



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



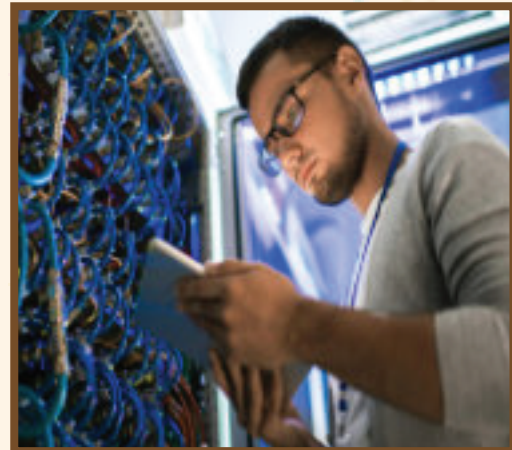
N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



IT - ITeS SSC
nasscom

फैसिलिटेटर गाइड



क्षेत्र
IT - ITeS

उप-क्षेत्र
सॉफ्टवेयर उत्पाद

व्यवसाय
उत्पाद का समर्थन

संदर्भ ID: **SSC/Q7201, संस्करण 3.0**
NSQF स्तर: 4

**तकनीकी सपोर्ट
एग्जीक्यूटिव - नॉन
वाइस**





श्री नरेंद्र मोदी

मुख्य मंत्री का भारत

“

कौशल विकास से बेहतर भारत का निर्माण हो रहा है। अगर हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है तो कौशल विकास हमारा मिशन होना चाहिए।

”



स्वीकृतियाँ

भारतीय IT-सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग ने कई विभेदकों पर वैश्विक क्षेत्र में अपनी प्रतिष्ठा बनाई है, उनमें से प्रमुख गुणवत्ता जनशक्ति की उपलब्धता है। दुनिया भर के संगठन IT पेशेवरों के अपने विशाल और आसानी से उपलब्ध पूल के साथ हर जुड़ाव के लिए भारत द्वारा लाए गए मूल्य को पहचानते हैं। वैश्विक संस्थाओं ने प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त का एहसास करने के तरीके के रूप में इस महत्वपूर्ण संसाधन का लाभ उठाने के लिए इसे बेहद प्रभावी पाया है।

उसी को भुनाने के लिए, वैश्विक मानकों को पार करने वाली कुशल प्रतिभाओं के पूल के साथ विकसित होना और तैयार होना महत्वपूर्ण है। इसी उद्देश्य से IT-ITeS क्षेत्र कौशल परिषद nasscom (SSC nasscom) को IT-सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग के लिए रोजगार संबंधी मानकों का निर्माण करके और उद्योग में प्रतिभा की मांग और आपूर्ति के बदलते परिदृश्य पर नजर रखने के उद्देश्य से ऐसे कार्यबल के सृजन को सुविधाजनक बनाने के उद्देश्य से अधिदेशित किया गया है।

कोर्सवेयर विकास कई प्रयासों में से एक है जिसके द्वारा SSC nasscom का उद्देश्य IT-सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग के लिए प्रतिभा को तैनात करने के लिए तैयार विकसित करना है। यह छात्र पुस्तिका तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव -नॉन वॉइस नौकरी भूमिका के लिए प्रशिक्षण लेने वाले छात्रों का समर्थन करने के लिए डिज़ाइन की गई है। इसका उद्देश्य उद्योग के सॉफ्टवेयर उत्पाद उप-क्षेत्र में ग्राहक संबंध प्रबंधन के बड़े व्यवसाय के भीतर प्रवेश स्तर पर आवश्यक दक्षताओं के साथ शिक्षार्थियों को लैस करना है। नौकरी की भूमिका के लिए प्रासंगिक मूल ज्ञान और कौशल के अलावा, पुस्तिका पेशेवर और रोजगार कौशल के लिए एक मार्गदर्शक के रूप में कार्य करती है।

इस गाइड के बारे में

भारत सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग के लिए दुनिया का सबसे बड़ा सोर्सिंग गंतव्य है। इस स्थिति ने भारतीय अर्थव्यवस्था में बड़े परिवर्तनों को सक्षम किया है, जिसने वैश्विक बाजार में भारत की जगह बदल दी है। वैश्विक IT फर्मों के कई नवाचार केंद्रों का केंद्र होने के अलावा, भारत दुनिया को सबसे अधिक लागत प्रभावी IT समाधान भी प्रदान करता है। इन परिवर्तनों ने शिक्षा क्षेत्र में इंजीनियरिंग और कंप्यूटर विज्ञान के लिए पाठ्यक्रम शुरू करने की आवश्यकता पैदा की है।

स्कूल स्तर पर IT से संबंधित मॉड्यूल और पाठ्यक्रम शुरू करने के अलावा, इस क्षेत्र में विभिन्न नौकरी की भूमिकाओं के लिए व्यक्तियों को प्रशिक्षित करने के लिए विशेष पाठ्यक्रम और प्रशिक्षण कार्यक्रम की भी मांग बढ़ रही है। यह फैसिलिटेटर गाइड उस दिशा में एक पहल है। इसमें डोमेन ज्ञान से लेकर पेशेवर कौशल जैसे संचार कौशल, सौंदर्य कौशल आदि तक कई प्रकार के विषय और इकाइयाँ शामिल हैं। इस फैसिलिटेटर गाइड को SSC IT-ITeS NASSCOM द्वारा जारी तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव- नॉन वॉइस के लिए QP-NOS का उपयोग करके विकसित किया गया है। इसमें निम्नलिखित व्यापक विषयों को शामिल किया गया है:

विशिष्ट NOS के लिए प्रमुख शिक्षण उद्देश्य उस NOS के लिए यूनिट की शुरुआत को चिह्नित करते हैं।

- तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव-नॉन वॉइस की भूमिका की व्याख्या करें
- ग्राहक प्रश्नों में भाग लेना
- केरी प्रबंधन की प्रक्रिया
- ग्राहक प्रश्नों से निपटें
- ग्राहक प्रश्नों के लिए दस्तावेजीकरण प्रक्रिया
- केरी समाधान प्रबंधित करना
- केरी प्रबंधन के लिए तकनीकी कौशल
- नौकरी की भूमिका के लिए सॉफ्टवेयर की आवश्यकता
- एक समावेशी, पर्यावरणीय रूप से स्थायी कार्यस्थल बनाए रखें
- रोजगार योग्यता (60 घंटे)

Symbol Used



Ask



Explain



Elaborate



Notes



Objectives



Do



Demonstrate



Activity



Team Activity



Facilitation Notes



Practical



Say



Resources



Example



Summary



Role Play



Learning Outcomes

विषय-सूची

S.N.	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
1.	नौकरी की भूमिका और उद्योग का परिचय- ब्रिज मॉड्यूल	1
	यूनिट 1.1: तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव नॉन वॉइस की भूमिका	3
	यूनिट 1.2: ITeS क्षेत्र का परिचय	6
2.	ग्राहक प्रश्नों में भाग लेना (SSC/N7201)	10
	यूनिट 2.1: केरी कैप्चर करें और समाधान के लिए SLA की पहचान करें	12
	यूनिट 2.2: प्रश्नों की प्रकृति और सीमा को पहचानें	15
3.	केरी प्रबंधन के लिए कौशल (SSC/N7201)	25
	यूनिट 3.1: केरी रिज़ॉल्यूशन सॉफ्टवेयर	27
	यूनिट 3.2: अपनी क्षमता या प्राधिकार के क्षेत्र के भीतर प्रश्नों का समाधान करें	31
4.	ग्राहक प्रश्नों से निपटें (SSC/N7201)	36
	यूनिट 4.1: पूर्वानुमानित मॉडल पैटर्न का फायदा उठाते हैं	38
	यूनिट 4.2: प्रश्न, अनुरोध या शिकायत	42
5.	ग्राहक प्रश्नों के लिए दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया (SSC/N7201)	47
	यूनिट 5.1: प्रलेखन की विभिन्न शैलियाँ/उपागम	49
6.	केरी समाधान प्रबंधित करें (SSC/N7201)	55
	यूनिट 6.1: ग्राहक की प्रकृति को पहचानें	57
7.	बुनियादी IT सेवा अनुरोधों/घटनाओं के साथ Remote रूप से डील करें - नॉन वॉइस (SSC/N7201)	64
	यूनिट 7.1: तुरंत स्वचालित अलर्ट और ग्राहक सेवा अनुरोधों की पहचान करने के लिए सिस्टम की निगरानी करें	66
	यूनिट 7.2: घटनाओं की प्रकृति की सटीक पहचान करने के लिए स्वचालित चेतावनियों का विश्लेषण कीजिए	70
	यूनिट 7.3: नीतियाँ और अनुपालन आवश्यकताएँ जो IT सेवा अनुरोधों और घटनाओं पर लागू होती हैं	73
8.	केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकताएँ (SSC/N7201)	78
	यूनिट 8.1: CRM सॉफ्टवेयर टूल का उपयोग	80



विषय-सूची

S.N.	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
9.	लिंग संवेदनशीलता, PWD (व्यक्ति/विकलांग लोग) को लागू करना और सुधारना संवेदनशीलता और हरियाली (SSC/N9014)	86
	यूनिट 9.1 - धारणीय व्यवहार	88
	यूनिट 9.2 - विविधता का सम्मान करना और समानता को बढ़ावा देने के लिए प्रथाओं को मजबूत करना	91
10.	अनुलग्नक	95
	अनुलग्नक 1: प्रशिक्षण वितरण योजना	96
	अनुलग्नक 2: मूल्यांकन मानदंड	129
	अनुलग्नक 3: वीडियो लिंक	133







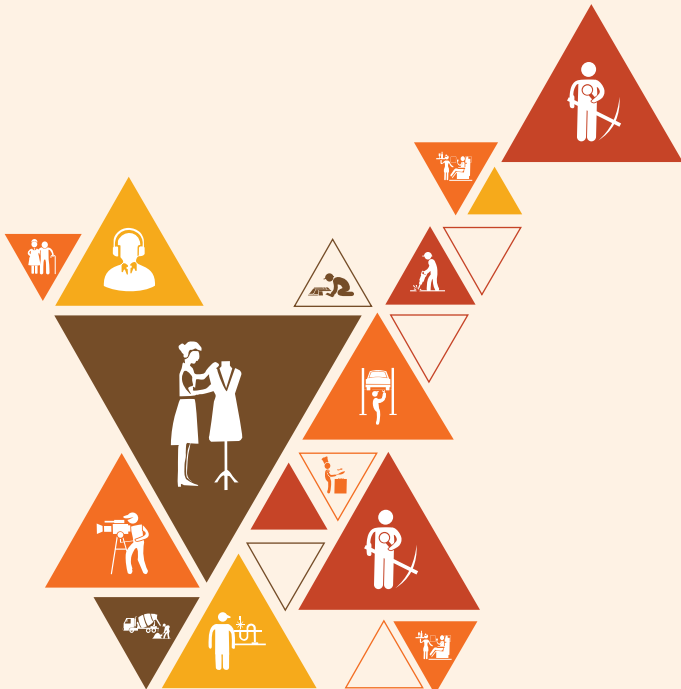


IT - ITeS SSC
nasscom

1. नौकरी की भूमिका और उद्योग का परिचय- ब्रिज मॉड्यूल

यूनिट 1.1 - तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव (नॉन वॉइस)
की नौकरी की भूमिका

यूनिट 1.2 - ITeS क्षेत्र का परिचय



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव की नौकरी की भूमिका और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें
2. भारत में IT-ITeS क्षेत्र के वर्तमान रुझानों पर चर्चा करें

यूनिट 1.1: तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव- नॉन वॉइस की भूमिका

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- नॉन वॉइस प्रक्रिया में एक तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव की जिम्मेदारियों का विश्लेषण करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, कलम, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का पहला सत्र है, जो हमें तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव- नॉन वॉइस प्रोफ़ाइल की नौकरी की भूमिका से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव के लिए उपयुक्त कार्य भूमिकाएँ कैसे पा सकते हैं?
- प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव एक नौकरी की भूमिका है जिसके लिए सावधानीपूर्वक तकनीकी ज्ञान की आवश्यकता होती है।
- नौकरी की भूमिकाओं में नवीनतम उपकरणों और प्रौद्योगिकी का दोहन करने वाले IT बुनियादी ढांचे के निर्माण, डिजाइन, तैनाती और रखरखाव की जिम्मेदारियां शामिल हैं।

- एक तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव IT सिस्टम के उचित कार्य और कार्यात्मक दक्षता का दावा करता है जो व्यवसायों का समर्थन करता है।
- एक IT तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव यह सुनिश्चित करता है कि बुनियादी ढांचे के घटक मिलकर काम कर रहे हैं और विभिन्न प्लेटफार्मों और वातावरणों में संकलन त्रुटियों के बिना निष्पादित किया जा सकता है। वे समझते हैं कि साझा भंडारण प्रौद्योगिकियों के अलावा नेटवर्क हार्डवेयर और प्रौद्योगिकियां कैसे काम करती हैं। अधिकारी उचित ट्यूनिंग प्लस क्षमता सुनिश्चित करने के लिए वेब सर्वर, डेटाबेस सर्वर, वीएमवेयर, सिस्को, सिट्रिक्स, सैन और ब्लेड आदि सहित मेजबान वातावरण का प्रबंधन करते हैं
- एक नेटवर्क तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव को यह सुनिश्चित करने के लिए गतिविधियों में सहयोग करने और भाग लेने की भी आवश्यकता होती है कि ज्ञान में सुधार हो, और कार्यक्रमों के साथ-साथ उपयुक्त और प्रमुख परियोजनाओं के रूप में कार्यक्रमों को साझा और एकीकृत किया जाए, और ग्राहक परियोजना गतिविधियों जैसे स्थिति पत्र, विशेष अध्ययन और मूल्यांकन विकसित करने में भाग लें
- एक तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव के नौकरी विवरण में सर्वर और नेटवर्क के रखरखाव के लिए आवश्यक हार्डवेयर को अपडेट करना, किसी भी नेटवर्क और कनेक्टिविटी मुद्दों को ठीक करना, सिस्टम और एप्लिकेशन मुद्दों का पता लगाना और पूरे संगठन में डेटा और वॉइस के सुचारू प्रवाह को सुनिश्चित करना शामिल होगा

तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव कंप्यूटर सिस्टम और अंतर-अनुप्रयोग सूचना हस्तांतरण की सुरक्षा का प्रबंधन करते हैं। वे पूर्ण नेटवर्क सेवाओं और सर्वरों के लिए इष्टतम अपटाइम सुनिश्चित करते हैं, पूरे डेस्कटॉप और मोबाइल कंप्यूटरों को बनाए रखने और कॉन्फिगर करने के लिए मॉडल स्थापित करते हैं

तकनीकी सहायता में समस्या निवारण अनुप्रयोग शामिल हैं। आवेदन निर्माण, कार्यान्वयन और मुद्दों के फिक्सिंग पर अनुप्रयोग विकास टीम के साथ तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव भागीदार

अधिकारी नेटवर्क और सर्वर पर बुनियादी ढांचे के घटकों को एक साथ रखते हैं और स्थापित करते हैं, यह सुनिश्चित करते हैं कि डेटाबेस, नेटवर्क और एप्लिकेशन सर्वर प्रदर्शन सहित बुनियादी ढांचे के वातावरण में तकनीकी प्रदर्शन पहलुओं को अनुकूलित किया गया है।

कहें

आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि

वर्ग को समूहों में विभाजित करें

- समूह के सदस्यों को एक सर्कल में खड़े होने के लिए कहें, यदि कमरे की जगह अनुमति देती है।
- इसके बाद, समूह के किसी भी प्रतिभागी से एक इशारा करके अपना परिचय देकर और उसका नाम अनुप्रास करके खेल शुरू करने के लिए कहें, उदाहरण के लिए «मैं अद्वितीय हूँ» या «मैं स्मार्ट हूँ»।
- अगला खिलाड़ी पहले खिलाड़ी को इंगित करता है, पिछले खिलाड़ी के नाम, विशेषता और हावभाव को दोहराता है, और अपने बारे में कुछ ऐसा ही करता है। और इसी तरह।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव की नौकरी की भूमिका से अवगत हैं।

कहें

क्या आपको ये गतिविधियाँ फलदायी लगीं? मुझे आशा है कि आप सभी एसोसिएट एनालिटिक्स की नौकरी की भूमिका से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

यूनिट 1.2: ITeS क्षेत्र का परिचय

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- IT-ITeS क्षेत्र के प्रमुख कारकों का विश्लेषण करें
- क्षेत्र के वर्तमान रुझानों पर चर्चा करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, कलम, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का दूसरा सत्र है, जो हमें उस क्षेत्र से परिचित कराएगा जहां प्रशिक्षुओं को काम करना होगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप IT क्षेत्र का वर्णन कैसे करेंगे?
- उनसे पूछें कि IT क्षेत्र क्यों बढ़ रहा है?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- भारतीय IT सक्षम सेवा उद्योग पिछले कुछ वर्षों में लगातार तेजी से विकास दिखाने वाले सबसे सफल उद्योगों में से एक का प्रतिनिधित्व करता है।
- सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम सेवाएं (ITeS), आउटसोर्स सेवा का एक रूप है जो दूरसंचार, बैंकिंग, वित्त, दूरसंचार, बीमा और यात्रा जैसे विभिन्न क्षेत्रों में IT की भागीदारी के कारण उभरा है।

- कॉल सेंटर ग्राहक संपर्क और संचार सेवाएं प्रदान करते हैं
- विभिन्न बड़ी कंपनियों के बैक ऑफिस संचालन बीपीओ में किए जाते हैं, उदाहरण के लिए ब्रिटिश एयरवेज की आरक्षण प्रणाली भारत से बाहर चल रही है
- अधिकांश शीर्ष अंतरराष्ट्रीय बैंक अपनी डेटा-मंथन जरूरतों को भारत में अपनी यूनिट्स तक पहुंचाते हैं
- ITeS क्षेत्र में निम्नलिखित सेवाएं शामिल हैं
 - कॉल सेंटर
 - क्लेम प्रोसेसिंग, जैसे इश्योरेंस
 - कार्यालय संचालन जैसे लेखांकन, डेटा प्रोसेसिंग, डेटा माइनिंग
 - बिलिंग और संग्रह, जैसे टेलीफोन बिल
 - आंतरिक लेखा परीक्षा और वेतन रोल, जैसे मासिक आधार पर वेतन बिल
 - नकद और निवेश प्रबंधन, उदा।
 - किसी तीसरे पक्ष को दिए गए नियमित कार्य और मुख्य व्यवसाय को महत्व देना
- आज, किसी देश की IT क्षमता वैश्विक प्रतिस्पर्धा, स्वस्थ सकल घरेलू उत्पाद (GDP) और ऊर्जा और पर्यावरणीय चुनौतियों का सामना करने की दिशा में अपने मार्च के लिए सर्वोपरि है।
- भारत दुनिया के सबसे तेजी से बढ़ते IT सेवा बाजारों में से एक है। यह दुनिया का सबसे बड़ा आउट सोर्सिंग गंतव्य भी है। IT सेवाएं प्रदान करने में देश की लागत प्रतिस्पर्धा वैश्विक सोर्सिंग बाजार में इसकी यूएसपी बनी हुई है।
- टेक्निकल सपोर्ट एग्जीक्यूटिव - नॉन वॉइस ITeS सेक्टर का एक हिस्सा है। इस क्षेत्र का उद्देश्य ग्राहकों के साथ उनके प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों को दूर करने या कंपनी के उत्पादों और सेवाओं को पेश करने के लिए संवाद करना है।
- इन इंटरैक्शन का उपयोग ITeS उत्पादों और सेवा के विपणन और बिक्री के लिए भी किया जाता है।
- भारतीय IT सक्षम सेवा उद्योग पिछले कुछ वर्षों में लगातार तेजी से विकास दिखाने वाले सबसे सफल उद्योगों में से एक का प्रतिनिधित्व करता है।

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- इस गतिविधि में, प्रशिक्षक प्रशिक्षु को उसकी पसंद का एक वीडियो दिखाएगा जो लोगों के साथ बातचीत से संबंधित है।
- बातचीत सामान्य होगी और इसमें कुछ भी तकनीकी शामिल नहीं होगा
- [https:// www.youtube.com/watch?v=Vn9EHuNFkRo](https://www.youtube.com/watch?v=Vn9EHuNFkRo) (बातचीत तकनीकों पर परिचयात्मक वीडियो)
- एक बार वीडियो खत्म हो जाने के बाद, ट्रेनर वीडियो से एकत्र किए गए मुख्य बिंदुओं को अलग कर सकता है
- प्रशिक्षक तब व्यक्तिगत छात्रों से बातचीत की बुनियादी आवश्यकताओं को इंगित करने के लिए कहेगा, मुख्य रूप से टेलीफोनिक
- प्रशिक्षक छात्रों से बातचीत तकनीक से संबंधित यादृच्छिक परिदृश्य आधारित प्रश्न भी पूछेगा।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे उम्मीद है कि आप सभी नॉन-वॉइस प्रोफाइल के लिए इंडस्ट्री में होने वाली कार्य संरचना से अवगत हैं।

सुझाव

- प्रतिभागियों को खड़े होने के लिए कहें उन्हें कमरे के एक हिस्से में ले जाएं जहां घूमने के लिए जगह हो।
- एक गति / ताल बनाए रखने के लिए अपने समय के उपयोग की जाँच करें जो आपको अपने सत्र को पूरी तरह से निष्पादित करने में मदद करेगा।
- अभ्यास के उद्देश्य, उद्देश्य, अवधि और निर्देशों को स्पष्ट रूप से समझाएं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

निम्नलिखित कथनों के सामने सही या गलत लिखिए:

1. True
2. False
3. True
4. False
5. False



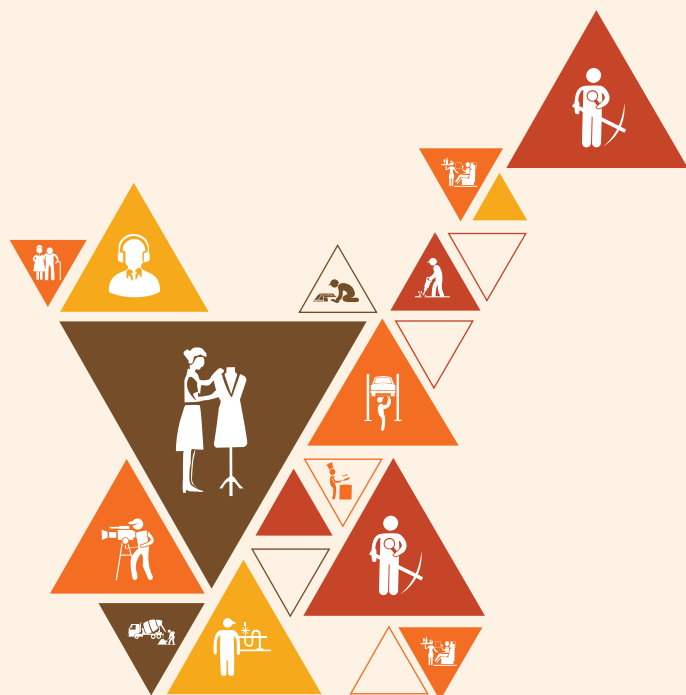


IT - ITeS SSC
nasscom

2. ग्राहक प्रश्नों में भाग लेना

यूनिट 2.1 - केरी कैप्चर करें और समाधान के लिए SLA की
पहचान करें

यूनिट 2.2 - प्रश्नों की प्रकृति और सीमा को पहचानें



SSC/Q7201

प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. नॉन वॉइस ग्राहक सेवा, उपकरण और तकनीकों में विभिन्न खंडों की सूची बनाएं
2. प्रश्नों को हल करने के लिए नॉन वॉइस प्रौद्योगिकी उपकरणों की भूमिका और महत्व की पहचान करें

यूनिट 2.1: केरी कैप्चर करें और समाधान के लिए SLA की पहचान करें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- सावधानीपूर्वक पढ़ने के लिए तकनीकों का प्रयोग करें
- दिशानिर्देशों के अनुसार प्रदान की गई नीतियों को लागू करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, कलम, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का तीसरा सत्र है, जो हमें एक प्रश्न और संकल्प के विभिन्न खंडों से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप ग्राहक के मूड के माध्यम से एक केरी की पहचान कैसे कर सकते हैं जब वह चैट पर है?
- प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- एक सीसीई ग्राहक के प्रश्नों और अनुरोधों का जवाब देता है, उत्पादों और सेवाओं के बारे में विवरण देता है और नियमित अनुवर्ती कार्रवाई के साथ शिकायतों का समाधान करता है। वे वे हैं जो ग्राहक किसी भी संदेह के मामले में संपर्क में आते हैं।
- कुछ क्षेत्र जिनके बारे में एक प्रश्न हो सकता है उनमें शामिल हैं:
 - मूल्य तुलना

- उत्पाद की उपलब्धता
- उत्पाद की जानकारी
- लाइव चैट सरल समस्या को हल करने के लिए उपयुक्त एक त्वरित, दो-तरफा बातचीत प्रदान करता है, अक्सर स्वयं-सेवा के समर्थन में।
- ऑनलाइन चैट एक शक्तिशाली सगाई मंच प्रदान करता है जो वास्तविक समय, सुरक्षित, व्यक्तिगत और बहुत ही लागत प्रभावी है - आकर्षक विशेषताओं के रूप में कंपनियां संपर्क केंद्र में अपने चैट / ईमेल वॉल्यूम को कम करते हुए अधिक ग्राहकों को ऑनलाइन संलग्न करना चाहती हैं।
- चैट कैसे शुरू करें:
 - ग्राहक का अभिवादन करें: ग्राहक के साथ बातचीत शुरू करते समय ध्यान रखने वाली पहली और महत्वपूर्ण बात यह है कि उसे नमस्कार करें।
 - विवरण सत्यापित करना: ग्राहक से उसका विवरण पूछें ताकि आप यह सुनिश्चित कर सकें कि वह कौन है और वह कहां से कॉल कर रहा है, आपका सेवा क्षेत्र समान है या नहीं, ग्राहक पंजीकृत है या नहीं, यदि हां, तो आपका CRM डेटा आपको जानकारी देगा जिसे आप ग्राहक के प्रश्न या अनुरोध के आधार पर अपडेट कर सकते हैं।
- ईमेल पर अनुरोध प्राप्त करना
- यह ग्राहक के प्रश्नों/अनुरोधों/शिकायतों को प्राप्त करने और उन्हें समाधान भेजने का एक और तरीका है।
- ईमेल के जरिए भेजी गई शिकायत

