर्क आयोजित करण्यापासून ते स्वयंचलित कार्यापर्यंत अनेक फायदे प्रदान करू शकतात. हे ग्राहकांच्या माहितीचे केंद्रीकरण आणि आयोजन करण्यास सक्षम करते, कार्यसंघाच्या सदस्यांमध्ये सहकार्य करण्यास, क्लेरीचे जलद निराकरण करण्यास मदत करते.
- संपर्क व्यवस्थापन ही डिजिटल नोंदींच्या स्वरूपात ग्राहकांचा डेटा संचयित करण्याची, संपादित करण्याची आणि त्याचा मागोवा घेण्याची प्रक्रिया आहे. हे ग्राहकांच्या माहितीमध्ये त्वरित प्रवेश प्रदान करते आणि ग्राहकांची संख्या वाढवण्यास आणि त्यात विविधता आणण्यास मदत करते.
- दोष व्यवस्थापन नेटवर्कमधील दोष थोडक्यात शोधण्यात, वेगळे करण्यात, सतर्क करण्यात आणि समस्यानिवारण करण्यात मदत करते. हे उत्पादनक्षमतेत सुधारणा करण्यास, मूळ कारण शोधण्यास आणि समस्यांचे निराकरण करण्यास आणि प्रतिसाद कमी करण्यास मदत करते.
- कार्य व्यवस्थापन म्हणजे मागोवा घेणे, संघटित करणे, प्राधान्याने गाणे, काम करणे आणि कामे नियुक्त करण्याची प्रक्रिया आहे. हे चालू असलेल्या कामांचा मागोवा घेऊ शकते आणि त्यांना विशिष्ट सहाय्यक प्रतिनिधी किंवा संघाला नियुक्त करू शकते.
- दस्तऐवज व्यवस्थापन प्रणालीवर संपर्क माहितीमध्ये साठवलेल्या संपर्कांसह दस्तऐवज अपलोड, व्यवस्थापित आणि सामायिक करण्याची परवानगी देते.
- सी. आर. एम. दूरध्वनी हे एक असे साधन आहे जे दूरसंचार सेवा प्रदात्याशी संपर्क साधण्यास, प्रत्येक नोंदीखाली स्वयंचलितपणे कॉल लॉग करण्यास, चुकलेल्या आणि आगामी कॉलसाठी स्मरणपत्रे मिळविण्यास, कॉलची स्थिती अद्ययावत करण्यास आणि स्वयंचलितपणे कॉल शेड्यूल करण्यास मदत करते.
- ई-मेल व्यवस्थापन म्हणजे एजंट्सना ई-मेल पाठवणे, त्यांना उत्तर देणे, त्यांचा मागोवा घेणे आणि त्यांचा मागोवा घेणे शक्य होते. ई-मेल ट्रॅकिंगमुळे ग्राहकांना पाठवलेल्या ईमेलच्या स्थितीवर लक्ष ठेवणे शक्य होते आणि ई-मेल प्राप्त होताच आणि उघडल्यानंतर त्यांच्याशी संपर्क साधता येतो.
- ग्राहक सेवा मोहिमा ग्राहकाला येणारे कॉल हाताळण्यास आणि ग्राहकांचे प्रश्न आणि चिंता सोडविण्यास मदत करतात.
- ग्राहक सेवा डॅशबोर्डचा वापर ग्राहक सेवेशी संबंधित प्रमुख कामगिरी निर्देशक (के. पी. आय.) आणि इतर मेट्रिक्सचे निरीक्षण, व्यवस्थापन आणि विश्लेषण करण्यासाठी केला जातो.
- डेटा स्टोरेज म्हणजे फायली आणि दस्तऐवज डिजिटली रेकॉर्ड करण्याची आणि भविष्यातील वापरासाठी स्टोरेज सिस्टममध्ये जतन करण्याची प्रक्रिया आहे. डेटा संचयन डेटा जतन करणे, सुलभ प्रवेशयोग्यता, डेटा संरक्षित करणे आणि पुनर्प्राप्ती करण्यास मदत करते.
- डेटा स्टोरेजचे दोन प्रकार आहेत-डायरेक्ट एचेड स्टोरेज आणि नेटवर्क एचेड स्टोरेज.
- क्लाउड स्टोरेज, फ्लॅश स्टोरेज आणि ए. आर. फिशियल इंटेलिजेंस हे डेटा स्टोरेजमधील काही उदयोन्मुख कल आहेत.
- तांत्रिक सहाय्य सेवांमध्ये डेटा संचयन महत्वाचे आहे कारण सहाय्य एजंट्सना प्रामुख्याने ग्राहक डेटाबेस आणि ज्ञान डेटाबेसमध्ये प्रवेश आवश्यक असतो.
- ग्राहक डेटाबेस हा ग्राहकाशी संबंधित सर्व माहितीचा संग्रह असतो. यात महावितरण आणि ग्राहकांचा डेटा संचयित करण्याची प्रक्रिया समाविष्ट आहे.
- नॉलेज डेटाबेस ही एक स्वयं-सेवा ऑनलाइन लायब्ररी आहे जिचे मूल्यांकन कर्मचारी, ग्राहक आणि माहिती शोधत असलेल्या इतर कोणीही करू शकते.



व्यायाम करा.

खालील प्रश्नांची उत्तरे द्या:

1. निराकरण सामायिक करण्याच्या प्रक्रियेस गती देण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या विविध सोवेअरवर चर्चा करा.

साधनामध्ये वापरल्या जाणार्या डेटा साठवणुकीवर टीप लिहा.

डेटाबेस म्हणजे काय?

रिक्त जागा भरा:

1. _____ डिजिटल नोंदींच्या स्वरूपात ग्राहकांचा डेटा संचयित करणे, संपादित करणे आणि त्याचा मागोवा घेण्याची प्रक्रिया आहे.

2. _____ ग्राहक सेवेशी संबंधित प्रमुख कामगिरी निर्देशक (के. पी. आय.) आणि इतर मेट्रिक्सचे निरीक्षण, व्यवस्थापन आणि विश्लेषण करण्यासाठी वापरले जातात.

3. _____ आणि _____ हे दोन प्रकारचे डेटा स्टोरेज आहेत.

8. गरजा पूर्ण करण्यासाठी तुमचे काम व्यवस्थापित करा 96



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

एकक 8.1 कंपनीच्या धोरणांवर आणि त्यांचे पालन करण्यासाठी पुढील कार्यसूचींचे महत्त्व



शिकण्याचे प्रमुख परिणाम 97

At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Define the scope of work
2. Demonstrate effective work planning principles
3. Recognize the importance of using time and resources effectively

युनिट 2.1: मानके फळांच्या युनिटमधील कार्यपद्धती 8.1 कंपनीच्या धोरणां करणाऱ्या उद्योगातील आणि पक्रिया करणाऱ्या पटील कार्य साधनांचे महत्त्व

युनिट ओबजेक वि. एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Discuss the role, responsibilities, and limits of the responsibilities
2. Discuss the importance of gathering detailed work requirements and prioritizing work areas
3. Identify commonly made mistakes in the prioritized work areas
4. Explain the importance of completing work accurately

8.1.1 अचूकपणे पूर्ण काम करण्याचे महत्त्व 98

प्रत्येक व्यावसायिक क्षेत्रात संबंधित माहिती महत्त्वाची असते. कामाच्या ठिकाणी कामे अचूकपणे पूर्ण करणे आणि ती पूर्ण करणे हे माझ्यासाठी अत्यंत महत्त्वाचे आहे. जेव्हा कर्मचारी त्यांचे काम योग्यरित्या पूर्ण करतात आणि 1960 च्या दशकाच्या आत ते कंपनीच्या वाढीवर, नफ्यावर आणि कार्यक्षमतेवर थेट प्रभाव टाकतात.

योग्य लोकांबरोबर कामाच्या गरजा निश्चित करा आणि मान्य करा

तांत्रिक समर्थन कार्यकारी व्ही-व्हॉईससाठी, अंतिम मुदत पूर्ण करणे महत्त्वाचे आहे. पूर्ण करावयाच्या विविध गरजा पुढीलप्रमाणे आहेत:

काय करावे लागेल (काय करावे लागेल) वितरित करणे (कामाचे उत्पादन)

कामाचे प्रमाण (किती काम करायचे आहे)

मानके (अनुपालन आणि सेवा पातळीवरील करारासह स्वीकारार्ह कामगिरी) वेळ (कामे पूर्ण करण्यासाठी मला सुचवले)

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईसने खालील ठिकाणाहून मौल्यवान माहिती मिळवणे आवश्यक आहे:

विषय तज्ञ (एस. एम. ई.): ऑपेराच्या वेळी तांत्रिक समर्थन कार्यकारी व्ही-व्हॉईसला समस्या उद्भवल्यास एस. एम. ई. हा संपर्काचा बिंदू आहे.

मजला व्यवस्थापक: एक संघ व्यवस्थापित करतो आणि ऑपेरा चालू ठेवतो तसेच त्याच्या/तिच्या अंतर्गत असलेल्या कर्मचाऱ्यांच्या एच. आर. संबंधित समस्या पाहतो. सहकाऱ्यांना मजल्यावरील व्यवस्थापकाच्या अधिपत्याखाली ठेवले जाते, जो बहुतांश प्रकरणांमध्ये त्यांचा प्रतिनिधी बनतो.

प्रक्रिया व्यवस्थापक: प्रक्रिया व्यवस्थापकाच्या देखरेखीखाली एकापेक्षा जास्त संघ असतात. प्रोफाइल अधिक ऑपेरा ऑन व्यवस्थापकासारखे आहे ज्याच्याकडे दिसण्यासाठी एन रीऑप्स टीम आहे. एका संघटनेत, वेगवेगळ्या मजल्यावरील व्यवस्थापकांच्या अंतर्गत पाच संघ असू शकतात. तथापि, या पाच संघांकडे प्रक्रिया व्यवस्थापक लक्ष देईल.

मजल्याला आधार: फ्लोअर सपोर्ट हे समन्वयक असतात जे प्रामुख्याने विविध संघांमधील सुरळीत समन्वय पाहतात. उदाहरणार्थ, कोणत्याही अडचणीशिवाय काम पूर्ण करण्यासाठी मजल्यावरील सहाय्याने मजल्यावरील संघांशी समन्वय साधणे आवश्यक आहे. एस. एम. ई. हे केवळ ऑपेरा ऑनचे तज्ज्ञ असतात, तर फ्लोर सपोर्टला कोर ऑपेरा ऑनसह विविध प्रक्रियांची चांगली जाण असणे आवश्यक आहे.

टीम लीड (टी. एल.): ऑपेरा पाहण्यासाठी प्रत्येक मजल्यावरील व्यवस्थापकाच्या नेतृत्वाखाली टीम लीडची नियुक्ती केली जाते. मजल्यावरील व्यवस्थापकाने त्याच्या/तिच्या अधिपत्याखालील कर्मचाऱ्यांच्या प्रत्येक समस्येकडे लक्ष दिले पाहिजे, तर टीम लीड ऑपेरा चालू असल्याचे दिसते. सुट्टीची मंजूरी, तक्रार हाताळणी इ. यासारखी मानव संसाधनांशी संबंधित कामे करण्याचा अधिकार संघ प्रमुखांना असतो. तथापि, बहुतेक संस्थांमध्ये, टी. एल. ला त्याला/तिला संघ म्हणून दिसण्यास मदत करण्यासाठी मजल्यावरील व्यवस्थापकाच्या अंतर्गत ठेवले जाते.

व्यवस्थापक: व्यवस्थापक हा प्रक्रिया व्यवस्थापकांपेक्षा एक क्रमांक वरचा असतो. एका व्यवस्थापकाच्या अंतर्गत, ऑप्स टीम, कॉलर टीम, चॅट टीम आणि ईमेल टीम यासारखे अनेक संघ तयार केले जातात. ऑपेरा ऑन, एच. आर. आणि सेल्स समाविष्ट करण्यावर व्यवस्थापक संस्थेचे सर्व पैलू पाहतो.

तात्काळ वरिष्ठ: तात्काळ वरिष्ठ हे त्याच संघातील वरिष्ठ असतात. संतुलन राखण्यासाठी कनिष्ठ सहकारी आणि वरिष्ठ सहकारी यांचा एक संघ तयार केला जातो. वरिष्ठ सहकारी हे एस. एम. ई. देखील असू शकतात (संस्थेच्या निर्णयावर अवलंबून). ज्युनियर असोसिएट्सना सल्ला दिला जातो की त्यांनी एखाद्या समस्येचे निराकरण करण्यासाठी प्रथम एस. एम. ई. किंवा वरिष्ठ असोसिएटचा सल्ला घ्यावा.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईस टू एस. के. सेवा स्तरीय करारांसाठी (एस. एल. ए.) महत्वाचे आहे.

सेवा पातळीवरील करार हा सेवा कराराचा एक महत्वाचा घटक आहे.

एस. एल. ए. म्हणजे मी जो करारानुसार काम पूर्ण करतो असे मानले जाते. उदाहरणार्थ, इंटरनेट सेवा पुरवठादार सेवा पातळीवरील करारांचा विचार करण्याची शक्यता आहे, ज्यामध्ये नेट-सेवेच्या मी श्रेणीचा विचार केला जाईल.

एस. एल. ए. मध्ये दोन मूलभूत घटक असतात: रिकव्हरीची सरासरी वेळ (एम. टी. टी. आर.) आणि अपयशांमधील सरासरी वेळ (एम. टी. बी. एफ.)

फक्त, एस. एल. ए. हा पार एस. मधील निग्रो एटेड करार आहे जिथे एक गट ग्राहक असतो आणि दुसरा सेवा प्रदाता असतो.



आकृती 8.1 सांघिक कृती किंवा खुल्या चर्चेमुळे कामगिरीची गुणवत्ता सुधारते

आवश्यक असल्यास योग्य लोकांकडून मार्गदर्शन मिळवा

अनुभवी वरिष्ठ आणि इतर कर्मचाऱ्यांकडून शिकणे हे टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह-व्हॉईसचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्हॉईसला त्याच्या/तिच्या नोकरीच्या भूमिकेची जाणीव असते. वरिष्ठ आणि अनुभवी व्यावसायिकांची मदत घेतल्याने केवळ टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह-व्हॉईसचा आत्मविश्वास वाढण्यास मदत होईल.

तांत्रिक समर्थन कार्यकारी व्हॉईसने या गोष्टी लक्षात ठेवल्या पाहिजेत.

योग्य लोकांकडून मार्गदर्शन मिळवताना काय करावे आणि काय करू नये

जेव्हा तुम्ही एखाद्या व्यक्तीशी संपर्क साधता, तेव्हा कंपनीच्या नियमावलीचे पालन केले जात असल्याची खात्री करा. उदाहरणार्थ, जर एखाद्या सहयोगीला उच्च अधिकार असलेल्या एखाद्याकडून काही मदतीची आवश्यकता असेल, तर त्याला/तिला संपर्क साधण्यासाठी पदानुक्रमातील योग्य व्यक्ती माहित असणे आवश्यक आहे. मित्रांप्रमाणे, टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह व्हॉईसने तात्काळ बॉस किंवा टीम लीडरकडून 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 एखाद्याकडून थेट मदत मागणे देखील अव्यावसायिक मानले जाते

मुख्य मुद्द्यांचे दस्तऐवजीकरण करण्यासाठी नेहमी पेन आणि नोटबुक सोबत ठेवा आणि बनावट गोष्टी टाळण्याचा प्रयत्न करा. एकाच समस्येसाठी एखाद्या व्यक्तीशी संपर्क साधणे हे त्रासदायक आणि अनावश्यक दोन्ही आहे. मिनिट्स ऑफ मिंग ठेवण्याचे महत्त्व विचारात घेतले पाहिजे. 'मिनिट्स ऑफ मिंग' मध्ये चर्चेचा सारांश आहे. हे चर्चेची माहितीपट ठेवण्यास मदत करते आणि भविष्यातील संदर्भ म्हणून वापरले जाऊ शकते. शक्य असल्यास, संबंधित व्यक्तीशी आधीच भेटीची वेळ निश्चित करण्याचा सल्ला दिला जातो.

तुम्ही कोणाची तरी मदत घेत असताना व्यावसायिकपणे वागा. तुमच्या वैयक्तिक मतांमध्ये व्यत्यय आणू नका. तुम्हाला आणखी स्पष्टीकरण हवे असल्यास, तो/ती बोलणे संपवते का याबद्दल प्रश्न विचारा. तुमचे हात वर करा आणि नंतर स्पष्टीकरणासाठी प्रश्न विचारा.

त्यांच्याकडून मदत मिळणाऱ्या व्यक्तीचे नेहमी आभार माना.

मार्गदर्शन मिळवणे हे सतत शिकण्याच्या दिशेने पहिले पाऊल आहे. तथापि, कामाच्या ठिकाणी शिकण्याच्या परिणामांना लागू करण्यावर भर दिला जातो. तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्हॉईसने कामाचा दर्जा वाढवण्यासाठी मार्गदर्शन लागू करण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे. यामुळे एखाद्याला शिकणारा म्हणून वाढण्यास मदत होते आणि आत्मविश्वासाची पातळी वाढते.

काम मान्य केलेल्या गरजा पूर्ण करते याची खात्री करा

एखाद्याने पूर्वनियोजनाचे आणि असाइनमेंट तयार करण्याचे महत्त्व शिकले पाहिजे, जेणेकरून ते अतिशय संघटित पद्धतीने पूर्ण करता येईल. त्याचे महत्त्व आणि फायदे पुढीलप्रमाणे आहेत:

नियोजन एखाद्या व्यक्तीला पुरेशी मार्गदर्शक तत्वे प्रदान करून जलद आणि योग्य निर्णय घेण्यास मदत करते. नियोजन एखाद्या व्यक्तीला अनपेक्षित परिस्थिती आणि गुंतागुंतीच्या परिणामांसाठी तयार करण्यात मदत करते, अशा प्रकारे परिस्थितीवर नियंत्रण ठेवणाऱ्या व्यक्तीला योग्य प्रकारे मदत करते.

तयारी आणि नियोजन आर्थिक, कच्चा माल, मी आणि मनुष्यबळ यासारख्या संसाधनांचे परस्पर विभाजन करण्यास मदत करते.

तयारी करणे आणि नियोजन करणे हे लक्ष्य निश्चित करण्यात, खोटे ठरवण्यात, खोटे ठरवण्यात मदत करते जेणेकरून माझ्यावरील काम आणि संघटित पद्धतीने पूर्ण करण्यासाठी योग्य पद्धती स्वीकारल्या जाऊ शकतात.

कामाची आवश्यकता आवश्यकता पूर्ण झाली आहे याची खात्री कशी करावी • कामाच्या आवश्यकतांबद्दल तुम्हाला स्पष्ट कल्पना आहे याची खात्री करा • शंका आल्यास संबंधित सहकारी/वरिष्ठ व्यक्तींकडून मार्गदर्शन घ्या • ए. सी. व्ही. एस. डिलिव्हरेबल्सचे नियोजन करताना कंपनीची धोरणे आणि प्रक्रियांचे पालन करा • वितरित करण्यायोग्य वस्तू हे कामाचे उत्पादन मानले जाते • काम पूर्ण करण्यासाठी तुम्हाला दिलेल्या रेपेनुसार योजना बनवा जेणेकरून वितरण करण्यामध्ये अडथळा येणार नाही • नेहमी आवश्यक उत्पादन मोजावे आणि समान क्वान टाय साध्य करण्यासाठी एक प्रक्रिया तयार करा • क्वान टाय म्हणजे वितरित करण्यायोग्य वस्तूसाठी किती काम करणे आवश्यक आहे • क्वान टायमुळे गुणवत्तेवर परिणाम होऊ देऊ नका आणि उलट • गुणवत्ता आणि गुणवत्ता यांच्यातील संतुलन राखणे आवश्यक आहे • एस. एल. ए. नुसार ग्राहकांच्या गरजा समजून घ्या • तुम्हाला कामगिरीची स्वीकारार्ह मानके माहीत आहेत याची खात्री करा आणि त्यानुसार कामगिरी करा • अनुपालनाचे मापदंड लक्षात ठेवा आणि प्रकल्पाच्या वेळेवर काम करताना नियम धुसर करू नका • काम सुरू करण्यापूर्वीच्या मुदतीची जाणीव ठेवा जेणेकरून तुम्ही त्यानुसार तुमच्या कामाचे नियोजन करू शकाल • लहान आणि साध्य करण्यायोग्य उद्दिष्टे निश्चित करा • उदाहरणार्थ, पहिल्या दिवशी किती काम करावे हे ठरवा आणि त्याच दिवशी ते साध्य करा • अंतिम मुदत पूर्ण करण्यासाठी गुणवत्तेशी तडजोड करू नका • यासाठी तुम्हाला आधी गोष्टींचे नियोजन करावे लागेल आणि ती अंमलात आणावी लागेल.

Methods Adopted to Gather Requirements and Analyse

- While working as Web Developer or an entry level employee:
 - Organize, plan and prioritize the work order and jobs received
 - Conduct and organize technical assignments in optimal manner
 - Plan to utilize time and equipment efficiently
 - Concentrate on tasks and finish them within time limits
 - Assist in record keeping and proper documentation
 - Work on the completed project based on the feedback received
 - Ask for help from domain experts and seniors if issues arise during work
 - Organize and plan own work in a way that all the tasks are completed on time and as per specifications
 - Organize work as per job specifications
 - Organize and plan maintenance and cleaning activities

Requirements of Decision Making

Decisions at workplace must be taken swiftly, based on the best researches, prior experience and data gathered from relevant field experiences. Such data provide 'Evidence' and help a person in making suitable decisions.

The requirements of efficient decision making process are given below:

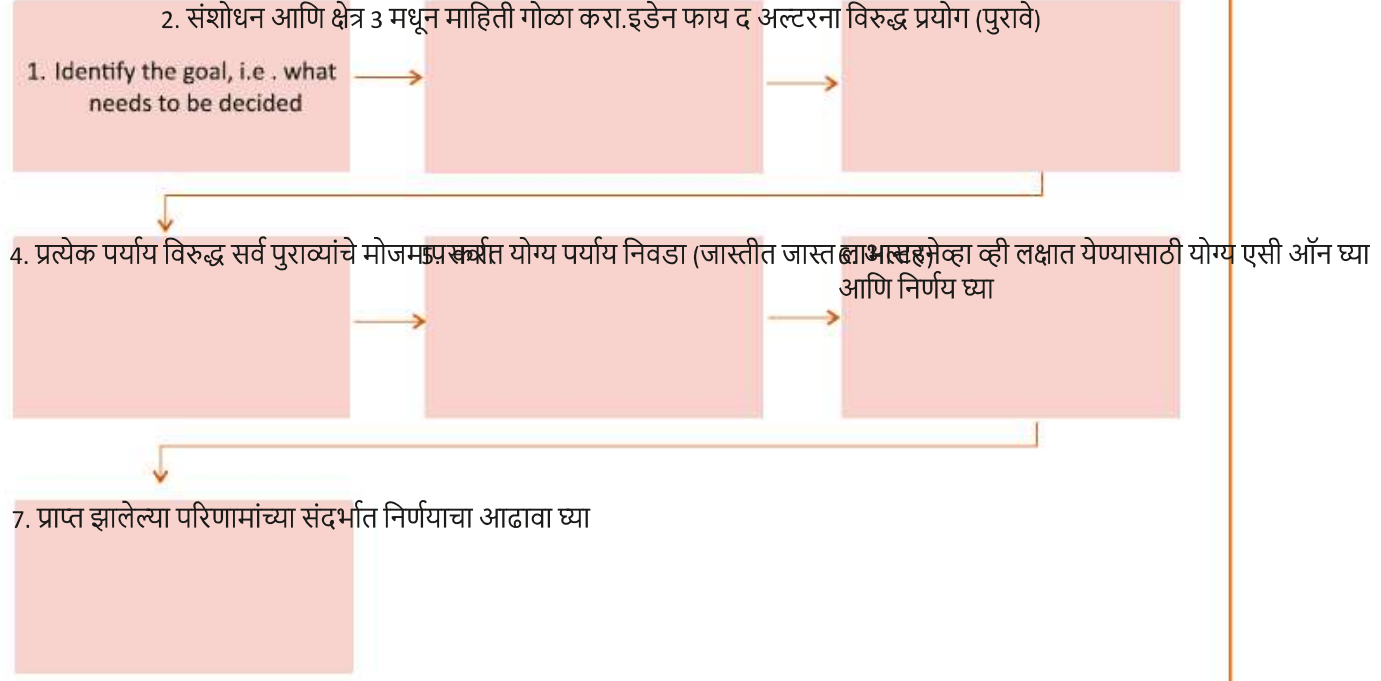
- One must have adequate yet controlled access to accurate and consistent data.
- One must stick to appropriate processes in analysing data. For example, data analysis based on the set parameters of the organization. Ensure the reliability of the source of the data.
- One must take decisions swiftly, based on the analysis of collected data.
- Apart from analysing the researched data, one must rely on practical experiences while taking decisions

The role and responsibilities of Web Developer include the following:

- Ability to troubleshoot everyday issues
- Analyse critical points in daily tasks through observation and experience and identify control measures to solve the issue. For example, if you are working on a particular domain on a regular basis, know the weaknesses and strengths of the point. Thorough knowledge helps to solve issues quickly.
- Find smart ways to finish a job
- Decide whether to accept or reject particular process flow (technical aspects) based on quality parameters. For example, if process A is fit to achieve a specific goal, it does not mean that process A should be followed in every case. Consider varied processes to accomplish different goals.
- Take decisions of one's own roles and responsibilities

निर्णय घेण्याच्या प्रक्रियेतील पायऱ्या

सर्वसाधारण निर्णय घेण्याच्या प्रक्रियेत समाविष्ट असलेल्या पायऱ्या खालील आकृतीमध्ये दिल्या आहेत:



आकृती 8.2 निर्णय घेण्याच्या पायऱ्या

नोंदी 103



8.1.2 योग्य कालमर्यादेचे काम पूर्ण करा आणि कालमर्यादेवर लागू करू नका

तू मला प्रभावीपणे फसवतोस.

