



IT - ITeS SSC
NASSCOM



பார்சிபன்ட் கையேடு

துறை
ஐடி-ஐடிஇஎஸ்

துணைப் பிரிவு
எனவே பொருட்கள்

ஆக்கிரமிக்கவும்
தயாரிப்பு ஆதரவு

குறிப்பு ஐடிஃஎஸ்எஸ்சி/க்யூ7202, பதிப்பு-2
என்னஸ்கியூஎஃப் நிலைஃ4



இ-பத்தகத்தை அணுக இந்த கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்

டெக்னிக்கல்
சப்போர்ட்
எக்ஸிக்யூ வே-
வாய்ஸ்

ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம்

பிளாட் எண்-7 முதல் 10 வரை, செக்டர் 126, நொய்டா, உ. பி.-201303 தொலைபேசி:0120 4990172

மின்னஞ்சல் முகவரி: ssc@nasscom.அதில்

இணையதளம்: இணையதளம்.sscnasscom.அதில்

அனைத்து உரிமைகளும் பாதுகாக்கப்பட்டவை
முதல் எடி, ஜனவரி 2019

பதிப்புரிமை சி. சி-பி. ஓய்-எஸ். ஏ. © 2018

ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம்

பிளாட் எண்-7 முதல் 10 வரை, செக்டர் 126, நொய்டா, உ. பி.-201303 தொலைபேசி:0120 4990172

மின்னஞ்சல் முகவரி: ssc@nasscom.அதில்

மறுப்பு

இங்கு உள்ள தகவல் தகவல் தொழில்நுட்பத்தின் நம்பகமான ஆதாரங்களான ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம் மூலம் பெறப்பட்டுள்ளது. ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம் அத்தகைய தகவலின் துல்லியம், முழுமை அல்லது போதுமான தன்மை குறித்து அனைத்து உத்தரவுகளையும் மறுக்கிறது. ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம் இதில் உள்ள தகவல்களில் உள்ள பிழைகள், குறைபாடுகள் அல்லது போதாமைகளுக்கு அல்லது அதன் விளக்கங்களுக்கு எந்தப் பொறுப்பையும் கொண்டிருக்காது. புத்தகத்தில் சேர்க்கப்பட்டுள்ள பதிப்புரிமை பொருளின் உரிமையாளர்களைக் கண்டுபிடிப்பதற்கான அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளன. புத்தகத்தின் எதிர்கால பதிப்புகளில் அங்கீகாரங்களுக்காக தங்கள் நிறுவனத்திற்கு கொண்டு வரப்பட்ட எந்தவொரு குறைபாடுகளுக்கும் வெளியீட்டாளர்கள் நன்றியுள்ளவர்களாக இருப்பார்கள். ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம் இந்த பொருளை நம்பியிருக்கும் எந்தவொரு நபருக்கும் ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்புக்கும் பொறுப்பேற்காது. இந்த விளம்பரத்தில் உள்ள பொருள் பதிப்புரிமை பெற்றது. ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம் அங்கீகரித்தாலன்றி, இந்த விளம்பரத்தின் எந்தப் பகுதிகளும் எந்த வடிவத்திலும் அல்லது எந்த வகையிலும் காகிதம் அல்லது மின்னணு ஊடகங்களில் மறுஉருவாக்கம் செய்யப்படவோ, சேமிக்கப்படவோ அல்லது விநியோகிக்கவோ கூடாது.

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





ஸ்ரீ நரேந்திர மோடி

திறமை என்பது இந்தியாவை
உருவாக்குவதாகும். இந்தியாவை
வளர்ச்சியை நோக்கி நகர்த்த
வேண்டுமானால், திறன் மேம்பாடே நமது
குறிக்கோளாக இருக்க வேண்டும்.



Skill India
शिक्षण भारत - कौशल भारत



IT - ITes SSC
NASSCOM



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

சான்றிதழ்

COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL
STANDARDS

இதன் மூலம் வெளியிடப்படுகிறது

ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம்

இதற்காக

SKILLING CONTENT - PARTICIPANT HANDBOOK

தேசிய தொழில் தராதரங்களுக்கு இணங்கும் இந்தியப் பிரதமர்
வேலை பாத்திரம்/தகுதி தொகுப்புஃதொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல் கியூ. பி. எண் எஸ். எஸ். சி/
கியூ7202 NSQF நிலை 4

வழங்குவதற்கான தேதிஃஜனவரி 27, 2022

இது வரை செல்லுபடியாகும்ஃஜனவரி 27, 2025

அங்கீகரிக்கப்பட்ட கையொப்பமிட்டவர்
(தகவல் தொழில்நுட்பத் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம்)

iv பாராட்டுகள்

ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம் இந்த "பார் சிபன்ட் கையேட்டை" தயாரிப்பதற்கு பல்வேறு வழிகளில் பங்களித்த அனைத்து தனிநபர்களுக்கும் உங்கள் நண்பர்களுக்கும் தனது நன்றியைத் தெரிவிக்க விரும்புகிறது. அவர்களின் பங்களிப்பு இல்லாமல் அது நிறைவடைந்திருக்காது. அதன் வெவ்வேறு தொகுதிகளின் தயாரிப்பில் ஒத்துழைத்தவர்களுக்கு சிறப்பு நன்றி தெரிவிக்கப்படுகிறது. இந்த தொகுதிகளுக்கான சக மதிப்பாய்வை வழங்கிய அனைவருக்கும் உண்மையான பாராட்டு வழங்கப்படுகிறது. ஐடி-ஐடிஇஎஸ் ஆதரவு இல்லாமல் இந்த கையேட்டைத் தயாரிப்பது சாத்தியமாகியிருக்காது. தொழில்துறையின் பின்னூட்டம் இன்செப் முதல் முடிவு வரை மிகவும் ஊக்கமளிக்கிறது, மேலும் அவர்களின் உள்ளீட்டால் தான் இன்று தொழில்துறையில் இதை உருவாக்கி இழைப்பதில் திறன்களை அகை முயற்சித்தோம். அர்வமுள்ள இளைஞர்களுக்கு அர்ப்பணிக்கப்பட்டுள்ளது, இது அவர்களின் எதிர்கால முயற்சிகளுக்கு வாழ்நாள் முழுவதும் ஒரு சொத்தாக இருக்கும்.

இந்த புத்தகத்தைப் பற்றி

தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியாக பணியாற்றுவதற்குத் தேவையான திறன் மற்றும் அறிவுக்கான பயிற்சியை வழங்குவதற்காக இந்த பார் சிபாண்ட் கையேடு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இது கட்டமைப்பு குறித்த நா மண்டல திறன் தகுதியின் கீழ் பேக் எஸ்எஸ்சி/என்7202 இல் உள்ள தகுதியின் அடிப்படையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது மற்றும் 1. எஸ்எஸ்சி/என்7301 அடிப்படைத் தகவல் தொழில்நுட்ப தேவை கோரிக்கைகள்/பின்வரும் எனவெஸ்/தலைப்புக்களைக் கொண்டுள்ளது:

சம்பவங்களுடன் தொலைதூரத்தில் இருந்து சமாளிக்கவும். எஸ்எஸ்சி/என்9001 தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய உங்கள் வேலையை நிர்வகிக்கவும்

3. எஸ்எஸ்சி/என்9002 சக ஊழியர்களுடன் திறம்பட வேலை செய்யுங்கள்

4. எஸ்எஸ்சி/என்9003 ஆரோக்கியமான, பாதுகாப்பான மற்றும் பாதுகாப்பான பணிச் சூழலைப் பராமரிக்கவும். எஸ்எஸ்சி/என்9004 தரவு/தகவல்களை நிலையான வடிவங்களில் வழங்கவும்

6. எஸ்எஸ்சி/என்9014 பாலின உணர்வை செயல்படுத்துதல் மற்றும் மேம்படுத்துதல், பொதுப்பணித்துறை (நபர்/மாற்றுக்கிறனாளிகள்)

சென்ஸி லைட்டி அண்ட் கிரைம் இந்த புத்தகம் சமமான சிபாண்ட்களின் தொழில்நுட்ப தேவை மற்றும் கல்வி மண்டல பின்னணியைக் கருத்தில் கொண்டு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. எனவே, வேலைக்குத் தேவையான கருத்துக்களை பெரும்பாலும் கிராபிக்ஸ் மற்றும் இல்லஸ்ட்ரா ஆன் மூலம் விளக்க சிறப்பு முயற்சி மேற்கொள்ளப்பட்டுள்ளது.

பயன்படுத்தப்படும் சின்னங்கள்



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள்



அலகு ஒப்பெக் வெஸ்



சுருக்கம்



குறிப்புகள்



உடற்பயிற்சி

vi உள்ளடக்க அட்டவணை

Sl.No தொகுதிகள் மற்றும் அலகுகள் பக்கம் எண்

1. ஐடி-ஐடிஇஎஸ்/சோ வேர் தயாரிப்புகள் தொழில்-ஒரு அறிமுகம்	1
அலகு 1.1-ஐடி-ஐடிஇஎஸ்/சோவேர் தயாரிப்பு மேம்பாட்டுத் தொழிற்சாலை அறிமுகப்படுத்துதல் அலகு 1.2-தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்திற்கான தொழில் பாதை-குரல்	13
2. முடிவடையும் வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் (எஸ்எஸ்சி/என்7301)	19
அலகு 2.1-தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையில் பிரிவுகள், கருவிகள் மற்றும் நுட்பங்கள்	
3. கேள்வி மேலாண்மைக்கான திறன்கள் (எஸ்எஸ்சி/என்7301)	35
அலகு 3.1-வாடிக்கையாளர் கேள்வி மேலாண்மை	37
4. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாளுதல் (எஸ்எஸ்சி/என்7301)	52
அலகு 4-சி. ஆர். எம் கருவிகள் மற்றும் அமைப்புகளைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாளுதல்	
5. கேள்விகளுக்கான செயல்முறை குறித்த ஆவணங்கள் (எஸ்எஸ்சி/என்7301)	66
அலகு 5.1-வாடிக்கையாளர் கேள்விகளுக்கான ஆவணங்கள் மற்றும் தீர்வுகள்	
அலகு 5.2-குரல் அமைப்பதற்கான தகவல் தொழில்நுட்பத் தேவைகள்	75
6. வினவல் தீர்வின் செயல்முறை (எஸ்எஸ்சி/என்7301)	79
அலகு 6.1-வாடிக்கையாளர்களின் வகை மற்றும் அவர்களின் நடத்தை அடிப்படையிலான செயல்முறை குறித்த கேள்வி தீர்வு	
7. எனவே வினவல் நிர்வாகத்திற்கான தேவைகள் (எஸ்எஸ்சி/என்7301)	88
அலகு 7.1-தீர்வைப் பகிர்வதற்கான செயல்முறையை விரைவுபடுத்த பயன்படுத்தப்படும் சோவேர் வகைகள்	
8. தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய உங்கள் வேலையை நிர்வகிக்கவும் (எஸ்எஸ்சி/என்9001)	
அலகு 8.1-நிறுவனக் கொள்கைகளை பின்பற்றுவதன் முக்கியத்துவம்	
9. சக ஊழியர்களுடன் இணைந்து பணியாற்றுவது (எஸ்எஸ்சி/என்9002)	111
அலகு 9.1-குழுப்பணி மற்றும் தொடர்பாடல்	113
அலகு 9.2-குழுப்பணி	116
10. சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பை நிர்வகித்தல் (எஸ்எஸ்சி/என்9003)	123
அலகு 10.1-வட்டார சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பு	125



SI.No தொகுதிகள் மற்றும் அலகுகள் பக்கம் எண்

அலகு 12.2-பன்முகத்தன்மையை மதித்தல் மற்றும் சமத்துவத்தை மேம்படுத்துவதற்கான நடைமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்

13. இணைப்பு-கியூஆர் குறியீடுகள் 182







**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

1. ஐடி-ஐடிஇஎஸ்/சோ வேர் தயாரிப்புகள் தொழில்-2 பற்றி ஒரு அறிமுகம்

அலகு 1.1-ஐடி-ஐடிஇஎஸ்/சோவேர் தயாரிப்பு
மேம்பாட்டுத் தொழிற்சாலை

அறிமுகப்படுத்துதல்
அலகு 1.2-தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்திற்கான
தொழில் பாதை-குரல்



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள் 3

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



அலகு ஒப்ஜெக் வெஸ்

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

1. Discuss the relevance of the IT-ITeS sector

1.1.1 தகவல் தொழில்நுட்பம்/தகவல் தொழில்நுட்பம்

சதாழிந்து யும்குறித்த தகவல் ஐடி என்பது கருத்துக்களின் உருவாக்கம், மேலாண்மை, தக்கவைத்தல் மற்றும் பரிமாற்றம் ஆகியவற்றைக் குறிக்கிறது. கணினி வன்பொருள் மற்றும் டிஜிட்டல் வளங்கள், சேமிப்பு மற்றும் பரிமாற்றத்திற்கு பயன்படுத்தப்படும் பொருட்கள் உட்பட தொழில்நுட்பம் குறித்த அனைத்து வகையான தகவல்களும் இதில் அடங்கும். தகவல் தொழில்நுட்பத் தொழில் உலகளாவிய பொருளாதார வளர்ச்சிக்கு முக்கிய உந்துசக்தியாக உள்ளது. கல்வி, உற்பத்தி, விருந்தோம்பல் சேவைகள், கம்யூனிகா ஆன், மருத்துவ சேவைகள் போன்ற பல்வேறு துறைகளில் தகவல் தொழில்நுட்பம் பயன்படுத்தப்படுகிறது. ஐடி நமது அன்றாட வாழ்க்கையில் அலுவலக வேலைகளைச் செய்வது, பேங்கிங் ஒபராக்களை நிகழ்த்துவது, யு லைட்டி பில்களை செலுத்துவது, திரைப் தொழில்நுட்பப் பரந்தகவல் சேதமுள்ளார் யும்சாதிந்த சேதமிழ்த் தீவனறவுடன்தினில் நுண்ணுதிதும்புகின்றது நிலைவ இடுகின்றதுகள், மைக்ரோவேவ் அடுப்புகள் போன்ற உட்பொதிக்கப்பட்ட பல வீட்டுப் பொருட்களிலும் இது பயன்படுத்தப்படுகிறது. வலை-தகவல் தொழில்நுட்ப சேவைகள் வணிக செயல்முறை மேலாண்மை தக்கப்பட்ட அல்லது தொலைநிலை சேவைகள் எனும் அழககப்டும் தொழில்நுட்பம் சார்ந்த சேவைகள் (ஐ. டி. இ. எஸ்) பற்றிய தகவல், வணிகம், நிறுவனம் அல்லது அமைப்பின் செயல்திறனுணிதது வினைக்க ஐபிடி வஸ்யபந்து தெத்துநிததவிக்ஷனவிவந் ஓபசாமரிவெண்களை வின்கலிடுகிறதரவு அறிவியல் நிலையங்களுள் உளி்சமேணான்மேலிதன்றறுடி அககவுகள்• பாதுகாப்பு குறித்த தகவல்• ஐடி தாதர் என்ஜிததயேல்மெதாழிம்தும்எதிசேவை மேலாண்மை• திட்ட மேலாண்மை• டெஸ் என்ஜி மற்றும் இயுஐபோன்றண்மை• சட்ட சேவைகள்• விநியோகச் சங்கிலி மேலாண்மை போன்றவை.

கான் நியூட்.

எனவே பொருட்கள்

- சோ வேர் மீது நிறுவன பயன்பாடு • ஒருங்கிணைந்த மற்றும் விரிவான தகவல் தயாரிப்பும் வாழ்க்கைச் சுழற்சி மேலாண்மை • பேக்கேஜ் தேர்வு மேம்பாடு • அனுமதி பெறும் தரவுகளைத் தயாரிப்பும் ஆதரவு உத்தரவாதம் மற்றும் டெஸ் என்ஜி போன்றவை.
- தயாரிப்பு பொறியியல் வடிவமைப்பு • ஆராய்ச்சி மற்றும் மேம்பாடு • சேவை இன்வென் ஆன் • தொழில்நுட்ப ஆதரவு போன்றவை.

பொறியியல் ஆராய்ச்சி மற்றும் மேம்பாடு

படம். 1. 1 ஐடி-ஐடிஎஸ் தொழில்நுட்பத்தின் துணைத் துறைகள் (ஆதாரம்: ஐடி-ஐடிஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம்)

தொழில்நுட்பம் மற்றும் வணிக செயல்முறை மேலாண்மை குறித்த தகவல் என்பது மண்டல நிறுவனங்கள் அல்லது தொடக்க நிறுவனங்கள் தங்கள் பணியின் சில அம்சங்களை நிர்வகிக்க மூன்றாம் தரப்பு விற்பனையாளரின் சேவைகளைப் பெறுவது பற்றியது. தகவல் தொழில்நுட்பம்-பிபிஎம் தொழில் பின்வருமாறு வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது:

ஒரு நாள் மட்டும் நிறுவனங்கள் (எம்என்சி) • இந்தியாவுக்கு வெளியே தங்கள் தலைமையகத்தைக் கொண்ட நிறுவனங்கள், ஆனால் உலகளவில் பல இடங்களில் செயல்படுகின்றன.

இந்திய சேவை வழங்குநர்கள் (ISP) • இந்தியாவை தளமாகக் கொண்ட நிறுவனங்கள் மற்றும் இந்தியாவிற்குள் இருந்து ஓபராக்களை நடத்துகின்றன.

குளோபல் இன்-ஹவுஸ் மையங்கள் (ஜிஐசி) • பெற்றோர் அமைப்பின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் நிறுவனங்கள் கிட்டுமே மற்றும் எந்த வெளி வாடிக்கையாளர்களுக்கும் சேவை செய்யாதவை.

படம். 1. 2 தகவல் தொழில்நுட்பம்-பிபிஎம் தொழில்நுட்பத்தின் பிரிவுகள்

குறிப்புகள் 5

ஐடி-இயக்கப்பட்ட சேவைகளில் பரந்த அளவிலான ஓபரா ஆன்ஸ் அடங்கும், இது ஒரு நிறுவனம்/அமைப்பின் செயல்திறனை மேம்படுத்த ஐடி பயன்படுத்துகிறது. திறமையான மற்றும் மிகவும் மலிவான மனிதவளம் இருப்பதால் உலகெங்கிலும் உள்ள பெரும்பாலான முக்கிய உலகளாவிய நிறுவனங்கள் அவுட்சோர்சிங்கிற்கு இந்தியாவை விரும்புகின்றன. தகவல் தொழில்நுட்பம் சார்ந்த சில சேவைகள் பின்வருமாறு:

பிசினஸ் பிராசஸ் அவுட்சோர்சிங் (பிபிஓ)

கே. பி. ஓ (அறிவு செயல்முறை அவுட்சோர்சிங்)

ஈஆர்பி (நிறுவன வள திட்டமிடல்)

ஐடி ஹெல்ப் டெஸ்க் சேவைகள்

மனித வள சேவைகள்

பேக்-ஆபிஸ் ஓபரா ஆன்

தரவு உள்ளீடு மற்றும் மேலாண்மை

மருத்துவ டிரான்ஸ்கிரிப் ஆன்

சேவைகள் குறித்த தொலைத்தொடர்பு

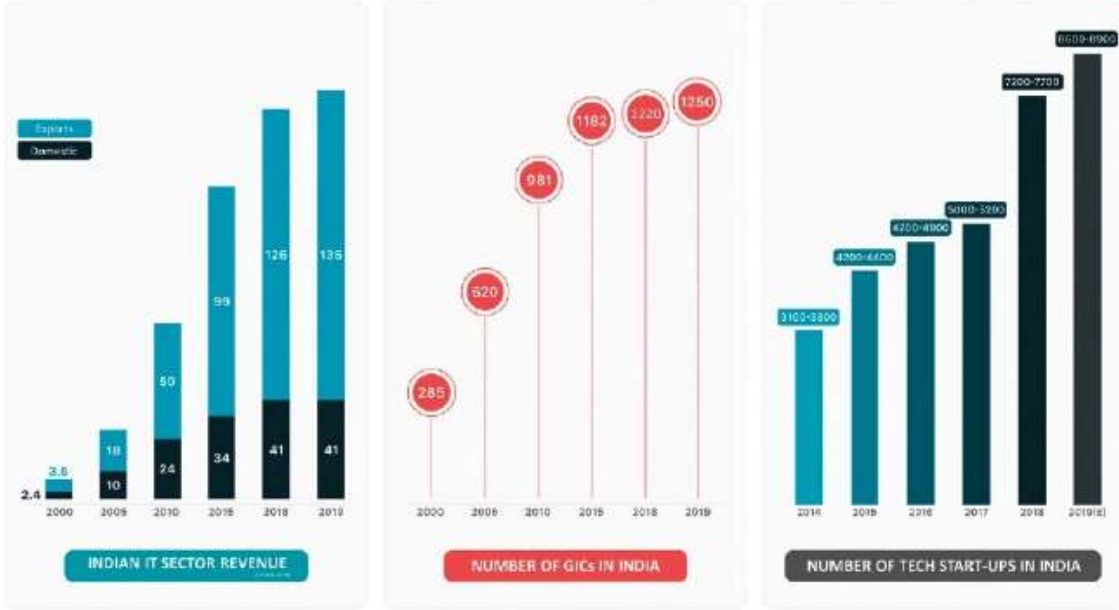
தரவுக் கிடங்கு போன்றவை.

படம். 1. 3 தகவல் தொழில்நுட்பம் சார்ந்த சேவைகள்

1.1.2 தகவல் தொழில்நுட்பம்/தகவல் தொழில்நுட்ப

சேவைத் துறையின் முக்கியத்துவம்

ஒவ்வொரு வணிகத் துறையிலும் தகவல் தொழில்நுட்பம் தொழில் முக்கியமானது, ஏனெனில் இது என்னைக் குறைப்பதற்கும், வருவாயை உருவாக்குவதற்கும், பணி செயல்திறனை அதிகரிப்பதற்கும் செயல்முறைகள் மற்றும் அமைப்புகளை தானியக்கமாக்குகிறது. இந்தியாவில் தகவல் தொழில்நுட்பத் தொழில் லட்சக்கணக்கான மக்களுக்கு வேலைவாய்ப்புகளை வழங்கியுள்ளது, சேவைத் துறையின் வளர்ச்சிக்கு உதவியது, மேலும் அந்நிய செலாவணி வருவாயில் பெரும் பங்கு வகிக்கிறது. இந்தியாவின் தகவல் தொழில்நுட்பம்/தகவல் தொழில்நுட்ப சேவைத் துறை கணிசமான வேலைவாய்ப்பு வாய்ப்புகளை உருவாக்குவதன் மூலம் பொருளாதாரத்திற்கு மகத்தான பங்களிப்பை வழங்குகிறது. தொழில்நுட்பம் குறித்த தகவல்களுக்கான அறிவு சக்தியாக இந்தியா கருதப்படுகிறது. மொத்த உள்நாட்டு உற்பத்தி (ஜிடிபி) மற்றும் ஏற்றுமதியில் சமூக-பொருளாதார அளவுகோல்களை தகவல் தொழில்நுட்பத் துறை பெரிதும் உயர்த்தியுள்ளது. இந்தியா மிகப்பெரிய தொழில்நுட்ப தொடக்க மையங்களில் ஒன்றாக மாறியுள்ளது. இந்திய தகவல் தொழில்நுட்ப நிறுவனங்கள் உலகளாவிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடலோர மற்றும் கடலோர சேவைகளை வழங்குவதில் திறனைக் காட்டியுள்ளன. உலகெங்கிலும் உள்ள தகவல் தொழில்நுட்ப நிறுவனங்களுக்கான மிகப்பெரிய ஆஃப்ஷோரிங் நாடாகவும் இந்தியா உள்ளது. நாஸ்காமின் கூற்றுப்படி, ஐடி/ஐடிஇஎஸ் துறை ஏற்றுமதி மற்றும் டோம்ஸ் சி வருவாய் உட்பட மொத்தம் 180 மில்லியன் அமெரிக்க டாலர்களை வசூலித்தது. இந்திய பொருள் தயாரிப்புத் தொழில் 2025ஆம் ஆண்டுக்குள் 30 பில்லியன் அமெரிக்க டாலர்களை எட்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. 21ஆம் நிதியாண்டில் மொத்த இந்திய தகவல் தொழில்நுட்ப ஏற்றுமதியில் சரக்குப் பொருட்களின் ஏற்றுமதி 1 சதவீதத்திற்கும் குறைவாக இருந்தது. வளர்ந்து வரும் தேவை, உலகளாவிய இருப்பு, கொள்கை ஆதரவு மற்றும் தகவல்



படம். 1. 4 இந்தியாவில் தகவல் தொழில்நுட்ப சேவைகள், ஜி. ஐ. சி. க்கள் மற்றும் தொழில்நுட்ப தொடக்க நிறுவனங்களின் வளர்ச்சி (ஆதாரம்: எச். பி. எஸ்.:// சி. ஏ. சி. எம். ஏ. சி. எம். ஆர். ஜி)

இந்திய தகவல் தொழில்நுட்ப நிறுவனங்கள் உலகளாவிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடலோர மற்றும் கடலோர சேவைகளை வழங்குவதில் திறனைக் காட்டியுள்ளன. உலகெங்கிலும் உள்ள தகவல் தொழில்நுட்ப நிறுவனங்களுக்கான மிகப்பெரிய ஆஃப்ஷோரிங் நாடாகவும் இந்தியா உள்ளது. இந்திய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையின் முத்திய திறன் மற்றும் பலம் பல்வேறு நாடுகள் மற்றும் நிறுவனங்களின் கொள்கைகள் மற்றும் பிற விஷயங்களில் பல தரங்களில் மிகக் குறைவாக இருக்கிறது. இந்திய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையின் முன்னேற்றத்திற்கு இந்திய அரசு உதவியுள்ளது. சிறப்பு பொருளாதார மண்டலங்கள் (எஸ். இ. இசட்), ஏற்றுமதி சார்ந்த அலகுகள் (ஈ. ஓ. யூ), சோவோர் டெக்னாலஜி பூங்காக்கள் (எஸ். டி. பி) மற்றும் அந்நிய நேரடி முதலீடுகள் (எஃப். டி. ஐ) போன்ற பல்வேறு துறைகளில் இந்திய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறை உலகளாவிய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையில் முன்னணி நிலையை அடைய அரசு உதவியுள்ளது. மத்திய வரவுசெலவுத் திட்டத்தில் தகவல் தொழில்நுட்பம் மற்றும் தொலைத் தொடர்புத் துறைக்கான ஒதுக்கீடு 2022-23 என்பது \$11.58 பில்லியன் ஆகும். தொலைநோக்குப் பார்வை 2030-இன் பத்து மிக முக்கியமான பரிமாணங்களில் ஒன்றாக 'டிஜிட்டல் இந்தியா' வை இந்திய அரசு சேர்த்துள்ளது. அதிகரித்து வரும் தேவை, உலகளாவிய தடம், கூட்டுச் சலுகைகள் மற்றும் அரசின் கொள்கை ஆதரவு ஆகியவற்றின் காரணமாக உலகளாவிய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையில் இந்தியாவுக்கு ஒரு நன்மை உள்ளது.

குறிப்புகள் 7

1.1.3 ஐ. டி. எனவே தயாரிப்பு மேம்பாட்டுத் தொழில்

எனவே பொருட்கள் தனிப்பயனாக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் ஒரு பொதுவான தயாரிப்புக்காக உருவாக்கப்படுகின்றன, அவை திறந்த பார் குலர் வாடிக்கையாளருக்கு விற்கப்படுகின்றன, மேலும் அவற்றின் மேம்பாடு, வெளியீடு மற்றும் பராமரிப்பு ஆகியவற்றை வாங்க விரும்பும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் வடிவமைப்பு, சந்தை தேவைப்படுகிறது. மிகவும் மதிப்புமிக்க தயாரிப்பு சிஓடிஎஸ் (அலமாரியில் இருந்து வணிக ரீதியாக) பொதுவாக ஒரு ஆஃப்லைன் தீர்வாகும், இது எனக்கு ஒரு முறை வாங்குவதாகும். இது ஒரு கணினி அல்லது மடிக்கணினியில் நேரடியாக நிறுவப்பட வேண்டும் மற்றும் சில அளவு உள்ளமைவு தேவைப்படுகிறது. சாஸ் (ஒரு சேவையாக சோ வேர்) பொதுவாக கிளவுட் அடிப்படையிலானது மற்றும் சேவையில் மாதாந்திர அல்லது வருடாந்திர சந்தாவாக பெறப்படுகிறது. அவர்கள் இல்லை.

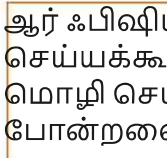
கணினியில் நேரடி நிறுவல் தேவைப்படுகிறது மற்றும் புதுப்பிப்பு பயனர்களிடமிருந்து எந்த தலையீடும் இல்லாமல் தானாகவே நிகழ்கிறது.

படம். 1. 6 சோவேர் தயாரிப்புகளின் வகைப்பாடு

சோவேர் வளர்ச்சியில் வளர்ந்து வரும் சில போக்குகள் பின்வருமாறு:



இன்டர்நெட் ஆஃப் திங்ஸ் (ஐஓடி) என்பது சென்சார்கள் மற்றும் செயலிகளைக் கொண்ட சாதனங்கள் மற்றும் அமைப்புகளின் வலையமைப்பாகும், எனவே வேர் மற்றும் பிற தொழில்நுட்பங்கள் இணையத்தில் மற்ற சாதனங்கள் மற்றும் அமைப்புகளுடன் தரவைப் பரிமாறிக்கொள்வதற்கும் உதவுகின்றன.



ஆர் ஃபிஷியல் இன்டெலிஜென்ஸ் (AI) என்பது மனித நுண்ணறிவு தேவைப்படும் பணிகளைச் செய்யக்கூடிய ஸ்மார்ட் கணினிகளை உருவாக்குகிறது. தானியங்கி டிரைவ், இயற்கை மொழி செயலாக்கம், ஸ்மார்ட் உதவியாளர்கள், சுய-ஓட்டுநர் வாகனங்கள், டிராபோ சிஎஸ் போன்றவை செயற்கை நுண்ணறிவுக்கு சில எடுத்துக்காட்டுகளாகும்.



இயந்திர கற்றல் (எம்எல்) என்பது செயற்கை நுண்ணறிவின் ஒரு பகுதியாகும், இது இயந்திரங்கள் தரவு மற்றும் ஸ்டாஸ் கால் மாதிரிகளிலிருந்து அவ்வாறு செய்ய திட்டமிடப்படாமல் கற்றுக்கொள்ள அனுமதிக்கிறது. இது பிழைகளைக் குறைக்கவும், செயல்முறைகளை தானியக்கமாக்கவும், முன்கூட்டிய வே ஏசி ஆன்களை உருவாக்கவும் உதவுகிறது, இதனால் நான் சேமிக்கப்படுகிறேன்.

கான் நியூட்.

கிளவுட் கம்ப்யூ என்ஜி தரவுத்தளங்கள், சேவையகங்கள், சேமிப்பு, சோலேர் போன்ற பல்வேறு கம்ப்யூ என்ஜி சேவைகளின் தேவைக்கேற்ப வழங்குவதைக் கவனிக்கிறது.



அணியக்கூடிய சாதனங்களில் ஃபிட்னஸ் டிராக்கர்கள், ஸ்மார்ட் கடிகாரங்கள், உள்வைப்புகள் போன்ற மின்னணு சாதனங்கள் அடங்கும், அவை நுண்செயலிகளால் இயக்கப்படுகின்றன மற்றும் இணையத்தைப் பயன்படுத்தி தரவைப் பெறும் மற்றும் அனுப்பும் திறனைக் கொண்டுள்ளன.

ஆக்மென்ட்ட் ரியாலிட்டி (ஏஆர்) நிஜ உலக இயற்பியல் கூறுகளையும் டிஜிட்டல் உலகத்தையும் இணைத்து ஒரு சிறந்த சூழலை உருவாக்குகிறது.



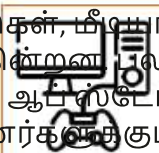
மெய்நிகர் யதார்த்தம் (விஆர்) என்பது நிஜமாகத் தோன்றும் காட்சிகள் மற்றும் பொருள்களைக் கொண்ட சூழலின் கணினி உருவாக்கிய சிமுலே ஆகும்.

ஆன்லைன் ஷாப்பிங்கின் முதுகெலும்பாக இ-காமர்ஸ் உள்ளது, ஏனெனில் இது இணையம் வழியாக வணிக பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்ள உதவுகிறது. வாடிக்கையாளர்களுடன் வணிகத் தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்வதற்கும் வணிகத்தை நடத்துவதற்கும் இது உதவுகிறது.



பொழுதுபோக்கு என்பது திரைப்படங்கள் மற்றும் கார்ட்டூன்களில் அனிமா, சிறப்பு விளைவுகள், கிராபிக்ஸ் போன்றவற்றை உருவாக்க தொழில்நுட்பத்தைப் பயன்படுத்துவதை உள்ளடக்கியது.

கேமிங் பயன்பாடுகள் மொபைல் போன்கள், கணினிகள், டேப்லெட்டுகள், டிவி மற்றும் பிளேயர் போன்ற சாதனங்களில் கேம்களை விளையாட மக்களை அனுமதிக்கின்றன. பல கேமிங் பயன்பாடுகள் சாதனத்தில் முன்கூட்டியே ஏற்றப்படுகின்றன அல்லது ஆப்ஸ்டோர்களில் இருந்து பதிவிறக்கம் செய்யப்படலாம். விளையாட்டுகள் ஒற்றை பயனர்களுக்கும், பயனர்கள் ஒரே நேரத்தில் விளையாடுவதற்கும் கிடைக்கின்றன.



தானியங்கி இயக்க முறைமைகள் செயல்முறைகளை விரைவுபடுத்துகின்றன, மேலும் நிறுவனங்கள் தங்கள் வணிக இலக்குகளை மிகவும் திறமையாகவும் விரைவாகவும் அடைய அனுமதிக்கின்றன.

சாட்போட்கள் என்பது உரை அல்லது பேச்சு வழியாக மனித உரையாடலை செயலாக்கும் மற்றும் டிஜிட்டல் சாதனங்களுடன் தொடர்பு கொள்ள அனுமதிக்கும் மிகவும் பயனுள்ள நிரல்கள் ஆகும்.



கான் நியூட்.

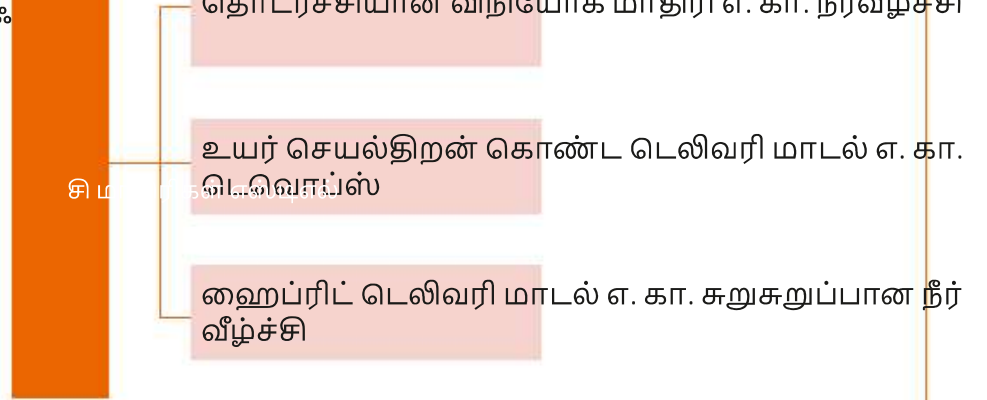


பெரிய தரவு பகுப்பாய்வு சிஎஸ் பயனுள்ள நுண்ணறிவுகள், கொரெலா ஒன்ஸ், பா எர்ன்ஸ், வாடிக்கையாளர் விருப்பத்தேர்வுகள் போன்றவற்றை மிகப்பெரிய தரவுகளிலிருந்து பிரித்தெடுக்க உதவுகிறது.

படம். 1. 7 சோவேர் மேம்பாட்டில் வளர்ந்து வரும் போக்குகள்

1.1.4 தகவல் தொழில்நுட்ப தயாரிப்பு மேம்பாட்டுத் துறையில் பயன்படுத்தப்படும் விநியோக மாதிரிகள்

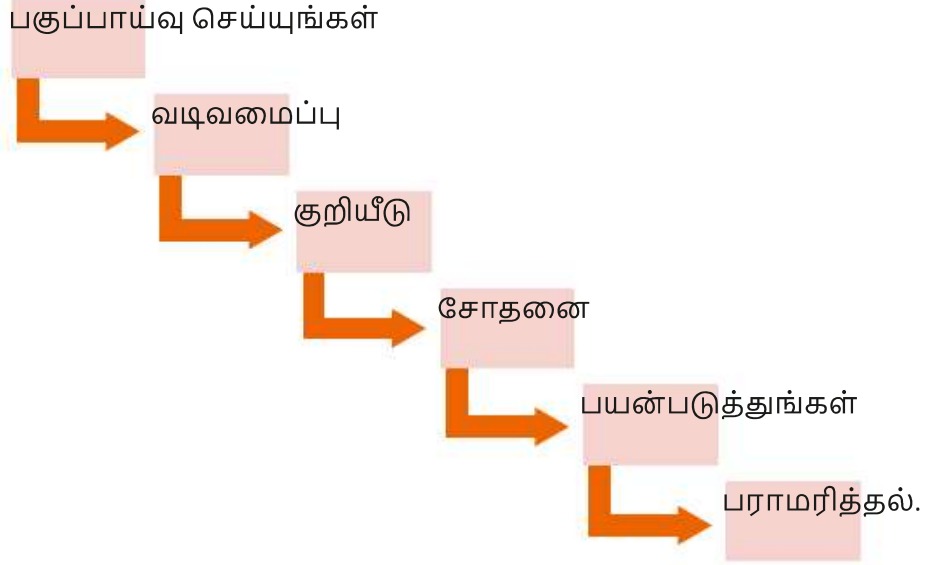
ஒரு பொருள் அல்லது பொருள் தயாரிப்பு உருவாக்கப்பட்டால், அது பயன்படுத்தப்பட வேண்டும் அல்லது பயனருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும். அனைத்து குறிப்பிட்ட பொருட்களும் பூர்த்தி செய்யப்பட்டு பின்னர் வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக சோவேர் பல சுற்று தர சோதனைகளுக்கு உட்படுத்தப்படுகிறது. திட்டமிடுதல் முதல் பயனருக்கு சோவேர் வழங்குவது வரை என் ரீ செயல்முறை ஸ்டார் என்ஜி சோவேர் மேம்பாட்டு வாழ்க்கைச் சுழற்சி (எஸ். டி. எல். சி) என்று அழைக்கப்படுகிறது. எஸ். டி. எல். சி வடிவமைப்பு, மேம்பாடு, மேம்பாடு மற்றும் உயர்தர பொருட்களை வழங்க பயன்படுத்தப்படுகிறது. எஸ். டி. எல். சி யில் பல்வேறு மாதிரிகள் பயன்படுத்தப்படுகின்றன. மேலும் அவற்றை பரவலாக வகைப்படுத்தலாம்:



படம். 1. 4 எஸ். டி. எல். சி மாதிரிகள்

நீர்வீழ்ச்சி மாதிரி

இது எஸ். டி. எல். சியின் மிகப் பழமையான, எளிமையான மற்றும் மிகவும் கட்டமைக்கப்பட்ட மாதிரியாகும். இது நேரியல்-வரிசை அல் வாழ்க்கைச் சுழற்சி மாதிரி என்றும் அழைக்கப்படுகிறது. அனைத்து கட்டங்களும் தொடர்ச்சியாக இயங்குகின்றன, மேலும் ஒவ்வொரு கட்டமும் முந்தைய கட்டத்தின் முடிவைப் பொறுத்தது. இது ஒவ்வொரு கட்டத்தின் முடிவிலும் ஒரு உறுதியான முடிவை அளிக்கிறது. இந்த மாதிரியில், ஒவ்வொரு கட்டமும் அடுத்த கட்டத்திற்கு முன் முடிக்கப்பட வேண்டும். எனவே கட்டங்களை ஒன்றுடன் ஒன்று இணைப்பதற்கான வாய்ப்பு இல்லை. இந்த மாதிரியின் குறைபாடு என்னவென்றால், ஒரு கட்டம் முழுமையானதாகக் கருதப்பட்டவுடன் இது நெகிழ்வுத்தன்மையை வழங்காது. எந்தவொரு மாற்றமும் தரம், செலவு மற்றும் எனக்கு டெலிவரி செய்வதை பாதிக்கலாம்.



படம். 1. 1 நீர்வீழ்ச்சி மாதிரி

இத்தேரா வெ மாடல்

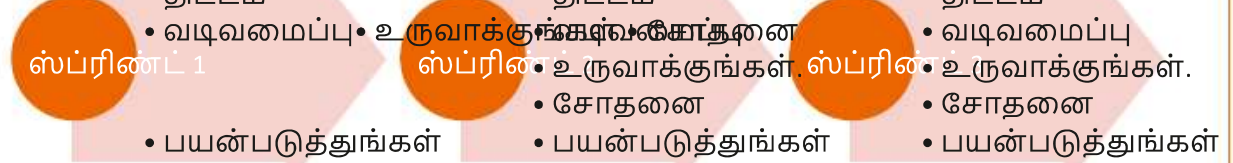
இந்த மாதிரியில், சோவேர் தேவைகள் சிறிய பகுதிகளாகப் பிரிக்கப்படுகின்றன, மேலும் ஒவ்வொரு சுழற்சியும் சோவேரின் சமமான ஆனால் பயன்படுத்தக்கூடிய பதிப்பை உருவாக்குகிறது. முதல் ஐடெராவில் ஒரு சிறிய தொகுப்பு சோவேர் தேவைகள் உள்ளன, மேலும் ஒவ்வொரு அடுத்தடுத்த பதிப்பும் அதற்கு அதிக தேவைகளைச் சேர்க்கிறது, மேலும் இறுதி ஐடெராவில் முழுமையான தேவைகள் உள்ளன. இது டெவலப்பர்களுக்கு ஒவ்வொரு கட்டத்திலும் அனைத்து பிழைகளையும் பிடிக்க உதவுகிறது மற்றும் சந்தையில் பயன்படுத்தப்படும் இறுதி தயாரிப்பை தொடர்ந்து மேம்படுத்துகிறது.



படம். 10 ஐடெரா வெ மாடல் 12

சுறுசுறுப்பான மாதிரி

இந்த மாடல் முந்தைய வெளியீட்டிலிருந்து சிறிய அதிகரிப்பு மாற்றங்களுடன் தொடர்ந்து வெளியீட்டு சுழற்சிகளை உருவாக்குகிறது. தயாரிப்பு ஒவ்வொரு முறையும் சோதிக்கப்படுகிறது, இது பெரிய பிரச்சினைகளாக மாறுவதற்கு முன்பு சிக்கல்களை அடையாளம் காணவும் தீர்க்கவும் உதவுகிறது. இது குழு உறுப்பினர்களுக்கு அனைத்து பங்குதாரர்களையும் வளையத்தில் வைத்திருக்கவும், மேம்பாட்டு செயல்முறை முழுவதும் அவர்களின் உள்ளீடுகள் மற்றும் கருத்துக்களைப் பெறவும் உதவுகிறது.



படம். 1. 1 சுறுசுறுப்பான மாதிரி

டெவொப்ஸ்

டெவொப்ஸ் என்பது புதிய சோவேர் புதுப்பிப்புகளுக்கான டெலிவரி மெஸைக் குறைப்பதையும் அதே நேரத்தில் தரத்தை பராமரிப்பதையும் நோக்கமாகக் கொண்ட சோவேர் மேம்பாட்டிற்கான சிறந்த நடைமுறைகளின் தொகுப்பாகும். இது சுறுசுறுப்பான மேம்பாட்டு மாதிரியிலிருந்து வெளிவந்துள்ளது. டெவொப்ஸ் என்பது வார்த்தையின் வளர்ச்சி மற்றும் ஓபரா ஆன்ஸின் கலவையாகும். இது வளர்ச்சி மற்றும் ஓபரா அணிகளின் ஒத்துழைப்பை ஊக்குவிக்கிறது. இது சோவேர் வரிசைப்படுத்தலுக்கு ஆட்டோமொபைல்ப் பயன்படுத்துகிறது மற்றும் கான் நியூஸ் இன்டெக்ரா ஆன் (சிஐ) கட்டமைப்பை உள்ளடக்கியது, அங்கு புதிய குறியீடு தவறாமல் பணிபுரியும் குழுக்களால் பகிரப்பட்ட குறியீடுகளை உருவாக்கிவைக்கப்படுகிறது. இது வெளியீடுகளை உருவாக்கிவைக்கின்றன அகற்ற உதவுகிறது, மேலும் புதிய வெளியீட்டில் மிகக் குறைவான அல்லது பூஜ்ஜிய பிழைகள் கொண்ட குறியீடு இருப்பதை உறுதி செய்கிறது.

படம். 1. 12 டெவொப்ஸ் மாடல் 13

அலகு 1.2-ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின்

அலகு ஒப்பெச்சுவெஸ்

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 குரல் மற்றும் தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்தின் பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள்

ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின் பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள் பின்வருமாறு:

அழைப்புகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்காக தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகிகள்/ சம்பவங்களைப் பெறுங்கள். உள்நுழைந்து, வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை நிர்வகித்து தீர்க்கவும்.

ஆர்கனைசேஷனின் வினவல் மேலாண்மை தகவல் தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின் ஆர்கனைசேஷனின் மண்டல வடிவமைப்புகளின்மீது செயல்பாட்டுத் திறன் கொண்டவராக சம்பவங்களை பதிவு செய்யுங்கள். அனைத்து தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகிகள் முன்னுரிமை அளிக்கவும். தீர்க்கவும், எனவே நிறுவல், வன்பொருள் உள்ளமைவு போன்றவற்றை இயக்கவும்.

தகவல் தொழில்நுட்பம் தொடர்பான வினவல் மேலாண்மை தகவல் தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின் செயல்முறைகளுடன் உங்களை வகுப்பிட்டுத் தயார் செய்து கொள்ளுங்கள். மற்றும் கொள்ளுங்கள்.

படம். 1. 13 தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்தின் பாத்திரங்கள் மற்றும் பொறுப்புகள்-குரல் 14

1.2.2 குரல் மற்றும் தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்தின் முக்கிய திறன்கள்

ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்கும் அவர்களின் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கும் தொழில்நுட்ப அறிவு மற்றும் திறன்கள் ஆகிய இரண்டையும் கொண்டிருக்க வேண்டும். தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்தின் சில முக்கிய திறன்கள் பின்வருமாறு:

வாடிக்கையாளர்களுடன் திறம்பட தொடர்புகொள்வதற்கான திறன்கள் குறித்து தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் புரிந்துகொள்ள நல்ல கேட்கும் திறன்.

வாடிக்கையாளர்கள் எதிர்கொள்ளும் சிக்கல்களைத் தீர்க்கும் திறன்.

சிக்கல்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் தீர்க்க நேர மேலாண்மை.

பிரச்சினைகளைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் தீர்வுகளைக் கண்டுபிடிப்பதற்கும் சிந்திக்க வேண்டும்.

முரண்பாடுகளைக் கண்டறிவதற்கும் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுப்பதற்கும் ஒரு விரிவான வழி.

பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்கான வாடிக்கையாளர் கையாளுதல் திறன்கள்.

தொழில்நுட்ப கேள்விகள் மற்றும் சம்பவங்களைத் தீர்ப்பதற்கான தொழில்நுட்ப திறன்கள்.

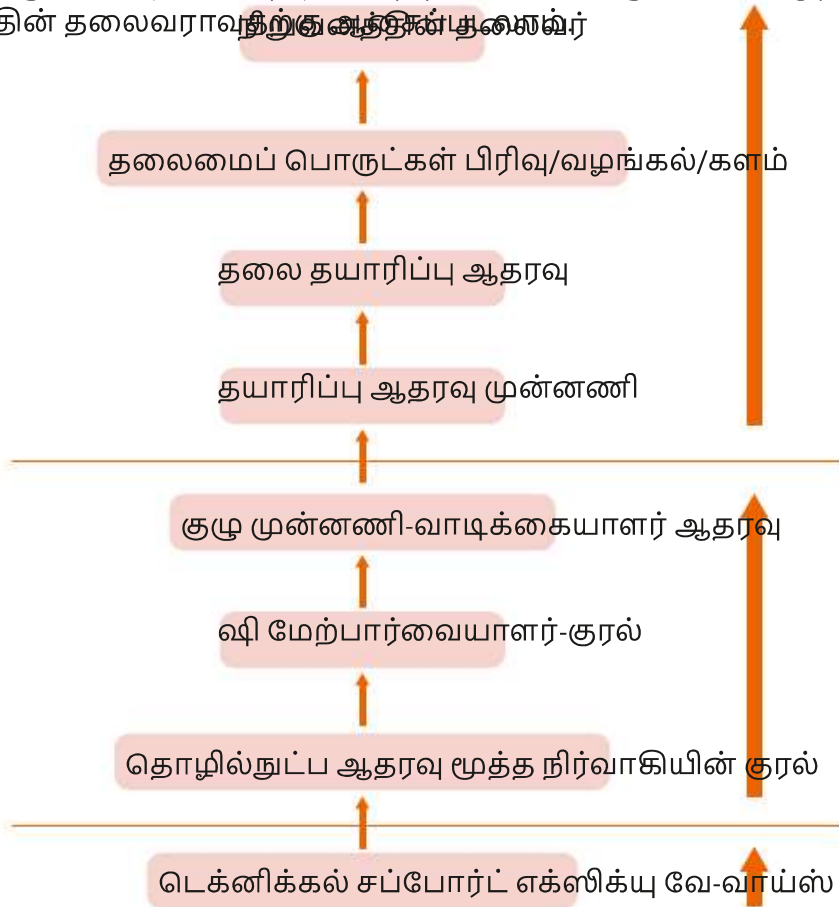
தேவைப்படும் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்கும் கடினமான சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் திறன் உள்ளது.

சக ஊழியர்கள், மேலாளர்கள் மற்றும் பிற குழு உறுப்பினர்களுடன் பணிபுரியும் திறன்.

படம். 1. 14 தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின் முக்கிய திறன்கள்-குரல் 15

1.2.3 தொழில் வளர்ச்சி வாய்ப்பு ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிறைவேற்றுபவரின் குரலுக்கானது

பெரும்பாலான டெக்னிக்கல் சப்போர்ட் எக்ஸ்பர்ட் வெஸ்-வாய்ஸ் 0 முதல் 2 ஆண்டுகள் அனுபவத்துடன் தொழில்துறையில் நுழைகின்றன, மேலும் பொதுவாக ஜூனியர் மட்டத்தில் தங்கள் வாழ்க்கையைத் தொடங்குகின்றன, எளிய பணிகளைச் செய்கின்றன மற்றும் மூத்தவர்கள் மற்றும் பிற சக ஊழியர்களிடமிருந்து கற்றுக்கொள்கின்றன. சில அனுபவங்களுடன், அந்த நபர் ஒரு மூத்த நிர்வாகியாகவும், பின்னர் ஒரு ஷி மேற்பார்வையாளராகவும், பின்னர் வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக்கான குழுத் தலைவராகவும் ஒரு நடுத்தர நிலை நிலைக்கு பதவி உயர்வு பெறலாம். இந்த மட்டத்தில், அந்த நபர் மிகவும் திறமையான ஊழியர்களை ஊக்குவிக்கலாம். ஒரு குழுவை வழிநடத்துவது மட்டுமல்லாமல், அந்த நபர் குழுவுக்கு முன்னோடியாக நிர்வாக அல்லது தலைமை மட்டத்தில் நுழைய முடியும், மேலும் அவர்களின் நிர்வாக திறன்களை மேலும் மேம்படுத்துவதன் மூலம் நிறுவனத்தின் தலைவராவதற்கு ஆதரவு தருவர்.



படம். 1. 15 ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின் தொழில் பாதை-குரல் (ஆதாரம்: ஐடி-ஐடிஇஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம்)

சுருக்கம்



- தொழில்நுட்பம் குறித்த தகவல் (ஐடி) என்பது கருத்துக்களின் உருவாக்கம், மேலாண்மை, தக்கவைத்தல் மற்றும் பரிமாற்றம் ஆகியவற்றைக் குறிக்கிறது. கணினி வன்பொருள் மற்றும் டிஜிட்டல் வளங்கள், சேமிப்பு மற்றும் பரிமாற்றத்திற்கு பயன்படுத்தப்படும் பொருட்கள் உட்பட தொழில்நுட்பம் குறித்து அனைத்து வகையான தகவல்களும் இதில் அடங்கும். உந்துசக்தியாக உள்ளது. கல்வி, உற்பத்தி, விருந்தோம்பல் சேவைகள், கம்யூனிகா ஆன், மருத்துவ சேவைகள் போன்ற பல்வேறு துறைகளில் தகவல் தொழில்நுட்பம் தகவல் தொழில்நுட்பத் தொழில் பரவலாக தகவல் தொழில்நுட்ப சேவைகள், வணிக செயல்முறை மேலாண்மை (பிபிஎம்), சோவேர் தயாரிப்புகள் மற்றும் பொறியியல் ஆராய்ச்சி மற்றும் மேம்பாடு என பிரிக்கப்பட்டுள்ளது.
- தகவல் தொழில்நுட்பம் பிபிஎம் தொழில்நுட்ப மூல மண்டல நிறுவனங்கள் (எம்என்சி), இந்திய சேவை வழங்குநர்கள் (ஐஎஸ்பி) மற்றும் உலகளாவிய உள்-மையங்கள் (ஜிஐசி) என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது.
- ஐடி-இயக்ககப்பட்டுள்ளதில் பரந்த அளவிலான ஓபரா ஆன்ஸ் அடங்கும், இது ஒரு நிறுவனம்/அமைப்பின் செயல்திறனை மேம்படுத்த ஐடி பயன்படுத்துகிறது. திறமையான மற்றும் மிகவும் மலிவான மனிதவளம் இருப்பதால் பெரும்பாலான முக்கிய உலகளாவிய நிறுவனங்கள் அவ்வுட்பரந்த சேவைகளில் கால சென்டர்கள், பிபிஓ, கேபிஓ, ஈ.ஆர்பி, ஐடி ஹெல்ப் டெஸ்க் சேவைகள், மனித வள சேவைகள், பேக் ஆபிஸ் ஓபரா ஆன், டேட்டா என்ட்ரி மற்றும் மேனேஜ்மென்ட், மெடிக்கல் டிரான்ஸ்கிரிப் ஆன், டெலிகம்யூனிகேஷன் ஆன் சர்வீஸ், டேட்டா வேர்மென்ட், டேட்டா வேர்மென்ட் போன்றவை அடங்கும்.
- ஓவ்வொரு வணிகத் துறையிலும் தகவல் தொழில்நுட்பத் தொழில் முக்கியமானது, ஏனெனில் இது என்னைக் குறைப்பதற்கும், வருவாயை உருவாக்குவதற்கும், பணி செயல்திறனை அதிகரிப்பதற்கும் செயல்முறைகள் மற்றும் அமைப்புகளை இந்தியாவில் தகவல் தொழில்நுட்பத் தொழில் டெக்னிக்கல்களின் மக்களுக்கு தரவிறக்கமாக்குகிறது.
- வேலைவாய்ப்புகளை வழங்கியுள்ளது, சேவைத் துறையின் வளர்ச்சிக்கு உதவியது, மேலும் அந்திய செவ்வணி வருவாயில் பெரும் பங்கு வகித்தது.
- இந்திய பொருள் தயாரிப்புத் தொழில் 2025 ஆம் ஆண்டுக்குள் 30 பில்லியன் அமெரிக்க டாலர்களை எட்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது. 21ஆம் நிதியாண்டில் இந்தியாவின் மொத்த தகவல் தொழில்நுட்ப ஏற்றுமதியில் சரக்குப் பொருட்களின் ஏற்றுமதி 1 வளர்ந்து வரும் தேவை, உலகளாவிய இருப்பு, கொள்கை ஆதரவு மற்றும் தகவல் தகவல்துறைக்கு துறைவாக இருந்தது.
- தொழில்நுட்பத்தில் இந்தியாவின் கட்டிட நன்மை ஆகியவை ஒரு பெரிய நன்மையாகும்.
- இந்திய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையின் முக்கிய திறன்கள் மற்றும் பலம் பல்வேறு நாடுகள் மற்றும் நிறுவனங்களின் திறமை மற்றும் முதலீட்டைக் கொண்டுள்ளன.
- கொள்கைகள் மற்றும் பிற விஷயங்களில் பல தாராளமயமாக்கல்களை அறிமுகப்படுத்தியதன் மூலம் தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையின் முன்னேற்றத்திற்கு இந்திய அரசு உதவியுள்ளது.
- சிறப்பு பொருள்தார மண்டலங்கள் (எஸ். இ. இசட்), ஏற்றுமதி சார்ந்த அலகுகள் (ஈ. ஓ. யூ), சோவேர் டெக்னாலஜி பூங்காக்கள் (எஸ். டி. பி) மற்றும் அந்நிய நேரடி முதலீடுகள் (எஃப். டி. ஐ) போன்ற பல்வேறு துறைகளில் இந்திய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறை உலகளாவிய தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையில் முன்னணி நிலையை அடைந்திருக்கிறது.
- தயாரிப்பு மேம்பாட்டு நிறுவனங்களை நிபுணவாக ஒரு புதிய தயாரிப்பை உருவாக்குகின்றன, ஒரு எக்ஸிஸ் என்ஜி தயாரிப்பை மேம்படுத்துகின்றன அல்லது ஒரு நுட்பம், முறை அல்லது செயல்முறையை மேம்படுத்துகின்றன.
- தயாரிப்புகளை உருவாக்குதல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் ஆகியவற்றுடன், அவர்கள் தூதரகம், பயிற்சி மற்றும் ஆதரவு சேவைகளையும் வழங்குகிறார்கள்.
- பயனுள்ள தயாரிப்புகளை உருவாக்குவதன் மூலம் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு மதிப்பை உருவாக்குவது மற்றும் தயாரிப்புகளைப் பயன்படுத்தவும் நிர்வகிக்கவும் அவர்களுக்கு அதாவது ஒவ்வொரு சோவேர் தயாரிப்பு நிறுவனத்தின் நோக்கங்களில் கம்ப்யூட்டர் சோவேர் என்பது ஒரு கணினியை என்ன செய்ய வேண்டும் என்று கட்டிடப்படும் பயிற்றுனர்களின் தொகுப்பாக வரையறுக்கப்படலாம். • இதை பரவலாக இரண்டு பிரிவுகளாக வகைப்படுத்தலாம், அதாவது அப்ளிகா ஆன் சோவேர் மற்றும் சிஸ்டம்ஸ் சோவேர். • எனவே வேர் தயாரிப்புகள் என்பது கணினியின் நிறுவல் மற்றும் பயன்பாடு தொடர்பான தகவல்களுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் வேர் அமைப்புகள் ஆகும்.

