



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
साफ्टवेयर उत्पाद

व्यवसाय
उत्पाद का समर्थन

संदर्भ ID: SSC/Q7202, संस्करण 3.0
NSQF स्तर:4

तकनीकी सपोर्ट
एजीक्यूटिव - वॉइस

द्वारा प्रकाशित

IT - ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom
प्लॉट नंबर -7 से 10, सेक्टर 126, नोएडा, यूपी - 201303
फोन: 0120 4990172
ई-मेल: ssc@nasscom.in
वेबसाइट: www.sscnasscom.in

सर्वाधिकार सुरक्षित
दूसरा संस्करण, अगस्त 2024

कॉपीराइट CC-BY-SA © 2024



IT - ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom
प्लॉट नंबर -7 से 10, सेक्टर 126, नोएडा, यूपी - 201303
फोन: 0120 4990172
ई-मेल: ssc@nasscom.in

अस्वीकरण

यहां निहित जानकारी IT के विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है - ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom। IT - ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom ऐसी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए सभी वारंटी को अस्वीकार करता है। IT - ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom के पास यहां निहित जानकारी में त्रुटियों, चूक, या अपर्याप्तता के लिए या उसकी व्याख्याओं के लिए कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने के लिए हर संभव प्रयास किया गया है। पुस्तक के भावी संस्करणों में पावती के लिए उनके ध्यान में लाई गई किसी भी चूक के लिए प्रकाशक आभारी होंगे। सूचना प्रौद्योगिकी - ITeS क्षेत्र कौशल परिषद nasscom में कोई भी यूनिट इस सामग्री पर निर्भर किसी भी व्यक्ति द्वारा किए गए किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगी। इस प्रकाशन की सामग्री कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर पुनः प्रस्तुत, संग्रहीत या वितरित नहीं किया जा सकता है, जब तक कि IT - ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom द्वारा अधिकृत न किया जाए।





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

IT-ITeS सेक्टर स्किल्स काउंसिल nasscom उन सभी व्यक्तियों और संस्थानों के प्रति आभार व्यक्त करना चाहता है जिन्होंने इस "फैसिलिटेटर गाइड" की तैयारी के लिए विभिन्न तरीकों से योगदान दिया। उनके योगदान के बिना यह पूरा नहीं हो पाता। उन लोगों को विशेष धन्यवाद दिया जाता है जिन्होंने इसके विभिन्न मॉड्यूल की तैयारी में सहयोग किया। ईमानदारी से प्रशंसा भी उन सभी को दी जाती है जिन्होंने इन मॉड्यूल के लिए सहकर्मी समीक्षा प्रदान की है। इस गाइड की तैयारी IT - ITeS समर्थन के बिना संभव नहीं थी। उद्योग की प्रतिक्रिया शुरुआत से निष्कर्ष तक बेहद उत्साहजनक रही है और यह उनके इनपुट के साथ है कि हमने उद्योग में आज मौजूद कौशल अंतराल को पाटने की कोशिश की है।

यह गाइड उन महत्वाकांक्षी युवाओं को समर्पित है जो विशेष कौशल हासिल करने की इच्छा रखते हैं जो उनके भविष्य के प्रयासों के लिए आजीवन संपत्ति होगी।

इस गाइड के बारे में

यह प्रतिभागी पुस्तिका तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव - वॉइस के रूप में काम करने के लिए आवश्यक कौशल और ज्ञान के लिए प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए विकसित की गई है। इसे राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क के तहत योग्यता पैक SSC/Q7202 के आधार पर डिज़ाइन किया गया है और इसमें निम्नलिखित NOS/विषय शामिल हैं:

1. SSC/N7301: बुनियादी IT सेवा अनुरोधों/घटनाओं के साथ दूरस्थ रूप से डील करें
2. SSC/N9014: एक समावेशी, पर्यावरणीय रूप से स्थायी कार्यस्थल बनाए रखें
3. रोजगार कौशल (60 घंटे)

यह पुस्तक प्रतिभागियों की तकनीकी मांग और शैक्षिक पृष्ठभूमि को देखते हुए बनाई गई है। इस प्रकार, ज्यादातर ग्राफिक्स और चित्रों के माध्यम से नौकरी के लिए आवश्यक अवधारणाओं को समझाने के लिए विशेष प्रयास किया गया है।

Symbol Used



Key Learning
Outcomes



Practical



Exercise



Activity



Facilitation Notes



Unit
Objectives



Demonstrate



Do



Explain



Say



Ask



Team Activity



Summary



Resources



Elaborate



Tips

विषय-सूची

S.N.	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
1.	IT-ITeS/सॉफ्टवेयर उत्पादन उद्योग - एक परिचय	1
	यूनिट 1.1 - IT-ITeS/सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग का परिचय	3
	यूनिट 1.2 - एक तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव के लिए कैरियर पथ - वॉइस	6
2.	ग्राहक प्रश्नों में भाग लेना (SSC/N7301)	10
	यूनिट 2.1 - तकनीकी ग्राहक सेवा में खंड, उपकरण और तकनीक	12
3.	क्लैरी प्रबंधन के लिए कौशल (SSC/N7301)	17
	यूनिट 3.1 - ग्राहक क्लैरी प्रबंधन	19
4.	ग्राहक प्रश्नों से निपटें (SSC/N7301)	24
	यूनिट 4.1 - CRM उपकरणों और प्रणालियों का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों से निपटना	26
5.	प्रश्नों के लिए दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया (SSC/N7301)	32
	यूनिट 5.1 - ग्राहक प्रश्नों का प्रलेखन और समाधान	34
	यूनिट 5.2 - ध्वनि सेटअप के लिए IT आवश्यकताएँ	37
6.	क्लैरी समाधान की प्रक्रिया (SSC/N7301)	41
	यूनिट 6.1 - ग्राहकों के प्रकार और उनके व्यवहार के आधार पर प्रश्न समाधान प्रक्रिया	43
7.	क्लैरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकताएँ (SSC/N7301)	48
	यूनिट 7.1 - समाधान साझा करने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर के प्रकार	50
8.	लिंग संवेदनशीलता, PWD (व्यक्ति/विकलांग लोग) को लागू करना और सुधारना	
	संवेदनशीलता और हरियाली (SSC/N9014)	54
	यूनिट 8.1 - धारणीय व्यवहार	56
	यूनिट 8.2 - विविधता का सम्मान करना और समानता को बढ़ावा देने के लिए प्रथाओं को मजबूत करना	60



विषय-सूची

S.N.	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
9.	परिशिष्ट	65
	अनुलग्नक : QR कोड	66
	अनुलग्नक 1: प्रशिक्षण वितरण योजना	67
	अनुलग्नक 2: मूल्यांकन मानदंड	81





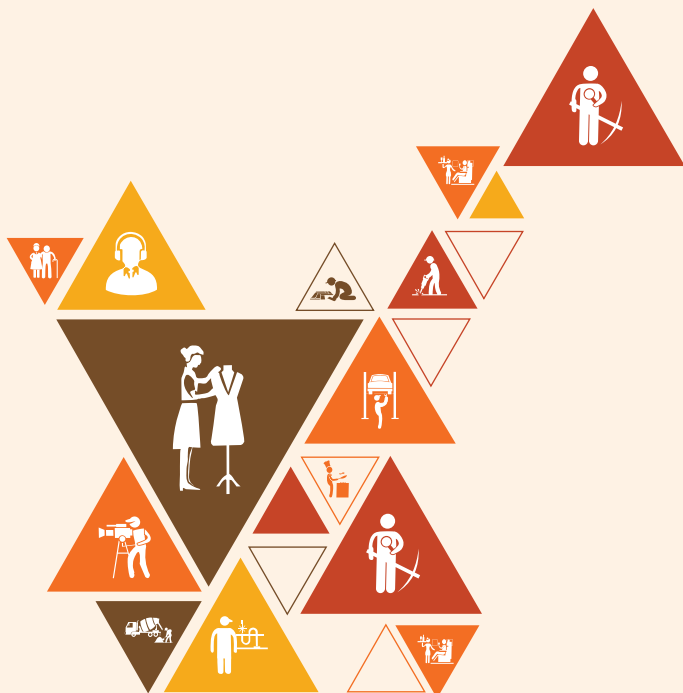


IT - ITeS SSC
nasscom

1. IT-ITeS/सॉफ्टवेयर उत्पादन उद्योग - एक परिचय

यूनिट 1.1 - IT-ITeS/सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग
का परिचय

यूनिट 1.2 - एक तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव – वॉइस के
लिए कैरियर पथ



Bridge Module

प्रमुख सीखने के परिणाम

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

1. IT/सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न वितरण मॉडल को समझें

यूनिट 1.1: IT- ITeS / E&RD Industry

यूनिट के उद्देश्य

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

1. IT-ITeS क्षेत्र की प्रासंगिकता पर चर्चा करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, पेन, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