'वेळ हा पैसा आहे' अशी एक सामान्य म्हण आहे. माझे व्यवस्थापन महत्त्वाचे का आहे याची केवळ अनेक कारणे नाहीत, तर त्याचे अनेक फायदे देखील आहेत. चांगल्या व्यवस्थापन कौशल्यांची अंमलबजावणी केल्याने मला कमी कालावधीत अधिक काम पूर्ण करता येते, ज्यामुळे मी अधिक मुक्त होतो, तणावाचा सामना कमी होतो आणि कामाची गुणवत्ता सुधारते. माझ्या व्यवस्थापनाचा प्रत्येक फायदा तुमच्या आयुष्यातील आणखी एक पैलू वाढवतो आणि हे सतत चालू राहते.



आकृती 8.3 वेळ म्हणजे पैसा 104

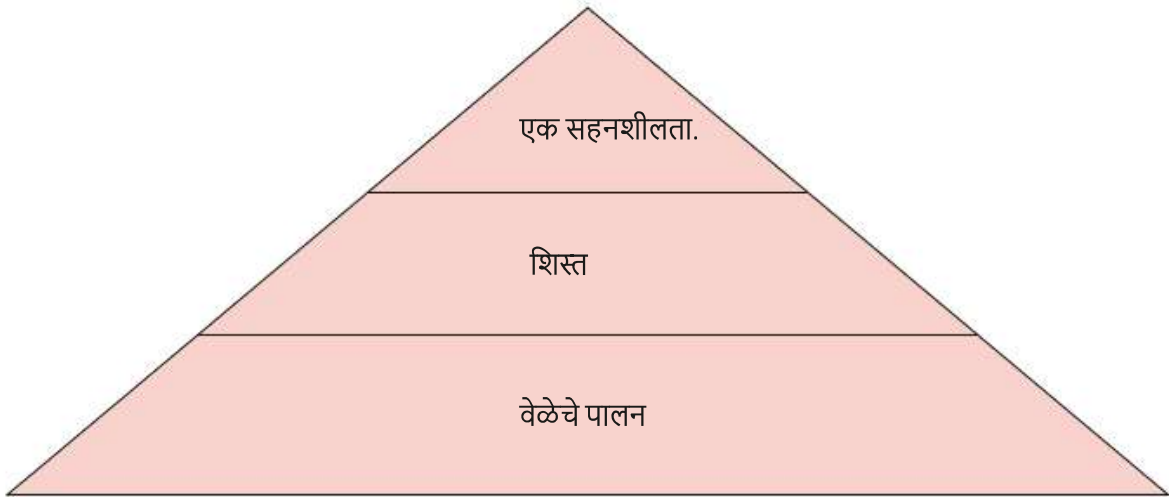
येथे, आपण माझ्या प्रभावी व्यवस्थापनासाठी अनेक पी. एस. वर चर्चा करू जे तुमचे काम आणि एक व्यक्ती म्हणून तुम्हाला वाढवू शकतात.

- वेळ मर्यादित आहे: प्रत्येकाला दररोज माझ्यापासून समान रक्कम मिळते आणि ती मर्यादित आहे, म्हणून जर तुम्हाला कामाच्या ठिकाणी कधीही कार्यक्षम व्हायचे असेल तर तुमचा जास्तीत जास्त फायदा घेणे आवश्यक आहे.

- निर्णय घेणारे व्हा: आयुष्यात निवडण्यासाठी अनेक पर्याय आहेत. जेव्हा तुम्ही माझ्या चांगल्या व्यवस्थापनाचा सराव करता, तेव्हा तुम्हाला मला अधिक श्वास घेता येतो; यामुळे तुम्हाला कोणती निवड करणे सर्वोत्तम आहे यावर नियंत्रण ठेवता येते. तुम्ही निष्कर्षापर्यंत पोहोचण्याची शक्यता जास्त असते आणि जेव्हा तुम्हाला माझ्यासाठी दबाव जाणवतो आणि निर्णय घ्यावा लागतो तेव्हा तुम्ही वेगवेगळ्या पर्यायांवर पूर्णपणे विचार करत नाही; यामुळे निर्णय घेणे खराब होते.
- कमी वेळेत अधिक साध्य करा: तुमच्यावर नियंत्रण ठेवून तुम्ही हातात असलेल्या कामावर लक्ष केंद्रित करू शकता. यामुळे उच्च कार्यक्षमता मिळते कारण तुम्ही कधीही गती गमावत नाही. एक मैल धावण्याची कल्पना करा जिथे तुम्ही दर 5 सेकंदांनी थांबा; यामुळे तुम्ही खूप लवकर लाल व्हाल आणि धाव पूर्ण करण्यासाठी खूप जास्त वेळ लागेल.

- कमी कालावधीत अधिक जाणून घ्या: जेव्हा तुम्ही तुमच्यावर नियंत्रण ठेवता आणि अधिक कार्यक्षमतेने काम करता, तेव्हा तुम्ही अधिक शिकू शकता आणि तुमचा अनुभव अधिक वेगाने वाढवू शकता. काही विद्यार्थी इतरांपेक्षा आधी पदवीधर होण्याचे एक कारण आहे, म्हणून तुमच्या संपूर्ण कारकिर्दीत मला व्यवस्थापन लागू करण्याची कल्पना करा. तुम्ही केवळ इतरांपेक्षा वेगळे राहणार नाही, तर तुम्हाला खूप जलद अनुभव मिळेल आणि तुम्ही आयुष्यात खूप लवकर वर जाऊ शकाल.

- अधिक यशाचा आनंद घ्या:वेळेचे व्यवस्थापन ही यशाची गुरुकिल्ली आहे; यामुळे तुम्हाला इतरांच्या प्रवाहाचे अनुसरण करण्याऐवजी तुमच्या जीवनावर नियंत्रण ठेवता येते.तुम्ही अधिक साध्य करता, तुम्ही निर्णय घेता आणि तुम्ही अधिक कार्यक्षमतेने काम करता; यामुळे अधिक यशस्वी जीवन घडते.
- तणाव कमी करा:तणावाच्या मुख्य कारणांपैकी एक म्हणजे लोक घाई करतात."मला खूप काही करायचे आहे आणि म्हणून मला ते करायचे आहे" हा वाक्यांश हताशपणे बोलला जातो ज्यावर तणाव निर्माण होतो.माझ्या चांगल्या व्यवस्थापनामुळे, तुम्हाला माहित आहे की तुमच्याकडे किती मी आहे, तुमची कामे पूर्ण करण्यासाठी किती वेळ लागेल, तुम्ही अधिक साध्य करता आणि मला अधिक मोकळीक मिळते.यामुळे तुम्हाला स्वतःला गोळा करण्यासाठी अधिक वेळ मिळतो, ज्यामुळे धावपळ करण्याची भावना कमी होते आणि ज्यामुळे नैराश्य आणि तणाव कमी होतो.
- कामाचा उच्च दर्जा:आपल्या सर्वांना आराम करण्यासाठी आणि आराम करण्यासाठी मला काही मोकळीक हवी आहे परंतु दुर्दैवाने, आपल्यापैकी अनेकांना मला जास्त मोकळीक मिळत नाही कारण आपण आपल्या दैनंदिन कामांमध्ये आणि कामाचे ओझे सांभाळण्यात खूप व्यस्त असतो.मला व्यवस्थापन कौशल्ये लागू करून, तुम्ही माझ्या अल्प कालावधीत अधिक काम करू शकता ज्यामुळे मी अधिक मुक्त होऊ शकेन.
- जीवनात अधिक शिस्त:जेव्हा तुम्ही तुमच्या आयुष्यात माझ्या चांगल्या व्यवस्थापनाचा सराव करता, तेव्हा तुम्ही नंतर काम सोडण्याची शक्यता कमी असते.वेळेचे व्यवस्थापन उच्च कार्यक्षमतेकडे नेतात आणि शिस्तबद्ध जीवनाकडे नेतात.



आकृती 8.4 प्रभाव आणि माझ्या व्यवस्थापनाचा पिरॅमिड

मला प्रभावीपणे व्यवस्थापित करण्यासाठी टिपा:

- आपल्या योजनेचे पालन करणे • रोज करायच्या कामांची यादी ठेवा • मला हुशारीने विभाजित करणे
- एन. जी. कडे जाणे आणि कालमर्यादा पुन्हा निश्चित करणे • मी 105 चा नव्हता.

8.1.3 106 रोजी संस्थेमध्ये मूलभूत कार्य नैतिकतेचे पालन केले जाईल

Keep immediate work area clean and tidy

Keeping one's work area tidy and clean carries the following benefits:

- Avoiding accidents at the work area and the corresponding injuries and damages
- Lessening an employee's exposure to Occupational Hazards
- Permitting easy flow of materials
- Enhancing productivity at work
- Enhancing the employee's control on the various tools and equipment

The work area can be kept tidy and clean in the following manner:

A. Keep work area in a tidy and organized state

- **Clear Clutter and Spills:** Clearing clutter and spills helps prevent Slips, Trips and Falls
- **Control Dust and Debris:** Get rid of the debris every day to avoid untidy workstation.
- **Store tools and equipment appropriately in their designated storage locations:** CD/DVDs should be kept in the correct place. Similarly, for any other device like pen drive, which is used daily to test/store works, the same step should be taken.
- **Abide By A Written Set Of Guidelines:** Keeping one's workstation/desk clean, tidy and organised, one must follow the SOPs (Standard Operating Procedures)
- **Store and maintain Personal Protective Equipment appropriately:** Anti-glare spectacles, earmuffs are important for Web Developer . Anti-glare goggles help reduce the stress of looking at the screen for a long time. Ear muffs negate the noise.

B. Keep work area safe

- Promoting the practice of looking out for signs like "Wet Floor" or "Cleaning under Progress"
- Promoting the practice of reading Directions of Use and MSDS sheet before using any chemical
- Reporting each incident of spill (oil, grease, chemical, etc.) to the housekeeping staff with immediate effect
- Avoiding Fire and Electrical Hazards
- Avoiding storage of heavy objects at high and elevated areas

Treat confidential information correctly

As a Web Developer , one works in projects with confidential information. Even in the SLAs, upholding confidentiality is a major clause and the violation of the same leads to termination.

Every client wants to see that certain information is kept confidential. Information leaks can cause a huge loss and thus, Web Developer must be cautious while working. To prevent information leaks which may be implied as security breach, one must install anti-spam, anti-spyware and anti-phishing tools.

To understand how to treat confidential information,

- Maintain that all the new employees accept and sign the Confidentiality Agreement
- Recognising the relevant organisational confidential information and details must be taken into consideration. These may be in the form of:
 - Verbally disclosed information
 - Written information
 - Slides and Handouts
 - Visual information
 - E-mail and file documents
 - Carefully reviewing the NDAs from 3rd Parties

Work in line with organization's policies and procedures and Work within the limits of job role

Abiding by compliance is a must. Additionally, the company or brand image also gets affected due to work accuracy. A meticulous work helps in the development of company image as well as the ethical views in front of the professional community.

The new joiners will never understand the importance of submitting precise work if they are unaware what the expected benchmarks are. So, it is important that trainers of the particular company lay down the objectives to the Web Developer. One of the best ways to do so is to take the help of "SMART."

S – Specific

M – Measurable

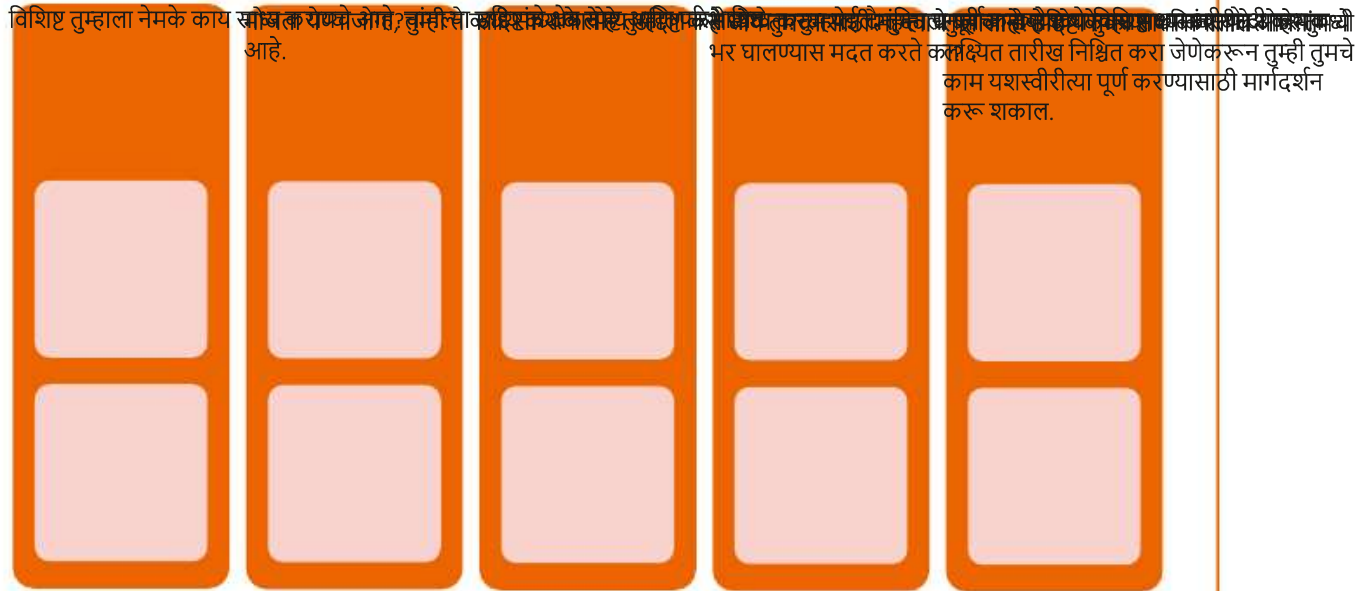
A – Achievable

R – Relevant

T – Timely

1. **S - Specific.** It stresses on specifying a specific goal rather than a general one. A specific goal will usually answer the "Why", "What", "Who", "Which" and "Where" questions. While carrying on with the daily responsibilities, the Attendant must take care and abide by these 5 questions, to remain clear about his/her goals and if, they are aligned towards the interests of the organisation. The operator should not only work to achieve success for oneself, but also for the betterment of the organization as a whole.
2. **M - Measurable.** It stresses on measuring the progress towards the attainment of goal. A measurable goal usually answers the "How many?" and "How much?" questions. Whatever activities the operator should perform daily, his/her achievements must be expressed in volume, workload or quantity. This should be reported to the immediate supervisor or the Line Manager, who would be appraising the Attendant at the end of the year. A Daily Work Report (DWR) should be maintained and emailed to the supervisor daily.
3. **A - Accurate & Attainable.** Achieving all predefined metrics and abiding by the Service Level Agreements (SLAs). Every task should be error-free.
4. **R - Relevant and Reporting Real-time.** All activities and achievements, relevant to the job role, should be reported to the Line Manager, as and when accomplished.

5. **T - Timely & Target-oriented.** Activities should be prioritized according to long term and short term goals. Short term goals should be divided into small, achievable, measurable and time-bound steps. This, in turn, would induce a sense of urgency, promptness and ownership towards one's duties.



आकृती 8.8 स्मार्ट मॉड्यूलची अंमलबजावणी कामगिरीची गुणवत्ता वाढवते

विचारमंथन

विचारमंथन करण्याची गुणवत्ता आणि कार्यक्षमता सुधारण्याचे अनेक मार्ग आहेत. ते असे आहेत:

प्रत्येकाच्या कल्पनांचा आदर करा: लोक त्यांच्या स्वतःच्या कल्पनांना अधिक महत्त्व देतात; तथापि विचारमंथन करणे इतरांनी निर्माण केलेल्या विचारांना समानपणे सामोरे जाणे आवश्यक आहे.

समोरासमोर गट करणे टाळा: समोरासमोर गटांचा वापर केल्याने मूल्यांकन भीती, सामाजिक भाकरी, अवरोधन आणि सामाजिक जुळणीवर परिणाम होतो.

वैयक्तिक आणि गट अशा दोन्ही पद्धतींचा समावेश करा: जी प्रक्रिया सदस्यांना त्यांच्या कल्पना गटामध्ये मिसळण्यास मदत करते ती म्हणजे ब्रेन व्रींग. येथे, सदस्य त्यांच्या कल्पना कागदाच्या तुकड्यावर लिहितात आणि नंतर त्या इतरांना पाठवतात जे त्यांच्या स्वतःच्या कल्पना जोडतात.

विश्रांती घ्या: गट चर्चेदरम्यान मूक सत्रांना परवानगी द्या जेणेकरून सदस्य मला गोष्टींचा विचार करायला लावतील.

कोणत्याही व्यवसायासाठी काम पूर्ण करण्यासाठी कोणतेही निश्चित प्रमाण नसते. एखादा प्रकल्प पूर्ण करणे हे कंपनीच्या निर्धारित नियमांवर अवलंबून असते.

तुमचे काम मान्य केलेल्या गरजा पूर्ण करते हे सुनिश्चित करण्यासाठी, या मुद्द्यांचा विचार करा:

- प्रकल्पाचा प्रकार
- संशोधनासाठी राखून ठेवलेला कालावधी 108

• मी संबंधित माहिती मिळविण्यासाठी आणि संसाधने गोळा करण्यासाठी • कामाची दिशा आणि कामाच्या प्रवाहाची रूपरेषा

• सी. आर. ए. एन. जी. चाचणी प्रकरणांसाठी/नमुन्यांसाठी माहितीचे विश्लेषण करणे

विचारमंथन सत्रांचा प्रभाव

प्रकल्पातील गुंतागुंतीच्या आधारावर कालमर्यादा आणि कालमर्यादा अवलंबून असतात. जेथे एखाद्या कर्मचार्याची कार्यक्षमता, तांत्रिक पैलू आणि कामातील अचूकता सतत तपासली जाते, तेथे नियुक्त केलेल्या किंवा वचन दिलेल्या मुदतीवर ग्राहकांना काम सादर करणे देखील आवश्यक आहे. प्रकल्पाची अंतिम तारीख किंवा अंतिम मुदत साधारण गणनेनुसार नियोजित केली जाते.

जर काम किंवा प्रकल्प माझ्यावर सोपवला गेला नाही, तर कंपनीला कठोर बाजूचा फटका बसण्याची शक्यता जास्त असते. कालमर्यादा चुकल्याची काही लक्षणे अशी असू शकतात:

• संपलेल्या कर्मचार्यांची कमकुवत बांधिलकी • उच्च तणावाची पातळी

• कमी मनोबल

• ग्राहकाने आकारलेला मोठा दंड

• कंपनीच्या महसुलाचे नुकसान

• संधी गमावणे आणि व्यवसाय वाढीसाठी प्रबळ संधी • कंपनीच्या ब्रँड प्रतिष्ठेवर याचा परिणाम होईल

कामाच्या ठिकाणी कामाच्या चुकीला कारणीभूत ठरणारा सर्वात सामान्य घटक म्हणजे गैरसमज. बहुतेक कंपन्यांमध्ये ओ. जे. टी. (ऑन-द-जॉब-ट्रेनिंग) दरम्यान, कामगार इतर विभाग किंवा विविध प्रकल्पांशी संबंधित असलेल्या कर्मचार्यांच्या दयेवर अवलंबून असतात. आता, हे कर्मचारी कामाच्या ठिकाणी नवीन प्रशिक्षणार्थींच्या सहाय्याचे प्रभारी असल्याने, भविष्यातील प्रयत्नांसाठी त्यांना चांगल्या प्रकारे तयार करण्यासाठी ते सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करतात. प्रशिक्षक ज्या विभागात कर्मचारी आहेत त्या विभागाचे असावेत आणि त्यांनी अचूक तपशील देणे महत्वाचे आहे. ज्या कर्मचार्यांना त्यांच्या प्रशिक्षकांसमोर उघडपणे बोलण्याची आणि त्यांचे काम अचूकपणे पूर्ण करण्यासाठी अडथळे मागे सोडण्याची गरज आहे, त्यांनाही हेच लागू होते.

नोंदी 109



- प्रत्येक व्यावसायिक क्षेत्रात संबंधित माहिती महत्त्वाची असते.
- चांगल्या व्यवस्थापन कौशल्यांची अंमलबजावणी केल्याने एखाद्याला कमी वेळेत अधिक काम पूर्ण करता येते, ज्यामुळे मालाची किंमत कमी होतो, तणावाचा सामना कमी होतो आणि कामाची गुणवत्ता सुधारते.
- जेव्हा तुम्ही तुमच्यावर नियंत्रण ठेवता आणि अधिक कार्यक्षमतेने काम करता, तेव्हा तुम्ही अधिक शिकू शकता आणि तुमच्या कामात अधिक वेगाने वाढवू शकता.
- तणावाच्या मुख्य कारणांपैकी एक म्हणजे लोक घाई करतात.

[illegible]



व्यायाम करा.

State whether the following statements are CORRECT or INCORRECT:

1. A project or a task which is both important and urgent is basically deadline driven. []
2. The end date or the deadline of a project is designed on the basis of certain rough calculations. []
3. Proper engagement and open communication amongst employees make the working process in a company more effective. []
4. Sharing of information or updating the section which you are working with your team members will help them get a better idea of your progress. []

Answer the following questions:

1. How should one obtain guidance from seniors or supervisors?

2. What are the benefits of time management?

3. Write a short note on the "Triple Constraint Triangle".

क्यू. आर. कोड

संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



एच पी एस://यूट्यूब.बी/ग-लक5s-pQgk
पार सिपान्ट हँडबुकवरील ऑर्गनायझममध्ये पाळावे लागणारे कार्य नीतिशास्त्र



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

9. 112 या सहकाऱ्यांसोबत प्रभावीपणे काम करा

युनिट 9.1 युनिट 9.2 वर सांघिक कार्य आणि संवाद





At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Explain the methods and mechanisms for effective communication
2. Explain the importance of effective collaboration in the workplace

यनिट १ यनिटी २ १ वर सांघिक कार्य आणि संवाद:फळांमध्ये मानक ऑपेरा

युनिट ओबजेक वि. एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Explain the principles of clear communication
2. Outline the importance of being a good listener and adhering to the commitments

9.1.1 कामाच्या ठिकाणी विविध प्रकारची माहिती आणि तिचे महत्त्व

सर्व कंपन्यांमध्ये ऑपेरा ऑन, व्यवस्थापन आणि भरती यासारखे विभाग मोठी भूमिका बजावतात. हे वित्त, ऑपेरा ऑन, मार्क एनजी किंवा इतर कोणत्याही विभागाशी संबंधित असू शकते. ज्याप्रमाणे कार्यालयात वेगवेगळी पथके असतात, त्याचप्रमाणे माहितीचे प्रकारही असतात.