एक ग्राहक 2014-10-28 को ईमेल के माध्यम से कंपनी को शिकायत भेजता है कि उसके ऑर्डर किए गए उत्पाद की डिलीवरी में देरी के बारे में शिकायत की जाए।

उसी का उत्तर कुछ समय बाद उसी तारीख को प्राप्त होता है जो स्पष्ट रूप से ग्राहक की समस्या को स्वीकार करता है और उसी के लिए टर्नअराउंड समय का उल्लेख करता है।

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- छात्र एक चार्ट पेपर प्रस्तुति तैयार करेंगे
- प्रत्येक समूह को 2 छात्रों की एक टीम में विभाजित किया जाएगा
- प्रत्येक समूह को काम करने के लिए अलग-अलग विषय दिए जाएंगे:
 - ईमेल/चैट कॉल के सेगमेंट
 - नॉन वॉइस प्रक्रिया कौशल
 - चैट initiation प्रक्रिया

कहें



क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी बीपीओ कंपनियों में होने वाले कार्य क्षेत्रों से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

यूनिट 2.2: प्रश्नों की प्रकृति और सीमा को पहचानें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- चर्चा करें और प्रदर्शित करें कि खातों की समस्या को कैसे हल किया जाए
 - नेटवर्क कनेक्टिविटी समस्या
 - हार्डवेयर समस्याएँ
 - ऑपरेटिंग सिस्टम समस्याएँ या
 - वॉइस/टेलीफोन समस्याएँ
 - डेटाबेस समस्याएँ

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, कलम, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का चौथा सत्र है, जो हमें समस्या निवारण तकनीकों के लिए केरी की प्रकृति की पहचान करने के लिए विभिन्न तरीकों से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप किसी केरी और केरी की प्रकृति की पहचान कैसे कर सकते हैं?
- Remote समस्या निवारण से आप क्या समझते हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- **पासवर्ड सेट करें**
 1. "Start" बटन पर क्लिक करें। "Control Panel" क्लिक करें, और उसके बाद "Add or remove user accounts" शीर्षक अनुभाग के अंतर्गत "User Accounts and Family Safety" क्लिक करें
 2. "Continue" पर क्लिक करें यदि उपयोगकर्ता खाता नियंत्रण परिवर्तन करने की अनुमति मांगता है
 3. सूची में अपने खाता नाम पर क्लिक करें, और फिर «Create a password» पर क्लिक करें
 4. Text bars में पासवर्ड दर्ज करें. एक मजबूत पासवर्ड बनाने के लिए, यादृच्छिक अक्षरों, संख्याओं और प्रतीकों का एक संयोजन बनाएं जो कम से कम आठ वर्ण लंबा हो
 5. अपने नाम, अपनी कंपनी का नाम, पहचान योग्य जानकारी जैसे कि अपने पालतू जानवर का नाम या एक पूर्ण शब्द का उपयोग करने से बचें
 6. टेक्स्ट बार में एक पासवर्ड संकेत टाइप करें, और फिर «Create a password» पर क्लिक करें
 7. अपने कंप्यूटर को रीबूट करें और अपने नए पासवर्ड के साथ अपने खाते में लॉग इन करें
- **पासवर्ड बदलें**
 1. Control Panel खोलें
 2. उपयोगकर्ता खाते जोड़ें या निकालें क्लिक करें
 3. उस खाते पर क्लिक करें जिसे आप बदलना चाहते हैं
 4. पासवर्ड बदलें पर क्लिक करें
- **अपना उपयोगकर्ता खाता नाम कैसे सेट करें या परिवर्तित करें?**
 1. विंडोज स्टार्ट मेन्यू ओर्ब पर क्लिक करें और उपयोगकर्ता खातों में टाइप करें और फिर सूची से उपयोगकर्ता खाते लिंक का चयन करें
 2. अपने खाते के अंतर्गत, अपना खाता नाम बदलें पर क्लिक करें
 3. एक नया नाम टाइप करें जिसे आप विंडोज 7 में अभी से उपयोग करना चाहते हैं और नाम बदलें पर क्लिक करें
- सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला नेटवर्क टूल पिंग उपयोगिता है। इस उपयोगिता का उपयोग अनुरोध करने वाले होस्ट और गंतव्य होस्ट के बीच एक बुनियादी कनेक्टिविटी परीक्षण प्रदान करने के लिए किया जाता है। यह इंटरनेट कंट्रोल मैसेज प्रोटोकॉल (ICMP) का उपयोग करके किया जाता है जिसमें एक गंतव्य होस्ट को एक इको पैकेट भेजने की क्षमता होती है और इस होस्ट से प्रतिक्रिया सुनने के लिए एक तंत्र होता है।
- आमतौर पर, एक बार पिंग उपयोगिता का उपयोग बुनियादी कनेक्टिविटी निर्धारित करने के लिए किया गया है, ट्रैसर्ट/ट्रेसरूट उपयोगिता का उपयोग गंतव्य होस्ट के पथ के बारे में अधिक विशिष्ट जानकारी निर्धारित करने के लिए किया जा सकता है, जिसमें पैकेट द्वारा लिया जाने वाला मार्ग और इन मध्यवर्ती मेजबानों का प्रतिक्रिया समय शामिल है।
- नेटवर्किंग समस्या का निवारण करते समय सबसे महत्वपूर्ण चीजों में से एक को पूरा किया जाना चाहिए, विभिन्न रूप से प्रभावित मेजबानों के विशिष्ट आईपी कॉन्फिगरेशन का पता लगाना है। कभी-कभी यह जानकारी पहले से ही ज्ञात होती है जब एड्रेसिंग को स्थिर रूप से कॉन्फिगर किया जाता है, लेकिन जब एक डायनामिक एड्रेसिंग विधि का उपयोग किया जाता है, तो प्रत्येक होस्ट का आईपी पता संभावित रूप से अक्सर बदल सकता है।
- कुछ सबसे सामान्य नेटवर्किंग समस्याएँ डायनेमिक नेम सिस्टम (DNS) समाधान समस्याओं के साथ समस्याओं के इर्द-गिर्द घूमती हैं। DNS का उपयोग इंटरनेट का उपयोग करने वाले सभी लोगों द्वारा आमतौर पर ज्ञात डोमेन नामों (यानी google.com) को आमतौर पर अज्ञात IP पत्तों (यानी 74.125.115.147) को हल करने के लिए किया जाता है। जब यह सिस्टम काम नहीं करता है, तो लोगों द्वारा उपयोग की जाने वाली अधिकांश कार्यक्षमता चली जाती है, क्योंकि इस जानकारी को हल करने का कोई तरीका नहीं है। nslookup उपयोगिता का उपयोग डोमेन नाम से जुड़े विशिष्ट IP पते को देखने के लिए किया जा सकता है।
- अक्सर, जिन चीजों का पता लगाने की आवश्यकता होती है उनमें से एक मेजबान पर सक्रिय नेटवर्क कनेक्शन की वर्तमान स्थिति है। कई कारणों से खोजने के लिए यह बहुत महत्वपूर्ण जानकारी है। उदाहरण के लिए किसी होस्ट पर सुनने वाले

पोर्ट की स्थिति की पुष्टि करते समय या यह जांचने और देखने के लिए कि किसी विशिष्ट पोर्ट पर स्थानीय होस्ट से कौन से Remote होस्ट जुड़े हैं। नेटवर्क उपयोगिता का उपयोग यह निर्धारित करने के लिए भी संभव है कि विशिष्ट सक्रिय पोर्ट से जुड़े होस्ट पर कौन सी सेवाएं हैं।

- एक जूनियर नेटवर्क इंजीनियर के बेल्ट में सबसे महत्वपूर्ण उपकरणों में से एक आईपी नेटवर्क कैलकुलेटर है। इनका उपयोग एक सही आईपी पता चयन और इसके साथ एक सही आईपी पता कॉन्फिगरेशन को अनिश्चित करने के लिए किया जा सकता है। जबकि इस प्रकार के उपकरण का उपयोग वरिष्ठ स्तर के नेटवर्क इंजीनियरों द्वारा किया जाता है, उपकरण से प्राप्त अधिकांश जानकारी क्षेत्र में आपके पास लंबे और अधिक अनुभव की गणना करने के लिए सरल हो जाती है।
- इस लेख में शामिल उपकरणों में से अंतिम मार्ग उपयोगिता है। इस उपयोगिता का उपयोग होस्ट पर रूटिंग टेबल की वर्तमान स्थिति प्रदर्शित करने के लिए किया जाता है। जबकि मार्ग उपयोगिता का उपयोग सामान्य स्थितियों में सीमित है जहां होस्ट के पास केवल एक ही गेटवे के साथ एक ही आईपी पता होता है, यह अन्य स्थितियों में महत्वपूर्ण है जहां कई आईपी पते और कई गेटवे उपलब्ध हैं।
- यदि यह एक वायर्ड नेटवर्क है, तो सत्यापित करें कि नेटवर्क केबल ठीक से जुड़ा हुआ है और सुनिश्चित करें कि नेटवर्क जैक के आगे एलईडी ठीक से प्रकाशित हैं। उदाहरण के लिए, एक ठोस हरे रंग की एलईडी या प्रकाश वाला एक नेटवर्क कार्ड आमतौर पर इंगित करता है कि कार्ड या तो जुड़ा हुआ है या सिग्नल प्राप्त कर रहा है। यदि हरी बत्ती चमक रही है, तो यह डेटा भेजे या प्राप्त किए जाने का संकेत है।



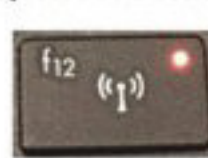
चित्र 2.2.1.: LAN नेटवर्क

- यदि आप वायरलेस नेटवर्क वाले लैपटॉप का उपयोग कर रहे हैं, तो लैपटॉप का Wi-Fi बटन देखें और सुनिश्चित करें कि यह चालू है। कई लैपटॉप में Wi-Fi बटन होता है जो वायरलेस नेटवर्क को चालू और बंद करने की अनुमति देता है। Wi-Fi बटन अक्सर कीबोर्ड के ठीक ऊपर या लैपटॉप के सामने के किनारे पर स्थित होता है, लेकिन इसे एफ-की के साथ भी एकीकृत किया जा सकता है। दाईं ओर के चित्र पूर्व हैं एफ कुंजी पर Wi-Fi बटन और Wi-Fi संकेतक जो सक्षम हैं।
- यदि बटन चालू है, तो सुनिश्चित करें कि आप विंडोज अधिसूचना में नेटवर्क आइकन पर राइट-क्लिक करके और «नेटवर्क से कनेक्ट करें» पर क्लिक करके सही Wi-Fi हॉटस्पॉट का उपयोग कर रहे हैं। आमतौर पर, सबसे मजबूत कनेक्शन (सबसे अधिक बार) वाला नेटवर्क आपका वायरलेस राउटर होगा।

Laptop Wi-Fi button



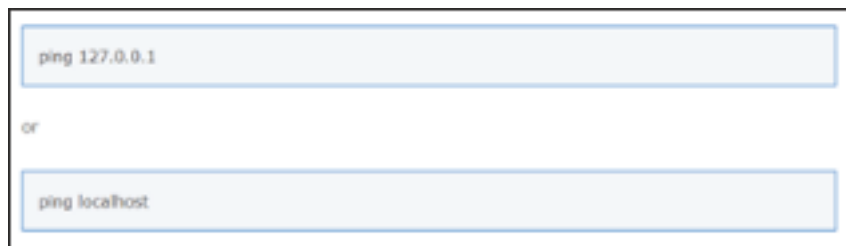
Laptop Wi-Fi Function Key



चित्र 2.2.2: फ़ंक्शन कुंजियाँ

- यदि बटन चालू है, तो सुनिश्चित करें कि आप विंडोज अधिसूचना में नेटवर्क आइकन पर राइट-क्लिक करके और «नेटवर्क से कनेक्ट करें» पर क्लिक करके सही Wi-Fi हॉटस्पॉट का उपयोग कर रहे हैं। आमतौर पर, सबसे मजबूत कनेक्शन (सबसे अधिक बार) वाला नेटवर्क आपका वायरलेस राउटर होगा।
- अंत में, अधिकांश वायरलेस नेटवर्क से कनेक्ट करते समय, आपको नेटवर्क से कनेक्ट करने के लिए उचित एसएसआईडी पासवर्ड दर्ज करना होगा। यदि गलत पासवर्ड दर्ज किया गया है, तो आप नेटवर्क तक नहीं पहुंच पाएंगे।

- एडाएर कार्यक्षमता
 - सत्यापित करें कि नेटवर्क कार्ड पिंग आदेश का उपयोग करके स्वयं पिंग करने में सक्षम है। विंडोज उपयोगकर्ता विंडोज कमांड लाइन यूनिक्स से कंप्यूटर को पिंग कर सकते हैं और लिनक्स उपयोगकर्ता शेल से पिंग कर सकते हैं।
- कार्ड या स्थानीय होस्ट को पिंग करने के लिए, या तो निम्न आदेशों में से टाइप करें:



चित्र 2.2.3: एडाएर फ़ंक्शन कुंजियाँ

राउटर से कनेक्ट करें

- यदि उपरोक्त सभी चरणों की जाँच की गई है, और आपके नेटवर्क में राउटर है, तो सुनिश्चित करें कि कंप्यूटर नीचे दिए गए आदेशों का पालन करके राउटर से कनेक्ट हो सकता है।
- मेमोरी प्रबंधन एक ऑपरेटिंग सिस्टम की कार्यक्षमता है जो प्राथमिक मेमोरी को संभालती या प्रबंधित करती है और निष्पादन के दौरान मुख्य मेमोरी और डिस्क के बीच प्रक्रियाओं को आगे और पीछे ले जाती है।
- मेमोरी प्रबंधन प्रत्येक मेमोरी स्थान का ट्रैक रखता है, भले ही इसे किसी प्रक्रिया के लिए आवंटित किया गया हो या यह मुफ्त हो।
- यह जांचता है कि प्रक्रियाओं को कितनी मेमोरी आवंटित की जानी है।
- यह तय करता है कि किस प्रक्रिया को किस समय मेमोरी मिलेगी।
- स्वैपिंग एक तंत्र है जिसमें एक प्रक्रिया को अस्थायी रूप से मुख्य मेमोरी (या स्थानांतरित) से द्वितीयक भंडारण (डिस्क) में स्वैप किया जा सकता है और उस मेमोरी को अन्य प्रक्रियाओं के लिए उपलब्ध कराया जा सकता है। कुछ बाद के समय में, सिस्टम द्वितीयक भंडारण से मुख्य मेमोरी में प्रक्रिया को वापस स्वैप करता है।
- हालांकि प्रदर्शन आमतौर पर स्वैपिंग प्रक्रिया से प्रभावित होता है लेकिन यह समानांतर में कई और बड़ी प्रक्रियाओं को चलाने में मदद करता है और यही कारण है कि स्वैपिंग को मेमोरी संघनन के लिए एक तकनीक के रूप में भी जाना जाता है।
- स्वैपिंग प्रक्रिया द्वारा लिए गए कुल समय में पूरी प्रक्रिया को द्वितीयक डिस्क पर ले जाने और फिर प्रक्रिया को स्मृति में वापस कॉपी करने में लगने वाला समय शामिल है, साथ ही प्रक्रिया को मुख्य मेमोरी हासिल करने में लगने वाला समय भी शामिल है।

Fragmentation

- जैसे ही प्रक्रियाओं को लोड किया जाता है और मेमोरी से हटा दिया जाता है, फ्री मेमोरी स्पेस छोटे टुकड़ों में टूट जाता है। कभी-कभी ऐसा होता है कि प्रक्रियाओं को मेमोरी ब्लॉक को आवंटित नहीं किया जा सकता है, यह देखते हुए कि उनके छोटे आकार और मेमोरी ब्लॉक अप्रयुक्त रहते हैं। इस समस्या को Fragmentation के रूप में जाना जाता है।
- बाहरी Fragmentation को संघनन द्वारा कम किया जा सकता है या सभी मुक्त मेमोरी को एक बड़े ब्लॉक में एक साथ रखने के लिए मेमोरी सामग्री को फेरबदल किया जा सकता है। संघनन को व्यवहार्य बनाने के लिए, स्थानांतरण गतिशील होना चाहिए।
- आंतरिक Fragmentation को सबसे छोटे विभाजन को प्रभावी ढंग से निर्दिष्ट करके कम किया जा सकता है लेकिन प्रक्रिया के लिए पर्याप्त बड़ा है।
- यह जाँचने के लिए कि PC में वायरलेस नेटवर्क एडाएर है या नहीं:
- प्रारंभ बटन का चयन करें, खोज बॉक्स में डिवाइस प्रबंधक टाइप करें, और फिर डिवाइस प्रबंधक का चयन करें
- विस्तृत करें नेटवर्क एडाएर
- किसी ऐसे नेटवर्क एडाएर की तलाश करें जिसके नाम में वायरलेस हो सकता है

- वायरलेस राउटर की स्थिति:
 - o अपने वायरलेस राउटर को कहीं ऐसी जगह रखें जहां उसे कम से कम हस्तक्षेप के साथ सबसे मजबूत सिग्नल प्राप्त हो। बेहतर परिणामों के लिए, इन युक्तियों का पालन करें:
 - o अपने वायरलेस राउटर को एक केंद्रीय स्थान पर रखें। अपने पूरे घर में वायरलेस सिग्नल की ताकत बढ़ाने के लिए राउटर को अपने घर के केंद्र के करीब रखें
 - o वायरलेस राउटर को फर्श से दूर और दीवारों और धातु की वस्तुओं, जैसे धातु फ़ाइल अलमारियाँ से दूर रखें। आपके PC और राउटर के सिग्नल के बीच कम भौतिक अवरोध, अधिक संभावना है कि आप राउटर की पूर्ण सिग्नल शक्ति का उपयोग करेंगे।
 - o कुछ नेटवर्किंग उपकरण 2.4 गीगाहर्ट्ज़ (GHz) रेडियो आवृत्ति का उपयोग करते हैं। यह अधिकांश माइक्रोवेव और कई ताररहित फोन के समान आवृत्ति है। यदि आप माइक्रोवेव चालू करते हैं या ताररहित फोन पर कॉल प्राप्त करते हैं, तो आपका वायरलेस सिग्नल अस्थायी रूप से बाधित हो सकता है। आप उच्च आवृत्ति वाले कॉर्डलेस फोन का उपयोग करके इनमें से अधिकांश मुद्दों से बच सकते हैं, जैसे कि 5.8 गीगाहर्ट्ज़।
- विंडोज सर्वर 2012 की स्थापना
 1. Windows Server 2012 R2 DVD-ROM डालें और अपने कंप्यूटर को चालू करें। आपको एक संदेश देखना चाहिए जो आपको सूचित करता है कि विंडोज अस्थायी फाइलों की प्रतिलिपि बना रहा है; यदि नहीं, तो आपको अपने कंप्यूटर के साथ शामिल BIOS सेटअप प्रोग्राम का उपयोग करना चाहिए और बूट अनुक्रम को संशोधित करना चाहिए ताकि कंप्यूटर डीवीडी से बूट हो।
 2. कुछ मिनट के बाद, आपको Windows Server 2012 R2 स्क्रीन प्राप्त होता है। क्लिक करें अभी स्थापित करें स्थापना शुरू करने के लिए।
 3. Windows अस्थायी फ़ाइलों की प्रतिलिपि बनाता है और फिर प्रदर्शित करता है Windows सेटअप के लिए महत्वपूर्ण अद्यतन प्राप्त करें स्क्रीन में दिखाया गया है। यदि आप इंटरनेट से कनेक्ट हैं, तो अभी अद्यतन स्थापित करने के लिए ऑनलाइन जाएँ (अनुशंसित) का चयन करें।
 4. अगली पर Windows स्क्रीन स्थापित करें, क्लिक करें अभी स्थापित करें।
 5. आपको विकल्प प्राप्त होते हैं, जो आपको GUI या Windows Server 2012 R2 सर्वर कोर के साथ Windows Server 2012 R2 का पूर्ण मानक या डेटासेंटर संस्करण स्थापित करने में सक्षम बनाता है। Windows Server 2012 R2 डेटासेंटर (सर्वर कोर स्थापना) विकल्प का चयन करें, और उसके बाद अगलाक्लिक करें।
 6. आपको लायसेंस शर्तें स्वीकार करने के लिए कहा जाता है। मुझे लायसेंस शर्तें स्वीकार हैं लेबल वाले चेक बॉक्स का चयन करें और फिर अगला क्लिक करें।
 7. आपको Windows Server 2012 R2 की क्लीन प्रतिलिपि का नवीनीकरण या उसे स्थापित करने के लिए विकल्प प्राप्त होता है। Windows Server 2012 R2 की क्लीन प्रतिलिपि स्थापित करने के लिए कस्टम (उन्नत) का चयन करें। नवीनीकरण विकल्प केवल तभी उपलब्ध होता है जब आपने Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2 या Windows Server 2012 के मूल संस्करण के भीतर से स्थापना प्रारंभ की हो।
 8. उस डिस्क का चयन करें जिस पर आप Windows स्थापित करना चाहते हैं और फिर अगला क्लिक करें।
 9. इसमें कुछ समय लगता है (विशेषकर वर्चुअल मशीन पर स्थापित करते समय), और कंप्यूटर कई बार पुनरारंभ होता है।
 10. 15-30 मिनट (आपके हार्डवेयर के आधार पर) के बाद, विंडोज आखिरी बार पुनरारंभ होता है और आपको सूचित करता है कि पहली बार लॉग ऑन करने से पहले आपका पासवर्ड बदलना आवश्यक है। ओके पर क्लिक करें।
 11. एक मजबूत पासवर्ड टाइप करें और पुष्टि करें। जब सूचित किया जाए कि पासवर्ड बदल गया है, तो ठीक क्लिक करें। एक या दो मिनट के बाद, डेस्कटॉप प्रकट होता है, जिसमें एक कमांड विंडो होती है लेकिन कोई स्टार्ट स्क्रीन या डेस्कटॉप आइकन नहीं होता है। यह मानक विंडोज सर्वर कोर इंटरफ़ेस है।
 12. सही समय सेट करने के लिए, नियंत्रण timedate.cpl टाइप करें। डिफ़ॉल्ट रूप से, सर्वर कोर समय क्षेत्र को प्रशांत समय पर सेट करता है। यदि आप एक अलग समय क्षेत्र में हैं, तो आपको इसे बदलने की आवश्यकता होगी। उपयुक्त समय क्षेत्र सेट करें, यदि आवश्यक हो तो दिनांक और समय परिवर्तित करें, और उसके बाद ठीकक्लिक करें।
 13. Windows सर्वर कोर को यादृच्छिक रूप से जनरेट किए गए कंप्यूटर नाम के साथ स्थापित करता है। अपनी पसंद का नाम सेट करने के लिए, netdom का नाम बदलेंcomputer %computername% /newname: ServerC1

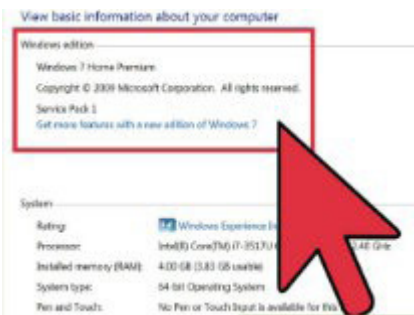
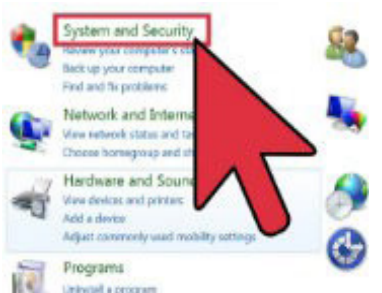
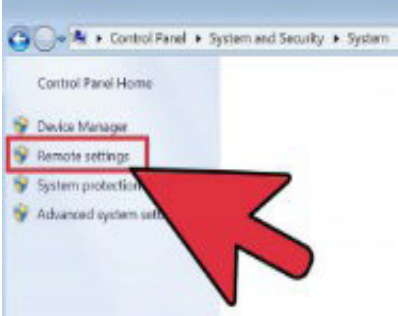
टाइप करें (जहां, इसमें उदाहरण के लिए, ServerC1 वह नाम है जिसे आप असाइन कर रहे हैं; अपने इच्छित सर्वर नाम को प्रतिस्थापित करें)।

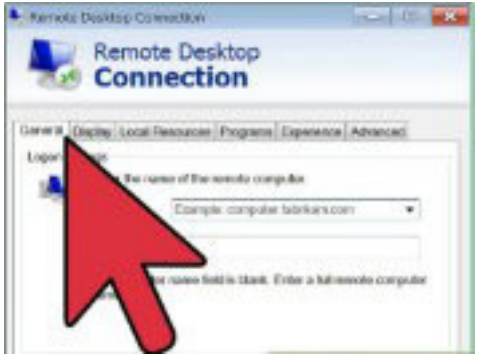
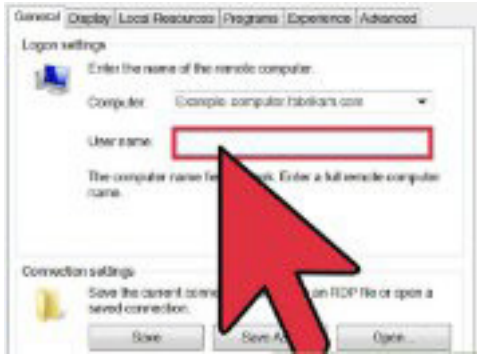
14. Windows आपको चेतावनी देता है कि नाम बदलने की प्रक्रिया का कुछ सेवाओं पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है। आगे बढ़ने के लिए Y टाइप करें।