- ஒரு சோவேர் தயாரிப்பு என்பது முழுமையான சோவேர் மேம்பாட்டு செயல்முறையின் விளைவாகும்.
- என்வே வேர் தயாரிப்புகளை பரவலாக இரண்டு வகைகளாக பிரிக்கலாம் பொதுவான தயாரிப்புகள் மற்றும் தனிப்பயனாக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள். பொதுவான தயாரிப்புகள் மேலும் வணிக ரீதியான அலமாரியில் (சிஓடிஎஸ்) மற்றும் சோவேர் ஒரு சேவையாக (சாஸ்) எனப் பிரிக்கப்பட்டுள்ளன.
- இன்பிரன்ட் ஆஃப் திங்ஸ் (ஐஓடி), ஆர் ஃபிஷியல் இன்டெலிஜென்ஸ் (ஏஐ), மெஷின் லர்னிங் (எம்எல்), கிளவுட் கம்ப்யூ என்ஜி, அணியக்கூடிய சாதனங்கள், ஆக்மென்ட் ரியாலிட்டி (ஏஆர்), மெய்நிகர் ரியாலிட்டி (விஆர்), இ-காமர்ஸ், பொழுதுபோக்கு, கேமிங், ஆட்டோமா ஆன், சாட்போட்கள் மற்றும் பிக் டேட்டா அனாலிசிஸ் சிஎஸ் ஆகியவை வளர்ச்சியில் பயன்பாட்டில் வளர்ந்து வரும் போக்குகளில் சிலவாகும்.
- திட்டமிடுதல் முதல் பயன்பாடுக்கு சோவேர் வழங்குவது வரை என் ரீ செயல்முறை ஸ்டார் என்ஜி சோவேர் மேம்பாட்டு வாழ்க்கைச் சுழற்சி (எஸ். டி. எல். சி) என்று அழைக்கப்படுகிறது.
- எஸ். டி. எல். சி வடிவமைப்பு, மேம்பாடு, மேம்பாடு மற்றும் உயர்தர பொருட்களை வழங்குவதற்குப் பயன்படுத்தப்படுகிறது.
- நிரவழிச்சி மாதிரி எஸ். டி. எல். சி மின்மயமான, எளிமையான மற்றும் மிகவும் கட்டமைக்கப்பட்ட மாதிரியாகும். இது நேரியல்-வரிசை அல் வாழ்க்கைச் சுழற்சி மாதிரி என்றும் அழைக்கப்படுகிறது. அனைத்து கட்டங்களும் தொடர்ச்சியாக இயங்குகின்றன, மேலும் ஒவ்வொரு கட்டமும் முந்தைய கட்டத்தின் முடிவைப் பொறுத்தது. இது ஒவ்வொரு கட்டத்தின் முடிவிலும் ஒரு சிறிய பரிமாண முடிவை அளிக்கிறது.
- பிரிக்கப்படுகின்றன, மேலும் ஒவ்வொரு சுழற்சியும் பொருட்களின் சமமான ஆனால் பயன்படுத்தக்கூடிய பதிப்பை உருவாக்குகிறது. முதல் ஐடெராவில் ஒரு சிறிய தொகுப்பு சோவேர் தேவைகள் உள்ளன, மேலும் ஒவ்வொரு அடுத்தடுத்த பதிப்பும் அதற்கு அதிக தேவைகளைச் சேர்க்கிறது. மேலும் இறுதி ஐடெராவில் முழுமையான தேவைகள் உள்ளன.
- சிறியது பரிமாண மட்டில் தொடர்ச்சியான வெளியீட்டு சுழற்சிகளை உருவாக்குகிறது, முந்தைய வெளியீட்டிலிருந்து சிறிய அதிகரிப்பு மாற்றங்களுடன். தயாரிப்பு ஒவ்வொரு முறையும் சோதிக்கப்படுகிறது, இது பெரிய பிரச்சினைகளாக மாறுவதற்கு முன்பு சிக்கல்களை அடையாளம் காணவும் தீர்க்கவும் உதவுகிறது.
- டெவொப்ஸ் என்பது புதிய சோவேர் தயாரிப்புகளுக்கான டெலிவரி மெஸைக் குறைப்பதையும் அதே நேரத்தில் தரத்தை பராமரிப்பதையும் நோக்கமாகக் கொண்ட சோவேர் மேம்பாட்டிற்கான சிறந்த நடைமுறைகளின் தொகுப்பாகும். இது சுறுசுறுப்பான மேம்பாட்டு மாதிரியிலிருந்து வெளிவந்துள்ளது. டெவொப்ஸ் என்பது வார்த்தையின் வளர்ச்சி மற்றும் ஓபரா ஆன்லின் தலைவராகும். இது வளர்ச்சி மற்றும் ஓபரா ஆனிகளின் அனைப்புகள், உள்நிலைப்புகள், பதிவு மற்றும் ஆவணக் கேள்விகள் மூலம் ஓபரையின் பதிப்பை அளக்கிறது.
- வாடிக்கையாளர்களை மீட்டுவது சேவை கோரிக்கைகளைப் பெறுவது மற்றும் கோரிக்கைகள் மற்றும் சம்பவங்களைத் தீர்ப்பது ஆகியவை தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்தின் முக்கிய பங்களிப்புகள் மற்றும் பொறுப்புகள் ஆகும்.
- தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்கும் அவர்களின் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கும் தொழில்நுட்ப அறிவு மற்றும் திறன்கள் ஆகிய இரண்டையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- திறன்கள், சிக்கலைத் தீர்க்கும் திறன், கிரி கால் சிந்தனை, வாடிக்கையாளர் கையாளுதல் திறன்கள், விவரங்கள் மற்றும் தொழில்நுட்ப திறன்கள் ஆகியவற்றில் நல்ல கம்யூனிகா ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்தின் சில திறன்கள் ஆகும்.
- பெரும்பாலான டெக்னிக்கல் சப்போர்ட் எக்ஸிகியூ வெஸ்-வாய்ஸ் 0 முதல் 2 ஆண்டுகள் அனுபவத்துடன் தொழில்துறையில் நுழைகின்றன, மேலும் பொதுவாக ஜூனியர் மட்டத்தில் தங்கள் வாழ்க்கையைத் தொடங்குகின்றன, எளிய பணிகளைச் செய்கின்றன மற்றும் மூத்தவர்கள் மற்றும் பிற சக ஊழியர்களை மூத்தவர்களுக்கு மூத்த நிர்வாகியாகவும், பின்னர் வி மேற்பார்வையாளராகவும், பின்னர் வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக்கான குழுத் தலைவராகவும் பதவி உயர்வு பெறலாம்.
- அந்தநபர் பின்னர் ஒரு தயாரிப்பு ஆதரவு முன்னோடியாக நிர்வாக அல்லது தலைமை மட்டத்தில் நுழையலாம் மற்றும் அவர்களின் நிர்வாக திறன்களை மேலும் மேம்படுத்துவதன் மூலம் நிறுவனத்தின் தலைவராக மாற விரும்புகிறார்.

உடற்பயிற்சி

பின்வரும் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும்:

1. தகவல் தொழில்நுட்பம்/தகவல் தொழில்நுட்பம் சார்ந்த தொழில்துறையின் பொருத்தத்தை விளக்குக. _____

_____ 2. தகவல் தொழில்நுட்ப உற்பத்திப் பொருட்கள் மேம்பாட்டுத் துறை பற்றி ஒரு சுருக்கமான குறிப்பை எழுதுங்கள். _____

_____ 3. தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகத்தின் குரலுக்கான தொழில் வளர்ச்சி வாய்ப்புகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும். _____

வெற்றிடங்களை நிரப்பவும்:

1. _____ கருத்துக்களின் உருவாக்கம், மேலாண்மை, தக்கவைத்தல் மற்றும் பரிமாற்றம் ஆகியவற்றைக் குறிக்கிறது. 2. எனவே வேர் தயாரிப்புகளை _____ மற்றும் _____ தயாரிப்புகள் என இரண்டு வகைகளாகப் பிரிக்கலாம்.

3. ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வதற்கும் அவர்களின் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கும் _____ அறிவு மற்றும் _____ ஆகிய இரண்டையும் கொண்டிருக்க வேண்டும்.



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

2. ஒரு முடிவடையும் வாடிக்கையாளர் கியூ 20

அலகு 2.1-தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர்
சேவையில் பிரிவுகள், கருவிகள் மற்றும் நுட்பங்கள்



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள்

இந்த தொகுதியின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்:

1. ஐடென் சப்போர்ட் என்ஜி பிசினஸ் ஓபராவில் ஒரு குரல் வாடிக்கையாளர் சேவை கூட்டாளியின் பங்கு மற்றும் முக்கியத்துவத்தை வெளிப்படுத்துகிறார்
2. வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள பல்வேறு திறன்களை வளர்த்துக் கொள்ளுங்கள் 21

அலகு 2.1-தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையி பிரிவுகள் கருவிகள் மற்றும் நுட்பங்கள்



அலகு ஒப்ஜெக்ட் வெஸ் 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 தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையை

அறிமுகப்படுத்துங்கள்-குரல்
தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது தொழில்நுட்ப ஆதரவு மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் கலவையாகும். தொழில்நுட்ப ஆதரவு தொழில்நுட்ப தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள்/சம்பவங்களைக் கண்டறிதல், சரிசெய்தல் மற்றும் தீர்ப்பதில் கவனம் செலுத்துகிறது, அதே நேரத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவை வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தில் கவனம் செலுத்துகிறது. வாடிக்கையாளர்களுக்கு நல்ல தொழில்நுட்ப ஆதரவை வழங்க, ஆதரவு குழு உறுப்பினர்கள் சிறந்த தொழில்நுட்ப அறிவு மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் சிறந்த நடைமுறைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும். தொழில்நுட்ப ஆதரவு குரல் அடிப்படையிலான அல்லது குரல் அல்லாத அடிப்படையிலானதாக இருக்கலாம். குரல் அடிப்படையிலான செயல்பாட்டில், வாடிக்கையாளர் பொதுவாக ஒரு தொலைபேசி அல்லது வீடியோ அழைப்பைப் பயன்படுத்தி அழைக்கிறார். குரல் அல்லாத அடிப்படையிலான செயல்பாட்டில், வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சல், நேரடி அரட்டை, செய்தியிடல் அமைப்புகள், சுய சேவை, சமூக ஊடகங்கள் போன்றவற்றின் மூலம் ஆதரவு குழுவைத் தொடர்புகொள்கிறார். பொதுவாக, குரல் அடிப்படையிலான பி. எல். ஏ ஆர்ம்களைப் பயன்படுத்தி ஆதரவு வழங்கப்பட்ட அழைப்பு மையங்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர் சேவை வழங்கப்பட்டது. என்னை விட, குரல் அல்லாத பல்வேறு பி. எல். ஏ. ஆர். எம். க்கள் மூலம் ஆதரவு வழங்கப்படுகிறது. பி. எல். ஏ. ஆர். எம். ஒவ்வொன்றும் வாடிக்கையாளரின் தேவைகளை வெவ்வேறு வழிகளில் பூர்த்தி செய்கின்றன.

2.1.2 தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையின் பங்கு மற்றும் முக்கியத்துவம்-குரல்

இன்று, பெரும்பாலான தனிநபர்கள், அமைப்புகள் மற்றும் வணிகங்கள் பல்வேறு பணிகளை மேற்கொள்வதற்கும் வணிக நாடகங்களை நடத்துவதற்கும் டிஜிட்டல் சாதனங்கள் மற்றும் உள்கட்டமைப்பை நம்பியுள்ளன. சாதனங்கள் அல்லது தயாரிப்புகளின் செயல்பாட்டில் ஏதேனும் குறைபாடு அல்லது சிக்கல்கள் இருந்தால் வணிக இழப்பு, உற்பத்தித் திறன், செயல்திறன் போன்றவற்றுக்கு வழிவகுக்கும். எனவே, வாடிக்கையாளர் சிக்கலை எளிதான, விரைவான மற்றும் பயனுள்ள முறையில் தீர்க்க எதிர்நோக்குகிறார். தயாரிப்பில் ஒரு சிக்கல் எழும்போது, சோவேர் தயாரிப்பு நிறுவனம் நல்ல தரமான தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கத் தவறினால், அது வாடிக்கையாளர் விசுவாசத்தை இழக்க நேரிடும், இது வாடிக்கையாளரை இழக்க வழிவகுக்கும் மற்றும் நிறுவனத்தின் இலாபங்களைக் குறைக்கும். ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு தயாரிப்பு அனுபவத்தை மேம்படுத்துவதற்கான முக்கிய காரணிகளில் தொழில்நுட்ப உதவி ஒன்றாகும். எனவே, நிறுவனத்தின் ஒட்டுமொத்த வெற்றிக்கு நல்ல தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவது முக்கியம்.

2.1.3 குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப

வாடிக்கையாளர் சேவையில் பிரிவுகள்

தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு வணிகத்திற்கு ஒரு சொத்தாக உள்ளது, ஏனெனில் அவர்கள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களை சரிசெய்ய முடியும் மற்றும் பெரும்பாலான சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவ முடியும். வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் பிரச்சினைகளைத் தீர்க்க ஒரு நபருடன் பேசுவதை வசதியாக உணர்கிறார்கள், அதை ஒரு செய்தி அல்லது மின்னஞ்சல் வடிவில் தட்டச்சு செய்வதை விட, ஆதரவு உறுப்பினர் பதிலளிக்க வேண்டும். பெரும்பாலான சந்தர்ப்பங்களில், வாடிக்கையாளர்களுடன் பேசுவது விரைவாகவும், சிக்கலைக் கண்டறியவும் உதவுகிறது மற்றும் மின்னஞ்சல் போன்ற குரல் அல்லாத அடிப்படையிலான பி. எஸ். ஏ ஆற்களின் முன்னும் பின்னுமாக இருக்கும் தன்மையை நீக்குகிறது. சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கும், சிக்கல் தீர்க்கப்படுவதைப் பற்றிய நூற்றுக்கணக்கில்லாதவற்றையும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து கேள்வி கேட்கும்போது இது மிகவும் பயனுள்ளதாக இருக்கிறது.

முன்பு, வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும்போது, ​​அவர்கள் பொதுவாக தொழில்நுட்ப குழுவுடன் தொடர்பு கொண்டு, அவர்கள் தங்கள் சிக்கலைத் தீர்க்கும் வரை காத்திருப்பார்கள். ஆனால், இப்போது, ​​வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும்போது, ​​அவர்கள் தொழில்நுட்ப குழுவுடன் தொடர்பு கொண்டு, அவர்கள் தங்கள் சிக்கலைத் தீர்க்கும் வரை காத்திருப்பார்கள். ஆனால், இப்போது, ​​வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும்போது, ​​அவர்கள் தொழில்நுட்ப குழுவுடன் தொடர்பு கொண்டு, அவர்கள் தங்கள் சிக்கலைத் தீர்க்கும் வரை காத்திருப்பார்கள்.

ஆதரவு பொறியாளருக்கு திருப்பி விடப்படும். பல பெரிய நிறுவனங்கள் 24 மணி நேர அழைப்பு மைய சேவைகளைக் கொண்டுள்ளன, சிறிய நிறுவனங்கள் பொதுவாக அழைப்பு மைய சேவைகளை 9 மணி முதல் 12 மணி நேர சுரவரத்தைக் கொண்டுள்ளன. இந்த அழைப்பு மைய சேவைகள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும் வரை காத்திருப்பார்கள். ஆனால், இப்போது, ​​வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும்போது, ​​அவர்கள் தொழில்நுட்ப குழுவுடன் தொடர்பு கொண்டு, அவர்கள் தங்கள் சிக்கலைத் தீர்க்கும் வரை காத்திருப்பார்கள்.

இதன்மூலம், தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும் வரை காத்திருப்பார்கள். ஆனால், இப்போது, ​​வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும்போது, ​​அவர்கள் தொழில்நுட்ப குழுவுடன் தொடர்பு கொண்டு, அவர்கள் தங்கள் சிக்கலைத் தீர்க்கும் வரை காத்திருப்பார்கள்.

ஆதிக்கம் செலுத்தும் சேனலாக உள்ளன, மேலும் தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழுவைத் தொடர்பு கொள்ள வாடிக்கையாளர்களால் விருப்பமான சேனலாக இருக்கும். சில வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழுவை அழைப்பதற்கு முன்பு தேடுபொறிகள் மற்றும் அறிவு தளங்கள், அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள் (FAQs) போன்ற சுய சேவை உதவிகளின் உதவியுடன் சிக்கல்களைத் தீர்க்க முயற்சி செய்கிறார்கள். நேரடி அரட்டைகள் மற்றும் சமூக ஊடகங்களில் எழுப்பப்படும் கேள்விகள் குறைபாடுகள் அழைப்பு ஆதரவுக்கு அதிகரிக்கப்படுகின்றன.

• வாடிக்கையாளர்கள் ஆதரவு உறுப்பினருக்கு உதவியளிப்பதற்காக இவ்வுத்தரத்தில் ஆதரவிற்குள்ளாக உள்ள அனுமதிக்கிறது. • இன்டராக் ஆன்லைன் சேவைகளை வழங்கும் இலக்குகளை மேலதிகமாக குறிப்பிட்டு வாடிக்கையாளர்கள் தங்களை தெளிவாக வெளிப்படுத்துவது குறிப்பிட்டுள்ளதால் இவ்வுத்தரத்தில் வரிகள்/ கல்வியறிவற்றவர்களை அணுக வேண்டும் என்று குறிப்பிட்டுள்ளதால் இவ்வுத்தரத்தில் குறிப்பிட்ட தீர்வை வழங்க உதவுகிறது. • ஆதரவு குழுவுட்பட எந்தவருக்கும் இவ்வுத்தரத்தில் காலம் வாய்ப்புகளை மேம்படுத்துகிறது. • நிஜத்தில் வாடிக்கையாளர்களை எளிதில் உதவுகிறது. • சம்பந்தம். வாடிக்கையாளர் டிஸ்டா எஸ். எஃப். ஏ. சி. க்கு நன்கு பயிற்சி பெற்ற ஆதரவு உறுப்பினருக்கு உதவுகிறது.

4. குரல் போட்கள் மற்றும் குரல் உதவியாளர்கள்

குரல் போட்கள் மற்றும் குரல் உதவியாளர்கள் குரல் கட்டளைகளின் அடிப்படையில் திட்டமிடப்பட்டுள்ளனர் மற்றும் கன்வார்ஸா சோனல் ஆர் ஃபிஷியல் இன்டெலிஜென்ஸ் மூலம் இயக்கப்படுகிறார்கள். இது வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கேட்கவும், பகுப்பாய்வு செய்யவும், புரிந்து கொள்ளவும், பதிலளிக்கவும் கணினியை அனுமதிக்கிறது. அவர்கள் ஒரு உண்மையான நபருடன் பேசும் உணர்வைத் தருகிறார்கள். குரல் போட் ஒரு வினவலுக்கு பதிலளிக்க முடியாவிட்டால், சிக்கலைத் தீர்க்கக்கூடிய மனித தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகிக்கு வினவலை மாற்றுவதற்கான விருப்பம் உள்ளது. குரல் போட்கள் வாடிக்கையாளர் சேவையில் பிரபலமடைந்து வருகின்றன, ஏனெனில் அது வழங்கும் வசதி மற்றும் செயல்திறன். டெக்ஸ்ட்-டு-ஸ்பீச், ஸ்பீச்-டு-டெக்ஸ்ட் மற்றும் தொழில்நுட்பங்களில் குரல் அங்கீகாரம் ஆகியவற்றின் முன்னேற்றங்களும் குரல் போட்களின் வளர்ச்சியை ஊக்குவித்துள்ளன.

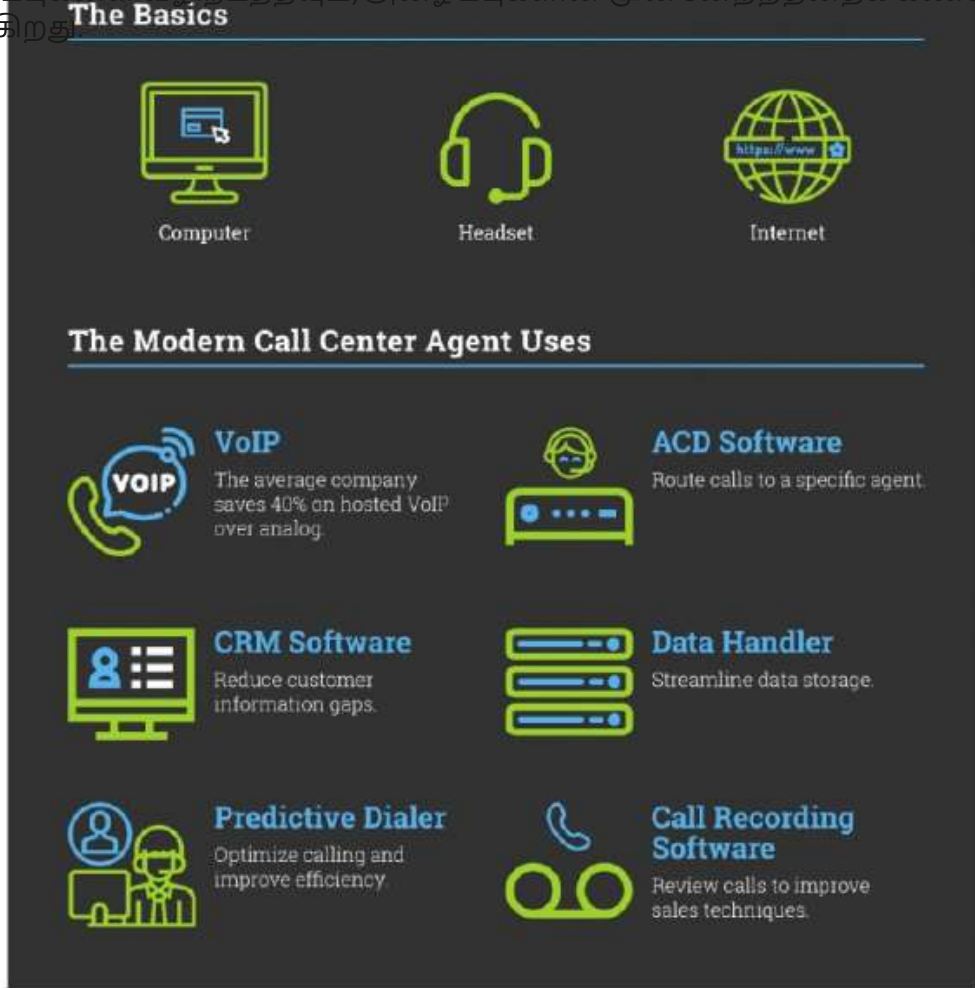
வாடிக்கையாளர்களுக்கு 24/7 உதவியை வழங்குகிறது. வினாக்கள் சமீபத்தில் மனித தகவல்களை வழங்குகிறது. எந்தவொரு கேள்வியையும் புரிந்துகொள்ளும் திறன் உடனடியாக உதவுகிறது. மூல் மொழியியல் குரல் போட்கள் நுட்பவழிமுறைகளைப் பயன்படுத்துகின்றன. அர்த்தத்தைப் புரிந்துகொள்ளத் தவறினால் பிழைகள் ஏற்படலாம். தகவல்களை சரியான முறையில் வழங்குவதை உறுதிசெய்ய Requesfrequentmainten n cend op miza ஆன் செய்யுங்கள். தனிப்பட்ட தொடுதல் மற்றும் ஈமோவின் காட்சி இல்லாதது வாடிக்கையாளர் டிசா எஸ். எஃப். ஏ. சி ஆன் செய்ய வழிவகுக்கும்.

படம். 2. 4 குரல் போட்கள் மற்றும் குரல் உதவியாளர்களின் நன்மைகள் மற்றும் குறைபாடுகள்

2.1.4 குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப

வாடிக்கையாளர் சேவை நிறுவனங்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆலோசனை, ஆதரவு மற்றும் உதவியை வழங்க உதவுகின்றன. இது ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட சி. கே. இ. எனது அமைப்பை வழங்குகிறது, இது வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கண்காணிக்கவும், வகைப்படுத்தவும், முன்னுரிமை அளிக்கவும், நிர்வகிக்கவும், பதிலளிக்கவும், தீர்க்கவும் ஆதரவு குழுவிற்கு உதவுகிறது. குரல் அடிப்படையிலான மற்றும் குரல் அல்லாத அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப ஆதரவு பிளஸ் ஏ. ஆர். எம். தனக்குப் வேறு வகையான அ. தொலைபேசி அழைப்புகள் மூலம் தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவைகளை சோலோர்ட் உள்ளன. பெரும்பாலான வாடிக்கையாளர் சேவைகள் நேரடி அரட்டை, பகிரப்பட்ட திறவிடிகள், சமூக ஊடகங்கள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கியது. அல்லாதவெளிப்புற இன்ஜினிங், சமூக ஊடகங்கள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கியது. அல்லாதவெளிப்புற தொலைபேசி அழைப்புகளை நிர்வகிக்க பயன்படுத்தப்படலாம். உள்வரும் அழைப்புகள் என்பது விசாரணைகள், தொழில்நுட்ப ஆதரவு, ஆர்டர் செயலாக்கம், விற்பனை ஆதரவு போன்றவற்றிற்காக வாடிக்கையாளர்களால் வைக்கப்படும் அழைப்புகளைப் பெறும் செயல்முறையை உள்ளடக்கியது. வெளிப்புற அழைப்புகள் பொதுவாக வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவால் விற்பனை, மார்க்கெட், வாடிக்கையாளர் கணக்கெடுப்பு, நுட்பத்துடன் ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு விழக்கமான அழைப்பு மையத்தை அமைக்கும்போது, வேயர் டூட் அரட்டை, நபர்களை நேர்காணல் செய்தல் போன்றவற்றிற்காக செய்யப்படுகின்றன. அழைப்புகள், வாடிக்கையாளர் தகவல்களை சேகரிக்கிறது, அழைப்புகளை மற்ற அழைப்பு மையம் எனவே பெறும் தன் வெளிப்புற அல்லது உள்ளும் தொலைபேசி சேவைகளுக்கு மாற்றுகிறது. போன்றவை. இது தொலைபேசி ஆதரவு சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்தவும் 25ஐக் குறைக்கவும் உதவுகிறது.

ஓபரா என்ஜி செலவுகள்.உள்வரும் அழைப்பு மையம் சோ வேர் தொழில்நுட்ப ஆதரவு ஊழியர்களுக்கு வாடிக்கையாளர் தரவை அணுகவும், தேவைக்கேற்ப வாடிக்கையாளர் அழைப்புகளை வழிநடத்தவும், அழைப்புகளின் முன்னேற்றத்தைக் கண்காணிக்கவும் உதவுகிறது.



படம். 2. 5 தொலைபேசி அழைப்புகள் மூலம் தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான கருவிகள் (பட ஆதாரம்-எச். பி. எஸ்.ஃ//இணையதளம்.ஈவிஎஸ்7.com/அழைப்பு-மையம்/உபகரணங்கள்-தேவை-இயக்க-அழைப்பு-மையம்)

சோவேர் வளர்ச்சியில் வளர்ந்து வரும் சில போக்குகள் பின்வருமாறுஃ

ரு என்ஜி அழைப்புகளுக்கான இன்டராக் வி குரல் பதில் (ஐவிஆர்) அமைப்பு

தரக் கட்டுப்பாட்டிற்காக ஒவ்வொரு இடைமுகத்தையும் கண்காணிக்க அழைப்பு பதிவு மற்றும் கண்காணிப்பு அமைப்பு

அனைத்து கட்டோமர் தரவுகளையும் ஒரே பி. எல். ஏ. ஓ. ஆர். எம். இல் வைத்திருக்க வாடிக்கையாளர் ரிலே ஆன்ஷிப் மேனேஜ்மென்ட்டுடன் (சி. ஆர். எம்.) ஒருங்கிணைக்கவும்.

கான் நியூட்.

குழு உறுப்பினர்களின் முக்கிய செயல்திறன் குறிகாட்டிகளை (KPI) கண்காணிக்க
டாஷ்போர்டு

மேம்பாட்டுக்கான நோக்கத்தை அறிய வாடிக்கையாளர் பின்னூட்ட மேலாண்மை அமைப்பு.

அசல் ஆதரவு உறுப்பினர் ஒரு மேற்பார்வையாளர் அல்லது தீர்க்க மற்றொரு ஆதரவு
உறுப்பினருக்கு சிக்கலைத் தீர்க்க முடியாதபோது அழைப்பை அனுப்புவதற்கான அம்சத்தில்
எச்சரிக்கைகள்/எஸ்கலா

படம். 2. 6 உள்வரும் அழைப்பு மையத்தின் சிறப்பம்சங்கள்

ஜென்டெஸ்க், லைவ் ஏஜென்ட், கிளவுட் டாக், ஜோஹோ டெக், ஹேப்பிபாக்ஸ் போன்ற சில
அழைப்பு மையங்கள் உள்ளன.

பி. விடியோ அழைப்புகள் மூலம் தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான கருவிகள்ஃ

வீடியோ அழைப்பு தொழில்நுட்பக் கருவி வாடிக்கையாளர்களுக்கும் ஆதரவுக் குழுவிற்கும்
இடையில் ஆன்லைனில் நேருக்கு நேர் தொடர்புகளை அனுமதிக்கிறது. இந்த தொழில்நுட்பம்
உலாவி அடிப்படையிலான பயன்பாட்டிற்காக வாய்ஸ் ஓவர் இன்டர்நெட் புரோட்டோகால்
(விஜிபி) தொழில்நுட்பம் மற்றும் வெப் ரியல் டைம் கம்யூனிகாஷன் (வெப்ஆர்டிசி)
பயன்படுத்தப்படுகிறது. சில வீடியோ அழைப்பு தொழில்நுட்பங்கள் ஜிமே, ஸ்கைப், கூகிள்
ஆகியவற்றைப் பயன்படுத்துகிறது.
ஹேங்கவுட்ஸ் போன்றவை ஆகும்.

2.1.5 வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்கான திறன்சாம்பற்றும் துறப்பங்கள்

ஒரு டெக்னிக்கல் சப்போர்ட் எக்ஸிக்யூட்டிவ் வாய்ப்பு வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக்
கையாளும் போது மற்றும் தீர்க்கும் போது பின்வரும் படிகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்ஃ

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணக்கம், நிறுவனத்தின் நெறிமுறைகளின்படி விவரங்களை
சேகரித்து சரிபார்க்கவும்.

அவர்கள் எழுப்பிய கேள்வி குறித்து வாடிக்கையாளர்களைப் புரிந்து கொள்ளுங்கள்,
சுருக்கமாகக் கூறுங்கள்.

புகாரைப் பதிவுசெய்து, ஏதேனும் சிக்கல்கள் இருந்தால் கவலையை வெளிப்படுத்துங்கள்.

பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதில் அர்ப்பணிப்பைக் காட்டுங்கள்.

கொள்கைகள் குறித்த அமைப்புகளின் படி கேள்விகளை வகைப்படுத்தவும் முன்னுரிமை
அளிக்கவும் மேலாண்மை கருவிகளைப் பயன்படுத்தவும்.

கான் நியூட்.

சேவை நிலை ஒப்பந்தத்தின் (எஸ். எல். ஏ) படி கேள்விகளைத் தீர்க்கவும்.

தேவைப்பட்டால், தீர்வுக்கான அறிவுத் தளத்தைத் தேடுங்கள்

கேள்வி திறமைக்கு அப்பாற்பட்டதாக இருந்தால், மற்றவர்களிடமிருந்து உதவியைப் பெற்று, சிக்கலை உயர்ந்த நிலைக்கு உயர்த்தவும்.

சிக்கல்களைத் தீர்க்க, வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகள் அவர்களின் உதவிக்கு தீர்க்கப்பட்டிருந்தால் அவர்களிடம் இருந்து தகவல்களைப் பெறுங்கள்.

ஆவணங்களைப் பராமரித்தல் மற்றும் நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளுக்கு இணங்குதல்.

படம். 2. 2 வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாள்வதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் படிகள்

1. கிரீங் வாடிக்கையாளர்கள்:

வாடிக்கையாளர்களை வரவேற்பது வாடிக்கையாளருடன் நீண்டகால உறவை உருவாக்குவதற்கான முதல் படியாகும். கேள்விகளைப் புரிந்துகொள்ள பொருத்தமான கேள்விகளைக் கேட்க அழைப்பின் தொடக்கத்தில் எப்போதும் நினைவில் கொள்ளுங்கள், பின்னர் பதிலளிக்கவும். வாடிக்கையாளர்களை வரவேற்க பின்வரும் சில அம்சங்கள் உள்ளன:

"குட் மார்னிங்/எர்னூன்/ஈவினிங்!"

XYZ வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக்கு வரவேற்கிறேன், நான் ஏபிசி, உங்கள் பெயர் என்ன?

அழைத்ததற்கு நன்றி!

நான் எப்படி உங்களுக்கு உதவ முடியும்?

படம். 2. 8 வாடிக்கையாளர்களுக்கு வாழ்த்து தெரிவிக்க வழிகள் 28

2. கவலைகளை வெளிப்படுத்துதல் மற்றும் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதில் உறுதிப்பாட்டைக் காட்டுதல்: ஒரு சிக்கல் எழும்போது பெரும்பாலான பயனர்கள் பதட்டமாக உள்ளனர், மேலும் என்னைப் பற்றியும் சிக்கலைத் தீர்க்கத் தேவையான பணத்தைப் பற்றியும் கவலைப்படுகிறார்கள். எனவே, குறைந்தபட்ச அசௌகரியத்துடன் இந்த பிரச்சினை விரைவில் தீர்க்கப்படும் என்று வாடிக்கையாளர்களுக்கு உறுதியளிப்பது முக்கியம். இந்த கவலையை வெளிப்படுத்த சில வழிகள் கீழே காட்டப்பட்டுள்ளன: இந்த பிரச்சினை காரணமாக நீங்கள் நிறைய சிரமங்களை எதிர்கொள்கிறீர்கள் என்பதை நான் முற்றிலும் ஒப்புக்கொள்கிறேன். நாங்கள் நிச்சயமாக அதை உங்களுக்காக வரிசைப்படுத்துவோம்.

இது உங்களுக்கு ஏற்படுத்திய சிரமத்திற்கு நான் வருந்துகிறேன், இதை விரைவில் தீர்ப்போம்.

நீங்கள் இப்போது உணர்வதைப் போலவே நானும் உணர்ந்திருப்பேன், ஆனால் இதை நாங்கள் உங்களுக்காக தீர்த்து வைப்போம் என்பதில் உறுதியாக இருங்கள்.

நீங்கள் சிக்கலை நீங்களே தீர்க்க முடிந்தது மிகவும் நல்லது, உங்களுக்கு மேலும் உதவி தேவைப்பட்டால் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ள தயங்கவும்

உங்கள் கருத்துக்கு நன்றி மற்றும் இந்த சிக்கலைப் பற்றி எங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துங்கள். இந்தப் பிரச்சினையைத் தீர்க்க எங்களால் முடிந்தவரை முயற்சி செய்வோம்.

படம். 2. 1 அக்கறையை வெளிப்படுத்துவதற்கும் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதில் உறுதிப்பாட்டைக் காண்பிப்பதற்கும் வழிகள்

3. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து தகவல் பெறுதல் மற்றும் அதைப் பயன்படுத்த அவர்களுக்கு வழிகாட்டுதல்: திறமையாகவும் தீர்க்க பயனர்களிடமிருந்து அதிக தகவல்களைப் பெறுவது முக்கியம். வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப ரீதியாக திறமையானவர்கள் அல்ல, பயன்படுத்தப்படும் பல்வேறு சொற்களைப் புரிந்து கொள்ள முடியாது, எனவே, வாடிக்கையாளர் தாழ்வாக உணராமல் கூடுதல் தகவல்களைக் கோருவது ஆதரவு ஊழியர்களின் பொறுப்பாகும். பிரச்சினை தொலைதூரத்தில் தீர்க்கப்படும்போது இது மிகவும் முக்கியமானது மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு தொலைபேசி அல்லது நேரடி அரட்டை மூலம் அறிவுறுத்தல்கள் வழங்கப்படுகின்றன. அத்தகைய சூழ்நிலையில், வாடிக்கையாளர் கொடுக்கப்பட்ட படிப்படியான அறிவுறுத்தல்களைப் பின்பற்றுவார், எனவே ஒரு நேர்மறையான ஊக்கமளிக்கும் தொனியைப் பயன்படுத்த வேண்டும், மேலும் பயனரின் அறிவுறுத்தல்களை விளையாக்கியும் பயன்படுத்த என்னை நன்றி தெரிவிக்க வேண்டும். இதனால் நான் காட்டக்கூடியது இதைச் செய்வதற்கான சில வழிகள்:

பயனரால் ஒரு முறை இயக்கப்படுகிறது, நீங்கள் அதைச் செய்ய முடிந்ததில் நான் மகிழ்ச்சியடைகிறேன், இப்போது காட்டப்படும் செய்தியை தயவுசெய்து படிக்க முடியுமா! நீங்கள் வழங்கும் விளக்கத்திலிருந்து, நீங்கள் எதிர்கொள்ளும் சிக்கல் இதுதான், எனவே, நீங்கள் இதைச் செய்ய முடிந்தால் (பயிற்றுனர்களைக் கொடுங்கள்) சிறந்தது.

இது நீங்கள் வழங்கிய பிரச்சினையின் ஒரு சிறந்த விளக்கமாகும், இந்த பதிலைப் பின்பற்ற பரிந்துரைக்கிறேன் (பயிற்றுனர்களைக் கொடுங்கள்).

படம். 2. 10 தகவல்களைப் பெறுவதற்கான வழிகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழிகாட்டுதல் 29

[illegible]

2.1.6 வாடிக்கையாளர் கேள்விகளின் வகைகள்

வாடிக்கையாளர் வினவல்களை முக்கியமாக தொழில்நுட்ப வினவல்கள் மற்றும் பொதுவான வினவல்களாக வகைப்படுத்தலாம். தொழில்நுட்பக் கேள்விகள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களுடன் தொடர்புடையவை, அவை கடவுச்சொல்லை மறுபரிசீலனை செய்வது முதல் பிழையின் பயன்பாட்டை சரிசெய்வது போன்ற எளிய சிக்கல்கள் வரை இருக்கலாம். பல்வேறு நிலை தொழில்நுட்ப வல்லுநர்கள் பல்வேறு தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைத் தீர்க்கும் திறனைத் திகுதுண்டுள்ளனர். தொழில்நுட்ப வினவல்களை எதிர்விதிகள் குறைந்த அளவிலேயே கையாளும் வகையில் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களுடன் தொடர்புடையவை மற்றும் பொதுவான கேள்விகளைத் தீர்க்கும் வகையில் வகைப்படுத்தலாம்.

வன்பொருள் சிக்கல்கள் நெட்வொர்க்/காணெக் விட்டி சிக்கல்கள்

யூ. எஸ். பி போர்ட் வேலை செய்யவில்லை. உறுதிப்படுத்தும்போது, கிளையின் இன்டைன்ட்ரெக்ஸ்ட் மானிட்டர் கான் நியூஸ் பீப்பிங் சாதனம் சிபிசுக்குள் செதுக்கவந்தகே இன்டெக்ஸ்ட்ரெக்ஸ்ட் சாதனம் சத்தம் ஹார்ட்டிரைவ் மரணத்திற்கு உட்பட்டது. அலகு (CPU) பயன்பாடு உடைந்த இணைப்புகள் சேவையக வன்பொருள் செயலிழப்பில் சாதன உள்ளமைவில் மாற்றங்கள் ஃபார்ம்வேர் மற்றும் வன்பொருள் இடையே இணக்கமின்மை மனித பிழைகள் சக்தி செயலிழப்புகள் டொமைன் பெயர் அமைப்பு (DNS) இணைய நெறிமுறை (IP) முகவரி சிக்கல்கள் மெய்நிகர் தனியார் நெட்வொர்க் (VPN) சிக்கல்

பிரச்சினைகள் குறித்த உள்ளமைவு பிரச்சினைகள் குறித்த இன்ஸ்டாலா

CMOS இன் தோல்வியில் CMOS டிஸ்ப்ளே சமதானத்தகதனுமய்விடின்னணைவீழ்ந்துமிதுமைப்பு செயலிழப்பு சத்தம் சாதனம் சத்தம் ஹார்ட்டிரைவ் மரணத்திற்கு உட்பட்டது. அலகு (CPU) பயன்பாடு உடைந்த இணைப்புகள் சேவையக வன்பொருள் செயலிழப்பில் சாதன உள்ளமைவில் மாற்றங்கள் ஃபார்ம்வேர் மற்றும் வன்பொருள் இடையே இணக்கமின்மை மனித பிழைகள் சக்தி செயலிழப்புகள் டொமைன் பெயர் அமைப்பு (DNS) இணைய நெறிமுறை (IP) முகவரி சிக்கல்கள் மெய்நிகர் தனியார் நெட்வொர்க் (VPN) சிக்கல்

வன்பொருள் வைரஸ் காரணமாக ஒபேரா என்ஜி சிஸ்டம் (ஓஎஸ்) சிக்கல்கள் முறையற்ற இயக்கிகள் மதர்போர்டு செயலிழப்பு தவறான செயல்முறையில் தவறான ரேம் சிப் பதிவேட்டில் சிரமம் கணினியின் மெதுவான செயல்திறனை துவக்க தவறியது காரணமாக திறன் சிக்கல்கள்

--	--

படம். 2. 12 தொழில்நுட்ப சிக்கல்களின் வகைகள்

வாடிக்கையாளர்கள் எழுப்பும் பொதுவான பிரச்சினைகள் தொடர்பான சில கேள்விகள் பின்வருமாறு:

முல் ஒரு பிரச்சினையை தீர்க்க அழைப்பு விடுக்கிறார்

தொழில்முறை திறன் இல்லாத ஆதரவு ஊழியர்கள்

நிறுவனம் பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுத்துக்கொள்கிறது

சிக்கலைத் தீர்க்கும் திறன் இல்லாத ஆதரவு ஊழியர்கள்

ஒரு பிரச்சினை கூட தீர்க்கப்படவில்லை

தொடர்ச்சியான அழைப்பு குறைகிறது அல்லது ஒரு முகவரிடமிருந்து மற்றொரு முகவருக்கு மாற்றப்படுகிறது

தவறான தயாரிப்பு சலுகை

மோசமான விற்பனை/சேவை பின்தொடர்தல்

படம். 13 பொதுப் பிரச்சினைகளின் வகைகள் 32

சுருக்கம்

• தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது தொழில்நுட்ப ஆதரவு மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் கலவையாகும். தொழில்நுட்ப ஆதரவு தொழில்நுட்ப தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்கள்/சம்பவங்களைக் கண்டறிதல், சரிசெய்தல் மற்றும் தீர்ப்புகில் தவறும் செலுத்துகிறது. அதே நேரத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவை வாடிக்கையாளர் இரகசியங்களைக் குறித்து அடிப்படை சிபாரிசு செயல்பாட்டில், வாடிக்கையாளர் பொதுவாக ஒரு தொலைபேசி அல்லது வீடியோ அழைப்பைப் பயன்படுத்தி அழைக்கிறார். குரல் அல்லாத அடிப்படையிலான செயல்பாட்டில், வாடிக்கையாளர் மின்னஞ்சல், நேரடி அழைப்பு, செய்தி, செய்தியில் அழைப்புகள், சமூக ஊடகங்கள் இன்ஸ்டிக்ராம், பெரும்பாலான தளநாட்கள், அழைப்புகள் மற்றும் வணிகங்கள் பல்வேறு பிளாட்டைபார்ம்களில் மூலம் அதாவது குழுவைத் தொடர்பு கொள்ளுகிறது. பிளாட்டைபார்ம்கள் மேற்கொள்ளும் குழு வணிக நாட்கள்களை நடத்துவதற்கும் டிஜிட்டல் சந்தைகள் மற்றும் உள்நாட்டில் நம்பியுள்ளன. சந்தைகள் அல்லது தயாரிப்புகளின் செயல்பாட்டில் ஏதேனும் குறைபாடு அல்லது சிக்கல்கள் இருந்தால் வணிக இழப்பு, உற்பத்தித் திறன், செயல்திறன் போன்றவற்றுக்கு வழிவகுக்கும்.

• தயாரிப்பில் ஒரு சிக்கல் எழும்போது, சோவேர் தயாரிப்பு நிறுவனம் நல்ல தரமான தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கத் தவறினால், அது வாடிக்கையாளர் விசுவாசத்தை இழக்க நேரிடும், இது வாடிக்கையாளரை இழக்க வழிவகுக்கும் மற்றும் அழைப்புக்கு இலாபங்களைக் குறைக்கும்.

• நல்ல தனிப்பட்ட மற்றும் தொழில்நுட்ப திறன்களைக் கொண்ட ஒரு குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு வணிகத்திற்கு ஒரு சொத்தாக உள்ளது, ஏனெனில் அவர்கள் தொழில்நுட்ப சிக்கல்களை சரிசெய்ய முடியும் மற்றும் பெரும்பாலான சந்தர்ப்பங்களில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவு முடியும்.

• குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவை முக்கியமாக அழைப்பு மையங்கள் மூலம் வழங்கப்படுகிறது. அழைப்பு மையங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து அழைப்புகளை எடுக்க பொருத்தப்பட்டுள்ளன, மேலும் அழைப்புகள் முதலில் கிடைக்கக்கூடிய ஆதரவு உழியுந்தருக்கு விநியோகிக்கப்படுகின்றன.

• குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையின் பல்வேறு பிரிவுகள் தொலைபேசி அழைப்புகள், வீடியோ அழைப்புகள், ஐவிஆர் மற்றும் குரல் போட்கள்/குரல் உதவியாளர்கள் ஆகும்.

• தொலைபேசி அழைப்புகள் மிகவும் பழமையானவை மற்றும் பல ஆண்டுகளாக மிகவும் ஆதிக்கம் செலுத்தும் சேனலாக உள்ளன, மேலும் தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழுவைத் தொடர்பு கொள்ள வாடிக்கையாளர்களால் விருப்பமான சேனலாக இருக்கும்.

• தொழில்நுட்ப ஆதரவு சேவைகளுக்கான ஒரு சேனலாக வீடியோ அழைப்புகள் பிரபலமடைந்து வருகின்றன. ஒரு நேரடி வீடியோ அழைப்பில், வாடிக்கையாளர் அந்த நேரடி வீடியோவைப் பின்பற்றும். அந்த நேரடி பார்ச்சுவும் முடியும்.

• விஆர் வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு எண்ணை டயல் செய்து குரல் அல்லது விசைப்பலகையைப் பயன்படுத்தி தொடர்பு கொள்ள அனுமதிக்கிறது. ஐவிஆர் ஒரு சமமான சிக்கலைத் தீர்க்க வாடிக்கையாளர்களை சரியான ஆதரவு குழு உறுப்பினர்களிடம் வழிநடத்த உதவும் வகையில் திட்டமிடப்பட்டு வேண்டும்.

• குரல் போட்கள் மற்றும் குரல் உதவியாளர்கள் குரல் கட்டளைகளின் அடிப்படையில் திட்டமிடப்பட்டுள்ளனர் மற்றும் கன்வார்ஸா சோனல் ஆர் ஃபிஷியல் இன்டெலிஜென்ஸ் மூலம் இயக்கப்படுகிறார்கள். இது வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கேட்கவும், பகுப்பாய்வு செய்யவும் பயன்படுகிறது. தொழில்நுட்ப துறையில், இதுவரையில், அழைப்புகள் குறித்து அனுமதிக்கிறது.

• வாடிக்கையாளர் சேவையின் நிறுவனங்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆலோசனை, ஆதரவு மற்றும் உதவியை வழங்க உதவுகின்றன. இது ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட சி. கே. இ என்ஜி அமைப்பை வழங்குகிறது, இது வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கண்காணிக்கவும், வகைப்படுத்தவும், முன்னுரிமை அளிக்கவும், நிர்வகிக்கவும், பதிலளிக்கவும், தீர்க்கவும் அழைப்பு மையம் என்ஜி பெரிய அளவிலான உள்வரும் மற்றும் அல்லது வெளிப்புற ஆதரவு குழுவிற்கு உதவுகிறது.

• தொலைபேசி அழைப்புகளை நிர்வகிக்க பயன்படுத்தப்படலாம்.

- ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு வழக்கமான அழைப்பு மையத்தை அழைக்கும்போது, வேயர் ரூட் அழைப்புகள், வாடிக்கையாளர் தகவல்களை சேகரிக்கிறது, அழைப்புகளை மற்ற கேஸ்களுக்கு மாற்றுகிறது போன்றவை.
- வாடிக்கையாளர் அழைப்பு தொழில்நுட்பக் கருவி வாடிக்கையாளர்களுக்கும் ஆதரவுக் குழுவிற்கும் இடையில் ஆன்லைனில் நேருக்கு நேர் தொடர்புகளை அனுமதிக்கிறது. இந்த தொழில்நுட்பம் உலாவி அடிப்படையிலான பயன்பாட்டிற்காக வாய்ஸ் ஓவர் இன்டர்நெட் புரோட்டோகால் (விஐஐபி) தொழில்நுட்பத்தையும் வெப் ரியல்-டைம் கம்யூனிகேஷனை (வெப்ஆர்டிசி) வாடிக்கையாளர்களை வீரவேற்பது வாடிக்கையாளருடன் நண்டகால் உறவை பயன்படுத்துகிறது.
- உருவாக்குவதற்கான முதல் படியாகும். கேள்விகளைப் புரிந்துகொள்ள பொருத்தமான கேள்விகளைக் கேட்க அழைப்பின் தொடக்கத்தில் எப்போதும் நினைவில் கொள்ளுங்கள், பின்னர் பதிலளிக்கவும்.
- ஒரு சிக்கல் எழும்போது பெரும்பாலான பயனர்கள் பதட்டமாக உள்ளனர், மேலும் என்னைப் பற்றியும் சிக்கலைத் தீர்க்கத் தேவையான பணத்தைப் பற்றியும் கவலைப்படுகிறார்கள். எனவே, குறைந்தபட்ச அசௌகரியத்துடன் இந்த பிரச்சினை விவரத்தில் தீர்க்கப்படும் என்று வாடிக்கையாளர்களுக்கு உறுதியளிப்பது முத்தியம்.
- சிக்கல்களை விரைவாகவும் திறமையாகவும் தீர்க்க பயனர்களிடமிருந்து அதிக தகவல்களைப் பெறுவது முக்கியம். வாடிக்கையாளர்கள் தொழில்நுட்ப ரீதியாக திறமையானவர்கள் அல்ல, பயன்படுத்தப்படும் பல்வேறு சொற்களைப் புரிந்து கொள்ள முடியாது, எனவே, வாடிக்கையாளர் தாழ்வாக உணராமல் கூடுதல் தகவல்களைக் கோருவது ஆதரவு ஐடியர்கள் பின் பொறுப்பாகும்.
- தற்போதைய அழைப்புகளின் வாடிக்கையாளருடன் இது கடைசி உரையாடல் என்பதால் அழைப்பு முடிவடையும் விதம் முக்கியமானது.
- வாடிக்கையாளர் வினவல்களை முக்கியமாக தொழில்நுட்ப வினவல்கள் மற்றும் பொதுவான வினவல்களாக வகைப்படுத்தலாம்.
- தொழில்நுட்ப கேள்விகள் நெட்வொர்க்கிங்/கானெக் விட்டி, வன்பொருள், உள்ளமைவு ஆன், இன்ஸ்டாலா ஆன், ஓபரா என்ஜி சிஸ்டம் போன்ற தொழில்நுட்ப சிக்கல்களுடன் தொடர்புடையவை.
- பொதுவான கேள்விகள் அழைப்பு கையாளுதல் நுட்பங்கள் தொடர்பான சிக்கல்களுடன் தொடர்புடையவை மற்றும் பொதுவாக தீர்க்க நல்ல திறன்கள் தேவை.

உடற்பயிற்சி

பின்வரும் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும்:

1. குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவை குறித்து சுருக்கமான குறிப்பை எழுதுங்கள். _____

2. குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையின் வெவ்வேறு பிரிவுகள் யாவை? _____

3. பல்வேறு வகையான தொழில்நுட்ப சிக்கல்களைப் பற்றி விவாதிக்கவும். _____

வெற்றிடங்களை நிரப்பவும்:

1. _____ செயல்முறையில், வாடிக்கையாளர் பொதுவாக ஒரு தொலைபேசி அல்லது வீடியோ அழைப்பைப் பயன்படுத்தி அழைக்கிறார். 2. _____ வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு எண்ணை டயல் செய்து குரல் அல்லது விசைப்பலகையைப் பயன்படுத்தி தொடர்பு கொள்ள அனுமதிக்கிறது.
3. வாடிக்கையாளர் வினவல்களை முக்கியமாக _____ மற்றும் _____ கேள்விகள் என வகைப்படுத்தலாம்.

கியூஆர் குறியீடு

தொடர்புடைய வீடியோவைப் பார்க்க கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



எச் பிஎஸ்ஃ//யூடு.இருக்கவும்/X-KOBPApBMA

அலகு 2.1-தொழில்நுட்ப வாடிக்கையாளர் சேவையில் பிரிவுகள், கருவிகள் மற்றும் நுட்பங்கள்



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

3. வினவல் மேலாண்மைக்கான திறன்கள் 36

அலகு 3.1-வாடிக்கையாளர் கேள்வி மேலாண்மை



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள் 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)

அலகு 3 1-வாடிக்கையாளர் கேள்வி மேலாண்மை

அலகு ஒப்ஜெக்ட் வெஸ்

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 வாடிக்கையாளர் கேள்வி மேலாண்மை பற்றி

ஒரு வாடிக்கையாளர் வினாவல் என்பது ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவைகளில் உள்ள தகவல் குறித்து ஒரு வாடிக்கையாளர் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளரால் செய்யப்பட்ட கோரிக்கை; அல்லது டிரான்ஸாக் ஆன், இன்ஸ்டால் ஆன், மேம்படுத்துதல், தயாரிப்புகளின் செயல்திறன் இல்லாதது போன்ற பிரச்சினைகள் குறித்து. வாடிக்கையாளர் ஆதரவு குழுவின் முதன்மை செயல்பாடு வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை பதிவு செய்தல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்ப்பு. அதன் வினாவல் பொதுவாக சேவைப் பொறுத்தவர்த்து மற்றும் தீர்வுகளை வழங்குவதற்காக உள்ளது. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை எந்தவாறு வணிகத்தில் ஒருங்கிணைந்த அலகாக இருப்பதால், ஒரு சேவை மன்றம் வாடிக்கையாளர்களைத் தகுக்கவைத்துக்கொள்வது மற்றும் கையாள்வது மற்றும் அவர்களுக்கு நன்கு சேவை செய்வது மற்றும் அமைப்புக்கு விசுவாசமாக இருப்பது மிகவும் முக்கியம். இவை அனைத்தையும் முறையான வாடிக்கையாளர் வினவல் மேலாண்மை மூலம் அடைய முடியும். வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளை மென்மையாகவும் திறமையாகவும் தீர்ப்பதற்கு ஆதரவு குழு பொறுப்பாகும். கொலிக் என்ஜி தரவு, கேள்விகளைப் பதிவு செய்தல், சிக்கல்களைத் தீர்ப்பது போன்ற வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழுவின் பல்வேறு பணிகளை பல்வேறு வினவல் மேலாண்மை கருவிகள் மற்றும் நுட்பங்களைப் பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளலாம். எஃபெக் வெ வாடிக்கையாளர் சேவை ஆதரவு மேலாண்மை வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் பிராண்ட் விசுவாசத்தை அதிகரிக்க முடியும். வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கு முன்பு குறிப்பிடப்பட்டிருக்கின்றன.