सहकाऱ्यांशी स्पष्टपणे, अचूकपणे आणि अचूकपणे संवाद साधा

आपल्या सहकाऱ्यांना भेडसावणाऱ्या समस्या समजून घेण्यास आणि त्यांचे स्पष्टपणे चित्रण करण्यास सांगण्यास 'इफेक्स वे कम्युनिका ऑन' आपल्याला अनुमती देते. स्पष्ट आणि अचूक माहिती देण्यासाठी, आपल्याला हे करणे आवश्यक आहे:

स्थितीचा प्रसार करा

धोरण आणि उद्दिष्ट साध्य करण्याबाबत योग्य समज असल्याची खात्री करून घ्या प्रत्येकजण कंपनीच्या नियामक संस्थांचे पालन करतो याची खात्री करा

सहकाऱ्यांबद्दल आदर दाखवणाऱ्या मार्गांनी काम करा

काम करणे आणि विश्वास आणि आदर दर्शविण्यासाठी सहकाऱ्यांकडून मदत मागणे. प्रभावी सांघिक कार्यासाठी मनोबल वाढवणे.

सहकर्मचाऱ्यांमध्ये खुल्या संवाद वाढवणे. उत्पादन क्षमता वाढवण्यासाठी तुमच्या सहकाऱ्यांसोबत काम करा.

डेटावर केले जाणारे विश्लेषण मान्य करण्यासाठी योग्य लोकांकडून मार्गदर्शन घ्या

एखाद्याचा पर्यवेक्षक हा कामाच्या ठिकाणी एखाद्याचा मार्गदर्शक असावा असे मानले जाते. शंका स्पष्ट करण्यासाठी प्रश्न विचारा.

जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा पर्यवेक्षकाची मदत आणि मार्गदर्शन घेणे आवश्यक आहे.

प्रश्न विचारा आणि जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा कामाच्या कामांवर स्पष्टीकरण शोधा

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हाईस, जो नवीन प्रकल्पात सामील झाला आहे, त्याला तांत्रिक पैलू आणि प्रक्रियेशी संबंधित समस्यांना सामोरे जावे लागू शकते. शंकांनी गप्प बसण्याऐवजी शंकांचे निराकरण करण्यासाठी प्रश्न विचारणे नेहमीच योग्य असते.

संस्थेच्या प्रत्येक पैलूसाठी नियुक्त विभाग असतात. उदाहरणार्थ, एच. आर., वाहतूक, सुरक्षा, ऑपेरा ऑन हे असे विभाग आहेत जे वेगवेगळ्या समस्या हाताळतात. मानव संसाधन धोरणाबाबत काही शंका असल्यास, एखाद्याने मानव संसाधन कर्मचाऱ्यांची मदत घेणे आवश्यक आहे. जर एखादा कार्यकारी तांत्रिक चौकशीत अडकला तर त्याने/तिने ऑपेरामध्ये कोणाशी तरी संपर्क साधणे आवश्यक आहे.

प्रश्नांना शंका स्पष्ट करण्यास आणि एखाद्याच्या पर्यवेक्षकांबरोबरच्या अंतरावरील संवाद कमी करण्यास सांगितले पाहिजे.

पर्यवेक्षक किंवा इतर अधिकृत कर्मचाऱ्यांकडून धोरणे आणि कार्यपद्धतींविषयी स्पष्टीकरण मिळवा आणि मिळवा.

कोणतीही संभाव्य चूक योग्य प्राधिकरणाला कळवा आणि त्याची ओळख पटवा.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी अधिकारी यांना संघटनात्मक क्षेत्रीय धोरणे आणि एस. ओ. पी. बदल शंका असल्यास कोणतीही शंका पर्यवेक्षक किंवा इतर अधिकृत कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधू शकते.

एखाद्याच्या कामाशी संबंधित पर्यवेक्षकांकडून अचूकपणे माहिती आणि सूचना प्राप्त करा. एखाद्याच्या पर्यवेक्षकाकडून अपेक्षित असलेल्या जबाबदाऱ्यांबद्दल योग्य कल्पना मिळविण्यासाठी हे केले जाणे आवश्यक आहे. एखाद्याच्या कामांची योग्य कल्पना असणे हे उद्दिष्टे यशस्वीरित्या पूर्ण करण्यास मदत करते.

समस्यांचे कार्यक्षमतेने निराकरण करा आणि आवश्यक असल्यास त्वरित पर्यवेक्षकाला योग्य प्रकारे अहवाल द्या. वरिष्ठांकडून स्पष्टपणे सूचना मिळवा आणि त्यावर प्रभावीपणे प्रतिक्रिया द्या.

ग्राहकांशी प्रभावीपणे संवाद साधा

जनरेशन एन. जी. महसुलात आउटसोर्सिंग महत्वाची भूमिका बजावते. एका कंपनीमध्ये अनेक प्रकल्प चालवले जातात आणि प्रत्येक प्रकल्पात वेगवेगळ्या गरजा आणि अपेक्षा असलेले वेगवेगळे ग्राहक असू शकतात. त्यामुळे, तांत्रिक समर्थन कार्यकारी व्हॉईससाठी क्लायंट कम्युनिका चालू करणे ही एक महत्वाची गोष्ट आहे.

संवाद साधा आणि विनम्रपणे, स्पष्टपणे, तंतोतंत

ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या दृष्टिकोनांसाठी पुरेसे मूल्य देऊन सक्षम करा, ग्राहकाला केवळ 'ग्राहक' म्हणून नव्हे तर 'भागीदार' म्हणून ओळखा, ग्राहकाशी व्यवहार करताना प्रामाणिक रहा

एक्सआयएसएनजी आणि आगामी सौद्यांविषयी ग्राहकाशी संपर्कित रहा आणि अद्ययावत रहा आणि निर्दोष सौदे आणि सेवेद्वारे ग्राहकांच्या अपेक्षा ओलांडण्याची ऑफर द्या

नेगोने प्रामाणिकपणे, विनम्रपणे पण घट्टपणे खाल्ले

ग्राहकाबद्दल जाणून घ्या आणि जाणून घ्या

सेवेतील समस्या आणि चिंता त्वरित सोडवा

तक्रार आणि तक्रारीच्या बाबतीत ग्राहकाशी सहानुभूती बाळगा आणि माफी मागा

योग्य लोकांसह विश्लेषणाच्या परिणामांचे पुनरावलोकन करा आणि दिलेल्या माहितीच्या आधारे सुधारणा करा

टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्यु-व्ही-व्हॉईसची नोकरीची भूमिका वेगवेगळ्या तांत्रिक पैलूंवर अवलंबून असते आणि तंत्रज्ञान खूप वेगाने बदलते. गती कायम ठेवण्यासाठी, एक्झिक्युटिव्ह व्हेसने संबंधित लोकांकडून महत्वाची अद्यतने घेणे आवश्यक आहे. अभिप्राय शोधणे आणि पाठपुरावा करणे हा कामाचा दर्जा वाढवण्याचा आणखी एक मार्ग आहे. चांगला प्रतिसाद संस्थेला प्रदान केलेली सेवा वाढवण्यास मदत करतो. शिवाय, चांगल्या प्रतिसादाच्या अंमलबजावणीमुळे ग्राहकांचा आदर आणि विश्वास मिळतो.

असे होऊ शकते की केलेल्या कामात काही त्रुटी आणि त्रुटी आहेत ज्यांची काळजी घेणे आवश्यक आहे

च्या.प्रकल्प व्यवस्थापक, गुणवत्ता मूल्यांकनकर्ता आणि टीम लीडसारखे तात्काळ पर्यवेक्षक हे कामगिरीचे पुनरावलोकन करण्यासाठी सर्वात योग्य व्यक्ती आहेत.

कामगिरीचा अहवाल साप्ताहिक किंवा मासिक आधारावर तयार केला जातो. ज्या कंपनीचे मूल्यमापन केले जाते त्या कंपनीनुसार मापदंड बदलतात. त्यानंतर हा अहवाल कार्यकारी अधिकाऱ्यासोबत सामायिक केला जातो.

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्हॉईस म्हणून, एखाद्याने सकारात्मक पद्धतीने अभिप्राय स्वीकारला पाहिजे आणि कमकुवततेच्या क्षेत्रांवर काम केले पाहिजे. पुनरावलोकनाच्या निकालामागील मुख्य कारणे खालीलप्रमाणे आहेत:

तांत्रिक सहाय्य अंमलबजावणीची ओळख करून देणे-प्रक्रियेच्या प्रवाहाला आवाज देणे जेणेकरून तो/ती सामान्य किंवा संघटनात्मक क्षेत्रीय अभ्यासांशी परिचित होईल

कमकुवतपणाची संभाव्य क्षेत्रे चिन्हांकित करणे. तथापि, कार्यकारी अधिकाऱ्याने त्याकडे 'सुधारणेची व्याप्ती' म्हणून पाहिले पाहिजे ज्यावर त्याने/तिने एक मजबूत व्यावसायिक म्हणून विकसित होण्यासाठी काम केले पाहिजे

पुनरावलोकनाचे मापदंड खालीलप्रमाणे आहेत:

ग्रूमिंग (शाब्दिक आणि अशाब्दिक)

शिस्त आणि सचोटी

वेळेचे व्यवस्थापन

सांघिक कार्य (सांघिक खेळाडू म्हणून कार्यकारी खेळाडू कसा असतो)

प्रत्येक कंपनी कर्मचाऱ्यांच्या कामगिरीचे मूल्यमापन करण्याची विशिष्ट पद्धत राखून ठेवते. कामगिरीच्या पुनरावलोकनांसाठी स्मार्ट (तारा, मध्यम, सरासरी इ.) चा वापर केला जातो. तारांकित कलाकारांना ओळखले जाते आणि जे मागे पडतात त्यांना त्यांची कामगिरी वाढवण्यासाठी सुविधा पुरविल्या जातात. कर्मचाऱ्याने कंपनीची प्रक्रिया आणि आवश्यकता समजून घेतली पाहिजे आणि त्यानंतर त्यानुसार स्वतःला तयार केले पाहिजे. काही प्रकरणांमध्ये, कर्मचाऱ्यांच्या कामगिरीचे मूल्यांकन करण्यासाठी एसएमई किंवा विषय तज्ञांची नियुक्ती केली जाते.

नोंदी 116



यनिट १.२ सांघिक कार्य यनिट २.१ फळांमध्ये मानक ऑपेरा एनजी कार्यप

युनिट ओबजेक वि. एस.



At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Identify challenges and pain points related to working distribution while working in a team
2. Explain the importance of distributing and sharing workloads

१.२.१ कामाच्या ठिकाणी समस्या समजून घेणे आणि मदत पुरवण्याचे महत्त्व

त्यांनी सहकाऱ्यांना दिलेल्या वचनांची पूर्तता करा: सहकाऱ्यांना मला चांगले कळू द्या

काही गोष्टी, अर्थात, मला निर्बंधांकडे नेतात. उदाहरणार्थ, कामाच्या दबावामुळे एखाद्याला कामाचे तास वाढवावे लागू शकतात. तुमच्या सहकाऱ्यांना कोणत्याही प्रकल्पात अडकून पडल्यावर त्यांना मदत करणे ही केवळ तुमची जबाबदारीच नव्हे तर एक मानवीय दृष्टीकोन बनतो.

जेव्हा तुम्ही तुमच्या सहकाऱ्यांचे विचार समजून घेता, तेव्हा तुम्ही स्वतःमध्ये आणि तुमच्या सहकाऱ्यांमध्ये चांगले संवाद आणि परस्पर बंध निर्माण करता.

तुम्हाला दिलेले प्रत्येक काम तुम्ही करू शकता हे महत्त्वाचे नाही. जेव्हा तुम्हाला प्राधान्याच्या आधारावर दुसऱ्या प्रकल्पात पाठविले जाईल, तेव्हा असे काही प्रसंग उद्भवू शकतात. अशा परिस्थितीत, काय घडत आहे हे तुमच्या सहकाऱ्यांना सांगणे योग्य ठरेल. यामुळे तुमच्या सहकाऱ्यांना योग्य पर्याय शोधता येतो, जो तुम्हाला अपेक्षित असलेले काम पुढे चालू ठेवू शकतो.

वेळेचे व्यवस्थापन म्हणजे तुमचे माझे व्यवस्थापन करणे होय. हे अधिक संघटित होण्याची वचनबद्धता करण्याबद्दल आहे, तुमचे लक्ष कायम ठेवा आणि तुमच्या फायद्यासाठी तुमचा मी वापरा.

त्यांच्या सहकाऱ्यांसोबत काम करताना येणाऱ्या कोणत्याही समस्येचे निराकरण करण्यासाठी आणि या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी पुढाकार घ्या

समस्येची व्याख्या कठीण किंवा अनपेक्षित परिस्थिती म्हणून केली जाऊ शकते, जी अवांछित मानली जाते आणि त्यावर मात करणे आणि त्यावर मात करणे आवश्यक आहे. समस्या गुंतागुंतीच्या कोडी आणि कोडीचे रूप घेऊ शकतात.

नोंदी 117



- 
- इडेनने समस्या सोडवली
 - प्रत्येकाचे हित समजून घ्या.
 - संभाव्य उपायांची यादी करा (ऑप ऑन)
 - ऑप ऑनचे मूल्यमापन करा
 - ऑप ऑन किंवा ऑप ऑन निवडा
 - योजनेची नोंद करा
 - देखरेख आणि मूल्यांकन करा

आकृती 9.1 समस्येचे टप्पे ओळखणे आणि निराकरण करणे

कामाच्या ठिकाणी आरोग्य आणि सुरक्षितता सुनिश्चित करताना समस्या सोडवणे

- संघातील सदस्यांशी व्यवहार करताना परिस्थितीचे विश्लेषण करणे आणि योग्य उपाययोजना करणे
- कार्यक्षमतेने कार्य करण्यासाठी निरीक्षण, अनुभव, तर्क किंवा संवादातून गोळा केलेल्या माहितीचे विश्लेषण, मूल्यांकन आणि उपयोजन करणे
- आयडनने वस्तू, साधने आणि उपकरणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याच्या मार्गांमधील त्रुटी माझ्याविरुद्ध मांडल्या • पुनर्बांधणी कमी करण्यासाठी चुकांची व्यवस्थित दुरुस्ती सुनिश्चित करणे

सहकाऱ्यांसोबत काम करण्यासाठी संस्थेच्या धोरणांचे आणि कार्यपद्धतींचे पालन करा

तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हाईसने केवळ ग्राहकांशीच नव्हे तर संस्थेतील वरिष्ठ आणि पर्यवेक्षकांशी देखील संपर्क साधणे आणि समन्वय साधणे आवश्यक आहे. ग्राहक, समवयस्क/सहकारी आणि पर्यवेक्षकांशी संवाद साधण्याचे घटक खाली दिले आहेत:

ए. एफ. ई. सी. संघ सदस्य आणि ग्राहकांशी जमनेसकट संपादकाला 'रीक्रेम कार्यसिद्धी'चे सदस्य, पर्यवेक्षक, व्यवस्थापक इत्यादींशी प्रभावीपणे संवाद साधा.



आकृती 9.2 परिणामकारक समुदायाच्या सर्व पायऱ्या

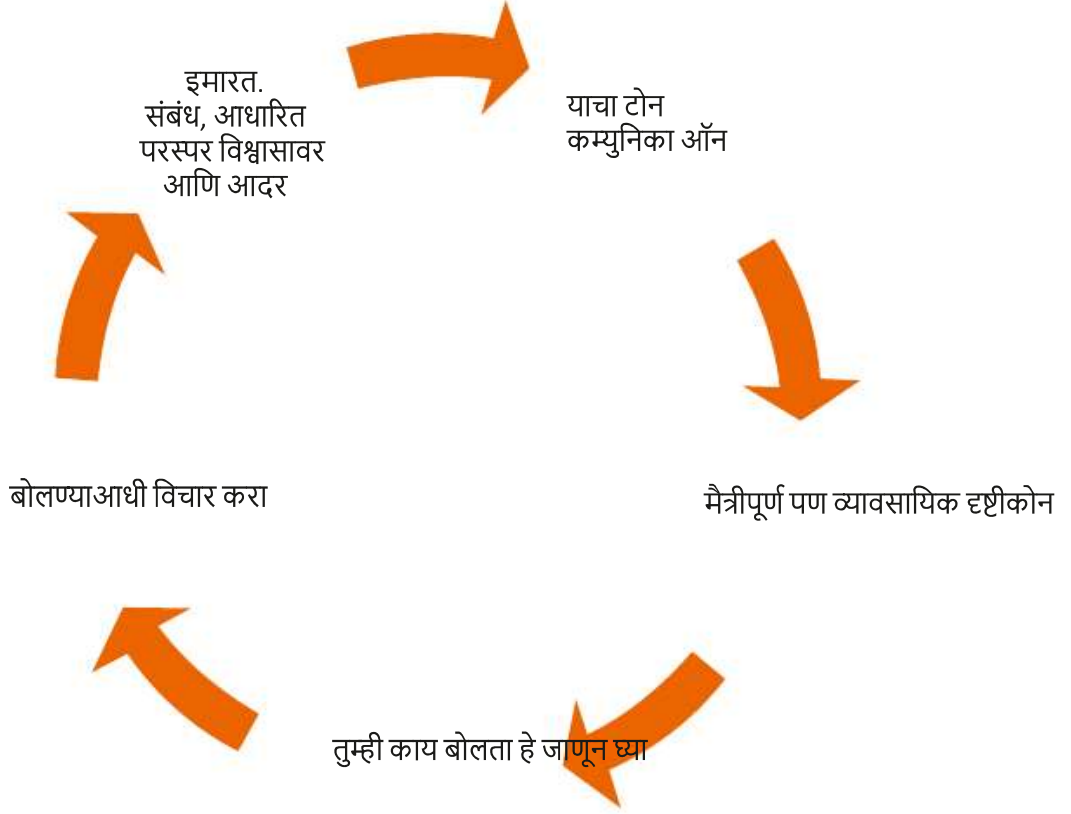
अ. काम साध्य करण्यासाठी सहकाऱ्यांशी समन्वय साधणे आणि सहकार्य करणे

- कमीतकमी अडथळ्यांसह शांतपणे ऐका • विश्वास निर्माण करा, पण अतिउत्साही होऊ नका • पार सिपेट आणि समन्वय
- तुमच्या देहबोलीकडे लक्ष द्या
- समवयस्कांबरोबर सर्वोत्तम सराव सामायिक करा • तुमच्या स्वराबद्दल जागरूक रहा
- स्पष्टीकरणासाठी प्रश्न विचारा
- कामांच्या याद्या, वेळापत्रक आणि उपक्रमांवर चर्चा करा.

नोंदी 119



ब. ई. एफ. ई. सी. पर्यवेक्षकांशी सहजपणे संवाद साधा



आकृती 9.3 एका चांगल्या संवादासाठी हे आवश्यक आहे

तक्रार म्हणजे 'एखाद्याला अन्यायकारक वागणूक दिली गेली आहे अशी तक्रार किंवा तीव्र भावना'.

अ. कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत मॅट्रिक्सवर एसकेलाचे अनुसरण करा

- तक्रार करण्यापूर्वी आणि तक्रार व्यक्त करण्यापूर्वी, तुम्हाला तक्रार करण्याची गरज का आहे आणि दीर्घकाळात तुम्हाला काय साध्य करायचे आहे या ओ. बी. जे. ई. सी. व्ही. एस. बदल अगदी स्पष्ट रहा.
- अंतर्गत तक्रार निवारणासाठी मॅट्रिक्सवरील एस्केलाचे पालन करा
- दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि स्वरूपांनुसार, मॅट्रिक्सच्या प्रत्येक स्तरावरील नियुक्त अधिकाऱ्याला ईमेल लिहा.
- तक्रार किंवा तक्रार प्रमाणित टी. ए. टी. मध्ये त्या स्तरावर संबंधित केली गेली नसल्यास संबंधित अधिकाऱ्याशी पाठपुरावा करा.
- ईमेल आणि फोन कॉलच्या सर्व नोंदी दस्तऐवजीकरण करा जेव्हा समस्येचे योग्यरित्या निराकरण केले जाईल आणि बंद केले जाईल.
- जर संबंधित अधिकारी, एका विशिष्ट स्तरावर, टी. ए. टी. मधील तक्रारींचे निराकरण करत नसेल, तर हा मुद्दा पुढे वाढवा आणि पुढील स्तरावर घेऊन जा.
- 2 ते 6 पर्यंत प्रक्रिया पुन्हा करा.
- तक्रारीचे निराकरण झाल्यावर, त्यांचे आभार मानण्यासाठी संबंधित प्राधिकरणाला दूरध्वनी किंवा ईमेल करा.

ब. कामगारांच्या तक्रारींचे निवारण करणे

- कामगारासोबत अधिकृत पण खाजगी बैठक घ्या. • तक्रार मान्य करा आणि सहानुभूती दाखवा.
- एन रे मा एरची विश्वासाहता टिकवून ठेवा. • जर पूर्णपणे आवश्यक मानले गेले तर साक्षीदारांना आमंत्रित करा.
- तक्रारीच्या गुंतागुंतीवर अवलंबून, पुढील चौकशी सुरू ठेवा. • तुमच्या निर्णयाचे समर्थन करण्यासाठी माहिती मिळवा.
- अंतिम निर्णय घ्या.
- जर कामगाराला घेतलेल्या निर्णयाबाबत खात्री नसेल, तर त्याला तात्काळ पुढच्या स्तरावर घेऊन जा.

c. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करणे

- ग्राहकाशी विरोध करू नका किंवा त्याच्याशी बोलणे टाळू नका. • मन लावून आणि मन लावून ऐका.
- ग्राहकाची माफी मागा आणि त्याच्याशी सहानुभूती बाळगा.
- तक्रार/तक्रार खुल्या मनाने ऐका.
- विलंब न करता कायमस्वरूपी उपायासह तुम्ही त्याच्याकडे/तिच्याकडे परत याल असे वचन द्या. • तुमचे वचन पाळा आणि ग्राहकाला प्रमाणित टी. ए. टी. मध्ये समाधानासह प्रतिसाद द्या. -जर तुम्ही स्वतःहून समस्येचे निराकरण करू शकत नसाल, तर ती तुमच्या पुढच्या स्तरावर वाढवा. • संबंधित अधिकाऱ्यांशी पाठपुरावा करून तक्रारींचे निवारण केले जाईल आणि समस्येचे निराकरण केले जाईल. • ग्राहकाला ईमेल किंवा फोनवर कळवा की त्याच्या/तिच्या तक्रारीची दखल घेण्यात आली आहे.

सारांश



- सर्व कंपन्यांमध्ये ऑपेरा ऑन, व्यवस्थापन आणि भरती यासारखे विभाग मोठी भूमिका बजावतात. • एखाद्याचा पर्यवेक्षक हा कामाच्या ठिकाणी एखाद्याचा मार्गदर्शक असावा असे मानले जाते.
- काही गोष्टी, खरे तर, मला निर्बंधांकडे नेतात.
- तांत्रिक सहाय्य कार्यकारी व्ही-व्हॉईसने केवळ ग्राहकांशीच नव्हे तर संस्थेतील वरिष्ठ आणि पर्यवेक्षकांशी देखील संपर्क साधणे आणि समन्वय साधणे आवश्यक आहे.

नोंदी 122

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

व्यायाम करा.



Fill in the blanks

1. _____ Communication allows us to understand the problems that our colleagues are facing.
2. In case of IT companies, _____ plays instrumental role in generating revenue.
3. Seeking and following up for _____ is another way to improve the quality of work.
4. A Problem can be defined as a difficult or _____ situation.
5. The employees can share the information through secure _____.

Answer the following questions:

1. Why is it important to know the process of communication with clients?

2. How can a Web Developer improve his/ her performance based on review?

क्यू. आर. कोड

संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



एच पी एस://यूट्यूब/युजेव्हीबीझेड2एनपीडीएनडब्ल्यू
आदर्श कार्यसंस्कृतीमध्ये निरोगी सांघिक बंधनाचे महत्त्व



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

10. आरोग्य आणि सुरक्षिततेचे व्यवस्थापन 124

एकक 10.1 स्थानिक आरोग्य आणि सुरक्षिततेचा व्यवसाय



मुख्य शिक्षण परिणाम 125

At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Describe how to maintain a healthy, safe, and secure environment at the workplace

एकक 10 1 स्थानिक आरोग्य आणि सुरक्षा एकक 2 फळांमध्ये मानक ऑपे

युनिट ओबजेक वि. एस.