15. आपको सूचित किया जाता है कि नाम बदलने के लिए कंप्यूटर को पुनरारंभ करने की आवश्यकता है। अपने सर्वर को रीबूट करने के लिए शटडाउन /r /t 0 टाइप करें।

16. सर्वर रीबूट होने के बाद, Ctrl+ Alt+ Delete दबाएं और आपके द्वारा चरण में सेट किए गए पासवर्ड का उपयोग करके लॉग ऑन करें

- Remote डेस्कटॉप कनेक्शन स्थापना

Steps	Images
लक्ष्य कंप्यूटर पर विंडोज के संस्करण को दोबारा जांचें। आपके Windows 7 कंप्यूटर से कनेक्शन प्राप्त करने वाले कंप्यूटर में निम्न आपरेटिंग सिस्टमों में से कोई एक स्थापित होना चाहिए: • विंडोज 10 • Windows 8.1 (व्यावसायिक या एंटरप्राइज) • विंडोज 7 (प्रोफेशनल, होम प्रीमी- उम्म अल्टीमेट या एंटरप्राइज)	
सिस्टम कंट्रोल पैनल खोलें। नियंत्रण कक्ष खोलें और «System and Security» चुनें। «System» पर क्लिक करें।	
«Remote settings» पर क्लिक करें। इससे सिस्टम प्रॉपर्टीज पैनल खुल जाएगा।	

Steps	Images
अन्य कंप्यूटर्स से कनेक्शन की अनुमति दें. पैनेल के निचले भाग में, आपको रिमोट डेस्कटॉप के लिए कई विकल्प दिखाई देंगे। 1. "रिमोट डेस्कटॉप के किसी भी संस्करण को चलाने वाले कंप्यूटरों से कनेक्शन की अनुमति दें" चुनें यदि आप सिस्टम पर स्थापित विंडोज के संस्करण के बारे में सुनिश्चित नहीं हैं जो कनेक्शन बना रहा होगा 2. यदि दोनों कंप्यूटर Windows 7 चला रहे हैं, तो «केवल Remote डेस्कटॉप पर नेटवर्क स्तर प्रमाणन के साथ चलने वाले कंप्यूटरों से कनेक्शन की अनुमति दें» का चयन करें आपको यह विकल्प केवल Win- dows 7 कंप्यूटर पर दिखाई देगा, इसलिए यदि आप घबराएं नहीं इसे किसी अन्य संस्करण में न देखें	
"Select Users" पर क्लिक करें। आपको एक स्क्रीन पर लाया जाएगा जहां आप एक नया उपयोगकर्ता गणना जोड़ सकते हैं।	
"Add" पर क्लिक करें। आप उपयोगकर्ता नाम टाइप करके और "Check Names" पर क्लिक करके कंप्यूटर के किसी भी मौजूदा उपयोगकर्ता खाते का चयन कर सकते हैं। उस खाते का चयन करें जिसका आप उपयोग करना चाहते हैं और "OK" पर क्लिक करें।	
"OK" पर क्लिक करें। Remote डेस्कटॉप अब लक्ष्य सिस्टम पर सक्षम है।	

तालिका 2.2.1: Remote डेस्कटॉप को जोड़ना

कहें

आइए अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए कुछ गतिविधियों में भाग लें।

गतिविधि

- ट्रेनर छात्रों को 4 लोगों के समूह बनाने के लिए कहेगा
- प्रत्येक समूह को हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर दोनों के विभिन्न नेटवर्क घटकों का मॉक सेट-अप दिया जाएगा
- प्रत्येक समूह प्रदर्शन करेगा:
 - पासवर्ड सेट करना और बदलना
 - पिंग समारोह
 - वायर्ड और वायरलेस नेटवर्क सेट करना
 - राउटर पता सेट करना
 - स्मृति आवंटन और Fragmentation

गतिविधि

- ट्रेनर छात्रों को 2 लोगों के समूह बनाने के लिए कहेगा
- प्रत्येक समूह को हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर दोनों के विभिन्न नेटवर्क घटकों का मॉक सेट-अप दिया जाएगा
- प्रत्येक समूह प्रदर्शन करेगा:
 - हार्डवेयर स्थापना
 - बिना पावर वाले कंप्यूटर का समस्या निवारण करें
 - जमे हुए कार्यों के साथ कंप्यूटर का समस्या निवारण करें
 - वायरलेस उपकरणों को कॉन्फिगर करना
 - मॉडेम और इंटरनेट कनेक्शन सेट करना

कहें

क्या आपको ये गतिविधियाँ फलदायी लगीं? मुझे आशा है कि आप सभी समस्या निवारण और केरी प्रबंधन में होने वाले कार्य खंडों से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

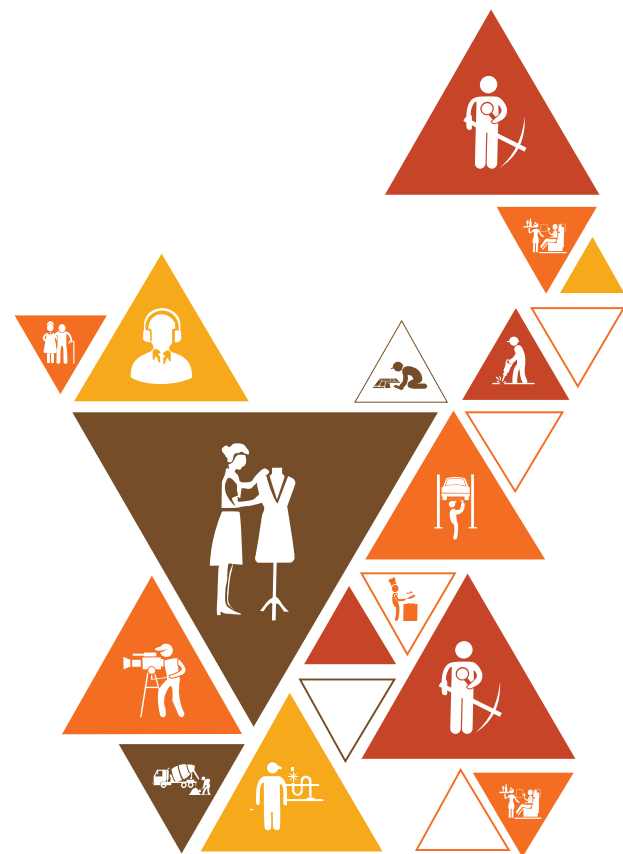
सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

निम्नलिखित कथनों के सामने सही या गलत बताइए

1. दो
2. सिस्टम में अनधिकृत पहुंच
3. पिंग उपयोगिता
4. प्रत्येक मेमोरी स्थान, चाहे वह किसी प्रक्रिया के लिए आवंटित हो या यह मुफ्त हो
5. उनके व्यवसाय के बारे में वास्तविक समय के निर्णय



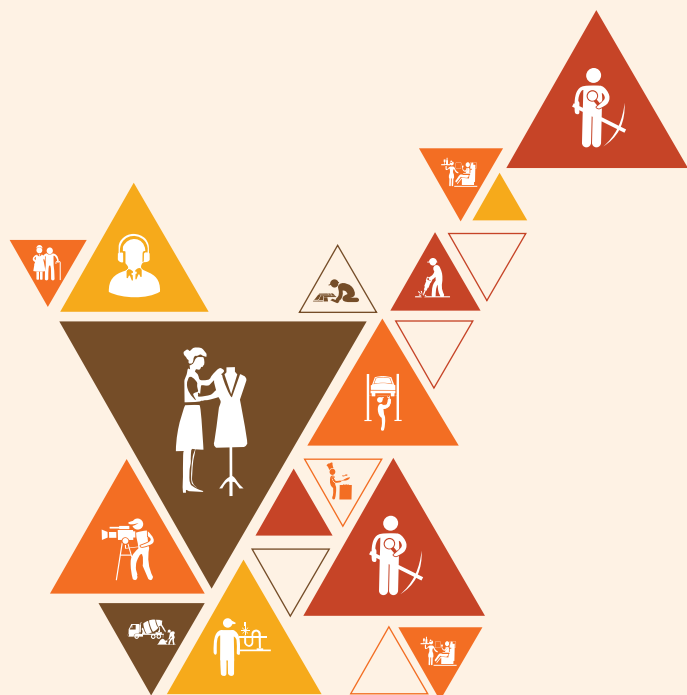


IT - ITeS SSC
nasscom

3. केरी प्रबंधन के लिए कौशल

यूनिट 3.1 - केरी रिज़ॉल्यूशन सॉफ्टवेयर

यूनिट 3.2 - अपनी क्षमता या प्राधिकार के क्षेत्र के भीतर प्रश्नों का समाधान करें



SSC/N7201

प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. केरी प्रबंधन और ट्रेकिंग, MS Office, MS Excel और अन्य लाइसेंस प्राप्त सॉफ्टवेयर जैसे ग्राहकों की शिकायतों को रिकॉर्ड करने के लिए आवश्यक विभिन्न सॉफ्टवेयर सूचीबद्ध करें
2. तकनीकी और नॉन-तकनीकी प्रश्नों के प्रकारों में अंतर करें

यूनिट 3.1: केरी रिज़ॉल्यूशन सॉफ्टवेयर

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- प्रश्नों और शिकायतों को रिकॉर्ड करने और ट्रैक करने के लिए आवश्यक विभिन्न सॉफ्टवेयर सूचीबद्ध करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का पांचवां सत्र है, जो हमें केरी प्रबंधन के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उपकरणों से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- तकनीकी सहायता में सॉफ्टवेयर का उपयोग क्या है?
- प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- MS Office आपको MS Word, MS Excel, MS Powerpoint, MS Outlook जैसे अनुप्रयोगों का एक गुच्छा प्रदान करता है।
- प्रत्येक कंपनी के पास एक विशिष्ट केरी-प्रबंधन प्रणाली होती है जो तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव को प्रश्नों को वर्गीकृत करने और उन्हें एक निश्चित तरीके से व्यवस्थित करने की अनुमति देती है ताकि मुद्दों को संगठित तरीके से तेजी से और अधिक कुशलता से हल किया जा सके।

- निम्नलिखित सूची सहायक है:

S.No.	Type of Query	Mode of Resolution
1.	उत्पाद दोष या भ्रम	ई-मेल/चैट
2.	शिपिंग समस्याएं	ई-मेल/चैट
3.	बिलिंग से जुड़ी समस्याएं	ई-मेल/चैट
4.	सामाजिक संपर्क	ई-मेल/चैट
5.	क्रय	ई-मेल/चैट

तालिका 3.1.1: केरी और रिज़ॉल्यूशन इंडेक्स

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- यह गतिविधि प्रशिक्षक को बुनियादी MS Office सॉफ्टवेयर जैसे वर्ड, एक्सेल और पावरपॉइंट में छात्रों की समझ को समझने में मदद करेगी
- ट्रेनर डेटा उन्मुख शीट्स की एक श्रृंखला की व्यवस्था करेगा और कक्षा को 3 समूहों में विभाजित करेगा।
- एक ग्रुप MS Word पर, दूसरा MS Excel पर और आखिरी MS Powerpoint पर काम करेगा।
- कार्य 1: प्रवेश/पूछताछ फॉर्म आदि बनाना और डिजाइन करना।
 - इस तरह का फॉर्म बनाने के लिए, आपको MS Word में आकार, टेक्स्ट बॉक्स, रंग, स्वरूपण विकल्प, टेबल और क्षैतिज रेखाओं का उपयोग करने की आवश्यकता है।

[illegible]

चित्र 3.1.1: पूछताछ प्रपत्र टेम्पलेट

- कार्य 2: चार्ट रिपोर्ट तैयार करें
- सूत्रों के साथ कार्य करना, जैसे जोड़ना, घटाव
- सेल मर्ज, सेल बॉर्डर, ग्रिडलाइन आदि जैसे स्वरूपण पर काम करना।

	A	B	C	D	E
	<u>London Team Call Statistics</u>				
1					
2					
3	Name	No. calls	Hours worked	Calls per Hour	Bonus
4	Adam	42	5	?	?
5	Jhon	6	4	↓	↓
6	Jamse	39	6		
7	Alex	15	6		
8	Emma	2	7		
9					
10	TOTAL	?	?	?	?
11					
12	Bonus Rate	25%			

चित्र 3.1.2: चार्ट रिपोर्ट

- कार्य 3: एक प्रस्तुति बनाएँ जिसमें 4 स्लाइड्स हों।
 - स्लाइड एक: शीर्षक लेआउट का उपयोग करें शीर्षक: «मौसम» उपशीर्षक: द्वारा: «आपका नाम»
 - स्लाइड दो: शीर्षक और सामग्री लेआउट का उपयोग करें शीर्षक: वसंत • 20 मार्च वसंत का पहला दिन है • वसंत मार्च से जून तक रहता है • इस मौसम के दौरान मनाई गई छुट्टियाँ ईस्टर, मदर्स और फादर्स डे हैं
 - स्लाइड तीन: शीर्षक और सामग्री लेआउट का उपयोग करें शीर्षक: गर्मी • 20 जून गर्मी का पहला दिन है • गर्मी जून से सितंबर तक रहती है • इस मौसम के दौरान मनाई जाने वाली छुट्टियाँ स्वतंत्रता दिवस और श्रम दिवस हैं
 - स्लाइड चार: शीर्षक और सामग्री लेआउट का उपयोग करें शीर्षक: शरद ऋतु • 22 सितंबर शरद ऋतु का पहला दिन है • शरद ऋतु सितंबर से दिसंबर तक रहती है • इस मौसम के दौरान मनाई गई छुट्टियाँ वयोवृद्ध दिवस, चुनाव दिवस हैं

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी ग्राहक को उसकी केरी में मदद करने में उपयोग किए जाने वाले टूल से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

यूनिट 3.2: अपनी क्षमता या प्राधिकार के क्षेत्र के भीतर प्रश्नों का समाधान करें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- विभिन्न SLA पर चर्चा करें और उनके निहितार्थों को समझें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का छठा सत्र है, जो हमें सेवा स्तर समझौते और समय-सीमा की अवधारणा से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप टाइमस्केल को कैसे परिभाषित करेंगे
- किसी भी समय सीमा को पूरा नहीं करने के निहितार्थ क्या हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- एक सेवा-स्तरीय समझौता (SLA) एक सेवा अनुबंध का एक हिस्सा है जहां एक सेवा औपचारिक रूप से परिभाषित की जाती है।
- व्यवहार में, SLA शब्द का उपयोग कभी-कभी अनुबंधित वितरण समय (सेवा या प्रदर्शन के) को संदर्भित करने के लिए किया जाता है। एक उदाहरण के रूप में, इंटरनेट सेवा प्रदाता आमतौर पर ग्राहकों के साथ अपने अनुबंध की शर्तों के भीतर सेवा स्तर समझौतों को शामिल करेंगे ताकि सादे भाषा में बेची जा रही सेवा के स्तर (ओं) को परिभाषित किया जा सके।

- इस मामले में SLA में आमतौर पर विफलताओं के बीच औसत समय (MTBF), मरम्मत के लिए औसत समय या पुनर्प्राप्ति के लिए औसत समय (MTTR) के संदर्भ में एक तकनीकी परिभाषा होगी; विभिन्न डेटा दरें; थ्रूपुट; घबराना; या इसी तरह के औसत दर्जे का विवरण।
- एक व्यक्तिगत ग्राहक समूह के साथ एक समझौता, जो उनके द्वारा उपयोग की जाने वाली सभी सेवाओं को कवर करता है।
- उदाहरण के लिए, एक आपूर्तिकर्ता (IT सेवा प्रदाता) और वित्त प्रणाली, पेट्रोल प्रणाली, बिलिंग प्रणाली, खरीद / खरीद प्रणाली आदि जैसी सेवाओं के लिए एक बड़े संगठन के वित्त विभाग के बीच एक SLA।
- **कॉर्पोरेट-स्तरीय SLA:**
 - सभी सामान्य सेवा स्तर प्रबंधन (अक्सर SLM के रूप में संक्षिप्त) को कवर करना पूरे संगठन में प्रत्येक ग्राहक के लिए उपयुक्त मुद्दे। इन मुद्दों के कम अस्थिर होने की संभावना है और इसलिए अपडेट (SLA समीक्षाएं) कम बार आवश्यक हैं।
- **ग्राहक-स्तरीय SLA:**
 - विशेष ग्राहक समूह के लिए प्रासंगिक सभी SLAM मुद्दों को कवर करना, भले ही सेवाओं का उपयोग किया जा रहा हो।
- **सेवा-स्तरीय SLA:**
 - इस विशिष्ट ग्राहक समूह के संबंध में विशिष्ट सेवाओं के लिए प्रासंगिक सभी छोटे मुद्दों को कवर करना।
- ग्राहक प्रतिधारण वह गतिविधि है जो एक संगठन ग्राहक दोषों को कम करने के लिए करता है।
- सफल ग्राहक प्रतिधारण एक संगठन के ग्राहक के साथ पहले संपर्क से शुरू होता है और रिश्ते के पूरे जीवनकाल में जारी रहता है।
- ग्राहक वफादारी बनाना एक व्यावसायिक रणनीति के रूप में मुनाफे को अधिकतम करने के बजाय ग्राहक मूल्य को पहले रखता है। प्रतिस्पर्धी माहौल में महत्वपूर्ण कारक अक्सर ग्राहक सेवा के लगातार उच्च स्तर की डिलीवरी नहीं होती है।
- ग्राहक प्रतिधारण का लाभप्रदता पर सीधा प्रभाव पड़ता है। जॉन फ्लेमिंग और जिम असप्लंड द्वारा किए गए शोध से संकेत मिलता है कि वफादार ग्राहक सामान्य ग्राहकों की तुलना में 1.7 गुना अधिक राजस्व उत्पन्न करते हैं।
- ग्राहक संघर्ष, जिसे ग्राहक मंथन, या ग्राहक दलबदल के रूप में भी जाना जाता है, ग्राहकों या ग्राहकों का नुकसान है।
- ग्राहकों की संतुष्टि इस बात का एक उपाय है कि किसी कंपनी द्वारा आपूर्ति किए गए उत्पाद और सेवाएं ग्राहकों की अपेक्षा को कैसे पूरा करती हैं या उससे अधिक होती हैं।
- ग्राहकों की संतुष्टि को «ग्राहकों की संख्या, या कुल ग्राहकों का प्रतिशत» के रूप में परिभाषित किया गया है, जिनके फर्म, उसके उत्पादों या इसकी सेवाओं (रेटिंग) के साथ रिपोर्ट किए गए अनुभव निर्दिष्ट संतुष्टि लक्ष्यों से अधिक हैं»।
- एक कार्यकारी को ग्राहक संतुष्टि स्कोर के निर्दिष्ट अधिकतम स्तर को पार करने का प्रयास करना चाहिए और तत्काल ग्राहक प्रतिक्रिया सुनिश्चित करनी चाहिए।

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- छात्र इस गतिविधि में विभिन्न चार्ट पेपर प्रस्तुतियां तैयार करेंगे।
- प्रत्येक चार्ट पेपर प्रस्तुति में परिभाषा, शब्द के प्रमुख इनपुट और एक उदाहरण शामिल होगा।

- SLA
- CST
- ग्राहक प्रतिधारण
- ग्राहक वफादारी

कहें

क्या आपने इस गतिविधि का आनंद लिया? क्या आप देख सकते हैं कि आपके पास पहले कितनी जानकारी थी और अब आपके पास कितनी जानकारी है? मित्रों, अब जब हम सभी के बीच इंटरैक्टिव चर्चा सत्र का दौर था, तो आइए हम एक और गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- यह गतिविधि मॉक चैट सत्र के रूप में होगी
- प्रशिक्षक पहले छात्रों के साथ कुछ नमूना स्क्रिप्ट साझा करेगा, जैसे कि नीचे दिखाया गया है।

Sample Call Center Script: Technical Support Hotline

Emily Good afternoon. TISH Network Solutions.	Fred My agents aren't able to make or receive any telephone calls.
Fred Yeah, hi. My system is down and I need to speak with a technician.	Emily Okay and what type of system do you have. Fred I have AmStar700, I think.
Emily Oh, okay. Let me gather some information and see if we can help. What is your first name?	Emily Okay. Are you able to log on to the system?
Fred Fred.	Fred No, actually, I can't even get an Internet connection.
Emily And your last name; would you spell it for me please? Fred Sure, it's C-H-A-M-B-E-R-S, Chambers.	Emily Okay. According to my records, the AmStar700 is a voice over Internet protocol phone. It appears that because your Internet isn't working, your phones are not working as well. Do you know who your Internet provider is?
Emily Okay. And your company name?	Fred I have Verizon.
Fred I'm with GoldStar Environmental.	Emily Okay. Mr. Chambers, I'm going to get a hold of Randy, and have him return your call. Is the 610-265-1715 a good number to reach you at right now?
Emily GoldStar Environmental?	Fred Yeah that's my cell. That is working.
Fred Yes ma'am.	Emily Okay, great. In the meantime, see if you can reach out to Verizon and let them know your issue. And Randy should be calling you back shortly.
Emily Okay. And your callback number?	Fred Thank you very much for your help.
Fred 610-265-1715.	Emily You're welcome. Thank you. Goodbye.
Emily That's 610-265-1715?	Fred Take care. Goodbye.
Fred Yes.	
Emily Okay. And what seems to be the problem today?	

चित्र 3.2.1: नमूना स्क्रिप्ट

- एक बार स्क्रिप्ट साझा हो जाने के बाद, ट्रेनर कक्षा को कई समूहों में विभाजित करेगा।
- प्रत्येक समूह को स्क्रिप्ट के अनुसार परिदृश्यों पर लागू करना होगा, यह पता लगाना होगा कि उपयोग किए जाने वाले आदर्श कथन क्या है और उसी का अभ्यास करें।
- इसके बाद ट्रेनर छात्रों को बेहतर समझ के लिए कुछ मॉक चैट टिप्स के माध्यम से जाने के लिए कहेगा।
- [https:// www.youtube.com/watch?v=HTv7Y7EL3VI](https://www.youtube.com/watch?v=HTv7Y7EL3VI) (मॉक चैट टिप्स)

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

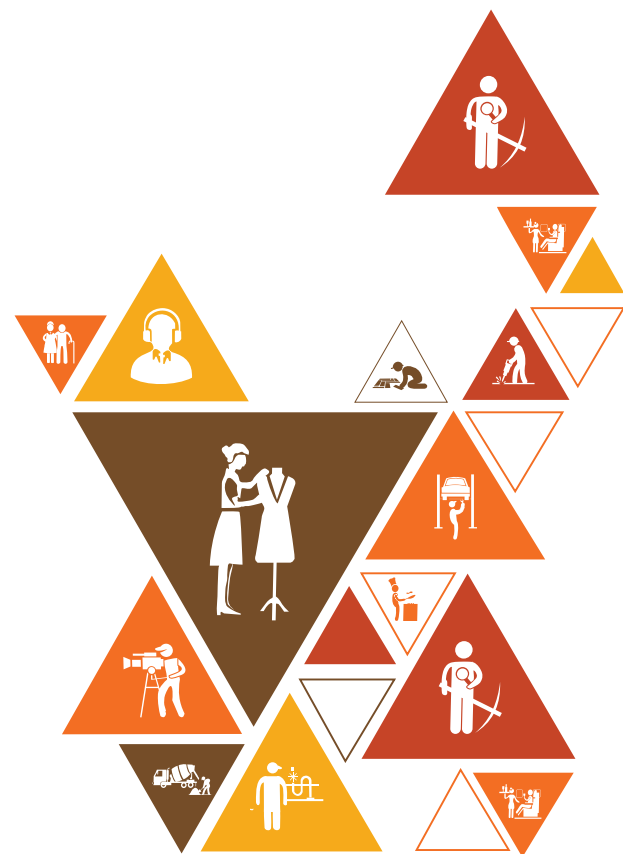
सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर एक वाक्य में दीजिए

1. MS Word, MS Excel, एमएस पॉवरपॉइंट, एमएस आउटलुक
2. ग्राहकों की कुल संख्या और सेवा से खुश ग्राहकों की संख्या के बीच का अनुपात (अनुपात आमतौर पर प्रतिशत में व्यक्त किया जाता है)
3. सेवा स्तर समझौता
4. ग्राहक प्रतिधारण
5. नहीं, व्याख्या ग्राहक को समस्या के बारे में आपकी समझ, समस्या के निवारण के लिए आप जिस प्रक्रिया को अपनाने जा रहे हैं, आदि के बारे में जानकारी दे रहा है।



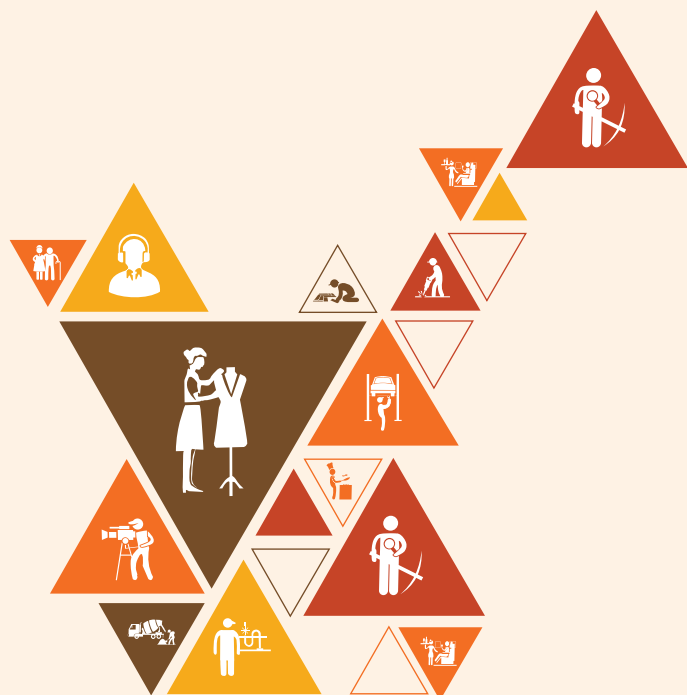


IT - ITeS SSC
nasscom

4. ग्राहक प्रश्नों से निपटें

यूनिट 4.1 - केरी समाधान का मूल्यांकन करें

यूनिट 4.2 - प्रश्न, अनुरोध या शिकायत



SSC/N7201

प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. प्रश्नों के दस्तावेजीकरण, वर्गीकरण और प्राथमिकता के महत्व पर चर्चा करें
2. केरी के आधार पर ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) उपकरण से एक सही समाधान का चयन करें