• கிடைக்கக்கூடிய அனைத்து கருவிகளின் விவரங்களையும் வழங்குதல்.

• நடைமுறைகளில் எஸ்கலாவை சரியாக வரையறுக்கவும்.

• சி. கே. இ. என். ஜி அமைப்பை செயல்படுத்துங்கள்.

• பல்வேறு பிரிவுகள், சேனல்கள் மற்றும் பணிகளுக்கு பொருத்தமான நபர்களை நியமிப்பது.

வாடிக்கையாளர் கேள்விகளுக்கு முன்னுரிமை

• உள், வெளி, மிகவும் மதிப்புமிக்க, குறைந்த மதிப்புள்ள வாடிக்கையாளர்கள் போன்ற வாடிக்கையாளர்களின் வகையின் அடிப்படையில்.

• முதலில் வருபவர்களுக்கு முன்னுரிமை என்ற அணுகுமுறையின் அடிப்படையில்

• தொலைபேசி, நேரடி அரட்டை, மின்னஞ்சல் போன்ற வினவல்கள் வந்த சேனலின் அடிப்படையில்.

கான் நியூட்.

கேள்விகளின் வகைப்பாடு

- வன்பொருள் போன்ற பல்வேறு சிக்கல்களின் அடிப்படையில், எனவே வேர், அப்ளிகாஷன்ஸ், ஓஎஸ், அல்லது பிற பொதுவான, அடிக்கடி, கிரி கால் மற்றும் வெளிப்படும் போன்ற தீவிரம் மற்றும் அதிர்வெண் அடிப்படையில் முக்கிய ஆதரவு முகவர், அனுபவம் வாய்ந்த ஊழியர்கள், நிபுணர் போன்ற ஆதரவு ஊழியர்களின் அனுபவத்தின் அடிப்படையில்.

டிஜிடி அணுகுமுறை

- அறிவுத் தளத்தை வழங்குவதன் மூலமும், சுய சேவை அல்லது நீங்களே செய்யுங்கள் அணுகுமுறையை ஊக்குவிப்பதன் மூலமும் சிறிய/எளிய சிக்கல்களைத் தீர்க்க பயனர்களுக்கு உதவுதல்.

ஆதரவு குழு செயல்திறனைக் கண்காணித்தல்

- சராசரி பதில் மற்றும் என்னைக் கையாளுதல் தொடர்பான தரவைச் சரிபார்த்து பகுப்பாய்வு செய்தல், என் மீது சராசரி தீர்மானம், கெட் மூடல் விகிதம் போன்றவை.
- வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்களை மேற்கூறிய முக்கிய செயல்திறன் குறிகாட்டிகளுடன் இணைத்து இடைவெளிகளைக் கண்டறிந்து ஊழியர்களின் செயல்திறனை மேம்படுத்தவும்.

படம். 1.1 வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை நிர்வகிப்பதற்கான படிகள்

குறிப்புகள் 39

3.1.2 வினவல் மேலாண்மைக்கான கருவிகள்

வாடிக்கையாளர் சேவையில் பல கருவிகள் உள்ளன, அவை வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை திறம்பட நிர்வகிக்க ஒழுங்கமைக்க உதவுகின்றன. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கண்காணிக்கவும், முன்னுரிமை அளிக்கவும், நிர்வகிக்கவும், தீர்க்கவும் உதவும் சி. கே. இ. என். ஜி அமைப்பு எனப்படும் மையப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பை சோவேர் வழங்குகிறது. சில கருவிகள் மூத்தவர்கள், பிற குழு உறுப்பினர்கள் மற்றும் நிபுணர்களுக்கு தீர்க்கப்படாத சிக்கல்களை அதிகரிக்க ஆதரவு நிர்வாகிக்கு உதவுகின்றன. வாடிக்கையாளர் சேவை எனவே வாடிக்கையாளர் ரிலே ஆன்ஷிப் மேனேஜ்மென்ட் (சி. ஆர். எம்) கருவியுடன் ஒருங்கிணைக்கப்படலாம், இது வாடிக்கையாளர் தொடர்பு கட்டிடத்தில் கருவிகளில் சிலவற்றை அணுக ஆதரவு குழுவை உதவும். கிடைக்கக்கூடிய சில கருவிகள்:

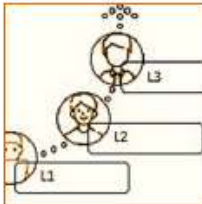


டிக்கெட் என்ஜி அமைப்பு



வாடிக்கையாளர் இணையதளங்கள்

நேரக் கண்காணிப்பாளர்

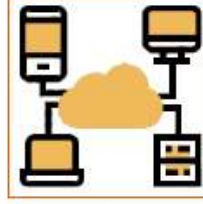


பணி எஸ்கலா ஆன்

வாடிக்கையாளர் பின்னூட்ட அமைப்பு



கான் நியூட்.



உள் தொடர்பாடல்

திட்ட மேலாண்மை கருவி



சமூக கேட்பது மற்றும் கண்காணிப்பு கருவி

படம். 3. 2 வாடிக்கையாளர் கேள்வி மேலாண்மைக்கான கருவிகள்

1. பயனர்கள் நிறுவனத்தைத் தொடர்புகொள்வதற்கான சேனல்கள்

நிறுவனங்கள் வாடிக்கையாளர்களை அணுக பல்வேறு வழிகளை வழங்குகின்றன. இது சேவை மையங்கள், அழைப்பு மையங்கள், நேரடி அரட்டைகள், மின்னஞ்சல் போன்ற வடிவங்களில் இருக்கலாம்.

ஒரு நாள் மட்டும்
நிறுவனங்கள் (எம்எஸ்சி)

• சிக்கல்களைத் தீர்க்க வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் சாதனங்களைக் கொண்டு வரக்கூடிய இடம் இது. சேவை மையங்கள் பொதுவாக சாதனங்களைக் கண்டறிதல், சரிசெய்தல், பராமரித்தல் மற்றும் புதுப்பார்ப்பு செய்கின்றன. அவை தாய் நிறுவனத்தால் அல்லது மூன்றாம் தரப்பு விற்பனையாளரால் நிர்வகிக்கப்படலாம்.

அழைப்பு மையங்கள்

• அழைப்பு மையங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து அழைப்புகளை எடுக்க பொருத்தப்பட்டுள்ளன, மேலும் அழைப்புகள் முதலில் கிடைக்கக்கூடிய ஆதரவு ஊழியர்களுக்கு வழங்கப்படும். அவை அடிப்படையாகியோ அல்லது அடிப்படையாகியோ நிர்வகிக்கப்படுகின்றன. அந்த நபரால் சிக்கலைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அது சிக்கலின் அடிப்படையில் குறிப்பிட்ட துறை அல்லது ஆதரவு பொறியாளருக்கு திருப்பி விடப்படும்.

நேரடி அரட்டை

• நிறுவனங்கள் தங்கள் வலைத்தளங்கள் அல்லது சமூக ஊடகங்களில் நேரடி அரட்டை சேவைகளை வழங்குகின்றன, இது வாடிக்கையாளர்கள் ஆதரவு பொறியாளர்களை விரைவாக அணுக அனுமதிக்கிறது. நேரடி அரட்டைகள் உரை, ஆடியோ அல்லது வீடியோ அரட்டைகள் மூலம் இருக்கலாம். வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கண்காணிக்கவும், கருத்துக்களை நிர்வகிக்கவும், தரத்தை பராமரிக்கவும் இது மிகவும் திறமையான மற்றும் அடிக்கடி வரும் வழிகளில் ஒன்றாகும்.

கான் நியூட்.

மின்னஞ்சல்

- பெரும்பாலான நிறுவனங்கள் தங்கள் வசதிக் கேற்ப கேள்விகளைக் கேட்பது மற்றும் மின்னஞ்சல் மூலம் புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான விருப்பத்தை வழங்குகின்றன. மின்னஞ்சல்கள் பிரச்சினையின் அடிப்படையில் வகைப்படுத்தப்பட்டு பல்வேறு துறைகள் மற்றும் ஆதரவு பொறியாளர்களுக்கு அனுப்பப்படுகின்றன. பல நிறுவனங்கள் மின்னஞ்சல் சி. கே. இ. என். ஜி அமைப்புகளையும் பயன்படுத்துகின்றன, அவை பகிரப்பட்ட இன்பாக்ஸ், மின்னஞ்சல் வகைப்படுத்தல் மற்றும் டெலிகா ஆன், ஆட்டோமா ஆன், ரெபோர் என்ஜி போன்ற அம்சங்களைக் கொண்டுள்ளன. நிறுவனத்தைத் தொடர்புகொள்ள பல்வேறு வழிகள்

2. டிக்கெட் என்ஜி அமைப்பு

தொழில்நுட்ப ஆதரவு Execu ves கேள்விகளுக்கு திறம்பட பதிலளிக்க ஒற்றை இடைமுகமாக cke ng அமைப்புகளைப் பயன்படுத்தலாம். தொலைபேசி, மின்னஞ்சல், நேரடி அரட்டை, சமூக ஊடகங்கள் போன்ற எந்தவொரு சேனலின் மூலமும் ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார்/ வினவல் பெறப்படும்போது, அது ஒரு கேட்டாக மாற்றப்படுகிறது. இந்த cketts அனைத்தும் ஒரே ஒரு இன்பாக்ஸில் (உலகளாவிய இன்பாக்ஸ்) செல்கின்றன. மேலும், இந்த கேக்கெட்டுகள் பல்வேறு துறைகளுக்கு ஒதுக்கப்பட்டுள்ளன மற்றும் சிக்கலின் அடிப்படையில் எக்ஸிக்யு வெஸை வகைப்படுத்தும். நிறுவனத்தைத் தொடர்புகொள்ள பல்வேறு வழிகள்

web help desk

Dashboard My Tickets (5) Group Tickets (42) Flagged Tickets (2) Recent Tickets Search Tickets My Approvals

No.	Updated	Request Type	Request Detail	Latest Notes	Status	Priority	Alert Level
119	8/6/17 4:22 am	Legal Dept Request • General Inquiry	test: skjdhakidhalka		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?!! We...		Assigned	Medium	Not completed
26	10/30/16 4:45 pm	IT Request • Hardware Support • Laptop • Licenser	Requesting a travel laptop: I will be traveling to the UK next month and would like to req...		Approved	High	Not completed

படம். 3. 4 டிக்கெட் என்ஜி பக்கத்தின் படம்

மேலே உள்ள ஸ்கிரீன் ஷாட் என்பது ஒரு அமைப்பின் தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழு தங்கள் ஊழியர்களால் எழுப்பப்பட்ட கேள்விகளுக்கு பயன்படுத்தப்படும் ஒரு சி. கே. இ. என். ஜி அமைப்பின் பிரதிநிதித்துவமாகும்.

முதல் வரியில், சிவப்பு நிறத்தில் உள்ள 'டிக்கெட்டுகள்' தாவல், சி. கே. இ. என். ஜி பக்கம் திறந்திருப்பதைக் குறிக்கிறது. இரண்டாவது வரியில், கேக்கெட்டுகளின் வகை பற்றிய விவரங்கள் காட்டப்பட்டுள்ளன.

· எனது ckets (5)-ஒரு பார் குலார் டெக்னிகல் சப்போர்ட் எக்ஸிகியூ வி-க்கு ஒதுக்கப்பட்ட ckets-களின் எண்ணிக்கையைக் காட்டுகிறது.· குழு ckets (42)-ஒரு சம கூலர் அணிக்கு ஒதுக்கப்பட்ட ckets எண்ணிக்கையைக் காட்டுகிறது.

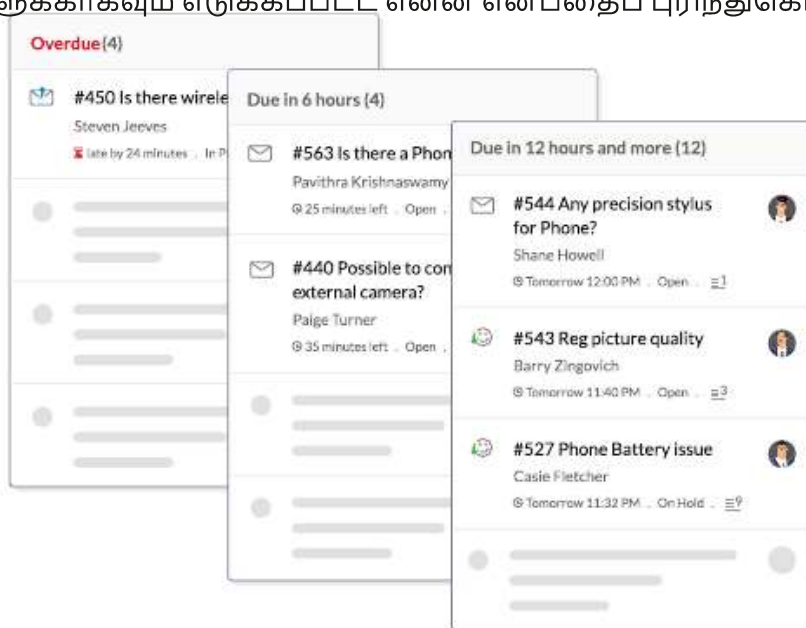
ஃபிளாக் செய்யப்பட்ட கேக்கெட்டுகள் (2)-ஒரு பார் குலார் கேக்கெட்டுக்கு ஒரு என் தேவை என்பதைக் காட்டுகிறது.

சமீபத்திய ckets-சமீபத்திய ckets ஐக் காட்டுங்கள் மற்றும் தேடல் ckets ஏதேனும் சமமான ckets ஐத் தேட உதவுகின்றன. இந்த நெடுவரிசைகள் டிக்கெட் எண், வினவல் புதுப்பிக்கப்பட்ட தேதி மற்றும் நான், கோரிக்கை/வினவலின் வகை அல்லது வகை (மனிதவளம் தொடர்பான பிரச்சினை, சட்ட சிக்கல், தகவல் தொழில்நுட்பம் தொடர்பான பிரச்சினை போன்றவை) மேலாண்மை விவரங்கள் இலக்ஷாப்துகளில் (.), அந்தஸ்து

வாடிக்கையாளர் இணையதளங்கள் தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்ளவும், பொதுவான கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும், வாடிக்கையாளர்களால் சமாளிக்கக்கூடிய சில புகார்கள் மற்றும் சிக்கல்களைத் தீர்க்கவும் பயன்படுத்தப்படலாம். இவை பெரும்பாலும் அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள் (அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள்), தரவுத்தளங்கள், அறிவுத் தளங்கள், வலைப்பதிவுகள், வீடியோக்களை எவ்வாறு செய்வது, பயிற்சிகள், சமூக மன்றங்கள் போன்ற வடிவங்களில் கிடைக்கின்றன. அழைப்பு மையங்கள் மற்றும் நேரடி ஆரட்டை சேனல்களில் போக்குவரத்தை குறைக்க இது உதவுகிறது. இது

[illegible]

வாடிக்கையாளர் கேள்வி எழுப்பப்பட்டபோது மற்றும் பதில் வழங்கப்பட்டபோது என்னை பதிவு செய்ய பல அமைப்புகள் மீ டிராக்கர் அல்லது மீ ஸ்டாம்பிங் அம்சத்தைப் பயன்படுத்துகின்றன. இது ஒரு சமமான வகை பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்கும் சட்ட நோக்கங்களுக்காகவும் எடுக்கப்பட்ட என்ன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள உள்நாட்டில் உதவுகிறது.



படம். 3.3 ஜோஹோ டைம் டிராக்கரின் படம் 43

5. பணி எஸ்கலா ஆன்

டாஸ்க் எஸ்கலா ஆன் என்பது வெவ்வேறு நிலைகளுக்கு இடையில் வேலை அல்லது பணிகளின் ஓட்டம் ஆகும். தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழு பொதுவாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவை செய்வதற்காக எஸ் அல்லது நிலைகளாக பிரிக்கப்பட்டுள்ளது. ஒவ்வொரு மட்டத்தின் நிலைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் பொறுப்புகள் அமைப்பு மற்றும் அதன் தேவைகளைப் பொறுத்தது. மல்டி பிளே நிலைகளைக் கொண்டிருப்பதற்கான காரணம் சேவையை திறம்பட வழங்குவதாகும். டாஸ்க் எஸ்கலா ஆன் ஒரு குறிப்பிட்ட வரம்பிற்குள் தானாகவே நிகழலாம் அல்லது ஒரு ஆதரவு நிர்வாகியால் பணியைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அது மற்ற உறுப்பினர்களுக்கு அவர்களின் திறமை அல்லது நிபுணர்களின் அடிப்படையில் பிரிவுபடுத்தப்படுகிறது. கேமே உள்ள படம் மூன்று நிலை தொழில்நுட்ப ஆதரவு அமைப்பில் நிலை 1 (எல் 1) படிநிலையில் வழக்கமான பணி எஸ்கலாவைக் காட்டுகிறது.

எல்1 குழு உறுப்பினர்கள் வாடிக்கையாளர் கேள்விகள்/சிக்கல்களைச் சேகரித்து, அவற்றைப் பகுப்பாய்வு செய்து, சிக்கலைக் கண்டறிந்து, முதல் வரிசை ஆதரவை வழங்குகிறார்கள். வன்பொருள் மற்றும் நெட்வொர்க்கிங் அமைப்புகளின் அடிப்படை சிக்கல்களுக்கு எல் 1 ஆதரவு பொறுப்பாகும், எனவே கடவுச்சொற்களை மீட்டெடுப்பது, நிறுவல் நீக்குதல் மற்றும் மீண்டும் நிறுவுதல் போன்ற எளிய சிக்கல்களைக் கையாளுதல், எனவே அடிப்படை பயன்பாடுகளை இயக்குதல், பயனர் மின்னஞ்சல் கணக்குகளை உருவாக்குதல், பயனர் கணக்கைத் திறத்தல், அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகளுக்கு ஆதரவு மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்களை மறுபரிசீலனை செய்தல், வாடிக்கையாளர்களுடன் பின்தொடர்தல் போன்றவை. இந்த மட்டத்தில் உள்ளவர்கள் தயாரிப்பு மற்றும் சேவையைப் பற்றிய அடிப்படை அறிவையும் புரிதலையும் கொண்டுள்ளனர், மேலும் சிக்கலான சிக்கல்களைத் தீர்க்கும் நிலை 2 (எல் 2) நுக்கு இல்லை. வாடிக்கையாளர் சிக்கல்களை எல்2 அல்லது எல்3 நிலைகளுக்குக் கொண்டு செல்வதற்கு முன்பு அவற்றைக் கையாள்வது அவர்களின் பொறுப்பாகும். எல் 2 குழு உறுப்பினர்கள் எல் 1 உறுப்பினர்களால் வழங்கப்பட்ட கேக்கெட்டுகளைக் கையாளுகிறார்கள், மேலும் எல் 1 தொழில்நுட்ப வல்லுநர்களை விட அதிக அறிவும் அனுபவமும் கொண்டவர்கள். சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கு முன், எல் 2 தொழில்நுட்ப வல்லுநர் சி. கேட்டை மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும், எல் 1 தொழில்நுட்ப வல்லுநரால் ஏற்கனவே எவ்வளவு சிக்கல் தீர்க்கப்பட்டுள்ளது மற்றும் எவ்வளவு காலம் சி. கேட் திறக்கப்பட்டுள்ளது என்பதைப் பார்க்க வேண்டும். இது முன்னுரிமை கொடுப்பதற்கும், என்னை நிர்வகிப்பதற்கும், வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்தின் எதிர்பார்ப்புகளை நிர்வகிப்பதற்கும் உதவுகிறது. வன்பொருள் மற்றும் எனவே வேர், வன்பொருள் கூறுகளை மாற்றுதல், சிமுலா ஆன், ரூட் காரணம் பகுப்பாய்வு, நோயறிதல் சி டெஸ் என்ஜி, எனவே வேர் பழுதுபார்ப்பு போன்ற சிக்கல்களில் ஒருங்கிணைப்பைச் சரிபார்க்க அவர்கள் பொறுப்பு, இந்த மட்டத்தில் ஒரு சிக்கலைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அது எல் 3 நிலைக்கு அதிகரிக்கிறது.

எல் 3 குழு உறுப்பினர்கள் மிக உயர்ந்த அளவிலான ஆதரவை வழங்குகிறார்கள் மற்றும் மிகவும் கடினமான பிரச்சினைகள்/சிக்கல்களைத் தீர்க்கும் பொறுப்பு கொண்டுள்ளனர். அவர்கள் ட்ரபிள்ஷூட் என்ஜி நிபுணர்கள் மற்றும் அஸ்ஸிஸ் என்ஜி எல் 1 மற்றும் எல் 2 தொழில்நுட்ப வல்லுநர்களுடன் சேர்ந்து, அறியப்படாத அல்லது புதிய சிக்கல்களுக்கான தீர்வுகளின் ஆராய்ச்சி மற்றும் மேம்பாட்டிற்கு அவர்கள் பொறுப்பு. எல்3 தொழில்நுட்ப வல்லுநர்கள் தயாரிப்பின் குறியீடு அல்லது பின்புலத்தைப் பற்றி போதுமான அறிவைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் மற்றும் ரிமோட் ட்ரபிள்ஷூட் என்ஜி, பிழை மேலாண்மை, பின்னடைவு டிஎஸ் என்ஜி, பயிற்சி, அறிவுத் தள மேம்பாடு போன்றவற்றை மேற்கொள்ள வேண்டும். சில சந்தர்ப்பங்களில், எல் 3 தொழில்நுட்ப வல்லுநர்களால் சிக்கல்களைத் தீர்க்க முடியாமல் போகலாம், மேலும் இது ஆழமான பகுப்பாய்விற்காக அசல் டெவலப்பர்களுக்கு அனுப்பப்பட வேண்டியிருக்கும்.

6. வாடிக்கையாளர் கருத்து

ஒரு சிக்கல் தீர்க்கப்பட்டிருந்தால், கொடுக்கப்பட்ட மெஃப்ரேமுக்குள் சிக்கல் தீர்க்கப்பட்டுள்ளதா என்பதைச் சரிபார்க்கவும், வாடிக்கையாளர் சோதிக்கப்பட்டாரா என்பதை அறியவும் வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களைப் பெறுவதே எந்தவொரு அமைப்பின் பொதுவான நடைமுறையாகும். வேலையைச் செய்த ஆதரவு நிறைவேற்றுவவர் மற்றும் ஒட்டுமொத்த புகார் கையாளுதல் மற்றும் தீர்க்கும் அமைப்பை மதிப்பிடுவதற்கும் இது உதவுகிறது. இவ்வாறு பெறப்பட்ட தகவல் அமைப்பு மண்டல சேவை செயல்முறைகளில் XYZ நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் கருத்து படிவம் 1. நீங்கள் சமீபத்தில் எந்த வகையான தயாரிப்பு/சேவையை XYZ வாடிக்கையாளர் ஆதரவுடன் தொடர்பு கொண்டீர்கள்? ஒன்று புதிய பொருளை வாங்குவது ஒன்று பயன்பாட்டை மேம்படுத்துவதற்கு ஒன்று சிக்கலைப் புகாரளிக்க ஒன்று ஏதேனும் கேள்வி 2. இந்தப் பிரச்சினை எவ்வாறு தீர்க்கப்பட்டது? O XYZ ஆதரவின் உதவியுடன் O அறிவுத் தளத்தின் உதவியுடன் 3. மற்ற நிறுவனங்களுடன் ஒப்பிடுகையில் XYZ நிறுவனத்துடன் உங்கள் அனுபவம் எப்படி இருந்தது? O Be er O Same O Worse O Unsure 4. XYZ இலிருந்து பெறப்பட்ட ஆதரவின் ஒட்டுமொத்த தரத்தை நீங்கள் எவ்வாறு மதிப்பிடுவீர்கள்? ஏழை ஒ ஒ ஒ ஒ சிறந்த 5. XYZ வாடிக்கையாளர் ஆதரவின் செயல்திறனை நீங்கள் எவ்வாறு மதிப்பிடுவீர்கள்? பாவம் ஒ ஒ ஒ ஒ அருமை 6. XYZ ஆதரவு குழுவை நீங்கள் எவ்வாறு அணுகியுள்ளீர்கள்? ஒ ஒரு முறை மட்டுமே ஒ 1-5 மெஸ் ஒ 5 மெஸ் 7 க்கு மேல். XYZ நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்த வேறு ஏதேனும் ஆலோசனைகளை வழங்கவும்.

7. உள் தொடர்பாடல்

இன்டெர்னல் கம்யூனிகா ஆன் சோவேர் மற்ற சக ஊழியர்கள், குழு உறுப்பினர்கள், மேற்பார்வையாளர்கள் மற்றும் துறைக்கு உள்ளேயும் வெளியேயும் உள்ள நிபுணர்களுடன் ஒத்துழைக்க உதவுகிறது/ஒரு விரைவான மற்றும் குழல் ரீதியான விவாதத்தை நடத்த உதவுகிறது.இந்த கருவியின் முக்கிய அம்சங்கள் பின்வருமாறு:

- உடனடி செயல்திட்டம் வசதி, பயனர்கள் ஒருவருக்கொருவர் அல்லது குழு அடிப்படையில் மற்றவர்களுக்கு செய்தி அனுப்ப முடியும்.
- பயனர்களுக்கு அனுப்பப்படும் புதிய செய்திகள், அரட்டைகள் அல்லது அழைப்புகள் குறித்து புதுப்பிக்க AC vity ஊட்டத்தை வழங்குகிறது.
- ஒரு அழைப்பில், கிடைக்கும், தொந்தரவு செய்யாதது போன்ற பயனர்களின் கிடைக்கும் தன்மையைக் குறித்த நிலை புதுப்பிப்பு.
- கோப்பு பகிர்வு மற்றும் சேமிப்பு வசதி, கிளவுட் அல்லது ஏ. சி. எச் கோப்புகளில் ஹோஸ்ட் செய்யப்பட்ட கோப்புகளுக்கான இணைப்பை பயனர்கள் பகிர்ந்து கொள்ளலாம், இது கோப்புகளை எளிகளாகவும் விரைவாகவும் பகிர்ந்து கொள்ள உதவுகிறது.
- ஆடியோ மற்றும் வீடியோ அரட்டைகள் மற்றும் ஒருவருக்கொருவர் அழைப்புகள் மற்றும் குழு அழைப்புகளைச் செய்ய கான்பரன்சிங் வசதி, இது உண்மையான என்னில் உள்ள சித்தல்களைத் தீர்க்க உதவுகிறது.
- திரை பகிர்வு வசதி, இது குழு நிகழ்ச்சிகள் மற்றும் ஆன்லைன் நிகழ்ச்சிகள் மற்றும் மாநாடுகளின் போது ஆவணங்கள், வீடியோக்கள், ஆடியோ துணுக்குகள் போன்றவற்றைப் பகிர்ந்து கொள்ள மக்களுக்கு உதவுகிறது.

இன்டெர்னல் கம்யூனிகாஷன் சில நன்மைகள் பின்வருமாறு:

குழு உறுப்பினர்களிடையே உடனடி தொடர்பை வழங்குகிறது

மற்றவர்களிடமிருந்து உள்ளீடுகளுடன் உண்மையான-என்னில் உள்ள சிக்கல்களைத் தீர்க்க உதவுகிறது

எந்த இடத்திலிருந்தும் தொலைதூரத்தில் இணைக்க அணிகளை அனுமதிக்கிறது

அமைப்பை கிடைமட்டமாகவும் வெர் காலியாகவும் இணைக்க உதவுகிறது

குறைவான முறையான சேவையை வழங்குகிறது மற்றும் மின்னஞ்சல்கள் மற்றும் நீண்ட அழைப்புகளைப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்கிறது

படம். 3.3 சொவேர் மீது உள் தொடர்பாடலின் நன்மைகள்

8. திட்ட மேலாண்மை கருவி

திட்ட மேலாண்மை கருவி ஆதரவு குழு சிறந்த வாடிக்கையாளர் ஆதரவை வழங்க உதவுகிறது மற்றும் அவர்களின் காலக்கெடு மற்றும் இலக்குகளை பூர்த்தி செய்கிறது.இது ஆவணங்களைப் பகிர்ந்து கொள்ளவும், வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாள்வதிலும் தீர்ப்புதிலும் அனைத்து பங்குதாரர்களுடனும் ஒத்துழைக்கவும் மக்களை அனுமதிக்கிறது. ஒரு திட்ட மேலாண்மை கருவியின் பொதுவான அம்சங்களில் சில:

திட்டமிடல் மற்றும் திட்டமிடல் அம்சம் செய்ய வேண்டிய பணிகள் மற்றும் பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய காலக்கெடுவின் பட்டியலை உருவாக்க உதவுகிறது.இவ்வாறு, திட்ட தாமதங்களைக் குறைத்தல் மற்றும் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை மென்மையாக வழங்குவதை உறுதி செய்தல்.

கான் நியூட்.

ஃபிகா ஆன் மற்றும் அப்டேட் டாஸ்க்ஸ் அம்சம் இல்லாதது, வரவிருக்கும் காலக்கெடுவின் பயனர்கள், ஒப்புதல்களுக்கான வரிசை, சிக்கல்கள் மற்றும் திட்டத்தில் உள்ள சிக்கல்கள் போன்றவற்றிற்கு உதவாது.

திட்டத்தின் முன்னேற்றம் குறித்த விழிப்புணர்வை உருவாக்க அணிகளுக்கு இடையே ஒத்துழைக்க அம்சத்தின் மீது தொடர்பு உதவுகிறது.

திட்டக் கண்காணிப்பு அம்சம் செலவு செய்யப்பட்ட வரவுசெலவுத் திட்டத்தின் அளவு, முடிக்கப்பட்ட பணியின் சதவீதம், இலக்கு வேலையின் ஒப்பீடு மற்றும் முடிக்கப்பட்ட வேலை போன்ற அம்சங்களைக் கண்காணிக்க உதவுகிறது.

அம்சத்தில் உள்ள ஆவணம் மற்றும் அறிக்கை வகை அறிக்கைகள், வரைபடங்கள், விளக்கப்படங்கள் மற்றும் சுருக்க அறிக்கைகளை உருவாக்க உதவுகிறது, இது செயல்திறனை பகுப்பாய்வு செய்து மதிப்பீடு செய்ய உதவுகிறது.

படம். 3.9 திட்ட மேலாண்மை கருவியின் சிறப்பம்சங்கள்

9. சமூக கேட்பது மற்றும் கண்காணிப்பு கருவி

சமூக கேட்பது மற்றும் கண்காணிப்பு கருவி அமைப்பு மற்றும் பிராண்டுகள் குறித்து பல்வேறு சமூக ஊடக பி. எல். ஏ ஓ. ஆர். எம். களில் நடக்கும் அனைத்து உரையாடல்களையும் கண்காணிக்கிறது.காம்பே டோர்களின் அனைத்து நேர்மறை மற்றும் எதிர்மறை கருத்துகளையும் கவனிக்க இது உதவுகிறது.இது நிறுவனத்தை இயக்குவதற்கும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவதற்கும் பயன்படுத்தப்படலாம்.கண்காணிப்பு கருவி கேள்விகளை அடையாளம் காணவும், நிறுவனத்தைப் பற்றி எதிர்மறையான கருத்து அல்லது பின்னூட்டத்தை உருவாக்குவதற்கு முன்பு விரைவாக பதிலளிக்கவும் உதவும்.

குறிப்புகள் 47

3.1.3 கேள்வி மேலாண்மை கருவிகளைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை வகைப்படுத்துதல்

வினவல் மேலாண்மை கருவிகளைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் கேள்விகளுக்கு திறமையான மற்றும் விரைவான பதில்களை அடைய முடியும். பயனர்கள் தாங்களாகவே தீர்க்கக்கூடிய சில பொதுவான கேள்விகளுக்கு, சுய உதவிக்கான அறிவுத் தளத்திற்கான வலை இணைப்புடன் தானியங்கி பதில் சோவேர் அமைப்பால் வழங்கப்படும். அதேசமயம் ஆதரவுக் குழுவின் உதவி தேவைப்படும் வினவல்களுக்கு, கருவி வினவல்களை வகைப்படுத்துகிறது. பின்னர், கருவியின் உதவியுடன் ஒரு குறிப்பிட்ட வினவல்களை எண்ணிக்கை வாடிக்கையாளர் கேள்விகளின் பொதுவான வகைப்பாட்டைக் கண்டுகிறது. ஆதரவு இலுவலர்/துறைக்கு பணியை ஒதுக்குகிறது.

வகை

• வன்பொருள், சோ வேர், நெட்வொர்க், தரவுத்தளம் போன்றவை.

வகை

• அச்சப்பொறி, ஓஎஸ், திசைவி போன்றவை.

பொருள்.

• சேவை, மாற்று, மேம்படுத்தல் போன்றவை.

பிரச்சினை/தவறு

• கணினி மாறவில்லை, அச்சப்பொறி அச்சிடப்படவில்லை, வைஃபை இணைக்க முடியவில்லை போன்றவை.

கோரிக்கை வகை விவரிக்கவும்

• மெனுப் முதல், சேவை, பொது கோரிக்கை போன்றவை.

முன்னுரிமை

• உயர், நடுத்தர, குறைந்த போன்றவை.

படம். 3. 10 கேள்வி மேலாண்மை கருவியைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை வகைப்படுத்துதல்

இந்த கருவிகளில் பெரும்பாலானவை உள்ளமைக்கப்பட்ட தாவல்கள் மற்றும் கீழ்தோன்றும் மெனுக்களைக் கொண்டுள்ளன, அதில் இருந்து ஆதரவு நபர் வினவல்களை உள்நுழைய முடியும். கருவியில் உள்ளமைக்கப்பட்ட பணி எஸ்கலா கொண்ட அமைப்புகளிலும் வகைப்படுத்தல் உதவுகிறது.

குறிப்புகள் 48

3.1.4 சேவை நிலை ஒப்பந்தம்

சேவை நிலை ஒப்பந்தம் (எஸ்எல்ஏ) என்பது சேவை வழங்குநர்களுக்கும் அவர்களின் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையிலான ஒரு ஒப்பந்தமாகும். இந்த ஆவணத்தில் சேவைகளின் விவரங்கள் மற்றும் வழங்குநர் பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய சேவை தரநிலைகள் உள்ளன. பொறுப்பான சேவைகள், தரம், கிடைக்கும் தன்மை போன்ற சேவைகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் வாடிக்கையாளர் மற்றும் சேவை வழங்குநருக்கு இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்படுகின்றன. இது தொலைத்தொடர்பு, சேவை வழங்குநர்கள் மீதான பயன்பாடு, தொழில்நுட்பம் குறித்த தகவல் மற்றும் இணைய சேவை வழங்குநர்கள் ஒப்பந்தங்களில் பயன்படுத்தப்படுகிறது. ஒரு எஸ். எல். ஏ பொதுவாக வழங்கப்பட்ட சேவையின் அளவை வரையறுக்கிறது மற்றும் நேரங்கள் கட்டுவது போன்ற சேவை நிலை எதிர்பார்ப்புகள் பூர்த்தி செய்யப்படாவிட்டால் அபராதம்/தீர்வுகள். ஒரு பொதுவான எஸ். எல். ஏ பின்வருவனவற்றைக் கொண்டுள்ளது:

சேவையின் விவரம்

செயல்திறன் தரநிலைகள்

கட்டண விதிமுறைகள்

ரோ ஆஃப் தி சர்வீஸ்

நிபந்தனைகளின் மீது மூடல்/டெர்மினா

உத்தரவாதம், காப்பீடு மற்றும் பிற சட்ட சிக்கல்கள் பற்றிய விவரங்கள்

படம். 3. 11 ஒரு எஸ். எல். ஏ-வில் உள்ள உள்ளடக்கங்கள்

பொறுப்புக்கூறல், செயல்திறன் நிலைகள் மற்றும் இழப்பீடு ஆகியவை எஸ். எல். ஏ-வின் முக்கிய அம்சங்களாகும்.

பொறுப்புக்கூறல்

- இது சேவை வழங்குநர் மற்றும் வாடிக்கையாளர் இடையே ஒப்பந்தம் செய்யப்பட்ட பொறுப்புகளை எதிர்பார்ப்பை அளவளாவிக்கிறது. பொறுப்புக்கூறல் என்பதற்கான எதிர்பார்ப்பை அளவளாவிக்கிறது. பொறுப்புக்கூறல் என்பதற்கான எதிர்பார்ப்பை அளவளாவிக்கிறது. பொறுப்புக்கூறல் என்பதற்கான எதிர்பார்ப்பை அளவளாவிக்கிறது.

செயல்திறன்

கம்பென்சா ஆன்

படம். 3. 12 எஸ். எல். ஏ 49 இன் முக்கிய அம்சங்கள்

எஸ். எல். ஏ-வின் வகைகள்:

பொதுவாக, பயனர்கள் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள், வாடிக்கையாளர்களின் குழு அல்லது ஒரு வணிகம்/நிறுவனமாக இருக்கலாம். இந்த வகை மக்களின் தேவைகள் ஒவ்வொன்றும் வேறுபடுகின்றன, எனவே வெவ்வேறு வகையான எஸ். எல். ஏக்கள் தேவைப்படுகின்றன. அவை பின்வருமாறு:

வாடிக்கையாளர் அடிப்படையிலான எஸ்எல்ஏ

- இது ஒரு தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர் மற்றும் சேவை வழங்குநர் இடையே செய்யப்பட்ட ஒரு ஒப்பந்தமாகும். இது ஒரு ஒற்றை ஒப்பந்தமாகும், இதில் வாடிக்கையாளருக்குத் தேவையான தொடர்புடைய சேவைகள் மற்றும் சேவையின் தரம் பற்றிய அனைத்து விவரங்களும் ஒரே மாதிரியாக இருக்கும்.

சேவை அடிப்படையிலான எஸ்எல்ஏ

- இது அதன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தக்கூடிய ஒரே வகையான சேவையைக் கொண்ட ஒரு ஒப்பந்தமாகும்.

மூல்-நிலை எஸ்எல்ஏ

- இது பெருநிறுவனங்கள் மற்றும் குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்வதற்காக தனிப்பயனாக்கப்பட்ட ஒரு ஒப்பந்தமாகும். இது சர்வல் காண்டி ஆன்களை அதே அமைப்பில் இணைக்கிறது. இது பெருநிறுவன நிலை, வாடிக்கையாளர் நிலை மற்றும் சேவை நிலை என மேலும் பிரிக்கப்பட்டுள்ளது.

படம். 3. 13 எஸ். எல். ஏ-வின் வகைகள்

சுருக்கம்



- ஒரு வாடிக்கையாளர் வினவல் என்பது ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவைகளைப் பற்றிய தகவல் குறித்து ஒரு வாடிக்கையாளர் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளரால் செய்யப்பட்ட கோரிக்கை; அல்லது டிரான்ஸாக் ஆன், இன்ஸ்டால் ஆன், மேம்படுத்தல், தயாரிப்புகளின் செயல்திறன் இல்லாதது போன்ற பிரச்சினைகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்கள் எந்தவொரு வணிகத்தின் ஒருங்கிணைந்த பகுதியாக இருப்பதால், ஒரு ரேக்ட் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்வது மிகவும் முக்கியம், மேலும் அவர்களை நன்கு கையாள்வது மற்றும் சேவை செய்வது மற்றும் அமைப்புக்கு விசுவாசமாக இருக்கச் செய்வது மிகவும் முக்கியம் இவை அனைத்தையும் முறையான கோரிக்கை என இதுவும், கேள்விகளைப் பதிலளிப்பதும், சிக்கல்களைத் தீர்ப்பது போன்ற வாடிக்கையாளர் வினவல் மேலாண்மைமேலும் அடைய முடியும்.
- வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழுவினரின் பல்வேறு பணிகளைப் பல்வேறு வினவல் மேலாண்மை கருவிகள் மற்றும் நுட்பங்களைப் பயன்படுத்தி மேற்கொள்ளலாம்.
- வாடிக்கையாளர் சேவையில் வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை திறம்பட நிர்வகிக்க ஒழுங்கமைக்க உதவும் பல கருவிகள் உள்ளன. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கண்காணிக்கவும், முன்னுரிமை அளிக்கவும், நிர்வகிக்கவும், தீர்க்கவும் உதவும் சி. கே. இ. என். ஜி அமைப்பு எனப்படும் மையப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பை சோவேர் வழங்குகிறது. சில கருவிகள் போத்தவர்கள், பிறகு உட்பிளவுகள் மற்றும் நிபுணர்களுக்கு தீர்க்கப்படாத கேள்விகளை, அதிகாரிக் அல்லது நிர்வாகிக் உதவிசெய்து மையங்கள், அமைப்பு மையங்கள், நேரடி அரட்டைகள், மின்னஞ்சல் போன்றவை ஆகும்.

• தொழில்நுட்ப ஆதரவு Execu ves கேள்விகளுக்கு திறம்பட பதிலளிக்க ஒற்றை இடைமுகமாக cke ng அமைப்புகளைப் பயன்படுத்தலாம்.தொலைபேசி, மின்னஞ்சல், நேரடி அரட்டை, சமூக ஊடகங்கள் போன்ற எந்தவொரு சேனலின் மூலமும் ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து புகார்/ வினாவுக்குப்பெறும்போது அது ஒரு கேட்டாக மாற்றப்படுகிறது. • வாடிக்கையாளர் இணையதளங்கள் தகவல்களைப் பகிர்ந்து கொள்ளவும், பொதுவான கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும், வாடிக்கையாளர்களால் சமாளிக்கக்கூடிய சில புகார்கள் மற்றும் சிக்கல்களைத் தீர்க்கவும் பயன்படுத்தப்படலாம்.இவை பெரும்பாலும் அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள் (அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள்), தரவுத்தளங்கள், அறிவுத் தளங்கள், வலைப்பதிவுகள், எப்படித் தெரிந்து வீடியோக்கள், பதிவ்திகள், சமூக மன்றங்கள், ஒரு அறிவு தரவுத்தளத்தில் சில தொழில்நுட்ப சிக்கல்களின் தீர்வு தொடர்பான தகவல்கள் உள்ளன. ஆதரவு தளங்களைக் கிடைக்கின்றன. • உதவித் தளம் நிறைவேற்றுவதற்கு மேற்பார்வையாளர்களின் உதவியைப் பெறலாம் அல்லது அவர்களால் தீர்க்க முடியாத சிக்கல்களுக்கான தீர்வுகளைக் கண்டறிய அறிவுத் தளத்தை அணுகலாம். • வாடிக்கையாளர் கேள்வி எழுப்பப்பட்டபோது மற்றும் பதில் வழங்கப்பட்டபோது என்னை பதிவு செய்ய பல அமைப்புகள் மீ டிராக்கர் அல்லது மீ ஸ்டாம்பிங் அம்சத்தைப் பயன்படுத்துகின்றன.இது ஒரு சமமான வகை சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கும் சட்ட நோக்கங்களுக்காகவும் எடுத்தப்பட்டதை உள்நாட்டில் பயித்து கொள்ள உதவுகிறது. • பாஸ்கள்களை ஆன் னைப் பது வெவ்வேறு நிலைகளுக்கு இடையில் வேண்டி அகத்து பணிகளின் ஓட்டம் ஆகும்.தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழு பொதுவாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவை செய்வதற்காக ers அல்லது நிலைகளாக பிரிக்கப்பட்டுள்ளது.ஒவ்வொரு மட்டத்தின் நிலைகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் பொறுப்புகள் அமைப்பு மற்றும் அதன் தேவைகளைப் பொறுத்தது மட்ட பிளே நிலைகளைக் கொண்டிருப்பதற்கான தாராளத் தேவையை ஒரு சிக்கல் தீர்க்கப்பட்டிருந்தால், கொடுக்கப்பட்ட எம்ப்ளோய்மென்ட் சிக்கல் தீர்வுப் பதிலளிக்குவதாகும். • தீர்க்கப்பட்டிருந்ததானபதைச் சரிபார்க்கவும், வாடிக்கையாளர் சோதிக்கப்பட்டாரா என்பதை அறியவும் வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களைப் பெறுவதே எந்தவொரு அமைப்பின் பொதுவான நடைமுறையாகும். • இன்டெர்னல்கம்யூனிகா ஆன் சோவேர் மற்ற சக ஊழியர்கள், குழு உறுப்பினர்கள், மேற்பார்வையாளர்கள் மற்றும் துறைக்கு உள்ளேயும் வெளியேயும் உள்ள நிபுணர்களுடன் ஒத்துழைக்க உதவுகிறது/ஒரு விரைவான மற்றும் சூழல் ரீதியான விவாதத்தை நடத்த உதவுகிறது. • திட்ட மேலாண்மை கருவி ஆதரவு குழு சிறந்த வாடிக்கையாளர் ஆதரவை வழங்க உதவுகிறது மற்றும் அவர்களின் காலக்கெடு மற்றும் இலக்குகளை பூர்த்தி செய்கிறது.இது ஆவணங்களைப் பகிர்ந்து கொள்ளவும், வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாள்வதிலும் தீர்ப்பதிலும் அனைத்து பங்குதாரர்களுடனும் ஒத்துழைக்கவும் மக்களை அனுமதிக்கிறது. • சமூக கேட்பது மற்றும் கண்காணிப்பு கருவி அமைப்பு மற்றும் பிராண்டுகள் குறித்து பல்வேறு சமூக ஊடக பி. எல். ஏ ஓ. ஆர். எம். களில் நடக்கும் அனைத்து உரையாடல்களையும் கண்காணிக்கிறது.காம்பே டோர்களின் அனைத்து நேர்மறை மற்றும் எதிர்மறை கருத்துகளையும் கவனிச்சு.இது உதவுகிறது. • ஆதரவுக் குழுவின் உதவி தேவைப்படும் கேள்விகளுக்கு, கருவி கேள்விகளை வகைப்படுத்துகிறது, பின்னர் cke ng கருவியின் உதவியுடன் ஒரு குறிப்பிட்ட ஆதரவு நிறைவேற்றுவதற்கு பணியை ஒதுக்குகிறது.

• சேவை நிலை ஒப்பந்தம் (எஸ்எல்ஏ) என்பது சேவை வழங்குநர்களுக்கும் அவர்களின் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையிலான ஒரு ஒப்பந்தமாகும். இந்த ஆவணத்தில் சேவைகளின் விவரங்கள் மற்றும் வழங்குநர் பூர்த்தி செய்ய வேண்டிய சேவை தரநிலைகள் உள்ளன. பொறுப்பான சேவைகள், தரம், கிடைக்கும் தன்மை போன்ற சேவைகளின் பல்வேறு அம்சங்கள் ஆடிக்காட்டும் மற்றும் சேவை வழங்குநருக்கு இடைக்கால ஒப்பந்தம், எஸ். ஏ-வின் பொறுப்புகளையும், சேவையளிப்பதில் தாமதமானது மற்றும் தாமதமானது ஆகியவை எஸ். ஏ-வின் பொறுப்புகளையும் குறிப்பிடுகின்றன.

• பொதுவாக, பயனர்கள் தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்கள், வாடிக்கையாளர்களின் குழு அல்லது ஒரு வணிகம்/நிறுவனமாக இருக்கலாம். இந்த வகை மக்களின் தேவைகள் ஒவ்வொன்றும் வேறுபடுகின்றன, எனவே வெவ்வேறு வகையான எஸ். எல். ஏக்கள் தேவைப்படுகின்றன.

• கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கான அல்லது அதிகாரப் பகுதிக்குள் மற்றும் நிலையான வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களுக்கு (எஸ். எல். ஏ) ஏற்படுத்தப்பட்ட வேண்டும்.

உடற்பயிற்சி

பின்வரும் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும்:

1. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை நிர்வகிக்க எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகளை விவாதிக்கவும்.

2. பல்வேறு வினவல் மேலாண்மை கருவிகளைப் பற்றி ஒரு சுருக்கமான குறிப்பை எழுதுங்கள்.

3. சேவை நிலை ஒப்பந்தம் (எஸ். எல். ஏ) பற்றி ஒரு சுருக்கமான குறிப்பை எழுதுங்கள்.

வெற்றிடங்களை நிரப்பவும்:

1. ckets ஐ பதிவு செய்யவும், பணிப்பாய்வை நெறிப்படுத்தவும், பதில்களைக் குறைக்க ckets ஐ வகைப்படுத்தவும் முன்னுரிமை அளிக்கவும் _____ உதவுகிறது.

2. _____ கம்யூனிகா ஆன் சோ வேர் மற்ற சக ஊழியர்கள், குழு உறுப்பினர்கள், மேற்பார்வையாளர்கள் மற்றும் துறைக்கு உள்ளேயும் வெளியேயும் உள்ள நிபுணர்களுடன் ஒத்துழைக்க உதவுகிறது/ஒரு விரைவான மற்றும் சூழல் ரீதியான விவாதத்தை நடத்த உதவுகிறது.

3. _____ என்பது சேவை வழங்குநர்களுக்கும் அவர்களின் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையிலான ஒப்பந்தமாகும்.

கியூஆர் குறியீடு

தொடர்புடைய வீடியோவைப் பார்க்க கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



எச் பிஎஸ்ஃ//யூடு.இருக்க வேண்டும்/W8GjZnoN0Ik

அலகு 3.1-வாடிக்கையாளர் கேள்வி மேலாண்மை தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல்



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

4. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை

கையாளுதல் 53

அலகு 4-சி. ஆர். எம் கருவிகள் மற்றும்
அமைப்புகளைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர்
கேள்விகளைக் கையாளுதல்



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள் 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

அலகு 4-சி. ஆர். எம் கருவிகள் மற்றும் அமைப்புகள் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத்

அலகு ஒப்ஜெக்ட் வெஸ்

இந்த பிரிவின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்:

1. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை வகைப்படுத்துதல் மற்றும் முன்னுரிமை அளித்தல்
2. முன்னேற்றம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கான மெஸ்கேல்களைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்பதன் முக்கியத்துவத்தைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

4.1.1 வாடிக்கையாளர் உறவு கப்பல் மேலாண்மை (சி. ஆர். எம்) கருவிகள் மற்றும் அமைப்புகள்

சி. ஆர். எம்-ஐ வாடிக்கையாளர் உறவுகளைப் பராமரித்தல் மற்றும் விரிவுபடுத்துதல் என வரையறுக்கலாம். வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்திற்கு விசுவாசமாக இருப்பதை உறுதி செய்வதற்கான ஒரு ஊடகமாக இதைப் பயன்படுத்தலாம். வாடிக்கையாளர் தரவைப் பெறுவதற்கான ஒரு கருவி மற்றும் மூலோபாயமாக சி. ஆர். எம் பயன்படுத்தப்படலாம், மேலும் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு தொழிற்சாலை அனுபவத்தை வழங்குவதற்காக ஆர்கனைசேஷனின் ஃபங்க்ஷனிங்கிற்கு பயனுள்ள உள்ளீடுகளாக மாற்றலாம். எனவே, வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடுவதற்கும், அவர்களின் தேவைகளைப் புரிந்துகொள்வதற்கும், அவர்களுக்கு சேவை செய்வதற்கும் இது வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இதை அடைய, தொலைபேசி, மின்னஞ்சல், சமூக ஊடகங்கள் போன்ற பல்வேறு சேனல்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து பொருத்தமான தரவை சேகரிப்பதே முதல் படியாகும். இது வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றியும் அவர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வது பற்றியும் மேலும் அறிய நிறுவனத்திற்கு உதவுகிறது. சி. ஆர். எம் என்பது அடிப்படையில் மூலோபாயம் மற்றும் தொழில்நுட்பத்தைப் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர் உறவுகளை நிர்வகிப்பதாகும். சி. ஆர். எம் வடிவில் தொழில்நுட்பத்தை மட்டுமே பயன்படுத்துவது, எனவே பொருட்கள்/அமைப்புகள் உதவாது, ஒரு நல்ல வாடிக்கையாளர் உறவுகளை உருவாக்கி, வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கும், அவர்களுக்கு சேவை வழங்குவதற்கும் உதவுகிறது. சி. ஆர். எம்-க்கு பல்வேறு கருவிகள் கிடைக்கின்றன. காம், போன்றவை. ஒரு சி. ஆர். எம் அமைப்பில், வாடிக்கையாளர் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு கருவிகளைப் பயன்படுத்துவதற்கும், தேவையான கருவிகளைப் பயன்படுத்துவதற்கும் உதவுகிறது. இது தளத்தில், இது வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது பின்னாக்கல் மற்றும் வடிவமைக்கப்பட்ட கருவிகளில் இருக்கவாக்கல் செய்யப்பட்டுள்ளது. முக்கிய நன்மைகள் பின்வருமாறு:

இது வாடிக்கையாளர் நடத்தையைப் புரிந்துகொள்ள உதவுகிறது, இது நிறுவனத்தின் வளர்ச்சிக்கும் லாபத்திற்கும் உதவுகிறது.

இது வாடிக்கையாளர்களை மையமாகக் கொண்ட செயல்முறைகளை ஊக்குவிக்க உதவுகிறது, இது வாடிக்கையாளர் சேவையை அதிகரிக்கிறது.

படம். 4.1 வாடிக்கையாளர் உறவு கப்பல் மேலாண்மையின் (சி. ஆர். எம்) நன்மைகள்

சி. ஆர். எம் வகைகள்

சி. ஆர். எம் இன் முக்கிய வகைகள் ஸ்ட்ராடஜிக், ஓபரா ஓனல், அனலி கால் மற்றும் கொலாபோரா வெ சி. ஆர். எம் ஆகும்.

- மூலோபாய
 - இது வாடிக்கையாளர்களை மையமாகக் கொண்ட வணிக மூலோபாயம் ஆகும், இது வாடிக்கையாளர்களை வெல்வதற்கும் லாபகரமான வாடிக்கையாளர்களாக வைத்திருப்பதற்கும் உதவுகிறது. நீண்ட காலத்திற்கு வாடிக்கையாளர்களுடனான தொடர்புகளைத் தனிப்பயனாக்க இது உதவுகிறது.
- ஓபரா ஓனல்
 - இது மார்க்கெங், விற்பனை மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை போன்ற வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளும் செயல்முறைகளில் கவனம் செலுத்துகிறது. இது வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான தகவல்களை கட்டமைக்கவும், நிலையான நடைமுறைகளை அமைக்கவும் அனுமதிக்கிறது. இது அனைத்து தகவல்களையும் ஒரே இடத்தில் வைத்திருக்க உதவுகிறது, இதனால் துறைகளுக்கு இடையிலான தவறான தொடர்புத் துறைக்கிறது.
- பகுப்பாய்வு கருவிகள்
 - இது வாடிக்கையாளர் தொடர்பான தரவுகளை அவர்களின் விருப்பத்தேர்வுகள், தேவைகள் போன்றவற்றை மூலோபாய வணிக தேர்வுக்கங்களாக மாற்றும் செயல்முறையாகும், இது முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது. இது ஒரு தரவுக் கடை போன்றது, அங்கு தரவு ஒரு ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட முறையில் உள்ளது, இது படிப்படியாக பகுப்பாய்வு செய்யப்படலாம்.
- கூட்டுறவு
 - இது வெவ்வேறு குழுக்கள், வெளிப்புற பங்குதாரர்கள், சப்ளையர்கள் மற்றும் விநியோகஸ்தர்கள் தகவல்களைத் தொடர்புகொள்வதற்கும் பகிர்ந்து கொள்வதற்கும் அனுமதிக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர் சேவையை மேம்படுத்துவதற்கு நிறுவனத்திற்கு உதவுகிறது, இதனால் அவர்கள் தங்கள் சேவையை விகிதத்தில் அதிகரிக்க முடியும்.