कहें

- यह कहकर कक्षा शुरू करें, “यह प्रशिक्षण कार्यक्रम “IT-ITeS सेक्टर / उद्योग” में “तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव-वॉइस” के रूप में प्रदर्शन करने के लिए आवश्यक नौकरी के लिए प्रासंगिक विशिष्ट ज्ञान और कौशल प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है।
- योग्यता पैक (QP), और राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (NOS) के बारे में बात करें।
- QP “तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव-वॉइस” के लिए अनिवार्य NOS सूचीबद्ध करें।
- कहो, «इससे पहले कि हम कार्यक्रम शुरू करें, चलो एक छोटा सा खेल खेलते हैं»।

समूह गतिविधि

वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य पाठ्यक्रम के साथियों के साथ तालमेल बनाना है
आवश्यक सामग्री	पार्सल (पासिंग के लिए)

चरण/ प्रक्रिया	• यह एक आइस ब्रेकर गतिविधि है। • अपना परिचय देकर नए प्रतिभागियों का स्वागत करें। • प्रतिभागियों को एक सर्कल में खड़े होने के लिए कहें, जो उनके प्रत्येक तरफ के व्यक्ति के काफी करीब हो ताकि वे पार्सल को जल्दी से पास कर सकें। • 'स्टॉप' कहें जब यह कम से कम अपेक्षित हो। उस समय, पार्सल रखने वाला प्रशिक्षु अपना नाम बताते हुए और IT उद्योग में तकनीकी सहायता के महत्व पर विचार देते हुए अपना परिचय देता है। • खेल के विजेता को खेल के अंत में खड़ा होना चाहिए और अपना परिचय देना चाहिए। • अंत में, प्रतिभागियों को उनकी भागीदारी के लिए धन्यवाद दें।
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि प्रतिभागियों को एक-दूसरे को जानने में मदद करती है, उन्हें सहज महसूस करने की अनुमति देती है और उन्हें कनेक्ट करने में भी मदद करती है।

व्याख्या करें



- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या करें:
 - o ITeS उद्योग और इसके विभिन्न उप-क्षेत्र (चित्र 1.1.1)
 - o IT-BPM उद्योग की श्रेणियाँ (चित्र 1.1.2)
 - o विभिन्न IT-सक्षम सेवाएं
 - o IT/ITeS क्षेत्र की प्रासंगिकता
 - o IT सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग
 - o सॉफ्टवेयर और सॉफ्टवेयर उत्पादों का वर्गीकरण

करें/प्रदर्शित करें



- AV लिंक की सहायता से 'सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास क्षेत्र' का प्रदर्शन - <https://youtu.be/dnH-y7eQ4aQ>

विस्तार में बताएं

- निम्नलिखित विषय को विस्तृत कीजिए:
 - सॉफ्टवेयर विकास में उभरते रुझान
 - IT में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न वितरण मॉडल
 - सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग
 - झरना मॉडल (आकृति 1.1.9)
 - पुनरावृत्ति मॉडल (आकृति 1.1.10)
 - फुर्तीला मॉडल (चित्र 1.1.11) DevOps (चित्र 1.1.12)

पूछें

- IT/ITeS क्षेत्र से आप क्या समझते हैं?
- IT क्षेत्र में पुनरावृत्ति मॉडल से वाटरफॉल मॉडल कैसे अलग है?
- ITeS उद्योग के किन्हीं दो उप-क्षेत्रों के नाम लिखिए।

सुविधा के लिए नोट्स

- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें

- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

सुविधा के लिए नोट्स

- इस कार्यक्रम से उनकी अपेक्षाओं के बारे में प्रतिभागियों की जांच करें।
- प्रतिभागियों से पूछताछ करें कि क्या उन्हें कोई संदेह है। फिर, उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

यूनिट 1.2 तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव का कैरियर पथ-वाइस

यूनिट के उद्देश्य

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

1. तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव – वाइस के करियर पथ की पहचान करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

पूछें

- IT क्षेत्र और इसके उप-क्षेत्र पर कुछ प्रश्न पूछकर कक्षा शुरू करें और प्रतिभागियों को सही उत्तर बताने से पहले अनुमान लगाने का मौका दें।

सुविधा के लिए नोट्स

- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

कहें

- “यह यूनिट आपको तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव-वाइस के लिए कैरियर पथ को समझने में मदद करेगी। आइए इस सत्र को एक तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के साथ शुरू करें- वाइस।

व्याख्या करें



- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या करें:
 - तकनीकी सहायता कार्यपालक की भूमिकाएं एवं उत्तरदायित्व (चित्र 1.2.1)
 - तकनीकी सहायता कार्यपालक की प्रमुख दक्षताएँ- आवाज़ (चित्र 1.2.2)
 - तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव के लिए कैरियर विकास के अवसर- वॉइस (चित्र 1.2.3)

पूछें



- एक तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव – वॉइस के कैरियर के अवसर क्या हैं ?
- तकनीकी सपोर्ट एग्जीक्यूटिव – वॉइस की चार प्रमुख दक्षताओं की सूची बनाएं।

सुविधा के लिए नोट्स



- छात्रों की प्रतिक्रियाओं को बोर्ड पर लिखें।

संक्षेप करें



- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास

- प्रशिक्षुओं को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 1 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें।
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- अभ्यास पूरा करने के लिए उन्हें 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - **प्रश्न I का उत्तर:**
 1. 1.1.2 में दिया गया संदर्भ
 2. 1.1.3 में दिया गया संदर्भ
 3. 1.2.3 में दिया गया संदर्भ
 - **प्रश्न II का उत्तर:**
 1. सूचना प्रौद्योगिकी
 2. जेनेरिक उत्पाद और अनुकूलित उत्पाद
 3. तकनीकी ज्ञान, सॉफ्ट स्किल्स
 - **प्रश्न III का उत्तर:**
 1. IT सेवा
 2. जलप्रपात
 3. शिफ्ट पर्यवेक्षक

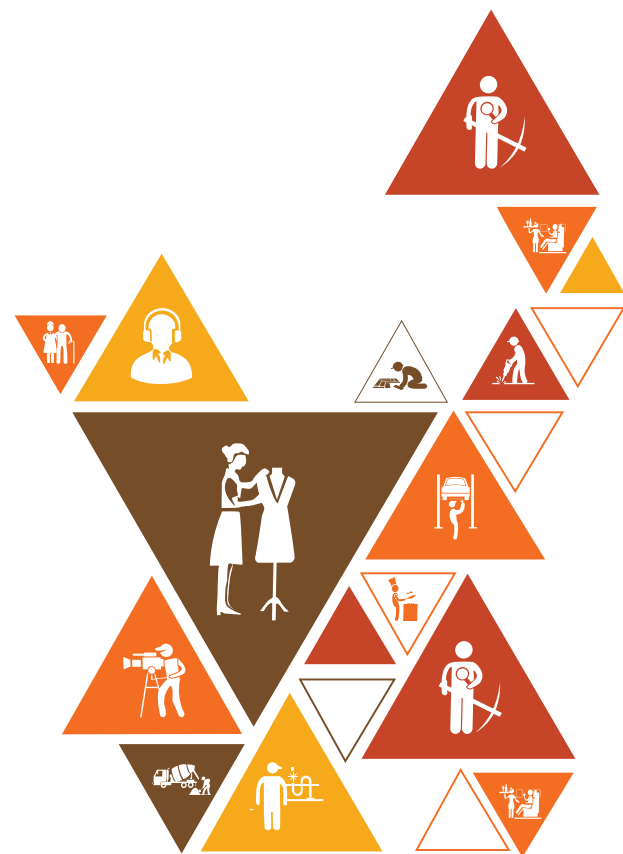
QR कोड

संबंधित वीडियो देखने के लिए QR कोड को स्कैन करें



<https://youtu.be/dnH-y7eQ4aQ>

सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास क्षेत्र

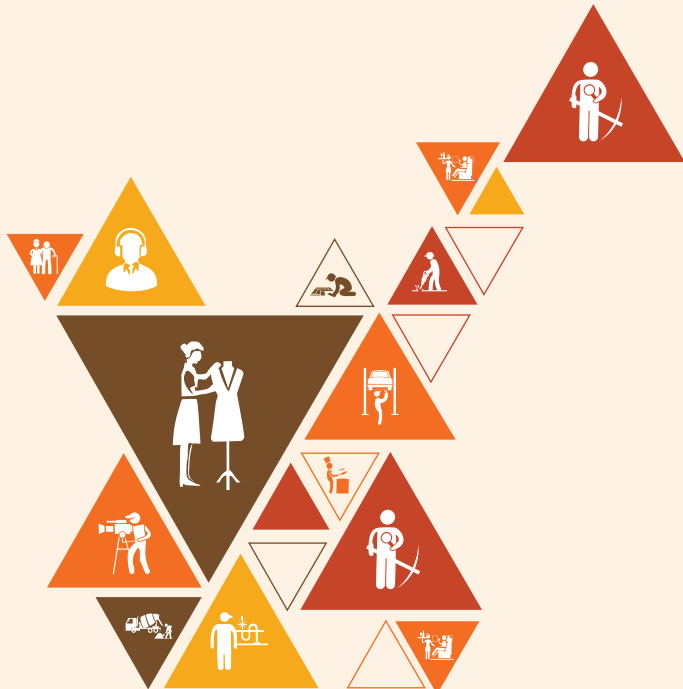




IT - ITeS SSC
nasscom

2. ग्राहक प्रश्नों में भाग लेना

यूनिट 2.1 - तकनीकी ग्राहक सेवा में खंड, उपकरण और तकनीक



SSC/N7031

प्रमुख सीखने के परिणाम

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

1. व्यवसाय संचालन का समर्थन करने में एक वॉइस ग्राहक सेवा सहयोगी की भूमिका और महत्व की पहचान करें
2. ग्राहकों को संभालने के लिए विभिन्न सॉफ्ट कौशल विकसित करें