At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Discuss the importance of complying with organizational health, safety, and security policies and procedures
2. Discuss possible roles and responsibilities that an employee can take up concerning workplace safety management
3. Evaluate sample organizational emergency procedures
4. Identify mechanisms to improve workplace health, safety, and security
5. Label appropriate personal protective equipment needed for a job role

10.1.1 क्षेत्रीय आरोग्य आणि सुरक्षितता व्यापून ठेवा

Some important points in the operations related to reporting and response related to safety breach are:

- Safety breaches in the designated premises are “Incidents” that need to be reported and duly responded to.
- Reporting a safety breach is done by providing an Incident Report.
- An Incident Report must comprise the following aspects:
 - The person/s involved (details of the offender/s)
 - What exactly happened
 - Number of casualties
 - Where it happened (location of the incident)
 - When did it happen (Exact time, when the incident took place)
 - Why it happened (factors that caused the incident; the holes and gaps in the existing security system)
 - Description, features, peculiar features and condition of the affected people, vehicles, properties, and goods

नोंदी 126



घटना अहवालाचे सामान्य स्वरूप खाली दिले आहे:

[illegible]

आकृती 10.1 घटना अहवालाचा नमुना फॉर्म (1)

नोंदी 127



ACTION TAKEN BY SECURITY: 	
RECOMMENDATIONS/COMMENTS/REFERENCES: 	
Copy to Client: _____	Date: _____

आकृती 10.1 घटना अहवालाचा नमुना फॉर्म (2)

10.1.2 अग्नि सुरक्षा 128

Perform Fire Evacuation Steps

The full form of EHS is **Environmental Health and Safety**. It is a discipline that studies and deploys the practical aspects of environmental protection and safety at work. Simply, it is what organizations and workshops must do to ensure that their actions do not cause harm to anyone.

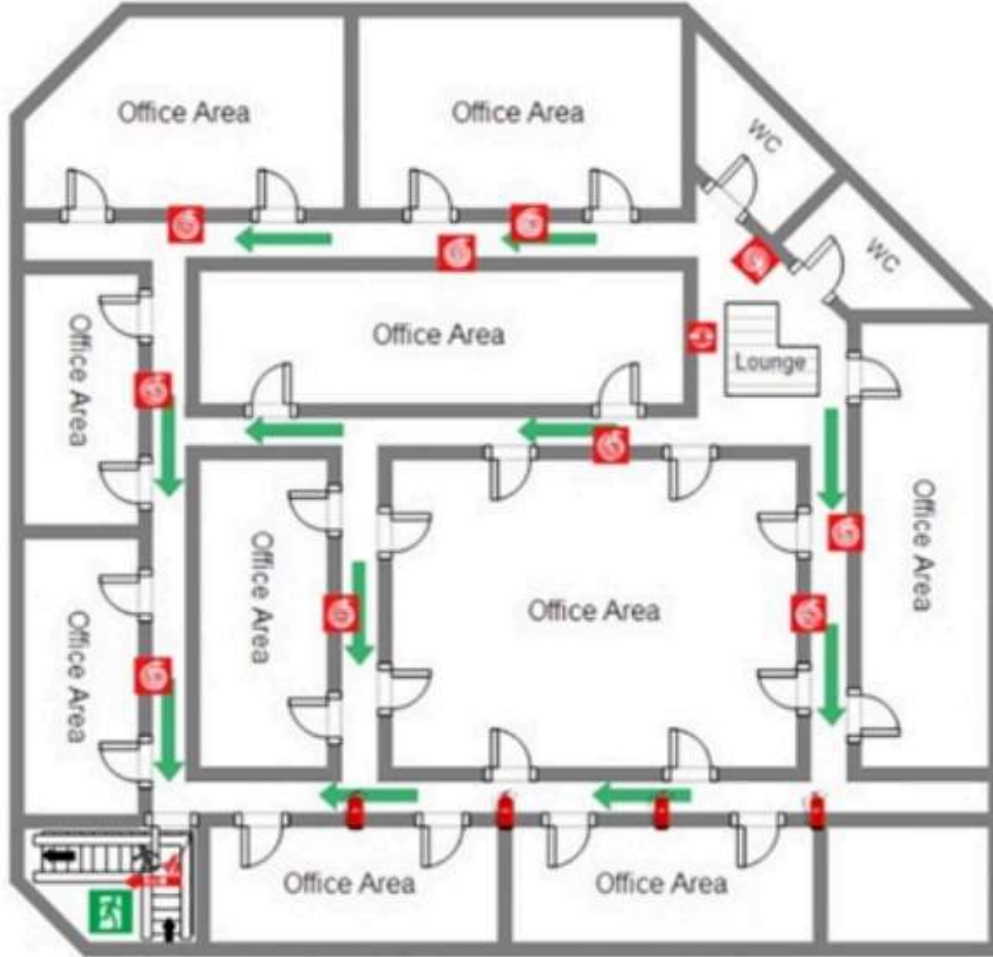
The EHS commands that there must be specific escape routes or safety evacuation points. This includes thorough plans or blueprint of the building which is understandable to anyone.

Each floor of the workshop or building must have the Safety Evacuation Map. These are mainly applicable for cases of Fire outbreaks or natural calamities like Earthquake, Flood, etc.

The sequence of an Evacuation situation is given below:

1. Detection
2. Decision
3. Alarm
4. Reaction
5. The movement to an area of refuge or an Assembly station
6. Transportation

Office Building Emergency Evacuation Plan



आकृती 10.2 आग विझवण्याची योजना

अग्निशमन दलाच्या जवानांसाठी अपघात आणि परिसराची कामे, माहिती आणि मार्गदर्शन यांवर 'इव्हॅक्का ऑन' करा

मुळात तीन पद्धती आहेत ज्याच्या मदतीने आगीने ग्रासलेल्या इमारतीतून लोकांची सुटका केली जाऊ शकते. ऑन-साइट प्राप्ती सुनिश्चित करण्यासाठी, येथे दोन महत्त्वाची पावले आहेत जी विचारात घेणे आवश्यक आहे. हे सर्वोत्तम सुरक्षित वाहून नेण्याच्या आणि वापरण्याच्या पद्धतींच्या अंतर्गत येतात.

कॉन्वेंट झोनल तंत्र

- जवळपास मोकळी जागा असल्यास ही एक चांगली पद्धत आहे.

- पहिले बचावकर्ते व्ही. सी. एम. ला त्यांच्या काखेखाली पोहोचवतात आणि त्यांचे मनगट पकडतात • दुसरा बचावकर्ता घोट्याला पार करेल (विक मी) आणि त्या व्यक्तीचे पाय त्याच्या खांद्यावर उचलेल • शेवटी, 3 मोजल्यावर, दोघेही त्या व्यक्तीला वर नेतील आणि 129 बाहेर काढतील

बॉम्बचा धोका असताना काय करावे?

- घाबरून जाऊ नका आणि शांत राहण्याचा प्रयत्न करा.
- आपत्कालीन निर्गमन द्वार उघडा जेणेकरून प्रक्रिया सुरू असताना निर्वासनाचा प्रसार होईल • पुढे विचार करा आणि अशा ठिकाणांचा विचार करा जिथे बॉम्ब ठेवला जाऊ शकतो
- सामान्य सभा क्षेत्रात एकत्र येऊ नका कारण दहशतवाद्यांना शक्य तितक्या लोकांना ठार मारायचे आहे. सामान्य सभा क्षेत्र हे असे ठिकाण आहे जिथे निर्वासित एकत्र येतात आणि त्यामुळे जास्तीत जास्त लोकांना ठार मारण्याची शक्यता सामान्य सभा क्षेत्रात असते. बॉम्बच्या धमकीच्या वेळी मोकळ्या जागेत सामायिक सभा क्षेत्राचा विचार करू नका. नेहमी पूर्वनियोजित नसलेल्या ठिकाणी एकत्र या.
- तात्काळ स्थानिक पोलिसांना कळवा
- बॉम्बची धमकी मिळाल्यावर ताबडतोब बाहेर काढा आणि काहीतरी सापडेल अशी वाट पाहू नका
- प्रत्येक गोष्टीची नोंद करा आणि संबंधित प्राधिकरणाकडे दस्तऐवज सादर करा
- जर काही संशयास्पद दिसले तर 100 मीटर व्यासाच्या लाल फितीने त्याला अडवा. कोणीही सीमेच्या आत येणार नाही याची काळजी घ्या. स्फोटाचा परिणाम कमी करण्यासाठी वाळूच्या पिशव्या आणा आणि त्या बॅरिकेडच्या भोवती ठेवा
- कोणत्याही संशयास्पद वस्तूला स्पर्श करण्याचा प्रयत्न करू नका आणि ती विज्ञवण्यासाठी पोलीस घटनास्थळी येण्याची प्रतीक्षा करा.



आकृती 10.3 बॉम्बच्या धमकीदरम्यानच्या प्रक्रियेवर योग्य निर्वासन 130

For Fire Outbreak:

The emergency and evacuation procedures are given below:

- A clear passageway must be present to all escape routes
- Signage like escape routes should be clearly marked
- Don't use the Elevator during a fire
- All people at the workplace must be given brief instructions about the positions of the escape routes

- Enough exits and routes must be there for all people to escape
- Emergency lighting (Infrared lights for night and blurred vision) must be present
- Emergency doors, that open easily, must be present
- Brief instructions must also be given regarding the availability and use of fire extinguishers
- The workplace must have a safe meeting point or assembly area for the staff

Correctly demonstrate rescue techniques applied during fire hazard:

A. Responding to Fire

- The Fire Alarm System must be initiated and an alert must be raised
- The appropriate class of Fire Extinguisher must be chosen
- A safe evacuation path must be identified before dealing with the fire
- Immediate evacuation must be initiated if the extinguisher is exhausted and the fire still exists
- Call the workplace security or the local emergency services
- Summon the fire-fighting services at the earliest
- Look out for the nearest emergency exit routes and call out for people, who you can take along with you
- Always use a staircase and not the elevator
- While opening a door, first touch the door with the back side of your palm
- The P.A.S.S technique must be adopted for extinguishing the fire
- Always move downstairs and avoid returning to the burning premises, till the fire-fighters arrive
- As you move out of the building, gather people, whoever you come across
- Stay as far as possible from smoke, because smoke may comprise toxic gases
- Cover your mouth and nose with a damp cloth to protect yourself. If possible, help your colleagues (those who are with you) to repeat the same
- Keep doors open, after you open them
- Start moving out of the building and ask your colleagues to do so
- Do not rush

B. Initiate Evacuation

- Stop your work and move out safely and without spreading panic
- Carry only the most important items like cell phone
- Await instructions from the Safety Committee
- Leave the workplace from the nearest door bearing an "Exit" sign
- Report to the designated Assembly Area
- Incorporate first aid treatment to anyone in need

For Natural Calamities / Disasters:

A. Flood and Storms

The emergency and evacuation procedures are:

- Move to the high grounds and help others move before the flood strikes
- Stay alert, avoid panicking and monitor the surroundings with eyes and ears open
- Accumulate disaster supplies like:
 - Canned, dry, ready-to-eat and packaged food, which do not require refrigeration or cooking
 - Liquid cash
 - Drinking water in clean containers
 - First Aid Kit
 - Adequate batteries
 - Flashlights
 - Essential clothing
- Instruct people around you not to drive
- Shut off the Mains Supply (electricity) at the circuit breakers
- Do not walk or swim through the flooded water
- Stay alert for evacuation calls and help people identify alternate routes of getting there

B. Earthquake

The emergency and evacuation procedures are given below:

- Inform others in the area by raising an alarm if they have not heard it while you are evacuating yourself
- Quickly shutdown any hazardous operations or processes
- Exit the room
- Take jackets or other relevant clothing material needed for protection from the weather
- If possible, close windows and doors as you leave, but avoid locking the doors and emergency exit routes
- Exit the building and walk to the nearest safe exit route.
- Do not run.
- Do not use elevators.

For Accidents:

The emergency and evacuation procedures are:

- Summon emergency medical help by ringing the Safety Committee officials or the toll-free number
- One must inform the immediate supervisor about an injury or illness
- Check and examine the site, to gather as much information as possible, so that the same can be provided to the emergency team, once it arrives

- One must extend help and assistance to others
- If possible, workers may treat themselves to first aid or ask colleagues to do so

The general steps involved in carrying out an evacuation are:

- Stop your work and move out without spreading panic
- Gather and carry only the most important items like cell phone
- Report to the designated Assembly Area
- Leave the workplace through the nearest door bearing an "Exit" sign
- Await instructions from the Safety Committee
- Incorporate first aid treatment to anyone in need

Evacuation and emergency procedures for the especially abled:

With Impaired Hearing

- Turn lights on/off to gain the person's attention, or specify directions with gestures, or write a note with evacuation directions
- The Visually Impaired
 - Announce the type of emergency
 - Offer your arm for help
- People with Prosthetic Limbs, Crutches, Canes, Walkers, etc.
 - Evacuate these individuals along a route specially designated as injured persons
 - Accompany and assist to evacuation site if possible
 - Notify emergency crew of their location
 - Use a sturdy chair, or a wheeled one, to move the person to an enclosed stairwell

10.1.3 133 वर आपत्कालीन परिस्थितीला प्रतिसाद द्या

How to Respond to an Emergency Situation

An **Emergency** can be defined as "a serious, unexpected, and often dangerous situation requiring immediate action." Responding to an Emergency situation while working at the site involves the given steps:

Undertake first aid activities in case of any accident, if required and asked to do so

- First Aid is an emergency care or treatment given to an ill or injured person before regular medical aid can be acquired
- Before administering First Aid to a victim, one must check the category and degree of emergency and then apply the techniques accordingly
- Stop and take a look at the scene, and the person before reacting

- Ask yourself the following questions:
 - What is the casualty?
 - What happened exactly?
 - What is the category and nature of the emergency?
 - Is the accident dangerous for the victim?
 - Is anyone else available at the place to assist?
- Do the following if the victim is conscious and injury is not dangerous:
 - Ask for the victim's consent before providing first aid.
 - Use appropriate PPE, if possible.
 - Interview the victim to ask basic medical questions, so that accurate information may be provided to the Emergency Medical Team, once it arrives.
 - Conduct a thorough check for unnoticed injuries.
 - Ensure appropriate care and technique.
- If the victim is unconscious, try reviving the person by addressing him / her, rubbing shoulders, hands or the sole of feet
- Use the AED and use it, along with Artificial Respiration

Report hazards that you are not competent enough to deal with to the relevant person in line with the organizational procedures and alarm others who may get affected

- As an important part of the emergency management procedure, any workplace must designate a Safety Committee, which comprises liable and senior people from all departments and teams
- This committee would act as the legislative body, the authority and the first point of contact for reporting any hazard, potential risks / threats and emergency situations in the workplace
- This committee would also be liable to conduct training sessions, safety audits, and drills, to help all employees prepare themselves for emergency and unprecedented situations
- The list of the committee members, their designations and job titles, as well as contact numbers, must be listed and circulated among the employees
- The Safety Committee must comprise important members from the following departments:
 - Supervisor/Manager/Team Lead from each project
 - Security Services
 - Building Operations and Maintenance team
 - Counselling and Psychological Services team
 - Emergency Medical Services
 - Reception/Front Desk
- This list must be put up for easy display at popular parts of the workplace, in the form of an Emergency Escalation Matrix and must be updated daily

- Furthermore, this list must be mandatorily included in every First Aid kit in the workplace premises, so that a person treating a victim with first aid techniques may call for additional help and report the accident

Practice no Loss for Company Due to Safety Negligence

- Safety negligence at the workplace or even at home can prove to be lethal to the individual. So to ensure that there no chances of safety carelessness, companies should follow these aspects:
- The companies should ensure that the wiring in the workplace is insulated
- No malfunctioned machinery should be kept with the new or spare ones
- No sharp objects or equipment are kept on the walkway
- First aid kit should be kept either at the reception or in a separate medical supply area
- There are no open or damaged sockets

Practice regular safety drills for being prepared in the event of a fire or natural calamity

- The first step in this process is to raise the alarm as all companies and workshops do have push-glass fire alarm system. Breaking the glass and pushing the alarm button should be the first step to let the people know that the building is on fire.
- On hearing the emergency evacuation alarm, the foremost thing that a person must do is cease and wind up all activities and look for an exit path.
- The next should be to find out the place where the fire started.
- It should be followed by tackling the fire with an appropriate fire extinguisher.
- Meanwhile, a person from that workshop or building should call for emergency help services like ambulance and fire brigade officers.
- People should take the stairs to get out of the office building instead of using the lift.
- Every company should keep folding wheelchairs so that company employee or even visitors can transport individuals with severe mobility impairments or health.
- It is important that all individuals emptying the building should be calm and composed

The method of using a fire extinguisher is to follow the method: P.A.S.S.

PASS is the acronym for:

Pin (P)

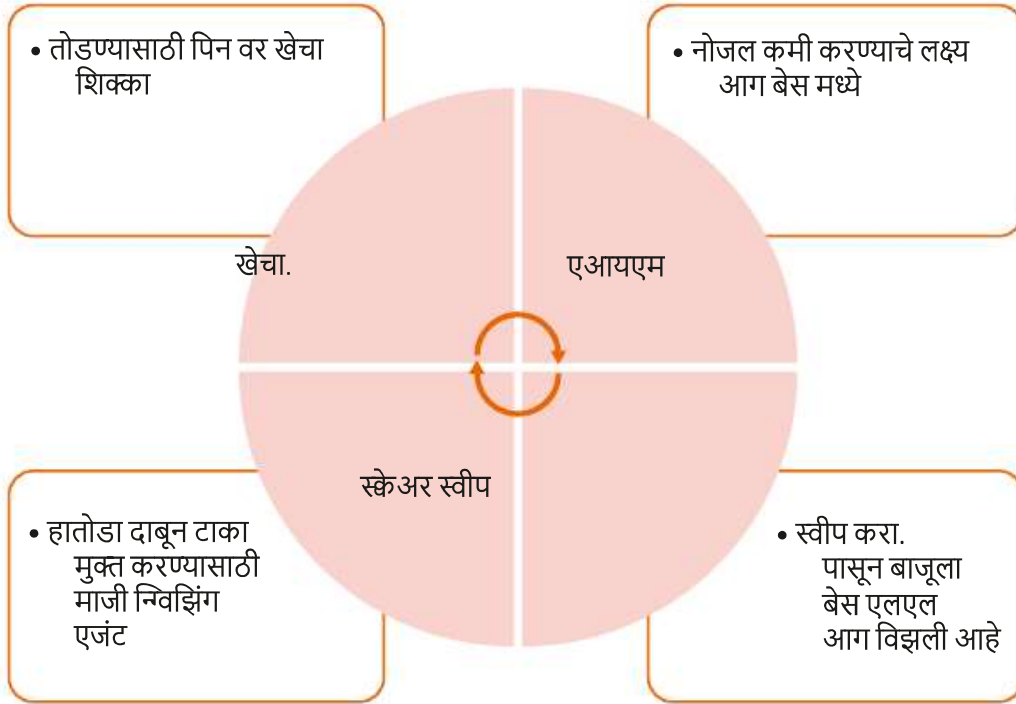
Aim (A)

Squeeze (S)

Sweep (S)

1. To use an extinguisher in a proper way, the first step is to pull the handle's pin
2. The next step is to aim the extinguisher's nozzle. The direction should be toward the fire's base. This is because the sprayed foam at the top will diminish or extinguish only the fire at the top. This will not serve the purpose for which the extinguisher is used and the burned down flame may spring up to life if it gets enough oxygen or any combustible material.

3. Then in an extremely controlled manner, you need to release the agent. This is done by squeezing the trigger.
4. You already know that you should direct the nozzle at the fire's base. You must sweep the extinguisher's nozzle from left to right. Continue with this process until you put out the fire as you need to act fast as most extinguishers' discharge time is nearly 10-20 seconds.



आकृती 10.4 फायरफाय एनजी 136 साठीचे P.A.S.S तंत्र

Participate in emergency procedures

- **Raising Alarm:** Fire Alarms may either have a "Break Glass" or a "Pull / Push" mechanism. In case of the break glass system, the glass sheet must be forcefully hit with a clenched fist. One must continue repeating the process until the glass breaks. In case of the "Pull / Push" systems, one must break the glass first and then either pull down or push up the lever to raise the alarm.
- **Correct Assembly Point:** Proper instructions must be given to the workers about the site of and the directions to the correct assembly point in the workplace. Information about this must be given during mock evacuation drills and training sessions as well.
- **Safe and efficient evacuation:** Suitable evacuation procedures must be adopted for the common public and for especially abled persons. Specially-abled persons must be helped to evacuate the place by giving them access to Wheelchairs and other aids.
- **Roll call:** Once everybody has evacuated the building / workshop and arrived at the Assembly Point, Roll call or Head Count must be done to ensure that nobody is left behind in the affected area. This must be done mandatorily to ensure that everybody on the premises is safe.

- **Correct return to work:** Evacuation must be conducted in a very streamlined, organized, and noiseless manner. Likewise, everybody, who had evacuated the workplace, must return to his / her respective locations / positions / seats, following normal or emergency routes, depending on whether the situation has been re-established to normal or not. Once everybody is back in place, another Roll call is taken.

Demonstrate how to free a person from electrocution

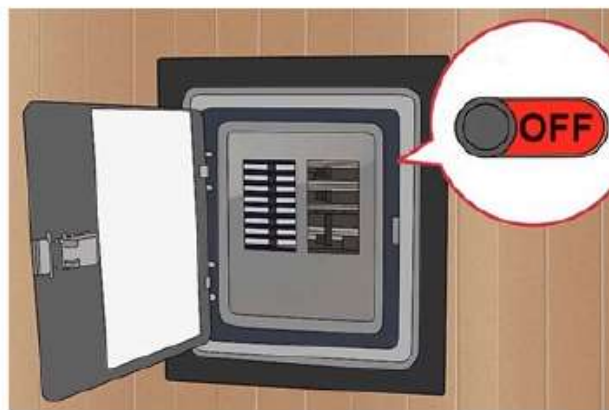
Electrocution is injury or death caused due to electric shock. The following steps must be adopted while freeing a victim from electrocution:

- **Approach**
 - The first step is to approach the spot to find out if you run the risk of electrocution as well
 - Call for help from a colleague, who is trained in treating electrocution victims
 - Inspect the accident scene to ensure if the source of electrocution is still active
 - Inspect if the victim is still in contact with the source of shock



आकृती 10.5 व्ही. सी. एम. कडे जा आणि सुरक्षित अंतरावरून अपघाताची तपासणी करा.

- Detach the main power supply of the area
- Dodge any electrical conductors in the surroundings
- Touch the victim only if all power sources have been deactivated



आकृती 10.6 विजेच्या स्रोताची जोडणी तोडणे 137

- In case it is impossible to deactivate the power supply, the victim must be removed from the location of the live power source.
- This should be done by wearing appropriate PPE.



आकृती 10.7 विद्युतभारणाच्या विक मीटरपर्यंत पोहोचण्यासाठी अवाहक वापरा.

- The victim must not be removed in case of neck or spine injury.
- The area must not be crowded so as to allow sufficient breathing air.
- The victim's pulses and breathing rate must be checked.
- CPR may be provided if required.



आकृती 10.8 आवश्यक असल्यास सी. पी. आर. 138 करा

- Never touch the victim or the surroundings without detaching the main power supply.
- Wear appropriate insulating gloves and shoes in order to protect yourself from electric shocks.

10.1.4 आपत्कालीन प्रक्रिया आणि दुरुस्ती क्रमांक अपघात 139

संस्थेच्या आपत्कालीन प्रक्रियेचे त्वरित, कार्यक्षमतेने आणि शांतपणे अनुसरण करा

आणीबाणीच्या तीव्रतेचा विचार आणि मूल्यांकन करणे आणि तातडीने काय करणे आवश्यक आहे हे ठरवणे आवश्यक आहे

आपत्कालीन परिस्थितीत एखाद्याने शांत आणि शांत राहिले पाहिजे कारण आपत्कालीन परिस्थितीत तणावामुळे गोष्टी गुंतागुंतीच्या होतात आणि व्यक्ती गोंधळून जाऊ शकते

आपत्कालीन डिस्पॅचरचे उद्दिष्ट आपत्कालीन परिस्थितीचे स्वरूप आणि प्रमाण यावर आधारित त्वरित आणि योग्य मदत प्रदान करणे हे आहे.