படம். 4. 2 வாடிக்கையாளர் உறவு கப்பல் மேலாண்மை (சி. ஆர். எம்) வகைகள்

சி. ஆர். எம் செயல்முறை ஃப்ளோசார்ட்

ஒரு வாடிக்கையாளர் என்னிடமிருந்து ஒரு சிஆர்எம் அமைப்பின் செயல்முறை ஓட்ட விளக்கப்படம் நிறுவனத்தை அழைக்கிறது மற்றும் வழக்கு மூடப்படுகிறது. இது கேட் உயர்த்தப்படும் பல்வேறு நிலைகள், பணி எஸ்கலா இயக்கத்திற்கான செயல்முறை மற்றும் சிஆர்எம் அமைப்பில் உள்ள விவரங்களை புதுப்பிப்பது ஆகியவற்றைக் காட்டுகிறது. முந்தைய தொகுதிகளில் விவாதிக்கப்பட்டபடி, எல் 1, எல் 2, எல் 3 போன்ற அமைப்புகளில் பல்வேறு நிலை தொழில்நுட்ப ஆதரவு உள்ளது. பொதுவாக, ஒரு அழைப்பு வைக்கப்படும்போது, அது ஒரு நிலை 1 அல்லது எல் 1 ஆதரவு முகவரியால் தேர்ந்தெடுக்கப்படுகிறது, அவர் எதிர்கொள்ளும் சிக்கல் குறித்து வாடிக்கையாளரிடம் கேள்வி கேட்கிறார்,

ஒரு கேட்டை எழுப்பி, சிக்கலைத் தீர்க்க முயற்சிக்கிறது அல்லது பொருத்தமான குழுக்களுக்கு வழிநடத்துகிறது/உயர் மட்டங்களுக்கு அதிகரிக்கிறது.வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கான செயல்முறை ஃப்ளோசார்ட் தீழே காட்டப்பட்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழு எஸ் 1 புகாரைப் பெறுகிறது சி. ஆர். எம் இல் கேக்கெட்டை உருவாக்குகிறது எஸ் 1 இன் எல்லைக்குள் சிக்கல் தீர்க்கப்பட வேண்டுமா?



படம். 4. 3 வாடிக்கையாளர் உறவு கப்பல் மேலாண்மையின் (சி. ஆர். எம்) செயல்முறை ஃப்ளோசார்ட்

4.1.2 வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைப் புரிந்துகொள்வதற்கான குறிப்புகள் சார்ந்த நுட்பங்கள்

கியூஸ் ஒனிங் நுட்பங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து சரியான மற்றும் சரியான தகவல்களைப் பெற சரியான கேள்விகளைக் கேட்கும் செயல்முறையை உள்ளடக்கியது, இதனால் அவர்களின் பிரச்சினைகளை திறம்படவும் திறமையாகவும் தீர்க்க முடியும். இது வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்த உதவுகிறது, அதே போல் எஸ்எஃப்ஏசி.பல்வேறு வகையான கியூஸ் ஒனிங் நுட்பங்கள் உள்ளன, அவை பின்வருமாறு:

1. மூடப்பட்ட கேள்விகள்
குறுகிய, ஒரு வார்த்தை பதில்கள், 'ஆம்' அல்லது 'இல்லை' ஆகியவற்றைப் பெறுபவை மூடிய கேள்விகள். ஒரு மூடிய கேள்வியில் வாடிக்கையாளர்கள் தேவையான விருப்பங்களைத் தேர்வுசெய்யக்கூடிய பல விருப்பத் தேர்வுகளும் இருக்கலாம். மூடிய வினாக்கள் ஸ்டார் என்ஜி மற்றும் ஒரு இன்டெராக்டிவ் மூலவதற்கு நல்லது, ஏனெனில் இது விவரங்களை விரைவாகப் பெற உதவுகிறது. உரையாடலின் நடுவில் இது பரிந்துரைக்கப்படவில்லை, ஏனெனில் இது உதாரணத்திற்கு மூலக்கியமான தகவல்களின் அளவைக் கட்டுப்படுத்தலாம், உரையாடலின் ஓட்டத்தைத் தடுக்கலாம் மற்றும் உரையாடலை மூடலாம். அழைப்பின் தொடக்கத்தில் மூடப்பட்ட கேள்விகள்:

ஐ. "எங்கள் பதிவுகளின்படி, இது உங்கள் தற்போதைய முகவரி, இது சரியா?" II. "தயவுசெய்து உங்கள் பெயரை நான் தெரிந்து கொள்ளலாமா?"

III. "பின்வரும் எந்த சாதனங்களை நீங்கள் வைத்திருக்கிறீர்கள் மற்றும் சிக்கல்களை எதிர்கொள்கிறீர்கள் என்பதை தயவுசெய்து எங்களிடம் சொல்ல முடியுமா?" அ. மடிக்கணினி

பி. மொபைல் போன்

இ. மாத்திரை

ஈ. டெஸ்க்டாப்

அழைப்பின் முடிவில் மூடப்பட்ட கேள்விகள்:

ஐ. "பிரச்சினை இப்போது தீர்க்கப்பட்டிருக்கும் என்று நம்புகிறேன்?"

II. "கிடைத்த ஆதரவையும் சேவையையும் கண்டு நீங்கள் மகிழ்ச்சியடைவீர்கள் என்று நம்புகிறேன்?"
2. கேள்விகளைத் திறக்கவும்

மேலும் விவரங்களுடன் நீண்ட பதில்களைப் பெற திறந்த கேள்விகள் கேட்கப்படுகின்றன. இந்த கேள்விகள் உரையாடலை உருவாக்க உதவுகின்றன, மேலும் அழைப்பை உருவாக்க திறக்கான காரணத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க உதவுகின்றன.

ஐ. "நான் எப்படி உங்களுக்கு உதவ முடியும்?"

II. "உங்கள் மடிக்கணினியின் வடிவமைப்பு மற்றும் மாதிரியை தயவுசெய்து சொல்ல முடியுமா?"

3. விசாரணை கேள்விகள்

வாடிக்கையாளர் பகிர்ந்துள்ள பிரச்சினையின் குறிப்பிட்ட விவரங்களைக் கண்டறிய விசாரணை கேள்விகள் கேட்கப்படுகின்றன. வாடிக்கையாளர் விவரங்களை வழங்க தயங்கும்போது அல்லது பதில்கள் தெளிவற்றதாக இருக்கும்போது இந்த கேள்விகள் பொதுவாக கேட்கப்படுகின்றன. உதாரணத்திற்கு:

ஐ. "உண்மையில் என்ன பிரச்சினை?"

II. "அது எப்போது சரியாக நடக்கும் என்பதை தயவுசெய்து சொல்ல முடியுமா?"

4. கேள்விகளை எழுப்புதல்

ஃபன்னலிங் கியூஸ் ஆன் என்பது தொடர்ச்சியான கேள்விகளாகும், இது பொதுவான கேள்விகளுடன் தொடங்குகிறது மற்றும் வருமானத்தின் மீதான உரையாடலாக, அவை சிக்கலைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் தேவையான விவரங்களைப் பெற மிகவும் குறிப்பிட்ட கேள்விகளுக்கு மட்டுப்படுத்தப்படுகின்றன. ஆரம்பத்தில் இது ஒரு புனலின் வாய் போன்ற பரந்த வரம்புடன் தொடங்கி பின்னர் புனலின் குழாய் போல மிகவும் உதாரணத்திற்குக் கூட்டுப்படுத்தப்படுவதால் இது புனலிங் என்று அழைக்கப்படுகிறது. ஐ. “ஒரு மணி நேரத்தில் எத்தனை முறை பிரச்சனை ஏற்படுகிறது என்று சொல்ல முடியுமா?” II. “எவ்வளவு நாள் இப்படியே இருக்கப் போகிறீர்கள்?”

III. “நீங்கள் ஏதேனும் அசாதாரண அதிர்வு அல்லது சத்தத்தை ஏற்படுத்தவில்லையா?”

5. கேள்விகளை தெளிவுபடுத்துதல்

தெளிவுபடுத்தும் கேள்விகள் பொதுவாக அனைத்து விவரங்களும் வழங்கப்பட்டுள்ளன. இது பிரச்சினையைப் பற்றிய உங்கள் புரிதலை சுருக்கமாகக் கூறுவதற்கான ஒரு வழியாகும். வழங்கப்பட்ட சோலுவைப் பற்றியும் உரையாடலின் முடிவிலும் உதாரணத்திற்குக் கூட்டுப்படுத்தப்படுவதால் இது புனலிங் என்று அழைக்கப்படுகிறது. ஐ. “விவரங்களைப் பகிர்ந்து கொண்டதற்கு நன்றி, நான் புரிந்துகொண்டபடி, ஏபிசி தான் பிரச்சனை, நான் சொல்வது சரியா?” II. “பிரச்சினையைத் தீர்க்க எனது அறிவுறுத்தல்களைப் பின்பற்ற முடியும் என்று நம்புகிறீர்களா?”

6. முன்னணி கேள்விகள்

முன்னணி கேள்விகள் பொதுவாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஒரு நேர்மறையான பதிலைப் பெறும்படி கேட்கப்படுகின்றன. கேள்வி பொதுவாக ஒருவர் பெற விரும்பும் ஒரு வகையான பதிலைக் குறிக்கிறது. வாடிக்கையாளர் நேர்மையாக பதிலளிக்க ஊக்குவிக்கும் வகையில் கேள்விகளின் தொனியை வைத்திருப்பது முக்கியம். இந்த வகை கியூஸ் ஒளிங் மூடிய வகை கியூஸ் ஒளிங் வகைப் போன்றது. உதாரணத்திற்குக் கூட்டுப்படுத்தப்படுவதால் இது புனலிங் என்று அழைக்கப்படுகிறது. ஐ. “பிரச்சனை தீர்க்கப்பட்டதில் நான் மகிழ்ச்சியடைகிறேன், நீங்கள் சேவையில் திருப்தி அடைந்தீர்கள் என்று நம்புகிறேன்?” II. “நீங்கள் இந்த தயாரிப்பில் ஆர்வமாக உள்ளீர்கள், அதை உங்கள் குடும்பத்தினருக்கும் நண்பர்களுக்கும் பரிந்துரைக்கிறீர்கள் என்று நம்புகிறீர்களா?” கியூஸ் ஒளிங் நுட்பம் ஆதரவு குழு உறுப்பினருக்கு வினவலைப் புரிந்துகொள்ளவும், சரியான பிரிவின் கீழ் சி. கேட்டை உயர்த்தவும், சி. ஆர். எம் அமைப்பில் உள்ள சரியான நபர்களுக்கு அதைத் தீர்க்கவும்/வழிநடத்தவும் உதவுகிறது.

குறிப்புகள் 59

4.1.3 Documenting, வகைப்படுத்துதல் மற்றும் பிரியோரிஜிங் வாடிக்கையாளர் கேள்விகள்

2. கிளாஸிஃபா ஆன்

கேள்விகளை வகைப்படுத்துவது அல்லது வகைப்படுத்துவது முக்கியமாக பிரச்சினை மற்றும் அதைத் தீர்க்கக்கூடிய ஊழியர்களை அடிப்படையாகக் கொண்டது. பொதுவாக, அனைத்து சி. கே. என். ஜி கருவிகள்/சி. ஆர். எம் கருவிகளும் இதற்கான ஏற்பாடுகளைக் கொண்டுள்ளன. ஒரு கோரிக்கை உருவாக்கப்பட்டவுடன் எதிர்கால குறிப்புக்காக ஒரு தனித்துவமான ஐடி எண் உருவாக்கப்படும். பின்னர் கோரிக்கையின் அடிப்படையில், சிக்கலைத் தையாளக்கூடிய ஆதரவு குழுவைத் தேர்ந்தெண்டும் பட்டியல்களிலிருந்து சி. கே. டி. மேலும் குறிப்பிட்டதாக மாற்றுவதற்கும், தீர்க்கும் செயல்முறையை கோருகிறதல்லாமல் வாடிக்கையாளர் கேள்விகளின் வகைப்பாட்டின் சில நன்மைகள் லைவ்விடப்படுவதற்கும் உதவுகிறது.

ஒரு குறிப்பிட்ட ஆதரவு குழுவிற்கு பணியின் தானியங்கி சி ஒதுக்கீட்டில் உதவுகிறது.

ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு சிக்கலைப் புகாரளித்திருந்தால் அல்லது ஒரு கோரிக்கையை முன்வைத்திருந்தால், இது முன்னுரிமை ஜானுக்கு முக்கியமானது.

சரியான ஆதரவு குழுக்களுக்கு சரியான எஸ்கலா செய்ய உதவுகிறது.

படம். 4. 5 வாடிக்கையாளர் கேள்விகளின் வகைப்பாட்டின் நன்மைகள்

கோரிக்கை/வினாவின் வகைப்பாடு முக்கியமாக தயாரிப்பு, ஓபரா ஆன் மற்றும் தீர்வின் அடிப்படையில் இருக்கலாம். தயாரிப்பு வகை என்பது பெயர், மாதிரி எண், பதிப்பு போன்ற தயாரிப்பு விவரங்களைக் கொண்டுள்ளது.

ஓபரா சோனல் பிரிவில் இன்ஸ்டாலா ஆன், பழுதுபார்ப்பு, புதுப்பித்தல் போன்ற செயல்பாட்டு விவரங்கள் உள்ளன.

சாதனம் வேலை செய்வதை நிறுத்திவிட்டது, தரவு சிதைந்துவிட்டது போன்ற சிக்கல்கள், சம்பவங்கள், வழக்குகள் போன்றவற்றை வகை குறித்த தீர்வு கொண்டுள்ளது.

படம். 4. 4 வாடிக்கையாளர் கேள்விகளின் வகைப்பாடு

குறிப்புகள் 61

3. பிரியோரி ஜா ஆன்

பிரியோரி ஜா ஆன் என்பது சில வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை அவசர அல்லது மிக முக்கியமான அடிப்படையில் கையாளும் செயல்முறையாகும். பெரிய அளவிலான ஒவ்வொரு நிறுவனத்திலும் மிகப்பெரிய கணக்கு மற்றும் விசுவாசமான வாடிக்கையாளர்களைக் கொண்ட முக்கியமான வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் கடந்த காலத்தில் நன்றாக நடத்தப்படாதவர்கள் உள்ளனர். இந்த வகையான வாடிக்கையாளர்களுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டும். அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் சில எதிர்பார்ப்புகளுடன் வருகிறார்கள். ஆர்கனைசேஷனில் கிடைக்கும் செயல்முறை மற்றும் வளங்களின் சரியான செயல்பாட்டைக் கொண்டு வாடிக்கையாளர் அடிப்படையிலான களைபுரச்சினை அடிப்படையிலான பிரியோரி ஜா ஆன் இதை அடைய உதவும் காரணிகளில் ஒன்றாகும். இது வாடிக்கையாளர்களின் வகை மற்றும் சிக்கல்களைக் கொண்டு வகைப்படுத்தும் வாய்வுகூடமாகும். (வாடிக்கையாளர் வகைப்படுத்தல்) • கடந்த காலத்திலிருந்து மகிழ்ச்சியற்ற வாடிக்கையாளர்களைக் கவனிப்பதில் ஈடுபட்டிருக்கிறார்கள். • மறுபரிசீலனை சிக்கல்கள் போன்றவற்றுடன் தொடர்புடையவை. • பிரச்சினையின் ஆதாரம் போன்றவை.

படம். 4.7 கேள்விகளின் அடிப்படையில் பிரியோரி ஜா

முன்னுரிமையின் பல்வேறு நிலைகளை குறைந்த, நடுத்தர, உயர் மற்றும் கிரி காலர் என அமைக்கலாம். சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களும் பயன்படுத்தப்பட வேண்டும், அதே நேரத்தில் முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டும், ஏனெனில் ஆதரவு மெலின்கள் ஏற்கனவே அவற்றில் வரையறுக்கப்படும்.

4.1.4 வாடிக்கையாளர் கேள்விகளின் முன்னேற்றம் மற்றும் தீர்வுக்கான கால அளவுகளின் முக்கியத்துவம்

ஒரு வாடிக்கையாளர் வினவலைத் தீர்க்க நான் எடுத்தது வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பெறுவது வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்க்க நான் என்று அழைக்கப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு விரைவான தீர்வை எதிர்பார்க்கிறார்கள், மேலும் எந்தவொரு தேவையற்ற தாமதமும் வாடிக்கையாளர் டிசா எஸ். எஃப். ஏ. சி-க்கு வழிவகுக்கும். பெரும்பாலான வாடிக்கையாளர்கள் புகார் 24 மணி நேரத்திற்குள் தீர்க்கப்படும் என்று எதிர்பார்க்கிறார்கள், ஆனால் சிக்கலான சந்தர்ப்பங்களில் இது சாத்தியமில்லை. வழக்கின் சிக்கலைப் பொறுத்து நான் தீர்க்க சில நிமிடங்கள், மணிநேரங்கள், நாட்கள் அல்லது வாரங்கள் கூட ஆகலாம். சில சந்தர்ப்பங்களில் ஒரு பகுதியை வெளியில் இருந்து பெற்று மாற்ற வேண்டியிருக்கும் போது, அதற்கு வாரங்கள் கூட ஆகலாம். வேறு சில சந்தர்ப்பங்களில், சிக்கல் மீண்டும் மீண்டும் ஏற்படாமல் இருப்பதற்கும், உண்மையிலேயே மறுசீரமைக்கப்படுவதற்குத் தகுந்த வாடிக்கையாளர் சிக் குத்துவதற்கும் கவனிக்கப்பட வேண்டும். எனவே, முன்னேற்றம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கான மெஸ்கேல்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்பது நிறுவனத்திற்கு முக்கியம். ஒரு விரைவான தீர்வை உறுதிசெய்வதற்குத் தகுந்த வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கவும். பின்வரும் படிகளைப் பின்பற்றலாம்:

கான் நியூட்.

ஒரு தரநிலை மற்றும் நான் மீது தீர்மானிக்க சட்டகம்

தீர்ப்புக்கான கடுமையான அளவுகோல்களுடன் சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களை
வடிவமைத்தல்

படம். 4. 4 விரைவான தீர்வுகளை உறுதி செய்வதற்கும் வாடிக்கையாளருக்குத் தகவல்
அளிப்பதற்கும் படிகள்

சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களை உருவாக்கும் போது, சி. ஆர். எம் அமைப்பில் உள்ள மீட்டிராக்கர்
கருவியை மெலின்களைப் பெற பயன்படுத்தலாம் மற்றும் என் மீது தீர்மானம் தொடர்பான
பின்வரும் அளவீடுகளைக் கருத்தில் கொள்ளலாம்:

1. விகிதத்தில் முதல் தொடர்பு தீர்வு
வாடிக்கையாளர்கள் தாங்கள் தொடர்பு கொள்ளும் முதல் நபரால் பிரச்சினையைத் தீர்க்க
விரும்புகிறார்கள், மேலும் அது மற்ற முகவர்களுக்கு மாற்றப்படும்போது
வழங்கப்படுகிறது. முதல் தொடர்பு தீர்வு நடக்கவில்லை என்றால், அது வாடிக்கையாளர்
டிஸ்பா எஸ். எஃப். ஏ. சி-க்கு வழிவகுப்பது மட்டுமல்லாமல், என் மீது நீண்ட தீர்வுக்கு
வழிவகுக்கிறது. என்னைப் பற்றிய முதல் தொடர்புத் தீர்வை பின்வரும் சூத்திரங்களைப்
பயன்படுத்தி கணக்கிடலாம்: $\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை} = \frac{\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை}}{\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை}}$

2. என் மீது சராசரி தீர்மானம்

ஒரு வாடிக்கையாளர் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கான சராசரி தீர்வு கீழே உள்ள சூத்திரங்களைப்
பயன்படுத்துவதன் மூலம் தீர்மானிக்கப்படலாம்:

$\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளுக்கு நான் செலவழித்த}$
 $\text{என் மீது சராசரி தீர்மானம்} = \frac{\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை}}{\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை}}$

3. விகிதத்தில் ஒட்டுமொத்த தீர்வு

சில சந்தர்ப்பங்களில், நிறுவனங்களால் சில சிக்கல்களைத் தீர்க்க முடியாது, இது
இயல்பானது, ஆனால் நிறுவனங்கள் தீர்க்கப்படாத வழக்குகளை கணக்கிட
வேண்டும். விகிதத்தின் ஒட்டுமொத்த தீர்மானம் பின்வரும் சூத்திரங்களின் அடிப்படையில்
கணக்கிடப்படுகிறது:

$\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை}$
 $\text{விகிதத்தில் ஒட்டுமொத்த தீர்வு} = \frac{\text{தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகளின் எண்ணிக்கை}}{\text{தீர்க்கப்படாத வழக்குகளின் எண்ணிக்கை}}$

குறிப்புகள் 63

சுருக்கம்



- சி. ஆர். எம்-ஐ வாடிக்கையாளர் உறவுகளைப் பராமரித்தல் மற்றும் விரிவுபடுத்துதல் என வரையறுக்கலாம். வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்திற்கு விசுவாசமாக இருப்பதை உறுதி செய்வதற்கான ஒரு ஊடகமாக இதைப் பயன்படுத்தலாம். வாடிக்கையாளர் தரவைப் பெறுவதற்கான ஒரு கருவி மற்றும் மூலோபாயமாக சி. ஆர். எம் பயன்படுத்தப்படலாம், மேலும் வாடிக்கையாளர் தொழில்நுட்பத்தை மட்டுமே பயன்படுத்துவது, என்வே போடர்கள்/அரக்கனைச் சேவுனின் உட்புறத் தனிவகிமே பயனுள்ள உருவாக்கமாக மாற்றலாம்.
- சி. ஆர். எம் இன் முக்கிய வகைகள் ஸ்டராட்ஜிக், ஓப்ரா ஓனல், அனலிகல் மற்றும் தொலாபோரா லெசி ஆர். எம் ஆகும்.
- ஒரு வாடிக்கையாளர் என்னிடமிருந்து ஒரு சிஆர்எம் அமைப்பின் செயல்முறை ஓட்ட விளக்கப்படம் நிறுவனத்தை அழைக்கிறது மற்றும் வழக்கு மூடப்படுகிறது. இது சி. கேட் உயர்த்தப்படும் பல்வேறு நிலைகள், பணி எஸ்கலா இயக்கத்திற்கான செயல்முறை மற்றும் சி.ஆர்.எம் அமைப்பில் உள்ள விவரங்களின் புதுப்பிப்பு, அடிப்பவற்றைக் காட்டுகிறது.
- கிபூஸ் ஓனல் நுட்பங்கள் வாடிக்கையாளர்களை மட்டுமே சரியான மற்றும் சரியான தகவல்களைப் பெற சரியான கேள்விகளைக் கேட்கும் செயல்முறையை உள்ளடக்கியது, இதனால் அவர்களின் பிரச்சினைகளை திறம்படவும் திறமையாகவும் தீர்க்க முடியும்.
- குறுகிய, ஒரு வாரத்தை பதில்கள், ஆம் அல்லது இல்லை ஆகியவற்றைப் பெறுபவை மூடிய கேள்விகள். ஒரு மூடிய கேள்வியில் வாடிக்கையாளர்கள் தேவையான விருப்பங்களைத் தேர்வுசெய்யக் கூடிய பல விருப்பத் தேர்வுகளுக்கும் இருக்கலாம்.
- மேலும் விவரங்களுடன் நண்ட பதில்களைப் பெற திறந்த கேள்விகள் கேட்கப்படுகின்றன. இந்த கேள்விகள் உரையாடலை உருவாக்க உதவுகின்றன, மேலும் அமைப்பை வைப்பதற்கான காரணத்தை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்க வாடிக்கையாளர் பகிர்ந்துள்ள பிரச்சினையின் குறிப்பிட்ட விவரங்களைக் கண்டறிய விசாரணை கேள்விகள் கேட்கப்படுகின்றன. வாடிக்கையாளர் விவரங்களை வழங்க தயங்கும்போது அல்லது பதில்கள் தெளிவற்றதாக இருக்கும்போது இந்த கேள்விகள் பொதுவாக கேட்கப்படுகின்றன.
- பொதுவாக கேட்கப்படுகின்றன தொடர்ச்சியான கேள்விகளாகும், இது பொதுவான கேள்விகளுடன் தொடங்குகிறது மற்றும் வருமானத்தின் மீதான உரையாடலாக, அவை சிக்கலைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் தேவையான விவரங்களைப் பெற மிகவும் குறிப்பிட்ட கேள்விகளுக்கு மாற்றப்படுகின்றன.
- தெளிவுபடுத்தும் கேள்விகள் பொதுவாக அனைத்து விவரங்களும் வழங்கப்பட்டுள்ளன. இது பிரச்சினையைப் பற்றிய உங்கள் புரிதலை சுருக்கமாகக் கூறுவதற்கான ஒரு வழியாகும்.
- முன்னணி கேள்விகள் பொதுவாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஒரு நேர்மறையான பதிலைப் பெறும்படி கேட்கப்படுகின்றன. கேள்வி பொதுவாக ஒருவர் பெற விரும்பும் ஒரு வகையான பதிலைக் குறிக்கிறது.
- கிபூஸ் ஓனல் நுட்பம் ஆதரவு குழு உறுப்பினருக்கு வினவலைப் புரிந்துகொள்ளவும், சரியான பிரிவின் கீழ் சி. கேட்டை உயர்த்தவும், சி. ஆர். எம் அமைப்பில் உள்ள சரியான நபர்களுக்கு அதைத் தீர்க்கவும்/வழிநடத்தவும் உதவுகிறது.
- தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையில் வாடிக்கையாளர் சேவை மற்ற தொழில்துறைகளும் எதிர்கொள்ளும் அதே பொதுவான வாடிக்கையாளர் தொடர்பான சவால்களைக் கொண்டுள்ளது. இது தவிர, தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையில் தொழில்நுட்பம் தொடர்பான பல பிரச்சினைகள் உள்ளன.
- கேள்விகளின் ஆவணங்கள் முக்கியம், ஏனெனில் தரவு அவர்களின் பிரச்சினைகள், தேவைகள் மற்றும் எதிர்பார்ப்புகளை தெளிவாக புரிந்துகொள்ளவும் அவற்றை திறம்படவும் திறமையாகவும் தீர்க்கவும் பயன்படுத்தப்படலாம். வாடிக்கையாளரின் பிரச்சினை அல்லது வினவல் பற்றிய விளக்கம் மிகவும் தெளிவற்றது மற்றும் உட்படுத்தப்பட்டுள்ளது, எனவே அவர்களின் வினவல்களைப் பிடித்தல் ஒரு துடிக்கைப்பட ஆவணத்தைக் கொண்டிருப்பது கேள்விகளை வகைப்படுத்துவது அல்லது வகைப்படுத்துவது முக்கியமாக பிரச்சினை முக்கியம்.
- அதைத் தீர்க்கக்கூடிய ஊழியர்களை அடிப்படையாகக் கொண்டது. பொதுவாக, அனைத்து சி. கே. என். ஜி கருவிகள்/சி. ஆர். எம் கருவிகளும் இதற்கான ஏற்பாடுகளைக் கொண்டுள்ளன.

• கோரிக்கை/வினவலை வகைப்பாடு முக்கியமாக தயாரிப்பு, ஓபரா ஆன் மற்றும் தீர்வின் அடிப்படையில் இருக்கலாம். • பிரியோரி ஜா ஆன் என்பது சில வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை அவசர அல்லது மிக முக்கியமான அடிப்படையில் கையாளும் செயல்முறையாகும். பெரிய அளவிலான ஒவ்வொரு நிறுவனத்திலும் மிகப்பெரிய கணக்கு மற்றும் விசுவாசமான வாடிக்கையாளர்களைக் கொண்ட முக்கியமான வாடிக்கையாளர்கள் மட்டுமே தீர்வுகளைப் பெறும் தகுதி பெற்றிருக்கிறார்கள். மற்றவர்கள் மீது காலர் என அமைக்கலாம். சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களும் பயன்படுத்தப்பட வேண்டும், அதே நேரத்தில் முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டும், ஏனெனில் ஆதரவு மெலின்கள் ஏற்கனவே அவற்றில் வரையறுக்கப்படும்.

• ஒரு வாடிக்கையாளர் வினவலைத் தீர்க்க நான் எடுத்தது வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பெறுவது வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்க்க நான் என்று அமைக்கப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு விரைவான தீர்வை எதிர்பார்க்கிறார்கள், மேலும் எந்தவொரு தடையுடைய தாமதமும் வாடிக்கையாளர் புகாரை என் எப்போது சிக்கு விடக்கூடாது.

• சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கும் போது, சி. ஆர். எம் அமைப்பில் உள்ள பிடிபிவுகளைக் குறிப்பிட்டு விவையப் பயன்படுத்தி மெலின்களைத் தீர்க்க முடியும். பயன்படுத்தப்படும் சில அளவீடுகள் விகிதத்தில் முதல் தொடர்பு தீர்வு, என் மீது சராசரி தீர்வு மற்றும் விகிதத்தில் ஒட்டுமொத்த தீர்வு.

• மேற்கண்ட அளவீடுகளை அடிப்படையாகக் கொண்ட செயல்திறன் தொடர்புடையதாக இருந்தால், சி. ஆர். எம் அமைப்பில், தாமதங்களை ஏற்படுத்தும் குறிப்பிட்ட சி. கேட் வகைகளை அடையாளம் காணலாம் மற்றும் நிவாரண ஏசி எடுக்கப்படலாம்.

 குறிப்புகள் 65

[illegible]



உடற்பயிற்சி

பின்வரும் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும்ஃ

1. சிஆர்எம் கருவிகள் மற்றும் அமைப்புகள் பற்றி ஒரு சுருக்கமான குறிப்பை எழுதுங்கள்.

2. பல்வேறு வகையான கியூஸ் ஒனிங் நுட்பங்களை எடுத்துக்காட்டுகளுடன் விளக்குக.

3. என் மீது வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்க்க கால்குலாவுக்கு பயன்படுத்தப்படும் பல்வேறு அளவீடுகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

வெற்றிடங்களை நிரப்பவும்ஃ

1. _____ கேள்விகளின் எண்ணிக்கை முக்கியமாக பிரச்சினை மற்றும் அதை தீர்க்கக்கூடிய ஊழியர்களை அடிப்படையாகக் கொண்டது.

2. _____ சில வாடிக்கையாளர் கேள்விகளை அவசர அல்லது மிக முக்கியமான அடிப்படையில் கையாளும் செயல்முறையாகும்.

3. _____ வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து சரியான மற்றும் சரியான தகவல்களைப் பெற சரியான கேள்விகளைக் கேட்கும் செயல்முறையை உள்ளடக்கியது, அவர்களின் பிரச்சினைகளை திறம்பட மற்றும் திறம்பட தீர்க்க.

5. செயல்முறை குறித்த ஆணைப்புகள்⁶⁷



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

அலகு 5.1-வாடிக்கையாளர் கேள்விகளுக்கான
ஆவணங்கள் மற்றும் தீர்வுகள்
அலகு 5.2-குரல் அமைப்பதற்கான தகவல்
தொழில்நுட்பத் தேவைகள்



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள்

இந்த தொகுதியின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்:

1. வினவல் மேலாண்மை கருவி 2 இல் உள்ள பட்டியலின் படி ஆவணத்தின் சரியான வகையைத் தேர்ந்தெடுக்கவும். எதிர்கால நோக்கத்திற்காக விடையிறக்கத்துடன் வினவலைப் பதிவு செய்ய பல்வேறு வார்ப்புருக்களை இணைக்கவும் 68

அலகு 5 1-வாடிக்கையாளர் கேள்விகளுக்கான

அலகு ஒப்ஜெக்டிவ்ஸ்

இந்த பிரிவின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்:

1. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளின் பொதுவான வகைகளையும் அவற்றை எவ்வாறு தீர்ப்பது என்பதையும் பட்டியலிடுங்கள்.

5.1.1 கேள்வி மேலாண்மை கருவியில் சரியான பிரிவில் வாடிக்கையாளர் வினவலின் ஆவணப்படம்

பெரும்பாலான நிறுவனங்கள் அழைப்பு கண்காணிப்பைப் பயன்படுத்துகின்றன, எனவே அழைப்புகளைக் கண்காணிக்கவும் சிக்கல்களை ஆவணப்படுத்தவும். ஒரு கேட் எழுப்பப்பட்டு, சோ வேர் அழைப்பின் தேதி, நான் மற்றும் டீரா ஆகியவற்றைக் கண்காணிக்கிறது. கெக்கெட் ஒதுக்கப்பட்ட நபர் சிக்கல்களுக்கான காரணத்தையும் தீர்வையும் கண்டுபிடித்து, பயனரிடமிருந்து தீர்வு காணவும் ஒப்புதல் பெறவும் செய்கிறார், மேலும் கெட்டை மூடுகிறார். வாடிக்கையாளர் புகார்கள் நிறுவனத்தால் வாங்கப்பட்ட பொருட்கள் அல்லது வழங்கப்பட்ட சேவைகள் தொடர்பானவை. முந்தைய தொகுதிகளில் விவாதிக்கப்பட்டபடி, வினவல்கள் பொதுவான அல்லது தொழில்நுட்ப இயல்புடையதாக இருக்கின்றன. குறிப்பிட்ட விவாதங்கள் தொழில்நுட்ப கேள்விகளுக்கும்/தீர்வுகளுக்கும்/கேள்விகளுக்கும்/தீர்வுகளுக்கும் தொடர்பானவை. கெட்டைப் பற்றிய கேள்விகளைக் கண்காணிப்பது யாரிப்புகளுடன் தொடர்புடையவை.

சேவையின் தரம் குறித்த புகார்கள் பெரும்பாலும் நிறுவனம் வழங்கும் கடவுச்சொல் போன்ற சேவைகளுடன் தொடர்புடையவை.

ஆதரவு பணியாளர்களின் குறிப்பிட்ட புகார்கள் பெரும்பாலும் விரும்பத்தகாத இன்டராக் ஆன் மற்றும்/அல்லது ஆதரவு குழு உறுப்பினர்களின் முறையற்ற நடத்தை தொடர்பானவை.

புதிய வாடிக்கையாளர் புகார்கள் பெரும்பாலும் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து முதலில் எனக்கு பெறப்பட்ட புகார்களாகும்.

திரும்பத் திரும்ப வரும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் ஒரே பிரச்சினையில் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து மீண்டும் மீண்டும் வரும் புகார்களுடன் தொடர்புடையவை.

படம். 1. 1 வாடிக்கையாளர் புகார்களின் வகைகள்

பின்வரும் விவரங்கள் ஆவணப்படுத்தப்பட வேண்டும்: அ. வினவல் வகை மற்றும் வகை

பி. டிக்கெட் விவரம்

இ. கேட்டை ஆராய்ந்து, பகுப்பாய்வு செய்து, வினவலைத் தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள். விவரங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் வழக்கு விசாரணை

ஈ. வழக்கு மூடல் விவரங்கள்

எஃப். வழக்கு உரிமை, கண்காணிப்பு மற்றும் கண்காணிப்பு விவரங்கள் ஜி. வாடிக்கையாளர் பின்தொடர்தல் மற்றும் பின்னூட்டம் 69

கொண்டது. ஒரு தொலைபேசி இழைப்பதற்கு கிணற்றுக்குள் போய்விட்டுத் திரும்பி, ஓயிற்ச எண், அரட்டை அல்லது நொறுக்க அளவருத்துக் கல்வாச்சுக் கொடுக்கிறதே தவிர, உத்கரவாகத்

வாடிக்கையாளர் விழிப்புடன் பரிசீலனை செய்து, புகாரின் அடிப்படையில், துள்ளிவிட்டு எடுத்துக் கொள்ளுங்கள்.

வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கும் தொகை தடைபட்டிருப்பதால் வாடிக்கையாளர் பணத்தைத் திரும்பிப் பெற முடியாமல் போய் வருவது காரணமாக இருக்கிறது.

நடவடிக்கை எடுங்கள் அல்லது
அடுத்த கட்டத்திற்குச் செல்லுங்கள்.

சிக்கல் தீர்க்கப்பட்டால், மறுதலாகத்து சிங்கப்பூர் கண்ணாடிக் கையாடல் நுகர்வதற்குக் கைதுச் சிறந்து, அனைத்து காப்பு கோப்புகளை மீள்வெடுக்க ஆகியவற்றை ஆவணப்படுத்துங்கள்.

படம். 2. 2.70 கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கான பொதுவான நடவடிக்கைகள்

தொலைபேசியில் பிரச்சினைகளைத் தீர்க்க பின்பற்ற வேண்டிய நடவடிக்கைகள்:

பயனரிடம் இதர இயற்கைத் துறைகளில் மேம்பாடு அளிப்பதற்குக் கைப்பிடிப்பதும் கொள்ளுதல் வியமான காப்புப்பிரதியை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளரைக் கேட்டுக்கொள்ளுங்கள். முறையான பயிற்சிகளை வழங்குவதன் மூலம்.

சிக்கலைத் தீர்ப்புதீர்ந்துமனசோற்துத்தை மகிழ்ச்சிபுதுதருகு இவரையின் எங்கள்சையாள்ர் இவ்வாறுததன்று வாடிக்கையின்புதுதிர்ச்சுதுபுதுதருந்த விதிமுறைகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்துமாறு கேளுங்கள்.கணினியை மறுதொடக்கம் செய்யுங்கள், எளிய பெயர்கள் மற்றும் காப்புப்பிரதிகள் மற்றும் சொற்களிலிருந்து தரவை மீட்டெடுங்கள், அதே நேரத்தில் அனைத்து அம்சங்களையும் சரிபார்க்கவும்.பயிற்றுவிக்கவும்.

வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தகுதி வெவ்வேறுபட்டிருக்கின்றனவதனால்தான் நடவடிக்கை எடுக்கவேண்டியிருக்கிறது. எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள், சிக்கலுக்கு வழங்கப்பட்ட பயிற்றுவிப்புகளின் மறுபிரதி அல்லது எதிர்கால பயன்பாட்டிற்காக வாடிக்கையாளர் வேறு ஏதேனும் சிக்கல்களைப் புகாரளிக்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளுங்கள். அதை வாடிக்கையாளருக்குக் காட்டுங்கள்.

பின்னூட்டப் படிவத்தை நிரப்பும்படி கேட்டுக்கொள்ளுங்கள்.

*தொலைபேசியில் சிக்கலைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், சாதனத்தை சேவை மையத்திற்கு கொண்டு வருமாறு வாடிக்கையாளரைக் கேளுங்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் கொள்கை அனுமதித்தால், தளத்திற்கு ஒரு தொழில்நுட்ப வல்லுநரை அனுப்பவும்.

படம். 3.3 தொலைபேசி 71 மூலம் பிரச்சினைகளைத் தீர்க்கும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நடவடிக்கைகள்

பொதுவான தொழில்நுட்ப சிக்கல்களும் அவற்றின் தீர்வும்

தொழில்நுட்ப சிக்கல்கள் என்பது ஒரு சாதனத்தில் ஏற்படும் சிக்கல்கள் ஆகும், இது சாதனத்தின் ஃபங்க் ஒனிங்கை பாதிக்கலாம் மற்றும் வன்பொருள் அல்லது வேறு பொருட்களுடன் தொடர்புடையதாக இருக்கலாம். இந்த சிக்கல்கள் எதிர்பாராதவை, எனவே அவை ஏற்படும் போது, அது பயனருக்கு சிரமத்தை ஏற்படுத்துகிறது மற்றும் விரைவாக தீர்க்கப்படாவிட்டால், அது விட்டி நெட்வொர்க் சாதனங்களில் சிக்கல் காரணம் தீர்வு அடாப்டர்கள், சி.எச்.ஈ.சி.கே.டி.எச்.ஈ.சி.ஓ.என்.ஈ.சி.ஓ.என்.எஸ்.ஏ.என்.டி.திசைவிகள், துறைமுகங்கள் மற்றும் கேபிள்கள் போன்ற சாதனங்களின் செயல்பாடு சிக்கல்களில் உள்ளமைவு பிங், இப்கான்ஃபிக்/இஃப்கான்ஃபிக், ட்ரேசர்/ட்ரேசர் ரூட், நெட்ஸ்டாட், சப்நெட் மற்றும் ஐபி கால்குலேட்டர், ரூட் போன்ற கருவிகளைப் பயன்படுத்தவும். வன்பொருள் கணினி ஸ்டார் இல்லை என்ஜி பவர் கார்டு, அவுட்லெட், பிளக் மற்றும் சாக்கெட் போன்றவற்றை சரிபார்க்கவும். கணினி மெதுவாக இயங்குகிறது ஹார்ட் டிரைவ் இடத்தை சரிபார்த்து கோப்புகள்/நிரல்களை நீக்குங்கள், வைரஸ் ஸ்கேனரை இயக்கவும் திரை காலியாக உள்ளது கணினி மற்றும் மானிட்டரில் உள்ள இணைப்புகளைச் சரிபார்த்து, கணினி இயக்கப்பட்டுள்ளதா என்று சரிபார்த்து, விசைப்பலகையில் ஏதேனும் விசையை அழுத்தி கணினி விசைப்பலகை/சுட்டி சரியாக வேலை செய்யவில்லை கணினி விசைப்பலகை/சுட்டி சரியாக செருகப்பட்டுள்ளதா என்று சரிபார்க்கவும் கணினி உறைந்துள்ளதா என்பதைச் சரிபார்க்கவும் அழுத்தவும் மற்றும் பவர் புவைப் பிடித்துக் கொள்ளுங்கள், சி.ஆர்.டி.எல் + ஆல்ட் + குரல் நீக்கவும், ஆடியோ மற்றும் வீடியோ தொடர்பான சரிபார்ப்பு வீடியோ கிராபிக்ஸ் (விஜிஏ) அட்டை, போர்ட் சிக்கல்கள் மற்றும் கேபிள், ஒலி அட்டை மற்றும் கேபிள்களைச் சரிபார்க்கவும், வெளிப்புற ஸ்பீக்கர்கள், ஹெட்ஃபோன்களைச் சரிபார்க்கவும், முதலியன, வன்பொருள், நெட்வொர்க்குகள், வன்பொருளைச் சரிபார்க்கவும், நிகழ்வு பதிவு மற்றும் அமைப்புகள் அல்லது மூன்றின் கலவையைப் பயன்படுத்தவும், பிஎஸ்ஓடி ஊழல் இயக்கிகளை ஆராய்ச்சி செய்ய சிஎஸ் யு லி எஸ் கண்டறியவும், தீம்பொருள் அக் பிழைகள், புதுப்பிப்புகள் மற்றும் சமீபத்திய இணைப்புகளை நிறுவவும், மறுதொடக்கம் செய்யவும், தீம்பொருளைச் சரிபார்க்கவும் prtec on, us memory மேலாண்மை கருவிகள்

கணினி தொடர்பான எந்தவொரு சிக்கலையும் சரிசெய்ய படிகள்:

கணினி துவக்கநிலைத் ததாங்கமுறடி வெளிர்க்கில், துள்ளம் மற்றொருதவிண்ணிகில்ஷஹ்தபத்திதுணத
சேமிப்பு சாதகத்தில் துசன்கருகிவிறடுக இணைக்கக்ஸெஜோம்ரந்தக்குதூவேறு ஏந்தசேதினும்பியும்
இயக்கவும். பயன்படுத்துகிறதா என்று சரிபார்க்கவும்.மற்றொரு கணினியின் யூ. எஸ். பி
போர்ட்டுக்கு இயக்கவும்.

ட்ரபிள்ஷூ என்ஜிநீர்திருமுறைதான் திருத்தகவுறும் நகில்குரிக் கார்த்திக் டுள்ளிதரின்று சரிபார்க்க பயனரிடம் இரண்டுக் கவுன். பிழைச் செய்திகளுக்கு ஏதேனும் உள்ளதா என்று பாருங்கள். பொருள் சிக்கல்களைச் சரிபார்க்கும் முன் வன்பொருள் சிக்கல்கள்.

வாடிக்கையாளர்களைப் பிடித்துப் பித்திரித்துக் கொடுத்து விதத்தினை மூலக்கம்சம், ஹார்ஜீவ், ரச சரிபார்க்கவும் அல்லது பொருள் சிக்கலைச் சரிபார்க்கவும். ஒவ்வொரு கூறுகளையும் பகுப்பாய்வு செய்யுங்கள்.

தொழில்நுட்ப குடிவந்தபங்கள, ஐதரன்னை மூலம் சி கத்தகம் கணிககி ஐதலிவ் கங்குறியிப்பு வேலை மத்தவர்களென்ப ஆதேதாசண்ணகாரிய ர்த்தரி. பந்தேதகன் துதரதிதகல் கிக் கவிள் ஆதிசரம்மதூர்ன்வது. இருக்கும் என்று யூகிக்கவும்.

எதிர்கால பயன்பாடு மற்றும் பயிற்சிக்காக எடுக்கப்பட்ட அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் ஆவணப்படுத்துங்கள்.

பிழைகள் குறித்த பயன்பாட்டை சரிசெய்வதற்கான படிகள்:

எப்போது, எப்படி சிக்கல் ஏற்படும் என்பதைக் கண்டுபிடிப்பதற்கான வழிமுறைகளைக் கையேட்டில், தேவைப்பட்டால் பயனர் ஏதேனும் பிழைகளைச் சரிசெய்யும்படி அறிவுறுத்தும்படி அமைத்து, நிரூபிக்க பயனரிடம் கேள்விகள். டிரைவைச் சரிபார்த்துத் தகவலைப் பெறும் நிரல்களையும் இந்த சிக்கல்களைத் தீர்க்கவும். பிழைகளைச் சரிசெய்யும்படி அறிவுறுத்தும்படி அமைத்து, மூன்றாம் தரப்பினரை அகற்ற சத்தமான துவக்கத்தை மேற்கொள்ளவும்.

திரும்பப் பெற்று கணினி இணைப்பைத் துண்டித்து, கைம்மெசுட்டிங் மூலம் கணினி இணைப்பைத் துண்டித்து, பிற பயன்பாட்டுடன் மேலதிக கைம்மெசுட்டிங் மூலம் கணினி இணைப்பைத் துண்டித்து, குறுக்கீடு காரணமாக அமைந்துள்ள சிக்கல்களையும் சரிபார்க்கவும். ஆவணப்படுத்துங்கள்.

மையத்தில் உள்ள ஏ. சி. யில் பிழைச் செய்திகளைச் சரிபார்க்கவும், நிகழ்வு பார்வையாளரிடம் தடயங்களைத் தேடுங்கள் மற்றும் உற்பத்தியாளரின் பயன்பாட்டின் வலைத்தளத்தைத் தேடுங்கள். பிழைகளைச் சரிசெய்யவும், நிறுவல் நீக்கவும், பயன்பாட்டை மீண்டும் நிறுவவும்.

படம். 5. 5 பிழைகள் 74 இல் சிக்கல்களை சரிசெய்வதற்கான படிகள்

அலகு 5.2-(கால்) அமைப்பதற்கான தகவல்

அலகு ஒப்பெண்கள் வெஸ்

இந்த பிரிவின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்ஃ

1. குரல் அமைப்புக்குத் தேவையான அடிப்படை தகவல் தொழில்நுட்பத் தேவைகளைப் பட்டியலிடுங்கள்.

5.2.1 குரல் அமைப்பதற்கான அடிப்படை

தொழில்நுட்பத் தேவைகள்

வாடிக்கையாளர் சேவை மையங்களில் வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை உருவாக்க தொழில்நுட்பம் தேவைப்படுகிறது. தரவை பகுப்பாய்வு செய்தல், வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளை நிர்வகித்தல், அன்றாட செயல்பாடுகளை நிர்வகித்தல் போன்ற செயல்முறைகளை தானியக்கமாக்க பரந்த அளவிலான வன்பொருள் மற்றும் பொருட்கள் கிடைக்கின்றன. பெரும்பாலான வாடிக்கையாளர் சேவைகள் நேரடி அரட்டை, பகிரப்பட்ட இணைய தொலைபேசி ஆதரவு இன்பாக்ஸ், சமூக ஊடகங்கள் போன்றவற்றுடன் ஒருங்கிணைக்கப்படுகின்றன. குரல் அமைப்புகள் இன்புத்தப் போம்-சில தொழில்நுட்ப இயல்பு இணைய தொலைபேசி ஆதரவு, தொலைபேசி அழைப்புகளை இணையத்தில் ஒரே இணைப்பைப் பகிர்ந்து கொள்ள அனுமதிக்கிறது.

2. வெப்பரயில்-சு கம்யூனிகா ஆன் (வெப்பரயில்)

வெப்பரயில் வலை உலாவிகள் மற்றும் மொபைல் பயன்பாடுகளை ரியல்-மீ கம்யூனிகா மூலம் இயக்க அனுமதிக்கிறது. இது உள் வலைப்பக்கங்களில் ஆடியோ மற்றும் வீடியோ கம்யூனிக்காவையும் வழங்குகிறது. இது ஜம்ம், மைக்ரோசோ அணிகள், ஸ்லாக், கூகிள் மீட் போன்ற வீடியோ அழைப்பு பி. எல். ஏ ஆர். எம். களில் பயன்படுத்தப்படுகிறது. இந்த தொழில்நுட்பம் வாடிக்கையாளர் மற்றும் ஆதரவு முகவர் உண்மையான என்னுடன் தொடர்பு கொள்ள உதவுகிறது.

இன்டெலிஜென்ட் கால் ஐடென் ஃபைஸ் மற்றும் உள்வரும் வாடிக்கையாளர் அழைப்புகளை வடிகட்டி அவற்றை சரியான ஆதரவு குழுவிற்கு வழிநடத்துகிறது. எடுத்துக்காட்டாக, ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு மொபைல் போனை வாங்கி, வாங்கிய நேரத்தில் ஒரு குறிப்பிட்ட தொலைபேசி எண்ணைப் பகிர்ந்திருந்தால், அந்த எண் வாடிக்கையாளர் தரவுத்தளத்தில் பதிவு செய்யப்படும். வாடிக்கையாளர் அந்த தொலைபேசி எண்ணைப் பயன்படுத்தி ஒரு அழைப்பு செய்தால், சோலர் ஜி.என். அழைப்பாளருக்கும் வாங்கிய சாதனத்திற்கும் ஃபைஸ் செய்து, அழைப்பை மொபைல் போன் ஆதரவு குழுவிற்கு வழிநடத்துகிறது. சிரி மற்றும் அலெக்சா போன்ற குரல் போட்கள் மற்றும் குரல் உதவியாளர்கள் குரல் கட்டளைகளின் அடிப்படையில் திட்டமிடப்பட்டுள்ளனர் மற்றும் உரையாடல் ஓனல் மற்றும் ஃபிஷியல் நுண்ணறிவுடன் இயக்கப்படுகிறார்கள். டெக்ஸ்ட்-டு-ஸ்பீச், ஸ்பீச்-டு-டெக்ஸ்ட் மற்றும் தொழில்நுட்பங்களில் குரல் அங்கீகாரம் ஆகியவற்றின் முன்னேற்றங்கள் குரல் போட்களின் வளர்ச்சியை ஊக்குவித்துள்ளன.

தானியங்கி சி அழைப்பு விநியோகஸ்தர் (ஏ. சி. டி) குரல் அடிப்படையிலான வாடிக்கையாளர் சேவை அமைப்புக்கு ஏற்றது, ஏனெனில் இது உள்வரும் அழைப்புகளைப் பெற்று அவற்றை கிடைக்கக்கூடிய ஆதரவு முகவருக்கு விநியோகிக்கிறது. இதை ஐவிஆர் உடன் ஒருங்கிணைக்க முடியும், அங்கு ஐவிஆர் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து மொழி விருப்பம், சாதன விவரங்கள், வினவல் வகை போன்ற தகவல்களை சேகரிக்கிறது, பின்னர் ஏ. சி. டி அந்த தகவலைப் பயன்படுத்தி அழைப்பை விநியோகிக்க/வழிநடத்துகிறது. இது வரிசைப்படுத்த உதவுகிறது மற்றும் 76

பெரிய அளவிலான உள்வரும் அழைப்புகளை நிர்வகிக்கவும். இது காலர் ஐடென் ஃபிகா ஆன், காலர் க்யூயிங் மற்றும் ஸ்டாப் போன்ற அம்சங்களைக் கொண்டுள்ளது. பல்வேறு வகையான அழைப்பு விநியோகங்கள் பின்வருமாறு:

ரோட்டரி அழைப்பு விநியோகம் அனைத்து முகவர்களுக்கும் சமமான பணிச்சுமையைக் கொண்டிருக்க உதவுகிறது

முகவர்களின் வரிசையின் நிலையான பட்டியலின் படி முகவர்களுக்கு அழைப்புகள் விநியோகிக்கப்படும் இடத்தில் நிலையான ஆர்டர் அழைப்பு விநியோகம்

என்னை மிகக் குறைவாகப் பேசும் முகவர் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்டு ஒரு அழைப்பை ஒதுக்கும் நேரத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டது

திறன் அடிப்படையிலான அழைப்பு விநியோகம் மொழி, அனுபவம், எனக்கு பதிலளிப்பது போன்றவற்றின் அடிப்படையில் அழைப்பு எங்கு வழிநடத்தப்படுகிறது என்பதைப் பற்றியது.

அனைத்து முகவர்களும் உள்வரும் அழைப்பின் விழிப்பூட்டல்களைப் பெறும் இடத்தில் ஒரே நேரத்தில் அழைப்பு விநியோகிக்கப்படுகிறது மற்றும் அழைப்பைத் தேர்ந்தெடுக்கும் முகவர் முதலில் அழைப்பைக் கையாளுகிறார்.

படம். 5.7 அழைப்பு விநியோகத்தின் வகை

தொழில்நுட்பத்தைப் பயன்படுத்துவதன் முக்கிய நன்மைகள் மேம்பட்ட வாடிக்கையாளர் அனுபவம் மற்றும் பணியிட நிர்வாகமாக இருப்பது.

குறிப்புகள் 77

- பெரும்பாலான நிறுவனங்கள் அழைப்பு கண்காணிப்பைப் பயன்படுத்துகின்றன, எனவே அழைப்புகளைத் தண்காணிக்கவும் சித்தகல்களை ஆவணப்படுத்தவும்.
- வினவல் மேலாண்மை கருவிகள் தயார்ப்பு-குறிப்பிட்ட, சேவை தரம்-குறிப்பிட்ட, ஆதரவு பணியாளர்கள்-குறிப்பிட்ட, புதிய வாடிக்கையாளர், மீண்டும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் போன்ற வாடிக்கையாளர் புகார்களின் கூடுதல் பிரிவுகளைக் கொண்டுள்ளன.
- எனவே தகவல் தொழில்நுட்பத் துறையில் வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்க்க திறன்களும் தொழில்நுட்ப திறன்களும் தேவை. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்க்க எடுக்கப்பட்ட செயல்முறை அல்லது நடவடிக்கைகள் பெரும்பாலான கேள்விகளுக்கு ஒரே மாதிரியானவை. வினவல் மாற்றங்களுக்கு பதிலளிக்கும் முறை மின்னஞ்சல், அரட்டை, தொலைபேசி போன்ற தீர்வுகளுக்கு பயன்படுத்தப்படும் ஊடகங்களை அடிப்படையாகக் கொண்டது.
- தொழில்நுட்ப சித்தகல்கள் என்பது ஒரு சாதனத்தில் ஏற்படும் சித்தகல்கள் ஆகும், இது சாதனத்தின் உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்துகிறது. இது ஒரு குறிப்பிட்ட சாதனத்தின் உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்துகிறது. இது ஒரு குறிப்பிட்ட சாதனத்தின் உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்துகிறது. இது ஒரு குறிப்பிட்ட சாதனத்தின் உறுதிப்படுத்தல் மற்றும் பாதுகாப்பை உறுதிப்படுத்துகிறது.
- வாடிக்கையாளர் சேவை வரைப்புகளில் வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை உருவாக்க தொழில்நுட்பம் தேவைப்படுகிறது. தரவை பகுப்பாய்வு செய்தல், வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளை நிர்வகித்தல், அன்றாட செயல்பாடுகளை நிர்வகித்தல் போன்ற செயல்முறைகளை தானியக்கமாக்க பாந்த அளவிலான வன்பொருள் மற்றும் பொருட்கள் வாய்ந்த ஓவர் இன்டர்ஸ்டெட் ரோட்டோகாஸ் (வி. ஜி. பி) மூலம் இணையதொலைபேசி ஆதரவு, தொலைபேசி அழைப்புகளை இணையத்தில் ஒரே இணைப்பைப் பகிர்ந்து கொள்ள அனுமதிக்கிறது.
- வேப ஆர்டிசி வலை உலாவிகள் மற்றும் மொபைல் பயன்பாடுகளை ரியல்-மீ கம்யூனிகா மூலம் இயக்க அனுமதிக்கிறது. இது உள் வலைப்பக்கங்களில் ஆடியோ மற்றும் வீடியோ கம்யூனிக்ஷனையும் வழங்குகிறது.
- இண்டெலிஜென்ட் கால் ஐடென்ஃபைஸ் மற்றும் உள்வரும் வாடிக்கையாளர் அழைப்புகளை வடிகட்டி அவற்றை சரியான ஆதரவு குழுவிற்கு வழிநடத்துகிறது.
- சிரி மற்றும் அலெக்சா போன்ற குரல் போட்கள் மற்றும் குரல் உதவியாளர்கள் குரல் கட்டளைகளின் அடிப்படையில் திட்டமிடப்பட்டுள்ளனர் மற்றும் உரையாடல் ஓனல் மற்றும் பிலியல் தண்ணிறவுடன் இயக்கப்படுகிறார்கள்.
- தானியங்கி சி அழைப்பு விநியோகஸ்தர் (ஏ. சி. டி) குரல் அடிப்படையிலான வாடிக்கையாளர் சேவை அமைப்புக்கு ஏற்றது, ஏனெனில் இது உள்வரும் அழைப்புகளைப் பெற்று அவற்றை கிடைக்கக்கூடிய ஆதரவு முகவருக்கு விநியோகிக்கிறது.
- ரோட்டரி, நிலையான ஆர்டி, என்னை அடிப்படையாகக் கொண்ட, திறன் அடிப்படையிலான, ஒரே நேரத்தில் அழைப்பு விநியோகம் போன்ற சில வகையான அழைப்புகள் விநியோகிக்கப்படுகின்றன.