यूनिट 2.1: तकनीकी ग्राहक सेवा में खंड, उपकरण और तकनीक

यूनिट के उद्देश्य

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

1. वॉइस तकनीकी ग्राहक सेवा, उपकरण और तकनीकों में विभिन्न खंडों की पहचान करें
2. नेटवर्किंग/कनेक्टिविटी, ऑपरेटिंग सिस्टम/सॉफ्टवेयर, स्थापना/कॉन्फिगरेशन आदि सहित तकनीकी पहलुओं से संबंधित प्रश्नों की प्रकृति और सीमा की पहचान करना।

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, पेन, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

सुविधा के लिए नोट्स

- छात्रों का स्वागत और अभिवादन।
- पिछले सत्र के संक्षिप्त पुनरावृत्ति के साथ सत्र शुरू करें।

कहें

- कक्षा की शुरुआत यह कहकर करें, “यह यूनिट आपको तकनीकी ग्राहक सेवा में सेगमेंट, टूल और तकनीकों को समझने में मदद करेगी।
- “तकनीकी ग्राहक सेवा तकनीकी सहायता और ग्राहक सेवा का एक संयोजन है। तकनीकी सहायता तकनीकी उत्पादों और सेवाओं से संबंधित मुद्दों/घटनाओं के निदान, समस्या निवारण और समाधान पर केंद्रित है जबकि ग्राहक सेवा ग्राहक अनुभव पर केंद्रित है। ग्राहकों को अच्छी तकनीकी सहायता प्रदान करने के लिए, सहायता टीम के सदस्यों को ध्वनि तकनीकी ज्ञान और ग्राहक सेवा की सर्वोत्तम प्रथाओं से लैस होना चाहिए। तकनीकी सहायता या तो वॉइस आधारित या गैर-वॉइस आधारित हो सकती है।
- “चलो विस्तार से समझते हैं।

व्याख्या करें



- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या करें:
 - तकनीकी ग्राहक सेवा - वॉइस और इसकी पृष्ठभूमि
 - तकनीकी ग्राहक सेवा की भूमिका और महत्व - वॉइस
 - वॉइस-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा में सेगमेंट
 - फोन कॉल (आकृति 2.1.1)
 - वीडियो कॉल (आकृति 2.1.2)
 - इंटरएक्टिव वॉइस रिस्पांस (IVR) (चित्र 2.1.3)
 - वॉइस बॉट और वॉइस असिस्टेंट (चित्र 2.1.4)

करें / प्रदर्शित करें



- AV लिंक की सहायता से 'वॉइस-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा में सेगमेंट' प्रदर्शित करें
youtu.be/XkOBPApBMA

पूछें



- तकनीकी ग्राहक सेवा से आप क्या समझते हैं?
- ध्वनि-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा के दो खंडों की सूची बनाएं।
- तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए फोन कॉल के किन्हीं दो लाभों और कमियों की सूची बनाइए।

सुविधा के लिए नोट्स



- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

विस्तार में बताएं



- ध्वनि-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए उपयोग किए जाने वाले निम्नलिखित उपकरणों के बारे में विस्तार से बताएं:
 - फोन कॉल के माध्यम से तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए उपकरण
 - वीडियो कॉल के माध्यम से तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए उपकरण

- ग्राहक प्रश्नों को संभालने और हल करने के चरणों के बारे में विस्तार से बताएं:
 - ग्राहकों का अभिवादन (आकृति 2.1.8)
 - चिंता व्यक्त करना और प्रश्नों को हल करने के लिए प्रतिबद्धता दिखाना (चित्र 2.1.9)
 - ग्राहकों से जानकारी प्राप्त करना और उन्हें कार्रवाई करने के लिए मार्गदर्शन करना (चित्र 2.1.10)
 - कॉल बंद करना (आकृति 2.1.11)
- विभिन्न प्रकार के ग्राहक प्रश्नों के बारे में विस्तार से बताएं (आकृति 2.1.12 और 2.1.13)।

पूछें



- क्या कोई मुझे कुछ कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर बता सकता है?
- ध्वनि-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा में सभी खंडों की सूची बनाएं।
- ग्राहक प्रश्नों को संभालने और हल करने के लिए क्या कदम हैं?
- ग्राहक के किन्हीं पाँच सामान्य निर्गमों के नाम लिखिए।

सुविधा के लिए नोट्स



- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें



- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास

- प्रशिक्षकों को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 2 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें।
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- अभ्यास पूरा करने के लिए उन्हें 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - प्रश्नों के उत्तर I.
 1. संदर्भ 2.1.1 में दिया गया है
 2. 2.1.3 में दिए गए संदर्भ
 3. संदर्भ 2.1.6 में दिया गया है
 - (II) प्रश्नों के उत्तर
 1. वॉइस आधारित
 2. IVR
 3. तकनीकी प्रश्न और सामान्य प्रश्न
 - प्रश्न III का उत्तर:
 1. इंटरएक्टिव वॉइस प्रतिक्रिया
 2. लगातार बीपिंग
 3. बस टाइमआउट

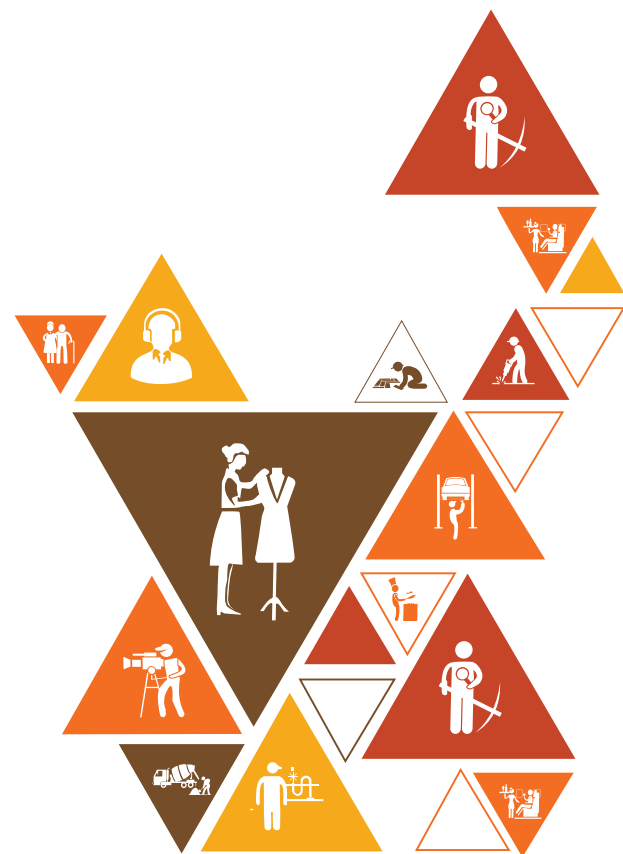
QR कोड

संबंधित वीडियो देखने के लिए QR कोड को स्कैन करें



<https://youtu.be/X-kOBPApBMA>

यूनिट 2.1 - तकनीकी ग्राहक सेवा में खंड, उपकरण और तकनीक

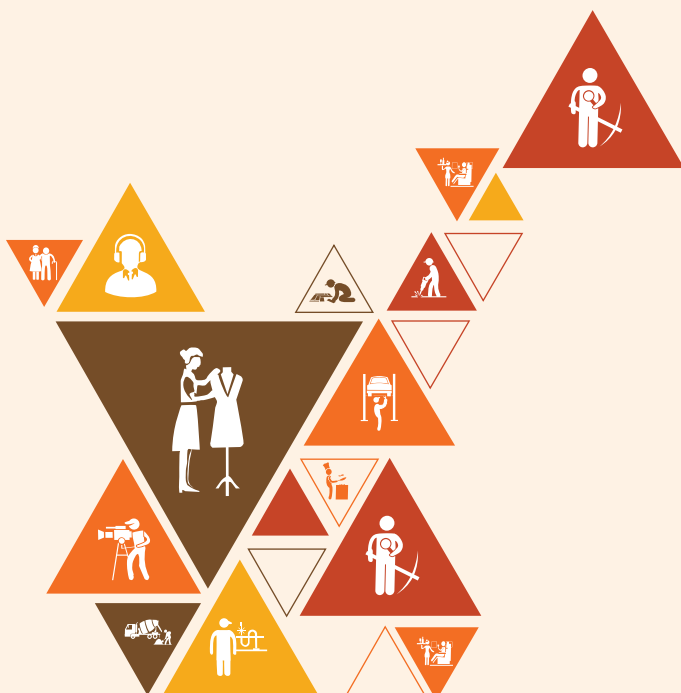




IT - ITeS SSC
nasscom

3. केरी प्रबंधन के लिए कौशल

यूनिट 3.1 - ग्राहक केरी प्रबंधन



SSC/N7301

प्रमुख सीखने के परिणाम

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

1. केरी प्रबंधन उपकरण का उपयोग करके प्रश्नों को सटीक रूप से वर्गीकृत करें
2. मानक दिशानिर्देशों और सेवा स्तर समझौतों (SLA) के अनुरूप उनकी क्षमता या प्राधिकरण के क्षेत्र के भीतर उचित केरी समाधान के तरीकों को डिजाइन करें