आपत्कालीन टोल-फ्री क्रमांकावर कॉल करून एखाद्याने अतिरिक्त मदत शोधणे आवश्यक आहे, ज्यामुळे कॉल करणारा एखाद्या अधिकाऱ्यापर्यंत किंवा 'डिस्पॅचर' पर्यंत पोहोचू शकेल

पाठवणाऱ्याला त्याच्या/तिच्या प्रश्नांची उत्तरे देऊन आणि पाठवणाऱ्याला आणीबाणीचे नेमके स्थान आणि स्वरूप प्रदान करून मदत केली पाहिजे.

एखाद्याने जी. पी. एस. सुसज्ज फोनवरून कॉल करावा असे सुचवले जाते जेणेकरून फोन करणारा जरी बोलू शकत नसला तरीही पाठविणारा लोकाचा मागोवा घेण्यास सक्षम असेल.

एखाद्याला आणीबाणीच्या स्वरूपाची जाणीव असली पाहिजे, म्हणजे ती वैद्यकीय, मानसिक आरोग्य किंवा वर्तनात्मक आणीबाणी असो

एखाद्याने तात्काळ धोक्याचे मूल्यांकन केले पाहिजे, उदाहरणार्थ, जर एखादी व्यक्ती धावणाऱ्या यंत्रामुळे गंभीररित्या जखमी झाली असेल तर इतरांना देखील इजा होऊ नये म्हणून यंत्र त्वरित बंद केले पाहिजे.

आणीबाणी हाताळणे

अत्यंत उच्च आकस्मिक गोष्टींची माहिती ऑक्सुपा झोनल हेल्थ अँड सेफ्टी कमिशनला (ओ. एच. एस. सी.) दिली गेली पाहिजे.

एखाद्याने आपत्कालीन ठिकाणापासून दूर जाणे आवश्यक आहे आणि इतरांना त्याचे पालन करण्यास मदत करणे आवश्यक आहे दुय्यम धोके कमीतकमी काढून टाकले गेले पाहिजेत किंवा कमी केले गेले पाहिजेत. उदाहरणार्थ, मोटार अपघातामध्ये हिंसक स्फोट होण्याचा आणि गळून पडलेल्या इंधनामुळे आग लागण्याचा धोका असतो.

इतरांना मदत करण्यासाठी काहीही केले जाऊ शकत नसल्यास एखाद्याला अपराधी वाटू नये

जर परिस्थितीची तीव्रता कमी करण्यासाठी काहीही केले जाऊ शकत नसेल, तर एखाद्याने इतरांना मानसिकदृष्ट्या उंचावून, त्यांच्या वैद्यकीय इतिहासाची चौकशी करून, ते जसे घडतात तशा कोणत्याही घटना न करता, इतरांना आधार दिला पाहिजे. ही माहिती आपत्कालीन प्रतिसाद पथकासाठी महत्त्वपूर्ण ठरू शकते

एखाद्याने इतर व्ही. सी. एम. एस. ला मदत केली पाहिजे आणि विशेष सक्षम लोकांना मदत करण्यासाठी योग्य उपाययोजना केल्या पाहिजेत गंभीर जखमी व्ही. सी. एम. ला हलवण्यापासून परावृत्त केले पाहिजे आणि फक्त मूलभूत प्राथमिक मदत पुरवली पाहिजे एकदा आपत्कालीन पथक आले की, त्यांना सर्व आवश्यक आणि संबंधित माहितीसह मदत करा.

एखाद्याने छातीत चोळणे, कानात चिमटे मारणे, कार्डिओपल्मोनरी रिसुसिट (छातीचे संपीडन आणि ए. आर. फिसियल रेस्पिराचे संयोजन) प्रदान करून बेशुद्ध दिसणाऱ्या विक्रमचे पुनरुज्जीवन करण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे.

[illegible]

आकृती 10.9 रिपोर एनजी अपघातांचे नमुने 140

A. Work safely at all times, complying with health and safety legislation, regulations and other relevant guidelines

- Ensure that all emergency route maps are on display in the accessible places on all floors of the building
- Ensure that appropriate Fire Extinguishers are present on all the floors of the workplace
- Learn and abide by company policy and procedures for dealing with security risks in the establishment
- Ask your supervisor how you may retrieve PPE and its maintenance and storage
- Stay aware that confined spaces must bear suitable signs, to restrict claustrophobic people from accessing them

B. Ensure that health and safety instructions applicable to the workplace are being followed

- Lighting should be satisfactory in all areas and additional bulbs should be kept handy
- While using cutting tools, the direction of cutting should always be away from your body
- Arrange for frequent Safety Drills and Trainings for employees to endorse safety awareness
- Ensure that all manual cutting tools must be honed in advance because blunt tools may slip and lead to deep cuts
- Have a clear idea of how much authority and accountability you have to deal with security risks, including your legal rights and duties
- Learn and abide by company policies and procedures for maintaining security while you work

C. Check the worksite for any possible health and safety hazards

- Employ a Safety Supervisor in the workshop
- Have your employer develop a daily checklist for all areas delegated to suitable employees
- This Safety Supervisor will stay accountable for checking the worksite for potential health and safety hazards

D. Follow manufacturers' instructions and job specifications relating to safe use of materials specifically chemicals and power equipment

- Ensure that all Chemical Solutions used on display shelves or for Housekeeping purposes must be used only after mentioning to the relevant MSDS (Material Safety Data Sheets) or Instruction Manuals
- Loosely fitted clothes must be totally avoided because the loose ends may get caught in powered machinery and tools and may be lethal
- Ensure that you read the Instruction Manual thoroughly before using powered tools and equipment.

E. Follow electrical safety measures while working with electrically powered tools & equipment

- Powered tools and equipment must be reviewed for any damage, before and after every use.
- Damaged switches must be reported to the supervisor and repaired with immediate effect
- Plugs must be checked for missing or faulty prongs / pins.
- The power cord must be assessed carefully for any fraying, faults, cracks or loss of insulation.

F. Ensure safe handling and disposal of waste and debris

- All walkways should be free of clutter and debris, to avoid trips and falls.
- Any spill should be cleared off instantly and 'Wet Floor' or 'Work in Progress' signs should be used in suitable places.
- Store equipment, Tools and Chemicals should be stored correctly, abiding by all instructions provided in the Instruction Manual and 'Directions for Use'.

Ensure electrical safety compliances and EMI/EMC hygiene requirements are met as per the guidelines

- The risks associated with the use of electrical equipment are extended to both the user and his / her surroundings in the workplace. Few of such risks are mentioned below:
- Lethal Electrocutation accidents
- Non-fatal electric shocks leading to serious burn injuries
- Non-fatal yet severe shocks leading to damages caused to the internal tissues and vital organs like the brain and the heart
- Non-fatal yet painful static electric shocks
- Falls from cranes, ladders, and scaffolding and resulting mechanical injuries due to electric shocks
- Explosions and fire outbreaks caused by the sudden ignition of flammable materials
- Health issues like nausea, muscle spasms, unconsciousness, and palpitations

Identify and modify any hazards that you can deal with competently, safely and within the limits of your authority

Safety

- **Operational safety**
 - Employee safety
 - Building and plant safety
 - Process safety
 - Accident prevention
 - Emergency management
 - Risk management

- **Safety of chemicals and biological materials**

- Handling
- Safety data, documentation
- Storage
- Transport

Security

- Personnel
- Products
- Knowledge
- Physical assets
- Information (not covering core IT security like data access control, firewalls, virus Protection etc.)

Health

- Health protection at the workplace
 - Industrial hygiene
 - Occupational medicine
 - Accident prevention
 - Noise
 - Occupational toxicology
 - Stress, mental health
 - Biosafety
 - Ergonomics
 - Radiation protection

- **Health promotion**

Environmental Protection

- **Emissions**

- Into the air
- Into the soil
- Into the water

- **Waste**

- Avoidance
- Disposal
- Re-use, recycling

- **Resources, including energy**
 - Change to best alternatives
 - Eco-balance
 - Efficient use

- **Remediation of existing contamination**

The management of SHE issues should be organized and clearly communicated. For this reason, it is ideal to encourage the use of a framework that includes each of the basic steps in a management cycle.



आकृती 10.10 एस. एच. ई. च्या 144 पैलूंचे टप्प्याटप्प्याने मूल्यमापन आणि त्यात समाविष्ट करणे

10.1.5 कामाच्या ठिकाणी सुरक्षेसाठी सरकारी संस्था 145

Identify and recommend opportunities for improving health, safety, security to the designated person

- **Hazard and Operability (HAZOP) Study**

- This technique involves a structured and methodical examination of an present method / procedure, thus, in turn, classifying and assessing the associated hazards.
- These hazards can be easily recognized in the form of Deviations in the process parameters (physical conditions and elements like flow, temperature, pressure, humidity, etc..)
- A Deviation is a manner in which the process conditions stray away from the probable values.
- The severity of Deviation can be illustrated with the help of specific and prearranged Guide Words

- **The steps involved in conducting HAZOP are:**

- Segregating the entire system or process into components or sections
- Select a study node or point
- Define the predictable outcome or consequence
- Choose a process parameter, based on the expected consequence
- Use a suitable Guide Word
- Find out the Cause behind the deviation
- Start with the cause that may lead to the worst possible consequence
- Evaluate the deviations thus detected
- Plan and prescribe action
- Record and document information
- Repeat the process from B

Common examples of process conditions / parameters are given below:

- Temperature
- Pressure
- Flow
- pH value
- Signal
- Mixing
- Viscosity
- Time
- Control
- Separation
- Addition

- Reduction
- Communication
- Sequence

Creating reports with comprehensive information is a must for every organisation. The main idea behind this is to let the management body of the company as well as HSE to know the hazards at the workplace.

With the help of such reports, the company can examine, pinpoint the risks, and carry on the essential improvements within the organisation. Because of such reports, companies can recognize long-term risks and short-term risks and achieve remedial actions for those risks.

In case of security-related issues or health-related issues, it is always a better choice to inform your supervisor or seniors.

A company can function in a systematic, smooth and successful way if it looks after the satisfaction of its employees. OH & S is one of the safety platforms where every corporation has to meet the safety guidelines.

Three specific articles (as per Indian constitution) ensure occupational safety and health for workers. Those Articles are:

- 42
- 39(e and f)
- 24

Some government agencies that look into the safety and security of individuals at the workplace are follows:

- Labour Departments (for both UT and State)
- Ministry of Labour
- Government of India
- NSCI (National Safety Council of India)
- National APELL (Awareness and Preparedness for Emergencies at Local Level)

Complete Any Health and Safety Records Legibly and Accurately

1. Health and Safety File

- These are electronic files that contain all the central safety and health records of the business. The other information kept in this file are given below:
- Copies of Risk assessments which covers the areas like:
 - Lifting operations
 - Lifting equipment
 - Manual Handling operations
 - Fire risk assessments
 - Lone working
 - COSHH (Control of Substances Hazardous to Health) assessments
 - General risk assessments

- Risk of violence and aggression
- Display Screen equipment workstation assessments
- For Organisation Health and Safety Risk Assessment, maintenance of risk assessment registers
- Copies of safety and health policies, guidance and procedures (local)
- Copy of the organisation's Health and Safety Codes
- List of individuals (name) who are given the liability of examining the safety and health issues. They may be like:
 - Union Health and Safety Representatives
 - Risk assessors
 - Fire evacuation officers
 - DSE (Department of Sustainability and Environment) assessors
 - First Aiders

2. Log-book for Health and Safety

This involves:

- Risk assessment
- Training to overcome such situations
- Fire drills

Some other health and safety are:

- Information based on organisational meeting with Area Health and Safety Committee
- Annual safety and health audit checklists and applicable action plans
- Checklists for safety and health induction
- Copies of Safety Matters like an official newsletter
- Health and safety training records that have information regarding:
 - Name
 - Date
 - Health and safety training's course title
 - Response like Attended or Not Attended
 - Date fixed for Web Developer training
- Fire Drill Records
- Examination and statutory inspection reports
- Material Safety Data Sheets
- Equipment maintenance and their service provision
- Record of dates for repeat of test, Portable Electrical Appliance tests and remedial action required
- Details related to emergency procedures

- नियुक्त केलेल्या आवारात सुरक्षा उल्लंघने म्हणजे "घटना" ज्यांचा अहवाल देणे आणि त्यांना योग्य प्रतिसाद देणे आवश्यक आहे.
- पर्यावरणीय आरोग्य आणि सुरक्षा हे ई. एच. एस. चे पूर्ण रूप आहे.
- पहिले बचावकर्ते व्ही. सी. एम. ला त्यांच्या काखेखाली पोहोचवतात आणि त्यांचे मनगट पकडतात. • क्षेत्रीय आरोग्य आणि आयोगाशी निगमित क्षेत्रीय बैठकीवर आधारित माहिती.
- आणीबाणीच्या तीव्रतेचा विचार आणि मूल्यांकन करणे आणि तात्काळ काय करणे आवश्यक आहे हे ठरवणे आवश्यक आहे.
- प्रथमोपचार म्हणजे आजारी किंवा जखमी व्यक्तीला नियमित वैद्यकीय मदत मिळण्यापूर्वी दिली जाणारी आपत्कालीन काय उपचार.

48

नादी 148



व्यायाम 149

Choose the correct option from the list of responses to answer the following questions:

1. Find the odd one out in terms of the given statement:

The supervisor or the manager should see and identify the type of breach. It is only on the basis of the severity of the breach the appropriate actions can be taken. The actions can be like:

- a. Dismissal
- b. Felicitation
- c. Warning

2. An emergency is –

- a. Unexpected
- b. Anticipated
- c. Predictable

3. OHSC stands for –

- a. Organizational Health and Safety Committee
- b. Occupational Health and Safety Community
- c. Occupational Health and Safety Committee

4. Most fire extinguishers' discharge time is near -

- a. 15-20 seconds
- b. 10-20 seconds
- c. 30 seconds

5. Which one of the followings is not a P.A.S.S component?

- a. Aim
- b. Sweep
- c. Shot

6. EHS stands for –

- a. Environmental Health and Safety
- b. Emergency Health Security
- c. Emergency Health and Safety

7. Flood is a –

- a. Natural phenomenon
- b. Artificial phenomenon
- c. Cosmic phenomenon

8. During an emergency evacuation, employees should adjourn at –

- a. Nearest police station
- b. Nearest fire station
- c. Assembly area

9. Nobody should use the _____ during fire.

- a. Stair
- b. Exit door
- c. Elevator

10. As an important part of the emergency management procedure, safety com a _____ Committee.

- a. Security
- b. Safety
- c. Health

क्यू. आर. कोड

संबंधित क्विडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



एच पी एस://यूटू./ टीयूसीजे6डब्ल्यूएक्सएजेसीक्यू एच पी एस://यूटू.बी/यू6एफकेबीकेडीएलएचईई
यासाठीच्या कार्यपद्धतीवर इवाक्युआ आरोग्य, सुरक्षा आणि अपघात दुरुस्ती
कार्यपद्धती आणि त्यांचे महत्त्व



IT - ITeS SSC
NASSCOM

11. कार्यस्थळाचे माहिती व्यवस्थापन 151

एकक 11.1 माहिती व्यवस्थापन



मुख्य शिकण्याचे परिणाम 152

At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Describe how data/information can be managed effectively

युनिट 11 1 स्थानिक आरोग्य आणि सरक्षितता विभाग 2 फळांमध्ये मानक

युनिट ओबजेक वि. एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Discuss data privacy in terms of sharing and retrieving data from different sources
2. Discuss the significance of providing accurate and up-to-date information on time
3. Identify the database management tools and the importance of a CRM database

11.1.1 विश्वासार्ह स्त्रोतांकडून अचूक माहिती/माहिती

विश्वासार्ह स्त्रोतांकडून माहिती/माहिती मिळवा आणि ती माहिती/माहिती अचूक, पूर्ण आणि अद्ययावत आहे का ते तपासा.

कोणतीही नवीन प्रक्रिया सुरू करण्यापूर्वी, टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह-व्हॉईसकडे प्रक्रियेची योग्य माहिती असणे महत्वाचे आहे. याव्यतिरिक्त, त्याला किंवा तिला सर्व माहिती, आवश्यक साहित्य आणि त्यांचे स्रोत दिले जाणे देखील महत्त्वपूर्ण आहे.

आवश्यक माहितीमध्ये हे समाविष्ट आहे:

आवश्यक त्या सर्व गरजा आणि त्यांचे विश्लेषण, कार्यपद्धतीवरील कोणतीही विशिष्ट अंमलबजावणी

ग्राहक/गरजा

त्यामुळे नवीन प्रक्रियेशी संबंधित वस्तू

11.1.2 माहिती/माहितीसाठी आणि त्यांच्या उद्देशासाठी वापरलेले नमुने आणि स्वरूप 153

नमुने हे डॉक्युमेन एनजी ऑब्झर्व्हना ऑनसाठी मानक स्वरूप आहेत. निरीक्षणामध्ये कंपनीच्या विविध पैलूंचा समावेश आहे. विभागानुसार नमुन्याचा प्रकार किंवा मुख्य मापदंड बदलतात. उदाहरणार्थ, कंपनीच्या वाहतूक विभागाद्वारे वापरले जाणारे टेम्पलेट हे ऑपेरा ऑनची काळजी घेणाऱ्या तांत्रिक विभागापेक्षा वेगळे असले पाहिजे.

नमुन्यात दिलेली माहिती कामगिरीच्या तपासणीसाठी वापरली जाते.

या प्रकरणांच्या अभ्यासाची माहिती/माहिती मिळवण्यासाठी आणि ती कशी लागू करायची यासाठी वापरली जाणारी विविध तंत्रे

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

फोकस गट

ही माहिती किंवा पद्धतीवरील माहिती सखोल विषय मूल्यांकनासह गट चर्चेवर अवलंबून आहे. हे एन. जी. टी. ए. सी. सी. एस. मार्क, डेटाशी संबंधित उत्क्रांत पैलू, त्यांचे स्रोत आणि शोध, कोड, प्रोग्रामिंग भाषा किंवा कोणत्याही प्रकारच्या बगबद्दल असू शकते.

11.1.3 154 वर डेटा/माहितीवर नियम-आधारित विश्लेषण करण्याची प्रक्रिया

The rule-based study practically involves decision-making process or conditional branching. It is a design of methodology production whose basis lies in software factors - analysis of techniques to make appropriate decisions for a new project.

In this rule, we will find the presence of three or more conditions like pseudo codes or if statement. The performance requirement is the accommodation of rule engine solution.

Process of Application

1. Select the input variables

As there are many variables present in a new project, creation of a matrix is essential between methodologies and factors. We can see the presence of factors in methodologies.

2. Bad Sub Rules

There are certain types of factors that cannot be connected with other types of factors. If they are combined, this step cannot lead to the creation of bad sub rules. In this case, two rule categories are recognised. They are:

- System rules with high requirement stability, low complexity and small size system
- System rules with low requirement stability, medium complexity and size system

3. Variable Reduction

These factors are identified but their elimination doesn't make any impact. These generally comprise application domain and project type.

4. Category Merge

For methodology identification, formation of many categories takes place and its foundation can be on project type.

5. Hypothetical Examples

We can see the beginning of hypothetical example sets if we look at extreme cases. The rule-based analysis is based on the acknowledgment of factors like less complexity, high requirement stability, and small size.

Who to Go To In The Event Of Inaccurate Data/Information and How to Report This

In an organization, the hierarchy usually involves a singular/group of power at the top with succeeding levels of power beneath them. This is the leading mode of organization among large organizations; most corporations, governments, and organized religions are hierarchical organizations with different levels of management and power or authority.

11.1.4 अचूक आणि अद्ययावत माहिती वेळेवर देण्याचे महत्त्व

कामाची अचूकता तपासा, ज्यामध्ये सहकाऱ्यांचा समावेश आहे आणि ज्या स्वरूपांमध्ये तुम्हाला ते प्रदान करणे आवश्यक आहे प्रत्येक प्रकल्पात एक पुलेटेड रेषा असते. प्रकल्पाची सुरुवात उद्दिष्टासह होते आणि त्यानंतर विकास, गुणवत्ता विश्लेषण आणि अंतिम उपयोजन यासारखे इतर पैलू असतात.

उद्दिष्टे निश्चित करा

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

PROJECT GOAL AND OBJECTIVES WORKSHEET

PROJECT NAME	PROJECT MGR.	
DATE CREATED	VERSION DATE	VERSION NO. 0.0.0

TEST GOALS & OBJECTIVES AGAINST SMART CRITERIA.
SPECIFIC • MEASURABLE • ACHIEVABLE • RELEVANT • TIME-BOUND

GOAL STATEMENT
OBJECTIVE NO. An objective should look like this: "To increase the native plants between 1st and 3rd Streets by 50% by March 31st."
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

आकृती 11.1 प्रकल्पाचे उद्दिष्ट नमुना

नोंदी 155



- कोणतीही नवीन प्रक्रिया सुरू करण्यापूर्वी, टेक्निकल सपोर्ट एक्झिक्युटिव्ह-व्हॉईसकडे प्रक्रियेची योग्य माहिती असणे महत्वाचे आहे.
- नियम-आधारित अभ्यास प्रक्रियेमध्ये निर्णय घेण्याची प्रक्रिया किंवा स्थानिक शाखांचा समावेश असतो. • प्रत्येक प्रकल्पात एक पुलेटेड रेषा असते.
- प्रत्येक टप्प्याचे स्वतःचे स्वरूप असते ज्यात माहिती अचूकपणे भरावी लागते.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



व्यायाम करा.

1. It is important to provide the executive with specific _____ procedure.
 - a. Deadline
 - b. Implementation
 - c. Comment
2. The full form of OSI is _____.
 - a. Open Source Initiative
 - b. Outsourcing Solutions Inc.
 - c. Open Switching Interval
3. One of the templates used for information or data is _____.
 - a. Software Architecture Design
 - b. Relative Theory
 - c. Hardware design
4. _____ method is dependent on group discussions with in-depth topic exploration.
 - a. Discussion
 - b. Focus group
 - c. Coding Theory

क्यू. आर. कोड

संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



एच पी एस://यूट्यूब./ CPRQvYDYrcA

डेटा पार सिपान्ट हँडबुकचे विश्लेषण करण्यासाठी अचूक प्रक्रिया प्रवाहाचे अनुसरण करा

12. सर्वसमावेशक आणि पर्यावरणीयदृष्ट्या शाश्वत

कार्यस्थळे 158



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

एकक 12.1 शाश्वत व्यवहार

एकक 12.2 विविधतेचा आदर करणे आणि समानतेला चालना देण्यासाठी
व्यवहार बळकट करणे



मुख्य शिकण्याचे परिणाम 159

At the end of this module, the trainee will be able to:

1. Illustrate sustainable practices in the workplace for energy efficiency and waste management
2. Apply different approaches to maintain gender equality and increase inclusiveness for PwD

यनिट 12 1 शाश्वत व्यवहार यनिट 2 फळांमध्ये मानक ऑपेरा एनजी कार्य

युनिट ओबजेक वि. एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Describe different approaches for efficient energy resource utilization and waste management
2. Describe the importance of following diversity policies

12.1.1 वीज/ऊर्जा, साहित्य आणि पाण्याचा मोठ्या प्रमाणात वापर

कार्यालय परिसराच्या आत आणि सभोवतालची हिरवळ आणि इतर कॉर्पोरेट वातावरण केवळ कामाच्या जागेची सजावट वाढवण्यास मदत करत नाही तर कर्मचाऱ्यांच्या उत्पादनक्षमतेवर देखील सकारात्मक परिणाम करते. हिरवळ लोकांना कामावर लक्ष केंद्रित करण्यास मदत करते, कामगार आणि अभ्यागतांमध्ये सकारात्मक वातावरण निर्माण करते.

हिरवळीची ओळख करून देण्याव्यतिरिक्त, ऊर्जेचा वापर आणि वापराबाबतचा दृष्टिकोन हे तितकेच महत्वाचे आहेत. प्रत्येक कामाच्या ठिकाणी काही विशिष्ट साधने आणि उपकरणे वापरली जातात, ज्यासाठी विजेची आवश्यकता असते. उदाहरणार्थ, वातानुकूलन यंत्र, 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 महत्वाची गरज आहे. ऊर्जेची बचत करण्यासाठी आणि पर्यावरणपूरक कामाचे वातावरण निर्माण करण्यासाठी या सर्व आवश्यक ऊर्जेचा किंवा वस्तूंचा मोठ्या प्रमाणात वापर करणे अत्यंत महत्वाचे आहे.