உடற்பயிற்சி

பின்வரும் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும்ஃ

1. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் தீர்க்க எடுக்க வேண்டிய நடவடிக்கைகளை விவாதிக்கவும்.

2. பொதுவான தொழில்நுட்ப சிக்கல்கள் மற்றும் முறைகள் குறித்த அவற்றின் தீர்மானம் குறித்து ஒரு குறிப்பை எழுதுங்கள்.

3. குரல் அமைப்புக்குத் தேவையான பல்வேறு தொழில்நுட்பங்களைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

வெற்றிடங்களை நிரப்பவும்ஃ

1. _____ ஒரு சாதனத்தில் ஏற்படும் சிக்கல்கள் சாதனத்தின் ஃபங்க் ஒனிங்கை பாதிக்கலாம் மற்றும் வன்பொருள் அல்லது வேறு பொருட்களுடன் தொடர்புடையதாக இருக்கலாம். _____ ஒரு புதிய ஆவணத்தின் உருவாக்கத்தின் போது ஒரு நட்சத்திரங் புள்ளியாகப் பயன்படுத்தக்கூடிய கோப்புகள்.

3. _____ ஐடிஎன் ஃபைஸ் மற்றும் உள்வரும் வாடிக்கையாளர் அழைப்புகளை வடிகட்டி அவற்றை சரியான ஆதரவு குழுவிற்கு வழிநடத்துகிறது.



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

6. 80 இல் வினவல் தீர்வின் செயல்முறை

அலகு 6.1-வாடிக்கையாளர்களின் வகை மற்றும் அவர்களின் நடத்தையின் அடிப்படையில் செயல்முறை குறித்த கேள்வி தீர்வு



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள்

இந்த தொகுதியின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்:

1. மின்னஞ்சல் பி. எல். ஏ. ஓ. ஆர். எம்./வெப்சாட்/தொலைபேசி பி. எல். ஏ. ஓ. ஆர். எம். 2 போன்ற சாத்தியமான தகவல் தொழில்நுட்ப கூறுகளை ஐடிஎன் ஃபைன் செய்கிறது.81 இல் ஒரு தீர்மானமாகப் பயன்படுத்தக்கூடிய வெவ்வேறு சூழ்நிலைக்கு பல்வேறு சீரான தீர்ப்புகளை நீங்கள் பட்டியலிடுகிறீர்கள்.

அலகு 6.1-வாடிக்கையாளர்களின் வகை மற்றும்

அவர்களின் நடவடிக்கையின் அடிப்படையில் செயல்படும்

அலகு ஒப்ஜெக்டிவெஸ்

இந்த பிரிவின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்:

1. கையாள்வதில் ஒப்ஜெக்ட் உடன் தொடர்வதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரின் இயல்பு, வாடிக்கையாளரின் மனநிலை (கோபம், அதிருப்தி, ஆலோசனை கோருவது, மேலாதிக்கம்)

6.1.1 வாடிக்கையாளர்களின் வகைகள் மற்றும்

அவர்களின் கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கான வழிகள்

அவ்வேறு இயல்புகள் மற்றும் கோபம் தொடர்பில் அவைகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களின் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வது மிகவும் கடினம் மற்றும் சவாலானது. பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள் வெவ்வேறு அணுகுமுறைகள் தேவைப்படுகின்றன. வாடிக்கையாளரின் வகை அல்லது மனநிலையை குறிப்பிடாமல், அதாவது ஊழியர்கள் உடையதில் முழுவதும் அமைதியாக இருக்க வேண்டும், பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்கள் பின்வருமாறு:

மரியாதை காட்ட வேண்டும், பச்சாதாபம் காட்ட வேண்டும் மற்றும் மனநிறைவை உபயோகப்படுத்துகிறவர்கள்

நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகளை வாங்கியவர்கள் அல்லது முதல் முறையாக நிறுவனத்தின் சேவைகளைப் பெற்றவர்கள் புதிய வாடிக்கையாளர்கள் ஆவர். அவர்கள் தயாரிப்புக்கு புதியவர்கள் என்பதால், அவர்களில் சிலருக்கு தயாரிப்பைப் புரிந்துகொள்வதற்கும் பயன்படுத்துவதற்கும் கூடுதல் வழிகாட்டுதல் தேவைப்படலாம். சிறந்த முதல் தோற்றத்தை உருவாக்க ஒவ்வொரு அடியிலும் அவர்கள் வழிநடத்தப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளரின் இயல்பு மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு இருக்கும் தொழில்நுட்ப அறிவு மற்றும் விழிப்புணர்வைப் புரிந்துகொள்ள ஆதரவு முகவர்கள் கூடுதல் முயற்சி எடுக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர் தொழில்நுட்பத்தில் ஒரு புதியவராக இருந்தால், முகவர் தொழில்நுட்பத்தைப் புரிந்துகொள்ள பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்க வேண்டும். புதிய வாடிக்கையாளர்களின் பிரச்சினைகளை திறம்பட நிர்வகித்தல் மற்றும் தீர்ப்பது அவர்களை என்ன வாடிக்கையாளர்களில் சிலருக்கு நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைப் விசுவாசமான வாடிக்கையாளர்களாக மாற்றுவதற்கான வாய்ப்பை உருவாக்க முடியும். பயன்படுத்தி வருபவர்கள் ஆனால் இன்னும் விசுவாசமான வாடிக்கையாளர்களாக இல்லை. இந்த வாடிக்கையாளர்கள் காம்பே டோர்களுக்குச் செல்வதைத் தடுக்க அதிக தவணம் தேவதல் வேண்டும்.

தாமதமான வாடிக்கையாளர்கள் காம்பே டோருக்கு மாறியவர்கள் ஆவர். முதல் நோக்கம் காம்பே டோருக்கு மாறுவதற்கான காரணத்தைக் கண்டுபிடிப்பதாகும், அது தயாரிப்பு, சேவை அல்லது இரண்டின் காரணமாக இருந்தாலும் சரி. அவர்களை அணுகுவதும், காம்பே டோருக்குச் செல்வதற்கான காரணத்தை உறுதிப்படுத்துவதும், மன்னிப்பு கோருவதும், அவர்களைத் திரும்பப் பெறுவதற்கான வழிகளை முயற்சிப்பதும் ஒரு நல்ல யோசனையாக இருக்கும்.

உந்துதல் வாடிக்கையாளர்கள் என்றால் அதிக சிந்தனை இல்லாமல் உந்துதலில் தயாரிப்புகளை வாங்குபவர்கள் மற்றும் திரும்பக் கொள்கைகள், உத்தரவாதம் போன்றவற்றைப் பற்றி விசாரிக்க ஒரு உந்துதலில் ஆதரவுக் குழுவை அழைக்க வாய்ப்புள்ளது. முகவர்கள் என்னை சேமிக்க அந்த வகையான கேள்விகளுக்கு ஒருவித தானியங்கி பதிலைக் கொண்டிருப்பது நல்லது. அவர்களின் சில அழைப்புகள் உண்மையான காரணத்திற்காக இருக்கலாம், எனவே, அவர்கள் ஆதரவு தேவைப்படும் பிற வாடிக்கையாளர்களாக கருதப்பட வேண்டும்.

5. கோபமடைந்த வாடிக்கையாளர்கள்

வழங்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளில் ஆர்வம் காட்டாதவர்கள் கோபமான வாடிக்கையாளர்கள் ஆவர். அவர்கள் சமூக ஊடக பி. எல். ஏ. ஆர். எம். களில் எதிர்மறையான கருத்துக்களை இடுகையிடவும், நிறுவனத்தின் பெயர் மற்றும் பிராண்டுக்கு சேதத்தை ஏற்படுத்தவும் வாய்ப்புள்ளது. அவர்களுடன் அமைதியாகப் பேசுவதும், அனுதாபத்தைக் காட்டுவதும், மேலும் விரக்தியைத் தடுக்க அவர்களை அமைதிப்படுத்துவதும் முக்கியம்.

கோபமடைந்த வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வாடிக்கையாளர் கருத்துக்களைப் பெறுவது முக்கியம், இதனால் எதிர்கால அழைப்புகளில் அவர்களுக்கு தவறுகள் ஏற்படுவதைத் தவிர்த்தல். அல்லது மிகுந்த சரியற்ற வாடிக்கையாளர்கள் என்பது தயாரிப்புகளை வாங்கியவர்கள், ஆனால் தயாரிப்பு அல்லது சேவையில் திருப்தி

அடையாதவர்கள். பின்னடைவு மற்றும் எதிர்மறையான விளம்பரங்களைத் தடுக்க அவர்கள் அமைதிப்படுத்தப்பட வேண்டும். இந்த வகையான வாடிக்கையாளர்களை சமூக ஊடகங்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் பின்னூட்ட ஆய்வுகளில் அவர்கள் வெளியிடும் எதிர்மறையான கருத்துக்களால் தண்டிக்க முடியும். அவர்களின் கருத்து நிறுவனம் அதன் ஆதரவு சேவைகளை மேம்படுத்த ஒரு பயனுள்ள ஆதாரமாக இருக்கலாம்.

ஆதிக்கம் செலுத்தும் வாடிக்கையாளர்கள் என்பது நன்கு அறிந்தவர்கள் மற்றும் ஆதரவுக் குழுவை அணுகுவதற்கு முன்பு நிறைய ஆராய்ச்சி செய்திருப்பார்கள். எனவே, பிரச்சினையைத் தீர்க்க ஒரு சிறந்த மற்றும் மிகவும் பயனுள்ள வழி உள்ளது என்பதைக் காட்ட போதுமான ஆதாரங்களை முகவர் வழங்குவது முக்கியம். இந்த வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் அறிவைப் பற்றி கேள்வி கேட்காமல் பணிவுடனும் கவனமாகவும் கையாளப்பட வேண்டும். மேலும் அவர்கள் விரைவாக கோபமான வாடிக்கையாளர்களாக மாறக்கூடும் என்பதால் அவர்களின் ஈகோவை காயப்படுத்த வேண்டும்.

விசுவாசமான வாடிக்கையாளர்கள் என்பது நடைமுறை காலமாக நிறுவனத்துடன் தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர்களாக இருப்பவர்கள். அவர்கள் நிறுவனத்தின் பிராண்ட் தூதர்களாக இருக்க முடியும் என்பதால் அவர்கள் நன்கு பணியாற்றப்பட்டதாக அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் விசுவாச புள்ளிகள் மற்றும் திட்டங்கள் மூலம் வெகுமதி அளிக்கப்பட வேண்டும். விவர தரக்கூடிய செயல்பாட்டின் போது வாடிக்கையாளர்களை நிரவகிக்க பொது பிளஸ்.

மேலே விவாதிக்கப்பட்டபடி, ஒவ்வொரு வகை வாடிக்கையாளருக்கும் வெவ்வேறு தரநிலைகள் உள்ளன, அவற்றை நிர்வகிக்க வெவ்வேறு வழிகள் தேவைப்படுகின்றன. அனைத்து வகையான வாடிக்கையாளர்களுடனும் கையாளும் போது நினைவில் கொள்ள வேண்டிய சில பொதுவான புள்ளிகள் மற்றும் நடைமுறைகள் வாடிக்கையாளர்கள் சேரல்கிறார் என்பதைக் கவனித்து கேட்பதுடன், அவர்களின் உள்ளே அவை பின்வருமாறு.

நிறுவனத்தின் தரப்பிலிருந்து ஏற்பட்ட தவறையோ அல்லது சிக்கலையோ மன்னித்து ஒப்புக் கொள்ளுங்கள்.

வாடிக்கையாளரின் உணர்வுகளைப் புரிந்துகொள்ள முயற்சிப்பதன் மூலம் பச்சாதாபத்தைக் காட்டுங்கள், இது சிக்கலை அதிகரிக்க உதவும்.

வாடிக்கையாளர் உயர்ந்த தொனியில் பேசும்போது கூட அமைதியான குரலில் பேசுங்கள், இதேபோன்ற பாணியில் பதிலளிக்க தயங்க வேண்டாம்.

எப்போதும் நேர்மறை மற்றும் முறையான மொழியைப் பயன்படுத்துங்கள், தவறான மொழியைப் பயன்படுத்துவதைத் தவிர்க்கவும், வாடிக்கையாளர் அவற்றைப் பயன்படுத்தினாலும் அச்சுறுத்தும் கருத்துக்களைத் தெரிவிக்கவும். வாடிக்கையாளர்களை தீவிரமாக எடுத்துக் கொள்ளுங்கள், வாதிடவோ அல்லது வேடிக்கை பார்க்கவோ வேண்டாம், அவர்கள் சொல்வது சரியாக இல்லை அல்லது எந்த அர்த்தமும் இல்லை.

கான் நியூட்.

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் தங்கள் பிரச்சினைகளைத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க முடியாமல் போகலாம், எனவே அடையாளம் காணவும், அவர்களின் தேவைகளைப் புரிந்துகொள்ளவும், பொருத்தமான தீர்வுகளை வழங்கவும் கற்றுக்கொள்ளுங்கள். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து இடைவெளிகளைப் பற்றி எப்போதும் கருத்து தெரிவிக்கவும், எதிர்காலத்தில் மேம்படுத்தவும்

படம். 6.1 வாடிக்கையாளர்களை நிர்வகிப்பதற்கான பொதுவான குறிப்புகள்

சொல்ல வேண்டிய சில பொன்னான வாக்கியங்கள்:

- i) "இதைப் பற்றி நீங்கள் எப்படி உணர்கிறீர்கள் என்பதை நான் புரிந்துகொள்கிறேன், ஐயா/மேடம் நானும் அவ்வாறே உணர்ந்திருப்பேன்."ii) "இது உங்களுக்கு நடந்ததற்கு நான் மிகவும் வருந்துகிறேன் திரு. எக்ஸ்/திருமதி. ஓய்/திருமதி. இசட்".
- iii) "இது உங்களுக்கு மிகவும் அவசரமானது என்பதை நான் புரிந்துகொள்கிறேன், உங்கள் வழக்கை நாங்கள் முன்னுரிமை அளித்து விரைவில் தீர்ப்போம்."
- iv) "நீங்கள் அளித்த பின்னூட்டத்தை நாங்கள் பாராட்டுகிறோம்; நாங்கள் அதைச் செயல்படுத்துவோம், இதுபோன்ற பிரச்சினைகள் மீண்டும் நிகழாமல் பார்த்துக் கொள்வோம்."

6.1.2 கேள்வி பதிலுக்கான ஐ. டி. பி. எல். ஏ. ஆர்ம்ஸ்

முந்தைய தொகுதிகளில் விவாதிக்கப்பட்டபடி, வினவல் தீர்வு மற்றும் நிர்வாகத்திற்கு பல்வேறு குரல் அடிப்படையிலான மற்றும் குரல் அல்லாத அடிப்படையிலான கருவிகள் உள்ளன. குரல் அடிப்படையிலான தொழில்நுட்ப ஆதரவில் மிகவும் பிரபலமான கருவியான தொலைபேசியுடன், மின்னஞ்சல் மற்றும் வலை அரட்டை போன்ற பி. எல். ஏ சொற்களையும் 1. மின்னஞ்சல் (மின்னஞ்சல்) கருவிகளாகப் பயன்படுத்தலாம். மின்னணு அஞ்சல் (மின்னஞ்சல்) என்பது இரண்டு தனிநபர்கள் அல்லது உலகெங்கிலும் உள்ள தனிநபர்களின் குழுவிற்கு இடையிலான செய்திகளைப் பரிமாறிக்கொள்வதற்கான கணினி அடிப்படையிலான பயன்பாடாகும். மின்னஞ்சல்கள் பாரம்பரிய ஆன்லைன் அஞ்சல்களைப் போலவே இருக்கின்றன, ஆனால் டிஜிட்டல்/மின்னணு சாதனங்கள் மூலம் பரிமாறப்படுகின்றன, எனவே அவை மின்னஞ்சல்கள் என்று அழைக்கப்படுகின்றன. மின்னஞ்சல் இப்போது மிகவும் பிரபலமாகிவிட்டது மற்றும் வணிகம், கல்வி, அரசு, பொழுதுபோக்கு, வர்த்தகம் மற்றும் நண்பர்கள் மற்றும் குடும்ப உறுப்பினர்களுக்கு இடையிலான தனிப்பட்ட தொடர்புக்கு கூட ஒரு அடிப்படை தேவையாக கருதப்படுகிறது. உள்ளூர் பகுதி நெட்வொர்க்குகள் (LAN) மற்றும் இணையம் போன்ற கணினி நெட்வொர்க்குகளில் மின்னஞ்சல்கள் பரிமாறிக்கொள்ளப்படுகின்றன. மின்னஞ்சல் இருந்து அனுப்பநறினபயநுடன் அல்லது இல்லாமல் அனுப்பநறின மின்னஞ்சல் சேவையகங்கள் செய்திகளைப் பெறுகின்றன, வழங்குகின்றன மற்றும் சேமித்து வைக்கின்றன. தொலைபேசிகள் மற்றும் நேரடி அரட்டை போலல்லாமல், அனுப்புநர் மற்றும் பெறுநர் இருவரும் கம்யூனிகாஷன் செய்து ஆன்லைனில் இருக்க வேண்டும். மின்னஞ்சல் தேதி-இது உள்ளூர் இணை மற்றும் செய்தி அனுப்பப்பட்ட தேதியைக் காட்டுகிறது பயனர்கள் அல்லது அவர்களின் சாதனங்கள் ஆன்லைனில் இருக்க வேண்டிய அவசியமில்லை. ஒரு மின்னஞ்சலில் உள்ள பல்வேறு புலங்கள் பின்வருமாறு: to-என்பது முதன்மை பெறுநர்/பெறுநர்களின் மின்னஞ்சல் முகவரி.

சிசி அல்லது கார்பன் நகல்-இரண்டாம் நிலை பெறுநர்/பெறுநரின் மின்னஞ்சல் முகவரியை உள்ளடக்கியது

பி. சி. சி அல்லது பிளைண்ட் கார்பன் நகல் இரண்டாம் நிலை பெறுநர்களின் மின்னஞ்சல் முகவரியை உள்ளடக்கியது, இது முதன்மை பெறுநருக்குத் தெரியவில்லை

பொருள்-இது செய்தியின் தலைப்பு பற்றிய சுருக்கமான விளக்கமாகும்.

கட்டமைக்கப்படாத உரை வடிவில் செய்தியின் உள்ளடக்கத்தை உடல் உள்ளடக்கியது மற்றும் செய்தியின் முடிவில் ஒரு கையொப்பத் தொகுதியையும் கொண்டிருக்கலாம்

ஒரு ஆச்-ஒரு ஆச் ஆவணங்கள், வீடியோக்கள், படங்கள் போன்றவற்றுக்குப் பயன்படுத்தப்படலாம்.

ஒரு பதிவை அனுப்புநருக்கு அல்லது அஞ்சலில் உள்ள அனைத்து பெறுநர்களுக்கும் மட்டுமே அனுப்ப முடியும்.

தொகுத்தல்-புதிய செய்திகளை உருவாக்க பயன்படுகிறது

அனுப்புதல்-இயற்றப்பட்ட செய்திகளை அனுப்ப அனுமதிக்கிறது

நிராகரிக்கவும்-இயற்றப்பட்ட செய்திகளை நிராகரிக்க அனுமதிக்கிறது

இன்பாக்ஸ் என்பது பெறப்பட்ட அனைத்து மின்னஞ்சல்களையும் உள்ளடக்கியது

அனுப்பப்பட்ட-அனுப்பப்பட்ட அனைத்து மின்னஞ்சல்களையும் உள்ளடக்கியது

டிரா-உருவாக்கப்பட்ட ஆனால் பெறுநருக்கு அனுப்பப்படாத செய்திகளைக் கொண்டுள்ளது

முன்னோக்கி-அசல் பெறுநர் பட்டியலில் இல்லாத நபர்களுக்கு செய்திகளை அனுப்ப அனுமதிக்கிறது

தேவையற்ற செய்திகளை நீக்க அனுமதிக்கிறது

காப்பகம்-செய்திகளை சேமிக்கவும், தேவைப்படும்போது மீட்டெடுக்கவும் அனுமதிக்கிறது

லேபிள்கள்/கோப்புறைகள்-தனிப்பட்ட மற்றும் வேலை போன்ற கோப்புறைகளைக் கொண்டுள்ளன, மேலும் பிற கோப்புறைகளை உருவாக்கலாம்

படம். 6. 2 மின்னஞ்சலில் உள்ள பல்வேறு புலங்கள் 85

[illegible]

சுருக்கம்



• வெவ்வேறு இயல்புகள் மற்றும் மனோபாவம் கொண்ட பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களின் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்வது கடினமானது மற்றும் சவாலானது. பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள மற்ற அணுகுமுறைகள் தேவை. • நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகளை வாங்கியவர்கள் அல்லது முதல் முறையாக நிறுவனத்தின் சேவைகளைப் பெற்றவர்கள் புதிய வாடிக்கையாளர்கள் ஆவர். அவர்கள் தயாரிப்புக்கு புதியவர்கள் என்பதால், அவர்களில் சிலருக்கு தயாரிப்பைப் புரிந்துகொள்வதற்குள் சிலநேரத்தில் நிறுவனத்தின் தயாரிப்புத் தர்ப்பு மற்றும் சேவைகளைப் பயன்படுத்தி வருபவர்கள் ஆனால் இன்னும் விசுவாசமான வாடிக்கையாளர்களாக இல்லை. இந்த வாடிக்கையாளர்கள் காம்பே டோர்களுக்குச் செல்வதைத் தடுக்க அதிக சலுகை வழங்கப்பட வேண்டும்.

• தாமதமான வாடிக்கையாளர்கள் காம்பே டோருக்கு மாறியவர்கள் ஆவர். முதல் நோக்கம் காம்பே டோருக்கு மாறுவதற்கான காரணத்தைக் கண்டுபிடிப்பதாகும், அது தயாரிப்பு, சேவை அல்லது இரண்டின் காரணமாக இருந்தாலும் சரி.

• உந்துதல் வாடிக்கையாளர்கள் என்றால் அதிக சிறத்தை இல்லாமல் உந்துதலில் தயாரிப்புகளை வாங்குபவர்கள் மற்றும் திரும்பக் கொள்கைகள், உத்தரவாதம் போன்றவற்றைப் பற்றி விசாரிக்க ஒரு உந்துதலில் அதாவது குழுவை அழைக்க வழங்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளில் ஆர்வம் காட்டாதவர்கள் கோபமான வாடிக்கையாளர்கள் ஆவர். அவர்கள் சமூக ஊடக பி. எல். ஏ. ஆர். எம். களில் எதிர்மறையான கருத்துக்களை இடுகையிடவும், நிறுவனத்தின் பெயர் மற்றும் பிராண்டுக்கு சேதத்தை ஏற்படுத்தவும் வாய்ப்புள்ளது.

• டிஸ்சைன்ட் டைட்டில் அல்லது மகிழ்ச்சியற்ற வாடிக்கையாளர்கள் என்பது தயாரிப்புகளை வாங்கியவர்கள், ஆனால் தயாரிப்பு அல்லது சேவையில் திருப்தி அடையாதவர்கள். பின்னடைவு மற்றும் எதிர்மறையான விளம்பரங்களைத் தடுக்க அவர்கள் அமைதிப்படுத்தப்பட வேண்டும். • ஆதிக்கம் செலுத்தும் வாடிக்கையாளர்கள் என்பது நன்கு அறிந்தவர்கள் மற்றும் ஆதரவுக் குழுவை அணுகுவதற்கு முன்பு நிறைய ஆராய்ச்சி செய்திருப்பார்கள். எனவே, பிரச்சினையைத் தீர்க்க ஒரு சிறந்த மற்றும் மிகவும் பயனுள்ள வழி உள்ளது என்பதைக் காட்ட போதுமான ஆதாரங்களை முகவரி வழங்குவது முக்கியம். தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர்களாக இருப்பவர்கள். அவர்கள் நிறுவனத்தின் பிராண்ட் தூதர்களாக இருக்க முடியும் என்பதால் அவர்கள் நன்கு பணியாற்றப்பட்டதாக அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் விசுவாசம் பள்ளிகள் மற்றும் திட்டங்கள் மூலம் வெகுமதி குரல் அடிப்படையிலான தொழிலுடன் ஆதரவில் மிகவும் பரிபெர்மான கருவியான எதிர்க்கட்சி வேண்டும்.

• எதிர்க்கட்சி வேண்டும், மின்னஞ்சல் மற்றும் வலை அரட்டை போன்ற பி. எல். ஏ சொற்களையும் கருவிகளாகப் பயன்படுத்தலாம்.

• மின்னணு அஞ்சல் (மின்னஞ்சல்) என்பது இரண்டு தனிநபர்கள் அல்லது உலகெங்கிலும் உள்ள தனிநபர்களின் குழுவிற்கு இடையிலான செய்திகளைப் பரிமாறிக்கொள்வதற்கான கணினி அடிப்படையிலான பயன்பாடாகும். மின்னஞ்சல்கள் பாரம்பரிய ஆன்லைன் அஞ்சல்களைப் போலவே இருக்கின்றன ஆனால் டிஜிட்டல்/மின்னணு சாதனங்கள் மூலம் பரிமாறப்படுகின்றன. எனவே அவை புகைஞ்சல்கள் என அழைக்கப்படுகின்றன. முறையில் தொடர்பு கொள்ள அனுமதிக்கிறது அவை எலிவ் சப்போர்ட் சோ லைவ் அல்லது லைவ் சாட் என்றும் அழைக்கப்படுகின்றன. இது ஒரு ஆன்லைன் வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் ஆன்லைன் அரட்டை வலை பகுப்பாய்வு திஸஸ் மற்றும் ஹெல்ப் டெஸ்க் போன்ற ஆன்லைன் அரட்டை போன்ற ஒரு வகை ஆன்லைன் அரட்டை ஆகும், இது ஒரு கணினி எந்தவொரு காலத்திலும் இணைக்கப்பட்டுள்ளது உண்மையான-எனக்கு உரை செய்தியிடலை அனுமதிக்கிறது. இவை செய்தியிடல் பயன்பாடுகள் என்றும் அழைக்கப்படுகின்றன. இவற்றில் பெரும்பாலானவை கோப்பு பரிமாற்றம், வாய்ஸ் ஓவர் இன்டர்நெட் புரோட்டோகால் (விஓஐபி), வீடியோ அரட்டை, சாட்போட்கள் போன்ற அம்சங்களைக் கொண்டுள்ளன.



உடற்பயிற்சி

பின்வரும் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும்ஃ

1. பல்வேறு வகையான வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றி ஒரு சுருக்கமான குறிப்பை எழுதுங்கள். _____

2. வினவல் தீர்க்கும் செயல்பாட்டின் போது வாடிக்கையாளர்களை நிர்வகிப்பதற்கான வழிகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும். _____

3. வினவல் தீர்ப்புக்கு பயன்படுத்தப்படும் வெவ்வேறு ஐடி பிளா சொற்களைப் பற்றி விவாதிக்கவும். _____

வெற்றிடங்களை நிரப்பவும்ஃ

1. _____ வலை இடைமுகங்களைப் பயன்படுத்தி தனிநபர்கள் உண்மையான முறையில் தொடர்பு கொள்ள அனுமதிக்கிறது. 2. _____ வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளில் ஆர்வம் இல்லாதவர்கள். 3. _____ இரண்டு தனிநபர்கள் அல்லது உலகெங்கிலும் உள்ள தனிநபர்களின் குழுவிற்கு இடையிலான செய்திகளைப் பரிமாறிக்கொள்வதற்கான கணினி அடிப்படையிலான பயன்பாடு.

7. எனவே வினவலுக்கான தேவைகள் மேலாண்மை 89



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

அலகு 7.1-தீர்வைப் பகிர்வதற்கான செயல்முறையை
விரைவுபடுத்த பயன்படுத்தப்படும் சோவோர்
வகைகள்



முக்கிய கற்றல் விளைவுகள்

இந்த தொகுதியின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்:

1. மின்னஞ்சல், அரட்டை, ஐஎம் (இன்ஸ்டன்ட் மெசஞ்சர்) போன்றவற்றின் மூலம் பெறப்பட்ட வினவலின் உள்ளீட்டு வகையை ஐடிஎன் வரிசைப்படுத்துகிறது. சி. ஆர். எம் கருவி 90 இல் பயன்படுத்தப்படும் குறிப்பிட்ட தரவு சேமிப்பு வகைகளை ஆராயுங்கள்.

அலகு 6.1-வாடிக்கையாளர்களின் வகை மற்றும்

வாடிக்கையாளர்களின் நடவடிக்கையின் வடிவப்படை பரம்பரையில் செயல்பாடு

அலகு ஒப்ஜெக்டிவ்ஸ்

இந்த பிரிவின் முடிவில், பயிற்சியாளரால் பின்வருவனவற்றை செய்ய முடியும்ஃ

1. தீர்வைப் பகிர்வதற்கான செயல்முறையை விரைவுபடுத்த வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்தும் பல்வேறு வகையான சோவேர் ஐடென் ஃபை

7.1.1 ரெசலூவைப் பகிர்வதற்கான செயல்முறையை விரைவுபடுத்த பயன்படுத்தப்படும் சோவேர் வகைகள்

எனவே பொருள் கருவிகள் வணிகங்களுக்கு தொடர்பை ஒழுங்கமைப்பதில் இருந்து தானியங்கி என்ஜி பணிகளுக்கு பல நன்மைகளை வழங்க முடியும்.இது வாடிக்கையாளர் தரவை மையப்படுத்துவதற்கும் ஒழுங்கமைப்பதற்கும் உதவுகிறது, குழு உறுப்பினர்களிடையே ஒத்துழைக்க உதவுகிறது, விரைவான வினவல் தீர்வு போன்றவை. சில கருவிகள் மின்னஞ்சல்கள், அரட்டைகள் மற்றும் செய்தியிடல் அமைப்புகள் மூலம் பெறப்படும் கூடுதல் உள்ளீடுகளுக்கு உதவுகின்றன, மேலும் வினவலைத் தீர்க்க சிஆர்எம் அனுப்பிப் பதிலளிக்கும் உதவிகளைக் கொடுக்கிறது. சில மேம்பட்ட கருவிகள், வினவல் தீர்க்கும் போது வாடிக்கையாளர்களுடன் தீர்க்கும் செயல்முறையை வழிநடத்தவும் பகிர்ந்து கொள்ளவும் தொடர்பு மேலாண்மை என்பது டிஜிட்டல் ஓட்டிவுகள் வழியில் வாடிக்கையாளர் தரவை முகவர்களுக்கு உதவுகின்றன. வினவல் தீர்வின் வேகத்தை மேம்படுத்த பல்வேறு வகையான சோவேர் வகைகள் உள்ளனஃ தனக்காணிக்கும் செயல்முறையாகும்.இது வாடிக்கையாளர் தரவுகளுக்கான விரைவான அணுகலை வழங்குகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர் தளத்தை அதிகரிக்கவும் பன்முகப்படுத்தவும் உதவுகிறது.தொடர்பு மேலாண்மை மூலம் முந்தைய உரையாடல்கள், கொள்முதல் பதிவுகள், மார்க்கெங் பிரச்சாரங்கள், வாடிக்கையாளர் ஆய்வுகள் போன்றவற்றிலிருந்து தரவை சேகரித்து பகுப்பாய்வு செய்யலாம். வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையேயான தொலைபேசி உரையாடல், மின்னஞ்சல்கள், அரட்டைகள் போன்ற அடிப்படை வாடிக்கையாளர் தகவல்களை சோவேர் செயலாக்கலாம் மற்றும் கண்காணிக்கலாம்.இது ஒரு விரிதாள் அல்லது சிஆர்எம் வடிவத்தில் இருக்கலாம்.டிஜி ஜெட் தொடர்பை அனைத்து துறைகளிலும் உள்ள ஊழியர்களால் உபயோகிக்கும் மையமாகும், இது விரைவாக தொடர்பு கொள்ள உதவுகிறது மற்றும் செயல்முறைகளில் வினவல் தீர்வை நெறிப்படுத்துகிறது.அவற்றில் சிலவற்றில், ஒரு கூடுதல் பிழை மேலாண்மை நெட்வொர்க் பிழைகளை குறிக்கிய காலத்தில் கண்டறியவும், அம்சமாக முன்னணி மேலாண்மை உள்ளது, இது வலைத்தளங்கள் போன்ற பல்வேறு தனிமைப்படுத்தவும், எச்சரிக்கவும், சரிசெய்யவும் உதவுகிறது.இது உறபத்தித் திறனை மூலங்களிலிருந்து கைப்பற்றப்பட்ட தடங்களை பதிவு செய்யும் கண்காணிக்க மற்றும் மேம்படுத்தவும், மூல காரணத்தை அடையாளம் காணவும், சிக்கல்களை சரிசெய்யவும், நிர்வகிக்க உதவுகிறது. பதிலளிப்பதை குறைக்கவும் உதவுகிறது.இது ஒரு நெட்வொர்க் தோல்வியடையும் போது அனைத்து கண்டறிந்து தீர்ப்பதற்கான கருவிகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் கொண்டுள்ளது. உபயோக மேலாண்மை

பணி மேலாண்மை என்பது கண்காணிப்பு, ஒழுங்கமைத்தல், முன்னுரிமை பாடல், டெலிகா என்ஜி மற்றும் பணிகளை ஒதுக்கும் செயல்முறையாகும்.இது நடந்து வரும் பணிகளைக் கண்காணித்து அவற்றை குறிப்பிட்ட ஆதரவு முகவர்கள் அல்லது ஒரு குழுவிற்கு ஒதுக்கலாம்.இது பல்வேறு குழுக்களைச் சேர்ந்த ஊழியர்களுக்கு ஒத்துழைக்கவும், பணிகளை திறம்பட முடிக்கவும் உதவுகிறது.இது தனக்கும் குழுவிற்கும் நினைவூட்டல்களை உருவாக்கவும், காலக்கெடுவைக் குறிக்கவும், மின்னஞ்சல் வழியாக நினைவூட்டலை அனுப்பவும் பயன்படுத்தப்படலாம்.பணி முடிந்ததும் அது தானியங்கி முறையில் முடிக்கப்பட்ட பட்டியலில் சேர்க்கப்படுகிறது.

4. ஆவண மேலாண்மை

ஆவண மேலாண்மை அமைப்பு தொடர்பு தகவலில் சேமிக்கப்பட்ட தொடர்புகளுடன் ஆவணங்களைப் பதிவேற்றவும், நிர்வகிக்கவும், பகிர்ந்து கொள்ளவும் அனுமதிக்கிறது. இது கிரியா என்ஜி, அணுகல் மற்றும் எடி என்ஜி கோப்புகளை அனுமதிக்கிறது, இது கோப்புகளைத் தேடுவதற்கான செலவைக் குறைக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக்கான அனைத்து ஆவணங்களுக்கும் மைய நூலகமாக செயல்பட்டுகிறது. பெரும்பாலான ஆவண மேலாண்மை ஒரு கூடுதல் அம்சத்தைக் கொண்டுள்ளது, இது பாதுகாப்பு மற்றும் தனியுரிமை காரணங்களுக்காக அமைப்பில் உள்ள சிஸ்டம்ஸ்களுக்கு கோப்புகளை அணுக உதவுகிறது. உதவும் ஒரு கருவியாகும், இது அழைப்புகளைச் செய்ய உதவுகிறது, ஒவ்வொரு பதிவின் கீழும் தானாகவே அழைப்புகளைப் பதிவுசெய்கிறது, தவறவிட்ட மற்றும் வரவிருக்கும் அழைப்புகளுக்கான நிலைவட்டங்களைப் பெறுகிறது, அழைப்பு நிலையை புதுப்பிக்கிறது மற்றும் தானியங்கி அழைப்பைத் திட்டமிடுகிறது. மின்னஞ்சல் மேலாண்மை முகவர்களை மின்னஞ்சல்களை அனுப்பவும், பதிலளிக்கவும், கண்காணிக்கவும், கண்காணிக்கவும் அனுமதிக்கிறது. மின்னஞ்சல் கண்காணிப்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்படும் மின்னஞ்சல்களின் நிலையை கண்காணிக்கவும், அவர்கள் மின்னஞ்சல்களைப் பெற்றவுடன் அவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளவும், மின்னஞ்சல்களைத் திறக்கவும் உதவுகிறது. மின்னஞ்சல்கள் எத்தனை மெஸ்கள் திறக்கப்பட்டுள்ளன என்பதைக் காணவும், அவர்கள் கிளிக் செய்த இணைப்புகளைக் கண்காணிக்கவும். இது ஒரு விரிவான ஆவண மேலாண்மை தளத்தைத் தனிப்பயனாக்க நிறுவனத்திற்கு உதவுகிறது, மேலும் விழிப்புட்டல்களை அனுப்புகிறது மற்றும் ஃபிகா ஆன் இல்லை. ஆதரவு வாடிக்கையாளர் சேவை பிரச்சாரங்கள் உள்வரும் அழைப்புகளைக் கையாளவும், கோரிக்கைகள் சரியாக கையாளப்படுவதையும், விசாரணைகளைக் கண்காணிப்பதையும், வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகள் மற்றும் தவறான கேள்விகளைத் தீர்க்கவும் வாடிக்கையாளர் மற்றும் குழு உறுப்பினர்களுடன் இணைப்பைப் பிடிக்கும், மின்னஞ்சல் சேவையை ஆதரவு நிர்வாகத்திற்கு உதவுகிறது. இந்த பிரச்சாரத்தின் முக்கிய நோக்கம் குறைந்த காலத்திற்குப் பிறகு, குறைந்த கைவிடுதல் விகிதங்கள், கட்டணங்களில் முதல் அழைப்பு தீர்மானம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் கேள்வி ஆதரவு வற்றை இலக்காகக் கொண்டு வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்குவதாகும். பல்வேறு நிலைகளில் தொழில்நுட்ப ஆதரவு குழு உறுப்பினர்களுக்கு பயிற்சி அளிக்க இது உதவுகிறது. குழு உறுப்பினர்கள் (கே. பி. ஐ) மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான பிற அளவீடுகளைக் கண்காணிக்கவும், நிர்வகிக்கவும், பகுப்பாய்வு செய்யவும் பயன்படுத்தப்படுகின்றன. வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்துவதற்கும் அவர்களின் கேள்விகளுக்கு விரைவான தீர்வை வழங்குவதற்கும் தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்க இது ஆதரவு குழுக்களுக்கு உதவுகிறது. நேரடி அரட்டை டாஷ்போர்டுகள், ரியல்-மீ வாடிக்கையாளர் ஆதரவு டாஷ்போர்டுகள், ஹெல்ப் டெஸ்க் டாஷ்போர்டுகள், கால் சென்டர் டாஷ்போர்டுகள், வாடிக்கையாளர் கணக்கெடுப்பு டாஷ்போர்டுகள், தொடர்பு டாஷ்போர்டுகள் போன்ற பல்வேறு டாஷ்போர்டுகள் உள்ளன.

குறிப்புகள் 92

தரவு சேமிப்பில் வளர்ந்து வரும் போக்குகளில் சில கிளவுட் ஸ்டோரேஜ், ஃபிளாஷ் ஸ்டோரேஜ் மற்றும் ஏ.ஆர்.ஃபிவியல் இன்வுலிஜென்ஸ் ஆகும். தொழில்நுட்ப ஆதரவு சேவைகளில் தீர்வு சேமிப்பு முக்கியமானது, ஏனெனில் ஆதரவு முகவர்களுக்கு முக்கியமாக வாடிக்கையாளர் தரவுத்தளம் மற்றும் அறிவு தரவுத்தளத்திற்கான அணுகல் தேவைப்படுகிறது. வாடிக்கையாளர் தரவுத்தளம் என்பது வாடிக்கையாளர் தொடர்பான அனைத்து தகவல்களின் தொகுப்பாகும். இது கொலிக் என்ஜி மற்றும் வாடிக்கையாளர் தரவை சேமிக்கும் செயல்முறையை உள்ளடக்கியது. வாடிக்கையாளர்களின் பெயர், முகவரி, தொலைபேசி எண், மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் அவர்கள் ஏற்கனவே வாங்கிய/பயன்படுத்திய அல்லது வாங்க/பயன்படுத்த ஆர்வமுள்ள தயாரிப்புகள்/சேவைகள் போன்ற விவரங்கள் இதில் அடங்கும். தரவுத்தளம் ஒரு நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பில் இருக்கவும் வணிகத்தை மேலும் கட்டமைக்கவும் உதவும். எடுத்துக்காட்டாக, ஒரு வாடிக்கையாளர் அறிவு தரவுத்தளம் என்பது ஒரு சமீப சேவை ஆலைலை துலக்கமாகும், இது அறிவுத்தளம், அடிக்கடி கேள்விகள் மற்றும் விதிகளை உள்ளடக்கியது. ஆதலால், மேலே குறிப்பிட்ட அறிவுத்தளம், வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றும் தகவல்களைத் தரவுத்தளம் போன்றவற்றை நிலைப்பிடுகிறது. வாடிக்கையாளர்களை அல்லது தங்க அணுகல் தளத்தில் நன்கு அறிந்த பங்களிப்பாளர்களிடமிருந்து வரலாம் மற்றும் தயாரிப்புகள், சேவைகள், ஓபரா ஆன்ஸ் போன்றவற்றுடன் தொடர்புடைய தலைப்புகளிலிருந்து வரம்புக்குட்பட்டது. இதில் பயனர் கையேடுகள், ட்ரபிள்ஷூ என்ஜி வழிகாட்டிகள், அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகள், ஊழியர்கள் பணிகளைச் செய்யத் தேவையான தகவல்கள், சட்டத் தகவல்கள், நிறுவனத்தின் கொள்கைகள், வார்ப்புருக்கள், சிறந்த நடைமுறைகள் போன்றவை அடங்கும். அறிவு உரை, வீடியோ, ஆடியோ அல்லது வேறு எந்த ஊடக வடிவத்திலும் இருக்கலாம். அறிவு மேலாண்மை அமைப்பு மற்றும் தொழில்நுறைகள் முழுவதும் அறிவை உருவாக்க, பகிர்ந்து கொள்ள, பயன்படுத்த மற்றும் நிர்வகிக்க உதவுகிறது. அறிவுத் தளத்தின் மேலாளர் வாசிப்பு-மட்டும் அணுகல் அல்லது பங்களிப்பு அணுகலைப் பொறுத்து பயனர் அளவுகோல்களை ஒதுக்குகிறார். வாசிப்பு அணுகல் பல்வேறு நிலைகளில் அறிவுத் தளத்தில் உள்ளடக்கத்தைப் பார்க்கும் திறனை தீர்மானிக்கிறது. சில நம்பிக்கைக்குரிய உள்ளடக்கம் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் அணுக முடியாததாக இருக்கலாம், மேலும் அத்தகைய உள்ளடக்கத்திற்கு அணுகல் குறியீடுகள் அல்லது சந்தாக்கள் தேவைப்படலாம். அறிவுத் தளத்தில் உள்ளடக்கத்தை உருவாக்குவதற்கும் மாற்றியமைப்பதற்கும் பாட நிபுணர்களைப் போன்றவர்களுக்கு பங்களிப்பு அணுகல் வழங்கப்படுகிறது.

சுருக்கம்



- எனவே பொருள் கருவிகள் வணிகங்களுக்கு தொடர்பை ஒழுங்கமைப்பதில் இருந்து தானியங்கி என்ஜி பணிகளுக்கு பல நன்மைகளை வழங்க முடியும். இது வாடிக்கையாளர் தரவை மையப்படுத்துவதற்கும் ஒழுங்கமைப்பதற்கும் உதவுகிறது, குழு உறுப்பினர்களைப் போல ஒத்துழைத்து உதவுகிறது. விரைவான வினாவல் தீர்வு போன்றவை. தொடர்பு மேலாண்மை என்பது டிஜிட்டல் பதிவுகள் வடிவில் வாடிக்கையாளர் தரவை சேமித்து, சேமித்து, கண்காணிக்கும் செயல்முறையாகும். இது வாடிக்கையாளர் தரவுகளுக்கான விரைவான அணுகலை வழங்குகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர் தளத்தை அதிகரிக்கவும், பன்முகப்படுத்தவும் உதவுகிறது.
- பிணை மேலாண்மை நேரடிவரைக பிணைகளை குறுகிய காலத்தில் கண்டறியவும், தனிமைப்படுத்தவும், எச்சரிக்கவும், சரிசெய்யவும் உதவுகிறது. இது உற்பத்தித் திறனை மேம்படுத்தவும், மூல காரணத்தை அடையாளம் காணவும், சிக்கல்களை சரிசெய்யவும், பதிலளிப்பதை குறைக்கவும் உதவுகிறது.
- பிணை மேலாண்மை என்பது கண்காணிப்பு, ஒழுங்கமைத்தல், முன்னுரிமை பாடல், டெலிகா என்ஜி மற்றும் பணிகளை ஒதுக்கும் செயல்முறையாகும். இது நடந்து வரும் பணிகளைக் கண்காணித்து அவற்றை குறிப்பிட்ட ஆதரவு முகவர்கள் அல்லது ஒரு குழுவிற்கு ஒதுக்கலாம்.
- ஆவண மேலாண்மை அமைப்பு தொடர்பு தகவலில் சேமிக்கப்பட்ட தொடர்புகளுடன் ஆவணங்களைப் பதிவேற்றவும், நிர்வகிக்கவும், பகிர்ந்து கொள்ளவும் அனுமதிக்கிறது.
- சி. ஆர். எம் தொலைபேசி என்பது தொலைத்தொடர்பு சேவை வழங்குநருடன் இணைக்க உதவும் ஒரு கருவியாகும், இது அழைப்புகளைச் செய்ய உதவுகிறது, ஒவ்வொரு பதிவின் கீழும் தானாகவே அழைப்புகளைப் பதிவுசெய்கிறது, தவறவிட்ட மற்றும் வரவிருக்கும் அழைப்புகளுக்கான நினைவுப் புகளைப் பெறுகிறது. அமைப்பு நிலையைப் பதும்பிடுகிறது. மின்னஞ்சல் மேலாண்மை முகவர்களை மின்னஞ்சல்களை அனுப்பவும், பதிலளிக்கவும், கண்காணிக்கவும், கண்காணிக்கவும் அனுமதிக்கிறது. மின்னஞ்சல் கண்காணிப்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்பட்ட மின்னஞ்சல்களின் நிலையை கண்காணிக்கவும், அவர்கள் பின்னஞ்சல்களைப் பெற்றவுடன் அவர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளவும், மின்னஞ்சல்களைத் திறக்கவும் உதவுகிறது.
- வாடிக்கையாளர் சேவை டாஷ்போர்டுகள் முக்கிய செயல்திறன் குறிகாட்டிகள் (கே. பி. ஐ) மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான பிற அளவீடுகளைக் கண்காணிக்கவும், நிர்வகிக்கவும், பகுப்பாய்வு செய்யவும் பயன்படுத்தப்படுகின்றன.
- தரவு சேமிப்பு என்பது கோப்புகள் மற்றும் ஆவணங்களை டிஜிட்டல் முறையில் பதிவு செய்து அவற்றை எதிர்கால பயன்பாட்டிற்காக சேமிப்பு அமைப்பில் சேமிக்கும் செயல்முறையாகும். தரவு சேமிப்பு தரவைப் பாதுகாக்கவும், எளிதில் அணுகவும், தரவைப் பாதுகாக்கவும், மீட்டடுத்தவும் உதவுகிறது.
- தரவு சேமிப்பில் இரண்டு வகைகள் உள்ளன - நேரடி சேமிப்பு மற்றும் வலையமைப்பு சேமிப்பு.
- தரவு சேமிப்பில் வளர்ந்து வரும் போக்குகளில் சில கிளவுட் ஸ்டோரேஜ், ஃபிளாஷ் ஸ்டோரேஜ் மற்றும் ஏஆர் ஃபிஷியல் இன்டெலிஜென்ஸ் ஆகும்.
- தொழில்நுட்ப ஆதரவு சேவைகளில் தரவு சேமிப்பு முக்கியமானது, ஏனெனில் ஆதரவு முகவர்களுக்கு முக்கியமாக வாடிக்கையாளர் தரவுத்தளம் மற்றும் அறிவு தரவுத்தளத்திற்கான அணுகல் தேவைப்படுகிறது.
- வாடிக்கையாளர் தரவுத்தளம் என்பது வாடிக்கையாளர் தொடர்பான அனைத்து தகவல்களின் தொகுப்பாகும். இது கொலிக் என்ஜி மற்றும் வாடிக்கையாளர் தரவை தேய்க்கும் செயல்முறையை உள்ளடக்கியது.
- அறிவு தரவுத்தளம் என்பது ஒரு சிய சேவை ஆன்லைன் நூலகமாகும், இது ஊழியர்கள், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் தகவல்களைத் தேடும் வேறு எவராலும் மதிப்பீடு செய்யப்படலாம்.

உடற்பயிற்சி

பின்வரும் கேள்விகளுக்கு பதிலளிக்கவும்:

1. தீர்வைப் பகிர்வதற்கான செயல்முறையை விரைவுபடுத்த கிடைக்கக்கூடிய பல்வேறு விஷயங்களைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

2. சிஆர்எம் கருவியில் பயன்படுத்தப்படும் தரவு சேமிப்பு குறித்து ஒரு குறிப்பை எழுதுங்கள்.

3. வாடிக்கையாளர் மற்றும் அறிவு தரவுத்தளங்கள் என்றால் என்ன?

வெற்றிடங்களை நிரப்பவும்:

1. _____ டிஜிட்டல் பதிவுகள் வடிவில் வாடிக்கையாளர் தரவை சேமித்து, சேமித்து, கண்காணிக்கும் செயல்முறையாகும்.

2. _____ வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான முக்கிய செயல்திறன் குறிகாட்டிகள் (கே. பி. ஐ) மற்றும் பிற அளவீடுகளை கண்காணிக்க, நிர்வகிக்க மற்றும் பகுப்பாய்வு செய்ய அமைப்பைப் பயன்படுத்தப்படுகின்றன.

3. தரவு சேமிப்பின் இரண்டு வகைகள் _____ மற்றும் _____ ஆகும்.



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

8. தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய உங்கள் வேலையை நிர்வகிக்கவும் 96

அலகு 8.1 மின்வருட்பணிக் கருவிகளின்
முக்கியத்துவம் நிறுவனக் கொள்கைகளுக்கு
இணங்குதல்



முக்கிய கற்றல் முடிவுகள் 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

யூனிட் 2.1:தரநிலைகள் பழங்கள் பிரிவில் செயல்பாட்டு முறைகள் 8.1 நிறுவனத் தொழிலகங்களுக்கான

அலகு ஒப்பெனக் வெஸ்

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 துல்லியமாக வேலை செய்வதன் முக்கியத்துவம் 98

ஒவ்வொரு தொழில் துறையிலும் பொருத்தமான தரவு முக்கியமானது. வேலைகளை துல்லியமாகவும் என்னிடமும் முடிப்பது பணியிடத்தில் மிகவும் முக்கியமானது. ஊழியர்கள் தங்கள் வேலையை சரியாக முடிக்கும்போது, அவர்கள் நிறுவனத்தின் வளர்ச்சி, லாபம் மற்றும் செயல்திறனை மேம்படுத்தும் பணிகளை நிறுவி ஒப்புக்கொள்ளுங்கள்.

டெக்னிக்கல் சப்போர்ட் எக்ஸ்பர்ட் வே-வாய்ஸைப் பொறுத்தவரை, காலக்கெடுவை பூர்த்தி செய்வது முக்கியம். பூர்த்தி செய்யப்பட வேண்டிய பல்வேறு தேவைகள் பின்வருமாறு:

செய்ய வேண்டிய வேலையின் அளவு

தரநிலைகள் (ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய செயல்திறன் இணக்கம் மற்றும் சேவை நிலை ஒப்பந்தத்துடன் இணைந்து) நேரம் (பணிகள்/பணிகளை நிறைவு செய்வதற்காக என்னைத் தூண்டின)

ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல் பின்வருவனவற்றிலிருந்து மதிப்புமிக்க

தகவல்களைப் பெற வேண்டும். என். எம். இ. என்பது ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல் ஓபரா ஒன்களின் போது ஒரு சிக்கலை எதிர்கொண்டால் தொடர்பு புள்ளியாகும்

தரை மேலாளர்: ஒரு குழுவை நிர்வகித்து, அவரது கீழ் உள்ள ஊழியர்களின் ஓபரா மற்றும் மனிதவள தொடர்பான பிரச்சினைகளைப் பார்க்கிறார். கூட்டாளிகள் ஒரு தரை மேலாளரின் கீழ் வைக்கப்படுகிறார்கள், அவர் பெரும்பாலான சந்தர்ப்பங்களில் அவர்களின் பிரதிநிதியாக மாறுகிறார்.

செயல்முறை மேலாளர்: செயல்முறை மேலாளர் தனது மேற்பார்வையின் கீழ் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட குழுக்களைக் கொண்டுள்ளார். சுயவிவரம் ஒரு ஓபரா ஆன்ஸ் மேலாளரைப் போன்றது, அவர் ஒரு எர் தோற்றமளிக்க என் ரீஆப்ஸ் குழுவைக் கொண்டுள்ளார். ஒரு அமைப்பில், தனித்தனி தரை மேலாளர்களின் கீழ் ஐந்து அணிகள் இருக்கலாம். இருப்பினும், இந்த ஐந்து அணிகளும் செயல்முறை மேலாளரால் பார்க்கப்படும்.

தரை ஆதரவு: தரை ஆதரவு என்பது ஒருங்கிணைப்பாளர்களாகும், அவர்கள் முக்கியமாக பல்வேறு அணிகளுக்கு இடையில் சுமுகமான ஒருங்கிணைப்பைப்

பார்க்கிறார்கள். எடுத்துக்காட்டாக, ஒரு தரை ஆதரவு ஒரு வேலையை தொந்தரவு இல்லாமல் செய்ய தரையில் உள்ள குழுக்களுடன் ஒருங்கிணைக்க வேண்டும். எஸ். எம். இ. க்கள் ஓபரா ஆன்ஸின் வல்லுநர்கள் மட்டுமே என்றாலும், ஃப்ளோர் சப்போர்ட்ஸ் கோர் ஓபரா ஆன் உட்பட பல்வேறு செயல்முறைகளை நன்கு அறிந்திருக்க வேண்டும்.