यूनिट 3.1 ग्राहक केरी प्रबंधन

यूनिट के उद्देश्य

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

1. केरी प्रबंधन और ट्रेकिंग के लिए आवश्यक विभिन्न सॉफ्टवेयर की पहचान करें
2. प्रश्नों के समाधान के लिए विशेषज्ञों/प्रशिक्षकों को देखें, जहां उपलब्ध हो
3. पर्यवेक्षक या गुणवत्ता आश्वासन टीम के साथ चर्चा करें, जहां एक विशिष्ट प्रश्न के लिए समाधान खोजने के लिए आवश्यक हो

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

सुविधा के लिए नोट्स

- छात्रों का स्वागत और अभिवादन।
- पिछले सत्र के संक्षिप्त पुनरावृत्ति के साथ सत्र शुरू करें।

कहें

- "पिछली यूनिट में, हमने तकनीकी ग्राहक सेवा में खंडों, उपकरणों और तकनीकों की समझ प्राप्त की।
- "आज के सत्र में, हम ग्राहक केरी प्रबंधन के बारे में चर्चा करेंगे।

पूछें

- क्या कोई मुझे बता सकता है कि ग्राहक केरी क्या है?
- ग्राहक प्रश्नों के कुछ उदाहरण दें।

सुविधा के लिए नोट्स

- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

व्याख्या करें

- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या कीजिए -
 - ग्राहक केरी प्रबंधन
 - ग्राहक प्रश्नों को प्रबंधित करने के चरण

विस्तार में बताएं

- ग्राहक केरी प्रबंधन के लिए उपयोग किए जाने वाले निम्नलिखित उपकरणों के बारे में विस्तार से बताएं -
 - उपयोगकर्ताओं के लिए कंपनी से संपर्क करने के लिए चैनल (चित्र 3.1.3)
 - टिकटिंग प्रणाली (चित्र 3.1.4) ग्राहक पोर्टल
 - समय ट्रैकर (आकृति 3.1.5)
 - कार्य वृद्धि (आकृति 3.1.6)
 - ग्राहक प्रतिक्रिया प्रणाली (चित्र 3.1.7)
 - आंतरिक संचार सॉफ्टवेयर (आकृति 3.1.8) परियोजना प्रबंधन उपकरण (आकृति 3.1.9)
 - सामाजिक श्रवण और निगरानी उपकरण

करें/प्रदर्शित करें

- AV लिंक की मदद से 'टूल फॉर केरी मैनेजमेंट' प्रदर्शित करें - youtu.be/W8GjZnoN0Ik

पूछें

- ग्राहक केरी प्रबंधन के लिए उपयोग किए जाने वाले पाँच उपकरणों की सूची बनाइए.
- ग्राहक प्रतिक्रिया का महत्व क्या है?
- नॉलेज डेटाबेस क्या है?

सुविधा के लिए नोट्स



- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

व्याख्या करें



- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या कीजिए -
 - केरी प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों को वर्गीकृत करना (चित्र 3.1.10)
 - सेवा-स्तरीय अनुबंध
 - SLA में सामग्री (चित्र 3.1.11)
 - SLA के मुख्य पहलू (चित्र 3.1.12)
 - SLA के प्रकार (आकृति 3.1.13)

पूछें



- SLA के प्रमुख पहलू क्या हैं?
- SLA कितने प्रकार के होते हैं?
- केरी प्रबंधन उपकरण का उपयोग करके ग्राहक केरी की दो सामान्य श्रेणियों की सूची बनाएं।

सुविधा के लिए नोट्स



- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें



- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास

- प्रशिक्षुओं को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 3 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें।
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- अभ्यास पूरा करने के लिए उन्हें 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - प्रश्नों के उत्तर I.
 1. 3.1.1 में दिया गया संदर्भ
 2. संदर्भ 3.1.3 में दिया गया है
 3. संदर्भ 3.1.4 में दिया गया है
 - प्रश्नों के उत्तर II.
 1. टिकट प्रणाली
 2. आंतरिक
 3. SLA
 - प्रश्नों के उत्तर III.
 1. जवाबदेही
 2. प्रकार
 3. सामाजिक श्रवण और निगरानी

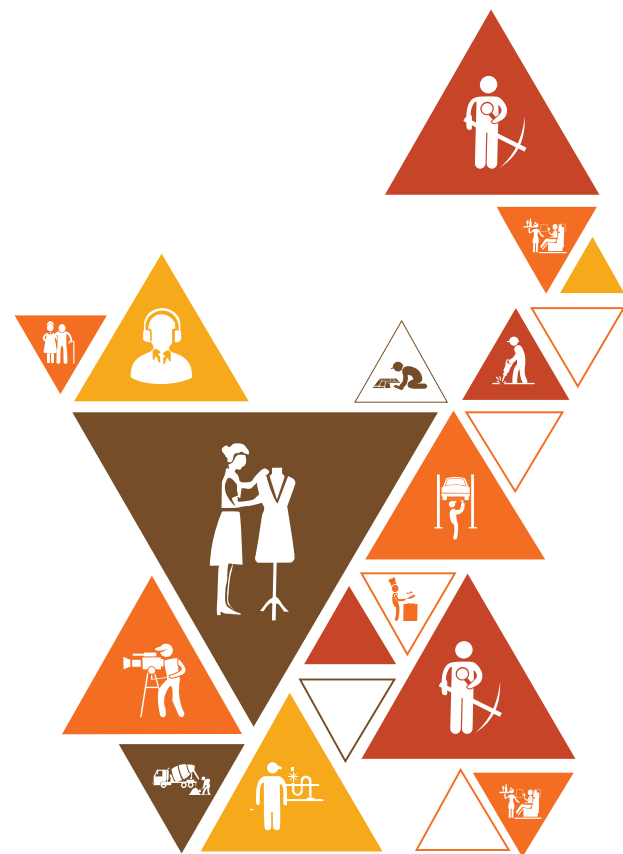
QR कोड

संबंधित वीडियो देखने के लिए QR कोड को स्कैन करें



<https://youtu.be/W8GjZnoN0Ik>

यूनिट 3.1 - ग्राहक केरी प्रबंधन

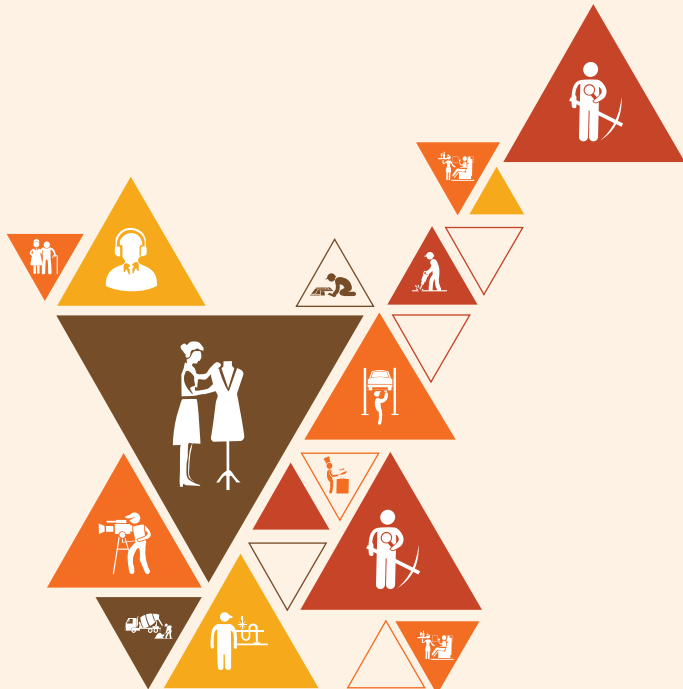




IT - ITeS SSC
nasscom

4. ग्राहक प्रश्नों से निपटें

यूनिट 4.1 - CRM उपकरणों और प्रणालियों का उपयोग करके
ग्राहक प्रश्नों से निपटना



SSC/N7301

प्रमुख सीखने के परिणाम

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

1. ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) उपकरण और सिस्टम से सही वैकल्पिक समाधान की पहचान करें
2. ग्राहक प्रश्नों को समझने के लिए विभिन्न प्रश्न तकनीकों के उद्देश्य की जांच करें