यूनिट 4.1: पूर्वानुमानित मॉडल पैटर्न का फायदा उठाते हैं

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- अभिवादन मानकों का प्रदर्शन करें, सावधानीपूर्वक कल्पना करना, पढ़ना, सारांशित करना और केरी की अपनी समझ के ग्राहक पुष्टिकरण प्राप्त करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का सातवां सत्र है, जो हमें ग्राहकों को एक छाप बनाने की प्रक्रिया से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप ग्राहक के साथ चैट कैसे शुरू करेंगे?
- आपको क्या लगता है कि इनबाउंड और आउटबाउंड चैट में क्या अंतर है?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

एक टीम के सफल होने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि टीम के सदस्य दिए गए सरल बिंदुओं का पालन करें। ये एक सकारात्मक टीम भावना उत्पन्न करने और पारस्परिक कौशल को बढ़ाने के लिए सरल लेकिन प्रभावी उपकरण हैं। एक अच्छे टीम खिलाड़ी के रूप में, यह महत्वपूर्ण है कि आप:

- सुनो

- आदर
 - मदद
 - Share
 - भाग लेना
 - ग्राहक के साथ अच्छा तालमेल बनाने के लिए सहानुभूति दिखाएं।
 - संचार का अभिवादन भाग अत्यधिक महत्व का है, क्योंकि यह ग्राहक को सहयोगी की पहली छाप के साथ छोड़ देता है।
 - चूंकि लोग आमतौर पर उन लोगों के साथ व्यापार करते हैं जिन्हें वे पसंद करते हैं, इसलिए संचार के अंत में अपनी प्रतिबद्धता रखने के अवसरों को गुणा करने के लिए आपके ग्राहक द्वारा पसंद किया जाना महत्वपूर्ण है।
 - ग्राहक विवरण का सत्यापन भुगतान से संबंधित संचार का एक अनिवार्य चरण है।
 - विवरणों को सूक्ष्मता से सत्यापित किया जाना चाहिए ताकि डेटा दूसरों के सामने उजागर न हो।
 - प्रत्येक संगठन ग्राहकों को सत्यापित करने का अपना तरीका तैयार करता है।
 - खाता स्थिति ग्राहक के खाते की वर्तमान स्थिति को संदर्भित करती है।
 - सहानुभूति, ग्राहक की आंखों के माध्यम से एक स्थिति को देखने की कला, एक सफल ग्राहक सेवा संस्कृति के लिए एक आवश्यक घटक है।
 - ग्राहकों से जानकारी प्राप्त करने के लिए, प्रश्न पूछे जाने की आवश्यकता है। जब भी आप जानकारी के लिए अनुरोध करते हैं, तो आप जांच के कौशल का उपयोग कर रहे हैं।
 - आमतौर पर, जांच सवाल पूछने का रूप लेती है।
 - जांच दो प्रकार की होती है - खुली और बंद।
 - कभी-कभी खुली जांच आपके लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने में विफल हो जाती है, या वे यह पता लगाने का सबसे कारगर तरीका नहीं हो सकते हैं कि आप क्या जानना चाहते हैं। जब यह सच हो जाता है, तो आप पाएंगे कि बंद जांच आपको आवश्यक विशिष्ट जानकारी को कम करने में मदद करेगी।
 - प्रत्येक संगठन ग्राहकों को सत्यापित करने का अपना तरीका तैयार करता है। किसी सेवा या उत्पाद का लाभ उठाने के लिए अनुबंध पर हस्ताक्षर करते समय, ग्राहक को कुछ आवश्यक दस्तावेज जमा करने की आवश्यकता होती है जैसे:
 - आधार कार्ड की फोटोकॉपी
 - वोटर कार्ड की फोटोकॉपी
 - पैन कार्ड की फोटोकॉपी
- निर्धारक संगठन से संगठन में भिन्न होते हैं। अधिकतर, इन विवरणों को दस्तावेजीकरण के दौरान कैप्चर किया जाता है क्योंकि इन्हें अद्वितीय और सार्वभौमिक माना जाता है। यह जानकारी एक एजेंट को ग्राहक को सत्यापित करने में मदद करती है।
- एक सेवा-स्तरीय समझौता (SLA) एक सेवा अनुबंध का एक हिस्सा है जहां एक सेवा औपचारिक रूप से परिभाषित की जाती है
 - व्यवहार में, SLA शब्द का उपयोग कभी-कभी अनुबंधित वितरण समय (सेवा या प्रदर्शन के) को संदर्भित करने के लिए किया जाता है।

सुझाव

- संभावना के लिए एक नियुक्ति करें
- सही ग्राहकों को लक्षित करते हुए अधिक से अधिक कॉल करें
- अपने कॉल को संक्षिप्त करें

- कॉल करने से पहले नामों की एक सूची के साथ तैयार रहें
- बिना रुकावट के काम करें
- ऑफ-पीक घंटों के दौरान पूर्वक्षण पर विचार करें जब पारंपरिक पूर्वक्षण समय काम नहीं करता है
- अपना कॉल समय बदलें
- संगठित रहें
- हर व्यक्ति एक संभावित ग्राहक नहीं है

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- यह गतिविधि जांच प्रश्नों और उनके अस्थायी उत्तरों की सूची होगी।
- प्रशिक्षक छात्रों के साथ कुछ जांच प्रकार के प्रश्न साझा करेंगे।
- कागज के एक टुकड़े में, छात्र अपनी पसंद के प्रश्न की जांच पर लिखेंगे, जांच की प्रकृति (खुले या बंद) की व्याख्या करेंगे।
- टीम का दूसरा सदस्य तब ग्राहक के रूप में कार्य करेगा और उस प्रश्न का उत्तर देगा।
- ट्रेनर यह तय करेगा कि इच्छित उत्तर उस प्रश्न से एकत्र किया गया है या नहीं।

कहें



क्या आपने इस गतिविधि का आनंद लिया? क्या आप देख सकते हैं कि आपके पास पहले कितनी जानकारी थी और अब आपके पास कितनी जानकारी है? मित्रों, अब जब हम सभी के बीच इंटरैक्टिव चर्चा सत्र का दौर था, तो आइए हम एक और गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि



- यह गतिविधि परिदृश्य आधारित और मॉक चैट सत्रों पर होगी।
- प्रशिक्षक छात्रों के प्रत्येक समूह के साथ कुछ परिदृश्य साझा करेगा।
- प्रत्येक समूह में 2 छात्र होंगे, एक कार्यकारी के रूप में और दूसरा ग्राहक के रूप में।
- परिदृश्य होंगे:

एक उपयोगकर्ता ने आपकी वेबसाइट पर अपनी कार्ट में स्लीकर्स की एक जोड़ी जोड़ी जोड़ी है	उत्पाद सिफारिशों के साथ आ रहा है, जैसे मोजे, जूता-फीता, या जूता देखभाल उत्पाद,	नए संग्रह से समान, लेकिन अधिक महंगे स्लीकर्स की एक जोड़ी पेश करना
एक उपयोगकर्ता आपकी वेबसाइट पर अपनी छुट्टी के लिए एक होटल का कमरा बुक करने वाला है	दृष्टि-देखने के पर्यटन, स्थानांतरण विकल्प, या अन्य सेवाओं के लिए विचारों के साथ आ रहा है जो आपकी कंपनी पेश कर सकती है	उपयोगकर्ता द्वारा चुने गए होटल में उच्च रैंकिंग वाले होटल या अधिक परिष्कृत सूट पेश करना
एक उपयोगकर्ता आपकी कंपनी से सेल फोन खरीदना चाहता है	स्क्रीन प्रोटेक्टर, फोन केस या हेडफोन का सुझाव देना	एक बड़ी स्क्रीन, बेहतर कैमरा, उन्नत सुविधाओं के साथ एक फोन की पेशकश, और इस प्रकार, एक उच्च कीमत

तालिका 4.1.1: वेबचैट पर परिदृश्य

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी चैट / संचार पर प्रभाव बनाने और प्रश्न पैटर्न का उपयोग करने की प्रक्रिया से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

यूनिट 4.2: प्रश्न, अनुरोध या शिकायत

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- चैट या ईमेल पर ग्राहक संदेश को वर्गीकृत करें चाहे वह केरी, अनुरोध या शिकायत हो

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का आठवां सत्र है, जो हमें एक प्रश्न / शिकायत / अनुरोध के लिए वर्गीकरण मानकों को परिभाषित करेगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप किसी ग्राहक की केरी को कैसे श्रेणीबद्ध करेंगे?
- आपको क्या लगता है कि प्रश्न और शिकायत के बीच अंतर क्या है?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- एक समस्या एक कठिनाई है जिसे हल किया जाना चाहिए या इससे निपटना होगा जबकि शिकायत एक शिकायत, समस्या, कठिनाई या चिंता है; शिकायत करने का कार्य।
- एक रिपोर्ट को इसके चेहरे पर एक संज्ञेय अपराध से संबंधित होना चाहिए, जबकि एक शिकायत एक संज्ञेय या गैर-संज्ञेय अपराध से संबंधित हो सकती है। यह कार्यपालिका की जिम्मेदारी है कि वह कीवर्ड्स का उपयोग करके पता लगाए कि क्या यह रिपोर्ट/जांच है या शिकायत है।

- प्रश्न पॉलिसी, पॉलिसी एंडोर्समेंट, पॉलिसी कैंसलेशन, पॉलिसी रिन्यूअल या क्लेम आदि से संबंधित उठाया गया प्रश्न है जो ग्राहक चाबोट या ईमेल या कॉल में पूछता है।
- केरी का एक उदाहरण रेस्तरां की श्रृंखला में पेश किए जाने वाले भोजन की श्रेणियों के बारे में है या होम डिलीवरी सेवा प्रदान की जाती है या नहीं।
- एक शिकायत दर्द, क्रोध, असंतोष, अफसोस या झुंझलाहट की अभिव्यक्ति या कारण है।
- शिकायत का एक उदाहरण एक बयान है कि एक निश्चित दुकान अपने व्यवसाय को कितनी खराब तरीके से चलाती है या एक चेन रेस्तरां में एक बड़ी गलती है।
- चैट पर एक केरी को समझने के लिए, अधिकारियों को पूछताछ से संबंधित कीवर्ड देखने की आवश्यकता है।
- शिकायत को समझने के लिए, कार्यकारी को चैट की गति, व्यंजक शब्दों जैसे परेशान, निराश, खराब सेवा, चैट स्क्रीन पर विस्मयादिबोधक का उपयोग आदि से ग्राहक के मूड को मापने की आवश्यकता होती है।

कहें

आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि

- यह गतिविधि वह जगह है जहां ट्रेनर छात्रों को मॉक चैट ट्रांसक्रिप्ट देखने के लिए कहेगा
- प्रत्येक समूह को कई प्रतिलेख दिए जाएंगे
- समूह को चैट मुद्दों को A) समस्याओं, B) शिकायतों C) प्रश्नों के रूप में वर्गीकृत करना होगा
- समूह में 3 अलग-अलग कॉलम बनाने होंगे और उन कीवर्ड या वाक्यों का उल्लेख करेंगे जिनके कारण उन्हें श्रेणी तय करनी पड़ी।
- नीचे प्रतिलेख नमूना के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है

```

User : good morning [greeting();sentiment=neutral]
Agent : hello what can i help you with today [greeting();sentiment=neutral]
User : i'd like a table for two in london in a moderate price range
[restaurant(location=london,people=two,price=moderate);sentiment=neutral]
Agent : i'm on it [inform();sentiment=neutral]
User : <SILENCE> [silence();sentiment=neutral]
Agent : any preference on a type of cuisine [request(food);sentiment=neutral]
User : with spanish cuisine [food(spanish);sentiment=neutral]
Agent : did u say spanish cuisine [reask(food=spanish);sentiment=neutral]
User : obviously [confirm(food=spanish);sentiment=negative]
Agent : What category restaurant are you looking for [request(category);sentiment=neutral]
User : five star [inform(category=five);sentiment=neutral]
Agent : ok let me look into some options for you [inform();sentiment=neutral]
User : <SILENCE> [silence();sentiment=neutral]
Agent : api_call spanish london two moderate [api_call();sentiment=neutral]
User : <SILENCE> [silence();sentiment=neutral]
Agent : what do you think of this option:
Resto_london_moderate_spanish_6stars [option();sentiment=neutral]

```

```

User : that looks great [inform(YES);sentiment=positive]
Agent : great let me do the reservation [inform(done);sentiment=positive]
User : do you have its phone number
[phone(res_name=resto_london_moderate_spanish_4stars);sentiment=neutral]
Agent : here it is resto_london_moderate_spanish_4stars_phone [inform(done);sentiment=neutral]
User : may i have the address of the restaurant
[address(res_name=resto_london_moderate_spanish_4stars);sentiment=neutral]
Agent : here it is resto_london_moderate_spanish_4stars_address [inform(done);sentiment=neutral]
User : you rock [inform();sentiment=positive]
Agent : is there anything i can help you with [else();sentiment=neutral]
User : no thank you [inform(NO);sentiment=neutral]
Agent : you're welcome [greeting();sentiment=neutral]
    
```

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी एक शिकायत से एक प्रश्न को अलग करने की प्रक्रिया से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

वाक्यों को पूरा करें:

1. attrition
2. ग्राहक प्रतिधारण
3. लाभकारी
4. जांच
5. ग्राहकों की संतुष्टि

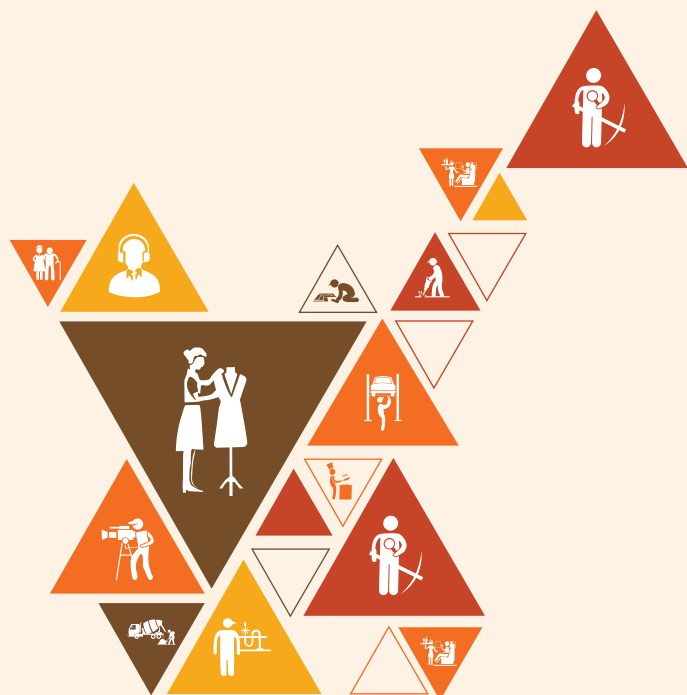




IT - ITeS SSC
nasscom

5. ग्राहक प्रश्नों के लिए दस्तावेजीकरण प्रक्रिया

यूनिट 5.1 - प्रलेखन की विभिन्न शैलियाँ/उपागम



SSC/N7201

प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. प्रश्नों को रिकॉर्ड करने के लिए उपयोग की जाने वाली सामान्य प्रकार की दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया की सूची बनाएं
2. केरी प्रबंधन उपकरण में उल्लिखित सूची के अनुसार दस्तावेज़ीकरण की सही श्रेणी का चयन करें
3. प्रश्नों को हल करने के लिए प्रासंगिक उत्पाद संदर्भ मार्गदर्शिकाएँ या समर्थन सामग्री का चयन करें

यूनिट 5.1: प्रलेखन की विभिन्न शैलियाँ/उपागम

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- विभिन्न प्रकार के प्रश्नों के साथ काम करते समय दस्तावेज़ीकरण की विभिन्न शैलियों/दृष्टिकोणों को रेखांकित करें
- जानकारी कैप्चर करने के दौरान घटना केरी उपकरण में नोट लेना प्रदर्शित करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का नौवां सत्र है, जो हमें अधिकारियों द्वारा प्रश्नों को हल करने और सेवा अनुरोधों को बढ़ाने के तरीके के लिए उपयोग किए जाने वाले दस्तावेजों और टेम्पलेट्स की सूची से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- ज्ञानकोष से आप क्या समझते हैं?
- सेवा अनुरोध से आप क्या समझते हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- उत्पाद या सेवा जो एक संगठन को पूरा करता है, प्रक्रिया से प्रक्रिया में भिन्न होता है।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहक अपनी केरी के माध्यम से है और चैट समाप्त करना चाहता है।

- सुनिश्चित करें कि आप अपनी कंपनी की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए साइन ऑफ करते हैं क्योंकि आप कैसे बातचीत करते हैं कि ग्राहक द्वारा कंपनी की छवि को कैसे माना जाएगा।
- सुनिश्चित करें कि आपने ग्राहक की संतुष्टि के लिए ग्राहक की केरी का समाधान किया है या यदि समस्या आपकी विशेषज्ञता या संबंधित क्षेत्र से बाहर है तो उसे व्यवहार्य विकल्प दिया है।
- अपनी ग्राहक सेवा में विश्वास करने और जरूरत पड़ने पर आप तक पहुंचने के लिए ग्राहक को धन्यवाद देना न भूलें।
- ग्राहक से पूछें कि क्या कोई अन्य समस्या है जिसके लिए उसे सहायता की आवश्यकता है।
- चैट को तुरंत बंद न करें बल्कि आभारी रहें और उसे अच्छे दिन की शुभकामनाएं दें या अपनी कंपनी की प्रक्रिया के अनुसार साइन ऑफ करें।
- भविष्य के उद्देश्यों या संदर्भों के लिए वार्तालाप रिकॉर्ड करें।
- दिए गए समाधान के अनुसार अपना CRM अपडेट करें।
- उत्पाद या सेवा जो एक संगठन को पूरा करता है, प्रक्रिया से प्रक्रिया में भिन्न होता है।
- उदाहरण के लिए, एक संगठन एक लैपटॉप निर्माता के साथ सहयोग कर सकता है और संबंधित संगठन का एक अलग विंग उन ग्राहकों से संचार करता है जो उस विशेष निर्माता के लैपटॉप का उपयोग करते हैं।
- अधिकारियों को सहायक सामग्रियों का उल्लेख करना चाहिए और कोई भी संकल्प प्रदान करने से पहले उससे परामर्श करना चाहिए। ऐसा हो सकता है कि एक कार्यकारी सोचता है कि कुछ कदम ग्राहकों को किसी समस्या को हल करने में मदद कर सकते हैं।
- एक सेवा अनुरोध जानकारी या सलाह के लिए, या एक मानक परिवर्तन के लिए एक उपयोगकर्ता अनुरोध है (एक पूर्व-अनुमोदित परिवर्तन जो कम जोखिम है, अपेक्षाकृत सामान्य है और एक प्रक्रिया का पालन करता है) या आईटी सेवा तक पहुंच के लिए।
- मानक अनुरोध का एक बड़ा उदाहरण पासवर्ड रीसेट है। अनुरोधों को आमतौर पर सर्विस डेस्क द्वारा नियंत्रित किया जाता है और इसे प्रस्तुत करने के लिए RFC (परिवर्तन के लिए अनुरोध) की आवश्यकता नहीं होती है।
- सेवा अनुरोध दर्ज करते समय, कृपया निम्नलिखित पहलुओं को ध्यान में रखें:
- क्लाइंट से सही जानकारी कैप्चर करें और क्रॉस-चेक करने के लिए ग्राहक को इसे दोहराएं
- जब आप जानकारी कैप्चर करते हैं। ग्राहक को सहानुभूति के एक शब्द के साथ व्यस्त रखें
 - एक बार जब आप आवश्यक जानकारी प्राप्त कर लेते हैं, तो टिकट को संसाधित करने के लिए ग्राहक से कुछ समय (अधिकतम कुछ मिनट) मांगें
 - टिकट की प्रक्रिया के बाद, आप सभी आवश्यक विवरणों के साथ एक डॉकेट नंबर उत्पन्न करने में सक्षम होंगे
 - डॉकेट नंबर और अन्य जानकारी जैसे रिजॉल्यूशन टाइमलाइन क्लाइंट के साथ साझा करें
 - डॉकेट नंबर फीड करके सर्विस टिकट के बारे में अपना सिस्टम अपडेट करें।

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- छात्र एक सेवा अनुरोध चेकलिस्ट तैयार करेंगे।
- प्रशिक्षक छात्रों के साथ एक शब्द दस्तावेज़ साझा करेगा जिसमें सेवा अनुरोध क्षेत्रों का श्रेणीवार विवरण होगा।

- छात्रों को व्यक्तिगत रूप से इसे भरने की आवश्यकता है।

Field	Description
Summary	
Reporter	
Component/s	
Attachment	
Description	
Linked Issues	
Assignee	
Priority	
Labels	
Request participants	
Approvers	
Organizations	
Impact	
Urgency	
Pending reason	
Product categorization	
Operational categorization	

तालिका 5.1.1: सेवा अनुरोध चार्ट

कहें

क्या आपने इस गतिविधि का आनंद लिया? क्या आप देख सकते हैं कि आपके पास पहले कितनी जानकारी थी और अब आपके पास कितनी जानकारी है? मित्रों, अब जब हम सभी के बीच इंटरैक्टिव चर्चा सत्र का दौर था, तो आइए हम एक और गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- दूसरी गतिविधि अध्ययन करेगी कि छात्र कंपनी के ज्ञान के आधार का उपयोग कैसे कर सकते हैं।
- प्रशिक्षक छात्रों को कुछ परिदृश्य देगा, जिन्हें तब प्रश्न उठाना होगा / सेवा अनुरोध उठाना होगा / वृद्धि करनी होगी।
- चुनने का सही विकल्प संगठन के नॉलेज बेस से होगा
- छात्रों को समस्या की पहचान करनी होगी, नॉलेज बेस से परामर्श करना होगा और ट्रेनर या कक्षा को समझाना होगा कि विशिष्ट विकल्प क्यों चुना गया है।

- एक बार हो जाने के बाद, प्रत्येक छात्र निर्दिष्ट श्रेणी / टैब के तहत CRM टूल के डमी संस्करण में इसे अपडेट करेगा।
- परिदृश्य हो सकते हैं:
 - बिलिंग में देरी
 - वैकल्पिक सिम कार्ड की आवश्यकता है
 - इंजीनियर के दौरे में देरी
 - सेवा अभी भी सक्रिय नहीं है

सुझाव

- सुनिश्चित करें कि ज्ञान के आधार से परामर्श करते समय सही निर्णय वृक्ष का पालन किया जाता है
- सुनिश्चित करें कि आगे के संदर्भ के लिए नोट्स में सही नॉलेज बेस कोड का उल्लेख किया गया है।
- एक बार नॉलेज बेस द्वारा समाधान के लिए आपका मार्गदर्शन करने के बाद ग्राहक के साथ सही अपेक्षा निर्धारित करें।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी सेवा अनुरोध बढ़ाने और संगठन के ज्ञानकोष से विभिन्न प्रलेखन टेम्पलेट्स का उपयोग करने की प्रक्रिया से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

निम्नलिखित परिदृश्यों पर विचार करें और समस्याओं की प्राथमिकता का मूल्यांकन करें। समस्याओं के प्राथमिकता स्तर का पता लगाने के बाद, उन्हें उच्च से निम्न में पुनर्व्यवस्थित करें।

- सर्वर रूम बड़ी खराबी के कारण प्रभावित हो जाता है। संगठन में सभी प्रणालियां कमजोर हैं जो डेटा रिसाव के जोखिम को जोड़ती हैं
- एक विशेष विंग की बिजली आपूर्ति क्षतिग्रस्त हो जाती है और इस प्रकार उस विंग के कर्मचारी काम करने में असमर्थ होते हैं
- कार्यस्थल का राउटर ठीक से काम नहीं कर रहा है और परिणामस्वरूप कर्मचारियों की उत्पादकता में बाधा आ रही है।
- एक प्रणाली वायरस से प्रभावित होती है जिसका संगठन की उत्पादकता पर स्पष्ट रूप से शून्य प्रभाव पड़ता है

एक कर्मचारी अपना पासवर्ड भूल गया है और समस्या को हल करने के लिए एक सेवा अनुरोध उठाया है।

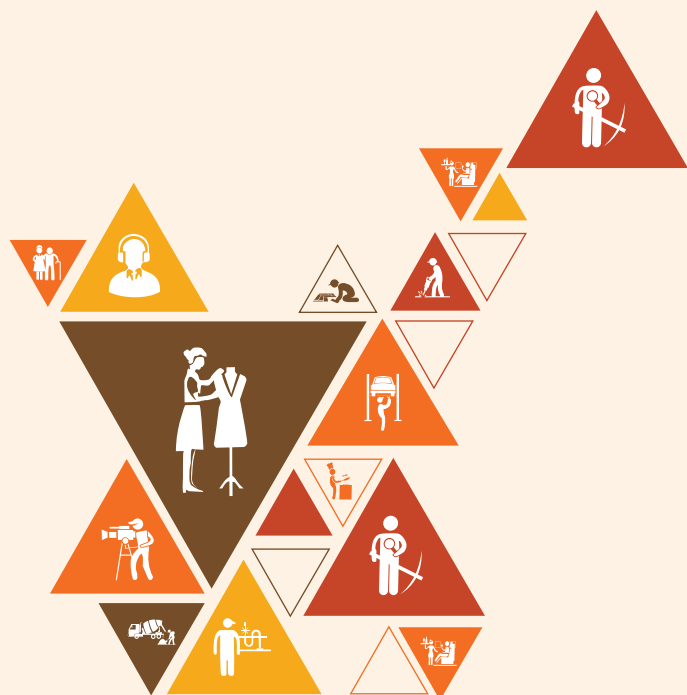




IT - ITeS SSC
nasscom

6. केरी समाधान प्रबंधित करना

यूनिट 6.1 - ग्राहक की प्रकृति को पहचानिए



SSC/N7201

प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. समाधान देने से पहले ग्राहक के पिछले रिकॉर्ड को समझने के लिए CRM उपकरण में संग्रहीत डेटा और गतिविधियों का विश्लेषण करें
2. विभिन्न स्थितियों के लिए विभिन्न संतुलित निर्णयों पर चर्चा करें जिन्हें एक संकल्प के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है