हिरवळ काय करते?

कामाच्या ठिकाणी झाडे हवा शुद्ध करतात; ते कार्बन डाय ऑक्साईड वायू आणि इतर सेंद्रिय संयुगांवरील एकाग्रता कमी करतात, ज्यामुळे हवा ताजी आणि निरोगी राहते.

बाह्य वनस्पती उन्हाळ्यात ऑफिस ब्लॉकमध्ये आणि सभोवतालच्या उष्णतेवर नियंत्रण ठेवते, ज्यामुळे उष्णतेचा ताण कमी होतो आणि एअर-कॉंडीची आवश्यकता कमी होते.

हिरवे छप्पर आणि दर्शनी भाग उष्णतेच्या क्षमतेवर किंवा शोषून घेण्याच्या क्षमतेवर, तापमानात घट आणि शीतकरणाचा खर्च वाढवतात.

कार्यालयीन इमारतींमधील आणि सभोवतालच्या वनस्पती पाण्याची वाफ सोडतात ज्यामुळे हवा ओलसर होते, डोकेदुखी बुडून 'हिरवी दृश्ये' देखील लक्ष केंद्रित करतात आणि तणावातून लवकर बरे होण्यास मदत करतात.

हिरव्यागार वातावरणामुळे लोकांना दुपारच्या जेवणाच्या वेळी चालणे, कर्मचाऱ्यांना सतर्क आणि निरोगी ठेवणे यासारखे उपक्रम हाती घेण्यास प्रोत्साहन मिळते. दीर्घकाळ एस. आय. एन. जी. चा आरोग्यावर विपरित परिणाम होतो.

ऊर्जा कार्यक्षम प्रणालींच्या अंमलबजावणीचे नियोजन करा

येथे काही सोप्या ऊर्जा व्यवस्थापन कल्पना आहेत ज्या कामाच्या ठिकाणी अंमलात आणल्या जाऊ शकतात. नैसर्गिक प्रकाश पुरेसा असताना कार्यालयांमध्ये ए. आर. फेशियल एल. आय. जी. वापरू नका.

खिडक्यांमधून पुरेसा प्रकाश उपलब्ध असेल तेव्हा कपडे उघडा आणि छायाचित्रे वर करा ऊर्जा-बचत करणारे फ्लोरोसेंट दिवे आणि दिवे वापरा

रिकाम्या कार्यालयीन जागेत किंवा कॉन्फरन्स रूमसारख्या न वापरलेल्या खोल्यांमध्ये दिवे आणि उपकरणे बंद करा. परिषदेदरम्यान दिवे आणि एसी/पंखे चालू करा

बाथरूमचे पंखे आणि दिवे जेव्हा ते भरलेले नसतील तेव्हा ते बंद करा

कार्यालयाच्या वापरकर्त्यांना वाया गेलेल्या प्रकाशाची आठवण करून देण्यासाठी आणि शिक्षित करण्यासाठी प्रकाश संवेदक बसवा कॅल्क्युलेटर आणि इतर कार्यालयीन उपकरणांसाठी रिचार्ज करण्यायोग्य बॅरीजचा वापर करा

वापरलेले नसलेले संगणक बंद करा आणि संगणकाची ऊर्जा/ऊर्जा व्यवस्थापन साधने बंद करा (म्हणजे स्लीप मोड, हायबरनेट मोड, स्क्रीन सेव्हर)

रात्री साफसफाई करताना एल. आय. जी. चा वापर कमी करा

एच. आय. ए. एन. जी. आणि वातानुकूलन चालू असल्यास कार्यालयाचे दरवाजे आणि खिडक्या बंद ठेवा आणि वापरात नसल्यास कार्यालयाच्या एच. व्ही. ए. सी. प्रणाली बंद करा.

थर्मोस्टॅट्स योग्यरित्या समायोजित केले आहेत याची खात्री करा

उच्च कार्यक्षमतेची कार्यालयीन उपकरणे आणि उपकरणे खरेदी करा आणि वापरा कार्यालयीन ऊर्जा भांडारासाठी स्वयं-प्रौढ प्रणाली स्थापित करा

नैसर्गिक संसाधने आणि ऊर्जेचा कार्यक्षम वापर, प्रदूषण कमी करणे आणि त्यापासून बचाव करणे

हे काही मोजमाप आहेत जे कामाच्या ठिकाणी ऊर्जेचा वापर मोजण्यात मदत करतात. तथापि, ऊर्जा आणि इतर सामग्रीच्या वापराचे शोषण करण्याचा आणखी एक महत्वाचा पैलू म्हणजे योग्य देखभाल. ऑर्गनायझा ऑनने ऊर्जा आणि सामग्रीची बचत मोजण्यासाठी आणि राखण्यासाठी एक चेकलिस्ट तयार केली पाहिजे. कामाच्या ठिकाणी मॉड्यूलवरील ऊर्जा आणि सामग्री संरक्षणासाठी नमुना चेकलिस्ट खालीलप्रमाणे आहे.

ऊर्जा व्यवस्थापन संस्थेची स्थापना ऊर्जा व्यवस्थापन संस्थेची उद्दिष्टे आणि गुंतवणूक अंदाजपत्रकावर स्थापना आणि कर्मचारी शिक्षण ऊर्जा संरक्षणाची अंमलबजावणीची स्थिती आणि मापन आणि मासिक वापराची नोंद (वीज, वायू, तेल आणि पाणी) मागील महिना किंवा वर्षातील फरक दर्शविणाऱ्या आलेखासह एस. टी. ए. एस. ची पूर्वतयारी ऊर्जा तीव्रतेची व्याप्ती (एम. जे./एम. 2/वर्ष) व्यवस्थापन मानकांची स्थापना थंड पाणी, थंड पाणी आणि गरम पाणी वाहून नेणारी उपकरणे यासाठी उष्णता स्रोत आणि उष्णता-तापमान नियंत्रण समायोजन पंप आणि पंख्यांचा प्रवाह दर आणि दाब

आता नाही.

वर्गवारी	वस्तूची सूची तपासा
उष्णतेचा स्रोत आणि उष्णतेची वाहतूक वाक्यांशाने करणे	व्यवस्थापनावर द्वीपकल्प
	उपकरणांवरील वायूचे व्यवस्थापन आणि कोंब्याच्या उत्सर्जक वायूचे व्यवस्थापन
	वाफेचा दाब आणि फुगवटाचे नियंत्रण
	थंड पाणी गुणवत्ता नियंत्रण (विद्युत वाहक क्षमता)
	झडप आणि डॅम्पर्स उघडण्यावर नियंत्रण (उदा. ऑटोमा सी झडप)
	ऊर्जेची तीव्रता (एम. जे./एम. 2/वर्ष)
उपकरणांवर एअर-काँडी ओनिंग आणि वेगळेपण	वापरात नसलेल्या किंवा रिकाम्या खोल्यांसाठी वातानुकूलन बंद करणे
	योग्य बाहेरील हवेच्या सेवनाच्या प्रमाणाचे समायोजन
	ऑपेरा एनजी अवर्सचे पुनरावलोकन
	एकूण उष्मा विनिमायकाचा प्रभाव (उदा. रोसुनाई)
	स्थानिक कूलिंग आणि स्थानिक एक्झॉस्ट
	अंतर्गर्ही वायू गुणवत्ता नियंत्रण (उदा. कार्बनडाय ऑक्साईड)
	(मॅन्युअल किंवा ऑटोमॅटिक सी) इन्व्हर्टर उपकरण पंख्यांवर स्थापित करा
	वापरल्यास, 4-पाईप एअर काँडी ओनिंग प्रणालीच्या कोणत्याही ऑपेराला निलंबित करणे
	कार पार्किंगच्या जागेत व्हेन ला ऑनचे नियंत्रण (नियंत्रणावर सी. ओ. लक्ष केंद्रित करणे)
पाणी पुरवठा/निचरा आणि उपकरणांवर वेगळेपण	पुरवठ्यात पाण्याचा प्रवाह आणि दाब यांचे नियंत्रण
	पाणी वाचवण्याचे उपाय (उदा. हरणार्थ पाणी वाचवणारे टॉप आणि ऑटोमा सी फ्लॅशिंग)
	उष्णतेच्या स्रोताच्या उपकरणावरील तापमान आणि दाब हंगामानुसार बदला
	पंपावरील गरम पाण्याच्या पुरवठ्याच्या वर्तुळात अंतराने ऑपेरा चालू करा
	यू लिझा पावसाचे पाणी आणि विहिरीचे पाणी
	स्वयंपाकघरातील उपकरणांचे व्यवस्थापन (उदा. स्वयंपाक आणि कपडे धुण्याची यंत्रे)

आता नाही.

वर्गवारी	वस्तूची सूची तपासा
विद्युत ऊर्जा प्राप्त करण्याचे आणि सुविधांपैकी बर्तन फिक्स्चरचे व्यवस्थापन	
	वापरावर नियंत्रण
	व्होल्टेज समायोजन
	शक्ती घटक व्यवस्थापन
उपकरणांवर एअर-कोडी ओर्निंग आणि बर्तन इल्युमिना नियंत्रणात	
	गरज नसताना दिवे बंद करणे (दिव्याचा प्रकाश वापरणे)
	हाय एनर्जी फिक्स्चरची साफसफाई आणि अधिक ऊर्जा-बचत फिक्स्चरमध्ये बदल
	तापदायक दिव्यांच्या जागी फ्लोरोसेंट दिवे घाला
	ऊर्जा बचत करणारे एफ. एफ. ई. (फर्निचर, फिक्स्चर आणि उपकरणे) वापरा.
	अंतर्गोही वायू गुणवत्ता नियंत्रण (उदा. कार्बन डाय ऑक्साईड)
ऑपेरा ऑन अँड मॅनेजमेंट ऑफ एलेक्ट्रोमॅग्नेटिक इन्टरफेरन्स	
	इन्व्हर्टर नियंत्रणाचा अवलंब करा
	एस्केलेटरपर्यंत सेन्सर्सवर मानवी मो वापरा
	पंपावरील गरम पाण्याच्या पुरवठ्याच्या वर्तुळात अंतराने ऑपेरा चालू करा
इमारती.	खिडक्यांवरील सौर रेडिया अवरोधित करणे (उदा. छायांकित पडदे आणि प्रकाश-संरक्षक चित्रपट)
	छतावरील सौर रेडियाला अडवणे (सी. ओ. ए. एन. जी. वर उष्णता परावर्तित होणे)
इतर.	वातानुकूलन आणि शीतकासाठी कंडेन्सिंग युनिट्सच्या सभोवतालची जागा राखून ठेवा
	यु लिझा, उष्णतेच्या झऱ्यांतून ताप येत आहे.
	इंधन म्हणून कचरा सामग्रीचा वापर करणारे बॉयलर बसवा
	यू लिझा ऑन ऑफ सोलर हीट
	पवन, सौर आणि लहान जलविद्युत प्रजाती
	रात्री उशिरापर्यंत वीज वापरा
	सह-जनरेशन ऑन

तक्ता 12.1 ऊर्जा आणि सामुग्रीचे संरक्षण हे सूचीतील 163

नूतनीकरणयोग्य आणि नूतनीकरण न करण्यायोग्य यासह विविध ऊर्जा उपक्रम

अक्षय ऊर्जा हा एक शाश्वत ऊर्जा स्रोत आहे जो वापर केल्यावर कमी होत नाही आणि शून्य किंवा कमीतकमी कचरा उत्पादन आणतो. ऊर्जेचे असे स्रोत नैसर्गिकरित्या मानवी मेस्केलवर पुन्हा भरले जातात. पर्यावरण आणि शाश्वत विकासावरील पॅरिस स्थित स्वायत्त प्राधिकरण, इंटरना जोनल एनर्जी एजन्सी (आय. ई. ए.) स्पष्ट करते:

"अक्षय ऊर्जा ही नैसर्गिक प्रक्रियांमधून प्राप्त होते, ज्या सतत पुन्हा भरल्या जातात. त्याच्या विविध रूपांमध्ये, तो थेट सूर्यापासून किंवा पृथ्वीच्या आत खोलवर निर्माण झालेल्या उष्णतेपासून प्राप्त होतो. सौर, पवन, महासागर, जलविद्युत, बायोमास, भू-औष्णिक संसाधने, जैवइंधन आणि अक्षय संसाधनांमधून मिळणारी हायड्रोजन यातून निर्माण होणारी वीज आणि उष्णता या व्याख्येत समाविष्ट आहे.

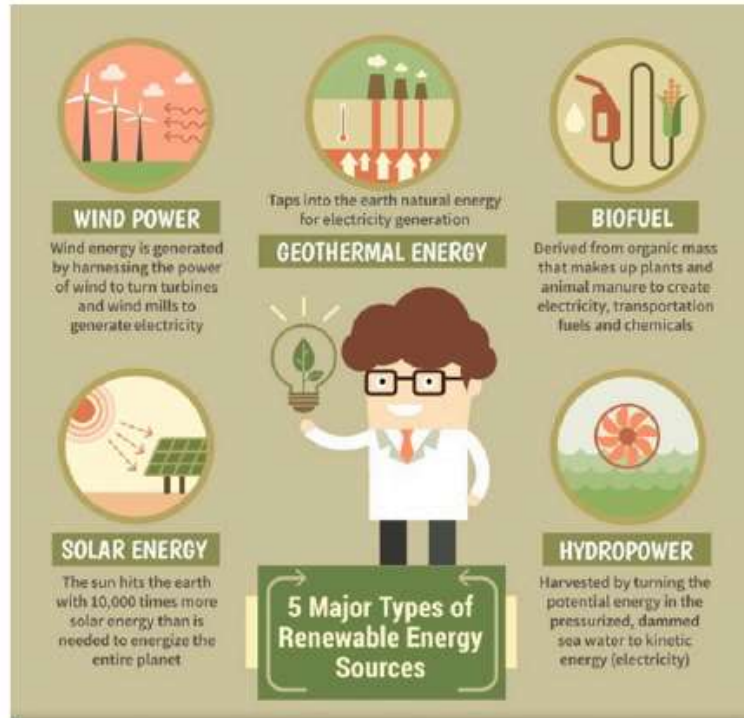
पवन ऊर्जा: पवन ऊर्जा हा सौर ऊर्जेचा एक प्रकार आहे. पवन ऊर्जा (किंवा पवन ऊर्जा) त्या प्रक्रियेचे वर्णन करते ज्याद्वारे वीज निर्मितीसाठी वाऱ्याचा वापर केला जातो. पवन टर्बाइन वाऱ्यातील काइन सी ऊर्जेचे यांत्रिक शक्तीत रूपांतर करतात. जनित्र यांत्रिक शक्तीचे विजेमध्ये रूपांतर करू शकते.

भू-औष्णिक ऊर्जा: भू-औष्णिक ऊर्जा (ग्रीक मुळे जिओ, म्हणजे पृथ्वी आणि थर्मॉस म्हणजे उष्णता) ही पृथ्वीच्या कवचातील उष्णतेद्वारे तयार केलेली ऊर्जा आहे. जरी सूर्य पृथ्वीच्या पृष्ठभागाला गरम करत असला, तरी पृथ्वीच्या आतून येणारी उष्णता सूर्यामुळे होत नाही.

सौर ऊर्जा: सौर ऊर्जा ही सूर्यापासून मिळणारी ऊर्जा आहे जी औष्णिक किंवा विद्युत उर्जेमध्ये रूपांतरित होते. सौर ऊर्जा हा उपलब्ध असलेला सर्वात स्वच्छ आणि सर्वात मुबलक अक्षय ऊर्जा स्रोत आहे.

जैव ऊर्जा: जैव ऊर्जा ही नैसर्गिक, जैविक स्त्रोतांपासून तयार केलेली अक्षय ऊर्जा आहे. आधुनिक तंत्रज्ञानामुळे कचऱ्याचे ढिगारे किंवा कचरा क्षेत्र सर्व जैव ऊर्जा संसाधनांचे सामर्थ्य वाढवतात. उष्णता, वायू आणि इंधन पुरविणारा शाश्वत ऊर्जा स्रोत म्हणून याचा वापर केला जाऊ शकतो.

जलविद्युत ऊर्जा: जलविद्युत किंवा जलविद्युत हा अक्षय ऊर्जेचा एक प्रकार आहे जो धरणांमध्ये साठवलेल्या पाण्याचा तसेच नद्यांमध्ये वाहणाऱ्या पाण्याचा वापर जलविद्युत प्रकल्पांमध्ये वीज निर्मितीसाठी करतो. रोटॉप एनर्जी ब्लेड जनरेटर फिरवतात जे फिरत्या टर्बाइनच्या यांत्रिक उर्जेचे विद्युत उर्जेमध्ये रूपांतर करते.



पुनर्नवीकरणीय ऊर्जा प्रक्रियांवर ऊर्जा वंशातील हरितगृह वायू उत्सर्जित करत नाहीत, ज्यामुळे ते पर्यावरणाचा न्हास रोखण्यासाठी सर्वात स्वच्छ, सर्वात व्यवहार्य द्रावक बनतात. कोळसा, वायू, तेल आणि आण्विक अशा एकत्रित क्षेत्रीय ऊर्जा स्त्रोतांच्या तुलनेत-ज्यापैकी साठा मर्यादित आहे-स्वच्छ ऊर्जा नैसर्गिक चक्रांशी जुळवून घेतात आणि जुळवून घेतात. यामुळे ते शाश्वत ऊर्जा प्रणालीतील एक मूलभूत घटक बनतात जे भविष्यातील पिढीला धोक्यात न आणता आज विकासास अनुमती देते.

वीज प्रथमोपचार आपत्कालीन प्रक्रिया

प्राथमिक उपचार किटने जखमांसाठी प्राथमिक उपचार देण्यासाठी मूलभूत उपकरणे पुरवली पाहिजेत ज्यात खालील गोष्टींचा समावेश आहे: • कट, ओरखडे, छिद्र, चराई आणि ठिपके

- स्नायू दुखणे आणि ताण
- किरकोळ जखमा
- अंपुता ऑन आणि/किंवा मोठ्या रक्तस्त्राव जखमा • तुटलेली हाडे

- डोळ्यांच्या दुखापती
- धक्का बसला.

कामगारांना त्यांच्या कामाच्या ठिकाणी प्राथमिक उपचारांची स्पष्ट समज आहे हे सुनिश्चित करण्यासाठी प्रथमोपचार प्रक्रिया विकसित आणि अंमलात आणल्या पाहिजेत. या प्रक्रियेत खालील गोष्टींचा समावेश असावा:

- प्रथमोपचार संचांचा प्रकार आणि ते कुठे आहेत • प्रथमोपचार खोल्यांसारख्या प्रथमोपचार सुविधांचे स्थान
- प्रथमोपचार संच आणि सुविधांसाठी कोण जबाबदार आहे आणि त्यांची किती वेळा तपासणी आणि देखभाल केली पाहिजे
- प्रथम सहाय्यकांसह जलद आपत्कालीन संवाद सुनिश्चित करण्यासाठी प्रणालींवर (उपकरणे आणि कार्यपद्धतींसह) योग्य संवाद कसा स्थापित करावा आणि देखरेख कशी करावी
- प्रथमोपचार आवश्यक असताना (विशेषतः दूरस्थ आणि विलग कामगारांसाठी) उपकरणे आणि प्रणालींचा वापर करण्याबाबतची माहिती. या प्रक्रियांमध्ये उपकरणांवर कम्प्युनिका कशी शोधायची, जी उपकरणांसाठी जबाबदार आहे आणि ती कशी राखली जावी याबद्दल माहिती असणे आवश्यक आहे.
- प्रत्येक प्रथम सहाय्यकाला कामाची क्षेत्रे आणि शि वाटप करण्यात आली आहेत. या प्रक्रियांमध्ये प्रत्येक प्रथम सहाय्यकाची नावे आणि संपर्काचा तपशील असावा
- प्रथम सहाय्यकांना योग्य प्रशिक्षण मिळेल याची खात्री करण्यासाठी व्यवस्था
- कामगारांना रेला ऑन टू फर्स्ट एडची योग्य माहिती, प्रशिक्षण आणि प्रशिक्षण मिळेल याची खात्री करण्यासाठी व्यवस्था
- गंभीर ऍलर्जीसारख्या वैद्यकीय आपत्कालीन परिस्थितीत विशिष्ट उपचारांची आवश्यकता असू शकते अशा कोणत्याही प्राथमिक उपचाराच्या गरजांविषयी कामगार केव्हा काम सुरू करतो याबद्दल माहिती घेणे. कामगारांच्या आरोग्याबद्दलची माहिती आत्मविश्वासाने ठेवली पाहिजे आणि केवळ कामगारांच्या संमतीने प्रथम सहाय्यकांना पुरवली पाहिजे. • कामाच्या ठिकाणी होऊ शकणाऱ्या दुखापती आणि आजारांचा अहवाल कसा द्यावा

- रक्त आणि शरीरातील पदार्थांच्या संपर्कात येणे टाळण्यासाठी प्रॅक सी. ई. एस.
- जेव्हा एखादा कामगार किंवा इतर व्यक्ती कामावर राहण्यासाठी खूप जखमी किंवा आजारी असेल तेव्हा काय करावे, उदाहरणार्थ जर त्यांना वैद्यकीय सेवा, घर किंवा इतरत्र जेथे ते आराम करू शकतील आणि बरे होऊ शकतील अशा ठिकाणी नेण्यातील मदतीची आवश्यकता असेल तर
- कामाच्या ठिकाणी घडलेल्या गंभीर घटनेत प्रथम सहाय्यक आणि कामगारांना मदत करण्यासाठी डीब्रीफिंग किंवा समुपदेशन सेवांमध्ये प्रवेश

एखाद्या व्यक्तीला विजेचा धक्का बसण्यापासून मुक्त करण्याच्या पायऱ्या येथे दिल्या आहेत.

मुख्य वीज बंद करा. विजेचा धक्का बसलेल्या व्यक्तीला स्पर्श करू नका. एस. सी. के., पुठ्ठा, बांबू इ. सारख्या वाहक नसलेल्या वस्तूंच्या मदतीने त्या व्यक्तीला विद्युत स्त्रोतातून बाहेर काढण्याचा प्रयत्न करा. या स्थितीत असलेल्या व्यक्तीला खाली ठेवा.

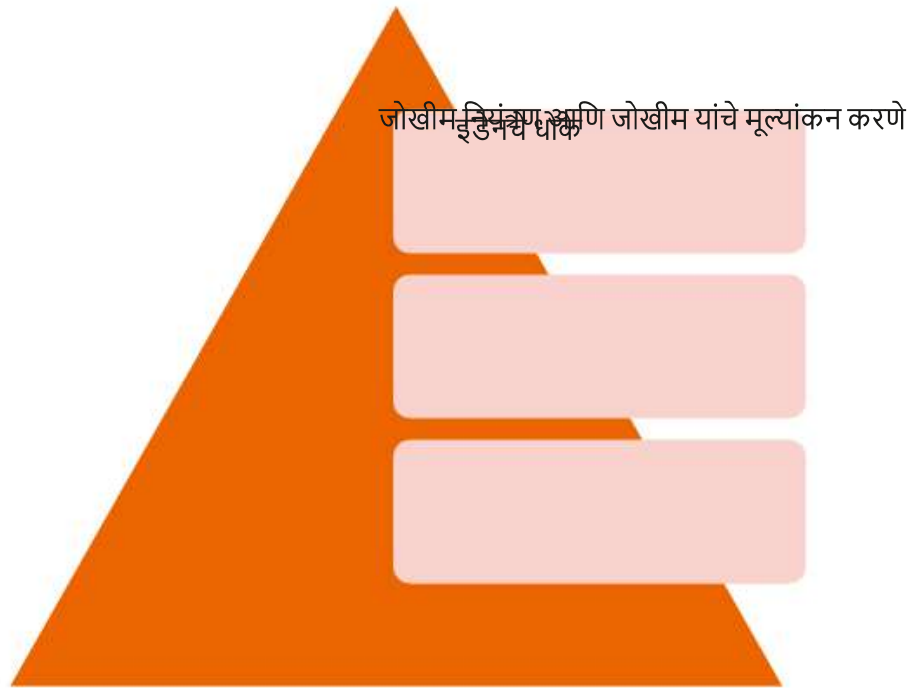


तक्ता 12.2 166 वर एखाद्या व्यक्तीला विजेचा धक्का बसण्यापासून वाचवण्यासाठीच्या पायऱ्या

12.1.2 पुनर्वापर करण्यायोग्य, पुनर्वापर न करण्यायोग्य आणि धोकादायक कचरा वेगळा करा

धोक्याची व्याख्या एक घटक म्हणून केली जाते, ज्यामुळे वीज, ज्वलनशील उत्पादने, स्फोटक साहित्य, संक्षारक रसायने, कामाच्या ठिकाणी जड शिड्या वापरणे इत्यादी लोकांसाठी आणि योग्य कारणांसाठी हानी होऊ शकते. सोप्या शब्दात सांगायचे तर, धोका हा केवळ एक परिस्थिती किंवा परिस्थितीचा एक संच आहे जो हानीसाठी सामर्थ्य दर्शवितो. 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, ज्या व्यक्तीकडे इमारत उडवण्याची शक्ती आहे, ती व्यक्ती त्या इमारतीसाठी आणि तेथील रहिवाशांसाठी धोका आहे.