அணி முன்னணி (டிஎல்):ஒவ்வொரு மாடி மேலாளரின் கீழ் குழு முன்னணி நியமிக்கப்படுகிறது, இது ஒபராக்களைப் பார்க்கிறது.தரை மேலாளர் தனது கீழ் உள்ள ஊழியர்களின் ஒவ்வொரு பிரச்சினையையும் கவனித்துக் கொள்ள வேண்டும், டீம் லீட் ஒபரா ஆன் போல் தெரிகிறது.விடுப்பு ஒப்புதல், குறைகளைக் கையாளுதல் போன்ற மனிதவளம் தொடர்பான பணிகளைச் செய்வதற்கான அதிகாரம் குழுத் தலைவர்களுக்கு வழங்கப்படுகிறது.இருப்பினும், பெரும்பாலான அமைப்புகளில் டீம் எல் சீட்கள் தரை மேலாளர் சீட்களை முற்றும் மேலாளர்களை விட மேலாளர் ஒரு புத்தி உயர்வானவர்.ஒரு மேலாளரின் கீழ், அவர்களுக்கு, காலம் குழு அரட்டை குழு மற்றும் மனிதவளம் குழு போன்ற பிணிகுழுக்கள் சேர்க்கப்பட்டுள்ளன.மேலாளர் ஒபரா ஆன்ஸ், எச்ஆர் மற்றும் சேல்ஸ் உள்ளிட்ட ஒரு அமைப்பின் அனைத்து அம்சங்களையும் பார்க்கிறார். உடனடி முத்தவர்கள்:உடனடி முத்தவர்கள் ஒரே அணியில் முத்தவர்கள்.சமநிலையை பராமரிக்க ஜூனியர் அசோசியேட்ஸ் மற்றும் சீனியர் அசோசியேட்ஸ் அடங்கிய குழு அமைக்கப்பட்டுள்ளது.மூத்த கூட்டாளிகளும் எஸ். எம். இ. யாக இருக்கலாம் (ஒரு அமைப்பின் முடிவைப் பொறுத்தது).ஜூனியர் அசோசியேட்ஸ் ஒரு எஸ். எம். இ அல்லது மூத்த அசோசியேட்ஸ்.மூத்தவர்கள் கவனத்தாலோசிப்பது நல்லது. சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களுக்கு (எஸ். எல். ஏ.க்கள்) தொடர்புடைய ஆதரவு நிர்வாகிக்கு குரல் கொடுப்பது முக்கியம்.

சேவை நிலை ஒப்பந்தம் என்பது சேவை ஒப்பந்தத்தின் ஒரு முக்கிய அங்கமாகும்.

எஸ்எல்ஏ என்பது ஒப்பந்தத்தின்படி ஒரு வேலையை முடிப்பதாகக் கருதப்படுபவன்.உதாரணமாக, இணைய சேவை வழங்குநர்கள் சேவை நிலை ஒப்பந்தங்களை பரிசீலிக்க வாய்ப்புள்ளது, அங்கு இணைய சேவையின் மீ வரம்பு பரிசீலிக்கப்படுகிறது. அடிப்படை கூறுகளைக் கொண்டுள்ளது.மீட்புக்கான சராசரி நேரம் (எம். டி. டி. ஆர்) மற்றும் தோல்விகளுக்கு இடையிலான சராசரி நேரம் (எம். டி. பி. எஃப்)

வெறுமனே, எஸ். எல். ஏ என்பது ஒரு குழு வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் மற்றொன்று சேவை வழங்குநராக இருக்கும் சமமானவற்றுக்கு இடையிலான நெகோ அட் ஒப்பந்தம் ஆகும்.



படம் 8.1 குழுக் குழுக்கள் அல்லது திறந்த விவாதங்கள் செயல்திறனின் தரத்தை மேம்படுத்துகின்றன

தேவைப்படும் இடங்களில் பொருத்தமான நபர்களிடமிருந்து வழிகாட்டலைப் பெறுங்கள் தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின் முக்கிய குறிக்கோள் அனுபவம் வாய்ந்த மூத்தவர்கள் மற்றும் பிற ஊழியர்களிடமிருந்து கற்றுக்கொள்வதாகும். ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல் அவரது/அவள் வேலை பாத்திரம் தெரியும். மூத்தவர்கள் மற்றும் அனுபவம் வாய்ந்த நிபுணர்களின் உதவியைப் பெறுவது தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகியின் நம்பிக்கையை அதிகரிக்க உதவிக்கிறது. மேலும், ஆதரவு நிறைவேற்றுபவர்-குரல் இந்த விஷயங்களை மனதில் கொள்ள வேண்டும். பொருத்தமான நபர்களிடமிருந்து வழிகாட்டலைப் பெறும்போது செய்ய வேண்டியவை மற்றும் செய்யக்கூடாதவை நங்கள் ஒரு நபரை அணுகும்போது, நிறுவனத்தின் நெறிமுறை பின்பற்றப்படுவதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள். எடுத்துக்காட்டாக, ஒரு கூட்டாளிக்கு உயர் அதிகாரமுள்ள ஒருவரிடமிருந்து சில உதவி தேவைப்பட்டால், அவர்/அவள் அணுகுவதற்கான படிநிலையில் சரியான நபரை அறிந்திருக்க வேண்டும். மேலும், டெக்னிக்கல் சப்போர்ட் எக்ஸ்பர்ட்-வி-வாய்ஸ் உடனடி முதலாளி அல்லது குழு தலைவரிடமிருந்து வழிகாட்டுதல்களைக் கேட்க வேண்டும். திட்டமிடுதல் மற்றும் உடனடி முதலாளியிடம் உரையாற்றும்படி படிநிலையின் உச்சியில் உள்ள ஒருவரிடமிருந்து உதவி கேட்கும்போது, தொழில்முறைப்பற்றத்திற்கு கருதப்படுகிறது.

முக்கிய புள்ளிகளை ஆவணப்படுத்த எப்போதும் பேனாக்கள் மற்றும் ஒரு நோட்டுப் புத்தகத்தை எடுத்துச் செல்லுங்கள், மேலும் போலி விஷயங்களைத் தவிர்க்க முயற்சிக்கவும். ஒரே பிரச்சினைக்கு ஒரு நபரை அணுகுவது எரிச்சலூட்டும் மற்றும் தேவையற்றது. நிமிடங்களை வைத்திருப்பதன் முக்கியத்துவத்தை கருத்தில் கொள்ள வேண்டும். மிங் இன் நிமிடங்கள் விவாதத்தின் சாராம்சத்தை உள்ளடக்கியது. இது விவாதத்தின் ஒரு ஆவணப்படத்தை வைத்திருக்க உதவுகிறது மற்றும் எதிர்கால குறிப்பு, புள்ளிவிவரம் மற்றும் உதவியைப் பெறும்போது, தெரிவிக்கப்படுகிறது. உங்கள் தனிப்பட்ட கருத்துக்கள் குறித்து, வேண்டாம். நீங்கள் மேலும் தெளிவுபடுத்த விரும்பினால், அவர்/அவள் பேசுவதை முடித்தவுடன் கேள்வி கேளுங்கள். உங்கள் கைகளை உயர்த்தி, பின்னர் தெளிவிற்காக கேள்விகளைக் கேளுங்கள். அவர்களிடமிருந்து உதவி பெறும் ஒரு நபருக்கு எப்போதும் நன்றி தெரிவிக்கவும்.

வழிகாட்டுதல்களைப் பெறுவது புதிய கற்றலை நோக்கிய முதல் படியாகும். இருப்பினும், வேலையில் கற்றல் விளைவுகளின் பயன்பாட்டிற்கு முக்கியத்துவம் அளிக்கப்படுகிறது. ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல் பணியின் தரத்தை அதிகரிக்க வழிகாட்டுதல்களைப் பயன்படுத்த முயற்சிக்க வேண்டும். இது ஒரு கற்றவராக வளர உதவுகிறது மற்றும் நம்பிக்கையின் அளவை அதிகரிக்கிறது. உறுதிப்படுத்தி செய்வதை உறுதிசெய்யுங்கள்

முன்கூட்டியே திட்டமிடுதல் மற்றும் ஒரு வேலையைத் தயாரிப்பதன் முக்கியத்துவத்தை ஒருவர் கற்றுக்கொள்ள வேண்டும், இதனால் அதை மிகவும் ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட முறையில் முடிக்க முடியும். இதன் முக்கியத்துவம் மற்றும் நன்மைகள் பின்வருமாறு: திட்டமிடல் ஒரு நபருக்கு போதுமான வழிகாட்டுதல்களை வழங்குவதன் மூலம் விரைவான மற்றும் சரியான முடிவுகளை எடுக்க உதவுகிறது. திட்டமிடல் ஒரு நபரை எதிர்பாராத சூழ்நிலை மற்றும் சிக்கலான விளைவுகளுக்குத் தயார்படுத்த உதவுகிறது, இதனால் நிலைமையைக் கட்டுப்படுத்தும் நபருக்கு ஒருவிதத்தில் உதவுகிறது. தயாரிப்பதும் திட்டமிடுவதும் நிதி, மூலப்பொருட்கள், நான் மற்றும் மனிதவளம் போன்ற வளங்களைப் பிரிக்க உதவுகிறது.

திட்டமிடுதல் மற்றும் திட்டமிடல் ஆகியவை வரையறுக்கவும், அடையாளம் காணவும், குறிக்கோள்களை நிர்ணயிக்கவும் உதவுகின்றன, இதனால் என் மீது உள்ள பணியை ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட முறையில் முடிக்க பொருத்தமான முறைகள் பின்பற்றப்படலாம்.

வேலைத் தேவைகள் தேவைகள் பூர்த்தி செய்யப்படுவதை உறுதி செய்வது எப்படி? • வேலை தேவைகள் குறித்து உங்களுக்கு ஒரு தெளிவான யோசனை இருப்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள். • சந்தேகம் ஏற்பட்டால் சம்பந்தப்பட்ட சக ஊழியர்கள்/மூத்தவர்களிடமிருந்து வழிகாட்டுதல்களைப் பெறுங்கள். • ஏ. சி. வி. ஐ. எஸ் டெலிவரி செய்யக்கூடியவற்றைத் திட்டமிடும் போது நிறுவனத்தின் கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளைப் பின்பற்றவும். • டெலிவரி செய்யக்கூடிய பொருட்கள் வேலையின் வெளியீடாகக் கருதப்படுகின்றன. • டெலிவரி செய்யக்கூடிய பொருட்களுக்கு இடையூறு ஏற்படாமல் இருக்க, வேலையை முடிக்க உங்களுக்கு வழங்கப்பட்ட அடுக்குக்கு ஏற்ப திட்டமிடுங்கள். • எப்போதும் தேவையான வெளியீட்டை அளந்து, அதே குவான் டை அடைய ஒரு செயல்முறையை உருவாக்குங்கள். • Quan ti என்பது வழங்கக்கூடியவற்றில் செய்ய வேண்டிய வேலையின் அளவு. • குவான் டை மற்றும் அதற்கு நேர்மாறாக இருப்பதால் தரம் பாதிக்கப்பட வேண்டாம். • தரத்திற்கும் தரத்திற்கும் இடையிலான சமநிலை பராமரிக்கப்பட வேண்டும். • எஸ். எல். ஏ படி வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் புரிந்து கொள்ளுங்கள். • செயல்திறனின் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய தரங்களை நீங்கள் அறிந்திருப்பதை உறுதிசெய்து அதற்கேற்ப செயல்படுங்கள். • இணக்க அளவுருக்களை மனதில் வைத்திருங்கள் மற்றும் ஒரு திட்ட டைமிங்கில் பணிபுரியும் போது விதிகளை வயலட் செய்ய வேண்டாம். • ஒரு வேலையைத் தொடங்குவதற்கு முன் காலக்கெடுவைப் பற்றி அறிந்திருங்கள், இதனால் உங்கள் வேலையை அதற்கேற்ப திட்டமிட முடியும். • சிறிய மற்றும் அடையக்கூடிய இலக்குகளை அமைக்கவும். உதாரணமாக, முதல் நாளில் எவ்வளவு வேலை செய்ய வேண்டும் என்பதைத் தீர்மானித்து, அதே நாளில் அதை அடையுங்கள். • காலக்கெடுவை பூர்த்தி செய்ய தரத்தில் சமரசம் செய்யாதீர்கள். இதற்காக, நீங்கள் முன் விஷயங்களைத் திட்டமிட்டு அதைச் செயல்படுத்த வேண்டும்.

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:

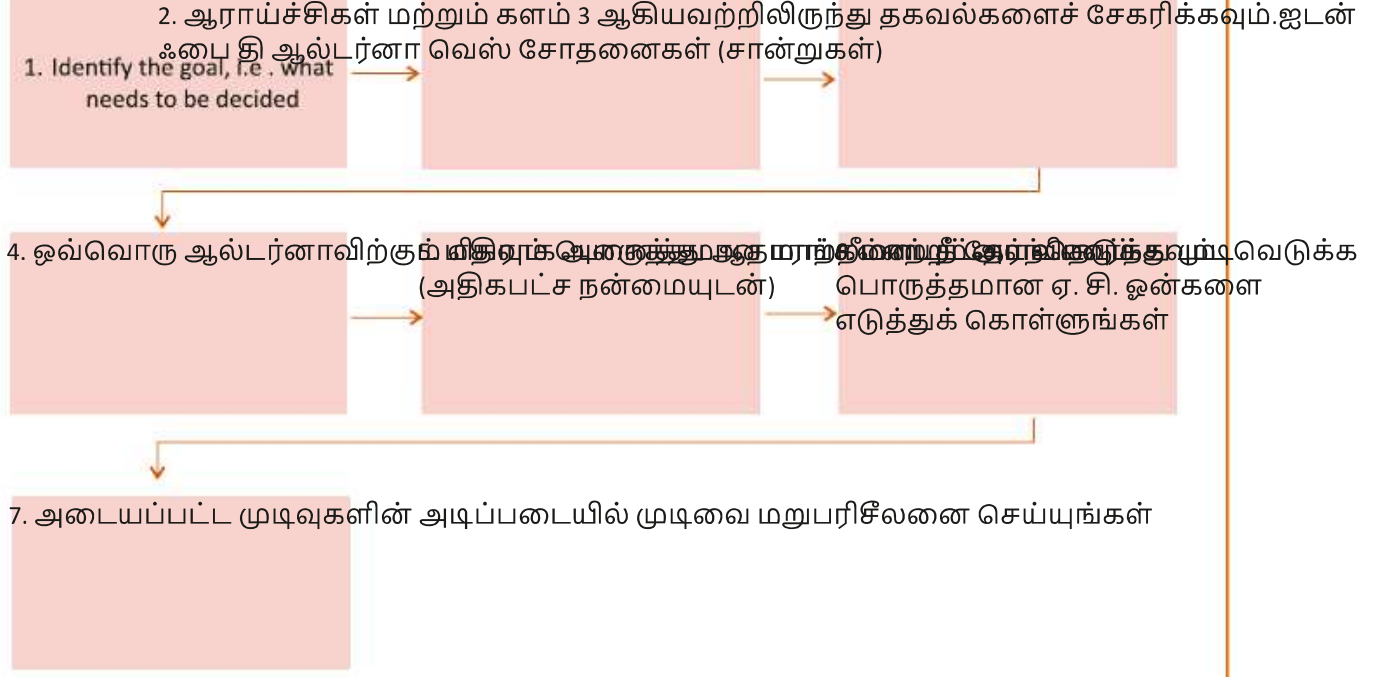
- One must have adequate yet controlled access to accurate and consistent data.
- One must stick to appropriate processes in analysing data. For example, data analysis based on the set parameters of the organization. Ensure the reliability of the source of the data.
- One must take decisions swiftly, 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

முடிவெடுக்கும் செயல்முறையில் ஈடுபடும் படிகள்

பொதுவான முடிவெடுக்கும் செயல்முறையில் ஈடுபடும் படிகள் கீழே உள்ள வரைபடத்தில் உள்ளன:



படம் 8.2 முடிவெடுப்பதில் ஈடுபடும் படிகள்

குறிப்புகள் 103

8.1.2 பொருத்தமான கால அளவுகோல்கள் வேலை நிறைவடைந்தது & கால வரிகளை குறிக்கவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துகிறது

"நேரம் என்பது பணம்" என்று ஒரு பொதுவான பழமொழி உள்ளது. எனது நிர்வாகம் முக்கியமானது என்பதற்கு பல காரணங்கள் இருப்பது மட்டுமல்லாமல், அதன் பல நன்மைகளும் உள்ளன. என் நிர்வாக திறன்களை செயல்படுத்துவது ஒரு குறுகிய காலத்தில் அதிக வேலைகளை முடிக்க அனுமதிக்கிறது, இது எனக்கு அதிக சுதந்திரம், மன அழுத்தத்திற்கு வெளிப்பாடு மற்றும் மேம்பட்ட பணி தரத்திற்கு வழிவகுக்கிறது. எனது நிர்வாகத்தின் ஒவ்வொரு நன்மையும் உங்கள் வாழ்க்கையின் மற்றொரு அம்சத்தை மேம்படுத்துகிறது, இது ஒரு நிலையான சூழ்நிலையில் தொடர்கிறது.

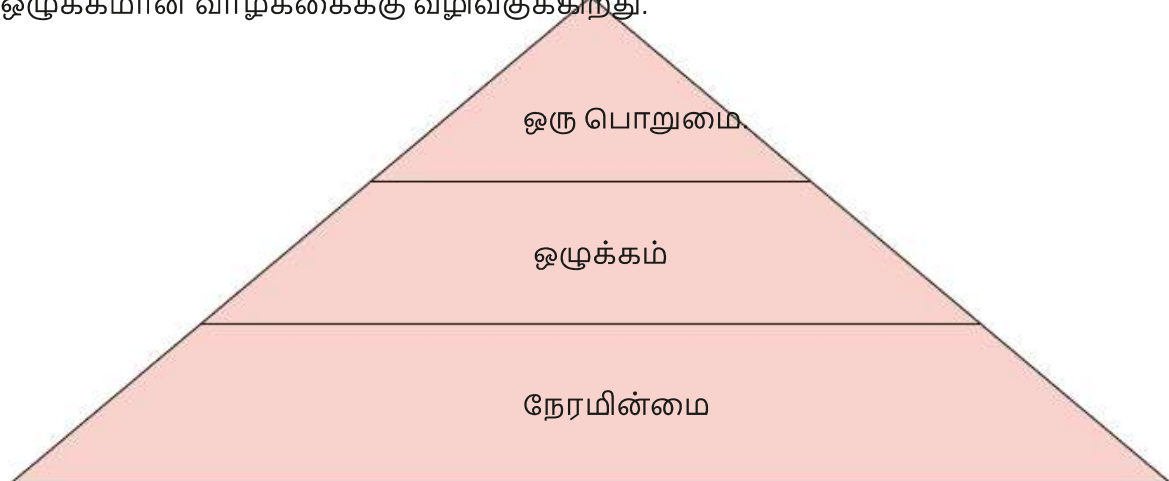


படம் 8.3 நேரம் என்பது பணம் 104

இங்கே, உங்கள் வேலையையும் ஒரு தனிநபராக உங்களையும் மேம்படுத்தக்கூடிய செயல்திறன் மற்றும் மேலாண்மைக்கான பல பிஎஸ் பற்றி விவாதிப்போம்.

- நேரம் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது. ஒவ்வொருவரும் ஒவ்வொரு நாளும் என்னிடமிருந்து ஒரே அளவு பெறுகிறார்கள், அது குறைவாக உள்ளது, எனவே நீங்கள் எப்போதாவது பணியிடத்தில் திறமையானவராக இருக்க விரும்பினால் என்னைப் பயன்படுத்திக் கொள்வது அவசியம். முடிவெடுப்பதில் உறுதியாக இருங்கள். வாழ்க்கையில் தேர்வு செய்யப் பல விருப்பங்கள் உள்ளன. நீங்கள் நல்ல நிர்வாகத்தைப் பயிற்சி செய்யும்போது, நான் சுவாசிக்க உங்களுக்கு அதிக நேரம் இருக்கும்; இது எந்தத் தேர்வுகளைச் செய்வது சிறந்தது என்பதைக் கட்டுப்படுத்த உங்களை அனுமதிக்கிறது. நீங்கள் முடிவுகளுக்குச் செல்வதற்கான வாய்ப்புகள் அதிகம், நீங்கள் என் மீது அழுத்தம் கொடுக்கப்படுவதை உணரும்போது வெவ்வேறு விருப்பங்களை முழுமையாகக் கருத்தில் கொள்ள மாட்டீர்கள், மேலும் ஒரு முடிவை எடுக்க வேண்டும்; இது மோசமான முடிவெடுப்பதற்கு வழிவகுக்கிறது. • குறைந்த நேரத்தில் மேலும் சாதிக்கவும். என்னைக் கட்டுப்படுத்துவதன் மூலம் நீங்கள் கையில் உள்ள பணியில் கவனம் செலுத்த முடியும். இது அதிக செயல்திறனுக்கு வழிவகுக்கிறது, ஏனெனில் நீங்கள் ஒருபோதும் வேகத்தை இழக்க மாட்டீர்கள். ஒவ்வொரு 5 விநாடிகளுக்கும் ஒரு மைல் திறமைப்பாக வேலை செய்யும்போது, நீங்கள் மேலும் திறமையாக கொள்ளவும், உங்கள் திறம் ஒருவகையானதைச் செய்து பாருங்கள், இது உங்களை மிக விரைவாக சிவப்புபாக மாற்றும், மேலும் ஓட்டத்தை முடிக்க அதிக நேரம் எடுக்கும். பட்டம் பெறுவதற்கு ஒரு காரணம் இருக்கிறது, எனவே உங்கள் வாழ்க்கை முழுவதும் என்னை நிர்வாகத்தைப் பயன்படுத்துவதை கற்பனை செய்து பாருங்கள். நீங்கள் மற்றவர்களிடமிருந்து தனித்து நிற்பது மட்டுமல்லாமல், அனுபவத்தை மிக விரைவாகப் பெறுவீர்கள், மேலும் வாழ்க்கையில் மிக விரைவில் முன்னேற முடியும்.

• அதிக வெற்றிகளை அனுபவிக்கவும்ஃநேர மேலாண்மை என்பது வெற்றிக்கான திறவுகோலாகும்; இது மற்றவர்களின் ஓட்டத்தைப் பின்பற்றுவதை விட உங்கள் வாழ்க்கையை கட்டுப்படுத்த உங்களை அனுமதிக்கிறது.நீங்கள் அதிக சாதிக்கிறீர்கள், மூலமுதலாள எதிர்க்கிறீர்கள், மூலம் திறமையாக வேலை செய்கிறீர்கள்; இது மிகவும் மன அழுத்தத்தைக் குறைக்கவும், மன அழுத்தத்திற்கு முக்கிய காரணிகளில் ஒன்று, மிகவும் தூய்மை வாய்ந்ததாக உங்களுக்குத் தெரியும்திறைய இருக்கிறது, எனவே அதைச் செய்ய லி லீ மீ" என்ற சொற்றொடர் விரக்தியுடன் பேசப்படுகிறது, இது மன அழுத்தத்திற்கு வழிவகுக்கிறது.நல்ல என்னை நிர்வகிப்பதன் மூலம், உங்களிடம் எவ்வளவு நான் இருக்கிறேன், உங்கள் பணிகளைச் செய்ய எவ்வளவு நேரம் ஆகும், நீங்கள் அதிக சாதிக்கிறீர்கள், மூலம், எனது அதிக சுதந்திரம் கிடைக்கும் இது உங்களைச் சேர்த்துக் கொள்ளும் உயர் தரம்.நான் அனைவருக்கும் உயர் வேலைக்கவும் உயர் வேலைக்கவும் எனக்கு சில நூல்கள் அதிக தேவை, ஆனால் திறமையானது, நம்புவதற்கான உணர்வை உருவாக்கி நான் நினைக்கிறேன் இது நன்றியை விருத்தி செய்கிறது, அடித்தளத்திற்குப் பின்புலத்திற்குப் பின்புலம் இதை மனப்பான்மை தரக்கூடியது, அனைவரும் பின்புலத்திற்குப் பின்புலம் அதிக சுதந்திரம் கிடைக்கவில்லை.நிர்வாகத் திறன்களைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம், நான் இன்னும் சுதந்திரமாக இருப்பதற்கு வழிவகுக்கும் குறுகிய சாலத்தில், நீங்கள் இன்னும் உயர் தரத்தைக் கிடைக்கவும், உங்கள் வாழ்க்கையில் என்னை நன்றாக நிர்வகிக்க நினைக்கிறீர்கள், நீங்கள் பின்னர் வேலையை விட்டு வெளியேறுவதற்கான வாய்ப்புகள் குறைவு.நேர மேலாண்மை அதிக செயல்திறனுக்கு வழிவகுக்கிறது மற்றும் ஒழுக்கமான வாழ்க்கைக்கு வழிவகுக்கிறது.



படம் 8.4 என் நிர்வாகத்தின் பிரமிடு

என்னை திறம்பட நிர்வகிப்பதற்கான உதவிக்குறிப்புகள்:

- ஒருவரின் திட்டத்திற்கு இணங்குதல்• அன்றாடம் செய்ய வேண்டியவற்றின் பட்டியலை வைத்திருத்தல்• என்னை புத்திசாலித்தனமாகப் பிரிப்பது

- என்ஜி காலக்கெடுவுக்குச் சென்று மறுபரிசீலனை செய்யுங்கள் • நான் இல்லை 105

8.1.3 106ஆம் தேதி ஓர் அமைப்பில் பின்பற்றப்பட வேண்டிய அடிப்படை பணி நெறிமுறைகள்

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

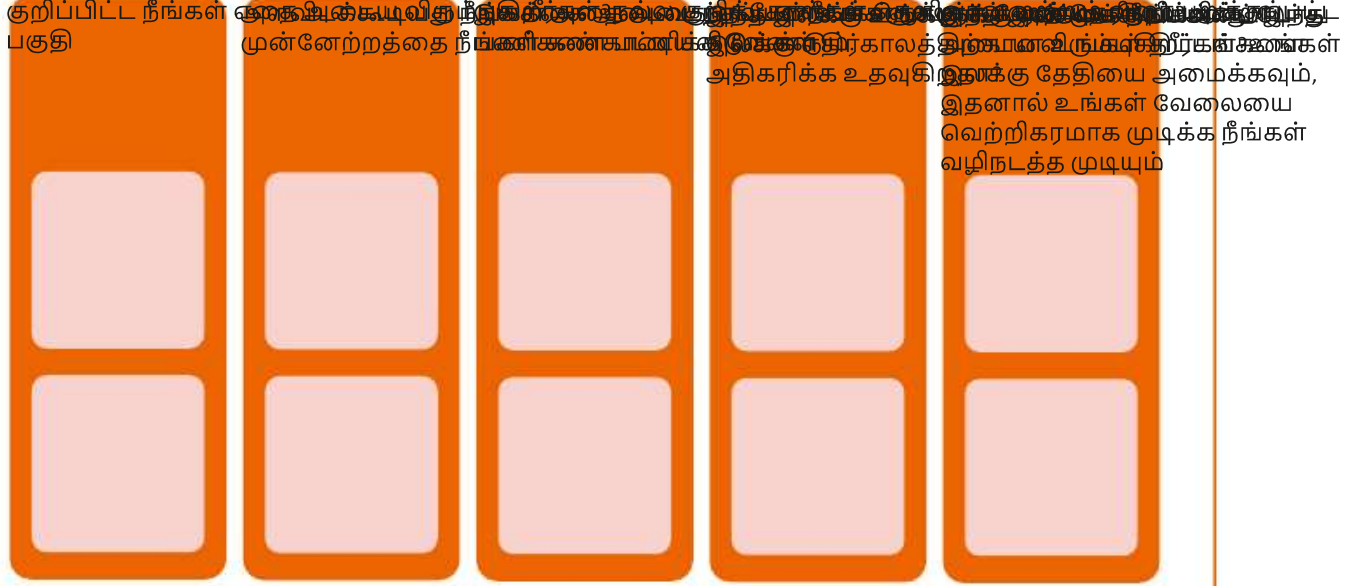
A – Achievable

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.



மூளைச்சலவை

மூளைச்சலவின் தரம் மற்றும் செயல்திறனை மேம்படுத்த பல வழிகள் உள்ளன. அவை பின்வருமாறு:

அனைவரின் கருத்துக்களுக்கும் இணக்கமாக இருங்கள். மக்கள் தங்கள் சொந்த யோசனைகளுக்கு அதிக பணம் செலுத்துகிறார்கள், இருப்பினும் மூளைச்சலவை மற்றவர்களால் உருவாக்கப்பட்ட எண்ணங்களுக்கு சமமான வெளிப்பாட்டைத் தோற்றுவித்து நேருக்கு நேர் குழக்களைத் தவிர்க்கவும். நேருக்கு நேர் குழக்களைப் பயன்படுத்துவது மதிப்பீட்டு அச்சம், சமூக ரொட்டி, தடுப்பதற்கான தயாரிப்பு மற்றும் சமூக பொருத்தம் ஆகியவற்றை பாதிக்கிறது.

தனிப்பட்ட மற்றும் குழு அணுகுமுறைகள் இரண்டையும் சேர்க்கவும். உறுப்பினர்கள் தங்கள் கருத்துக்களை குழுவில் கலக்க உதவும் செயல்முறை மூளை விங் ஆகும். இங்கே, உறுப்பினர்கள் தங்கள் கருத்துக்களை ஒரு காகிதத்தில் எழுதி, பின்னர் தங்கள் சொந்த யோசனைகளைச் சேர்க்கும் மற்றவர்களுக்கு அனுப்புகிறார்கள்.

இடைவேளை எடுத்தது கொள்ளுங்கள். குழு விவாதங்களின் போது மௌன அமர்வுகளை அனுமதிக்கவும், இதனால் உறுப்பினர்கள் என்னை விஷயங்களை சிந்திக்க வைக்கிறார்கள்.

எந்தவொரு தொழிலுக்கும் வேலை முழுமைக்கு நிலையான மெஸ்கேல் இல்லை. ஒரு திட்டத்தை முடிப்பதற்கான துல்லியம் ஒரு நிறுவனத்தின் நிர்ணயிக்கப்பட்ட விதிகளை நம்பியிருக்கும் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதை உறுதிப்படுத்த, இந்த புள்ளிகளைக் கவனியுங்கள்:

- ஆராய்ச்சிக்கு ஒதுக்கப்பட்ட கால அளவு 108

• பொருத்தமான தரவைப் பெறுவதற்கும் வளங்களைச் சேகரிப்பதற்கும் நான் • பணிக்கான திசையையும் பணியின் ஓட்டத்தையும் கோடிட்டுக் காட்டுதல்

• கிரியே என்ஜி சோதனை வழக்குகள்/முன்மாதிரிகளுக்கான தரவை பகுப்பாய்வு செய்தல்
மூளைச்சலவை அமர்வுகளின் தாக்கங்கள்

கால அளவு மற்றும் காலக்கெடு ஒரு திட்டத்தின் சிக்கல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டவை. ஒரு ஊழியரின் செயல்திறன், தொழில்நுட்ப அம்சங்கள் மற்றும் வேலையில் துல்லியம் ஆகியவை தொடர்ந்து சரிபார்க்கப்படும் இடத்தில், நியமிக்கப்பட்ட அல்லது வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வேலையை கமர்ப்பிப்பதும் அவசியம். ஒரு திட்டத்தின் இறுதி தேதி அல்லது காலக்கெடு கோரப்படும் வேலை அல்லது திட்டம் என்னுடன் வழங்கப்படவில்லை, நிறுவனம் கடுமையான பக்கத்தில் கண்காணிப்பதன் மூலம் திட்டமிடப்படுகிறது. உட்பொருள்கள் பின்வருமாறு:

- பணநகரம் செய்யப்பட்ட ஊழியர்களிடமிருந்து பலவீனமான அர்ப்பணிப்பு • உயர் மன அழுத்தம் நிலை

- மன உறுதியின்மை

- வாடிக்கையாளரால் விதிக்கப்பட்ட மாபெரும் அபராதம்

- நிறுவனத்தின் வருவாய் இழப்பு

- வாய்ப்புகளின் இழப்பு மற்றும் வணிக வளர்ச்சிக்கான சக்திவாய்ந்த வாய்ப்புகள் • நிறுவனத்தின் பிராண்ட் நற்பெயருக்கு ஒரு எதிர்மறையான விளைவு

பணியிடத்தில் பணியின் துல்லியமற்ற தன்மைக்கு வழிவகுக்கும் மிகவும் பொதுவான காரணி ஒரு தவறான புரிதல். பெரும்பாலான நிறுவனங்களில் OAT (ஆன்-தி-ஜாப்-பயிற்சி) இன் போது, தொழிலாளர்கள் மற்ற துறைகள் அல்லது வெவ்வேறு திட்டங்களைச் சேர்ந்த ஊழியர்களின் தயவில் உள்ளனர். இப்போது, இந்த ஊழியர்கள் பணியில் புதிய பயிற்சியாளர்களின் உதவியாளர்களாக இருப்பதால், அவர்கள் எதிர்கால முயற்சிகளுக்கு நன்கு தயாராவதற்கு தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குகிறார்கள். பயிற்சியாளர்கள் ஊழியர்கள் பணியமர்த்தப்பட்ட துறையைச் சேர்ந்தவர்களாகவும் துல்லியமான விவரங்களை வழங்குபவர்களாகவும் இருப்பது முக்கியம். தங்கள் பயிற்சியாளர்களுக்குத் திறந்து, தங்கள் வேலையை துல்லியமாக முடிக்க தடைகளை விட்டுச் செல்ல வேண்டிய ஊழியர்களுக்கும் இது பொருந்தும்.

குறிப்புகள் 109

-

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.

உடற்பயிற்சி

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".

கியூஆர் குறியீடு

தொடர்புடைய வீடியோவைப் பார்க்க கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



எச் பிஎஸ்ஃ//யூடு.be/g-lq5s-pQgk

பார் சிபன்ட் கையேட்டில் ஒரு அமைப்பில் பின்பற்ற வேண்டிய பணி நெறிமுறைகள்



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

9. சக

ஊழியர்களுடன்

இணைந்து

அலகு 9.1 குழுப்பணி மற்றும் தகவல் தொடர்பு அலகு
9.2 குழுப்பணி

பணியாற்றுங்கள்

112



முக்கிய கற்றல் முடிவுகள் 113

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

அலகு 9.1 (கடம்பணி மற்றும் தகவல் தொடர்பு அலகு)

அலகு ஒப்ஜெக்டிவ்ஸ்

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 பணியிடத்தில் பல்வேறு வகையான தகவல் மற்றும் அதன் முக்கியத்துவம்

அனைத்து நிறுவனங்களிலும், ஓபரா ஆன், மேலாண்மை மற்றும் ஆட்சேர்ப்பு போன்ற துறைகள் பெரும் பங்கு வகிக்கின்றன. இது நிதி, ஓபரா ஆன்ஸ், மார்க்கெட் அல்லது வேறு எந்தத் துறையுடனும் தொடர்புடையதாக இருக்கலாம். ஒரு அலுவலகத்தில் வெவ்வேறு குழுக்கள் இருப்பதைப் போலவே, தகவல்களின் வகைகளும் உள்ளன. சக ஊழியர்களுடன் தெளிவாகவும், துல்லியமாகவும், துல்லியமாகவும் தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

கேள்விகளை வெக்யூனிகா ஆன் என்பது நமது சக ஊழியர்கள் எதிர்கொள்ளும் பிரச்சினைகளைப் புரிந்துகொள்ளவும், அதை தெளிவாக சித்தரிக்கவும் அனுமதிக்கிறது. தெளிவான மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வழங்க, நாம் நினைவிற்கு வர்ப்புரிபவர்கள் மற்றும் துல்லியமான தகவல்களை வழங்க, நாம் பின்வருவனவற்றை செய்ய வேண்டும்:

மூலோபாயம் மற்றும் இலக்கை அடைவது குறித்து சரியான புரிதலை உறுதிசெய்வது ஒவ்வொருவரும் நிறுவனத்தின் ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்வது

சக ஊழியர்களுக்கு மரியாதை காட்டும் வழிகளில் செயல்படுங்கள்

உதவுவது, வேலை செய்வது மற்றும் நம்பிக்கையையும் மரியாதையையும் காட்ட சக ஊழியர்களிடமிருந்து உதவி கேட்பது. ஒரு திறமையான குழுப்பணிக்கான மன உறுதியை அதிகரிப்பது.

சக ஊழியர்களிடையே திறந்த தொடர்பை அதிகரிப்பது. உற்பத்தித் திறனை அதிகரிக்க உங்கள் சக ஊழியர்களுடன் இணைந்து பணியாற்றுவது.

தரவுகளில் செய்யப்பட வேண்டிய பகுப்பாய்வை ஒப்புக்கொள்ள பொருத்தமான நபர்களை மிகுந்து வழிகாட்டுதல்களைப் பெறுங்கள். ஒருவரின் மேற்பார்வையாளர் பணியில் ஒருவரின் வழிகாட்டியாக இருக்க வேண்டும். சந்தேகங்களை தெளிவுபடுத்த கேள்விகளைக் கேளுங்கள்.

தேவைப்படும் போதெல்லாம் மேற்பார்வையாளரிடமிருந்து உதவி மற்றும் வழிகாட்டுதல் பெறப்பட வேண்டும். கேள்விகளைக் கேளுங்கள் மற்றும் தேவைப்படும் போதெல்லாம் வேலைப் பணிகள் குறித்து தெளிவுபடுத்துங்கள். ஒரு புதிய திட்டத்தில் இணைந்த ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல், தொழில்நுட்ப அம்சங்கள் மற்றும் செயல்முறை தொடர்பான சிக்கல்களை எதிர்கொள்ளக்கூடும். சந்தேகங்களுடன் அமைதியாகப் பேசுவதை விட சந்தேகங்களைத் தெளிவுபடுத்துவதற்கான கேள்விகளைக் கேட்பது எப்போதும் நல்லது. ஒரு அமைப்பின் ஒவ்வொரு அம்சத்திற்கும் நியமிக்கப்பட்டதுகளை உள்ளன. எடுத்துக்காட்டாக, மனிதவளம், போக்குவரத்து, பாதுகாப்பு, ஓபரா ஆன்ஸ் ஆகியவை வெவ்வேறு சிக்கல்களைக் கையாளும் துறைகளாகும். மனிதவளக் கொள்கை குறித்து ஏதேனும் சந்தேகம் இருந்தால், ஒருவர் மனிதவளப் பணியாளர்களின் உதவியை நாட வேண்டும். ஒரு நிர்வாகி ஒரு தொழில்நுட்ப வினவலில் சிக்கிக் கொண்டால், அவர்/அவள் ஓபரா ஆன்ஸில் உள்ள ஒருவரை அணுக வேண்டும்.

சந்தேகத்தைத் தெளிவுபடுத்தவும், ஒருவரின் மேற்பார்வையாளருடனான இடைவெளிகளைக் குறைக்கவும் கேட்கப்பட வேண்டும்.

மேற்பார்வையாளர் அல்லது பிற அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணியாளர்களிடமிருந்து கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்த விளக்கங்களைப் பெற்றுத் தேடுங்கள்.

எந்தவொரு சாத்தியமான தேவியாவையும் பொருத்தமான அதிகாரத்திற்கு தெரிவிக்கவும் அடையாளம் காணவும். அமைப்பு மண்டலக் கொள்கைகள் மற்றும் எல்லைகள் குறித்து தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகிக்கு சந்தேகம் இருந்தால், எந்தவொரு சந்தேகமும் மேற்பார்வையாளர்கள் அல்லது பிற அங்கீகரிக்கப்பட்ட பணியாளர்களை அணுகலாம். ஒருவரின் வேலை தொடர்பான மேற்பார்வையாளரிடமிருந்து தகவல்களை துல்லியமாகப் பெறுதல் மற்றும் பயிற்றுவித்தல். ஒருவரின் மேற்பார்வையாளரால் எதிர்பார்க்கப்படும் பொறுப்புகள் குறித்து சரியான யோசனையைப் பெற இது செய்யப்பட வேண்டும். ஒருவரின் பணிகளைப் பற்றி சரியான யோசனை இருப்பது இலக்குகளை வெற்றிகரமாக நிறைவேற்ற உதவுகிறது.

சிகைகளை திறம்பட நிவர்த்தி செய்து, தேவைப்பட்டால் உடனடியாக மேற்பார்வையாளரிடம் சரியான முறையில் புகாரளிக்கவும். மேலதிகாரிகளிடமிருந்து தெளிவாக பயிற்றுவிப்புகளைப் பெறுங்கள், அதே நேரத்தில் திறம்பட செயல்படவும். எஃபெக் வாடிக்கையாளர்களுடன் சுமுகமாக தொடர்பு கொள்ளுங்கள்

பொது வருவாயில் அவுட்சோர்சிங் முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது. பல திட்டங்கள் ஒரு நிறுவனத்தில் இயங்குகின்றன, மேலும் ஒவ்வொரு திட்டமும் வெவ்வேறு தேவைகள் மற்றும் எதிர்பார்ப்புகளுடன் வெவ்வேறு வாடிக்கையாளர்களைக் கொண்டிருக்கலாம். எனவே, இளைப்புக் கம்யூனிகாஷன் என்பது டெக்னிக்கல் சப்போர்ட் எக்ஸ்ப்ளெய்ன் வே-வாய்ஸுக்கு தொடர்பு கொள்ளுங்கள் மற்றும் பணிவுடன், தெளிவாக, துல்லியமாக தெரிந்திருக்க வேண்டிய முக்கியமான விஷயம். வாடிக்கையாளரின் கருத்துக்களுக்கு போதுமான மதிப்பு கொடுப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு அதிகாரமளித்தல் வாடிக்கையாளரை "வாடிக்கையாளர்" மட்டுமல்ல, ஒரு "கூட்டாளி" என்று அங்கீகரிக்கவும் வாடிக்கையாளருடன் கையாள்வதில் நேர்மையாக இருங்கள்

வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பில் இருங்கள் மற்றும் எக்ஸிஎன்ஜி மற்றும் வரவிருக்கும் ஒப்பந்தங்கள் மற்றும் சலுகைகள் குறித்து வாடிக்கையாளரை புதுப்பிக்கவும்

நெகோ நியாயமாக, பணிவுடன் ஆனால் உறுதியாக சாப்பிட்டார்

வாடிக்கையாளரைப் பற்றி அறிந்து கொள்ளுங்கள்

சேவை பிரச்சினைகள் மற்றும் கவலைகளை உடனடியாக தீர்க்கவும்

வாடிக்கையாளரிடம் அனுதாபம் காட்டுங்கள் மற்றும் குறைகள் மற்றும் புகார் ஏற்பட்டால் மன்னிப்பு கேளுங்கள். பகுப்பாய்வு முடிவுகளை பொருத்தமான நபர்களுடன் மதிப்பாய்வு செய்து, உள்ளீடுகளின் அடிப்படையில் மாற்றங்களைச் செய்யுங்கள்.

டெக்னிக்கல் சப்போர்ட் எக்ஸ்ப்ளெய்ன் வே-வாய்ஸின் வேலை பாத்திரம் வெவ்வேறு தொழில்நுட்ப அம்சங்களைப் பொறுத்தது மற்றும் தொழில்நுட்பம் மிக வேகமாக மாறுகிறது. வேகத்தைத் தக்கவைக்க, எக்ஸ்ப்ளெய்ன் வெஸ் சம்பந்தப்பட்ட நபர்களிடமிருந்து முக்கிய புதுப்பிப்புகளை எடுக்க வேண்டும். பின்னூட்டங்களைத் தேடுவதும் பின்தொடர்வதும் பணியின் தரத்தை அதிகரிப்பதற்கான மற்றொரு வழியாகும். நல்ல பின்னூட்டங்கள் வழங்கப்படும் சேவையை அதிகரிக்க அமைப்புக்கு உதவுகின்றன. மேலும், நல்ல பின்னூட்டத்தை செயல்படுத்துவது வாடிக்கையாளர்களின் குறைபாடுகள் மற்றும் தவறுகள் உள்ளன அனைத்து வகைகளில் வாடிக்கையாளர்களின் குறைபாடுகளையும் சந்திக்கக்கூடிய சம்பந்தங்களை உருவாக்கியுள்ளது. வேண்டும் 115

இன்.திட்ட மேலாளர், தர மதிப்பீட்டாளர் மற்றும் குழு முன்னணி போன்ற உடனடி மேற்பார்வையாளர் ஆகியோர் செயல்திறனை மதிப்பாய்வு செய்ய மிகவும் பொருத்தமான நபர்கள் ஒரு செயல்திறன் அறிக்கை வாராந்திர அல்லது மாதாந்திர அடிப்படையில் உருவாக்கப்படுகிறது. அளவுருக்கள் நிறுவனத்திற்கு நிறுவனம் வேறுபடுகின்றன, அதில் ஒத்திசைவு வெவ்வேறு மதிப்பீடு செய்யப்படுகிறது. அறிக்கை பின்னர் நிறைவேற்றப்பட்டு, ஒரு டெக்னிகல் சப் பேர்ட் கேஸ்கிழ வே-வாய்ஸ் என்ற வகையில், ஒருவர் கருத்துக்களை பதிர்ந்து கொள்ளப்படுகிறது. ஒரு சாதகமான வழியில் ஏற்றுக்கொண்டு பலவீனமான பகுதிகளில் பணியாற்ற வேண்டும், மதிப்புப்பாய்வு முடிவுகளுக்குப் பின்னால் உள்ள முக்கிய காரணங்கள் கீழே உள்ள தொழில்நுட்ப ஆதரவு நபர்களுக்கு அறிமுகப்படுத்தித் செயல்முறை ஓட்டத்திற்கு குரல் கொடுங்கள், இதனால் அவர்/அவள் பொதுவான அல்லது ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட மண்டல நடைமுறைகளை நன்கு அறிந்துகொள்கிறார்கள். பலவீனங்களின் சாதகமான பகுதிகளைக் குறிக்கிறது. இருப்பினும், நிறைவேற்றுபவர் அதை ஒரு "முன்னேற்றத்தின் நோக்கமாக" பார்க்க வேண்டும், அதில் அவர்/அவள் ஒரு வலுவான தொடர்பில்முறை நிபுணராக வளர வேண்டும். மதிப்பாய்வின் அளவுருக்கள் பின்வருமாறு:

சீர்ப்படுத்துதல் (வாய்மொழி மற்றும் வாய்மொழி அல்லாத)

ஒழுக்கமும் நேர்மையும்

நேர மேலாண்மை

குழு வேலை (ஒரு குழு வீரராக நிறைவேற்றுபவர் எப்படி இருக்கிறார்) ஒரு சகிப்புத்தன்மை மற்றும் இல்லாமை

ஒவ்வொரு நிறுவனமும் ஊழியர்களின் செயல்திறனை மதிப்பிடுவதற்கான ஒரு குறிப்பிட்ட முறையை பராமரிக்கிறது. செயல்திறன் மதிப்புரைகளுக்கு ஸ்மார்ட் (நட்சத்திரம், நடுத்திரம், சராசரி போன்றவை) பயன்படுத்தப்படுகிறது. நட்சத்திர கலைஞர்கள் அங்கீகரிக்கப்படுகிறார்கள் மற்றும் பின்தங்கிய நபர்கள் தங்கள் செயல்திறனை மேம்படுத்துவதற்கான வசதிகளைக் கொண்டுள்ளனர். ஊழியர் நிறுவனத்தின் செயல்முறை மற்றும் தேவையைப் புரிந்துகொண்டு அதற்கேற்ப தன்னை வளர்த்துக் கொள்ள வேண்டும். சில சந்தர்ப்பங்களில், ஊழியர்களின் செயல்திறனை மதிப்பீடு செய்ய எஸ். எம். இ. க்கள் அல்லது நிபுணர்கள் நியமிக்கப்படுகிறார்கள்.

குறிப்புகள் 116

அலகு 9.2 காமப்பணி அலகு 2.1:காநிலைகள் பாடங்க

அலகு ஒப்ஜெக்டிவ்ஸ்

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

9.2.1 பணியிடத்தில் உள்ள பிரச்சினைகளைப் புரிந்துகொள்வது மற்றும் ஆதரவை வழங்குவதன் முக்கியத்துவம்

சக ஊழியர்களுக்கு அவர்கள் அளித்த வாக்குறுதிகளை நிறைவேற்றவும். சக ஊழியர்களுக்கு நல்லதை தெரியப்படுத்துங்கள். சில விஷயங்கள், உண்மையில், எனக்கு கட்டுப்பாடுகளை ஏற்படுத்துகின்றன. உதாரணமாக, வேலை அழுத்தம் காரணமாக, ஒருவர் வேலை நேரத்தை நீட்டிக்க வேண்டியிருக்கலாம். இது உங்கள் பொறுப்பாக மட்டுமல்லாமல், எந்தவொரு திட்டத்திலும் சிக்கித் தவிக்கும்போது உங்கள் சக ஊழியர்களுக்கு உதவுவதற்கான மனதாபிமான அணுகுமுறையாகவும் மாறும். உங்களுக்கும் உங்கள் சக ஊழியர்களுக்கும் இடையே நல்ல ஒற்றுமையையும் பரஸ்பர பிணைப்பையும் உருவாக்குகிறீர்கள். உங்களுக்குக் கொடுக்கப்பட்ட ஒவ்வொரு பணியையும் உங்களால் செய்ய முடியும் என்பது முக்கியமல்ல. முன்னுரிமையின் அடிப்படையில் மற்றொரு திட்டத்திற்கு நீங்கள் அனுப்பப்படும் போது மெஸ் இருக்கலாம். இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், என்ன நடக்கிறது என்பதை உங்கள் சக ஊழியர்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவது நல்லது. இது உங்கள் சக ஊழியர்களுக்கு நீங்கள் செய்ய வேண்டிய வேலைகளைத் தொடரத் தூண்டி பொருத்தமான நேர வேலைகளை எப்பது என்னை நிர்வகிப்பது பற்றியது. இது மிகவும் மாற்றித் தரக்கூடியதாக இருப்பதற்கான உறுதிப்பாட்டை உருவாக்குவது, உங்கள் தவணத்தை நிலைநிறுத்துவது மற்றும் உங்களுக்கு சாதகமாக என்னை பயன்படுத்துவது, சக ஊழியர்களுடன் பணிபுரியும் எந்தவொரு பிரச்சினையையும் கருத்தில் கொண்டு, இந்த சிக்கல்களைத் தீர்க்க முயற்சி செய்யுங்கள்.

ஒரு சிக்கலை ஒரு கடினமான அல்லது எதிர்பாராத சூழ்நிலை என்று வரையறுக்கலாம், இது விரும்பத்தகாததாகக் கருதப்படுகிறது மற்றும் கையாளப்பட்டு சமாளிக்கப்பட வேண்டும். சிக்கல்கள் சிக்கலான புதிர்கள் மற்றும் புதிர்களின் வடிவத்தை எடுக்கலாம்.

குறிப்புகள் 117



- ஐடன் சிக்கலை தீர்க்கிறார்
- அனைவரின் நலன்களையும் புரிந்து கொள்ளுங்கள்.
- சாத்தியமான தீர்வுகளை பட்டியலிடுங்கள்
- செயல்பாடுகளை மதிப்பீடு செய்யுங்கள்
- ஒரு ஆப் ஆன் அல்லது ஆப் ஆன்களைத் தேர்ந்தெடுக்கவும்
- திட்டத்தை ஆவணப்படுத்துங்கள்
- கண்காணித்து மதிப்பீடு செய்யுங்கள்

படம் 9.1 சிக்கலின் நிலைகள் மற்றும் தீர்வுகள்

பணியிடத்தில் சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பை உறுதி செய்யும் போது பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பது குழு உறுப்பினர்களைக் கையாளும் போது நிலைமையை பகுப்பாய்வு செய்தல் மற்றும் பொருத்தமான செயல்பாடுகளை எடுத்துக்கொள்வது.

• கவனத்தல், அனுபவம், பகுத்தறிவு அல்லது கம்யூனிகா ஆகியவற்றிலிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட தகவல்களை பகுப்பாய்வு செய்தல், மதிப்பீடு செய்தல் மற்றும் பயன்படுத்துதல்.

• என்வேஸ்டிகேட்டர்கள், கருவிகள் மற்றும் உபகரணங்கள் மற்றும் அவற்றைத் தீர்ப்பதற்கான வழிகளில் உள்ள குறைபாடுகளை ஐடன் என் மீது குற்றம் சாட்டுகிறார்.

• மறுசீரமைப்பைக் குறைப்பதற்காக பிழைகளை மென்மையாக சரிசெய்வதை உறுதி செய்தல்

• சக ஊழியர்களுடன் பணிபுரிவதற்கான அமைப்பின் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைப் பின்பற்றவும்.

• ஒரு தொழில்துறை ஆதரவு நிரவாகி-குரல் வாடிக்கையாளர்களுடன் மட்டுமல்லாமல், அமைப்பில் உள்ள மூத்தவர்கள் மற்றும் மேற்பார்வையாளர்களுடனும் இணைக்கப்பட்டு ஒருங்கிணைக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர்கள், சகாக்கள்/சக ஊழியர்கள் மற்றும் மேற்பார்வையாளர்களுடன் கம்யூனிகா என்ஜி எஃபெக்டின் கூறுகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

குழு உறுப்பினர்கள் மற்றும் தேவையானவர்களை அனுமதிப்பதற்குப் போடும் கொள்கிறது கம்யூனிகாவை கேளுங்கள் மேற்பார்வையாளர்கள், மேலாளர்கள் போன்றவர்களுடன் திறம்பட தொடர்பு கொள்ளுங்கள்.

எதிர்பார்ப்பு இயக்கங்களை எதிர்த்துக் கொள்ளிவாக வழங்கவும்

மனநிறைவுடன் எழுதுங்கள் உங்கள் குழுவைக் கவனியுங்கள்.

படம் 9.2 சமூகத்தின் செயல்பாட்டின் அனைத்து படிதளம்

அ. வேலை நோக்கத்தை அடைய சக ஊழியர்களுடன் ஒருங்கிணைந்து ஒத்துழைக்கவும்

• குறைந்த தடைகளுடன் கவனமாகக் கேளுங்கள் • நம்பிக்கையை உருவாக்குங்கள், ஆனால் மிகவும் சாதாரணமாக இருக்க வேண்டாம் • பார் சிப்பேட் மற்றும் ஒருங்கிணைப்பு

• உங்கள் உடல் மொழியைக் கவனியுங்கள்

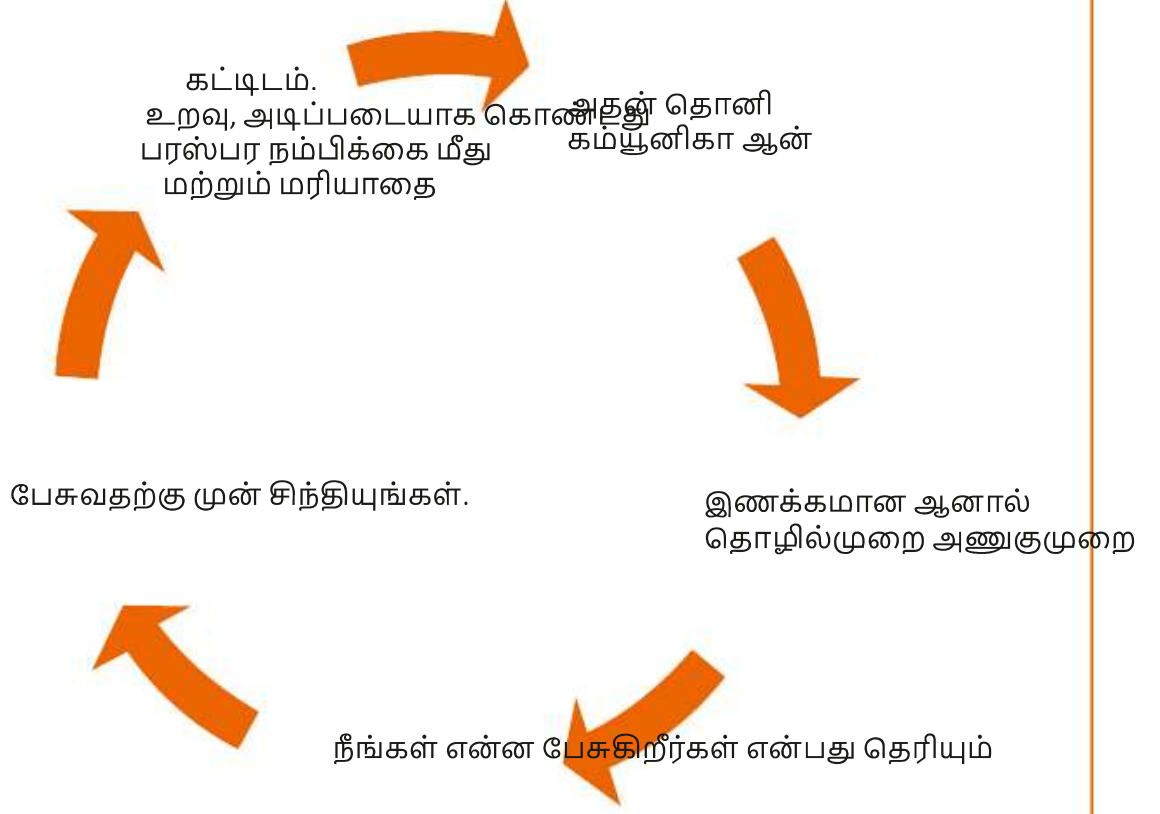
• சக ஊழியர்களுடன் சிறந்த பயிற்சிகளைப் பகிர்ந்து கொள்ளுங்கள் • உங்கள் தொனியை அறிந்திருங்கள்

• தெளிவுபடுத்த கேள்விகளைக் கேளுங்கள்

• பணிப் பட்டியல்கள், அட்டவணைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளைப் பற்றி விவாதிக்கவும்.