यूनिट 6.1: ग्राहक की प्रकृति को पहचानें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- संकल्प के साथ आगे बढ़ने से पहले ग्राहक के मूड को वर्गीकृत करें (क्रोधित, असंतुष्ट, सलाह मांगना, प्रमुख)

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का दसवां सत्र है, जो हमें ग्राहकों के वर्गीकरण को उनके मनोदशा/वरीयताओं के आधार पर और ऐसे मामलों को संभालने के तरीके से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आप ग्राहकों के मूड से क्या समझते हैं और आपको क्या लगता है, यह कॉल / बिक्री / ग्राहक सेवा को प्रभावित करता है?
- आप कितने प्रकार के लोगों को पहचानते हैं? वे क्या हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- नए ग्राहक**
 - नए ग्राहक की जरूरतों में सबसे अधिक संभावना है कि एक मुद्दे के माध्यम से मार्गदर्शन की तलाश करना शामिल है जो एजेंटों को सरल लग सकता है। हालांकि, सिर्फ इसलिए कि ये टिकट हमेशा सबसे चुनौतीपूर्ण नहीं होते हैं, फिर भी उन्हें अपनी क्षमता के अनुसार सेवा देना महत्वपूर्ण है।

- **आवेग ग्राहक**
 - यह ग्राहक जल्दी से खरीद लेता है जब कुछ उनकी आंख को पकड़ता है, लेकिन हमेशा ठीक प्रिंट पढ़ने में सर्वश्रेष्ठ नहीं होता है। इसलिए ऐसी स्थितियों में जहां इस प्रकार के ग्राहकों को एक ऐसा उत्पाद मिलता है जो बिल्कुल वैसा नहीं है जैसा उन्होंने सोचा था, वे ग्राहक सहायता को भी कॉल करने में आवेगी हो सकते हैं।
- **नाराज ग्राहक**
 - नाराज ग्राहकों के लिए एक रणनीति होने से बहुत बड़ा प्रभाव पड़ सकता है, इसलिए आप कभी भी स्थिति के बारे में अनिश्चित नहीं दिखना चाहते क्योंकि यह ग्राहक को और भी अधिक निराश कर सकता है।
- **आग्रहपूर्ण ग्राहक**
 - एक आग्रहपूर्ण ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय, यह प्रमाण प्रदान करना महत्वपूर्ण है कि आपके पास उनकी समस्या को हल करने का एक अधिक प्रभावी तरीका है। नॉलेज बेस या अन्य सूचनात्मक सामग्री तक आसान पहुंच इस प्रक्रिया को काफी बेहतर बना सकती है।
- **वफादार ग्राहक**
 - वर्षों से आपके ग्राहक आधार का हिस्सा होने के कारण, वफादार ग्राहक बिक्री विभाग की खुशी है। फिर भी समर्थन टीम के लिए इस ग्राहक की किसी भी विशिष्ट आवश्यकता के बारे में जागरूक होने और उसे संभालने में सक्षम होने के लिए अतिरिक्त दबाव है।
 - यह निर्धारित करने का प्रयास करें कि क्या यह रवैया पहले कॉल करने से आता है और हमेशा केस नोट्स की जांच करें।
 - ग्राहक की हताशा (मानवीय पक्ष) को स्वीकार करें। वास्तविक समस्या का निर्धारण करने के लिए अच्छे सक्रिय श्रवण कौशल का उपयोग करें।
 - हमेशा विनम्र रहें।
 - स्वीकार करें कि वे क्या कह रहे हैं (के बारे में शेखी बघारना)।
 - उनकी बात सुनो।
 - सहानुभूति।
 - यदि लागू हो तो क्षमा।
 - उनकी चिंता को हल करने के लिए कार्रवाई करें (आपके दिशानिर्देशों के भीतर)।
- प्रश्नों को शीघ्रता से रिकॉर्ड करने के लिए टेम्पलेट हमेशा आसान होते हैं। इससे पहले कि हम टेम्पलेट और कुछ नमूनों में शामिल हों, पहले आइए समझते हैं कि टेम्पलेट क्यों आवश्यक हैं।
- मान लें कि कोई ग्राहक आपको कॉल ड्रॉप समस्याओं के खिलाफ शिकायत के साथ कॉल करता है। कॉल ड्रॉप की समस्या नेटवर्क की समस्याओं से उत्पन्न होती है और सामान्यतः दोषपूर्ण नेटवर्क टावर के अंतर्गत आने वाला पूरा इलाका इस प्रकार की समस्या से ग्रस्त होता है, न कि एक या दो व्यक्ति अलग-अलग।
- अब, यदि आपके पास कॉल ड्रॉप मुद्दों को रिकॉर्ड करने और आपके साथ तैयार सेवा अनुरोध दर्ज करने के लिए एक टेम्पलेट है, तो आप कॉल ड्रॉप समस्या से प्रभावित इलाके से आने वाली शिकायत कॉल की मात्रा को संभाल सकते हैं।
- यही कारण है कि टेम्पलेट हमेशा महत्वपूर्ण होते हैं। आइए टेम्पलेट बनाने और बनाए रखने के फायदे देखें।
 - टेम्पलेट आपके कार्य में गति लाते हैं
 - यह आपको त्रुटि मुक्त काम करने की अनुमति देता है
 - टेम्पलेट्स केरी हैंडलिंग प्रक्रिया को मानकीकृत करते हैं
 - टेम्पलेट बनाना आसान है और आवश्यक विवरण कैप्चर करने और साझा करने के लिए प्रभावी उपकरण है
 - सेवा अनुरोध बढ़ाने या टिकट उत्पन्न करने के मामले में, टेम्पलेट एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं
- नियम-आधारित अध्ययन में व्यावहारिक रूप से निर्णय लेने की प्रक्रिया या सशर्त शाखा शामिल है। यह कार्यप्रणाली उत्पादन का एक डिजाइन है जिसका आधार सॉफ्टवेयर कारकों में निहित है - एक नई परियोजना के लिए उचित निर्णय लेने के लिए तकनीकों का विश्लेषण।

□ आवेदन की प्रक्रिया

1. इनपुट चर का चयन करें

- चूंकि एक नई परियोजना में कई चर मौजूद हैं, इसलिए कार्यप्रणाली और कारकों के बीच एक मैट्रिक्स का निर्माण आवश्यक है। हम कार्यप्रणाली में कारकों की उपस्थिति देख सकते हैं।

2. खराब उप नियम

- कुछ प्रकार के कारक हैं जिन्हें अन्य प्रकार के कारकों से नहीं जोड़ा जा सकता है। यदि वे संयुक्त हैं, तो यह कदम खराब उप नियमों के निर्माण का कारण नहीं बन सकता है। इस मामले में, दो नियम श्रेणियों को मान्यता दी जाती है। वो हैं:
 - उच्च आवश्यकता स्थिरता, कम जटिलता और छोटे आकार की प्रणाली के साथ सिस्टम नियम
 - कम आवश्यकता स्थिरता, मध्यम जटिलता और आकार प्रणाली के साथ सिस्टम नियम

3. परिवर्तनीय कमी

- इन कारकों की पहचान की जाती है लेकिन उनके उन्मूलन का कोई प्रभाव नहीं पड़ता है। इनमें आम तौर पर एप्लिकेशन डोमेन और प्रोजेक्ट प्रकार शामिल होते हैं।

4. श्रेणी Merge

- कार्यप्रणाली की पहचान के लिए, कई श्रेणियों का गठन होता है और इसकी नींव परियोजना के प्रकार पर हो सकती है।

5. काल्पनिक उदाहरण

- यदि हम चरम मामलों को देखते हैं तो हम काल्पनिक उदाहरण सेट की शुरुआत देख सकते हैं। नियम-आधारित विश्लेषण कम जटिलता, उच्च आवश्यकता स्थिरता और छोटे आकार जैसे कारकों की स्वीकृति पर आधारित है।

सुझाव

एक भ्रमित ग्राहक को संभालना

- चरण 1: ग्राहक को मुख्य प्रस्ताव के लिए धीरे से मार्गदर्शन करें, यदि कोई हो, तो उत्पादों पर।
- चरण 2: ग्राहक की जरूरतों का पता लगाने के लिए जांच करें।
- चरण 3: ग्राहक को मुख्य प्रस्ताव के लिए धीरे से मार्गदर्शन करें, यदि कोई हो, तो उत्पादों पर।
- चरण 4: ग्राहक की जरूरतों का पता लगाने के लिए जांच करें।
- चरण 5: समाधान उन्मुख बनें। देखें कि आप ग्राहक को निर्णय लेने में कैसे मदद कर सकते हैं।
- चरण 6: जरूरत पड़ने पर ग्राहक को समय दें। सुनिश्चित करें कि ग्राहक किसी भी प्रश्न के साथ वापस कॉल करने के लिए स्वागत महसूस करता है।

एक मांग वाले ग्राहक को संभालना

- चरण 1: उत्पाद के लाभ को इंगित करें, और ग्राहक को इसे क्यों खरीदना चाहिए।
- चरण 2: मना कर दें, यदि आपको चाहिए, तो बहुत विनम्रता से लेकिन दृढ़ता से, यदि मांग अनुचित है या नियमों के अनुसार नहीं है।
- चरण 3: इंगित करें कि ऑफ़र वास्तव में एक प्रतियोगी के प्रस्ताव से बेहतर कैसे काम करता है। हालांकि, अपने प्रतियोगी को कभी भी बुरा न कहें।
- चरण 4: किसी वरिष्ठ से पूछें कि क्या ग्राहक के अनुरोध को समायोजित या समायोजित किया जा सकता है।
- चरण 5: धैर्य कभी न खोएं। उत्पाद के अद्वितीय विक्रय बिंदुओं की व्याख्या करते रहें।

- चरण 6: ग्राहक को आश्वस्त करें कि उत्पाद खरीदना एक अच्छा निर्णय है।
- चरण 7: «आदेश स्वीकार करने» के लिए एक गर्म हस्तांतरण का सुझाव देकर बिक्री बंद करें।

कहें

आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि

- यह गतिविधि उपर्युक्त युक्तियों पर आधारित होगी
- प्रशिक्षक कक्षा को ग्राहकों के कुछ समूहों में विभाजित करेगा और ऐसे प्रत्येक समूह के लिए, परिदृश्य को संभालने के लिए एक कार्यकारी आवंटित किया जाएगा।
- परिदृश्यों के आधार पर, मॉक चैट की जाएगी।
- परिदृश्य हैं:
 - ग्राहक अधिक छूट की मांग कर रहे हैं
 - ग्राहक जो उसने ऑनलाइन पूछा था उससे अधिक भुगतान नहीं करना चाहता है
 - ग्राहक उत्पाद के साथ कुछ मुफ्त प्राप्त करना चाहता है
 - ग्राहक ऑर्डर रद्द करना चाहता है क्योंकि उसे समाधान प्रक्रिया और शुल्क के बारे में सूचित नहीं किया गया था।

कहें

क्या आपने इस गतिविधि का आनंद लिया? क्या आप देख सकते हैं कि आपके पास पहले कितनी जानकारी थी और अब आपके पास कितनी जानकारी है? मित्रों, अब जब हम सभी के बीच इंटरैक्टिव चर्चा सत्र का दौर था, तो आइए हम एक और गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- यह गतिविधि छात्रों को ग्राहक प्रश्नों के लिए उचित निष्कर्ष निकालने के लिए नियम आधारित विश्लेषण का अभ्यास करने की अनुमति देगी।
- ट्रेनर ग्रुप को 4 टीमों में बांटेंगे
- प्रत्येक टीम को एक परिदृश्य दिया जाएगा, जिसके आधार पर वे नियम आधारित विश्लेषण करेंगे और ज़रूरत में ग्राहक की सहायता करने का सबसे अच्छा तरीका समझेंगे।
- परिदृश्य हैं:
 - सर्दी आ रही है। इस विशेष ग्राहक के पास कई हल्के जैकेट हैं, लेकिन अगर वह बर्फ और कम तापमान से बचने जा रही है तो उसे भारी शुल्क वाले शीतकालीन कोट की आवश्यकता होगी
 - एक ग्राहक Google पर «महिलाओं के शीतकालीन कोट» खोजता है यह देखने के लिए कि वहां क्या विकल्प हैं। जब वह किसी को प्यारा कोट के साथ देखती है, तो वह उनसे पूछती है कि उन्होंने इसे कहां से खरीदा और वे उस ब्रांड के बारे में क्या सोचते हैं।

- एक ग्राहक कुछ ब्रांडों की तुलना करता है जो उसे पसंद हैं। वह जानती है कि वह एक चमकीले रंग का कोट चाहती है जो उसकी बाकी अलमारी का पूरक होगा, और हालांकि वह कम पैसे खर्च करेगी, वह टिकाऊ सामग्री से बना एक कोट भी ढूंढना चाहती है।

सुझाव

- किसी ग्राहक को किसी भी संकल्प को स्वीकार करने के लिए मजबूर न करें जब तक कि ग्राहक वास्तव में इससे खुश न हो।
- बिक्री समाप्त करने के लिए छूट और मुफ्त उपहार प्रदान करें (बिक्री चैट के लिए)। उत्पाद की प्रमुख विशेषताओं पर प्रकाश डालें।
- उत्पाद या सेवा खरीदने के लिए ग्राहक की आवश्यकता पैदा करें।
- यदि कोई ग्राहक सेवा से असंतुष्ट है, तो स्पष्ट रूप से बताएं कि इसमें समय क्यों लग रहा है और केवल समस्या को बंद करने के लिए झूठी अपेक्षाएं निर्धारित न करें।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी ग्राहकों के प्रकार और निर्णय लेने के विभिन्न तरीकों से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

स्तंभ A को स्तंभ B के साथ सुमेलित करें

कॉलम ए	कॉलम बी
दुखी ग्राहक	• उनकी बात सुनें • सहानुभूति • यदि लागू हो तो क्षमा करें
अभिमानि ग्राहक	• हमेशा विनम्र रहें • ठीठता के खिलाफ अपवित्रता का प्रयोग न करें
असंतुष्ट ग्राहक	• गलत सूचना दिए जाने पर त्रुटि के लिए क्षमा करें • उनकी चिंता को हल करने पर ध्यान दें-दोष का आकलन करने पर नहीं
क्रोधित ग्राहक	• ग्राहक को बाहर निकलने के लिए पर्याप्त समय दें
ग्राहक की मांग	• ग्राहक की हताशा को स्वीकार करें (मानवीय पक्ष) • वास्तविक समस्या का निर्धारण करने के लिए अच्छे सक्रिय श्रवण कौशल का उपयोग करें

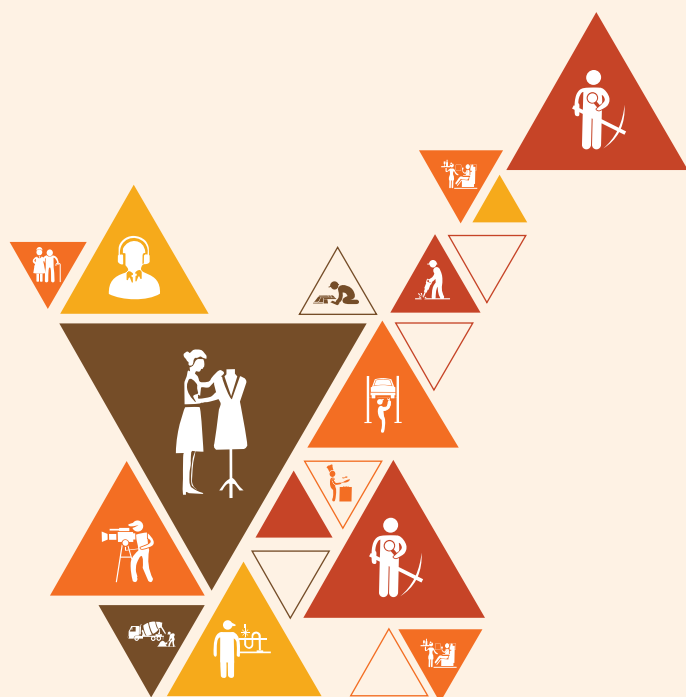




IT - ITeS SSC
nasscom

7. बेसिक आईटी सेवा अनुरोध/घटनाएं – Non Voice के साथ दूरस्थ रूप से डील करें

- यूनिट 7.1 - तुरंत स्वचालित अलर्ट और ग्राहक सेवा अनुरोधों की पहचान करने के लिए सिस्टम की निगरानी करें
- यूनिट 7.2 - घटनाओं की प्रकृति की सटीक पहचान करने के लिए स्वचालित चेतावनियों का विश्लेषण कीजिए
- यूनिट 7.3 - IT सेवा अनुरोधों और घटनाओं पर लागू होने वाली नीतियाँ और अनुपालन आवश्यकताएँ



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. तुरंत स्वचालित अलर्ट और ग्राहक सेवा अनुरोधों की पहचान करें
2. घटनाओं की प्रकृति की सटीक पहचान करने के लिए स्वचालित अलर्ट का विश्लेषण करें
3. IT सेवा अनुरोधों और घटनाओं पर लागू होने वाली नीतियों और अनुपालन आवश्यकताओं पर चर्चा करें

यूनिट 7.1: तुरंत स्वचालित अलर्ट और ग्राहक सेवा अनुरोधों की पहचान करने के लिए सिस्टम की निगरानी करें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- स्वचालित अलर्ट और ग्राहक सेवा अनुरोधों तक पहुंचने, निगरानी करने और मान्य करने का तरीका प्रदर्शित करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का ग्यारहवां सत्र है, जो हमें स्वचालित अलर्ट की निगरानी की अवधारणा से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- चेतावनियों से आप क्या समझते हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- अलर्ट मॉनिटरिंग प्रक्रियाओं के 2 प्रकार हैं, अर्थात्,**
 - घटकों और सेवाओं की सक्रिय निगरानी: सिस्टम या सेवा के व्यवहार को परिभाषित करने के लिए सक्रिय क्रियाएं
 - घटकों और सेवाओं की निष्क्रिय निगरानी: सिस्टम या सेवा के व्यवहार की निष्क्रिय स्वीकृति

- स्वचालित अलर्ट तक पहुँचने और मान्य करने की प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल हैं:
 - चेतावनियों का वर्गीकरण और फ़िल्टरिंग
 - अलर्ट की रिकॉर्डिंग
 - अलर्ट दिशानिर्देशों का पालन
 - चेतावनियों को नियंत्रित और अधिकृत करना
 - महत्वपूर्ण सफलता कारकों (सीएसएफ) को परिभाषित करना
 - मुख्य प्रदर्शन संकेतक (KPI) को परिभाषित करना
 - दस्तावेज़ीकरण को प्रभावित करना
 - मूल्यांकन और समापन की सुविधा
- चेतावनियों की उपयुक्त रिकॉर्डिंग के लिए, पूर्वनिर्धारित स्वरूपों में निम्नलिखित जानकारी आवश्यक है।
 - युनीक आईडेंटिफ़ायर - अलर्ट ID
 - अलर्ट डिवाइस - डिवाइस अलर्ट करने का नाम/प्रकार/आईडी नंबर और अलर्ट से प्रभावित होने वाले डिवाइस
 - अलर्ट घटक - घटक चेतावनी का नाम और घटक चेतावनी द्वारा प्रभावित किया जा रहा है
 - अलर्ट का प्रकार / विफलता का प्रकार - घटना / परिवर्तन / समस्या / विफलता हुई
 - अलर्ट समय/दिनांक - अलर्ट की तिथि और समय
 - स्थिति - अलर्ट की स्थिति, जो नियंत्रण गतिविधि पास करते समय सेट की जाती है
 - सेवाएं - इस अलर्ट से प्रभावित सेवाएं
 - चेतावनी विवरण - चेतावनी तर्क सहित चेतावनी का वर्णन
- चेतावनियों तक पहुंच बनाने और उनकी वैधता की प्रक्रिया में कुछ मूलभूत दिशा-निर्देशों का पालन करने की आवश्यकता है, नामतः
 - आईटी सेवा या आईटी बुनियादी ढांचे में हर घटना एक नए अलर्ट रिकॉर्ड के निर्माण को ट्रिगर करती है
 - अलर्ट एजेंट इवेंट और अलर्ट रिकॉर्ड में प्रत्येक गतिविधि का दस्तावेज़ीकरण करने के लिए जिम्मेदार है
 - अलर्ट ओनर को अलर्ट एजेंट को नियंत्रित करना होगा
 - अलर्ट ओनर और अलर्ट एजेंट अपने कर्तव्यों को केवल तभी स्थानांतरित कर सकते हैं जब नया व्यक्ति या समूह सहमत हो
 - बाद के अलर्ट स्वामी या एजेंटों को अलर्ट में उपयुक्त विशेषता में रिकॉर्ड दर्ज करना होगा
 - अलर्ट ओनर और अलर्ट एजेंट को समूह के बजाय एक व्यक्ति होना चाहिए
- शामिल महत्वपूर्ण सफलता कारक (सीएसएफ) हैं:
 - चेतावनियों के फ़िल्टरिंग के सही स्तर को परिभाषित करना
 - सेवा प्रबंधन प्रक्रियाओं में चेतावनी निगरानी को बारीकी से एकीकृत करना
- परीक्षण और त्रुटि प्रक्रिया के माध्यम से सेवा डिज़ाइन और सेवा संचालन के साथ थ्रेसहोल्ड को परिभाषित करना
 - सिस्टम और सेवाओं की स्वचालित निगरानी का समर्थन करने के लिए अलर्ट मॉनिटरिंग के लिए उपयुक्त उपकरण समर्पित करना
 - मुख्य प्रदर्शन संकेतक (KPI) को परिभाषित करना: अलर्ट प्रबंधन प्रणाली में परिभाषित प्रमुख प्रदर्शन संकेतक हैं:
 - किसी निश्चित समयावधि में चेतावनियों की संख्या
 - चेतावनियों की संख्या जिनके लिए मानवीय हस्तक्षेप की आवश्यकता थी
 - अलर्ट की संख्या जिसे मानव हस्तक्षेप के बिना हल किया जा सकता है

- घटनाओं और समस्याओं को परिभाषित करने वाली चेतावनियों की संख्या
 - ज्ञात घटनाओं द्वारा ट्रिगर की गई चेतावनियों की संख्या
 - दोहराए गए अलर्ट की संख्या
 - अन्य सेवा प्रचालन प्रक्रियाओं नामत उपलब्धता, निरंतरता एवं निष्पादन आदि में मुद्दों को दर्शाने वाली चेतावनियों की संख्या भी संबंधित है।
 - सेवा अनुरोध टेम्पलेट में शामिल हैं:
 - सेवा अनुरोध, जिन्हें अनुमोदन की आवश्यकता नहीं है। पूर्व-अनुमोदित सेवा अनुरोधों के लिए उनका उपयोग करने की अनुशंसा की जाती है
 - अनुमोदन के साथ सेवा अनुरोध, जिन्हें अनिवार्य रूप से अनुमोदन चरण की आवश्यकता होती है। इनका उपयोग उन अनुरोधों के लिए करने की अनुशंसा की जाती है जिन्हें व्यवसाय या वित्तीय अनुमोदन की आवश्यकता होती है
- अलर्ट को मान्य करना और शॉर्टलिस्ट करना कठिन, थकाऊ लेकिन एक बहुत ही महत्वपूर्ण कार्य है। मिनट सत्यापन के बाद अलर्ट की शॉर्टलिस्टिंग मुद्दों को ठीक करने की प्रक्रिया को गति देती है।
- कई बार, सिस्टम झूठे अलर्ट या नकली अलर्ट प्राप्त करता है जिसे समाप्त करने की आवश्यकता होती है।
- अन्यथा, मुद्दों को हल करने की प्रक्रिया प्रभावित होगी।
- इसलिए, एक तकनीकी कार्यकारी को विश्लेषण और अनुमान लगाने में सक्षम होना चाहिए कि अलर्ट वास्तविक हैं या नहीं।

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- यह गतिविधि «अलर्ट के साथ काम करना» के रूप में है
- ट्रेनर प्रशिक्षुओं को लैब में ले जाएगा और उन्हें दिखाएगा कि अलर्ट को कैसे एक्सेस करें, सत्यापित करें और मॉनिटर करें
- प्रशिक्षु कदमों के नोट लेंगे
- उसके बाद, ट्रेनर प्रत्येक प्रशिक्षु के लिए मॉक अलर्ट बनाएगा
- प्रशिक्षु अलर्ट पर काम करेंगे, आवश्यक क्षेत्रों को भरेंगे और उसी को संसाधित करेंगे
- ट्रेनर यह जांचने के लिए कुछ नकली अलर्ट बनाएगा कि क्या प्रशिक्षु वास्तविक को अलग करने में सक्षम हैं
- नकली लोगों से अलर्ट
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

कहें



क्या आपने इस गतिविधि का आनंद लिया? क्या आप देख सकते हैं कि आपके पास पहले कितनी जानकारी थी और अब आपके पास कितनी जानकारी है? मित्रों, अब जब हम सभी के बीच इंटरैक्टिव चर्चा सत्र का दौर था, तो आइए हम एक और गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- यह गतिविधि चार्ट पेपर सत्र के रूप में होगी
- प्रशिक्षक प्रत्येक व्यक्तिगत छात्रों को अलर्ट प्रबंधन प्रणाली में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न केआई पर चार्ट पेपर प्रस्तुति तैयार करने के लिए कहेंगे
- प्रत्येक KPI को एक उदाहरण के साथ दिखाना होगा और उसी को कैसे संसाधित करना है।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे उम्मीद है कि आप सभी अलर्ट की पहचान करने और निगरानी करने की प्रक्रिया से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