यूनिट 4.1 CRM उपकरणों और प्रणालियों का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों से निपटना

यूनिट के उद्देश्य

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

1. ग्राहक प्रश्नों के दस्तावेजीकरण, वर्गीकरण और प्राथमिकता के महत्व पर चर्चा करें
2. ग्राहकों के प्रश्नों की प्रगति और समाधान के लिए समय-सीमा के बारे में ग्राहकों को सूचित रखने के महत्व पर चर्चा करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

सुविधा के लिए नोट्स

- छात्रों का स्वागत और अभिवादन।
- पिछले सत्र के संक्षिप्त पुनरावृत्ति के साथ सत्र शुरू करें।

कहें

- "पिछले सत्र में, हमने ग्राहक केरी प्रबंधन के बारे में ज्ञान प्राप्त किया।
- "आज के सत्र में, हम CRM टूल और सिस्टम का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों से निपटने के तरीके पर चर्चा करेंगे।

व्याख्या करें



- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या करें:
 - ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) उपकरण और सिस्टम
 - ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) के लाभ
 - विभिन्न प्रकार के ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM)
 - ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) का प्रक्रिया फ़्लोचार्ट

समूह गतिविधि



वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य पाठ्यक्रम के साथियों के साथ तालमेल बनाना है
आवश्यक सामग्री	पार्सल (पासिंग के लिए)
चरण/प्रक्रिया	- यह एक कौशल अभ्यास गतिविधि है। - प्रतिभागियों से ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) का प्रक्रिया फ़्लोचार्ट बनाने के लिए कहें। - प्रतिभागी प्रतिभागी पुस्तिका से सहायता ले सकते हैं (अनुभाग चित्र 4.3 देखें) - क्रियाकलाप को पूर्ण करने के लिए 10-5 मिनट का समय दीजिए। - प्रतिभागियों से कक्षा में अपने उत्तर दिखाने के लिए कहें
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि उन्हें ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) की प्रक्रिया फ़्लोचार्ट सीखने में मदद करेगी।

पूछें



- CRM सिस्टम का प्रक्रिया प्रवाह चार्ट क्या है?
- क्या कोई मुझे CRM के प्रकार बता सकता है?
- CRM के दो महत्वपूर्ण लाभों की सूची बनाएं।

सुविधा के लिए नोट्स



- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

विस्तार में बताएं

- ग्राहक प्रश्नों को समझने के लिए निम्नलिखित प्रश्न तकनीकों पर विस्तार से बताएं:
 - बंद प्रश्न
 - प्रश्न खोलें
 - प्रश्नों की जांच करना
 - प्रश्नों को फ़नल करना
 - प्रश्नों को स्पष्ट करना
 - अग्रणी प्रश्न

पूछें

- ओपन और क्लोज्ड प्रश्न तकनीकों में क्या अंतर है?
- क्या कोई मुझे अग्रणी प्रश्न तकनीक के कुछ उदाहरण बता सकता है?
- ग्राहक कब स्पष्ट प्रश्न पूछेगा?

सुविधा के लिए नोट्स

- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

व्याख्या करें

- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या करें:
 - प्रलेखन (आकृति 4.1.4)
 - वर्गीकरण (आकृति 4.1.5 एवं 4.1.6)
 - प्राथमिकता (आकृति 4.1.7)
 - ग्राहक प्रश्नों की प्रगति और समाधान के लिए समय-सीमा का महत्व
 - ग्राहक प्रश्नों की प्राथमिकता के आधार (चित्र 4.1.8)

विस्तार में बताएं

- ग्राहक केरी समाधान समय से संबंधित निम्नलिखित मीट्रिक पर विस्तार से बताएं:
 - पहला संपर्क समाधान दर
 - औसत रिज़ॉल्यूशन समय
 - समग्र समाधान दर

पूछें

- ग्राहक प्रश्नों को दस्तावेज़, वर्गीकृत और प्राथमिकता देना क्यों महत्वपूर्ण है?
- पहले संपर्क समाधान समय और समग्र समाधान दर के लिए गणना सूत्र क्या है?

सुविधा के लिए नोट्स

- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें

- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास

- प्रशिक्षकों को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 4 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें।
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- अभ्यास पूरा करने के लिए उन्हें 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - प्रश्नों के उत्तर।
 1. संदर्भ 4.1.1 में दिया गया है
 2. संदर्भ 4.1.2 में दिया गया है

3. संदर्भ 4.1.4 में दिया गया है
- o (II) प्रश्नों के उत्तर
 1. वर्गीकरण या वर्गीकरण
 2. प्राथमिकता
 3. पूछताछ तकनीक
- o प्रश्न III का उत्तर:
 1. जारी
 2. आशा है कि समस्या अब हल हो गई है?
 3. क्लिमत

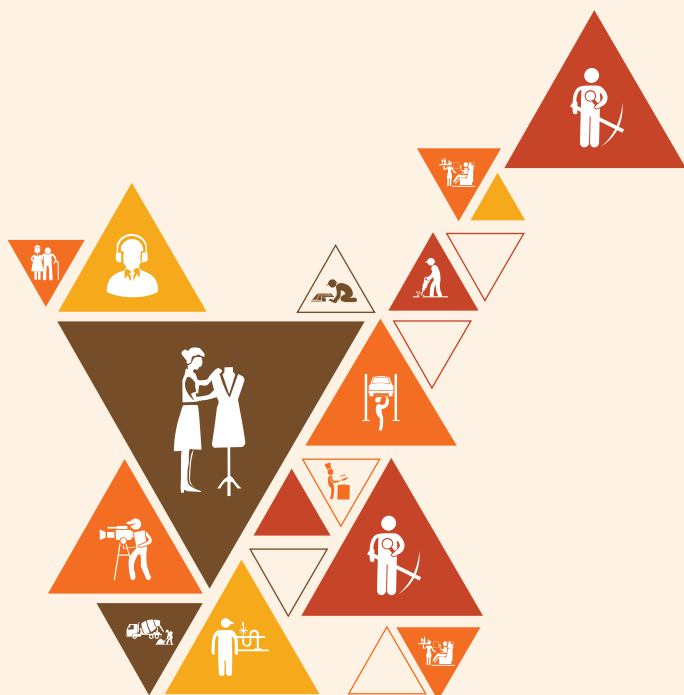




IT - ITeS SSC
nasscom

5. प्रश्नों के लिए दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया

यूनिट 5.1 - ग्राहक प्रश्नों का प्रलेखन और समाधान
यूनिट 5.2 - ध्वनि सेटअप के लिए IT आवश्यकताएँ



SSC/N7301

प्रमुख सीखने के परिणाम

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

1. केरी प्रबंधन उपकरण में उल्लिखित सूची के अनुसार दस्तावेज़ीकरण की सही श्रेणी का चयन करें
2. भविष्य के उद्देश्य के लिए समाधान के साथ केरी रिकॉर्ड करने के लिए विभिन्न टेम्पलेट्स का उपयोग करें

यूनिट 5.1 ग्राहक प्रश्नों का दस्तावेजीकरण और समाधान

यूनिट के उद्देश्य

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

1. ग्राहक प्रश्नों के सामान्य प्रकार और उन्हें हल करने के तरीके की सूची बनाएं

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

करें

- छात्रों का स्वागत और अभिवादन।
- पिछले सत्र के संक्षिप्त पुनरावृत्ति के साथ सत्र शुरू करें।

कहें

- “पिछले मॉड्यूल में, हमने ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) उपकरण और प्रणालियों, ग्राहक प्रश्नों को समझने के लिए विभिन्न पूछताछ तकनीकों और ग्राहक प्रश्नों के समाधान समय से संबंधित विभिन्न मैट्रिक्स पर चर्चा की।
- “आज, हम सामान्य प्रकार के ग्राहक प्रश्नों और उन्हें हल करने के तरीकों को कवर करने जा रहे हैं।

व्याख्या करें

- निम्नलिखित विषयों की व्याख्या करें:
 - कॉल ट्रेकिंग सॉफ्टवेयर
 - ग्राहक शिकायतों की श्रेणियाँ (चित्र 5.1.1)
 - ग्राहक प्रश्नों का विवरण प्रलेखित किया जाना चाहिए
 - ग्राहक के प्रश्नों को हल करने के लिए सामान्य चरण (चित्र 5.1.2)
 - फोन पर ग्राहक के मुद्दों को हल करते समय पालन करने के लिए कदम (चित्र 5.1.3)

विस्तार में बताएं

- निम्नलिखित विषयों पर विस्तार से बताएं:
 - सामान्य तकनीकी मुद्दे, कारण और उनका समाधान (तालिका 5.1.1)
 - कंप्यूटर से संबंधित किसी भी समस्या के निवारण के चरण (चित्र 5.1.4)
 - अनुप्रयोग त्रुटियों के निवारण के चरण (चित्र 5.1.5)
 - ग्राहक प्रश्नों को रिकॉर्ड करने के लिए टेम्पलेट (चित्र 5.1.6)