குறிப்புகள் 119

ஆ. எஃபெக் மேற்பார்வையாளர்களுடன் சுமுகமாக தொடர்பு கொள்ளுங்கள்



படம் 9.3 ஒரு நல்ல தகவல்தொடர்புக்காக எசென் அல் குவாலி எஸ்

குறைதீர்ப்பு என்பது "ஒருவர் நியாயமற்ற முறையில் நடத்தப்படுகிறார் என்ற புகார் அல்லது வலுவான உணர்வு" அ. ஏதேனும் குறைகள் இருந்தால் மேட்ரிக்ஸில் எஸ்கலாவைப் பின்பற்றவும்

- புகார் செய்வதற்கும் குறைகளை வெளிப்படுத்துவதற்கும் முன், நீங்கள் ஏன் புகார் செய்ய வேண்டும், நீண்ட காலத்திற்கு நீங்கள் என்ன சாதிக்க விரும்புகிறீர்கள் என்பதைப் பற்றி மிகவும் தெளிவாக இருங்கள்.
- உள் குறைதீர்ப்பு தீர்வுக்காக மேட்ரிக்ஸில் உள்ள எஸ்கலாவிற்கு இணங்கவும்
- வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வடிவங்களின்படி, மேட்ரிக்ஸின் ஒவ்வொரு மட்டத்திலும் நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிக்கு ஒரு மின்னஞ்சல் எழுதுங்கள்.
- புகார் அல்லது புகார் நிலையான டி. ஏ. டி-க்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியைப் பின்தொடரவும்.
- மின்னஞ்சல்கள் மற்றும் தொலைபேசி அழைப்புகளின் அனைத்து பதிவுகளையும் ஆவணப்படுத்துங்கள். பிரச்சினை முறையாக தீர்க்கப்பட்டு மூடப்படும்.
- சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரி, ஒரு குறிப்பிட்ட மட்டத்தில், டி. ஏ. டி-க்குள் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்யவில்லை என்றால், தீவிரப்படுத்தி, பிரச்சினையை அடுத்த கட்டத்திற்கு கொண்டு செல்லுங்கள்.
- 2 முதல் 6 வரை செயல்முறையை மீண்டும் செய்யவும்.
- குறைகளைத் தீர்க்கும்போது, அவர்களுக்கு நன்றி தெரிவிக்க சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரத்திற்கு தொலைபேசி அல்லது மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்.

ஆ. தொழிலாளர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்

- ஊழியருடன் ஒரு உத்தியோகபூர்வ ஆனால் தனிப்பட்ட சந்திப்பை நடத்துங்கள்.
- குறைகளை ஏற்றுக்கொண்டு அனுதாபம் காட்டுங்கள்.

- என் ரே மா எரின் நம்பிக்கையை நிலைநிறுத்தவும்.
- முழுமையான அத்தியாவசியமாகக் கருதப்பட்டால், சாட்சிகளை அழைக்கவும்.

- குறைகளின் சிக்கலைப் பொறுத்து, மேலும் விசாரணைகளுடன் தொடர்புகொள்ளுங்கள்.
- உங்கள் முடிவை ஆதரிக்க தகவல்களைப் பெறுங்கள்.

- இறுதித் தீர்மானத்தை எடுங்கள்.

- எடுக்கப்பட்ட முடிவில் தொழிலாளி திருப்தி அடையவில்லை என்றால், உடனடியாக அடுத்த கட்டத்திற்கு உயர்த்துங்கள்.

சி. வாடிக்கையாளரின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்

- வாடிக்கையாளருடன் முரண்படவோ அல்லது பேசுவதைத் தவிர்க்கவோ வேண்டாம்.
- வாய்மொழியாகவும், வாய்மொழியாகவும் கேளுங்கள்.

- வாடிக்கையாளரிடம் மன்னிப்பு கேட்டு அனுதாபம் காட்டுங்கள்.

- குறைகளை/புகார்களை திறந்த மனதுடன் கேளுங்கள்.

- தாமதமின்றி ஒரு நிரந்தர தீர்வுடன் நீங்கள் அவரிடம்/அவளிடம் திரும்பி வருவீர்கள் என்று உறுதியளிக்கவும்.
- உங்கள் வாக்குறுதியைக் கடைப்பிடித்து, வாடிக்கையாளருக்கு நிலையான டிஏடி-க்குள் ஒரு தீர்வுடன் பதிலளிக்கவும். நீங்கள் சொந்தமாக சிக்கலைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அதை உங்கள் அடுத்த கட்டத்திற்கு விரிவுபடுத்துங்கள்.
- சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரிகளுடன் பின்தொடர்தல், குறைகள் தீர்க்கப்பட்டு பிரச்சினை தீர்க்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் தனது குறைகளை கவனித்துக்கொண்டார் என்பதை மின்னஞ்சல் அல்லது தொலைபேசி மூலம் தெரிவிக்கவும்.

சுருக்கம்



- அனைத்து நிறுவனங்களிலும், ஒபரா ஆன், மேலாண்மை மற்றும் ஆட்சேர்ப்பு போன்ற துறைகள் பெரும் பங்கு வகிக்கின்றன.
- ஒருவரின் மேற்பார்வையாளர் பணியில் ஒருவரின் வழிகாட்டியாக இருக்க வேண்டும்.

- சில விஷயங்கள், உண்மையில், எனக்கு கட்டுப்பாடுகளை ஏற்படுத்துகின்றன.

- ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிர்வாகி-குரல் வாடிக்கையாளர்களுடன் மட்டுமல்லாமல், அமைப்பில் உள்ள மூத்தவர்கள் மற்றும் மேற்பார்வையாளர்களுடனும் இணைக்கப்பட்டு ஒருங்கிணைக்க வேண்டும்.



குறிப்புகள் 122

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

உடற்பயிற்சி

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?

கியூஆர் குறியீடு

தொடர்புடைய வீடியோவைப் பார்க்க கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



எச் பிஎஸ்ஃ//யூடு.இருக்க வேண்டும்/ujVbZ2NpDnw
சிறந்த பணி கலாச்சாரத்தில் ஆரோக்கியமான குழு பிணைப்பின்
முக்கியத்துவம்



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

10. சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பை நிர்வகித்தல் 124

அலகு 10.2 தொழில்நுட்ப சுகாதாரம் மற்றும்
பாதுகாப்பு



முக்கிய கற்றல் முடிவுகள் 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

அலகு 10.1 வட்டார சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பை

அலகு ஒப்ஜெக்டிவ்ஸ்

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 பிராந்திய சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பை

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

குறிப்புகள் 126

சம்பவ அறிக்கையின் பொதுவான வடிவம் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

INCIDENT REPORT		
Day/Night: _____	Date: _____	Time: _____
Report Writer (Print) Name: _____		
Co No: _____		
Company: _____	Section: _____	
Telephone no: _____	Extension: _____	
INCIDENT: (Summary: (Who, what, where, when, why, how, etc.)		

படம் 10.1 மாதிரி சம்பவம் அறிக்கை படிவம் (1)

 குறிப்புகள் 127

ACTION TAKEN BY SECURITY:

RECOMMENDATIONS/COMMENTS/REFERENCES:

Copy to Client: _____

Date: _____

படம் 10.1 மாதிரி சம்பவம் அறிக்கை படிவம் (2)

10.1.2 தீ பாதுகாப்பு 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.

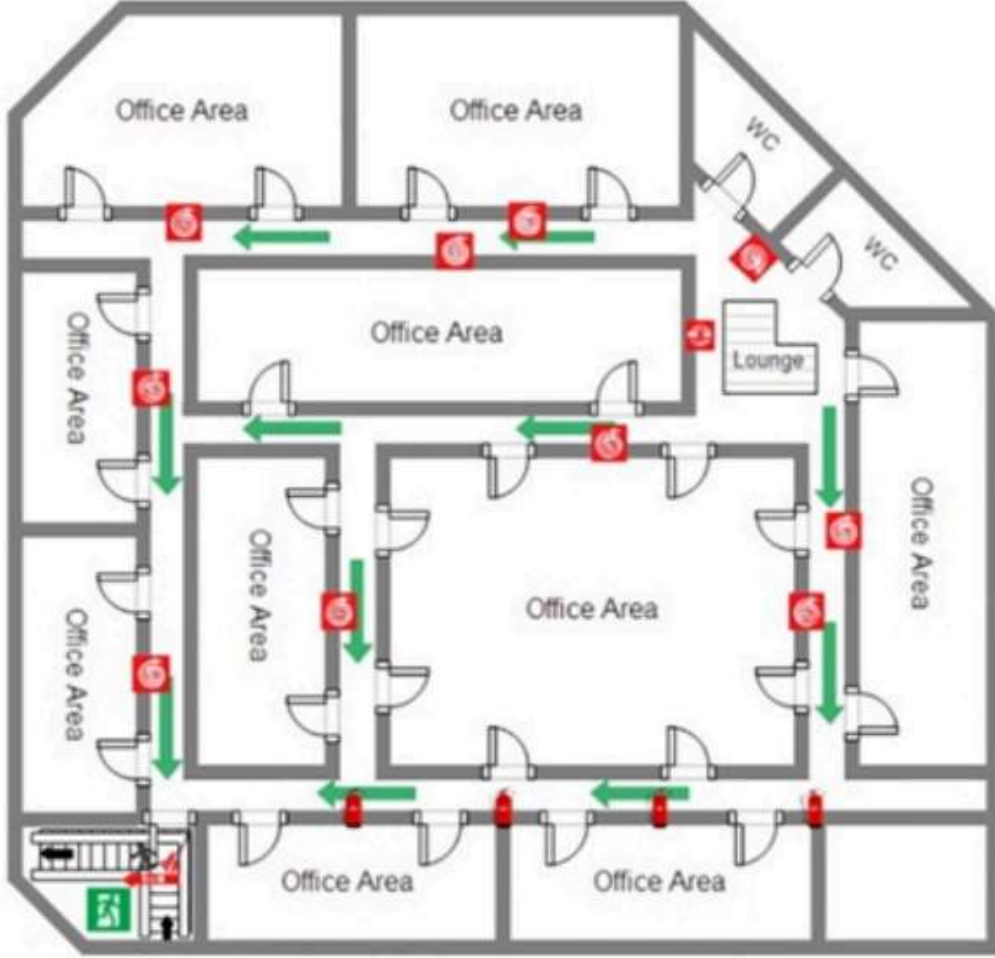
The EHS commands that there must be specific escape routes or safety evacuation points. This includes thorough plans or blueprint of the building which is understandable to anyone.

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



படம் 10.2 தீ தப்பிக்கும் திட்டம்

தீயணைப்பு வீரர்களுக்கான விபத்துக்கள் மற்றும் வளாகப் பணிகளின் சுருக்கமும் வழிகாட்டல்களும் குறித்து தகவல் பெறுதல்

அடிப்படையில் மூன்று முறைகள் உள்ளன, இதன் உதவியுடன் தீப்பிடித்த கட்டிடத்திலிருந்து மக்களை மீட்க முடியும். ஆன்-சைட் பெறுதலை உறுதிப்படுத்த, கருத்தில் கொள்ள வேண்டிய இரண்டு முக்கியமான நடவடிக்கைகள் இங்கே உள்ளன. இவை சிறந்த பாதுகாப்பான சுமந்து செல்லும் நடை முறைகளின் கீழ் வருகின்றன.

- அருகில் திறந்தவெளி பகுதி இருந்தால் இது ஒரு நல்ல முறையாகும்.
- முதல் மீட்புப் பணியாளர்கள் விக்கி எம் அவர்களின் அக்குள் கீழ் அடைய மற்றும் அவர்களின் மணிக்கட்டு பிடிக்க வேண்டும். மற்ற மீட்பர் கணுக்கால் (விக்கி எம்) ஐக் கடந்து அந்த நபரின் கால்களை அவரது தோளில் இழுக்கிறார். இறுதியாக, 3 எண்ணிக்கையில், இருவரும் அந்த நபரை மேலே தள்ளி 129 ஐ வெளியே கொண்டு வருவார்கள்.

வெடிகுண்டு அச்சுறுத்தலின் போது என்ன செய்ய வேண்டும்?

- பீதியடைய வேண்டாம், அமைதியாக இருக்க முயற்சி செய்யுங்கள்.
- அவசர வெளியேறும் வாயிலைத் திறக்கவும், இதனால் வெளியேற்றத்தை செயல்முறையில் பரப்பலாம். முன்கூட்டியே யோசித்து, வெடிகுண்டை வைக்கக்கூடிய இடங்களைக் கவனியுங்கள்.
- பயங்கரவாதிகள் முடிந்தவரை பலரைக் கொல்ல விரும்புவதால் பொதுச்சபை பகுதியில் கூட வேண்டாம். பொது சபைப் பகுதி என்பது வெளியேற்றப்பட்டவர்கள் கூடியிருக்கும் இடமாகும், எனவே அதிகபட்ச எண்ணிக்கையிலான மக்களைக் கொல்லும் வாய்ப்பு பொது சபைப் பகுதியில் உள்ளது. வெடிகுண்டு அச்சுறுத்தலின் போது பொதுக் கூட்டப் பகுதியைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டாம். முன்கூட்டியே திட்டமிடப்படாத ஒரு இடத்தில் எப்போதும் உடனடியாக உள்ளூர் போலீசாருக்கு தகவல் தெரிவிக்கவும்
- வெடிகுண்டு மிரட்டல் வந்தவுடன் உடனடியாக வெளியேறுங்கள், ஏதாவது கண்டுபிடிக்கப்படும் வரை காத்திருக்க வேண்டாம்
- எல்லாவற்றையும் ஆவணப்படுத்தி, ஆவணத்தை சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியிடம் சமர்ப்பிக்கவும்
- சந்தேகத்திற்கிடமான ஏதாவது காணப்பட்டால், 100 மீட்டர் விட்டம் கொண்ட சிவப்பு ரிப்பனுடன் அதை அடைத்து வைக்கவும். எல்லைக்குள் யாரும் வராமல் பார்த்துக் கொள்ளுங்கள். குண்டுவெடிப்பின் விளைவைக் குறைக்க மணல் மூட்டைகளைக் கொண்டு வந்து தடுப்பைச் சூழி வைக்கவும்
- சந்தேகத்திற்கிடமான எந்தப் பொருளையும் தொட முயற்சிக்காதீர்கள், போலீசார் அந்த இடத்திற்கு வந்து அதை விரட்டும் வரை காத்திருங்கள்.



படம் 10.3 வெடிகுண்டு அச்சுறுத்தலின் போது நடைமுறைகள் குறித்த சரியான வெளியேற்றம் 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 இல் அவசரகால சூழ்நிலைக்கு பதிலளிக்கவும்

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)

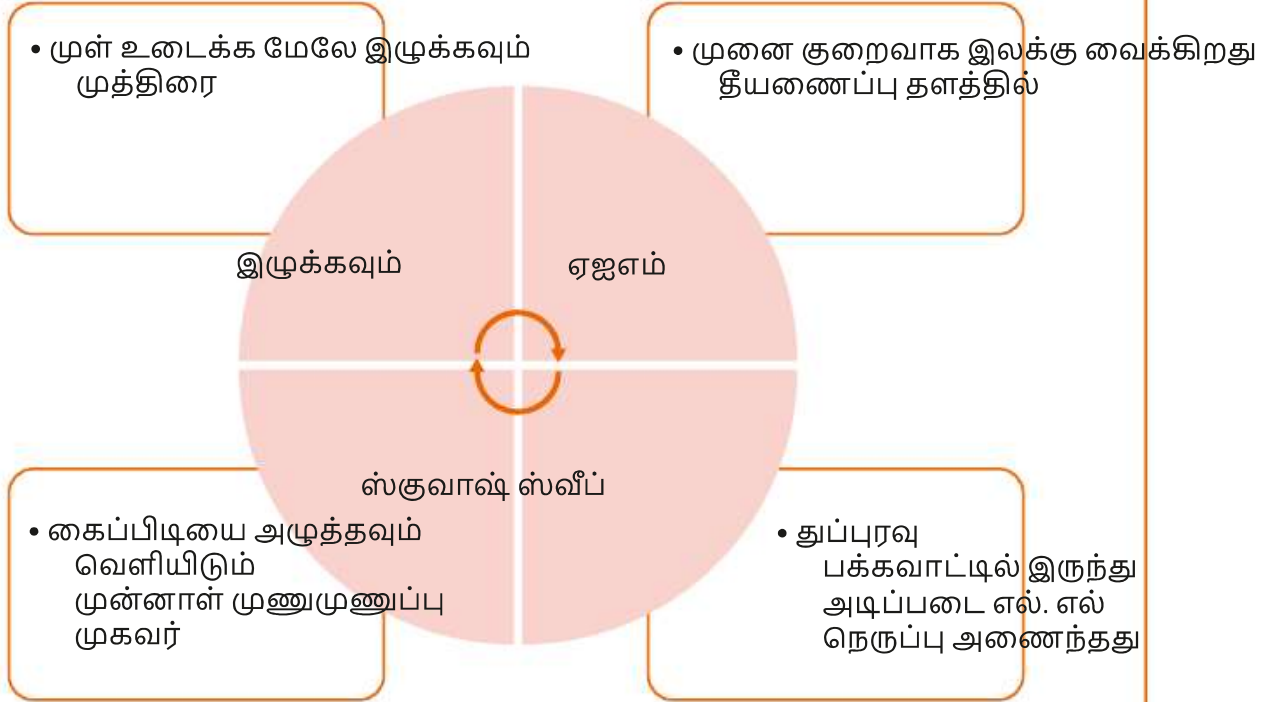
Aim (A)

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.



படம் 10.4 P.A.S.S ஃபயர்ஃபைங் என்ஜி 136க்கான நுட்பம்

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:

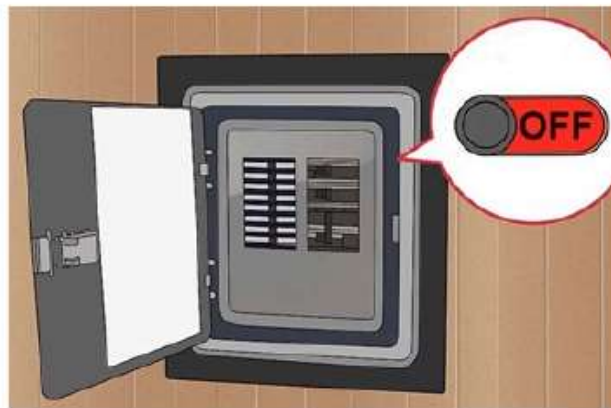
- **Approach**

- 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



படம் 10.5 விக்கி எம்-ஐ அணுகி, பாதுகாப்பான தூரத்திலிருந்து விபத்தை ஆய்வு செய்யுங்கள்.

- 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



படம் 10.6 மின்சாரத்தின் மூலத்தை துண்டிக்கும்

-

- The victim must not be moved in case of neck or spine injury
- The area must not be moved so as to allow sufficient breathing
- The victim's pulse should be monitored
- CPR may be provided if required.



- 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.

இந்த அமைப்பின்

இந்த அமைப்பின் அவசரகால நடைமுறைகளை விரைவாகவும், திறமையாகவும், அமைதியாகவும் பின்பற்றுங்கள்.

ஒருவர் ஒருமனதாக சிந்தித்து, அவசரநிலையின் தீவிரத்தை மதிப்பீடு செய்து, உடனடியாக என்ன செய்ய வேண்டும் என்பதை தீர்மானிக்க வேண்டும்.

அவசரகால சூழ்நிலையில் ஒருவர் அமைதியாகவும் அமைதியாகவும் இருக்க வேண்டும், ஏனெனில் அவசரகாலத்தின் போது மன அழுத்தம் விஷயங்களை சிக்கலாக்குகிறது மற்றும் ஒரு நபரை சூழல்புலர்ப்பு அவசரகாலத்தின் தன்மை மற்றும் அளவின் அடிப்படையில் உடனடி மற்றும் பொருத்தமான உதவியை வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளார்

அவசரகால கட்டணமில்லா எண்ணை அழைப்பதன் மூலம் ஒருவர் கூடுதல் உதவியை நாட வேண்டும், இது அழைப்பவர் ஒரு அதிகாரி அல்லது 'அனுப்புநரை' அடைய உதவும்

அனுப்புநரின் கேள்விகளுக்கு பதிலளிப்பதன் மூலமும், அனுப்புநருக்கு துல்லியமான இடம் மற்றும் அவசரகாலத்தின் தன்மையை வழங்குவதன் மூலமும் ஒருவர் உதவ வேண்டும்.

ஜி. பி. எஸ் பொருத்தப்பட்ட தொலைபேசியிலிருந்து ஒருவர் அழைக்க வேண்டும் என்று பரிந்துரைக்கப்படுகிறது, இதனால் அழைப்பவர் பேச முடியாவிட்டாலும், அனுப்புபவர் இருப்பிடத்தைக் கண்தாணித்து முடியும். அவசரநிலையின் தன்மை குறித்து ஒருவர் விழிப்புடன் இருக்க வேண்டும், அதாவது இது ஒரு மருத்துவ, மன ஆரோக்கியம் அல்லது நடத்தை அவசரநிலை

ஒருவர் உடனடி அச்சுறுத்தல்களை மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும், எடுத்துக்காட்டாக, ஒரு நபர் ஓடும் இயந்திரத்திலிருந்து கடுமையாக காயமடைந்தால், மற்றவர்களுக்கும் காயம் ஏற்படுவதைத் தடுக்க இயந்திரத்தை உடனடியாக அணைக்க வேண்டும்.

அவசரநிலையைக் கையாளுதல்

மிகவும் அதிகமான சாதாரண நிகழ்வுகள் ஆக்கிரமிப்பு மண்டல சுகாதார மற்றும் பாதுகாப்பு ஆணையத்திற்கு (ஓ. எச். எஸ். சி) தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

ஒருவர் அவசரகால இடத்திலிருந்து வெகுதூரம் நகர்ந்து மற்றவர்களுக்கும் இதைப் பின்பற்ற உதவுவேண்டும்

செய்யப்பட வேண்டும்.எடுத்துக்காட்டாக, ஒரு கார் விபத்து ஒரு வன்முறை வெடிப்பு மற்றும் தகிந்த ஏரி பொருளிலிருந்து தீ வெடிப்பு அபாயத்தை உள்ளடக்கியது.

இருக்கக்கூடாது. நிலைமையினைத் தவிர்த்தைக் குறைக்க எதுவும் செய்ய முடியாவிட்டால், மற்றவர்களை மனரீதியாக மேம்படுத்துவதன் மூலமும், அவர்களின் மருத்துவ வரலாற்றைப் பற்றி விசாரிப்பதன் மூலமும், அவர்கள் நிகழும் எந்த நிகழ்வுகளும் இல்லை என்பதன் மூலமும்

ஒருவர் மற்றவர்களுக்கு உதவுவேண்டும் மற்றும் இந்தத்தகவல் அவசரகாலத்திலளிப்பதென்றது முக்கியமானது என்பதை எடுத்துக் காட்டும் ஒருவர் கடுமையாக

காயமடைந்தவர்களை நகர்த்துவதைத் தவிர்க்க வேண்டும் மற்றும் அடிப்படை முதல் உதவிகளை மட்டுமே வழங்க வேண்டும் அவசரக் குழு வந்தவுடன், அவர்களுக்குத் தேவையான மற்றும் பொருத்தமான அனைத்து தகவல்களையும் அவர்களுக்கு உதவுங்கள்.

மார்பில் தேய்ப்பதன் மூலமும், காதுகுழாய்களை கிள்ளுவதன் மூலமும், கார்டியோபல்மோனரி ரெசஸிட்டாவை வழங்குவதன் மூலமும் (மார்பு சுருக்கத்தின் காம்பினா மற்றும் ஆர் ஃபிகல் ரெஸ்பிரா ஆன்) மயக்கமடைந்ததாகத் தோன்றும் விக்கி எம்-ஐ புதுப்பிக்க ஒருவர் முயற்சிக்க வேண்டும்.

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

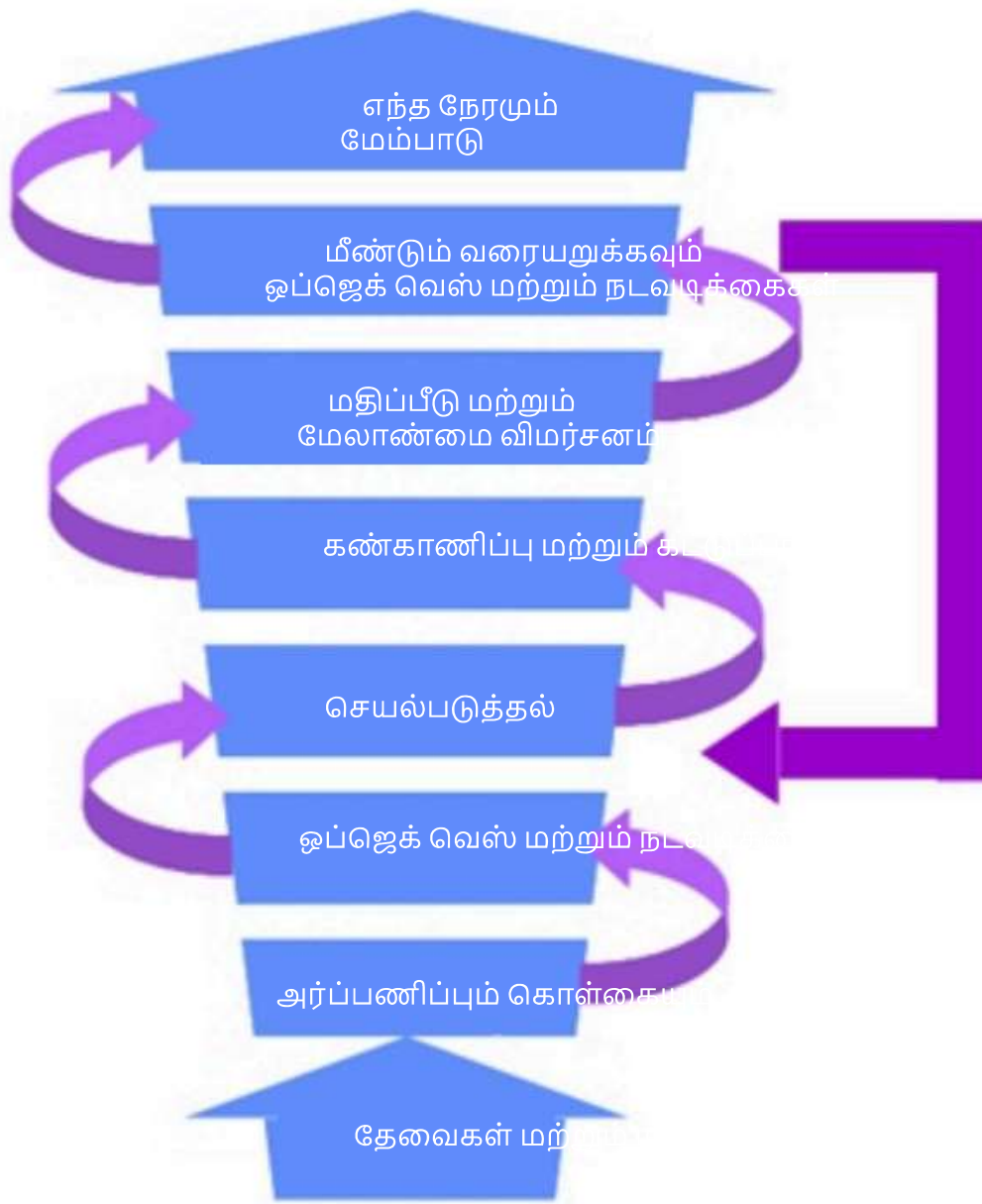
- **Waste**

- 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.



படம் 10.10 படிப்படியான மதிப்பீடு மற்றும் எஸ். எச். இ அம்சங்கள் 144 இல் உட்பொதிக்கவும்

10.1.5 பணியிடத்தில் பாதுகாப்புக்கான அரசு

முதலமைச்சர் 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

- நியமிக்கப்பட்ட வளாகத்தில் பாதுகாப்பு மீறல்கள் என்பது "சம்பவங்கள்" ஆகும், அவை புகாரளிக்கப்பட்டு முறையாக பதிலளிக்கப்பட வேண்டும்.
- EHS இன் முழு வடிவம் சுற்றுச்சூழல் சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆகும்.
- முதல் மீட்புப் பணியாளர்கள் விக்கி எம் அவர்களின் அக்குள் கீழ் அடைய மற்றும் அவர்களின் மணிக்கட்டு பிடிக்க வேண்டும். • பிராந்திய சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆணையத்துடன் ஒருங்கிணைந்த மண்டலத்தின் அடிப்படையில் தகவல்.
- அவசரநிலையின் தீவிரத்தை ஆராய்ந்து மதிப்பீடு செய்து, உடனடி அடிப்படையில் என்ன செய்ய வேண்டும் என்பதைத் தீர்மானிக்க வேண்டும்.
- முதலுதவி என்பது வழக்கமான மருத்துவ உதவியைப் பெறுவதற்கு முன்பு நோய்வாய்ப்பட்ட அல்லது காயமடைந்த நபருக்கு வழங்கப்படும் அவசர சிகிச்சை அல்லது சிகிச்சையாகும்.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue 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.

உடற்பயிற்சி 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

கியூஆர் குறியீடு

தொடர்புடைய வீடியோவைப் பார்க்க கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



எச் பிஎஸ்ஃ//யூடு./tUCJ6WxajcQ ஆக இருக்கின்ற ஃ//யூடு.இருக்க வேண்டும்/u6fKBkDIHEE
செயல்முறைகள் மீது எவாக்குவாகாதாரம், பாதுகாப்பு மற்றும் விபத்து
நாஸுமறைகள் மற்றும் இவற்றின் முக்கியத்துவம்



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

11. பணியிட தரவு மேலாண்மை 151

அலகு 11.1 தரவு மேலாண்மை



முக்கிய கற்றல் முடிவுகள் 152



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

1. Describe how data/information can be managed effectively

அலகு 11.1 வட்டார சுகாதாரம் மற்றும் பாக்டீரியா

அலகு ஒப்ஜெக்டிவ்ஸ்

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 நம்பகமான மூலங்களிலிருந்து துல்லியமான

தரவு/தகவல்

நம்பகமான மூலங்களிலிருந்து தரவு/தகவலைப் பெற்று, தரவு/தகவல் துல்லியமானது, முழுமையானது மற்றும் புதுப்பித்த நிலையில் உள்ளதா என்பதைச் சரிபார்க்கவும்.

எந்தவொரு புதிய செயல்முறையையும் தொடங்குவதற்கு முன், ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிறுவனத்துடன் உடனடி தொடர்பு கொள்ள வேண்டும். குரல் செயல்முறையைப் பற்றிய சரியான விளக்கத்தைக் கொண்டிருப்பது முக்கியம். கூடுதலாக, அவருக்கு அல்லது அவளுக்கு அனைத்து தரவுகளும், தேவையான பொருட்கள் மற்றும் அவற்றின் ஆதாரங்களும் வழங்கப்படுவதும் குறிப்பிடத்தக்க முக்கியத்துவம் வாய்ந்தது. அனைத்து தேவைகளையும் சேகரிக்கவும் மற்றும் அவற்றின் பகுப்பாய்வு செய்யவும் செயல்முறை குறித்த எந்தவொரு குறிப்பிட்ட செயல்பாடும்

வாடிக்கையாளர்/வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகள்

எனவே புதிய செயல்முறையுடன் தொடர்புடைய பொருட்கள்

11.1.2 153 இல் தரவு/தகவல்களுக்கு பயன்படுத்தப்படும் வார்ப்புருக்கள் மற்றும் வடிவங்கள் மற்றும் அவற்றின்

இருப்புகள்

வார்ப்புருக்கள் ஆவணங்கள் மற்றும் அவதானிப்புகளுக்கான நிலையான வடிவங்களாகும். அவதானிப்பு நிறுவனத்தின் பல்வேறு அம்சங்களை உள்ளடக்கியது. வார்ப்புருவின் வகை அல்லது முக்கிய அளவுருக்கள் துறையைப் பொறுத்து மாறுகின்றன. உதாரணமாக, ஒரு நிறுவனத்தின் போக்குவரத்துத் துறையால் பயன்படுத்தப்படும் பெட்டி போட்டி போட்டி ஆனது கவனிக்கும் தொழில்நுட்பத் துறையிலிருந்து வேறுபட்டதாக இருக்க வேண்டும். தரவு/தகவல்களைப் பெறுவதற்குப் பயன்படுத்தப்படும் பல்வேறு நுட்பங்கள் மற்றும் இந்த வழக்கு ஆய்வுகளை எவ்வாறு பயன்படுத்துவது

இந்த முறை அடிப்படையில் சேகரிக்கப்பட்ட தகவல் வாடிக்கையாளர்களின் அனுபவத்தை அடிப்படையாகக் கொண்டது என்று பராமரிக்கிறது.

கவனம் செலுத்தும் குழுக்கள்

இந்த தரவு அல்லது முறை குறித்த தகவல் ஆழமான தலைப்பு மதிப்பீட்டுடன் குழு விவாதங்களை நம்பியுள்ளது. இது மார்க்கே என்ஜி டாக் சிஎஸ், தரவு, அவற்றின் ஆதாரங்கள் மற்றும் தேடல்கள், குறியீடுகள், நிரலாக்க மொழிகள் அல்லது எந்த வகையான பிழைகள் தொடர்பான பரிணாம அம்சங்களைப் பற்றியதாக இருக்கலாம்.

11.1.3 154 இல் தரவு/தகவல் குறித்த விதி அடிப்படையிலான பகுப்பாய்வை மேற்கொள்ளும் செயல்முறை

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 சரியான நேரத்தில் துல்லியமான மற்றும் புதுப்பித்த தகவல்களை வழங்குவதன் முக்கியத்துவம்

சக ஊழியர்களை உள்ளடக்கிய பணியின் துல்லியம் மற்றும் நீங்கள் அதை வழங்க வேண்டிய வடிவங்களை சரிபார்க்கவும். ஒவ்வொரு திட்டத்திற்கும் ஒரு புனட்டட் மெலைன் உள்ளது. ஒரு திட்டம் ஒரு குறிக்கோளுடன் தொடங்குகிறது, அதைத் தொடர்ந்து மேம்பாடு, தர பகுப்பாய்வு மற்றும் இறுதி இலக்குகளை அமைத்தல்.

ஒவ்வொரு கட்டத்திற்கும் அதன் சொந்த வடிவம் உள்ளது, அங்கு தகவல் துல்லியமாக நிரப்பப்பட வேண்டும். ஒரு திட்ட இலக்கு வார்ப்புரு செயல்படுத்தப்பட வேண்டும் மற்றும் விவரங்கள் தவறாமல் நிரப்பப்பட வேண்டும். ஒரு மாதிரி வடிவம் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

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

படம் 11.1 திட்ட இலக்கு வார்ப்புரு

குறிப்புகள் 155

- எந்தவொரு புதிய செயல்முறையையும் தொடங்குவதற்கு முன், ஒரு தொழில்நுட்ப ஆதரவு நிறைவேற்றுபவர்-குரல் செயல்முறையைப் பற்றிய சரியான விளக்கத்தைக் கொண்டிருப்பது முக்கியம்.
- விதி அடிப்படையிலான படிப்பு நடைமுறையில் முடிவெடுக்கும் செயல்முறை அல்லது மண்டல கிளைகளை உள்ளடக்கியது.
- ஒவ்வொரு திட்டத்திற்கும் ஒரு புளுட்டட் மெலைன் உள்ளது.
- ஒவ்வொரு கட்டத்திற்கும் அதன் சொந்த வடிவம் உள்ளது, அங்கு தகவல் துல்லியமாக நிரப்பப்பட வேண்டும்.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey 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.

உடற்பயிற்சி

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

கியூஆர் குறியீடு

தொடர்புடைய வீடியோவைப் பார்க்க கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



எச் பிஎஸ்ஃ//யூடு.இருக்க வேண்டும்/CPRQvYDYrcA
தரவுப் பகுதி கையேடு பகுப்பாய்வு செய்ய துல்லியமான செயல்முறை
ஒட்டத்தைப் பின்பற்றவும்

12. உள்ளடக்கிய மற்றும் சுற்றுச்சூழல் ரீதியாக நிலையான 158

பணியிடங்கள்

அலகு 12.1 நிலையான நடைமுறைகள்

அலகு 12.2 பன்முகத்தன்மையை மதித்தல் மற்றும்
சமத்துவத்தை மேம்படுத்துவதற்கான
நடைமுறைகளை வலுப்படுத்துதல்



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**



முக்கிய கற்றல் முடிவுகள் 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

அலகு 12.1 நீர்த்துறை அமைதி அலகு 2.1 காலநிலை

அலகு ஒப்பீடு வெவ்வேறு

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 மின்சாரம்/ஆற்றல், பொருட்கள் மற்றும் நீரின் பயன்பாட்டை அளவிடாமல் பயன்படுத்துதல்

அலுவலக வளாகத்திற்குள் மற்றும் அதைச் சுற்றியுள்ள பசுமை மற்றும் பிற பெருநிறுவன சூழல்கள் பணியிடத்தின் அலங்காரத்தை மேம்படுத்த உதவுவது மட்டுமல்லாமல், ஊழியர்களின் உற்பத்தித் திறனில் ஒரு சாதகமான தாக்கத்தையும் ஏற்படுத்துகிறது. பசுமை மக்கள் வேலையில் கவனம் செலுத்த உதவுகிறது, தொழிலாளர்கள் மற்றும் பார்வையாளர்களை மேலாதிக்கமான ஆதிர்வகளை உருவாக்கிறது மற்றும் பசுமையை அறிமுகப்படுத்துவதைத் தவிர, ஆற்றலைப் பாதுகாப்பது மற்றும் மிசா பயன்பாட்டைப் பயன்படுத்துவது ஆகியவை சமமாக முக்கியம். ஒவ்வொரு பணியிடத்திலும் மின்சாரம் தேவைப்படும் சில அத்தியாவசிய கருவிகள் மற்றும் உபகரணங்கள் உள்ளன. எடுத்துக்காட்டாக, ஏர் காண்டிஷனர், ஒளி, விசிறி, கணினி, காபி விற்பனை இயந்திரம் போன்ற மின் கேஜட்டுகள் அல்லது உபகரணங்கள் அலுவலகங்களில் பரவலாகப் பயன்படுத்தப்படுகின்றன. இதேபோல், கழிவறையில் நிலையான நீர் வழங்கல் மின்சாரம் தேவைப்படும். எரிசக்தியைப் பாதுகாப்பதற்கும், சுற்றுச்சூழல் நட்பு பணிச் சூழலை உருவாக்குவதற்கும் இந்த அனைத்து அத்தியாவசிய ஆற்றல் அல்லது பணியிடங்களில் உள்ள தளவாங்குத் திறனைச் சந்தைப்படுத்துகின்றன. அனைத்து பொருட்களின் பயன்பாட்டை அளவிடும் பயன்பாட்டும் குறிப்பிடத்தக்கதாகும். ஆக்சைடு வாயு மற்றும் பிற கரிம சேர்மங்களின் செறிவைக் குறைத்து, காற்றைப் பிடித்தாலும், ஆரோக்கியமாகவும் வைத்திருக்கின்றன. கோட்டையில் அலுவலகத் தொகுதியிலும் அதைச் சுற்றியுள்ள பகுதிகளிலும் மிதமான வெப்பத்தில் வெளிப்புற தாவரம், வெப்ப அழுத்தத்தைக் குறைத்து, ஏர்-காண்டிஷனரைப் பின்பின் தேவையைக் குறைக்கிறது. பச்சைக் கிணைகள் மற்றும் மூகப்புகள் இன்சலாவை விரிவுபடுத்துகின்றன அல்லது வெப்பத்தின் திறன் உறிஞ்சப்படுகிறது, வெப்பம் மற்றும் குளிரூட்டும் செலவுகள் அலுவலக கட்டிடங்கள் மற்றும் அதைச் சுற்றியுள்ள தாவரங்கள் நீராவியை வெளியிடுகின்றன, இது காற்றை ஈரப்படுத்துகிறது, தலைவலியை மூழ்கடித்து 'பச்சைக் காட்சிகள்' கவனத்தை அதிகரிக்கிறது, மேலும் மன அழுத்தத்திலிருந்து விரைவாக மீண்டு வசூலிப்பதுடன் ஊழியர்களை விழிப்புடனும் ஆரோக்கியமாகவும் வைத்திருப்பது, மதிய உணவு நடைபயிற்சி போன்ற நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ள மக்களை ஊக்குவிக்கின்றன. நீண்ட கால சிஎன்ஜி ஆரோக்கியத்தை மோசமாக பாதிக்கிறது ஆற்றல் திறனுள்ள அமைப்புகளின் செயல்பாட்டைத் திட்டமிடுங்கள்.

பணியில் ஒருவர் செயல்படுத்தக்கூடிய சில எளிய ஆற்றல் மேலாண்மை யோசனைகள் இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன. இயற்கை ஒளி போதுமானதாக இருக்கும்போது அலுவலகங்களில் ஆர் ஃபிஷியல் லைங்கைப் பயன்படுத்த வேண்டாம். ஜன்னல்களிலிருந்து போதுமான ஒளி கிடைக்கும் போதெல்லாம் துணிமணிகளைத் திறந்து நிழல்களை உயர்த்தவும் ஆற்றல் சேமிப்பு ஒளிரும் விளக்குகள் மற்றும் விளக்குகளைப் பயன்படுத்தவும்.

ஆக்கிரமிக்கப்படாத அலுவலக இடங்கள் அல்லது மாநாட்டு அறை போன்ற பயன்படுத்தப்படாத அறைகளில் விளக்குகள் மற்றும் உபகரணங்களை அணைக்கவும். மாநாட்டின் போது விளக்குகள் மற்றும் சூசி/விசிறிகளை இயக்கவும் சூரியலற்றையின் விசிறி மற்றும் விளக்குகள் நிரம்பாத போதெல்லாம் அவற்றை அணைக்கவும். விணாகும் ஒளி பற்றி அலுவலக பயனர்களுக்கு நினைவூட்டவும் கல்வி கற்பிக்கவும் ஒளி சென்சார்கள் நிறுவவும் கால்குலேட்டர்கள் மற்றும் பிற அலுவலக சாதனங்களுக்கு ரீசார்ஜ் செய்யக்கூடிய பா ஈரிகளைப் பயன்படுத்தவும் பயன்படுத்தப்படாத கணினிகளை அணைக்கவும், கணினிகளின் ஆற்றல்/சக்தி மேலாண்மை கருவிகளை இயக்கவும் (அதாவது ஸ்லீப் மோட், ஹைபர்னேட் மோட், ஸ்கிரீன் சேவர்) இரவு நேரத்தில் சுத்தம் செய்யும் போது லைங் என்ஜி பயன்பாட்டைக் குறைக்கவும் அலுவலகங்களில் உள்ள எச். வி. ஏ. சி. அமைப்புகள் பயன்பாட்டில் இல்லாதபோது அவற்றை அணைத்து விடுங்கள்

தெர்மோஸ்டாட்கள் சரியாக சரிசெய்யப்படுவதை உறுதிசெய்க

உயர் செயல்திறன் கொண்ட அலுவலக உபகரணங்கள் மற்றும் சாதனங்களை வாங்குதல் மற்றும் பயன்படுத்துதல் அலுவலக எரிசக்தி நிறுவனத்திற்கு ஒரு சுய-வயதுவந்த அமைப்பை அமைக்கவும் இயற்கை வளங்கள் மற்றும் எரிசக்தியை திறம்பட பயன்படுத்துவது, மாசுபாட்டைக் குறைப்பது மற்றும் முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வது

பணியிடத்தில் ஆற்றலின் பயன்பாட்டை அளவிட உதவும் சில அளவீடுகள் இவை. இருப்பினும், ஆற்றல் மற்றும் பிற பொருட்களின் பயன்பாட்டின் மற்றொரு முக்கியமான அம்சம் முறையான பராமரிப்பாகும். ஆற்றல் மற்றும் பொருள் சேமிப்பை அளவிடுவதற்கும் பராமரிப்பதற்கும் ஆர்கனிசா ஆன்ஸ் ஒரு சரிபார்ப்பு பட்டியலைத் தயாரிக்க வேண்டும். பணியிடங்களில் உள்ள தொகுதியின் ஆற்றல் மற்றும் பொருள் வசூலாக்கிதான் மாசுபாட்டை உருவாக்கும் ஆற்றல் மேலாண்மை அமைப்பு மற்றும் ஊழியர்களுக்கு ஆற்றல் மேலாண்மை குறித்த கல்வி இலக்கு மற்றும் முதலீட்டு வரவுசெலவுத் திட்டம் குறித்து ஆற்றல் சேமிப்பு குறித்த செயல்பாட்டின் நிலை மற்றும் அளவீடுகள் மற்றும் மாதாந்திர பயன்பாட்டைப் பதிவு செய்தல் (மின்சாரம், எரிவாயு, எண்ணெய் மற்றும் நீர்) முந்தைய மாதம் அல்லது ஆண்டிலிருந்து வேறுபாடுகளைக் காட்டும் வரைபடங்கள் உட்பட ஆற்றல் சேமிப்பு குறித்த செயல்பாட்டின் நிலை மேலாண்மை தரநிலைகளை நிறுவுதல் குளிர்ந்த நீர், குளிரூட்டும் நீர் மற்றும் சூடான போக்குவரத்து உபகரணங்கள் ஆகியவற்றிற்கான வெப்ப ஆதாரம் மற்றும் வெப்ப-வெப்பநிலைக் கட்டுப்பாடு விசையியக்கக் குழாய்கள் மற்றும் விசிறிகளின் ஓட்ட விகிதம் மற்றும் அழுத்தத்தின் அளவீடு

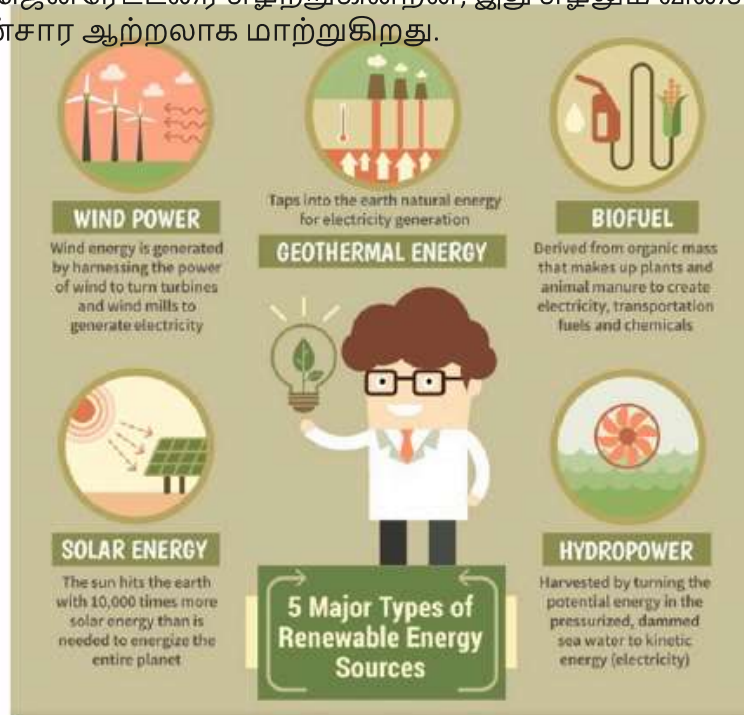
வகை	சரிபார்ப்பு பட்டியல் உருப்படிகள்
வெப்ப ஆதாரம் மற்றும் நேர்வகைகளைக் கொண்டு மேல்நிலை உபகரணங்கள்	காற்று ஓ மற்றும் உபகரணங்களில் உள்ள காம்ப்ஸின் வெளியேற்ற வாயுவை நிர்வகித்தல்
	நீராவி அழுத்தத்தைக் கட்டுப்படுத்துதல் மற்றும் கீழே வீசுதல்
	குளிரூட்டும் நீரின் தரக் கட்டுப்பாடு (மின்கடத்தி)
	வால்வுகள் மற்றும் டாம்பர்களின் திறப்பு கட்டுப்பாடு (எ. கா. தானியங்கி சி வால்வுகள்)
	ஆற்றல் தீவிரம் (MJ/m ² /ஆண்டு)
ஏர்-காண்டி ஒனிங் மற்றும் முறைப்பாடுகள்	பயன்பாட்டில் இல்லாத அல்லது ஆக்கிரமிக்கப்படாத அறைகளுக்கு ஏர்-காண்டி ஒனிங்கை அணைக்கவும் பொருத்தமான வெளிப்புற காற்று உட்கொள்ளும் அளவை சரிசெய்தல்
	ஒபரா என்ஜி ஹவர்ஸ் விமர்சனம்
	மொத்த வெப்பப் பரிமாற்றியின் செயல்பாடு (எ. கா. ரோசனை)
	உள்ளூர் குளிரூட்டல் மற்றும் உள்ளூர் வெளியேற்றம்
	உட்புற காற்றின் தரக் கட்டுப்பாடு (எ. கா. கார்பன் டை ஆக்சைடு)
	(கையேடு அல்லது தானியங்கி சி) இன்வெர்ட்டர் சாதனத்தை விசிறிகளில் நிறுவவும்
	பயன்படுத்தப்பட்டால், 4-குழாய் ஏர் காண்டி ஒனிங் சிஸ்டத்தின் ஒபராவை இடைநீக்கம் செய்தல்
	கார் பார்க்கிங் இடத்தில் வென் லா ஆன் கட்டுப்பாடு (கட்டுப்பாட்டின் மீது சிஓ செறிவு)
	நீர் வழங்கல்/வடிகால் மற்றும் கழற்சி நீர் ஓட்டம் மற்றும் அழுத்தத்தைக் கட்டுப்படுத்துதல்
	நீர் சேமிப்பு நடவடிக்கைகள் (எ. கா. நீர் சேமிப்பு மேல் மற்றும் தானியங்கி சி ஃப்ளாஷிங்)
நீர் வழங்கல்/வடிகால் மற்றும் கழற்சி நீர் ஓட்டம் மற்றும் அழுத்தத்தைக் கட்டுப்படுத்துதல்	பருவத்தைப் பொறுத்து வெப்ப மூல உபகரணங்களில் வெப்பநிலை மற்றும் அழுத்தத்தை மாற்றவும்
	பம்ப் மீது சூடான நீர் வழங்கல் சுற்றறிக்கையில் இடைவெளிகளுடன் ஒபரா ஆன்
	மழை நீர் மற்றும் கிணற்று நீர் மீது யு லிசா
	சமையலறை உபகரணங்களின் மேலாண்மை (எ. கா. சமையல் மற்றும் சலவை இயந்திரங்கள்)

ஒரு வேளை.

வகை	சரிபார்ப்பு பட்டியல் உருப்படிகள்
மின்சாரத்தைப் பெறுதல்	தேவையானவற்றைப் பெறும் செயல்பாடு பயன்பாட்டு கட்டுப்பாடு மின்னழுத்தச் சரிசெய்தல்கள் சக்தி காரணி மேலாண்மை
ஏர்-காண்டி ஒளிங் மற்றும் வெப்ப இயல்புள்ள கட்டுப்பாடுகள்	தேவை இல்லாதபோது விளக்குகளை அணைத்தல் (பகல் நேரத்தைப் பயன்படுத்துதல்) உயர்தர என்ஜி சாதனங்களை சுத்தம் செய்தல் மற்றும் அதிக ஆற்றல் சேமிப்பு சாதனங்களுக்கு மாற்றுதல் ஒளிரும் விளக்குகளை ஒளிரும் விளக்குகளாக மாற்றவும் எரிசக்தி சேமிப்பு எஃப். எஃப். இ (தளபாடங்கள், பொருத்துதல் மற்றும் உபகரணங்கள்) ஆகியவற்றைப் பயன்படுத்துங்கள் உட்புற காற்றின் தரக் கட்டுப்பாடு (எ. கா. கார்பன் டை ஆக்சைடு)
எலெவா என்ஜி இயந்திரங்கள்	ஒளிரும் ஆய்வுப்பாடு மற்றும் மேலாண்மை இன்வெர்ட்டர் கட்டுப்பாட்டைப் பயன்படுத்துங்கள் எஸ்கலேட்டருக்கு சென்சார்கள் மனித மோவைப் பயன்படுத்துங்கள் பம்பு மீது சூடான நீர் வழங்கல் சுற்றறிக்கையில் இடைவெளிகளுடன் ஒபரா ஆன்
கட்டிடங்கள்	ஜன்னல்களில் சூரிய ரேடியாவைத் தடுப்பது (எ. கா. நிழல் திரைச்சீலைகள் மற்றும் ஒளி-பாதுகாப்பு படலங்கள்) கூரையில் சூரிய ரேடியாவைத் தடுப்பது (கோஆ என்ஜி மீது வெப்ப பிரதிபலிப்பு)
மற்றவை	ஏர்-காண்டி ஒளிங் மற்றும் குளிரூட்டிகளுக்கான ஒடுக்கும் அலகுகளைச் சுற்றியுள்ள இடத்தை பராமரிக்கவும் சூடான நீருற்றில் இருந்து வெப்பத்தின் மீது யூ லிசா கழிவுப் பொருட்களை எரிபொருளாகப் பயன்படுத்தும் கொதிகலன்களை நிறுவுதல் சூரிய வெப்பத்தின் மீது யூ லிசா காற்று, சூரிய மற்றும் சிறிய நீர்மின் இனங்கள் இரவு நேர மின்சாரத்தைப் பயன்படுத்துங்கள் கோ-ஜெனரா ஆன்

அட்டவணை 12.1 ஆற்றல் மற்றும் பொருள் சேமிப்பு சரிபார்ப்பு பட்டியலில் 163

புதுப்பிக்கத்தக்க மற்றும் புதுப்பிக்க முடியாத எரிசக்தி உட்பட பல்வேறு எரிசக்தி
புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்தி என்பது ஒரு நித்திய எரிசக்தி ஆதாரமாகும், இது பயன்பாட்டில்
குறைந்து, பூஜ்யம் அல்லது குறைந்தபட்ச கழிவுப்பொருளைப் பெறாது. இத்தகைய ஆற்றல்
ஆதாரங்கள் இயற்கையாகவே மனித மெஸ்கேலில் நிரப்பப்படுகின்றன. சுற்றுச்சூழல்
மற்றும் நிலையான வளர்ச்சிக்கான பாரிஸை தளமாகக் கொண்ட தன்னாட்சி அதிகாரமான
இயற்கை ஆற்றல் எரிசக்தி நிறுவனம் (ஐ.இ.ஏ.வி) உருவாகியுள்ளது. இயற்கை
புதுப்பிக்கத்தக்க ஆற்றல் என்பது தொடர்ந்து நிரப்பப்படுகிறது. இயற்கை
செயல்முறைகளிலிருந்து பெறப்படுகிறது. அதன் பல்வேறு வடிவங்களில், இது சூரியனில்
இருந்து நேரடியாகவோ அல்லது பூமிக்குள் ஆழமாக உருவாக்கப்படும் வெப்பத்திலிருந்து
நேரடியாகவோ பெறப்படுகிறது. சூரிய ஒளி, காற்று, பெருங்கடல், நீர்மின், உயிரி எரிபொருள்,
புவிவெப்ப வளங்கள், உயிரி எரிபொருள்கள் மற்றும் புதுப்பிக்கத்தக்க வளங்களிலிருந்து
காற்றாலை ஆற்றல். காற்று ஆற்றல் என்பது சூரிய ஆற்றலின் ஒரு வடிவமாகும். காற்று
புவிவெப்பத்தை காரணமாகக் கொண்டு உருவாகிறது. இது பூமிக்குள் இருந்து வெப்பம்
ஆற்றல் அல்லது காற்று சக்தி என்று அழைக்கப்படுகிறது. உற்பத்தி செய்யப்படும் மின்சாரம் மற்றும்
பெறப்படும் ஆதாரம் இதில் அடங்குகிறது. காற்று விசையாழிகள் காற்றில் உள்ள
உதன் சி ஆற்றலை இயந்திர சக்தியாக மாற்றுகின்றன. ஒரு ஜெனரேட்டர் இயந்திர சக்தியை
உருவாக்க ஆற்றல். அவ்வெப்ப ஆற்றல் (கிரேக்க வேர்கள் ஜோன், பூமி என்று பொருள்படும்,
மின்சாரத்தோடு தொடர்புடையது என்று பொருள்படும்) என்பது பூமியின் மேலோட்டத்திற்குள்
வெப்பத்தால் உருவாக்கப்படும் ஆற்றல் ஆகும். சூரியன் பூமியின் மேற்பரப்பை
வெப்பப்படுத்தினாலும், பூமியின் உள்ளே இருந்து வரும் வெப்பம் சூரியனால்
சூரிய மின்சக்தி. சூரிய ஆற்றல் என்பது சூரியனில் இருந்து வரும் ஆற்றலாகும், இது வெப்ப
அல்லது மின்சார ஆற்றலாக மாற்றப்படுகிறது. சூரிய ஆற்றல் தாய்மையான மற்றும் மிகவும்
ஏராளமான புதுப்பிக்கத்தக்க எரிசக்தி ஆதாரமாகும்.
உயிர் ஆற்றல். உயிர் ஆற்றல் என்பது இயற்கை, உயிரியல் மூலங்களிலிருந்து
உருவாக்கப்படும் புதுப்பிக்கத்தக்க ஆற்றல் ஆகும். நவீன தொழில்நுட்பம் நிலப்பரப்புகள்
அல்லது கழிவு மண்டலங்களை அனைத்து உயிர் ஆற்றல் வளங்களுக்கும் சக்தியாக
அச்சுறுத்து. இது வெப்பம், எரிவாயு மற்றும் எரிபொருளை வழங்கும் ஒரு நிலையான மின்
நிறுமத்தை நிறுமினசக்தி அல்லது நிர ஆற்றல் என்பது புதுப்பிக்கத்தக்க ஆற்றலின் ஒரு
வடிவமாகும், இது அணைகளில் சேமிக்கப்பட்ட தண்ணீரைப் பயன்படுத்துகிறது, அதே போல்
ஆறுகளில் பாய்ந்து நீர்மின் நிலையங்களில் மின்சாரத்தை உருவாக்குகிறது. ரோட்டா என்ஜி
கத்திகள் ஒரு ஜெனரேட்டரை சுழற்றுகின்றன, இது சுழலும் விசையாழியின் இயந்திர
ஆற்றலை மின்சார ஆற்றலாக மாற்றுகிறது.