यूनिट 7.2: घटनाओं की प्रकृति की सटीक पहचान करने के लिए स्वचालित चेतावनियों का विश्लेषण कीजिए

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- मुद्दों और समाधानों की पहचान करने के लिए संगठन के नॉलेज बेस तक पहुँचने की प्रक्रिया का वर्णन करें
- समस्याओं को हल करने के लिए संगठन के दिशानिर्देशों और मानक स्क्रिप्ट का उपयोग करें
- योग्यता स्तर के बाहर बढ़ते मुद्दों की प्रक्रिया पर चर्चा करें
- समाधान/वर्कअराउंड की उपयुक्तता का मूल्यांकन करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का बारहवां सत्र है, जो हमें स्वचालित अलर्ट और सेवा अनुरोधों के विश्लेषण की अवधारणा से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- चेतावनी प्रबंधन से आप क्या समझते हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- एक कार्यकारी सहायक स्टाफ का प्राथमिक लक्ष्य अनुभवी और अनुभवी से विभिन्न चीजें सीखना है।

वरिष्ठ कर्मचारी।

- एक कार्यकारी सहायक कर्मचारी, जो कॉलेज से नए सिरे से स्नातक है, अपनी नौकरी की भूमिका के बारे में बुनियादी बातें जानता है।
- उपयुक्त लोगों से मार्गदर्शन प्राप्त करते समय क्या करें और क्या न करें
 - हमेशा कंपनी प्रोटोकॉल बनाए रखने वाले व्यक्ति से संपर्क करें। उदाहरण के लिए, यदि किसी तकनीकी कार्यकारी को उच्च अधिकारी के व्यक्ति से कुछ सहायता की आवश्यकता होती है, तो उसे संपर्क करने के लिए उपयुक्त पदानुक्रम का पालन करना चाहिए
 - एक कार्यकारी सहायक कर्मचारी को पहले तत्काल बॉस या टीम लीड से मार्गदर्शन मांगना चाहिए। यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उसे प्रबंधक या पदानुक्रम में तत्काल किसी व्यक्ति से सहायता लेनी चाहिए यदि संभव हो तो संबंधित व्यक्ति के साथ पहले से अपॉइंटमेंट तय करने की सलाह दी जाती है
 - मुख्य बिंदुओं का दस्तावेजीकरण करने और चीजों को भूलने से बचने के लिए हमेशा नोटबुक और पेन, या किसी भी प्रकार का उपकरण ले जाएं। एक ही मुद्दे के लिए किसी व्यक्ति से संपर्क करना न केवल बेमानी है, बल्कि कष्टप्रद भी है।
 - बैठक के कार्यवृत्त को बनाए रखना एक अच्छा अभ्यास है। बैठक के कार्यवृत्त में चर्चा के अतिथि शामिल होते हैं। यह न केवल चर्चा की एक लिखित वृत्तचित्र रखने में मदद करता है, बल्कि भविष्य के संदर्भ के रूप में भी
 - किसी से सहायता लेते समय पेशेवर व्यवहार बनाए रखें। व्यक्तिगत राय के साथ उसकी बात में कटौती न करें। यदि आप और स्पष्टीकरण चाहते हैं, तो अपनी बातचीत समाप्त करने के बाद प्रश्न पूछें। टीम की बैठकों में स्पष्टीकरण मांगते समय, एक व्यक्ति को सवाल पूछने से पहले हमेशा अपने हाथ उठाने चाहिए।
 - जब भी आपको किसी व्यक्ति से कोई सहायता मिलती है तो हमेशा धन्यवाद दें

कहें

आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि

- यह गतिविधि «कारण-प्रभाव विश्लेषण» पर आधारित है
- बैच की ताकत के आधार पर ट्रेनर कक्षा को कुछ टीमों में विभाजित करता है
- प्रत्येक टीम में प्रशिक्षुओं की सम संख्या होगी
- ट्रेनर प्रशिक्षुओं को निर्देश देगा कि प्रत्येक टीम को कारण-प्रभाव विश्लेषण के लिए एक फिशबोन आरेख और एक निर्णय वृक्ष तैयार करना होगा
- प्रशिक्षुओं की टीम द्वारा इसे बनाने के बाद, वे इसे ट्रेनर को जमा करेंगे
- ट्रेनर सबमिशन का मूल्यांकन करेगा और सर्वश्रेष्ठ का चयन करेगा
- ट्रेनर कक्षा के सामने सराहना की गई सबमिशन दिखाएगा।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी सेवा अनुरोध को बंद करने के लिए कार्रवाई करने से पहले तुरंत अलर्ट का विश्लेषण करने की प्रक्रिया से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

यूनिट 7.3: नीतियाँ और अनुपालन आवश्यकताएँ जो IT सेवा अनुरोधों और घटनाओं पर लागू होती हैं

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- प्रासंगिक मानकों, नीतियों, प्रक्रियाओं, दिशानिर्देशों और सेवा स्तर समझौतों (SLA) के अनुपालन के महत्व को समझाएं

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का तेरहवां सत्र है, जो हमें SLA से संबंधित नीतियों और अनुपालन के विचार से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- अनुपालन प्रबंधन से आप क्या समझते हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

एक कार्यकारी सहायक स्टाफ के लिए, दी गई समयरेखा में काम की आवश्यकताओं को पूरा करना महत्वपूर्ण है। काम की आवश्यकताओं में निम्नलिखित शामिल हैं:

- गतिविधियाँ (आपको क्या करना आवश्यक है)
- डिलिवरेबल्स (आपके काम के आउटपुट)

- मात्रा (काम की मात्रा जिसे आपको पूरा करने की उम्मीद है)
- मानक (स्वीकार्य प्रदर्शन क्या है, जिसमें सेवा स्तर अनुबंधों का अनुपालन शामिल है)
- समय (जब आपका काम पूरा करने की आवश्यकता हो)

एक कार्यकारी सहायक कर्मचारियों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि वे अपनी कार्य आवश्यकताओं से सहमत हों, उपयुक्त लोगों के साथ तालमेल बिठाएं और मार्गदर्शन प्राप्त करें जैसे:

- विषय विशेषज्ञ (एसएमई)
- टीम लीड (TL)
- मैनेजर
- फ्लोर मैनेजर
- प्रक्रिया प्रबंधक
- तत्काल वरिष्ठ
- फ्लोर सपोर्ट

एक कार्यकारी सहायक कर्मचारी के लिए सेवा स्तर समझौतों (SLAs) से चिपके रहना महत्वपूर्ण है।

- सेवा स्तर करार सेवा संविदा का एक महत्वपूर्ण घटक है।
- व्यवहार में, SLA अनुबंध के अनुसार नौकरी खत्म करने के लिए माने जाने वाले समय को संदर्भित करता है। एक उदाहरण के रूप में, इंटरनेट सेवा प्रदाताओं में आमतौर पर सेवा स्तर समझौते शामिल होंगे जहां नेट-सेवा की समय सीमा पर विचार किया जाएगा।
- SLA में दो बुनियादी घटक शामिल हैं; विफलताओं के बीच मीन टाइम (MTBF) और मीन टाइम टू रिकवरी (MTTR)।
- सरल भाषा में, SLA दो या दो से अधिक पार्टियों के बीच बातचीत का समझौता है। एक पक्ष ग्राहक है, और दूसरा पक्ष सेवा-प्रदाता होना चाहिए।
- ग्राहक-आधारित SLA:
- एक व्यक्तिगत ग्राहक समूह के साथ एक समझौता, जो उनके द्वारा उपयोग की जाने वाली सभी सेवाओं को कवर करता है।
- उदाहरण के लिए, एक आपूर्तिकर्ता (आईटी सेवा प्रदाता) और वित्त प्रणाली, पेट्रोल प्रणाली, बिलिंग प्रणाली, खरीद / खरीद प्रणाली आदि जैसी सेवाओं के लिए एक बड़े संगठन के वित्त विभाग के बीच एक SLA।

सेवा-आधारित SLA:

- सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं का उपयोग करने वाले सभी ग्राहकों के लिए एक समझौता। उदाहरण के लिए:
- एक कार सर्विस स्टेशन सभी ग्राहकों को एक नियमित सेवा प्रदान करता है और सार्वभौमिक चार्जिंग के साथ प्रस्ताव के एक हिस्से के रूप में कुछ रखरखाव प्रदान करता है।
- एक मोबाइल सेवा प्रदाता सभी ग्राहकों को एक नियमित सेवा प्रदान करता है और सार्वभौमिक चार्जिंग के साथ प्रस्ताव के एक हिस्से के रूप में कुछ रखरखाव प्रदान करता है

बहुस्तरीय SLA:

- SLA को अलग-अलग स्तरों में विभाजित किया जाता है, जिनमें से प्रत्येक एक ही SLA में समान सेवाओं के लिए ग्राहकों के एक अलग समूह को संबोधित करता है।

कॉर्पोरेट-स्तरीय SLA:

- सभी सामान्य सेवा स्तर प्रबंधन (अक्सर SLAM के रूप में संक्षिप्त) को कवर करना पूरे संगठन में प्रत्येक ग्राहक के लिए उपयुक्त मुद्दे। इन मुद्दों के कम अस्थिर होने की संभावना है और इसलिए अपडेट (SLA समीक्षाएं) कम बार आवश्यक हैं।

कहें

आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि

- यह गतिविधि «SLA की तैयारी और अनुसरण करना» के रूप में है
- ट्रेनर प्रशिक्षुओं को सहयोग करने और SLA तैयार करने के लिए कहेगा
- जिस परियोजना के लिए प्रशिक्षु SLA तैयार करेंगे, उसका निर्णय प्रशिक्षक द्वारा किया जाना है
- प्रशिक्षु SLA तैयार करेंगे और प्रशिक्षक उसी को मान्य करेंगे
- SLA की तैयारी के बाद, प्रशिक्षु SLA बिंदुओं का पालन करेंगे और SLA खंडों का उल्लंघन किए बिना परियोजना के बारे में जाने के विचारों के साथ आएंगे
- प्रत्येक प्रशिक्षु को कम से कम एक बिंदु के साथ आना चाहिए
- ट्रेनर सबकी सुनेगा
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी SLA अनुपालन सुनिश्चित करने की प्रक्रिया से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

रिकॉर्डिंग अलर्ट के निम्नलिखित घटकों के महत्व को लिखें

1. घटक चेतावनी का नाम और घटक चेतावनी द्वारा प्रभावित किया जा रहा है
2. घटना/परिवर्तन/समस्या/विफलता हुई
3. चेतावनी तर्क सहित चेतावनी का वर्णन
4. अलर्ट की स्थिति, जो एक नियंत्रण गतिविधि पास करते समय सेट की जाती है
5. इस चेतावनी से प्रभावित सेवा

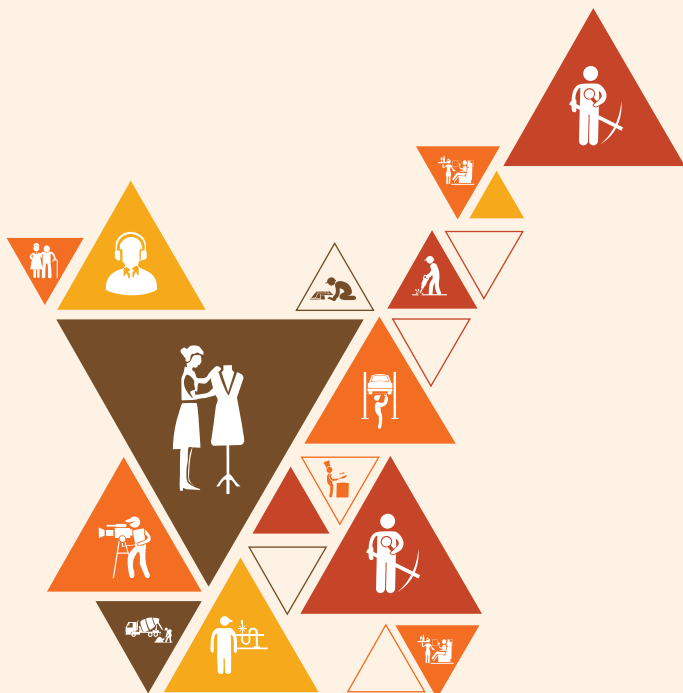




IT - ITeS SSC
nasscom

8. केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकताएँ

यूनिट 8.1 - CRM सॉफ्टवेयर उपकरण का उपयोग



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. ई-मेल/चैट (इनबाउंड या आउटबाउंड) के माध्यम से क्लेरी प्रबंधन के लिए आवश्यक तकनीकी के प्रकार की पहचान करें

यूनिट 8.1: CRM सॉफ्टवेयर टूल का उपयोग

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- ई-मेल/चैट (इनबाउंड या आउटबाउंड) के माध्यम से क्लेरी प्रबंधन को कैप्चर करने के लिए CRM सॉफ्टवेयर टूल की विशेषताओं को अलग करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

प्रतिभागी पुस्तिका, पेन, लेखन पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर सूचक, उपकरण और उपकरण (जैसा कि नौकरी की भूमिका के लिए अनुशंसित है)

नोट

यह कार्यक्रम का चौदहवां सत्र है, जो हमें ग्राहक डेटा प्रबंधन के लिए एक सॉफ्टवेयर उपकरण के रूप में CRM के उपयोग से परिचित कराएगा।

कहें

शुभ दिन और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपका हार्दिक स्वागत है। इस सत्र को शुरू करने से पहले, आइए हम बातचीत का एक दौर करें।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- CRM से आप क्या समझते हैं?
- CRM उपकरण के संभावित उपयोग क्या हैं?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

- इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:
- CRM प्रणाली एक संगठन को संभावित ग्राहकों की पहचान करने, अलग करने और लक्षित करने और लीड उत्पन्न करने में मदद करती है।
- एक प्रमुख विपणन विशेषता टेलीफोन, ईमेल, प्रत्यक्ष मेल, खोज और सोशल मीडिया सहित सोशल मीडिया अभियानों की प्रभावशीलता को माप और ट्रैक कर रही है।

- CRM प्रणाली ट्रैक करती है और निगरानी करती है कि कौन से व्यक्ति किसी भी पोस्ट या कॉल टू एक्शन को देखते हैं, प्रतिक्रिया देते हैं, क्लिक करते हैं और भाग लेते हैं।
- कंप्यूटर सिस्टम पर ग्राहक संबंध प्रबंधन या CRM सॉफ्टवेयर आपको स्क्रिप्ट देता है
- इस प्रकार, आदेश का विवरण सिस्टम में लॉग इन किया गया है। इसके लिए बहुत अधिक एकाग्रता की आवश्यकता होती है क्योंकि ग्राहकों से ऑर्डर लेते समय आपको एक साथ पढ़ना, बोलना, सुनना और टाइप करना चाहिए
- अधिकांश CRM सिस्टम ग्राहक इंटरैक्शन को ट्रैक करने, रिकॉर्ड करने और बनाए रखने में सक्षम हैं जो बदले में पहले संपर्क से बंद होने तक संबंधों का पोषण करते हैं, ग्राहक संबंध के -360 डिग्री दृश्य को प्रदान करते हैं।
- सूचना, इंटरैक्शन और आंकड़ों के लिए CRM के प्रभावी खनन के लिए पहला कदम CRM प्रणाली की जांच करना है। इसके अलावा, ऑनसाइट या ऑनलाइन बैकअप डेटा स्टोरेज में विवरण खोजना उपयोगी है जहां CRM डेटा भी संग्रहीत किया जा सकता है।
- एकत्रित आँकड़ों के सार्थक उपयोग से पहले, यह महत्वपूर्ण है कि उपलब्ध आँकड़ों को आसानी से पहुँच योग्य स्थान पर एक साथ लाया जाए। उदाहरण के लिए, परस्पर जुड़ी तालिकाओं के एक सेट के रूप में, एक संपूर्ण संबंधपरक डेटाबेस या स्प्रेडशीट की एक श्रृंखला जो आपको रिपोर्ट और क्वेरी चलाने की अनुमति देती है। इन चरणों के आसपास कई उपयोगी अभ्यास हैं।
- विश्लेषण की यूनिट के अनुसार डेटा की संरचना भी इस चरण का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। यह व्यक्तिगत संपर्क, व्यक्तिगत ग्राहक खाता या ग्राहकों का एक खंड हो सकता है।
- सबसे पहले, एक एजेंट को प्रदर्शन किए जाने वाले विश्लेषणात्मक चरणों के मानचित्रण पर काम करना चाहिए। हमेशा विश्लेषणात्मक कठौती पर ध्यान केंद्रित करें जो संगठन द्वारा निर्धारित उद्देश्यों को प्राप्त करने में मदद करेगा।
- एक बार जब योजना विवरण में तैयार हो जाती है और ठीक से तैयार हो जाती है, तो एजेंट गोता लगाने के लिए तैयार होता है और उपलब्ध टूलसेट और डेटा स्क्रिप्ट के साथ डेटा का विश्लेषण करना शुरू कर देता है।
- इस बिंदु पर स्वचालन चरणों और टेम्पलेट्स को सेट करने की अनुशंसा की जाती है, ताकि खरोंच से विश्लेषण शुरू करने से बचा जा सके।
- कुछ तरीके जिनसे डेटा को संरक्षित किया जा सकता है:
 - प्रसंस्करण के दौरान क्लाइंट से प्राप्त डेटा, किसी भी रूप में जैसे हार्ड कॉपी या सॉफ्टकॉपी, नष्ट हो जाता है या काम पूरा होने के बाद वापस आ जाता है
 - किसी भी कर्मचारी को काम करने के लिए किसी भी स्टोरेज डिवाइस जैसे मेमोरी कार्ड, सीडी/डीवीडी/ब्लू रे डिस्क, एक्सटर्नल हार्ड डिस्क, फ्लॉपी डिस्क, पेन ड्राइव आदि लाने की अनुमति नहीं है
 - प्रवेश और निकास बिंदुओं पर, सुरक्षा गार्ड कर्मचारी को यह जांचने के लिए तलाशी देते हैं कि कर्मचारी द्वारा कोई भी स्टोरेज डिवाइस अंदर या बाहर नहीं ले जाया जा रहा है
 - अधिकृत प्रबंधन और टीम लीडर्स की पूर्व अनुमति के बिना व्यक्तिगत पीसी और कार्यालय परिसर में सीडी, डीवीडी, पेन ड्राइव, डिस्क ड्राइव या किसी अन्य स्टोरेज डिवाइस की अनुमति नहीं है
 - पेशेवर फ़ायरवॉल सिस्टम उपयोगकर्ताओं को इंटरनेट पर अनधिकृत साइटों पर सर्फ करने या एक्सेस करने के लिए प्रतिबंधित करता है
 - फ़ायरवॉल कंपनी के भीतर सभी उपयोगकर्ताओं के अधिकारों को प्रतिबंधित करता है।
 - प्रत्येक कर्मचारी से शामिल होने के समय एक लिखित गैर-प्रकटीकरण समझौता (एनडीए) प्राप्त किया जाता है

कहें

आइए अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए कुछ गतिविधियों में भाग लें।

गतिविधि

- यह गतिविधि देखने और सीखने के रूप में होगी।
- ट्रेनर टीम के पास कुछ वीडियो जा रहा है, जिनमें से प्रत्येक के बाद लिस्टिंग सत्र होगा।
- [https:// www.youtube.com/watch?v=HB4I2CgkcCo](https://www.youtube.com/watch?v=HB4I2CgkcCo) (कंप्यूटर के कुछ हिस्सों)
- [https:// www.youtube.com/watch?v=DuYF3uD9AYQ](https://www.youtube.com/watch?v=DuYF3uD9AYQ) (फंक्शन वाले उपकरण)
- छात्र वीडियो देखेंगे, अवधारणा को समझेंगे और प्रत्येक वीडियो द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रमुख टेकअवे की एक सूची तैयार करेंगे।

गतिविधि

- यह गतिविधि वीडियो सत्र के रूप में होगी।
- ट्रेनर CRM टूल पर कुछ वीडियो दिखाने जा रहा है और कॉल और डेटा प्रबंधन के लिए इसका उपयोग कैसे किया जाता है।
- [https:// www.youtube.com/watch?v=zCiOSP5vgNY](https://www.youtube.com/watch?v=zCiOSP5vgNY) (CRM उपकरण)
- [https:// www.youtube.com/watch?v=yndJTnUSoRM](https://www.youtube.com/watch?v=yndJTnUSoRM) (CRM-हिंदी डेमो में डेटा हैंडलिंग)
- एक बार वीडियो दिखाए जाने के बाद, छात्रों को CRM सॉफ्टवेयर के डेमो संस्करण दिए जाएंगे।
- प्रत्येक समूह को विभिन्न नकली ग्राहक विवरणों के लिए CRM सॉफ्टवेयर में विशिष्ट डेटा प्रविष्टि कार्य आवंटित किए जाएंगे।
- प्रत्येक समूह को कार्य पूरा करना होगा और ट्रेनर को रिपोर्ट साझा करनी होगी।

कहें

क्या आपने इस गतिविधि का आनंद लिया? क्या आप देख सकते हैं कि आपके पास पहले कितनी जानकारी थी और अब आपके पास कितनी जानकारी है? मित्रों, अब जब हम सभी के बीच इंटरैक्टिव चर्चा सत्र का दौर था, तो आइए हम एक और गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- गतिविधि अब CRM टूल के माध्यम से बिक्री डेटा अभियान और छँटाई के इर्द-गिर्द घूमेगी।
- [https:// www.youtube.com/watch?v=YYUiGs1dFno](https://www.youtube.com/watch?v=YYUiGs1dFno) (Salesforce CRM टूल एप्लिकेशन)
- इस वीडियो की सहायता से, छात्रों को संभावित ग्राहकों को कॉल करना होगा, अपना डेटा दर्ज करना होगा और विशिष्ट उत्पादों के लिए संभावित खरीदार सूची तैयार करनी होगी।
- हालांकि, ग्राहक डेटा को वर्गीकृत करने के मानदंड ट्रेनर द्वारा निर्दिष्ट किए जाएंगे।
- उदाहरण
 - खरीदने में इच्छुक ग्राहकों के लिए श्रेणी ए
 - इच्छुक नि: शुल्क नमूना ग्राहकों के लिए श्रेणी बी
 - ऑन-होल्ड ग्राहकों के लिए श्रेणी सी
 - संभावित बिक्री लीड के लिए श्रेणी डी

गतिविधि

- आइए इस गतिविधि को एक वीडियो के साथ शुरू करते हैं
- [https:// www.youtube.com/watch?v=od5wpPVw2fs](https://www.youtube.com/watch?v=od5wpPVw2fs) (डेटा सुरक्षा प्रथाएं)
- अब जब वीडियो छात्रों को दिखाया गया है, तो ट्रेनर मॉक चैट सत्र की व्यवस्था करेगा
- प्रत्येक सत्र या चैट में ग्राहक से एक नई केरी होगी, जो ट्रेनर होगा
- इस सत्र का उद्देश्य छात्रों को यह समझने में मदद करना होगा कि कौन सी जानकारी सार्वजनिक रूप से साझा करनी है और क्या नहीं।
- परिदृश्य हो सकते हैं:
 - एक व्यक्ति बैंक हस्तांतरण के माध्यम से किसी उत्पाद पर इनाम का दावा करने के लिए एक चैट सत्र शुरू करता है, कोई भी वित्तीय विवरण देने से पहले क्या सत्यापित किया जाना चाहिए?
 - एक व्यक्ति यह दावा करते हुए एक सी हैट सत्र शुरू करता है कि सेवाएं नीचे हैं और उसे इंजीनियर की यात्रा की आवश्यकता है। यात्रा को रोकने से पहले क्या सत्यापित किया जाना चाहिए?
 - एक व्यक्ति इस कारण से क्रोध और घृणा व्यक्त करते हुए एक चैट सत्र शुरू करता है कि उस पर गलत आरोप लगाया गया है। ग्राहक को स्क्रीन पर कोई भी जानकारी देने से पहले क्या सत्यापित किया जाना चाहिए?