जोखीम व्यवस्थापनामध्ये समाविष्ट असलेल्या पायऱ्या पुढीलप्रमाणे आहेत:



आकृती 12.3 जोखीम व्यवस्थापन मॅट्रिक्स

कामाच्या ठिकाणी मिळणाऱ्या सर्वात सामान्य कचरा सामग्रीचे वर्गीकरण खालीलप्रमाणे केले जाऊ शकते:

- **Liquid Waste**
 - Sludge, dirty water, organic liquids, waste water after washing
- **Solid Waste**
 - Industrial slag, plastics waste, wood waste, paper waste, metals, and glass
- **Organic Waste**
 - Biodegradable food waste, animal waste, vegetable waste, garden waste, rotten meat of animals can be deposited at Landfills or converted into Manure and Biogas

- **Recyclable Waste**

- Paper, metals, wood, organic waste etc. can be recycled
- Must be placed in appropriate Recycling Bin and treated according to the nature of the waste
- For example, organic waste can be converted into manure and Biogas

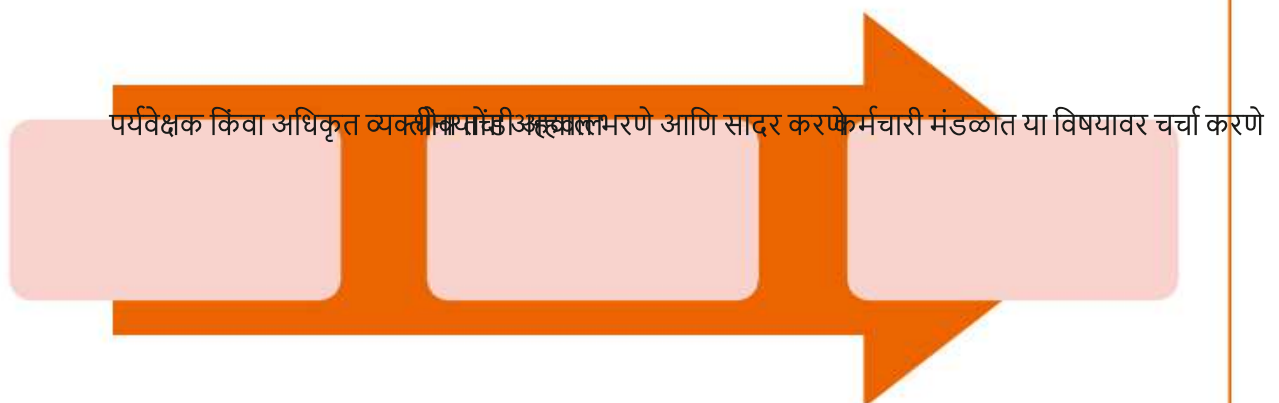
- **Hazardous Waste**

- Such waste may be flammable, corrosive, radioactive, toxic etc.
- These can potentially harm the environment and must be placed in clearly and legibly labelled bins for appropriate treatment and disposal



आकृती 12.4 कचरा डबे वेगळे करणे आणि त्यांची विल्हेवाट लावणे

Hazards and potential risks / threats can be identified and then reported to supervisors or other authorized persons in the following ways:



आकृती 12.5 रिपोर एनजी पोटेन अल हजार्ड 168 चा फ्लोचार्ट

Identification of hazard implies the job is half done. In order to take adequate precautionary measures against hazards, one needs to identify the hazards commonly found in the workplace. The common methods of hazard identification are:

- **Job Hazard Analysis (JHA)**

- This is a popular technique to identify the perils associated with specific tasks in a job role, in order to lessen the risk of injuries to employees.
- The steps involved in successfully conducting JHA are:

A. Divide the entire job role into small tasks or steps

Let us understand the concept with the help of an example, where JHA is being conducted on corporate work such as Customer Care Executive. Steps Hazards Associated Recommendations

Handling tools and equipment of the trade

Working with common electrical appliances of the workspace

Stress factor of the job role

पायन्या धोके संबंधित शिफारस 2. कार्यक्षेत्रातील सामान्य विद्युत उपकरणांसह काम करणे 3. नोकरीच्या भूमिकेतील तणावाचा घटक

1. Handling tools and equipment of the trade		

तक्ता 12.3 जे. एच. ए. ची धोक्याची तपासणी यादी आय. डी. एन. फिका 169 वर

B. Spot out the hazards associated with each step by asking questions like:

- What can go wrong with this task?
- What would be the consequences if the task went wrong?
- How could the task go wrong?
- What are the other contributing factors?
- What are the chances that this hazard will take place?

C. Review and discuss the scope of the hazards with the employees, who would actually do the tasks on hand

D. Find out strategies and ways to mitigate or avoid the hazards

E. Review and revise the JHA periodically

• Hazard and Operability (HAZOP) Study

- This technique involves a structured and systematic examination of an existing method / procedure, thus, in turn, identifying and assessing the associated hazards.
- These hazards can be easily identified in the form of Deviations in the process parameters (physical conditions and elements like flow, pressure, temperature, humidity, etc).
- The severity of Deviation can be illustrated with the help of specific and predetermined Guide Words.
- A Deviation is a manner in which the process conditions stray away from the expected values.

मार्गदर्शक वर्ड + प्रोसेस कंडी ऑन/पॅरामीटर = देविया ऑन.उदाहरणार्थ, नाही + सिग्नल = नाही सिग्नल

- The steps involved in conducting HAZOP are:
 - Segregating the entire system or process into sections or components
 - Select a study node or point
 - Define the expected outcome or consequence
 - Choose a process parameter, based on the expected consequence
 - Implement a suitable Guide Word
 - Determine the Cause behind the deviation
 - Start with the cause that may lead to the worst possible consequence
 - Assess the deviations thus detected
 - Devise and prescribe action
 - Record and document information
 - Repeat the process from B

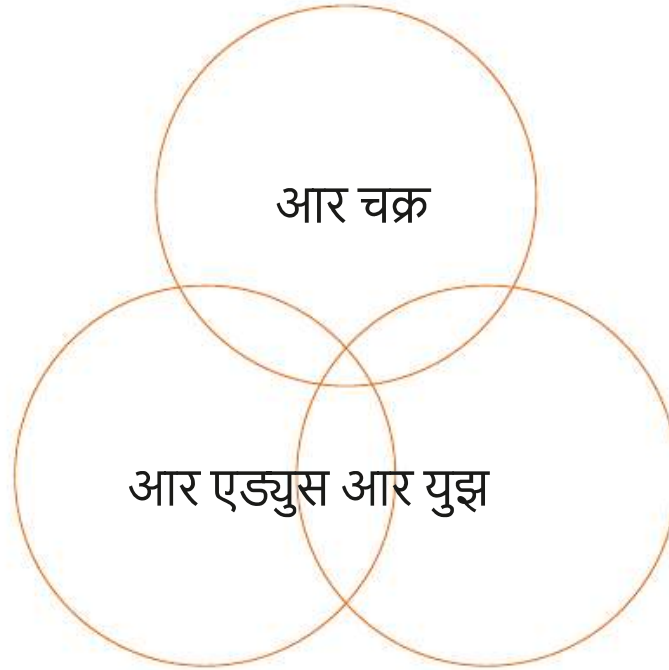
मार्गदर्शक शब्दांची सामान्य उदाहरणे आणि त्यांचे अर्थ खालीलप्रमाणे आहेत:

मार्गदर्शक शब्द अर्थ नाही (नाही, काहीही नाही) वायू परिणामी वायूचा कोणताही प्रवाह संचित घाणमुळे साध्य होत नाही क्यू एनजी नोजल जमा झालेल्या घाणमुळे अधिक (जास्त, अधिक) क्यू एनजी नोजलचा प्रवाह साध्य होत नाही क्यू एनजी नोजल जमा झालेल्या घाणमुळे जास्त (जास्त, जास्त) क्यू एनजी नोजल जमा झालेल्या घाणमुळे वायू परिणामी वायूचा प्रवाह साध्य होत नाही क्यू एनजी नोजल जमा झालेल्या कचऱ्यामुळे अधिक उष्णता निर्माण होते आणि विशिष्ट प्रक्रिया पॅरामीटरने अपेक्षेपेक्षा जास्त तापमान प्राप्त केले, ऑपेरा चालू असताना कमी दाब अपेक्षित पेक्षा कमी (कमी, कमी) क्यू एनजी टॅवे एका विशिष्ट प्रक्रिया पॅरामीटरमध्ये कमी होतो तसेच (जोडीने) सर्व रचना इंटेन ऑन असतात सर्व व्हॉल्व्ह एकाच वेळी बंद केले जातात आणि त्यावर एक जोडणी असते. द पॉवर ड्रिल कॉन न्यूस डिझाइन इंटेनच्या तार्किक उलट, जरी बीज पुरवठ्याच्या खाली एक एर शु एनजी ड्रिलिंग होते, तर गॅसमध्ये द्रव इंधनाची उपस्थिती एक अनपेक्षित एसी व्हिटी व्यतिरिक्त सिलिंडर होते.

आकृती 12.4 170 वरील मार्गदर्शक शब्द आणि त्यांचा अर्थ

द 3 आर ऑफ वेस्ट ऑप मिझा ऑन

- संसाधन ऑप मिझा ऑन-कच्च्या मालाचा पूर्ण वापर करणे आवश्यक आहे, जेणेकरून कच्च्या मालाचे तयार उत्पादनांमध्ये रूपांतर करताना किमान कचरा खरेदी केला जाईल.
- स्कॅप सामग्रीचे पुनर्वापर-स्कॅप तयार केल्यावर, उत्पादन प्रक्रियेत त्वरित समाविष्ट केले जाणे आवश्यक आहे, जेणेकरून ते पूर्णपणे कच्चा माल म्हणून पुन्हा वापरले जातील.
- वर्धित गुणवत्ता नियंत्रण-प्रत्येक तुकडीतील नकारांची संख्या कमी करून याची अंमलबजावणी केली जाऊ शकते. सतत देखरेखीसह, काळजीपूर्वक तपासणीच्या उच्च वारंवारतेसह हे सहजपणे साध्य करता येते.
- कचऱ्याची देवाणघेवाण-काही कचरा उत्पादन प्रक्रियेतून पूर्णपणे काढून टाकता येत नाही. अशा कचऱ्याचे कचरा विनिमय तंत्राद्वारे प्रभावीपणे व्यवस्थापन केले जाऊ शकते, जेथे एका विशिष्ट प्रक्रियेत मिळवलेला कचरा दुसऱ्याचा कच्चा माल बनतो आणि त्याउलट.



आकृती 12.6 मिझा येथील कचऱ्याचे 3R

नोंदी 174



- **Landfill**
 - Waste, that cannot be recycled, is deposited and a layer of soil is added on top of it
- **Incineration**
 - Involves controlled combustion of waste
 - 90% volume of waste gets reduced and converted into incombustible, light-weight materials like ash, gases and heat
 - Gases are released into the environment while the heat is utilized in power generation
- **Biogas Generation**
 - Organic waste are biodegradable and can be converted into Biogas in Biogas Plants, with the help of certain fungi and bacteria
 - The residue, after generation of Biogas, is used as Manure
- **Manure Generation and Composting**
 - Organic waste are often left buried under soil beds
 - They decompose into rich manure, full of nutrients and minerals
- **Vermicomposting**
 - Involves the degradation of organic waste into manure, with the help of worms
 - The worms feed on the organic waste and convert them into manure

नोंदी 172



युनिट 2.1:12. 2 विविधतेचा आदर करणे आणि प्रक्रिया उद्योगासाठीच्या व्यवहारांना बळकटी देणे, समानतेला प्रोत्साहन देणे

युनिट ओबजेक वि. एस.

At the end of this unit, the trainee will be able to:

1. Identify stereotypes and prejudices associated with people with disabilities and the negative consequences of prejudice and stereotypes
2. Discuss the importance of promoting, sharing, and implementing gender equality and PwD sensitivity guidelines at the organizational level

12.2.1 173 वर लिंग, लिंग समानता आणि लिंगभेदाची संकल्पना

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

भारताचे 'कॉन्स टू ऑन' हे रोजगाराच्या किंवा निरोगी किंवा अपंगत्वाच्या बाबतीत सर्व सी. आय. झेनसाठी (भारतातील प्रत्येक कायदेशीर सी. आय. झेनसह, मग ते अपंग असोत) संधीच्या समानतेला एकसमानपणे लागू होते. राज्याच्या अखत्यारीतील कोणत्याही कार्यालयात नियुक्तीवर कॉन्स टू अंतर्गत. खरे तर, संस्थेचे कर्मचारी मोठ्या विविधतेच्या दुष्परिणामांवर काम करतात. ते वेगवेगळ्या सांस्कृतिक आणि धार्मिक श्रद्धांसह वेगवेगळ्या प्रदेशातून येतात. तथापि, नियुक्त्याने प्रत्येक कर्मचार्याला लिंग, संस्कृती, धर्माच्या बाबतीत समान संधी दिली पाहिजे. साधारणपणे, भारत सरकारने कामाच्या ठिकाणी लैंगिक समानता सुनिश्चित करण्यासाठी अनेक उपाययोजना केल्या आहेत. कामाच्या ठिकाणी महिलांचा हक्क प्रस्थापित करण्यासाठी सरकारने विधेयके मंजूर केली आहेत. कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (प्रतिबंध, प्रतिबंध आणि निवारण) कायदा, 2013 हा भारतातील एक कायदा आहे जो महिलांना त्यांच्या कामाच्या ठिकाणी होणाऱ्या लैंगिक छळापासून संरक्षण देण्याचा प्रयत्न करतो. 3 सप्टेंबर 2012 रोजी लोकसभेने (भारतीय संसदेचे कनिष्ठ सभागृह) ते मंजूर केले. 26 फेब्रुवारी 2013 रोजी राज्यसभेने (भारतीय संसदेचे वरिष्ठ सभागृह) ते मंजूर केले.

या धोरणाची प्रमुख वैशिष्ट्ये पुढीलप्रमाणे आहेत:

हा कायदा कामाच्या ठिकाणी होणाऱ्या लैंगिक छळाची व्याख्या करतो आणि तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक यंत्रणा तयार करतो. हे खोल्या किंवा दुर्भावनापूर्ण आरोपांपासून संरक्षण देखील प्रदान करते.

लैंगिक छळाच्या एखाद्या कृतीशी किंवा वर्तनाशी संगनमताने उद्भवल्यास लैंगिक छळाचे प्रकार म्हणून 'क्रिड प्रो क्रो छळ' आणि 'हो ले वर्क एन्व्हायर्नमेंट' या संकल्पनांचाही या कायद्यात समावेश आहे. या कायद्यांतर्गत संरक्षण मिळणाऱ्या 'पीडित महिले' ची व्याख्या, तिच्या वयाची किंवा रोजगाराची स्थिती नसलेली सर्व महिला, मग ती संघटित किंवा असंघटित क्षेत्रात असो, सार्वजनिक किंवा खाजगी आणि ग्राहक, ग्राहक आणि कामगारांना देखील समाविष्ट करण्यासाठी अत्यंत व्यापक आहे. कामाच्या ठिकाणचे व्यवस्थापन, पर्यवेक्षण आणि नियंत्रण यासाठी जबाबदार असलेली कोणतीही व्यक्ती म्हणून नियुक्त्याची व्याख्या केली गेली आहे आणि त्यात कलम 2 (जी) अंतर्गत अशा संस्थेची धोरणे तयार आणि प्रशासित करणाऱ्या व्यक्तींचा समावेश आहे.

विशाखा मार्गदर्शक तत्त्वांमधील "कार्यस्थळ" हे जेथे नियोक्ता-कर्मचारी संबंध स्पष्ट आहे अशा पारंपारिक विभागीय कार्यालय स्थापनेपुरते मर्यादित असले तरी, या कायद्यात सार्वजनिक आणि खाजगी क्षेत्रातील संघटना, विभाग, कार्यालय, शाखा युनिट इ., संघटित आणि असंघटित, रुग्णालये, परिचर्या गृह, शैक्षणिक संस्था, क्रीडा संस्था, क्रीडागृह, क्रीडा संकुल आणि रोजगाराच्या दरम्यान कर्मचार्याने भेट दिलेल्या कोणत्याही जागेचा समावेश करण्यात आला आहे. टेली-कम्युनिकेशनचा समावेश असलेल्या बिगर-व्यापारी क्षेत्रीय कामाच्या ठिकाणांनाही या कायद्यांतर्गत समाविष्ट केले जाईल. आयोगाने 90 दिवसांच्या कालावधीत चौकशी पूर्ण करणे आवश्यक आहे. चौकशी पूर्ण झाल्यावर, अहवाल नियोक्ता किंवा जिल्हा अधिकाऱ्याकडे पाठवला जाईल, उदाहरणार्थ, त्यांना 60 दिवसांच्या आत अहवालावर कारवाई करणे बंधनकारक आहे.

प्रत्येक नियोक्त्याने 10 किंवा त्याहून अधिक कर्मचारी असलेल्या प्रत्येक कार्यालयात किंवा शाखेत अंतर्गत तक्रार आयोग स्थापन करणे आवश्यक आहे. जिल्हा अधिकाऱ्याने प्रत्येक जिल्ह्यात आणि आवश्यक असल्यास गट स्तरावर स्थानिक तक्रार आयोग स्थापन करणे आवश्यक आहे.

तक्रार आयोगाकडे पुरावे गोळा करण्याचे दिवाणी न्यायालयांचे अधिकार आहेत.

तक्रार आयोगाने तक्रारदाराने विनंती केल्यास चौकशीपूर्वी तडजोडीची तरतूद करणे आवश्यक आहे.

कायद्यांतर्गत चौकशीची प्रक्रिया विश्वासाई असली पाहिजे आणि कायद्यात विश्वासाईतेचा भंग करणाऱ्या व्यक्तीला 5000 रुपये दंड ठोठावण्यात आला आहे.

या कायद्यानुसार नियोक्त्यांनी कार्यक्रमांबाबत शिक्षण घेणे आणि लैंगिक छळाविरूद्ध धोरणे विकसित करणे आवश्यक आहे. परिसरात प्रदर्शित केलेले बॅनर आणि पोस्टर, कर्मचारी, व्यवस्थापक आणि अंतर्गत आयोगाच्या सदस्यांसाठी ई-लर्निंग अभ्यासक्रम, वर्गातील प्रशिक्षण सत्रे, ई-मेलद्वारे ऑर्गनायझा क्षेत्रीय लैंगिक छळाच्या धोरणाचा संवाद, ई-लर्निंग किंवा वर्गातील प्रशिक्षण याद्वारे जागरूकता निर्माण करण्याचा उद्देश साध्य केला जाऊ शकतो. ई-लर्निंग किंवा वर्गातील प्रशिक्षण कर्मचार्यांच्या भाषेवरील प्राथमिक जाहीरनाम्यात दिले जावे अशी शिफारस केली जाते.

नियोक्त्यांसाठी दंड निश्चित करण्यात आले आहेत. कायद्याच्या तरतुदींचे पालन न केल्यास Rs.50,000/- पर्यंतच्या दंडासह शिक्षा होऊ शकते. वारंवार उल्लंघन केल्यास जास्त दंड होऊ शकतो आणि व्यवसाय करण्यासाठी परवाना रद्द होऊ शकतो किंवा नोंदणी रद्द होऊ शकते.

कोणत्याही संस्थेच्या कामाच्या ठिकाणी आणि लैंगिक छळाशी संबंधित नोंदींची तपासणी करण्याचे आदेश सरकार एखाद्या अधिकाऱ्याला देऊ शकते.

या कायद्यांतर्गत, ज्यात शाळा आणि महाविद्यालयांमधील विद्यार्थी तसेच रुग्णालयांमधील विद्यार्थी, नियोक्ते आणि स्थानिक अधिकाऱ्यांना सर्व तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी तक्रार आयोग स्थापन करावा लागेल. ज्या नियोक्त्यांनी त्याचे पालन केले नाही, त्यांना 50,000 रुपयांपर्यंत दंड ठोठावण्यात येईल.

नोंदी 174



12.2.2 ऑर्गेनिझा ऑन द रिड्रेसल मेकॅनिझम 175

Inclusive tools and practices of communication to acknowledge/validate, share and promote the cause of gender parity at workplace

Women's safety and its issues are discussed and debated all around the globe. Still every year the number of reports on sexual harassment is increasing at an alarming rate. Therefore, a certain company must take good care of women employees to ensure their safety.

So, a company must inform women about the various facilities that they are going to provide them. Some of the basic facilities include the following.

1. **Transportation facilities:**

Transportation plays a huge role in ensuring women safety. Ensuring that the women will be accompanied by trusted drivers will help enhance women's safety. Be transparent about the security that you may provide during night trips. Every woman must be aware of the various safeguards that the company may provide.

2. **Reporting Abuse:**

The management must be prompt in its decision making whenever there is a mishap. The ways of reporting abuse must be made clear to the woman to ensure speedy remedy.

3. **Maternity-related grievance:**

Employers are required to inform women in writing, electronically about the maternity benefits available under the Maternity Benefit Act upon their joining the workforce

The law allows women employees to work from home in addition to the maternity benefit period if the nature of work allows that

4. **CCTV Cameras**

Ensure that every station is equipped with CCTV cameras which are nowadays the most vital component for investigating sexual harassment cases.

5. **Security Guards**

Ensure that adequate amount of security guards are stationed at strategic places so that any threat to women's safety can be nullified. Ensure that the women are informed about the various places where the security guards are present.

6. **Women's Helpline:**

Share a leaflet containing the Women's helpline number/s and other important contacts.

7. **Chain locks/latches**

Provide women with chain locks and latches so that their luggage can be properly and securely kept and to avoid any form of theft.

8. **Smoke Detector:**

Inform the women about the location of smoke detectors inside the premises.

Providing these basic amenities will ensure that the women enjoy comfortable accommodation without any fear.

हिंसा आणि असमानतेबाबत सर्व प्रकारचा लैंगिक भेदभाव

कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (पूर्वनियोजित, निषिद्ध आणि निवारण) कायदा, 2013 कामाच्या ठिकाणी महिलांच्या लैंगिक छळाच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली विहित करतो. हे खोट्या किंवा दुर्भावनापूर्ण आरोपांपासून संरक्षण देखील प्रदान करते.

कायद्यातील प्रमुख तरतुदींमध्ये महिलांसाठी सुरक्षित कामाचे वातावरण सुनिश्चित करण्यासाठी नियोक्त्यांसाठी खालील जबाबदाऱ्या नमूद केल्या आहेत:

- लैंगिक छळाचे दंडात्मक परिणाम दर्शवा • कार्यक्रमांवर कार्यशाळा आणि संवेदनशीलतेचे आयोजन करा
- अंतर्गत धोरण, सनद तयार करा, त्यावर निर्णय घ्या, घोषणा करा
- जिथे कर्मचार्यांची संख्या दहापेक्षा जास्त असेल, तिथे 'अंतर्गत तक्रार आयोग' (आय. सी. सी.) तयार करा. • आयोगाला आवश्यक सुविधा पुरवा
- साक्षीदार/प्रतिवादी यांचे समर्थन सुनिश्चित करा
- आयोगाच्या अहवालांच्या सादर करण्यावर लक्ष ठेवा
- महिलेची इच्छा असेल तर तिला फौजदारी खटल्याचा पाठपुरावा करण्यात मदत करा
- चौकशी प्रक्रियेची विश्वासाहता कायम ठेवा. या कायद्यात विश्वासाहतेचा भंग करणाऱ्या व्यक्तीला 5,000 रुपये (68 अमेरिकी डॉलर) 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 रोजी 'नो फिका' च्या माध्यमातून कंपनी (लेखा) नियम 2014 मध्ये सुधारणा केली. 'नो फिका ऑन' खाजगी कंपन्यांना त्यांच्या संचालकांच्या वार्षिक अहवालात कायद्याचे पालन केल्याचे उघड करणे अनिवार्य करते.