समूह गतिविधि

वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य यह समझना है कि ग्राहक प्रश्नों को रिकॉर्ड करने के लिए टेम्पलेट कैसे भरें।
आवश्यक सामग्री	कलम और कागज
चरण/प्रक्रिया	- यह एक कौशल अभ्यास गतिविधि है। - प्रतिभागियों से ग्राहक के प्रश्नों को रिकॉर्ड करने के लिए नमूना टेम्पलेट का उपयोग करने के लिए कहें जो प्रतिभागी पुस्तिका में उपलब्ध है (चित्र 5.6)। - प्रतिभागियों से टेम्पलेट में मौजूद कुछ ग्राहक प्रश्नों और संबंधित क्षेत्रों को भरने के लिए कहें। - क्रियाकलाप को पूर्ण करने के लिए 10-5 मिनट का समय दीजिए। - प्रतिभागियों से कक्षा में अपने उत्तर दिखाने के लिए कहें।
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि उन्हें ग्राहकों के प्रश्नों को रिकॉर्ड करने के लिए टेम्पलेट भरने का तरीका सीखने में मदद करेगी।

पूछें

- उपभोक्ता प्रश्नों को रिकॉर्ड करते समय किस जानकारी का दस्तावेजीकरण किया जाना चाहिए?
- कॉल ट्रेकिंग सॉफ्टवेयर से आप क्या समझते हैं?
- हार्डवेयर और उनके समाधान से संबंधित कुछ मुद्दों के नाम बताएं।

सुविधा के लिए नोट्स

- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें

- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

यूनिट 5.2 वॉइस सेट-अप के लिए IT आवश्यकताएँ

यूनिट के उद्देश्य

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

1. वॉइस सेट-अप के लिए आवश्यक बुनियादी IT आवश्यकताओं की सूची बनाएं

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

कहें

- “पिछली यूनिट में, हमने विभिन्न प्रकार के ग्राहक प्रश्नों और उन्हें हल करने के तरीके पर चर्चा की।
- “आज के सत्र में हम वॉइस सेट-अप के लिए आवश्यक बुनियादी IT आवश्यकताओं को समझते हैं।
- “बेहतर ग्राहक अनुभव बनाने के लिए ग्राहक सेवा केंद्रों में प्रौद्योगिकी की आवश्यकता होती है। डेटा का विश्लेषण करने, ग्राहक संबंधों का प्रबंधन, दिन-प्रतिदिन के संचालन का प्रबंधन करने आदि जैसी प्रक्रियाओं को स्वचालित करने के लिए हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की एक विस्तृत श्रृंखला उपलब्ध है। अधिकांश ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर लाइव चैट, साझा इनबॉक्स, सोशल मीडिया आदि के साथ एकीकृत हैं।
- “चलो विस्तार से समझते हैं।

व्याख्या करें

- वाणी सेट-अप के लिए उपयोग की जाने वाली निम्नलिखित बुनियादी तकनीकों की व्याख्या करें:
 - इंटरनेट टेलीफोन समर्थन
 - वेब रीयल-टाइम संचार (WebRTC)
 - बुद्धिमान कॉल रूटिंग
 - वॉइस बॉट और वॉइस असिस्टेंट
 - स्वचालित कॉल वितरक (ACD) (चित्र 5.2.1)

पूछें



- इंटेलिजेंट कॉल रूटिंग से आप क्या समझते हैं?
- कॉल वितरण के विभिन्न प्रकारों की सूची बनाएं.
- स्वचालित कॉल वितरक (ACD) में IVR की क्या भूमिका है?

सुविधा के लिए नोट्स



- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें



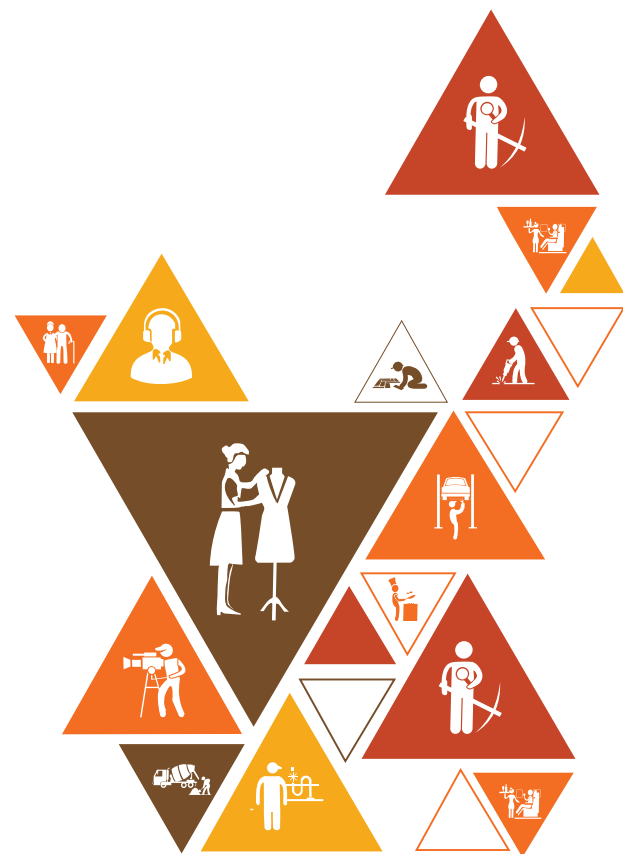
- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास



- प्रशिक्षकों को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 5 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें।
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- अभ्यास पूरा करने के लिए उन्हें 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - प्रश्नों के उत्तर I.
 1. संदर्भ 5.1.2 में दिया गया है
 2. संदर्भ 5.1.2 में दिया गया है
 3. 5.2.1 में दिया गया संदर्भ
 - (II) प्रश्नों के उत्तर
 - तकनीकी दिक्कतें
 - टेम्पलेट्स
 - बुद्धिमान कॉल रूटिंग

- o प्रश्न III का उत्तर:
 1. कंप्यूटर जम गया है
 2. मैलवेयर के हमले
 3. स्वचालित कॉल वितरक



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

1. आवश्यक संभावित IT घटकों की पहचान करें जैसे ई-मेल प्लेटफॉर्म / वेबचैट / टेलीफोन प्लेटफॉर्म
2. विभिन्न स्थितियों के लिए विभिन्न संतुलित निर्णयों का उपयोग करें जिन्हें एक संकल्प के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है

यूनिट 6.1 ग्राहकों के प्रकार और उनके व्यवहार के आधार पर कैरी समाधान प्रक्रिया

यूनिट के उद्देश्य

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

1. आपत्ति से निपटने के साथ आगे बढ़ने से पहले ग्राहक की प्रकृति, ग्राहक की मनोदशा (क्रोधित, असंतुष्ट, सलाह मांगना, प्रभावशाली) की पहचान करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

करें

- छात्रों का स्वागत और अभिवादन।
- पिछले दो मॉड्यूल से महत्वपूर्ण विषयों पर चर्चा करें।

कहें

- कहो, «तो, चलो आज का सत्र शुरू करते हैं। इस मॉड्यूल में, हम आपत्ति से निपटने के लिए आगे बढ़ने से पहले ग्राहक की प्रकृति और मनोदशा पर चर्चा करने जा रहे हैं।
- “विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ अलग-अलग प्रकृति और स्वभाव के साथ बातचीत करना बहुत कठिन और चुनौतीपूर्ण है। विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को संभालने के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों की आवश्यकता होती है। ग्राहक के प्रकार या मनोदशा के बावजूद, सहायक कर्मचारियों को पूरी बातचीत में शांत रहना चाहिए, सम्मान दिखाना चाहिए, सहानुभूति दिखानी चाहिए और धैर्य नहीं खोना चाहिए।
- “चलो इसे विस्तार से खोजते हैं।

व्याख्या करें



- निम्न प्रकार के ग्राहकों और उनकी केरीज़ को हल करने के तरीकों के बारे में समझाएँ:
 - नए ग्राहक
 - ग्राहक प्राप्त करें
 - व्यपगत ग्राहक
 - आवेग ग्राहक
 - नाराज ग्राहक
 - असंतुष्ट ग्राहक
 - प्रमुख ग्राहक
 - वफादार ग्राहक
- ग्राहकों के प्रबंधन के लिए सामान्य युक्तियों की व्याख्या कीजिए (चित्र 6.1.1)।

विस्तार में बताएं



- केरी समाधान के लिए निम्नलिखित IT प्लेटफार्मों पर विस्तार से बताएं:
 - इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल) (आकृति 6.1.2)
 - वेब चैट
 - त्वरित संदेश सेवा (IM) तकनीक

कहें



- "आइए अब हम यह समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लें कि विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को कैसे संभालना है।