सुझाव

- टूल में निर्दिष्ट मूल्यों के अनुसार ही डेटा दर्ज करें, डेटा में अनावश्यक परिवर्तन न करें।
- आगे के संदर्भ के लिए टिप्पणी अनुभाग में अतिरिक्त जानकारी/अतिरिक्त टिप्पणियां दर्ज करें।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे आशा है कि आप सभी CRM टूल के उपयोग से अवगत हैं।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

निम्नलिखित कथनों के सामने सही या गलत बताइए

1. False
2. True
3. False
4. True
5. True



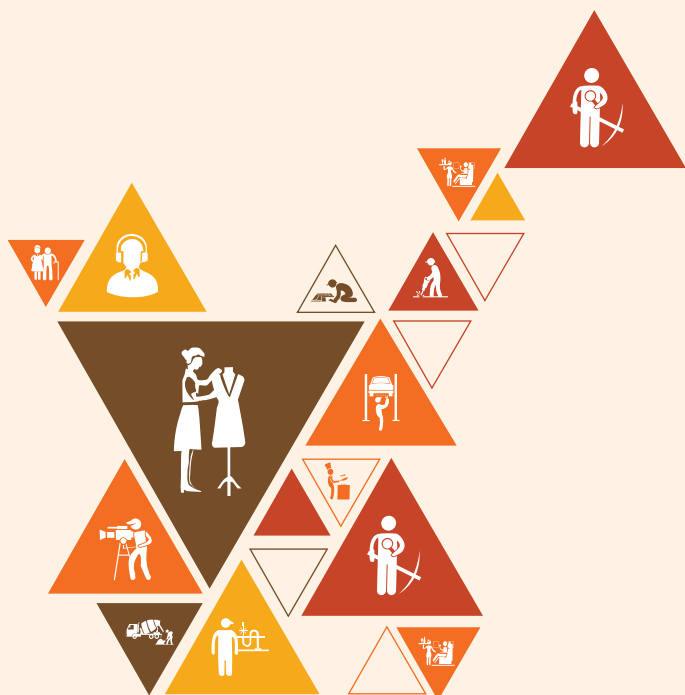


IT - ITeS SSC
nasscom

9. लिंग संवेदनशीलता,
PWD (व्यक्ति/
विकलांग लोग)
संवेदनशीलता और
हरियाली को लागू
करना और सुधारना

यूनिट 9.1 - धारणीय व्यवहार

यूनिट 9.2 - विविधता का सम्मान करना और समानता को बढ़ावा देने के लिए प्रथाओं को मजबूत करना



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी निम्न में सक्षम होगा:

1. ऊर्जा दक्षता और अपशिष्ट प्रबंधन के लिए कार्यस्थल में स्थायी प्रथाओं का चित्रण करें
2. PwD के लिए लैंगिक समानता बनाए रखने और समावेशिता बढ़ाने के लिए विभिन्न दृष्टिकोण लागू करें

यूनिट 9.1: धारणीय व्यवहार

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- विभिन्न कार्यों में बिजली/ऊर्जा, सामग्री और पानी के उपयोग को अनुकूलित करने का तरीका प्रदर्शित करें
- ऊर्जा दक्ष प्रणालियों के चरणबद्ध तरीके से कार्यान्वयन की प्रक्रिया को समझाएं
- निपटान या कुशल अपशिष्ट प्रबंधन के लिए उत्पन्न पुनर्नवीनीकरण, गैर-पुनर्चक्रण योग्य और खतरनाक कचरे को पहचानें और अलग करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

पार्टिसिपेंट हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, मार्किंग टूल्स (चाक/पेंसिल)

नोट

यह कार्यक्रम का छब्बीसवां सत्र है, जो हमें हरियाली और सामग्री और ऊर्जा के इष्टतम उपयोग को बढ़ावा देने के लिए कार्यस्थल में स्थायी प्रथाओं से परिचित कराएगा।

कहें

अब हम कार्यस्थल में स्थायी प्रथाओं पर चर्चा करेंगे जो सामग्री और ऊर्जा के उपयोग का अनुकूलन करते हैं। इसके अलावा, अपशिष्ट प्रबंधन हर संगठन का एक महत्वपूर्ण पहलू है। हम यहां उचित अपशिष्ट प्रबंधन और रीसाइक्लिंग प्रक्रियाओं पर भी चर्चा करेंगे।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आपको क्यों लगता है कि हरियाली को बढ़ावा देना महत्वपूर्ण है?
- एक संगठन को अपने अपशिष्ट उत्पादों का प्रबंधन कैसे करना चाहिए?

प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- कार्यस्थलों में पौधे हवा को शुद्ध करते हैं; वे सीओ 2 (कार्बन डाइऑक्साइड गैस) और अन्य वाष्पशील कार्बनिक यौगिकों की एकाग्रता को कम करते हैं, हवा को ताजा और स्वस्थ रखते हैं

- बाहरी वनस्पति गर्मियों में कार्यालय ब्लॉक में और उसके आसपास गर्मी को नियंत्रित करती है, गर्मी के तनाव को कम करती है और Air कंडीशनिंग की आवश्यकता को कम करती है
- हरी छतें और facades इन्सुलेशन या गर्मी की अवशोषण क्षमता का प्रसार करते हैं, हीटिंग और शीतलन खर्चों को कम करते हैं
- कार्यालय भवनों में और उसके आसपास के पौधे जल वाष्प छोड़ते हैं जो हवा को नम करता है, सिरदर्द को कम करता है
- 'हरे रंग के दृश्य' भी फोकस को बढ़ावा देते हैं, और तनाव से जल्दी वसूली में सहायता करते हैं
- हरित वातावरण लोगों को दोपहर के भोजन के समय चलने, कर्मचारियों को सक्रिय और स्वस्थ रखने जैसी गतिविधियों को करने के लिए प्रोत्साहित करता है। लंबे समय तक बैठने से स्वास्थ्य पर बुरा असर पड़ता है
- नवीकरणीय ऊर्जा एक शाश्वत ऊर्जा स्रोत है जो दोहन पर समाप्त नहीं होता है और शून्य या न्यूनतम अपशिष्ट उत्पाद प्राप्त करता है

कहें



आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि



- यह गतिविधि "एक नमूना चेकलिस्ट तैयार करें और ऊर्जा उपयोग की निगरानी करें" के रूप में है
- यह गतिविधि प्रशिक्षकों को कार्यस्थल में ऊर्जा के अनुकूलन को समझने का लक्ष्य रखती है
- प्रशिक्षक कक्षा को तीन समूहों में विभाजित करेगा
- ट्रेनर केस स्टडी के लिए एक विशेष कमरे को अलग करेगा
- प्रत्येक समूह को निम्नलिखित कार्य सौंपे जाएंगे
 - केस स्टडी रूम में लाइट, पंखे और एसी की संख्या गिनें
 - उनके उपयोग की अवधि नोट करें
 - उचित उपयोग और अपव्यय का आकलन करें
 - ऊर्जा उपयोग को अनुकूलित करने के तरीके का मूल्यांकन करने के लिए एक चेकलिस्ट तैयार करें
 - टिप्पणियों को प्रस्तुत करने वाला एक दस्तावेज जमा करें
- ट्रेनर दस्तावेजों की जांच करेगा और सर्वश्रेष्ठ समूह घोषित करेगा।

कहें



अब हम दूसरे क्रियाकलाप की ओर बढ़ते हैं।

गतिविधि



- यह गतिविधि "अपशिष्ट प्रबंधन" के रूप में है
- प्रशिक्षक प्रत्येक प्रशिक्षु से नमूना जोखिम मापन चेकलिस्ट तैयार करने के लिए कहेगा (जैसा कि यूनिट यूनिट में दर्शाया

गया है 7.1.2)

- प्रशिक्षुओं को भवन की अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली का आकलन करना चाहिए
- उन्हें मौजूदा अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली पर एक दस्तावेज तैयार करना चाहिए और इसे बढ़ाने के लिए सिस्टम का प्रस्ताव करना चाहिए
- उन्हें विभिन्न प्रकार के कचरे और उनके उपचार के बीच अलग करने में सक्षम होना चाहिए
- प्रशिक्षुओं द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज की योग्यता के आधार पर, प्रशिक्षक सर्वश्रेष्ठ रिपोर्ट की घोषणा करेगा
- सर्वश्रेष्ठ रिपोर्ट प्रस्तुत करने वाले प्रशिक्षुओं को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी?

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों सीखने को प्रोत्साहित करें
- प्रतिभागियों को किसी भी मामले में सभी संदेहों का जवाब दें
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

यूनिट 9.2: विविधता का सम्मान करें और समानता को बढ़ावा देने के लिए प्रथाओं को मजबूत करें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट में भाग लेने के बाद, आप निम्न में सक्षम होंगे:

- संगठन की विविधता नीति की व्याख्या करें
- एक अनुकूलनीय और न्यायसंगत कार्य वातावरण के लिए पीडब्ल्यूडी समावेशी नीतियों का पालन करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

पार्टिसिपेंट हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, मार्किंग टूल्स (चाक/पेंसिल)

नोट

यह कार्यक्रम का 27वां सत्र है, जो हमें कार्यस्थल पर लैंगिक संवेदनशीलता और समानता को मजबूत करने और बढ़ावा देने के लिए पीडब्ल्यूडी से संबंधित नीतियों से परिचित कराएगा।

कहें

हम सभी जानते हैं कि कर्मचारियों के लिंग, जाति, सांस्कृतिक या धार्मिक पृष्ठभूमि के आधार पर कार्यस्थल पर कोई भेदभाव नहीं होना चाहिए। यहां तक कि विशेष रूप से विकलांग व्यक्तियों को भी कार्यस्थल पर समान अवसर मिलना चाहिए। यह यूनिट समानता को मजबूत करने के लिए विभिन्न विधेयकों, नीतियों और प्रथाओं पर चर्चा करती है।

पूछें

प्रतिभागियों से निम्नलिखित प्रश्न पूछें:

- आपको क्यों लगता है कि कार्यस्थल पर लैंगिक समानता को बढ़ावा देना महत्वपूर्ण है?
- प्रतिभागियों के उत्तरों को व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताएं

इस सत्र में, हम निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करेंगे:

- भारत का संविधान रोजगार या स्वस्थ या विकलांग से संबंधित मामलों में सभी नागरिकों (भारत के प्रत्येक कानूनी नागरिक सहित, चाहे वे विकलांग हों) के लिए अवसर की समानता पर समान रूप से लागू होता है

- कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (निवारण, प्रतिषेध और प्रतितोष) अधिनियम, 2013 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के विरुद्ध शिकायतों की जांच और निवारण के लिए एक प्रणाली निर्धारित करता है
- 2016 एक्ट के तहत 'विकलांग व्यक्ति' की परिभाषा को व्यापक बनाया गया है: इसमें विकलांग व्यक्तियों, बेंचमार्क विकलांगता वाले व्यक्तियों और उच्च समर्थन आवश्यकताओं वाले विकलांग व्यक्तियों को शामिल किया जाता है
- भारत सरकार समानता का सम्मान करती है और इसलिए विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए
- 2016 एक्ट के तहत 'विकलांग व्यक्ति' की परिभाषा को व्यापक बनाया गया है: इसमें विकलांग व्यक्तियों, बेंचमार्क विकलांगता वाले व्यक्तियों और उच्च समर्थन आवश्यकताओं वाले विकलांग व्यक्तियों को शामिल किया गया है।

कहें

आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि

- यह गतिविधि "एलोक्यूशन सत्र" के रूप में है
- ट्रेनर कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करेगा
- प्रत्येक समूह को भारत सरकार द्वारा जारी पीडब्ल्यूडी अनुपालन से संबंधित एक कानून सौंपा जाएगा (जैसा कि यूनिट में चर्चा की गई है)
- समूह एक-एक करके कक्षा के सामने आएंगे और उन्हें सौंपे गए कानून की प्रमुख विशेषताओं और लाभों की व्याख्या करेंगे
- ट्रेनर सत्र की निगरानी करेगा
- सर्वश्रेष्ठ समूह को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

कहें

अब हम दूसरे क्रियाकलाप की ओर बढ़ते हैं।

गतिविधि

- यह गतिविधि 'लिखित परीक्षा' के रूप में है
- प्रत्येक प्रशिक्षु को खाली शीट और पेन प्रदान किया जाएगा
- प्रशिक्षक प्रशिक्षुओं को निम्नलिखित प्रश्न पढ़कर सुनाएगा
- लैंगिक समानता और कार्यस्थल क्या है और इसे कैसे लागू और मजबूत किया जा सकता है?
- प्रशिक्षुओं को उपरोक्त प्रश्न का उत्तर देने के लिए 15 मिनट का समय मिलेगा
- उन्हें निर्धारित समय में उत्तर लिखना चाहिए

- ट्रेनर उत्तरों की जांच करेगा
- सर्वोत्तम उत्तरों वाले प्रशिक्षुओं को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

कहें

क्या आपको गतिविधि उपयोगी लगी? मुझे यकीन है कि अब आप स्थायी कार्य नैतिकता का अभ्यास करने और कार्यस्थल पर लिंग विविधता को बढ़ावा देने में सक्षम होंगे।

करें

- छात्रों के बोलते समय व्हाइटबोर्ड पर महत्वपूर्ण बिंदुओं को संक्षेप में लिखें।
- छात्रों को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करें और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सुनिश्चित करें कि सभी छात्र कक्षा में भाग लेते हैं।

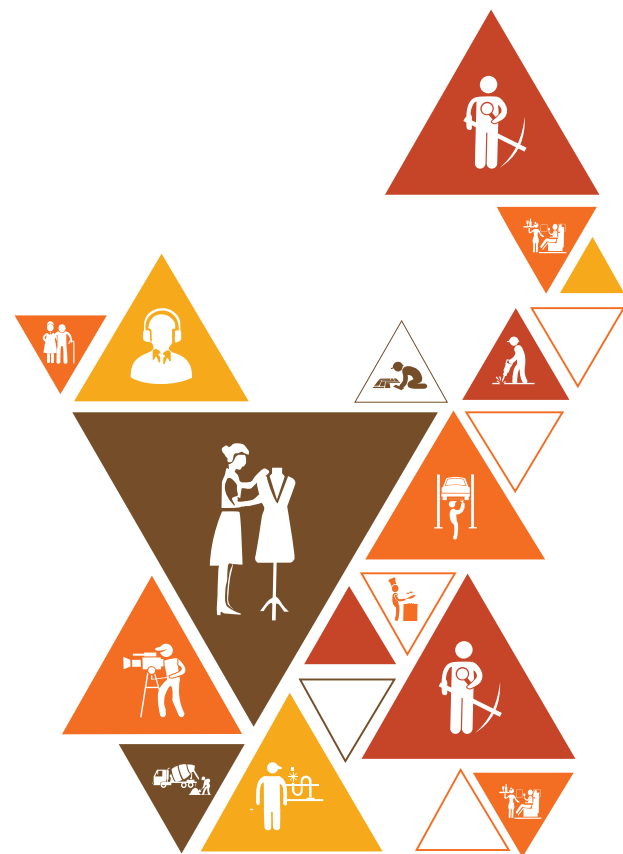
सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करें।
- प्रतिभागियों को किसी भी संदेह के मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें।
- उन्हें प्रतिभागी मैनुअल में दिए गए प्रश्नों के उत्तर देने के लिए कहें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रतिभागी प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें।

उत्तर कुंजी

उत्तर कुंजी

कॉलम A	कॉलम B
कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम	2013
विकलांग व्यक्ति अधिनियम	1995
मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम	1987
भारतीय पुनर्वास परिषद	1992
राष्ट्रीय न्यास अधिनियम	1999





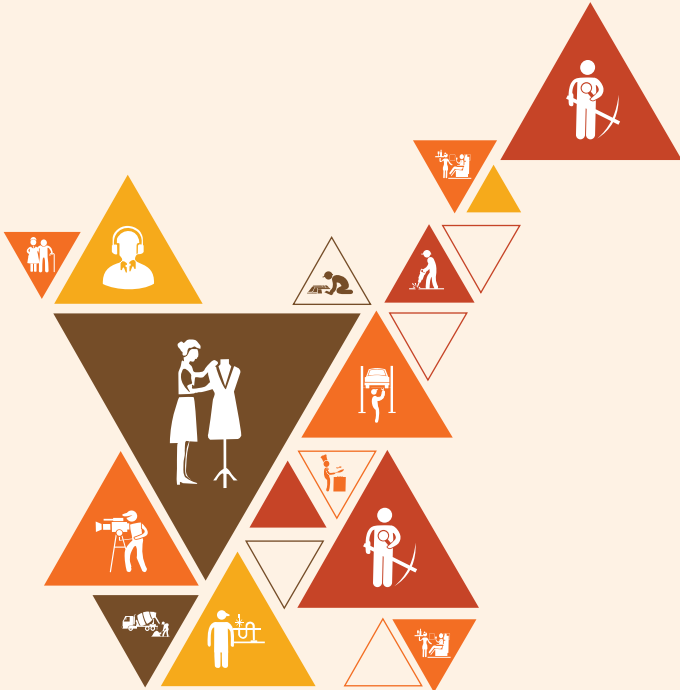
IT - ITeS SSC
nasscom

10. अनुलग्नक

अनुलग्नक 1: प्रशिक्षण वितरण योजना

अनुलग्नक 2: मूल्यांकन मानदंड

अनुलग्नक 3: वीडियो लिंक



अनुलग्नक 1: प्रशिक्षण वितरण योजना

Training Delivery Plan			
Program Name:	Technical Support Executive- Non-Voice		
Qualification Pack Name & Ref. ID	Technical Support Executive- Non-Voice SSC/Q7201		
Version No.	2.0	Version Update Date	27/01/2022
Pre-requisites to Training (if any)	Certifications/courses in Infrastructure standards, ITIL etc. Relevant certifications in one or more of the following areas: Storage, Server, Database, etc.		
Training Outcomes	By the end of this program, the participants will be able to: 1. Identify the role and importance of a Domestic IT Helpdesk Attendant. 2. Collate existing documents, language standards, templates related to service requests. 3. Examine the methods to handle common service requests. 4. Categorize and prioritize service requests from customers with justifiable resolution time. 5. Demonstrate working on the various validation steps related to application management, installation, security hardening, etc. 6. Design incident management process flow from 1st level till escalation level coordinating with specialist support groups. 7. Demonstrate process knowledge on hardware and software utilities for raising escalation and fetching data. 8. Demonstrate error mitigation techniques related to access management, application installation, network installation, etc. 9. Demonstrate application of source coding standards, ticketing tools and other IT related technologies. 10. Explain the purpose and use of data configuration. 11. Examine the outcome of rule-based analysis of the data/information for database management. 12. Recognize the importance of using time and resources effectively. 13. Describe how to maintain a health, safe and secure environment at workplace.		

Sl. No	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Reference	Methodology	Training Tools/Aids	Duration (hours)
1.	Ice Breaking Session - Introduction to the IT Industry and the Job Role	Session 1 Recapitulative Session	- Recognize the IT-ITeS Industry - Outline the future of product support Industry	Bridge Module	Classroom lecture/ PPT session	Computer, projector, blackboard, classroom, classroom furniture	2 Hours
			- Outline the requirements of a non-voice technical executive - List the job responsibilities of a technical support executive	Bridge Module	Practical demonstration	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	2 Hours
2.	SSC/N7201 Deal remotely with customer queries	Session 1 Attending customer queries	- Implement policies provided as per guidelines when dealing with remote queries. - Categorize the various segments in non-voice service, tools, and techniques. - Show proper use of capturing and identifying SLA	SSC/N7201 KU1, KU2, GS1, GS2	Classroom lecture/ PPT session	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	4 Hours
			Practical - Read carefully, summarize, and obtain customer confirmation regarding understanding of queries - Greet customers and verify their details, following organizational procedures	SSC/N7201 PC1, PC2, PC3	Practical demonstration/ Dummy Software sessions	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool. MS-Office,	4 Hours

						Server connected in a network Incident capturing, tracking and Resolution Tool White-board and Markers	
		Session 2 Process of query management	- Identify different questioning techniques for identifying customer - Seek clarification on problems and advice from others - Communicate/ listen (orally/in written) effectively in at least one local language	SSC/N7201 KU5, GS6	Classroom lecture/ PPT session	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	4 Hours
			Practical - Record and categorize queries accurately using organization's query management tool - Obtain information from customers to identify their needs	SSC/N7201 PC3, PC4	PPT session/ Role Play	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	4 Hours
		Session 3 Dealing with queries	- Communicate/ listen (orally/in written) effectively in at least one local language - Build and maintain positive and effective relationship with customers to ensure customer satisfaction - Identify organization's management tools and systems for recording, categorizing and resolving customer queries - Customer relationship management (CRM) tools of the organization and how to use these	SSC/N7201 KU3, KU4 GS5, GS4	Classroom lecture/ PPT session/ Role Play	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	6 Hours

			Practical Comply with relevant standards, policies, procedures and guidelines when dealing remotely with customer queries	SSC/N7201 PC5	Practical demonstration/ Role Play on soft skills and technical content	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool. MS–Office, Server connected in a network	6 Hours
		Session 4 Different types of queries/service request and how to deal with these	- The organization's tools for recording, completing and fulfilling customer sales - Common types of service requests and how to resolve them - Different styles, approaches and questioning techniques for understanding service requests - Apply balanced judgments to different situations using a problem solving approach	SSC/N7201 KU7, KU8, GS8, GS9	Classroom lecture/ PPT session/Hand-book use/ Links provided by the Trainer	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	6 Hours
			Practical - Express concern for any difficulties caused and show commitment to resolve queries - Handle customer queries, objections and rebuttals following standard scripts	SSC/N7201 PC6, PC7	Practical demonstration/ Software use/ Lab Sessions	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office	8 Hours

			Prioritize service requests/incidents according to organizational guidelines			/ Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool. MS–Office, Server connected in a network, White-board and Markers	
		Session 5 Documentation process for queries	- Identify the importance of documenting, classifying and prioritizing customer queries - Draw a conclusive plan and organize work to achieve targets and deadlines - Seek clarification on problems and advice from others - Standard tools, templates, scripts and knowledge base available for dealing with customer queries and use them to find resolution	SSC/N7201 GS3, GS4, KU4, KU5	Classroom lecture/ PPT session/Hand-book use/ Links provided by the Trainer	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	6 Hours
			Practical Record the resolution of queries accurately using the query management tool	SSC/N7201 PC11	Role play / PPT sessions	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other call tools.	4 Hours

						MS–Office, Server connected in a network, Incident capturing, tracking and Resolution Tool	
		Session 6 Software requirement for query management	- Perform rule-based transactions in line with specific guidelines/procedures and service level agreements - Apply balanced judgments to different situations using a problem solving approach - Identify the range of common problems and how to resolve these, including: a) network/connection and account maintenance/access problems b) hardware, voice, telephone or video related problems c) operating system, software and installation/configuration problems	SSC/N7201 KU8, GS8, GS9	Classroom lecture/ PPT session/Handbook use/ Dummy model demo session	Laptop, White Board, Marker, Projector, Audio-Visual Aids	6 Hours
			Practical - Monitor problems to keep customers informed about progress and any delays in resolving them - Comply with relevant standards, policies, procedures and guidelines when dealing with basic IT service requests/incidents	SSC/N7201 PC9, PC12	Classroom lecture/ PPT session/ Handbook use/ Soft Skills Role play	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser,	6 Hours

						Outlook / Any other customer communication tool. MS–Office, Server connected in a network Incident capturing, tracking and Resolution Tool White-board and Markers	
			Session 7 Technical skills for query handling • Check if the work is complete and free from errors • Design a conclusive plan and organize work to achieve targets and deadlines • Perform rule-based transactions in line with specific guidelines/procedures and service level agreements • Apply balanced judgments to different situations using a problem solving approach • Apply customer relationship management (CRM) tools of the organization	SSC/N7201 GS 4,8,9 KU 3,5	Classroom lecture/ PPT session/ Hand-book use	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool.	6 Hours
			Practical • Refer issues outside the area of competence and authority to supervisors, following the organization’s procedures • Monitor problems to keep customers informed about progress and any	SSC/N7201 PC8, 9	Classroom lecture/ PPT session/ Hand-book use	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office	4 Hours
			delays in resolving them			/ Open office, Browser, Outlook / Any other tool.	

3.	SSC/N9001 Manage your work to meet requirements	Session 1 Organise your work requirements (activities, deliverables, quantity)	- Check your specific work requirements and who these must be agreed with - Demonstrate how to make a decision on a suitable course of action - Discuss how to deliver consistent and reliable service to customers - Check that your own work meets customer requirements - Analyse needs, requirements and dependencies in order to meet your work requirements - Apply judgments to different situations - Check your work is complete and free from errors - Identify and refer anomalies in data - Explain how to keep up to date with changes, procedures and practices in your role	SSC/N9001 KU3, GS5, GS8, GS9	Classroom lecture/ PPT session/ Video sessions on real time scenarios	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
			Practical Ensure your work meets the agreed requirements	SSC/N9001 PC9	Industry expert session/case studies followed by role plays	Training on organization's confidentiality policy.	8 Hours
		Session 2 Manage your time to meet your work requirements	- Demonstrate how to prioritize your workload according to urgency and importance and the benefits of this - Identify the importance of being flexible and adapt	SSC/N9001 KU5, KU9, KU10, KU11, GS1, GS6, GS7	Classroom lecture/ PPT session/ Video elaborations followed by group discussions	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	8 Hours

			ing work plans to reflect change • Recognise the importance of completing work accurately • Identify appropriate timescales for completing your work and the implications of not meeting these for you and the organization • Demonstrate how to complete accurate work with attention to detail • Plan and organize your work to achieve targets and deadlines • Check and agree objectives and work requirements			Training on organization's confidentiality policy.	
			Practical • Utilize your time effectively	SSC/N9001 PC3	Industry expert session/ Role play	Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
		Session 3 Practise how to follow the set organisational standards to meet work requirements	• Identify your organization's policies, procedures and priorities for your area of work and your role and responsibilities in carrying out your work • Demonstrate how to read instructions, guidelines, procedures, rules and service level agreements	SSC/N9001 KU1, GS2	Classroom lecture/ PPT session	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
			Practical • Explain how to work in line with your organization's policies and procedures • Describe how to work within the	SSC/N9001 PC6, PC7	Industry expert session/ Flash card sessions	Training organization's confidentiality policy.	8 Hours

			limits of your job role				
		Session 4 State how to coordinate with appropriate people to meet the work requirements	- Recognise the limits of your responsibilities and when to involve others - Identify the purpose of keeping others updated with the progress of your work - Explain how to ask for clarification and advice from line managers - Demonstrate how to communicate orally with colleagues - Recognise and refer anomalies to the line manager - Seek clarification on problems from others	SSC/N9001 KU2, KU7, KU8, GS3, GS4, GS10, GS11, GS12, GS16, GS17	Classroom lecture/ PPT session/ handbook usage/ Soft skill video presentation	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
			Practical Establish and agree your work requirements with appropriate people	SSC/N9001 PC1	Industry expert session/ Role play sessions	Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
		Session 5 State how to coordinate with appropriate people to meet the work requirements (Cont.)	- Identify who to obtain guidance from and the typical circumstances when this may be required - Provide relevant information to others - Assess the importance of getting your work checked by peers - Demonstrate how to work effectively in a team environment	SSC/N9001 KU8, GS12, GS16, GS17	Classroom lecture/ PPT session/ handbook usage/ Soft skill video presentation	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
			Practical Discuss how to obtain guidance from appropriate people, where necessary	SSC/N9001 PC8	Industry expert session/ Role play sessions	Training organization's confidentiality policy.	8 Hours

		Session 6 Discuss how to manage resources to meet requirements	Identify resources needed for your work and how to obtain and use these	SSC/N9001 KU10	Classroom lecture/ PPT session	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
			Practical Use resources correctly and efficiently	SSC/N9001 PC4	Industry expert session	Training organization's confidentiality policy.	8 Hours
		Session 7 State the proper way of handling equipment & materials	Recognise the importance of having a tidy work area and how to do this	SSC/N9001 KU4	Classroom lecture/ PPT session	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	4 Hours
			Practical Demonstrate how to keep your immediate work area clean and tidy	SSC/N9001 PC2	Role Play sessions/ Video sessions	Training organization's confidentiality policy.	6 Hours
		Session 8 Explain how to handle information	- Recognise your organization's policies and procedures for dealing with confidential information and the importance of complying with these - Use information technology effectively, to input and/or extract data accurately - Analyse how to store and retrieve information	SSC/N9001 KU6, GS18, GS20	Classroom lecture/ PPT session/ Handbook usage	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	6 Hours