याव्यतिरिक्त, स्थानिक तक्रार आयोग (एल. सी. सी.) स्थापन करण्यासाठी जिल्हा अधिकाऱ्याला जबाबदार धरण्याची जबाबदारी हा कायदा योग्य राज्य सरकारवर टाकतो.

लैंगिक छळाबाबत सांस्कृतिक बदल घडवण्याच्या 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. लैंगिक छळ सहन केला जाणार नाही असे एक स्पष्ट विधान समाविष्ट करा

- कामाच्या ठिकाणी छळणाऱ्या मानल्या जाणाऱ्या वर्तनांच्या प्रकारांच्या उदाहरणांसह, छळणाऱ्या वर्तनाचे किंवा वर्तनाचे काय दुष्परिणाम आहेत याचे स्पष्ट, सोपे आणि समजण्यास सोपे वर्णन द्या.

- लैंगिक संबंध आणि लैंगिक प्रवृत्ती यावर अधिक लक्ष केंद्रित करण्यासाठी सर्वांसाठी प्रशिक्षणाची अंमलबजावणी करा आणि लैंगिक छळ कोणाला होऊ शकतो याबद्दल लैंगिक तटस्थतेवर जोर द्या

- पुरुष कर्मचार्यांना समजून घ्या आणि महिलांमध्ये पुढे येऊन तक्रारी दाखल करण्याचा आत्मविश्वास वाढवा

- त्यांचे कर्मचारी कुठे राहतात किंवा काम करतात त्या रोजगार कायद्यातील बदलांबाबत अद्ययावत रहा. एच.आर.ने व्यावसायिक संघटना, कायदेशीर सल्लागार आणि ऑनलाइन संसाधने देखील समाविष्ट करणे आवश्यक आहे जेणेकरून कंपनी कर्मचारी हक्कांशी संबंधित एक्सआयएसएनजी आणि आगामी कायद्यातील बदलांची पालन आणि जाणीव आहे.

सहकाऱ्यांसाठी अंतर्गत आणि बाह्य संवादाचा वापर करा

असे म्हटले जाते की एखाद्याचे वर्तन हा एखाद्याच्या चारित्र्याचा आरसा असतो. खरंच, तुमची वागणूक तुम्ही कोणत्या प्रकारची व्यक्ती आहात याबद्दल बरेच काही सांगते. जर तुम्ही सद्गुणी व्यक्ती नसाल तर तुमच्या शैक्षणिक क्षेत्रीय पदव्या खूप महत्वाच्या आहेत. तुम्ही नोकरीच्या मुलाखतीला हजर राहता किंवा पदव्युत्तर पदवी मिळवता, तुमच्या कामाच्या ठिकाणी किंवा तुमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना, तुमच्या शाळेत/महाविद्यालयात किंवा शेवटच्या टप्प्यात असताना तुम्ही जवळजवळ प्रत्येक परिस्थितीत चांगले वर्तन करणे आवश्यक आहे. अगदी तुमच्या घरीही, तुमच्या संबंधांसमोर, तुमच्या चांगल्या वागण्याला सर्वात जास्त महत्त्व आहे. पण वर्तणूक ही एक अशी गोष्ट आहे जी कोणावरही लादली जाऊ शकत नाही, ती स्वतःमध्ये रुजवली आणि जोपासली गेली पाहिजे.

महिलांप्रती पालनशील वर्तन दाखवणे खूप महत्वाचे आहे.

अशी कोणती विविध उदाहरणे आहेत जिथे एखादी व्यक्ती अशी ई क्यू ई दर्शवू शकते? एक नजर टाकूया:

- खोलीत प्रवेश करण्यापूर्वी: आत प्रवेश करण्यापूर्वी तुम्ही नेहमी दार ठोठावले पाहिजे आणि परवानगी मागितली पाहिजे. हे कदाचित सर्वात मूलभूत ई क्यू ई आहे. तुम्ही हे सुनिश्चित केले पाहिजे की महिलेच्या गोपनीयतेला हानी पोहोचत नाही. त्यामुळे, खोलीत प्रवेश करण्यापूर्वी ठोसा मारून तोंडी परवानगी घ्या
- संपर्क टाळणे: तुम्ही नेहमी हे सुनिश्चित केले पाहिजे की तुम्ही ग्राहकाच्या वैयक्तिक जागेत घुसखोरी करणार नाही. 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 वापरणे: महिला/ग्राहकाकडून तुमच्याकडून ही शेवटची अपेक्षा असते. तुम्ही ग्राहकांसमोर कधीही वाईट भाषा वापरत नाही याची खात्री करा. पाहुण्यांसमोर तुम्ही तुमच्या सहकाऱ्यांना शिवीगाळ करणार नाही याची खात्री करा

स्त्रियांना समाजाद्वारे तसेच कायदेशीररित्या सशक्त केले जाते, फक्त काही मूलभूत अधिकार जे दोन्ही लिंगांना लागू होतात परंतु विशेषतः महिलांसाठी खालील गोष्टींचा समावेश आहे:-

- स्त्री म्हणून प्रतिष्ठा आणि सन्मानाचे अधिकार जे सूचित करतात की कोणत्याही वयोगटातील कोणत्याही पुरुषाला स्त्रीला छेडण्याचा किंवा लैंगिक छळ करण्याचा अधिकार नाही
- सर्व परिस्थितीत आदर करण्याचा विशेषाधिकार: कामाच्या ठिकाणी, घरी किंवा रस्त्यावर, शाळेत, महाविद्यालयात किंवा सामाजिक मेळाव्यात महिलांना अस्वस्थ करण्याचा कोणालाही अधिकार नाही
- शारीरिक आणि मानसिक सुरक्षेचे अधिकार: कोणालाही शारीरिक शक्ती वापरण्याचा, शारीरिक किंवा मानसिक छळ करण्याचा किंवा कोणत्याही प्रकारे स्त्रियांवर जबरदस्ती करण्याचा अधिकार नाही, त्या व्यक्तीशी संबंध नाही
- तक्रार करण्याचा अधिकार: अगदी लहानशा मार्गानेही उल्लंघन झाल्यास तक्रार करण्याचा महिलांना सर्व अधिकार आहे. अशा परिस्थितीत सल्ला घ्या आणि योग्य मार्ग स्वीकारा, व्यक्तीची स्थिती काहीही असो, मग तो बॉस असो, नातेवाईक असो किंवा शेजारचा गुंड असो
- कामाच्या ठिकाणी होणाऱ्या लैंगिक छळाच्या प्रतिबंधासाठीच्या विशाखा मार्गदर्शक तत्वांनुसार महिला कर्मचारी म्हणून संस्थेकडून सुरक्षेचे अधिकार
- महिलांवरील शारीरिक किंवा मानसिक हिंसाचार हे काही प्रकरणांमध्ये घडते तसे तिचे भाग्य नाही. प्रबळ वर्तन हा कोणाचाही अधिकार नाही आणि महिलांचा अधिकारही नाही, त्यामुळे त्याविरुद्ध तक्रार करणे योग्य क्रमाने आहे.

सुरक्षा प्रक्रिया ही आवश्यक ए. सी. व्ही. आय. एस. ची एक संच क्रम आहे जी विशिष्ट सुरक्षा कार्य करते किंवा कार्य करते. कार्यपद्धती सामान्यतः अंतिम परिणाम साध्य करण्यासाठी सातत्यपूर्ण आणि पुनरावृत्ती दृष्टिकोन किंवा चक्र म्हणून पाळल्या जाणाऱ्या पायऱ्यांची मालिका म्हणून तयार केल्या जातात.

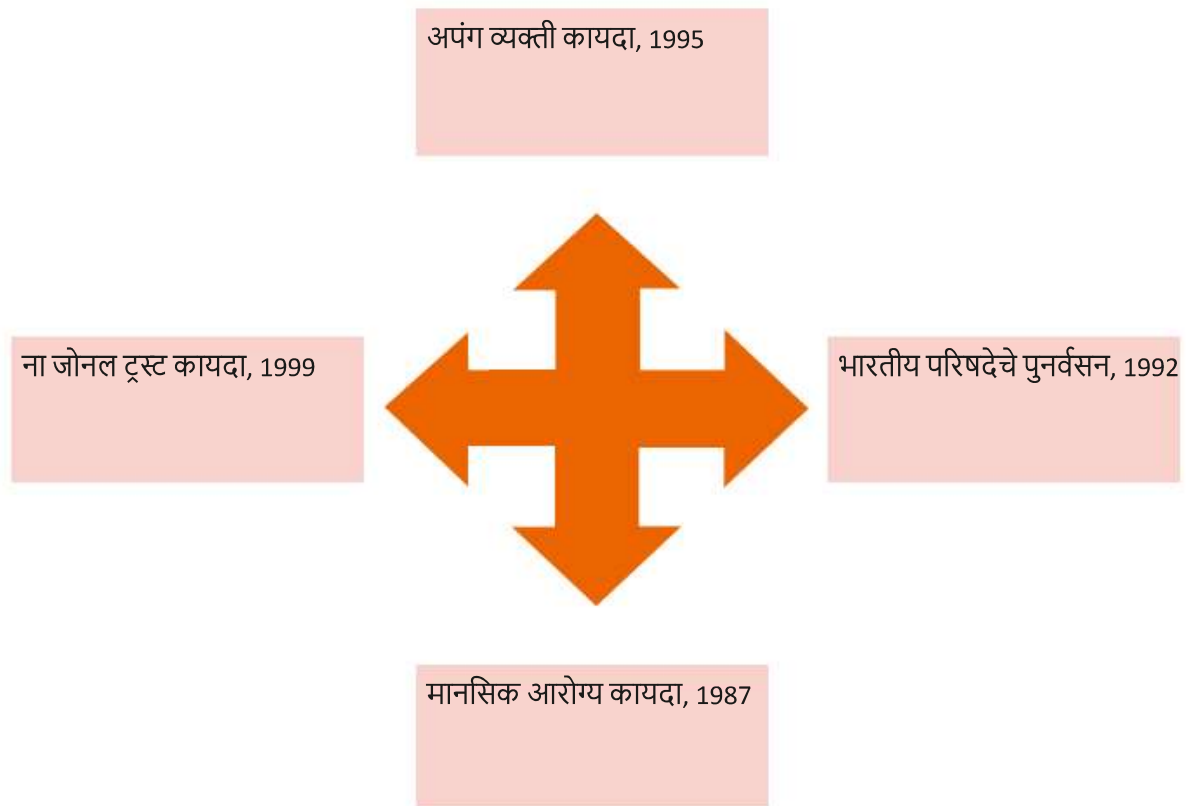
एकदा अंमलात आल्यानंतर, सुरक्षा कार्यपद्धती संस्थेचे सुरक्षा व्यवहार आयोजित करण्यासाठी स्थापित ए. सी. ऑनचा एक संच प्रदान करतात, ज्यामुळे प्रशिक्षण, ऑडी एन. जी. प्रक्रिया आणि प्रक्रिया सुधारणा सुलभ होईल. प्रक्रिया सुरक्षा प्रक्रियांमध्ये व्हेरिया कमी करण्यासाठी आवश्यक सुसंगतता प्रदान करतात, ज्यामुळे ऑर्गनायझेशनमधील सुरक्षिततेवर नियंत्रण वाढते.

नियोक्त्याने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्मचार्यांना सुरक्षा प्रक्रिया आणि संबंधित वातावरणामुळे जास्त धोका न होता कोणत्याही परिस्थितीत सुरक्षित वाटते.

12.2.3 पीडब्ल्यूडी समावेशक धोरणांचे पालन करा

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 भेदभाव केला जाऊ नये. अपंगत्व, न्यायचा अधिकार, विचार, अभिव्यक्ती, विश्वास, श्रद्धा आणि उपासनेचे स्वातंत्र्य, दर्जा आणि संधीची समानता आणि बंधुत्वाच्या प्रचारासाठी सुरक्षितता प्रदान करते. कोणत्याही अपंग व्यक्तीला कोणत्याही समान धर्म किंवा धार्मिक गटाच्या प्रचारासाठी आणि देखभालीसाठी कोणताही कर भरण्यास भाग पाडले जाऊ शकत नाही. त्याची अंमलबजावणी करण्यासाठी सरकारने दिव्यांग आणि त्यांच्या समानतेच्या अधिकाराचे संरक्षण करण्यासाठी कायदे केले आहेत. दिव्यांगांशी संबंधित कायदे खालीलप्रमाणे आहेत:



आकृती 12.7 डिसेंबेली एस 178 शी संबंधित कायदे

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

2016 च्या कायद्यांतर्गत 'अपंग व्यक्ती' ची व्याख्या विस्तृत करण्यात आली आहे: यात अपंग व्यक्ती, बेंचमार्क अपंग व्यक्ती आणि उच्च आधार गरजा असलेल्या अपंग व्यक्तींचा समावेश आहे. ही व्याख्या सर्वसमावेशक आहे आणि 21 प्रकारच्या डिसेबिलिटी एसचे 'विशिष्ट डिसेबिलिटी एस' म्हणून वर्गीकरण करते.

हा कायदा सरकारी आस्थापनांना तसेच खाजगी आस्थापनांना लागू होतो. कायदानुसार, खाजगी आस्थापना म्हणजे कंपनी, संस्था, सहकारी संस्था किंवा इतर संस्था, संघटना, विश्वस्त संस्था, संस्था, संघटना, संघ, कारखाना किंवा सरकारने निर्दिष्ट केलेल्या अशा इतर आस्थापना. या कायदानुसार सर्व आस्थापनांनी समान संधी धोरण तयार करणे आणि प्रकाशित करणे आवश्यक आहे. अशा प्रकारचा भेदभाव हा स्वाभाविक स्वरूपाचा आहे आणि कायदेशीर हेतू साध्य करण्यासाठी आवश्यक साधन आहे हे सिद्ध केले जाऊ शकत नाही, तोपर्यंत अशक्त व्यक्तींविरुद्ध सर्व प्रकारच्या भेदभावास मनाई आहे. सरकारी आस्थापनांमध्ये रोजगाराच्या रिक्त जागा, संधीसाधू शिक्षण, जमिनीचे वाटप आणि योजनांवरील दारिद्र्य निर्मूलन यासारखे निकष अपात्र असलेल्या व्यक्तींना हा कायदा अतिरिक्त लाभ प्रदान करतो.

त्वरित न्याय सुनिश्चित करण्यासाठी, अपंग व्यक्तींच्या हक्कांच्या उल्लंघनाशी संबंधित प्रकरणे हाताळण्यासाठी प्रत्येक जिल्ह्यात विशेष न्यायालये स्थापन केली जातात. अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचे उल्लंघन केल्यास 7,750 अमेरिकी डॉलर (500,000 रुपये) आर्थिक दंड आणि पाच वर्षांपर्यंत तुरुंगवास होऊ शकतो.

पीडब्ल्यूडीच्या योजना आणि फायद्यांविषयी योग्य शाब्दिक/अशाब्दिक संवादाचा वापर करा आणि त्याचे समर्थन करा

- या कायद्यांतर्गत बहुतांश अनुपालने केवळ सरकारी आस्थापनांना लागू होत असली तरी, खाजगी आस्थापना देखील या कायद्याच्या कक्षेत येतात आणि त्यांनी खालील अटीचे पालन करणे आवश्यक आहे:
- आस्थापनेच्या संकेतस्थळावर किंवा आस्थापनेच्या आवारात एखाद्या ठळक ठिकाणी समान संधी धोरण तयार करा आणि प्रकाशित करा. या धोरणात कामाच्या ठिकाणी दिव्यांग व्यक्तींना दिल्या जाणाऱ्या लाभांचा आणि सुविधांचा तपशील असणे आवश्यक आहे. धोरणाची प्रत राज्य आयुक्तांकडेही नोंदणीकृत असणे आवश्यक आहे.
- 20 पेक्षा जास्त कर्मचारी असलेल्या आस्थापनांनी अपंग व्यक्तींच्या भरतीवर देखरेख ठेवण्यासाठी संपर्क अधिकारी नियुक्त करणे आवश्यक आहे आणि त्यांच्यासाठी विशेष सुविधा उपलब्ध करून दिल्या आहेत.
- आस्थापनांनी नोकरीच्या रिक्त पदांची निवड करणे आवश्यक आहे, जे अपंग व्यक्तींसाठी योग्य असेल. सरकारकडून इन्सेन व्हेस मिळणाऱ्या आस्थापनांच्या बाबतीत, नोकरीच्या रिक्त पदांपैकी किमान पाच टक्के जागा अपंग व्यक्तींसाठी अनिवार्यपणे राखीव ठेवल्या पाहिजेत
- नियोक्त्याने कामाच्या ठिकाणी अपंग व्यक्तींविरुद्ध अनैतिक जोडीदाराच्या भेदभावावर बंदी असल्याची खात्री केली पाहिजे
- नियोक्त्याने अपंग कर्मचार्यांना त्यांची उपलब्धता वाढविण्यासाठी अतिरिक्त सुविधा किंवा विशेष लाभ प्रदान करणे आवश्यक आहे, जसे की विशेष सुट्टी आणि प्रशिक्षण कार्यक्रम
- सर्व आस्थापनांनी अपंग व्यक्तींबाबत सरकारने जारी केलेल्या सुलभतेच्या निकषांचे पालन केले पाहिजे. सुलभतेचे निकष कामाच्या ठिकाणी पायाभूत सुविधा आणि तंत्रज्ञानावरील संवादाशी संबंधित आहेत, जे अपंग व्यक्तींना उपलब्ध असले पाहिजेत
- प्रत्येक व्याप्त आस्थापनाने आपल्या अपंग कर्मचार्यांच्या नोंदी ठेवल्या पाहिजेत

सारांश



- कार्यालय परिसराच्या आत आणि सभोवतालची हिरवळ आणि इतर कॉर्पोरेट वातावरण केवळ कामाच्या जागेची सजावट वाढवण्यासच मदत करत नाही तर कर्मचाऱ्यांच्या उत्पादनक्षमतेवर देखील सकारात्मक परिणाम करते.
- कामाच्या ठिकाणी झाडे हवा शुद्ध करतात; ते कार्बन डाय ऑक्साईड वायू आणि इतर सेंद्रिय संयुगांवरील एकाग्रता कमी करतात, ज्यामुळे हवा ताजी आणि निरोगी राहते.
- बाह्य वनस्पती उन्हाळ्यात ऑफिस ब्लॉकमध्ये आणि सभोवतालची उष्णता कमी करते, ज्यामुळे उष्णतेचा ताण कमी होतो आणि एअर-कॉन्डीची आवश्यकता कमी होते.
- हिरवे छप्पर आणि दर्शनी भाग उष्णतेच्या क्षमतेवर किंवा शोषून घेण्याच्या क्षमतेवर, तापमानात घट आणि शीतकरणाचा खर्च वाढवतात.
- कार्यालयीन इमारतींमधील आणि सभोवतालच्या वनस्पती पाण्याची वाफ सोडतात ज्यामुळे हवा ओलसर होते आणि डोकेदुखी 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 योग्य कारणांसाठी हानी होऊ शकते. • धोक्यांविरुद्ध पुरेशा पूर्वनियोजित उपाययोजना करण्यासाठी, कामाच्या ठिकाणी सामान्यतः आढळणाऱ्या धोक्यांपासून दूर राहणे आवश्यक आहे.
- भारताचे 'कॉन्स टू ऑन' हे रोजगाराच्या किंवा निरोगी किंवा अपंगत्वाच्या बाबतीत सर्व सी. आय. झेनसाठी (भारतातील प्रत्येक कायदेशीर सी. आय. झेनसह, मग ते अपंग असोत) संधीच्या समानतेला एकसमानपणे लागू होते.
- कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (पूर्वनियोजित, निषिद्ध आणि निवारण) कायदा, 2013 कामाच्या ठिकाणी महिलांच्या लैंगिक छळाच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली विहित करतो.
- 2016 च्या कायद्यांतर्गत 'अपंग व्यक्ती' ची व्याख्या विस्तृत करण्यात आली आहे: यात अपंग व्यक्ती, बेंचमार्क अपंग व्यक्ती आणि उच्च आधार गरजा असलेल्या अपंग व्यक्तींचा समावेश आहे.

नोंदी 180



व्यायाम 181



Match the followings:

स्तंभ अ	स्तंभ ब
कामाच्या ठिकाणी महिलांचा लैंगिक छळ (प्रतिबंध, प्रतिबंधात्मक आणि निवारण) कायदा	1999
डिसेंबिली एस कायदा असलेली व्यक्ती	1992
मानसिक आरोग्य कायदा	1999
भारतीय परिषदेचे पुनर्वसन	2013
ना जोनल ट्रस्ट कायदा	1987

Choose the correct answer from the responses given:

- Which of the following options is incorrect?
 - Greenery absorbs heat and keep the office building cool
 - Greenery is mandatory as per the law enforced by government
 - Greenery enhances productivity
- IEA stands for -
 - Indian Energy Agency
 - Indian Energy Authority
 - International Energy Agency
- Employers who fail to comply will be punished with a fine of up to -
 - INR 50,000
 - INR 5,00,000
 - Yet to determined

Answer the following questions

- What are the basic steps of risk management?

- Write down the key features of organization's redressal mechanism regarding women safety.

3. What are the common sources of renewable energy?

4. What could be the possible outcomes of violating PWD policies?

5. Write down the steps of saving a person from electrocution.

क्यू. आर. कोड

संबंधित व्हिडिओ पाहण्यासाठी क्यू. आर. कोड स्कॅन करा.



एच पी एस://यूटू./-0zQV8F03Og एकक 12.1:शाश्वत प्रक्रिया सी. ई. एस. 182

परिशिष्ट-क्यू. आर. कोड 183

अध्याय क्र.	युनिट क्र.	विषयाचे नाव	पृष्ठ क्र.	क्यू. आर. कोड	यूआरएल
2.	दस्तऐवज सामायिक करण्यासाठी कौशल्ये	दस्तऐवज सामायिक करण्यासाठी कौशल्ये	1		यूट्यूब/एक्स-कोबपबमा
3.	चौकशी व्यवस्थापनासाठी कौशल्ये	चौकशी व्यवस्थापनासाठी कौशल्ये	2		यूट्यूब/डब्ल्यू8जी जेडोडएनओआयके
8.	गरजा पूर्ण करण्यासाठी तुमचे कार्य	गरजा पूर्ण करण्यासाठी तुमचे कार्य	3		यूट्यूब/ग-लq5s-pQgk
9.	सहकाऱ्यांसोबत कार्यक्षमतेने काम	सहकाऱ्यांसोबत कार्यक्षमतेने काम	4		यूट्यूब/उजVb Z2NpDnw
10.	आरोग्य आणि सुरक्षिततेचे व्यवस्थापन	आरोग्य आणि सुरक्षिततेचे व्यवस्थापन	5		यूट्यूब/टीयूसीजे 6डब्ल्यूएक्सएजेसीक्यू
		आरोग्य, सुरक्षितता आणि अपघात			यूट्यूब/यू6एफके बीकेडीएलएचईई

अध्याय क्र.	युनिट क्र.	विषयाचे नाव	पृष्ठ क्र.	क्यू आर. कोड	यूआरएल
11. कार्यस्थळाचा उत्कृष्ट वातावरण	1	परिस्थितीचे निपटणे करणे	11	यू.ए.सी. कोड 1170/800303	वाय. आर. सी. ए.
12. शाश्वत कामाच्या ठिकाणी सर्वसाधारण कायदा	1	कायदा	12	यू.ए.सी. कोड 1170/800303	वाय. आर. सी. ए.



ई-बुक मिळविण्यासाठी हा क्यू आर. कोड स्कॅन करा.



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

पत्ता: आयटी-आयटीईएस क्षेत्र कौशल्य परिषद नॅसकॉम प्लॉट क्रमांक-7 ते 10, सेक्टर 126, नोएडा, उत्तर प्रदेश-201303

ईमेल: ssc@nasscom.मध्ये
दूरध्वनी: 0120 4990172