समूह गतिविधि

वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य यह समझना है कि विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को कैसे संभालना है।
आवश्यक सामग्री	व्हाइटबोर्ड, स्कोर के लिए मार्कर
चरण/प्रक्रिया	- यह गतिविधि «रोल प्ले» के रूप में होगी। - सूत्रधार वर्ग को जोड़े में विभाजित करेगा। - प्रत्येक जोड़ी रोल प्ले में भाग लेगी। - पहले दौर में, प्रत्येक जोड़ी से एक प्रतिभागी एक ग्राहक की भूमिका निभाएगा और दूसरा प्रतिभागी उसके प्रश्नों को हल करने में उसकी मदद करेगा। - प्रत्येक जोड़ी को विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की भूमिका निभाने के लिए कहें, अर्थात्, क्रोधित, असंतुष्ट, सक्रिय, आदि और दूसरा उनके अनुसार एक समाधान प्रदान करता है। - दूसरे दौर में, प्रतिभागियों की भूमिकाओं की अदला-बदली की जाएगी। - ग्राहक की भूमिका निभाने वाला प्रतिभागी एक तकनीशियन सपोर्ट एग्जीक्यूटिव बन जाएगा जो ग्राहकों को एक समाधान प्रदान करेगा। - प्रतिभागियों का दूसरा समूह ग्राहक बन जाएगा जिसे उसके प्रश्नों के साथ मदद की आवश्यकता होगी।
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि प्रतिभागियों को यह समझने में मदद करती है कि विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को कैसे संभालना है।

सुविधा के लिए नोट्स

- 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।

पूछें

- आप नाराज और असंतुष्ट ग्राहक प्रश्नों को कैसे संभालते हैं?
- नए और सक्रिय ग्राहकों की विशेषताएं क्या हैं?
- ग्राहकों को प्रबंधित करने के लिए तीन महत्वपूर्ण सामान्य सुझाव दें।
- ई-मेल के किन्हीं पाँच क्षेत्रों की सूची बनाइए?
- त्वरित संदेश सेवा (IM) तकनीक क्या है?

सुविधा के लिए नोट्स

- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें

- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास

- प्रशिक्षकों को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 6 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें।
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- अभ्यास पूरा करने के लिए उन्हें 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - प्रश्नों के उत्तर I.
 1. संदर्भ 6.1.1 में दिया गया है
 2. संदर्भ 6.1.1 में दिया गया है
 3. संदर्भ 6.1.2 में दिया गया है
 - प्रश्नों के उत्तर II.
 1. वेब चैट
 2. ग्राहकों
 3. इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल)
 - प्रश्नों के उत्तर III.
 1. सक्रिय ग्राहक
 2. एक ग्राहक ने एक प्रतियोगी को स्विच किया
 3. त्वरित संदेश तकनीक

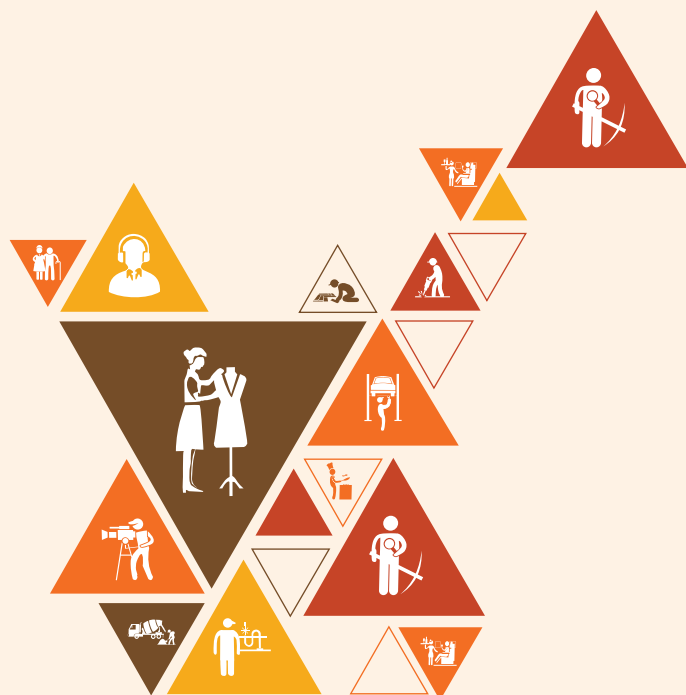




IT - ITeS SSC
nasscom

7. केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर की आवश्यकता

यूनिट 7.1 - समाधान साझा करने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर के प्रकार



SSC/N7301

प्रमुख सीखने के परिणाम

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

1. ई-मेल, चैट, आईएम (इंस्टेंट मैसेंजर) आदि के माध्यम से प्राप्त क्वेरी के इनपुट प्रकार की पहचान करें।
2. CRM उपकरण में उपयोग किए गए विशिष्ट डेटा संग्रहण प्रकारों की जाँच करें

यूनिट 7.1 - समाधान साझा करने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर के प्रकार

यूनिट के उद्देश्य

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

1. समाधान साझा करने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए ग्राहकों द्वारा उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के सॉफ्टवेयर की पहचान करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

सुविधा के लिए नोट्स

- पिछले सत्र के संक्षिप्त पुनरावृत्ति के साथ सत्र शुरू करें।

कहें

- “पिछले सत्र में, हमने विभिन्न प्रकार के ग्राहकों और उनके व्यवहार पर चर्चा की।
- “सॉफ्टवेयर उपकरण व्यवसायों को संपर्क के आयोजन से लेकर कार्यों को स्वचालित करने तक कई लाभ प्रदान कर सकते हैं। यह ग्राहक डेटा को केंद्रीकृत और व्यवस्थित करने में सक्षम बनाता है, टीम के सदस्यों के बीच सहयोग में मदद करता है, तेजी से केरी समाधान आदि। कुछ उपकरण ई-मेल, चैट और मैसेजिंग सिस्टम के माध्यम से प्राप्त इनपुट निकालने में मदद करते हैं और केरी समाधान के लिए CRM सिस्टम के साथ एकीकृत होते हैं। कुछ उन्नत उपकरण एजेंटों को केरी समाधान के दौरान ग्राहकों के साथ समाधान की प्रक्रिया को मार्गदर्शन और साझा करने में सक्षम बनाते हैं।
- “चलो विस्तार से समझते हैं।

व्याख्या करें



- केरी रिज़ॉल्यूशन की गति बढ़ाने के लिए उपयोग किए जाने वाले निम्नलिखित सॉफ्टवेयर की व्याख्या करें:
 - संपर्क प्रबंधन
 - दोष प्रबंधन कार्य प्रबंधन
 - दस्तावेज़ प्रबंधन
 - CRM टेलीफोनी
 - ई-मेल प्रबंधन
 - Customer service campaign management
 - ग्राहक सेवा डैशबोर्ड

विस्तार में बताएं



- निम्नलिखित विषयों पर विस्तार से बताएं:
 - CRM में डेटा संग्रहण
 - विभिन्न प्रकार के डेटा भंडारण (आकृति 7.1.1)
 - ग्राहक डेटाबेस
 - नॉलेज डेटाबेस

पूछें



- केरी समाधान की प्रक्रिया को तेज करने के लिए उपलब्ध किसी भी पांच-सॉफ्टवेयर की सूची बनाएं।
- क्या कोई मुझे डेटा स्टोरेज के प्रकार बता सकता है?
- डेटा भंडारण में उभरते रुझान क्या हैं?
- संपर्क प्रबंधन से आप क्या समझते हैं?

सुविधा के लिए नोट्स



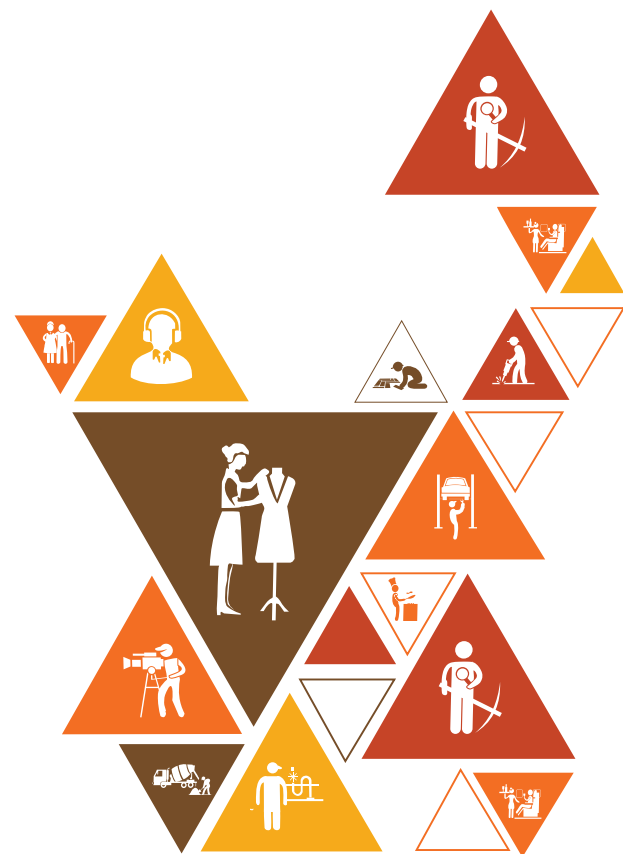
- एक या दो छात्रों को प्रश्नों के उत्तर देने दें।
- बोर्ड पर सही उत्तर लिखें।