புதுப்பிக்கத்தக்க எரிபொருள்கள் செயல்முறைகளில் ஆற்றல் இனங்களில் கிரீன்ஹவுஸ் வாயுக்களை வெளியிடுவதில்லை, இதனால் அவை சுற்றுச்சூழல் சீரழிவைத் தடுக்க தூய்மையான, மிகவும் சாத்தியமான கரைப்பானாக அமைகின்றன. நிலக்கரி, எரிவாயு, எண்ணெய் மற்றும் அணுசக்தி போன்ற ஒருங்கிணைந்த மண்டல எரிசக்தி ஆதாரங்களுடன் ஒப்பிடும்போது-அவற்றின் இருப்புக்கள் வரையறுக்கப்பட்டவை-தூய்மையான ஆற்றல்கள் இயற்கையான தனித்தனியானவை. இது ஒரு நிலையான எரிசக்தி அமைப்பில் அவற்றை ஒரு அத்தியாவசிய உறுப்பாக ஆக்குகிறது, இது எதிர்கால இனங்களின் ஆயுதத்தை ஏற்படுத்துகிறது. இது வலுவான அடிப்படையில் உபகரணங்களை வழங்க வேண்டும், அவற்றுள் பின்வருவன அடங்கும்: • வெட்டுக்கள், கீறல்கள், துளைகள், மேய்ச்சல் மற்றும் பிளவுகள்

• தசைச் சிராய்ப்புகள் மற்றும் விகாரங்கள்

• சிறு தீக்காயங்கள்.

• அம்புட்டா மற்றும்/அல்லது பெரிய இரத்தப்போக்கு காயங்கள் • எலும்புகள் உடைந்தன

• கண் காயங்கள்

• அதிர்ச்சி.

தொழிலாளர்கள் தங்கள் பணியிடத்தில் முதலுதவி பற்றிய தெளிவான புரிதலைக் கொண்டிருப்பதை உறுதிசெய்ய முதலுதவி நடைமுறைகளை உருவாக்கி செயல்படுத்த வேண்டும். செயல்முறை பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்க வேண்டும்:

• முதலுதவி கருவிகளின் வகை மற்றும் அவை எங்கு அமைந்துள்ளன • முதலுதவி அறைகள் போன்ற முதலுதவி வசதிகளின் இடம்

• முதலுதவி கருவிகள் மற்றும் வசதிகளுக்கு யார் பொறுப்பு மற்றும் அவை எவ்வளவு அடிக்கடி சரிபார்க்கப்பட்டு பராமரிக்கப்பட வேண்டும்

• முதல் உதவியாளர்களுடன் விரைவான அவசரகால தொடர்பை உறுதி செய்வதற்காக அமைப்புகளில் (உபகரணங்கள் மற்றும் நடைமுறைகள் உட்பட) பொருத்தமான தொடர்பை

• முதலுதவி தேவைப்படும்போது குறட்பாடு தொலைதூர மற்றும் தனிமைப்படுத்தப்பட்ட

தொழிலாளர்களுக்கு) பயன்படுத்தப்பட வேண்டிய உபகரணங்கள் மற்றும் அமைப்புகள்

குறித்த தகவல். இந்த நடைமுறைகள் உபகரணங்களில் கம்யூனிகாவை எவ்வாறு

கண்டுபிடிப்பது, உபகரணங்களுக்கு பொறுப்பானவை மற்றும் அது எவ்வாறு

பராமரிக்கப்பட வேண்டும் என்பது பற்றிய தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.

• ஒவ்வொரு முதல் உதவியாளருக்கும் ஒதுக்கப்பட்டுள்ள பணியிடங்கள் மற்றும் வசிகள். இந்த

நடைமுறைகள் ஒவ்வொரு முதல் உதவியாளரின் பெயர்கள் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களைக்

கொண்டிருக்க வேண்டும்.

• முதற்கட்ட உதவியாளர்களுக்கு பொருத்தமான பயிற்சி கிடைப்பதை உறுதி

செய்வதற்கான ஏற்பாடுகள்

• தொழிலாளர்கள் உரிய தகவல்களைப் பெறுவதையும், பயிற்றுவிப்பதையும்,

முதலுதவிக்கான பயிற்சியையும் உறுதி செய்வதற்கான ஏற்பாடுகள்

• கடுமையான ஒவ்வாமை போன்ற மருத்துவ அவசரகாலத்தில் குறிப்பிட்ட சிகிச்சை

தேவைப்படக்கூடிய ஏதேனும் முதலுதவி தேவைகளைப் பற்றி ஒரு தொழிலாளி எப்போது

வேலையைத் தொடங்குகிறார் என்பது பற்றிய தகவல்களைத் தேடுவது. ஒரு

தொழிலாளியின் உடல்நலம் குறித்த தகவல் நம்பிக்கையுடன் வைக்கப்பட வேண்டும் மற்றும்

தொழிலாளியின் ஒப்புதலுடன் முதல் உதவியாளர்களுக்கு மட்டுமே வழங்கப்பட வேண்டும். •

பணியிடத்தில் ஏற்படக்கூடிய காயங்கள் மற்றும் நோய்களைப் புகாரளிப்பது எப்படி 165

- இரத்தம் மற்றும் உடல் பொருட்களின் வெளிப்பாட்டைத் தவிர்க்க பிராக் செஸ்
- ஒரு தொழிலாளி அல்லது பிற நபர் வேலையில் தங்குவதற்கு மிகவும் காயமடைந்தால் அல்லது நோய்வாய்ப்பட்டிருந்தால் என்ன செய்வது, எடுத்துக்காட்டாக அவர்களுக்கு ஒரு மருத்துவ சேவை, வீடு அல்லது வேறு எங்காவது அவர்கள் ஓய்வெடுக்கவும் குணமடையவும் போக்குவரத்து உதவிகளை வழங்குதல்
- ஒரு தவிர்மான பணியிட சம்பவத்தில் முதல் உதவியாளர்கள் மற்றும் தொழிலாளர்களுக்கு ஆதரவளிக்க விவரிப்பு அல்லது ஆலோசனை சேவைகளுக்கான அணுகல் ஒரு நபரை எலக்ட்ராக்கிலிருந்து விடுவிப்பதற்கான படிகள் இங்கே.

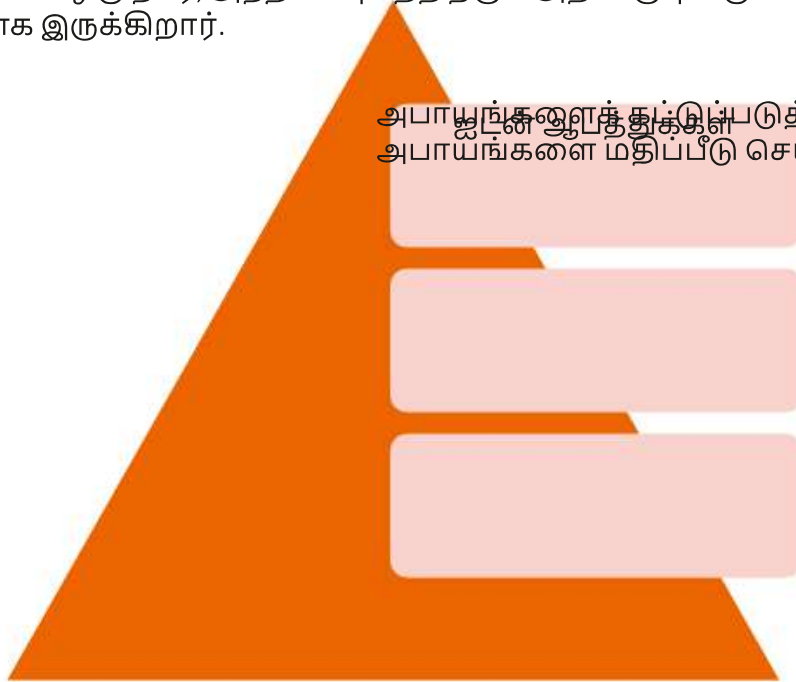
பிரதான சக்தியை அணைக்கவும். மின்சாரம் பாய்ந்த நபரை தொட வேண்டாம். எஸ். சி. கே, அட்டை, மூங்கில் போன்ற கடத்தல் அல்லாத என்ஜி பொருட்களின் உதவியுடன் மின்சார மூலத்திலிருந்து நபரை அகற்ற முயற்சிக்கவும். இந்த நிலையில் உள்ள நபரை இடுங்கள்.



அட்டவணை 12.2 ஒரு நபரை மின்சார அதிர்ச்சியிலிருந்து காப்பாற்றுவதற்கான படிகள்

12.1.2 மறுசுழற்சி செய்யக்கூடிய, மறுசுழற்சி செய்ய முடியாத மற்றும் அபாயகரமான கழிவுகளை பிரிக்கவும்

மின்சாரம், எரியக்கூடிய பொருட்கள், வெடிக்கும் பொருட்கள், அரிக்கும் இரசாயனங்கள், பணியிடத்தில் கனமான ஏணி பயன்படுத்துதல் போன்ற மக்களுக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் ஒரு காரணியாக ஆபத்து வரையறுக்கப்படுகிறது. எளிமையாகச் சொன்னால், ஒரு ஆபத்து என்பது வெறுமனே ஒரு நிபந்தனை அல்லது தீங்கு விளைவிக்கும் சூழ்நிலைகளின் தொகுப்பாகும். ஆபத்து என்பது ஒரு ஆபத்து உண்மையில் ஒருவருக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் வாய்ப்பு அல்லது வாய்ப்பாக வரையறுக்கப்படுகிறது. உதாரணமாக, சிகரெட் எஸ்களை புகைப்பவர்களுக்கு புற்றுநோய் உருவாகும் ஆபத்து உள்ளது. அபாயங்கள் மற்றும் ஆபத்துகளைக் கண்டறிவது ஒரு நடுத்தர அபாயம் ஆகும். ஆற்றல் அல்லது உடனடி ஆபத்து, அச்சுறுத்தல் என்று அழைக்கப்படுகிறது. உதாரணமாக, ஒரு கட்டிடத்தை வெடிக்கச் செய்யும் ஆற்றல் கொண்ட ஒரு நபர், அந்த கட்டிடத்திற்கும் அதன் குடியிருப்பாளர்களுக்கும் அச்சுறுத்தலாக இருக்கிறார்.



படம் 12.3 இடர் மேலாண்மை அணி

பணியிடத்தில் கொள்முதல் செய்யப்படும் மிகவும் பொதுவான கழிவுப்பொருட்களை பின்வருவனவற்றில் வகைப்படுத்தலாம்:

- **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

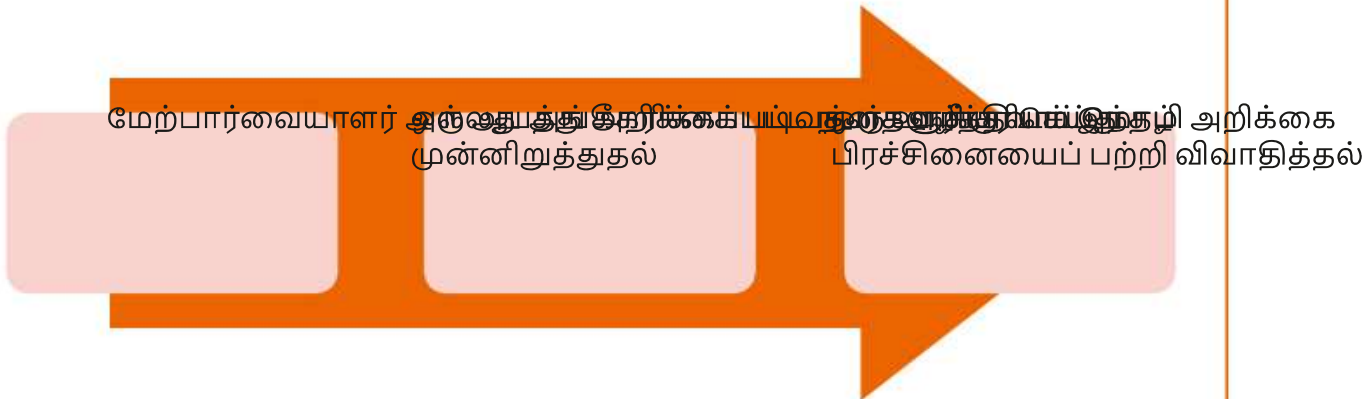
- **Hazardous Waste**

- 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



படம் 12.4 கழிவுகளை பிரித்தல் மற்றும் அகற்றுதல் தொட்டிகள்

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



படம் 12,5 ரெபோர் என்ஜி பொடென் அல் ஹஸார்ட் 168 இன் ஃப்ளோசார்ட்

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

படிகள் அபாயங்கள் தொடர்புடைய பரிந்துரை 2. பணியிடத்தின் பொதுவான மின்
சாதனங்களுடன் பணிபுரிதல் 3. வேலை பாத்திரத்தின் மன அழுத்தக் காரணி

1. Handling tools and equipment of the trade		

அட்டவணை 12.3 ஜே. எச். ஏ. சரிபார்ப்பு பட்டியல் 169 இல் உள்ள இடர் ஐடிஎன் ஃபிகா

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.

வழிகாட்டி சொல் + செயல்முறை காண்டி ஆன்/அளவுரு = தேவியா ஆன்.எடுத்துக்காட்டாக, இல்லை + சமிக்ஞை = சமிக்ஞை இல்லை

- 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

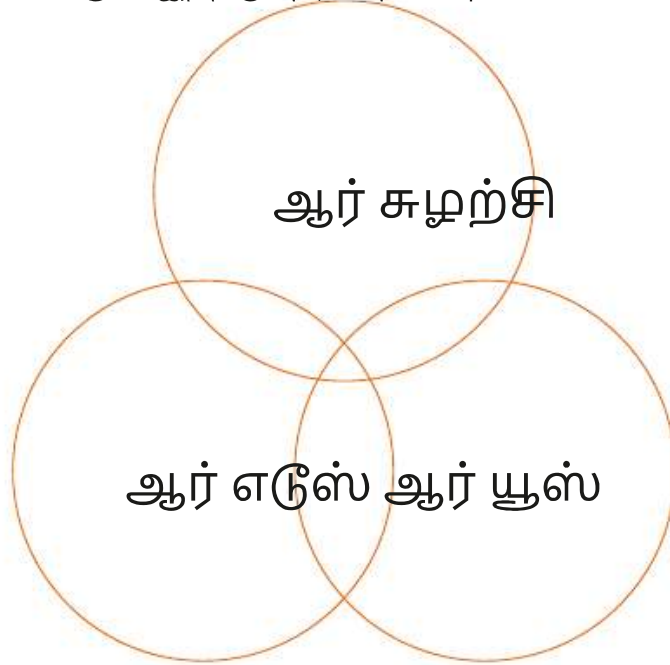
வழிகாட்டி சொற்களின் பொதுவான எடுத்துக்காட்டுகள் மற்றும் அவற்றின் அர்த்தங்கள் பின்வருமாறு:

வழிகாட்டி சொல் பொருள் இல்லை (இல்லை, எதுவும் இல்லை) விரும்பிய எதுவும் திரட்டப்பட்ட அழுக்கின் காரணமாக வாயு விளைவு மூலம் வாயுவின் ஓட்டம் அடையப்படவில்லை குவங் முனை அதிக வெப்பத்தில் அதிகரிக்கிறது மற்றும் சில செயல்முறை அளவுரு எதிர்பார்த்ததை விட அதிக வெப்பநிலையை அடைகிறது, அறுக்கும் போது ஓபரா எதிர்பார்க்கப்பட்டதை விட குறைந்த அழுத்தம் குறைவாக (குறைவாக, குறைவாக) ஒரு குறிப்பிட்ட செயல்முறை அளவுருவில் குவான் டா வெ குறைகிறது மற்றும் (கூடுதலாக) அனைத்து வடிவமைப்பு இன்டன் ஆன்களும் ஒரே நேரத்தில் அடையப்பட்ட அனைத்து வால்வுகளும் மூடப்பட்டுள்ளன மற்றும் ஒரு கூடுதல் தி பவர் ட்ரில் கான் நியூஸ் டிசைனின் தர்க்கரீதியான எதிர் வடிவமைப்பு இன்டன் ஆன் மின் விநியோகத்தில் ஒரு எர் ஷு என்ஜி வரை துளையிடுகிறது வாயுவில் திரவ எரிபொருளின் இருப்பு ஒரு எதிர்பாராத ஏசி விட்டி தவிர சிலிண்டர் நடைபெறுகிறது

படம் 12.4 வழிகாட்டும் சொற்களும் 170 பற்றிய அவற்றின் விளக்கமும்

தி 3 ஆர்ஸ் ஆஃப் வேஸ்ட் ஆப் மிசா ஆன்

- மூலப்பொருட்கள் முழுமையாகப் பயன்படுத்தப்பட வேண்டும், இதனால் மூலப்பொருட்களை முடிக்கப்பட்ட பொருட்களாக மாற்றும் போது குறைந்தபட்ச கழிவுகள் தொகுதிகளில் செய்யப்படுகின்றன.
- ஸ்கிராப் பொருளின் மறுசுழற்சி-ஸ்கிராப்புகள், உருவாக்கப்படும்போது, உற்பத்தி செயல்பாட்டில் உடனடியாக இணைக்கப்பட வேண்டும், இதனால் அவை முற்றிலும் மூலப்பொருளாக மீண்டும் பயன்படுத்தப்படும்.
- மேம்படுத்தப்பட்ட தரக் கட்டுப்பாடு-ஒரு தொகுதிக்கு நிராகரிப்புகளின் எண்ணிக்கையைக் குறைப்பதன் மூலம் இதைச் செயல்படுத்தலாம். தொடர்ச்சியான கண்காணிப்புடன் கூடிய கவனமான ஆய்வின் அதிக அதிர்வெண் மூலம் இதை எளிதில் அடைய முடியும்.
- கழிவு பரிமாற்றம்-சில கழிவுகளை உற்பத்தி செயல்முறையிலிருந்து முற்றிலுமாக அகற்ற முடியாது. அத்தகைய கழிவுகளை கழிவு பரிமாற்ற நுட்பங்கள் மூலம் திறம்பட நிர்வகிக்க முடியும், அங்கு ஒரு குறிப்பிட்ட செயல்பாட்டில் சேகரிக்கப்பட்ட கழிவுகள் மற்றொருவற்றின் மூலப்பொருளாக மாறும், இதற்கு நேர்மாறாகவும்.



படம் 12.6 3R மீசா மீது கழிவுகள்

குறிப்புகள் 171

- **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

 குறிப்புகள் 172

யூனிட் 2.1:தரநிலைகள் பழங்கள் பிரிவில் செயல்பா நடைமுறைகள் 12.2 பன்முகக்கன்மையை மகிக்கல்

அலகு ஒப்ஜெக்ட் வெஸ்

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 173இல் பாலினம், பாலின சமத்துவம் மற்றும் பாலின பாகுபாடு பற்றிய கருத்துரு

சக ஊழியர்களுடன் பணிபுரியும் போது பாலின உள்ளடக்கம், சமத்துவம் மற்றும் நிலைத்தன்மை பற்றிய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள்

வேலைவாய்ப்பு அல்லது ஆரோக்கியமான அல்லது ஊனமுற்றோர் விஷயத்தில் அனைத்து சமூகங்களுக்கும் (இந்தியாவின் ஒவ்வொரு சட்டபூர்வமான சமூகம் உட்பட, அவர்கள் ஊனமுற்றவர்களாக இருந்தாலும்) வாய்ப்பின் சமத்துவத்திற்கு இந்தியாவின் குறைபாடுகள் ஒரே மாதிரியாக பொருந்தும். மாநிலத்தின் கீழ் உள்ள எந்தவொரு அலுவலகத்திற்கும் நியமனம் குறித்து கான்ஸின் கீழ் உண்மையில், பெரிய பன்முகத்தன்மையின் தீமைகள் குறித்து ஒரு அமைப்பின் ஊழியர்கள் அவர்கள் வெவ்வேறு கலாச்சார மற்றும் மத நம்பிக்கைகளுடன் வெவ்வேறு பிராந்தியத்திலிருந்து வந்தவர்கள். இருப்பினும், பாலினம், கலாச்சாரம், மதம் ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல், ஒவ்வொரு ஊழியருக்கும் முதலாளி சமமான வாய்ப்பை வழங்க வேண்டும். பொதுவாக, பணியிடத்தில் பாலின சமத்துவத்தை உறுதிப்படுத்த இந்திய அரசு பல நடவடிக்கைகளை எடுத்துள்ளது. பணியிடத்தில் பெண்களின் உரிமையை நிலைநாட்டுவதற்காக, அரசாங்கம் மசோதாக்களை நிறைவேற்றியுள்ளது. பணியிடத்தில் பெண்களை பாலியல் துன்புறுத்தல் (தடுப்பு, தடை இந்துக் கோஷ்டியின் முக்கிய அங்கமாக உள்ளது) தங்கள் பணியிடத்தில் பாலியல் துன்புறுத்தல்களிலிருந்து பாதுகாக்க முற்படும் ஒரு சட்டமாகும். இது 3 செப்டம்பர் 2012 அன்று இந்தச் சட்டம் பணியிடத்தில் பாலியல் துன்புறுத்தலை வரையறுத்து, புகார்களைத் தீர்க்குவது (இந்திய நாட்டு நடுமன்றத்தின் கீழ்) அல் நிறைவேற்றப்பட்டது. இது 26 சூன் 2013 அன்று மாநிலங்களின் மூலம் (இந்திய நாட்டு நடுமன்றத்தின் மூலம்) இத்தனைக்கும் நிறைவேற்றப்பட்டது. இது துன்புறுத்தல் மற்றும் வேர்ஸ் லே வேலைச் சூழல்' என்ற கருத்துக்களையும் பாலியல் துன்புறுத்தலின் ஒரு செயல் அல்லது நடத்தையுடன் இணைந்து ஏற்பட்டால் பாலியல் துன்புறுத்தலின் வடிவங்களாக உள்ளடக்கியது. இந்தச் சட்டத்தின் கீழ் பாதுகாப்பைப் பெறும் "வேதனையான பெண்ணின்" வரையறை, ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட அல்லது அமைப்புசாரா துறைகளில், பொது அல்லது தனியார் மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள், வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் டோம்ஸ் சி தொழிலாளர்களையும் உள்ளடக்கிய அனைத்து பெண்களுக்கும், அவரது வயது அல்லது வேலைவாய்ப்பு அந்தஸ்துக்கு அப்பாற்பட்டது. பணியிடத்தின் மேலாண்மை, மேற்பார்வை மற்றும் கட்டுப்பாட்டுக்கு பொறுப்பான எந்தவொரு நபரும் ஒரு முதலாளி என்று வரையறுக்கப்படுகிறார், மேலும் 2 (ஜி) பிரிவின் கீழ் அத்தகைய அமைப்பின் கொள்கைகளை உருவாக்கி நிர்வகிக்கும் நபர்களும் இதில் அடங்குவர்.

12.2.2 ஆர்கனிசா ஆன் இன் ரெட்ரஸல் மெக்கானிசம் 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.

அனைத்து வகையான பாலின பாகுபாடு, வன்முறை மற்றும் சமத்துவமின்மை பணியிடத்தில் பெண்களை பாலியல் துன்புறுத்தல் (தடுப்பு, தடை மற்றும் தீர்வு) சட்டம், 2013 பணியிடத்தில் பெண்களை பாலியல் துன்புறுத்தலுக்கு எதிரான புகார்களை விசாரிப்பதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் ஒரு அமைப்பை பரிந்துரைக்கிறது. இது பொய்யான அல்லது தீங்கிழைக்கும் குற்றங்களைத் தடுக்க எதிரான பாதுகாப்புக் களையப் வழங்குகிறது. உறுதி இந்தச் சட்டத்தின் முக்கிய விதிகள், பெண்களுக்கு பாதுகாப்பான பணிச் சூழலை உறுதி செய்வதற்காக, முதலாளிகளுக்கு பின்வரும் பொறுப்புகளை வழங்குகின்றன:

- பாலியல் துன்புறுத்தலின் தண்டனை விளைவுகளைக் காட்டுங்கள் • நிகழ்ச்சிகள் குறித்து பட்டறைகள் மற்றும் உணர்ச்சிகளை ஏற்பாடு செய்யுங்கள்

- ஒரு உள் கொள்கை, சாசனம், தீர்மானம், அறிவிப்பு ஆகியவற்றை உருவாக்குங்கள்

- ஊழியர்களின் எண்ணிக்கை பத்துக்கும் அதிகமாக இருக்கும் 'உள் புகார்கள் ஆணையத்தை' (ஐ. சி. சி) உருவாக்கவும். • ஆணையத்திற்கு தேவையான வசதிகளை வழங்குதல்

- சாட்சிகள்/பதிலளித்தவரின் ஆதரவைப் பாதுகாத்தல்

- ஆணைய அறிக்கைகளை சமர்ப்பித்ததை கண்காணிக்கவும்

- பெண் விரும்பினால் ஒரு கிரிமினல் வழக்கைத் தொடர உதவுங்கள்

- விசாரணை செயல்முறையின் நம்பிக்கையை பராமரிக்கவும். இந்தச் சட்டம் நம்பிக்கையை மீறிய நபருக்கு 5,000 ரூபாய் (68 அமெரிக்க டாலர்) அபராதம் விதிக்கிறது.

- பாலியல் துன்புறுத்தல் ஒரு குற்றமாக இருப்பதால், முதலாளிகள் குற்றங்களைப் புகாரளிக்க வேண்டிய சட்டபரம்பரையில் உள்ளனர். பணியிடத்தில் பாலியல் துன்புறுத்தல் பிரச்சினையை சமாளிக்க, பெருநிறுவன விவகார அமைச்சகம், ஜூலை 31, 2018 தேதியிட்ட நோ ஃபிகா மூலம், நிறுவனங்கள் (கணக்குகள்) விதிகள் 2014 ஐ திருத்தியது. தனியார் நிறுவனங்கள் தங்கள் இயக்குநர்களின் வருடாந்திர அறிக்கையில் இந்தச் சட்டத்திற்கு இணங்குவதை வெளியிடுவது கட்டாயமாக்குகிறது.

மேலும், உள்ளூர் புகார்கள் ஆணையத்தை (எல். சி. சி) அமைப்பதற்கு மாவட்ட அதிகாரி மீது நடவடிக்கை எடுக்கக்கூடாது என்ற பொறுப்பை இந்தச் சட்டம் பொருத்தமான மாநில அரசிடம் இலாக்குகிறது. பாலியல் துன்புறுத்தல் பற்றிய கலாச்சாரங்களை மாற்றும் போது மனிதவள மேலாளர்கள் முன்னணியில் உள்ளனர்.

பெண்களுக்கு பாதுகாப்பான பணிச் சூழலை உறுதி செய்ய மனிதவளத் துறையினர் உருவாக்கக்கூடிய சில சிறந்த நடைமுறைகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

- வேலையில் பாலியல் துன்புறுத்தல் அனுபவிக்கப்படும்போது நடைபெறும் நடைமுறையை கோட்டுக் காட்டும் அதிகாரப்பூர்வ ஊழியர் கையேட்டைப் புதுப்பிக்கவும். பாலியல் துன்புறுத்தல் பொறுத்துக்கொள்ளப்படாது என்று ஒரு தெளிவான அறிக்கையை சேர்க்கவும்

- பணியிடத்தில் துன்புறுத்துவதாகக் கருதப்படும் நடத்தைகளின் வகைகளின் எடுத்துக்காட்டுகள் உட்பட, நடத்தை அல்லது நடத்தையை துன்புறுத்துவது என்ன என்பதைப் பற்றிய தெளிவான, எளிமையான மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய விளக்கத்தைக் கொடுங்கள்.

- பாலின அடையாளம் மற்றும் பாலியல் நோக்குநிலைகளில் அதிக கவனம் செலுத்துவதற்கும், பாலியல் துன்புறுத்தலை யார் அனுபவிக்கலாம் என்பது குறித்து பாலின நடுநிலையை வலியுறுத்துவதற்கும் அனைவருக்கும் பயிற்சியை செயல்படுத்தவும்.

- ஆண் ஊழியர்களை உணர்ந்து, பெண்கள் முன் வந்து புகார்களைத் தாக்கல் செய்வதற்கான நம்பிக்கையை வலுப்படுத்துங்கள்

- அவர்களின் ஊழியர்கள் வசிக்கும் அல்லது பணிபுரியும் இடத்தில் வேலைவாய்ப்பு சட்ட மாற்றங்கள் குறித்து புதுப்பித்த நிலையில் இருங்கள். ஊழியர்களின் உரிமைகள் தொடர்பான எக்ஸிஎஸ் என்ஜி மற்றும் வரவிருக்கும் சட்டங்கள் மற்றும் மாற்றங்களைப் பற்றி நிறுவனம் இணங்குவதையும் அறிந்திருப்பதையும் உறுதிசெய்ய மனிதவள மேம்பாட்டாளர்கள் தொழில்முறை சங்கங்கள், சட்ட ஆலோசகர்கள் மற்றும் ஆன்லைன் வளங்களையும் பயன்படுத்த வேண்டும்.

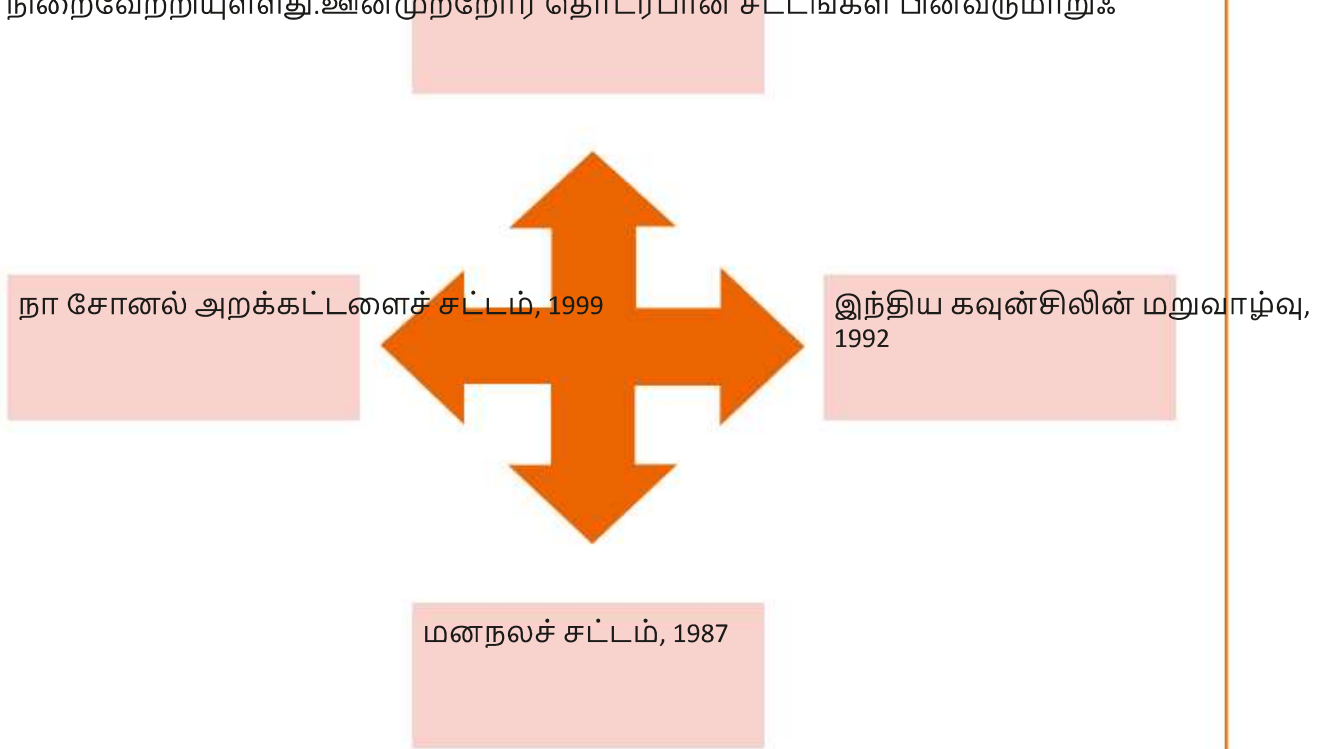
ஒருவரின் நடத்தை என்பது ஒருவரின் குணத்திற்கு கண்ணாடியாகும் என்று கூறப்படுகிறது. உண்மையில், உங்கள் நடத்தை நீங்கள் எந்த வகையான நபர் என்பதைப் பற்றி நிறைய பேசுகிறது. நீங்கள் நல்ல நடத்தை கொண்ட நபராக இல்லாவிட்டால், உங்கள் கல்வி மண்டல பட்டங்கள் முக்கியத்துவம் வாய்ந்தவை. நீங்கள் ஒரு வேலை நேர்காணலுக்குத் தோன்றுகிறீர்களோ அல்லது முதுகலை பட்டப்படிப்பைத் தொடர்கிறீர்களோ, உங்கள் பணியிடத்திலோ அல்லது உங்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போதும், உங்கள் பள்ளி/கல்லூரியிலோ அல்லது முடிவடையும் போது கிட்டத்தட்ட ஒவ்வொரு சூழ்நிலையிலும் நீங்கள் நேர்மையான நடத்தை முக்கியம். உள்ள உங்கள் வீட்டில் கூட, உங்கள் நல்ல நடத்தையே மிக முக்கியமானது. ஆனால் நடத்தை அத்தனை காரணங்களிலும் ஒருவர் கூட்டக் கூடிய பல்வேறு நிகழ்வுகள் பரவலாக இருக்கின்றன. உயர்நீதிமன்றம் கூட உயர்ப்படுத்த முடியாத ஒன்று, அது தனக்குள்ளேயே சிறிக்கப்பட்டு வருவதைக் குறிக்கிறது. உங்கள் நடத்தை முன் உள்ளே நுழைவதற்கு முன்பு நீங்கள் எப்போதும் தட்டுங்கள் மற்றும் அனுமதி கேட்க வேண்டும். இது அநேகமாக மிகவும் அடிப்படை ஈ க்யூ ஈ ஆகும். பெண்ணின் தனியுரிமை பாதிக்கப்படாமல் இருப்பதை நீங்கள் உறுதி செய்ய வேண்டும் எனவே ஒரு அறைக்குள் நுழைவதற்கு முன்பு தட்டுங்கள் மற்றும் வாய்மொழி சொல்லுங்கள். தவிர்க்கவும். வாடிக்கையாளர்கள் தனிப்பட்ட இடத்தில் நீங்கள் அனுமதி பெறுங்கள். உயர்நீதிமன்றம் என்பதை நீங்கள் எப்போதும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். இது தொழில்முறையற்றது மட்டுமல்ல, சுகாதாரமற்றதும் கூட. எனவே தொடர்பைத் தவிர்க்க உத்தரவால் முடிந்தவரை முயற்சி செய்யுங்கள். முற்றிலும் தேவைப்பட்டால், அனுமதியைக் உத்தரவால் மொழிகுள் அல்லது சைக்கைகள் பிடிப்பதைத் தவிர்த்தல். ஒரு பெண் கேட்டு பின்னர் வாடிக்கையாளருக்கு உத்தரவுகள் வாடிக்கையாளர் உங்களிடமிருந்து எதிர்பாரக்கும் கடைசி விஷயம் இதுதான். வாடிக்கையாளருக்கு முன்னால் நீங்கள் ஒருபோதும் தவறான மொழியைப் பயன்படுத்துவதில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள். விருந்தினர்களுக்கு உங்கள் சந்தர்ப்பங்களும் சித்திரங்களும் அதிகாரம் பெற்றுள்ளனர், அவற்றுக்கெல்லாம் முன்னால் உங்கள் சந்தர்ப்பங்களை நீங்கள் தவிர்ப்போம். உயர்நீதிமன்றம் என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள். அல்லது ஒரு பாணியைக் குறிப்பிடுங்கள். உயர்நீதிமன்றம் என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள். அல்லது குறிப்பாக பெண்களுக்கு பின்வருவன அடங்கும். • ஒரு பெண்ணைக் கண்ணியம் மற்றும் மரியாதைக்குரிய உரிமைகள், எந்த வயதிலும் எந்த ஆணும் ஒரு பெண்ணை கிண்டல் செய்யவோ அல்லது பாலியல் துன்புறுத்தல் செய்யவோ உரிமை இல்லை என்பதைக் குறிக்கிறது. • எல்லா சூழ்நிலைகளிலும் மதிக்கும் பிராக்டிசம். பணியிடத்திலோ, வீட்டிலோ அல்லது தெருக்களிலோ, பள்ளியிலோ, கல்லூரியிலோ அல்லது சமூகக் கூட்டத்திலோ இருந்தாலும் பெண்களுக்கு அசௌகரியத்தை ஏற்படுத்த யாருக்கும் உரிமை இல்லை. • உடல் மற்றும் மன பாதுகாப்புக்கான உரிமைகள். உடல் வலிமையைப் பயன்படுத்தவோ, உடல் ரீதியாகவோ அல்லது மன ரீதியாகவோ சித்திரவதை செய்யவோ அல்லது பெண்களை எந்த வகையிலும் உறுதிப்படுத்துவோ யாருக்கும் உரிமை இல்லை. • புகார் செய்ய உரிமை. சிறிய அளவில் கூட மறிப்பிடும்போது புகார் செய்ய பெண்களுக்கு அனைத்து உரிமைகளும் உள்ளன. ஆலோசனையைப் பெற்று, அத்தகைய சூழ்நிலைகளில் சரியான போக்கைப் பின்பற்றுங்கள், தனிநபரின் நிலை எதுவாக இருந்தாலும், அது மதவாதி, உயர்நீதிமன்றம் அல்லது அனைத்து வீட்டுக்காரர் தொடர்புடையதாக இருந்தாலும் பணியிடத்தில் பாலியல் துன்புறுத்தல்களைத் தடுப்பதற்கான விசாரணை புவராக இருந்தாலும் வீழ்காட்டுதல்களின் படி ஒரு பெண் ஊழியராக அமைப்பினால் பாதுகாப்புக்கான உரிமைகள். • பெண்களுக்கு எதிரான உடல் அல்லது மன ரீதியான வன்முறை சில சந்தர்ப்பங்களில் செய்யப்படுவதைப் போல அவளுடைய விதி அல்ல. மேலாதிக்க நடத்தை என்பது யாருடைய உரிமையும் அல்ல, ஒரு பெண்ணின் உரிமையும் அல்ல, எனவே அதற்கு எதிராக புகார் செய்வது சரியான வரிசையில் உள்ளது. ஒரு பாதுகாப்பு நடைமுறை என்பது ஒரு குறிப்பிட்ட பாதுகாப்பு பணியை அல்லது செயல்பாட்டைச் செய்யும் தேவையான செயல்பாடுகளின் தொகுப்பு வரிசையாகும். நடைமுறைகள் பொதுவாக ஒரு இறுதி முடிவை அடைய ஒரு நிலையான மற்றும் தொடர்ச்சியான அணுகுமுறை அல்லது சுழற்சியாக பின்பற்ற வேண்டிய தொடர்ச்சியான படிகளாக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன.

செயல்படுத்தப்பட்டவுடன், பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் அமைப்பின் பாதுகாப்பு விவகாரங்களை நடத்துவதற்கான நிறுவப்பட்ட ஏ. சி. ஓன்களின் தொகுப்பை வழங்குகின்றன, இது பயிற்சி, செயல்முறை ஆடிங் மற்றும் செயல்முறை மேம்பாடு ஆகியவற்றை எளிதாக்கும். செயல்முறைகள் பாதுகாப்பு செயல்முறைகளில் மாறுபாட்டைக் குறைக்கத் தேவையான நிலைத்தன்மையை ஊக்குவிக்கும் நுட்பங்களுக்கான நுட்ப ரீதியான பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் மற்றும் தொடர்புடைய சூழலில் அதிக அச்சுறுத்தலுக்கு உள்ளாகியவர்களை வழங்குகின்றன. இது அமைப்புக்குள் பாதுகாப்பின் கட்டுப்பாட்டை ஆள்கின்றன. ஊழியர்கள் பாதுகாப்பாக இருப்பதை ஒரு முதலாளி உறுதி செய்ய வேண்டும். அதிகரிக்கிறது.

12.2.3 பொதுப்பணித் துறை உள்ளடக்கிய

சொள்கைகளுக்கு இணங்குதல்

எந்தவொரு துன்புறுத்தலிலிருந்தும் விடுபட்ட ஒரு உகந்த பணிச் சூழலை எவ்வாறு பராமரிப்பது மற்றும் வழங்குவது; பொதுப்பணித் துறைக்கு வசதிகளும் வசதிகளும் உள்ளன இந்திய அரசு சமத்துவத்தை மதிக்கிறது, எனவே இயலாமையின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டப்படக்கூடாது. ஊனமுற்றோர், நீதிக்கான உரிமை, சிந்தனை சுதந்திரம், கருத்து சுதந்திரம், நம்பிக்கை, நம்பிக்கை மற்றும் வழிபாடு, அந்தஸ்து மற்றும் வாய்ப்பின் சமத்துவம் மற்றும் சகோதரத்துவத்தின் ஊக்குவிப்பு ஆகியவற்றை உள்ளடக்கிய சமூகங்களுக்கு பாதுகாப்பு அளிக்கிறது. எந்தவொரு சமமான மதம் அல்லது மதக் குழுவின் விளம்பரம் மற்றும் பராமரிப்புக்காக எந்தவொரு ஊனமுற்ற நபரும் எந்தவொரு வரியையும் செலுத்த வேண்டிய கட்டாயம் இல்லை. இதை அமல்படுத்துவதற்காக, ஊனமுற்றோர் மற்றும் அவர்களின் சமத்துவத்திற்கான உரிமையைப் பாதுகாப்பதற்கான சட்டங்களை அரசாங்கம் நிறைவேற்றியுள்ளது. ஊனமுற்றோர் தொடர்பான சட்டங்கள் பின்வருமாறு:



படம் 12.7 பிரிவு 178 தொடர்பான சட்டங்கள்

குறிப்பாக வடிவமைக்கப்பட்ட ஆட்சேர்ப்பு நடைமுறைகள், பொதுப்பணித் துறை நட்பு உள்கட்டமைப்பு, வேலைப் பாத்திரங்கள் போன்றவற்றின் மூலம் மேம்படுத்தவும்.

ஒரு 'ஊனமுற்ற நபரின்' வரையறை 2016 சட்டத்தின் கீழ் விரிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது. இது ஊனமுற்ற நபர்கள், அளவுகோல் ஊனமுற்ற நபர்கள் மற்றும் அதிக ஆதரவு தேவைகளைக் கொண்ட ஊனமுற்ற நபர்களை உள்ளடக்கியது. இந்த வரையறை உள்ளடக்கியது மற்றும் 21 வகையான டிஸாபிலி எஸ்ஸை 'குறிப்பிட்ட டிஸாபிலி எஸ்' என வகைப்படுத்துகிறது. இந்தச் சட்டம் அரசு நிறுவனங்களுக்கும், தனியார் நிறுவனங்களுக்கும் பொருந்தும். சட்டத்தின் கீழ், தனியார் நிறுவனங்கள் என்பது ஒரு நிறுவனம், நிறுவனம், கூட்டுறவு அல்லது பிற சமூகம், சங்கம், அறக்கட்டளை, நிறுவனம், அமைப்பு, அமைப்பு, தொழிற்சாலை அல்லது அரசாங்கத்தால் குறிப்பிடப்பட்ட பிற நிறுவனங்களைக் குறிக்கிறது. இந்தச் சட்டம் அனைத்து நிறுவனங்களும் சம வாய்ப்புக் கொள்கையை உருவாக்கி வெளியிட வேண்டும் என்று கோருகிறது. குறைபாடுள்ள நபர்களுக்கு எதிரான அனைத்து வகையான பாகுபாடுகளும் தடைசெய்யப்பட்டுள்ளன, அத்தகைய பாகுபாடு இயற்கையில் சாதகமானது மற்றும் சட்டபூர்வமான நோக்கங்களை அடைவதற்கான அவசியமான வழிமுறையாகும் என்பதை நிரூபிக்க முடியாவிட்டால். அரசு நிறுவனங்களில் வேலைவாய்ப்பு காலியிடங்கள், சந்தர்ப்பங்கள் குறித்த கல்வி, நில ஒதுக்கீடு மற்றும் திட்டமிடல் போன்றவற்றின் மூலம் பாகுபாடுகளை அகற்றுவதற்கான நடவடிக்கைகளுக்கு இந்தச் சட்டம் கட்டுப்பாடுகளை வழங்குகிறது. மேலும் சிறப்பு நீதிமன்றங்கள் அமைக்கப்பட்டு உள்ளன. ஊனமுற்ற நபர்களின் உரிமைகளை மீறுவதற்கான அபராதம் 7,750 அமெரிக்க டாலர் (ரூ. 500,000) அபராதம் மற்றும் ஐந்து ஆண்டுகள் வரை சிறைத்தண்டனை வரை நீட்டிக்கப்படலாம். பொதுப்பணித் துறையின் திட்டங்கள் மற்றும் நன்மைகள் குறித்து பொருத்தமான வாழ்மொழி/தொடர்பு மற்றும் தகவல்கொடர்புகளைப் பயன்படுத்தவும், அதரிக்கவும். இந்தச் சட்டத்தின் கீழ் பெரும்பாலான இணக்கங்கள் அரசு நிறுவனங்களுக்கு மட்டுமே பொருந்தும் என்றாலும், தனியார் நிறுவனங்களும் இந்தச் சட்டத்தின் கீழ் வருகின்றன, மேலும் அவை பின்வரும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க வேண்டும்:

- ஸ்தாபனத்தின் இணையதளத்தில் அல்லது ஸ்தாபனத்தின் வளாகத்திற்குள் ஒரு வெளிப்படையான இடத்தில் ஒரு சம வாய்ப்புக் கொள்கையை வடிவமைத்து வெளியிடுங்கள். பணியிடத்தில் ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு வழங்கப்படும் நன்மைகள் மற்றும் வசதிகள் பற்றிய விவரங்கள் இந்தக் கொள்கையில் இருக்க வேண்டும். இந்தக் கொள்கையின் நகல் மாநில அணையறிப்பிட்டு வெளியிடப்பட வேண்டும்.
- 20க்கு மேற்பட்ட ஊழியர்களைக் கொண்ட நிறுவனங்கள் ஊனமுற்ற நபர்களை ஆட்சேர்ப்பு செய்வதை மேற்பார்வையிட ஒரு தொடர்பு அதிகாரியை நியமிக்க வேண்டும் மற்றும் அவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட சிறப்பு வசதிகள்.
- ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு பொருத்தமான வேலை காலியிடங்களை நிறுவல்கள் அடையாளம் காண வேண்டும். அரசாங்கத்திடமிருந்து இன்சென் வெஸ் பெறும் நிறுவனங்கள் இருந்தால், குறைந்தபட்சம் ஐந்து சதவீத வேலை காலியிடங்கள் ஊனமுற்றவர்களுக்கு கட்டாயமாக ஒதுக்கப்பட வேண்டும்.
- இணையதளத்திற்குள் ஊனமுற்ற நபர்களுக்கு எதிராக சட்டவிரோத துணை பாகுபாடு காட்டுவதை முதலாளி உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- ஊனமுற்ற ஊழியர்களின் அணுகலை அதிகரிப்பதற்காக, சிறப்பு விடுப்பு மற்றும் பயிற்சித் திட்டங்கள் போன்ற கூடுதல் சலுகைகளை முதலாளி வழங்க வேண்டும்.
- அனைத்து நிறுவனங்களும் ஊனமுற்றோர் தொடர்பாக அரசாங்கத்தால் வழங்கப்பட்ட அணுகல் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க வேண்டும். அணுகல் விதிமுறைகள் பணியிட உள்கட்டமைப்பு மற்றும் தொழில்நுட்பங்கள் குறித்த கம்யூனிகா ஆகியவற்றுடன் தொடர்புடையவை. அவை ஊனமுற்றவர்களுக்கு அணுகல் முயற்சிகள் இருக்க வேண்டும்.
- உள்ளடக்கப்பட்ட ஒவ்வொரு நிறுவனமும் அதன் ஊனமுற்ற ஊழியர்களைப் பதிவுகளை பராமரிக்க வேண்டும்.

சுருக்கம்



- அலுவலக வளாகத்திற்குள் மற்றும் அதைச் சுற்றியுள்ள பசுமை மற்றும் பிற பெருநிறுவன சூழல்கள் பணியிடத்தின் அலங்காரத்தை மேம்படுத்த உதவுவது மட்டுமல்லாமல், ஊழியர்களின் உற்பத்தித் திறனில் ஒரு சாதகமான தாக்கத்தையும் ஏற்படுத்துகிறது.
- பணியிடங்களில் உள்ள தாவரங்கள் காற்றைச் சுத்தப்படுத்துகின்றன; அவை கார்பன் டை ஆக்சைடு வாயு மற்றும் பிற கரிம சேர்மங்களின் செறிவைக் குறைத்து, காற்றைப் புகுதிகளிலும் ஆரோக்கியமாகவும் வைத்திருக்கின்றன.
- கோட்டையில் அலுவலக வளாகத்திலும் அதைச் சுற்றியுள்ள பகுதிகளிலும் வெளிப்புற தாவரங்கள் மிதமான வெப்பத்தை ஏற்படுத்துகின்றன, இது வெப்ப அழுத்தத்தைக் குறைக்கிறது மற்றும் ஏர் காண்டிஷனிங் போன்ற தேவையைக் குறைக்கிறது.
- பசுமை கூரைகள் மற்றும் முகப்புகள் இன்சுலேஷன் விரிவுபடுத்துகின்றன அல்லது வெப்பத்தின் திறன், பிளம் என்ஜி ஹெங் மற்றும் குளிரூட்டும் செலவுகள் ஆகியவற்றை உறிஞ்சுகின்றன.
- அலுவலக கட்டிடங்கள் மற்றும் அதைச் சுற்றியுள்ள தாவரங்கள் நீராவியை வெளியிடுகின்றன, இது காற்றை ஈரப்படுத்துகிறது, தலைவலியை குறைக்கிறது.
- மின்சாரம், எரியக்கூடிய பொருட்கள், வெடிக்கும் பொருட்கள், அரிக்கும் இரசாயனங்கள், பணியிடத்தில் கனமான ஏணி பயன்படுத்துதல் போன்ற மக்களுக்கு தீங்கு விளைவிக்கும் ஒரு காரணியாக ஆபத்து வரையறுக்கப்படுகிறது.
- ஆபத்துக்களுக்கு எதிராக போதுமான முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை எடுக்க, பணியிடத்தில் பொதுவாகக் காணப்படும் ஆபத்துக்களை ஒருவரது ஆபத்து ஆபத்து போன்ற அல்லது ஊனமுற்றோர் விஷயத்தில் அனைத்து சமூகங்களுக்கும் (இந்தியாவின் ஒவ்வொரு சட்டபூர்வமான சமூகம் உட்பட, அவர்கள் ஊனமுற்றவர்களாக இருந்தாலும்) வாய்ப்பின் சமத்துவத்திற்கு இந்தியாவின் குறைபாடுகள் ஒரே மாதிரியாகப் பொருந்தும்.
- பணியிடத்தில் பெண்களை பாலியல் துன்புறுத்தல் (தடுப்பு, தடை மற்றும் தீர்வு) சட்டம், 2013 பணியிடத்தில் பெண்களை பாலியல் துன்புறுத்தலுக்கு எதிரான புகார்களை விசாரிப்பதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் ஒரு அமைப்பை பரிந்துரைக்கிறது.
- ஒரு 'ஊனமுற்ற நபரின்' வரையறை 2016 சட்டத்தின் கீழ் விரிவுபடுத்தப்பட்டுள்ளது. இது ஊனமுற்ற நபர்கள், அளவுகோல் ஊனமுற்ற நபர்கள் மற்றும் அதிக ஆதரவு தேவைகளைக் கொண்ட ஊனமுற்ற நபர்களை உள்ளடக்கியது.

குறிப்புகள் 180



உடற்பயிற்சி 181

Match the followings:

நெடுவரிசை ஏ	நெடுவரிசை B
பணியிடத்தில் பெண்களை பாலியல் துன்புறுத்தல் (தடுப்பு, தடை மற்றும் தீர்வு) சட்டம்	1999
டிஸாபிலி எஸ் சட்டம் கொண்ட நபர்	1992
மனநலச் சட்டம்	1999
இந்திய கவுன்சிலில் மறுவாழ்வு	2013
நா சோனல் அறக்கட்டளைச் சட்டம்	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.

கியூஆர் குறியீடு

தொடர்புடைய வீடியோவைப் பார்க்க கியூஆர் குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



எச் பிஎஸ்ஃ//யூடு./-0zQV8F030g ஆக இருக்க வேண்டும் அலகு 12.1:நீடித்த நடைமுறை நிலை 182

இணைப்பு-கியூஆர் குறியீடுகள் 183

அத்தியாயம்	அங்கு எண்	தலைப்பின் பெயர்	கியூஆர் குறியீடுகள்	URL
2. ஆவணப் பதிவு	அங்கு 2.1	ஆவணப் பதிவு செயல்படுத்தும் முறைகள்		கோபாப்பா பிமா
3. வினவல் மேலாண்மை	அங்கு 3.1	வினவல் மேலாண்மை செயல்படுத்தும் முறைகள்		வேண்டும்/W8G jZnoN0Ik
8. தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்தல்	அங்கு 8.1	தேவைகளைப் பூர்த்தி செயல்படுத்தும் முறைகள்		இருங்கள்
9. சக ஊழியர்களுடன் சந்தர்ப்பம்	அங்கு 9.1	சக ஊழியர்களுடன் சந்தர்ப்பம் செயல்படுத்தும் முறைகள்		இருங்கள்
10. சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பு	அங்கு 10.1	சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பு செயல்படுத்தும் முறைகள்		இருங்கள்
		சுகாதாரம், பாதுகாப்பு மற்றும் விபத்து சீரமைப்பு மற்றும் இவற்றின் முக்கியத்துவம்		இருங்கள்

அத்தியாயம்	அங்கு எண்	தலைப்பின் பெயர்	ஆர் குறியீடுகள்
11. பணியிட தளவுகூம்வாதுதலைப்பின் பெயர்		பின்பற்றவும்	யு.இருந்த வேண்டும்/SPB-QYDY yolrயு.இருந்த வேண்டும்/- 0zQV8F030g
12. உள்ளடக்கிய மற்றும் திறவுகூம்வாதுதலைப்பின் பெயர்		பின்பற்றவும்	யு.இருந்த வேண்டும்/SPB-QYDY yolrயு.இருந்த வேண்டும்/- 0zQV8F030g

இணைப்பு கியூஆர்
குறியீடுகள் தொழில்நுட்ப
ஆதரவு நிறைவேற்றல் குரல்



இ-புத்தகத்தை அணுக இந்த கியூஆர்
குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள்



**IT - ITeS SSC
NASSCOM**

முகவரி: ஐடி-ஐடிஎஸ் துறை திறன் கவுன்சில் நாஸ்காம் பிளாட் எண்-7 முதல் 10 வரை,
செக்டர் 126, நொய்டா, உ. பி.-201303
மின்னஞ்சல்: ssc@nasscom. இதில்
தொலைபேசி: 0120 4990172