			Practical Evaluate confidential information correctly	SSC/N9001 PC5	Industry expert session	Training organization's confidentiality policy.	6 Hours
		Session 9 Follow work instruction and organization policies	- Establish and agree work requirements with appropriate people - Apply the instructions as received from superiors and				
			- respond effectively - Seek assistance from supervisor or any such appropriate authority - Obtain guidance from appropriate people, where necessary - Identify and report any possible deviations to appropriate authority	SSC/N9001 GS6, GS10	Classroom lecture/ PPT session/ handbook usage/ Soft skill video presentation	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	6 Hours
			Practical - Ensure work meets the agreed requirements - Obtain clarification regarding the information and instructions from the supervisor related to one's work	SSC/N9001 PC1, PC2, PC3, PC4	Industry expert session/ Role Play	Training organization's confidentiality policy.	6 Hours
		Session 10 Basic work ethics to sustain and grow in an organization	- Demonstrate how to keep immediate work area clean and tidy - Utilize time effectively - Use resources correctly and efficiently - Ask questions and seek clarifications on work tasks whenever required - Evaluate confidential information correctly	SSC/N9001 KU3, GS14, GS15	Classroom lecture/ PPT session on housekeeping/ Handbook	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	6 Hours

			Practical - Recognise the significance of working in line with organization's policies and procedures - Seek and obtain clarifications on policies and procedures, from the supervisor or other authorized personnel	SSC/N9001 PC5, PC6, PC7, PC8, PC9	Industry expert session/ Case studies on various policies and procedures	Training organization's confidentiality policy.	6 Hours
4.	SSC/N9002 Work effectively with colleagues	Session 1 Communication with colleagues	- Identify the importance of effective communication and establishing good working relationships with colleagues - Use different methods of communication and the circumstances in which it is appropriate - Communicate effectively with colleagues in writing - Read instructions, guidelines, procedures, rules and service level agreements - Listen effectively and orally communicate information accurately - Seek clarification and advice from line managers	SSC/N9002 KU 2, 3, GS 2, 3, 4,5	Case studies on various policies and procedures	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	2 Hours
			Practical - Communicate with colleagues clearly, concisely and accurately - Integrate the work effectively with colleagues' work - Exchange essential information to colleagues in line with organizational requirements	SSC/N9002 PC 1, 2, 3	Role Play and video session	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	6 Hours

		Session 2 Respect and professional-ism at work-place	Discuss the importance of creating an environment of trust and mutual respect in an en	SSC/N9002 KU 5, 6, 7, 8 GS 4,15, 16,17	Case studies on various policies and procedures	White-board and Markers. LCD Pro-jector and Laptop for	2 Hours
			vironment where there is no au- thority over those working - Implications of not meeting the commitments on individuals and the organization - Identify different types of informa-tion that colleagues might need and the importance of providing this information - Importance of understanding problems from the colleagues per-spective and how to provide support, where necessary, to resolve these - Practice how to treat other cultures with respect - Help reach agree-ments with col-leagues - Keep up to date with changes, procedures and practices in the role			presenta-tions. Training or-ganization's confi-dentiality policy.	
			Practical - Show respect for colleagues - Carry out commit-ments made to the colleagues - Identify any prob-blems while working with colleagues and take the initiative to solve these - problems	SSC/N9002 PC 4, 5, 6	Role Play and video session		6 Hours

		Session 3 Organizational policies	- Identify organizations policies and procedures for working with colleagues - Identify role and responsibilities in relation to policies - Identify benefits of developing productive working relationships with	SSC/N9002 KU1, KU4, GS 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	Case studies on various policies and procedures	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training	2 Hours
			colleagues - Plan and organize the work to achieve targets and deadlines - Ensure that the work meets customer requirements, and deliver consistent and reliable service - Apply problem solving approaches in different situations - Apply balanced judgments to different situations - Get the work checked by peers			organization's confidentiality policy.	
			Practical Practice the organization's policies and procedures for working with colleagues	SSC/N9002 PC 7	Role Play and video session	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations. Training organization's confidentiality policy.	2 Hours
5.	SSC/N9003 Maintain a healthy, safe and secure working environment	Session 1 Emergency Procedures In Case Of Emergencies	- Identify your organization's emergency procedures for different emergency situations and the importance of following these - Describe evacuation procedures for workers and visitors	SSC/N9003 KU5, KU9, KU10, GS3, GS4, GS5	Classroom lecture/ PPT session on emergency procedure/ Handbook	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	6 Hours

			• Demonstrate how to summon medical assistance and the emergency services, where necessary • Demonstrate how to listen effectively and orally communicate information accurately • Demonstrate how to make a decision on a suitable course of action • Analyse and organize your work to meet health, safety and security requirements				
			Practical • Identify and correct any hazards that you can deal with safely, competently and within the limits of your authority • Follow your organization's emergency procedures promptly, calmly, and efficiently • Demonstrate how to complete any health and safety records legibly and accurately	SSC/N9003 PC 3, PC 5, PC 7	Practical demonstration/ Role play on Workplace health and safety/ Optional field visit	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online research in the Lab. A sample health and safety	6 Hours
		Session 2 Compliance With Organization's Policies	• Identify legislative requirements and organization's procedures for health, safety and security and your role and responsibilities in relation to this • Demonstrate how to complete accurate, well written work with attention	SSC/N9003 KU1, GS1, GS2, GS6, GS7, GS8, GS9, GS10	Classroom lecture/ PPT session/ Handbook/Peer review session/ Quiz or exercise on policies and guidelines	policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the	6 Hours

			to detail • Discuss how to read instructions, guidelines, procedures, rules and service level agreements • Demonstrate how to build and maintain positive and effective relationships with colleagues and customers • Apply problem solving approaches in different situations • Analyse data and activities • Apply balanced judgments to different situations • Describe how to help reach agreements with colleagues			appropriate areas of the training institute. White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	
			Practical • Comply with your organization's current health, safety and security policies and procedures	SSC/N9003 PC 1	Industry expert session/ Role Play on OHSC	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the	6 Hours

						appropriate areas of the training institute.	
		Session 3 Compliance With Organization's Policies (Cont.)	- Evaluate importance of maintaining high standards of health, safety and security - Check your work is complete and free from errors - Demonstrate how to get your work checked by peers - Demonstrate how to work effectively in a team environment - Identify and refer anomalies - Describe how to help reach agreements with colleagues - Demonstrate how to keep up to date with changes, procedures and practices in your role	SSC/N9003 KU6, GS11, GS12, GS13, GS14, GS15	Classroom lecture/ PPT session/ Handbook/Peer review session/ Quiz or exercise on policies and guidelines	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	6 Hours
			Practical Comply with your organization's current health, safety and security policies and procedures	SSC/N9003 PC 1	Industry expert session/ Role Play on OHSC	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency	6 Hours

						broadcast system and mock emergency signage in the appropriate areas of the training institute.	
		Session 4 Reporting In Case Of Hazards And Emergencies	- Discuss what is meant by a hazard, including the different types of health and safety hazards that can be found in the workplace - Recognise how and when to report hazards - Recognise limits of your responsibility for dealing with hazards - Explain how to use the health, safety and accident reporting procedures and the importance of these	SSC/N9003 KU2, KU3, KU4, KU11	Classroom lecture/ PPT session/ Hand-book/ Optional guest lecture	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	6 Hours
			Practical Demonstrate how to report any hazards that you are not competent to deal with	SSC/N9003 PC 4	Video Sessions/ Lab sessions with practical demonstrations	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency	8 Hours

						broadcast system and mock emergency signage in the appropriate areas of the training institute.	
		Session 5 Breach In Health And Safety Issues Or Problems	- Analyse implications that any non-compliance with health, safety and security may have on individuals and the organization - Identify different types of breaches in health, safety and security and how and when to report these	SSC/N9003 KU7, KU8	Classroom lecture/ PPT session	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	6 Hours
			Practical Demonstrate how to report any identified breaches in health, safety, and security policies and procedures to the designated person	SSC/N9003 PC 2	Industry expert session/ Role Play or video sessions followed by quiz	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the	6 Hours

						appropriate areas of the training institute.	
		Session 6 Breach In Health And Safety Issues Or Problems (Contd.)	- Analyse implications that any non-compliance with health, safety and security may have on individuals and the organization - Identify different types of breaches in health, safety and security and how and when to report these	SSC/N9003	Classroom lecture/ PPT session/ Hand-book	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	4 Hours
			Practical Demonstrate how to report any identified breaches in health, safety, and security policies and procedures to the designated person	SSC/N9003 PC 2	Industry expert session/ Video sessions/ case studies as optional activity	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the appropriate areas of the training institute.	4 Hours

		Session 7 Opportunity For Health And Safety Improvement	Recognise government agencies in the areas of safety, health and security and their norms and services	SSC/N9003 KU12	Classroom lecture/ PPT session/ Hand-book	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	4 Hours
			Practical Identify and recommend opportunities for improving health, safety, and security to the designated person	SSC/N9003 PC 6	Industry expert session/ Role Play or Video session	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the appropriate areas of the training institute.	4 Hours
		Session 8 Managing Health and Safety	- Comply with organization's current health, safety and security policies and procedures - Ensure safely at all times, complying with health and safety legislation, regulations and other relevant guidelines	SSC/N9003 KU6, KU11	Classroom lecture/ PPT session/ Hand-book	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	8 Hours

			b. Evaluate that health and safety instructions applicable to the work place are being followed c. Check the worksite for any possible health and safety hazards d. Identify if the site is assessed for safety and emergency readiness compliance as per company's guidelines • Identify and report any breaches in health, safety, and security policies and procedures to the designated person a. Ensure electrical safety compliances and EMI/ EMC hygiene requirements are met as per the guidelines • Identify and report any hazards and potential risks/ threats to supervisors or other authorized personnel				
			Practical • Identify and recommend opportunities for improving health, safety, and security to the designated person • Demonstrate how to complete any health and safety records legibly and accurately	SSC/N9003 PC1, PC2, PC3	Industry expert session/ Role Play based on scenarios/ Accident prevention video presentation	The training organization's current health, safety and security policies and procedures.	6 Hours

			State methods of accident prevention in the work environment Methods of accident prevention: training in health and safety procedures; using health and safety procedures; use of equipment and working practices; safety notices, advice			policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the appropriate areas of the training institute.	
		Session 9 Identify and Report Potential Hazards	- Identify and correct any hazards that can be dealt with safely, competently and within the limits of authority - Demonstrate how to undertake first aid activities in case of any accident, if required and asked to do so - Select and use appropriate personal protective equipment compatible to the work and compliant to relevant occupational health and safety guidelines	SSC/N9003 KU2	Classroom lecture/ PPT session/Hand-book	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	4 Hours
			Practical - Identify and correct any hazards that can be dealt with safely, competently and within the limits of authority - Undertake first aid activities in case of any accident, if required and asked to do so	SSC/N9003 PC4, PC5	Industry expert session/ Role play on scenarios	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision	

			Select and use appropriate personal protective equipment compatible to the work and compliant to relevant occupational health and safety guidelines			for online research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the appropriate areas of the training institute.	
		Session 10 Respond to critical medical situations	- Follow their organization's emergency procedures promptly, calmly, and efficiently - Estimate appropriate procedure in case a of fire emergency - Demonstrate rescue techniques applied during fire hazard - Demonstrate the correct use of a fire extinguisher	SSC/N9003 KU5, KU6, KU7	Classroom lecture/ PPT session	White-board and Markers. LCD Projector and Laptop for presentations.	4 Hours
		Session 10 Respond to critical medical situations	Practical - Follow electrical safety measures while working - Demonstrate how to free a person from electrocution - Demonstrate how to respond promptly and appropriately to an accident situation or medical emergency	SSC/N9003 PC6, PC7	Lab Session/ Role play for First Aid/ Video presentation/ Quiz sessions	The training organization's current health, safety and security policies and procedures. Provision for online	6 Hours

						research in the Lab. A sample health and safety policy document. Emergency broadcast system and mock emergency signage in the appropriate areas of the training institute.	
6.	SSC/N9004 Provide data/ information in standard formats	Session 1 Collate necessary information	- Identify the organizations procedures and guidelines for providing data/ information in standard - Discuss about the knowledge management culture of the organization - Identify the organizations policies and procedures for recording and sharing information and the importance of complying with these - Check that work meets customer requirements and exceed expectations - Apply problem solving approaches in different situations - Configure data and disseminate relevant information to others	SSC/N9004 GS 7,8,9 KU 1,2,3	Classroom lecture/ PPT session with handbook	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool. MS–Office, Server connected in a network, CRM tool	6 Hours

			Practical - Establish the data/ information you need to provide, the formats in which you need to provide it, and when you need to provide it - Obtain data/in-formation from reliable sources - Validate if the data/ information is accurate, complete and up-to-date - Obtain advice or guidance from appropriate people where there are problems with the data/ information	SSC/N9004 PC 1, 2, 3,4	Lab Session/ Role play for First Aid/ Video presentation	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communi- cation tool. MS–Office, Server con- nected in a network, CRM tool	6 Hours
		Session 2 Process necessary information	- Discuss the importance of validating data/ information before use and how to do this - Identify the procedures for updating data in appropriate formats and with proper validation - Discuss the purpose of the CRM database - Show how to use the CRM database to record and extract information - Discuss the importance of having data/information reviewed by others - Discuss the importance of keeping within the scope of work and adhering to timescales - Identify data/ in-formation one may need to provide including the sources	SSC/N9004 GS 10, 11, 12, 13 KU 4, 5, 6,7, 8,9, 10, 11,12	Classroom lecture/ PPT session with handbook	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communi- cation tool. MS–Office, Server con- nected in a network, CRM tool	6 Hours

			and how to do this • Know templates and formats used for data/information including their purpose and how to use these • Apply balanced judgments to different situations • Use information technology effectively, to input and/or extract data accurately • Validate and update data • Store and retrieve information				
			Practical • Carry out rule-based analysis of the data/information, if required • Insert the data/information into standard templates • Prepare report on unresolved anomalies in the data/information to appropriate people	SSC/N9004 PC 5, 6, 7	Lab Session/ Role play for First Aid/ Video presentation	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool. MS–Office, Server connected in a network, CRM tool	6 Hours
		Session 3 Technical application for data processing	• Complete accurate, well written work with attention to detail • Read instructions, guidelines, procedures, rules and service level agreements	SSC/N9004 GS 1,2, 3,4,5 KU 14, 15, 16	Classroom lecture/ PPT session with handbook	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet	6 Hours

			- Listen effectively and orally communicate information accurately - Perform rule-based decision-making processes - Apply decisions on suitable courses of action - Rule-based analysis on the data/information - Identify typical anomalies that may occur in data/information - Identify whom to go to in the event of inaccurate data/information and how to report this			connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool. MS–Office, Server connected in a network, CRM tool	
			Practical Provide complete, accurate and up-to-date data/ information to the appropriate people in the required formats on time	SSC/N9004 PC 8	Lab Session/ Role play for First Aid/ Video presentation	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection, MS Office / Open office, Browser, Outlook / Any other customer communication tool. MS–Office, Server connected in a network, CRM tool	4 Hours
7.	SSC/N9014 Implement & Improve the Gender Sensitivity, PWD	Session 1 Sustainable practices	Take initiatives towards efficient use of natural resources and energy, reduction and prevention of pollution and promoting waste	SSC/N9014 KU 6, 7, 8, 9, 10, 11 GS 4	Classroom lecture/ PPT session with handbook	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having	4 Hours

	(Person/ People with Disability) Sensitivity and Greening		avoidance and recycling measures - Discuss about various energy options including renewable and non-renewable with their environmental impacts, health issues, usage, safety and energy security - Identify implications that any non-compliance with electricity and energy may have on individuals and the organization - Discuss organization's electricity first aid emergency procedures - Monitor and report performance of environmental conservation different types of electricity accidents, safety and security and how and when to report these - Use the electricity/energy safety, accident reporting, emergency procedures - Clarify personal norms and values related to energy production and usage as well as to reflect and evaluate their own energy usage in terms of efficiency and sufficiency			internet connection.	
			Practical Optimize usage of electricity/energy, materials, and water in various tasks/activities/ processes and plan the implementation of energy efficient systems in a phased manner.	SSC/N9014 PC 1,2 GS 7	Role play/ video presentation/ expert session		

			- Practice reduction of the carbon footprint of business activities and embed environmental responsibility - Segregate recyclable, non-recyclable and hazardous waste generated for disposal or efficient waste management				
		Session 2 Promote diversity and equality	- Identify inclusive tools and practices of communication to acknowledge/validate, share and promote the cause of gender parity at workplace. For example - supporting women with mentorship programs, speaking out against discriminatory practices or harassment - Discuss the concept of gender, gender equality and gender discrimination, and all forms of gender discrimination, violence and inequality, including the current and historical causes of gender inequality in the workplace - Identify organization's redressal mechanisms (like the POSH committee) to address harassment and bias at the workplace, with awareness of prevalent legislations against bias and sexual harassment - Show awareness of one's own gender identity and gender role; and respectful of the gender performances of others	SSC/N9014 KU 2,3,5 GS 2,3,5,8	Classroom lecture/ PPT session with handbook	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection.	4 Hours

			- Organize team building or sensitization workshops to address gender biases, stereotypes and potentially blind spots - Perform calibration session with employees to discuss gender biases, stereotypes and potentially blind spots				
			Practical - Understand the diversity policy of the organization and use internal & external communication to colleagues to improve. - Practice specifically designed recruitment practices, PwD friendly infrastructure, job roles, etc. - Use and advocate for appropriate verbal/ nonverbal communication, schemes and benefits of PwD.	SSC/N9014 PC 3,5,6	Role play/ video presentation/ expert session		4 Hours
		Session 3 Create conducive work environment	- Discuss organization's policies and procedures about gender inclusivity, equality and sustainability while working with colleagues and your role and responsibilities in relation to this. - Discuss how to maintain and provide a conducive work environment that is free from any harassment; facilities and amenities to PwD to perform and excel in their role - Read PwD instructions, guidelines, procedures, diver	SSC/N9014 KU 1,4 GS 1	Classroom lecture/ PPT session with handbook	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection.	3 Hours

			city policies/acts, rules and service level agreements				
			Practical - Practice PwD inclusive policies for an adaptable and equitable work environment - Apply balanced judgments in gender diversity situations	SSC/N9014 PC 4, GS 6	Role play/ video presentation/ expert session	Computer Lab with 1:1 PC: trainee ratio and having internet connection.	3 Hours
Total Duration							390 Hours

अनुलग्नक 2: मूल्यांकन मानदंड

Job Role	Technical Support Executive Non-Voice
Qualification Pack	SSC/Q7201,Version 2.0
Sector Skill Council	IT-ITeS

Guidelines for Assessment

1. Criteria for assessment for each Qualification File will be created by the Sector Skill Council. Each Performance Criteria (PC) will be assigned marks proportional to its importance in NOS. SSC will also lay down proportion of marks for Theory and Skills Practical for each PC.
2. The assessment for the theory part will be based on knowledge bank of questions created by the SSC.
3. Assessment will be conducted for all compulsory NOS, and where applicable, on the selected elective / option NOS/set of NOS
4. Individual assessment agencies will create unique question papers for theory part for each candidate at each examination/training center (as per assessment criteria below)
5. Individual assessment agencies will create unique evaluations for skill practical for every student at each examination/training center based on this criterion
6. To pass a QF, a trainee should score an average of 70% across generic NOS' and a minimum of 70% for each technical NOS
7. In case of unsuccessful completion, the trainee may seek reassessment on the Qualification File.

Assessment Outcomes	AssessmentCriteria for Outcomes	Total Marks	Out Of	Marks Allocation	
				Theory	Skills Practical
1. SSC/N7201 (Dealremotely with basic IT service request/ incidents-non-voice)	PC1. confirm to customers that the service requests/incidents have been received	100	5	5	-
	PC2. express concern for any difficulties caused and make commitments to resolve them		10	-	10
	PC3. obtain sufficient information from customers to understand the nature of the problems and perform initial diagnosis		5	5	-
	PC4. record and categorize service requests/incidents accurately using the organization's incident management tool		10	-	10
	PC5. support customers remotely to test potential solutions		10	-	10
	PC6. prioritize service requests/incidents according to		10	-	10

	organizational guidelines				
	PC7. provide customers with a justifiable resolution time, where an immediate solution cannot be found		5	5	-
	PC8. refer problems to line managers and obtain advice and guidance, where the problems cannot be resolved by the helpdesk		10	10	-
	PC9. monitor problems to keep customers informed about progress and any delays in resolving them		10	-	10
	PC10. obtain confirmation from customers those problems have been resolved		5	5	-
	PC11. record the resolution of problems accurately		10	-	10
	PC12. comply with relevant standards, policies, procedures, and guidelines when dealing with basic IT service requests/incidents		10	-	10
		Total	100	30	70
2.SSC/N9001 (Manage your work to meet requirements)	PC1. Establish and agree your work requirements with appropriate people	100	6.25	-	6.25
	PC2. Keep your immediate work area clean and tidy		12.50	6.25	6.25
	PC3. Utilize your time effectively		12.50	6.25	6.25
	PC4. Use resources correctly and efficiently		18.75	6.25	12.5
	PC5. Treat confidential information correctly		6.25	-	6.25
	PC6. Work in line with your organization's policies and procedures		12.50	-	12.50
	PC7. Work within the limits of your job role		6.25	-	6.25
	PC8. Obtain guidance from appropriate people, where necessary		6.25	-	6.25
	PC9. Ensure your work meets the agreed requirements		18.75	6.25	12.5
		Total	100	25	75
3. SSC/N9002 (Work effectively with colleagues)	PC1. communicate with colleagues clearly, concisely, and accurately	100	20	-	20
	PC2. work with colleagues to integrate your work effectively with theirs		10	-	10
	PC3. pass on essential information to		20	20	-

	colleagues in line with organizational requirements				
	PC4. work in ways that show respect for colleagues		20	-	20
	PC5. carry out commitments you have made to colleagues		10	-	10
	PC6. identify any problems you have working with colleagues and take the initiative to solve these problems		10	-	10
	PC7. follow the organization's policies and procedures for working with colleagues		10	-	10
		Total	100	20	80
4. SSC/N9003 (Maintain a healthy, safe and secure working environment)	PC1. Comply with your organization's current health, safety and security policies and procedures	100	20	10	10
	PC2. Report any identified breaches in health, safety, and security policies and procedures to the designated person		10	-	10
	PC3. Identify and correct any hazards that you can deal with safely, competently and within the limits of your authority		20	10	10
	PC4. Report any hazards that you are not competent to deal with to the relevant person in line with organizational procedures and warn other people who may be affected		10	-	10
	PC5. Follow your organization's emergency procedures promptly, calmly, and efficiently		20	10	10
	PC6. Identify and recommend opportunities for improving health, safety, and security to the designated person		10	-	10
	PC7. Complete any health and safety records legibly and accurately		10	-	10
		Total	100	30	70
5. SSC/N9004 (Provide data/information in standard formats)	PC1. establish and agree with appropriate people the data/information you need to provide, the formats in which you need to provide it, and when you need to provide it	100	12.50	12.50	-
	PC2. obtain the data/information from reliable sources		12.50	-	12.50
	PC3. check that the obtained data/		12.50	6.25	6.25

	information is accurate, complete, and up to date				
	PC4. obtain advice or guidance from appropriate people where there are problems with the data/information		12.50	-	12.50
	PC5. carry out rule-based analysis of the data/information, if required		25	-	25
	PC6. insert the data/information into the agreed formats		12.50	-	12.50
	PC7. report any unresolved anomalies in the data/information to appropriate people		6.25	6.25	-
	PC8. provide complete, accurate and up-to-date data/information to the appropriate people in the required formats on time		6.25	-	6.25
		Total	100	25	75
6. SSC/N9014 (Maintain an inclusive, environmentally sustainable workplace)	PC1. optimize usage of electricity/ energy, materials, and water in various tasks/activities /processes and plan the implementation of energy efficient systems in a phased manner	100	20	5	15
	PC2. segregate recyclable, non-recyclable and hazardous waste generated for disposal or efficient waste management		20	5	15
	PC3. understand the diversity policy of the organization and use internal & external communication to colleagues to improve		15	5	10
	PC4. comply with PwD inclusive policies for an adaptable and equitable work environment		10	-	10
	PC5. improve through specifically designed recruitment practices, PwD friendly infrastructure, job roles, etc.		20	-	20
	PC6. improve through specifically designed recruitment practices, PwD friendly infrastructure, job roles, etc.		15	5	10
		Total	100	20	80

अनुलग्नक 3: वीडियो लिंक

Module No.	Unit No.	Topic Name	Page No.	URL	QR Code (s)
Module 2: Attending Customer Queries (SSC/ N7201)	Unit 2.2: Identify the nature and range of queries	Identify the na- ture and range of queries	16 PHB	youtu.be/nNaLLR_kl3k	
Module 3: Deal with Customer Queries (SSC/ N7201)	Unit 3.1: Query Reso- lution Soft- ware	Standard script for query han- dling, and role play	43 PHB	youtu.be/75Xsxu44jBc	
Module 9: Maintain an Inclusive, En- vironmentally Sustainable Workplace (SSC/N9014)	Unit 9.1: Sustainable Practices	Sustainable Practices	185 PHB	youtu.be/s1qhuM4N7P8	

नोट्स

[illegible]





Skill India

कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



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



IT - ITes SSC
nasscom

आईटी - आईटीईएस सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom

पता: प्लॉट नंबर - 7, 8, 9 और 10 सेक्टर - 126, नोएडा, उत्तर प्रदेश - 201303 नई दिल्ली - 110049

वेबसाइट: www.sscnasscom.com

ईमेल: ssc@nasscom.com

फ़ोन: 0120 4990111 - 0120 4990172

दाम: ₹