संक्षेप करें

- सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों के संदेहों की एक सूची तैयार करें यदि उनके पास कोई है। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास

- प्रशिक्षुओं को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 7 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें।
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- अभ्यास पूरा करने के लिए उन्हें 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - प्रश्नों के उत्तर I:
 1. 7.1.1 में दिए गए संदर्भ
 2. 7.1.1 में दिए गए संदर्भ
 3. 7.1.1 में दिए गए संदर्भ
 - प्रश्नों के उत्तर II:
 1. संपर्क प्रबंधन
 2. ग्राहक सेवा डैशबोर्ड
 3. डायरेक्ट अटैच स्टोरेज और नेटवर्क अटैच स्टोरेज
 - प्रश्नों के उत्तर III:
 1. RAID
 2. ग्राहक सेवा डैशबोर्ड
 3. खरीदे गए उत्पाद और सेवाएं

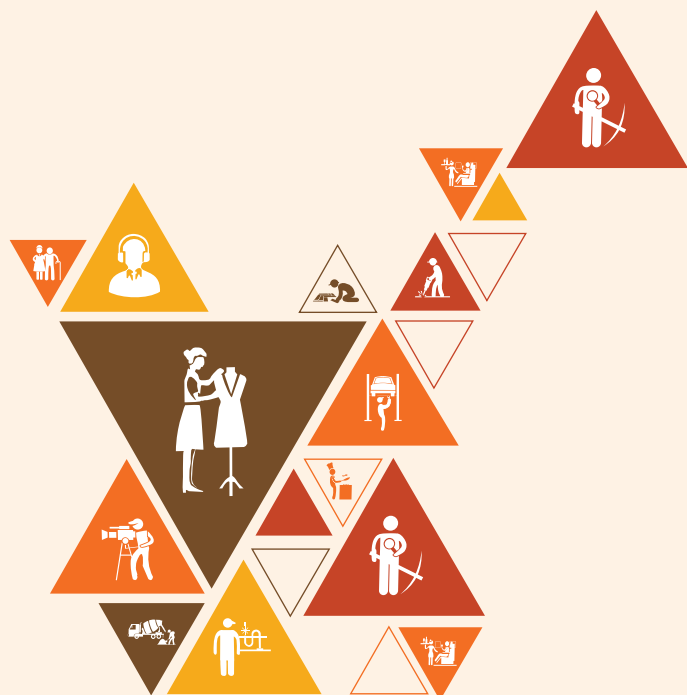




8. लिंग संवेदनशीलता,
PWD (व्यक्ति/
विकलांग लोग)
संवेदनशीलता और
हरियाली को लागू
करना और सुधारना

यूनिट 8.1 - धारणीय व्यवहार

यूनिट 8.2 - 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 के लिए कार्यस्थल में स्थायी प्रथाओं का वर्णन करें
2. लैंगिक समानता बनाए रखने और PWD प्रबंधन के लिए समावेशिता बढ़ाने के लिए विभिन्न दृष्टिकोण लागू करें

यूनिट 8.1: धारणीय व्यवहार

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, प्रतिभागी निम्नलिखित में सक्षम होगा:

1. कुशल ऊर्जा संसाधन उपयोग और अपशिष्ट प्रबंधन के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों का वर्णन करें
2. विविधता नीतियों का पालन करने के महत्व का वर्णन करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन

- प्रतिभागी पुस्तिका
- कागज, कलम, नोटपैड, चार्ट पेपर
- कंप्यूटर, प्रोजेक्टर
- व्हाइटबोर्ड, मार्कर और डस्टर

सुविधा के लिए नोट्स

- सत्र की शुरुआत पिछले सत्र के संक्षिप्त पुनरावृत्ति के साथ करें।

कहें

- “पिछले मॉड्यूल में, हम कार्यस्थल डेटा प्रबंधन पर एक समझ हासिल करते हैं।
- “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

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

सुविधा के लिए नोट्स

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

कहें

- “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 एयर कंडीशनिंग की आवश्यकता को कम करती है”।
- “हरी छतें और अग्रभाग इन्सुलेशन या गर्मी की अवशोषण क्षमता का प्रसार करते हैं, हीटिंग और शीतलन व्यय को कम करते हैं”।
- हरित वातावरण लोगों को गतिविधियों को करने के लिए प्रोत्साहित करता है जैसे कि दोपहर के भोजन के समय चलना, कर्मचारियों को सतर्क और स्वस्थ रखना। लंबे समय तक बैठने से स्वास्थ्य पर प्रतिकूल प्रभाव 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”।
- “आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि-1

वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य एक नमूना चेकलिस्ट तैयार करना और ऊर्जा उपयोग की निगरानी करना है।
आवश्यक सामग्री	कलम, कागज
चरण/प्रक्रिया	• यह गतिविधि “एक नमूना चेकलिस्ट तैयार करें और ऊर्जा उपयोग की निगरानी करें” के रूप में है। • यह गतिविधि प्रशिक्षुओं 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 रोशनी, पंखे और एसी की संख्या गिनें। • इनके उपयोग की अवधि नोट कीजिए। • 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।
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि प्रतिभागियों को कार्यस्थल में ऊर्जा के अनुकूलन को समझने में मदद करती है।

व्याख्या करें



- बिजली/ऊर्जा, सामग्री और जल के इष्टतम उपयोग को समझाइए।
- हरियाली के महत्व को स्पष्ट कीजिए।
- प्रतिभागी पुस्तिका में दी गई सारणी 12-1-1 की सहायता से प्राकृतिक संसाधनों एवं ऊर्जा के कुशल उपयोग, प्रदूषण में कमी एवं निवारण की दिशा में की गई पहल को समझाइए।
- ऊर्जा के विभिन्न विकल्पों की व्याख्या कीजिए, जिनमें नवीकरणीय और गैर-नवीकरणीय विकल्प भी शामिल हैं।

प्रदर्शित करें



- नीचे दिए गए AV लिंक की सहायता से सतत प्रथाओं का प्रदर्शन करें:
 - youtu.be/-0zQV8F03Og

विस्तार में बताएं



- निम्नलिखित विषयों पर विस्तार से चर्चा करें:
 - बिजली की प्राथमिक चिकित्सा आपातकालीन प्रक्रियाएँ
 - किसी व्यक्ति को बिजली के झटके से बचाने के लिए कदम
 - पुनर्नवीनीकरण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण योग्य और खतरनाक अपशिष्ट को अलग करना
 - संभावित खतरे की रिपोर्टिंग की प्रक्रिया
 - खतरे की पहचान
 - खतरा और संचालन क्षमता (HAZOP) अध्ययन
 - अपशिष्ट अनुकूलन के 3R

गतिविधि

वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य एक नमूना खतरा माप चेकलिस्ट तैयार करना है।
आवश्यक सामग्री	कलम, कागज
चरण/प्रक्रिया	• यह गतिविधि “अपशिष्ट प्रबंधन” के रूप में है। • प्रशिक्षक प्रत्येक प्रशिक्षु को नमूना खतरा माप चेकलिस्ट तैयार करने के लिए कहेगा। • 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।
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि प्रतिभागियों को कार्यस्थल पर संभावित खतरों को पहचानने में मदद करती है।

संक्षेप करें

- टेलीकॉलिंग की तकनीकों पर रोलप्ले का उपयोग करके सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों की शंकाओं की एक सूची बनाइए, यदि उनमें कोई शंका हो। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

यूनिट 8.2 - विविधता का सम्मान करना और समानता को बढ़ावा देने के लिए प्रथाओं को मजबूत करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, प्रतिभागी निम्नलिखित कार्य करने में सक्षम होंगे:

- विकलांग लोगों से जुड़ी रूढ़ियों और पूर्वाग्रहों की पहचान करना तथा पूर्वाग्रह और रूढ़ियों के नकारात्मक परिणामों को पहचानना
- संगठनात्मक स्तर पर लैंगिक समानता और दिव्यांगजन संवेदनशीलता दिशा-निर्देशों को बढ़ावा देने, साझा करने और लागू करने के महत्व पर चर्चा करना

सुविधा के लिए नोट्स

- सत्र की शुरुआत पिछले सत्र के संक्षिप्त पुनरावृत्ति के साथ करें।

कहें

- “पिछली यूनिट में, हमने कार्यस्थल में स्थायी प्रथाओं पर चर्चा की जो सामग्री और ऊर्जा के उपयोग को अनुकूलित करते हैं। इसके अलावा, अपशिष्ट प्रबंधन हर संगठन का एक महत्वपूर्ण पहलू है।
- हमने उचित अपशिष्ट प्रबंधन और रीसाइक्लिंग प्रक्रियाओं पर भी चर्चा की।
- आज हम कार्यस्थल पर लैंगिक संवेदनशीलता और समानता को मजबूत करने और बढ़ावा देने के लिए PWD से संबंधित नीतियों के बारे में बात करेंगे।

पूछें

- आपके विचार से कार्यस्थल पर लैंगिक समानता को बढ़ावा देना क्यों महत्वपूर्ण है?

सुविधा के लिए नोट्स

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

कहें

- 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 लैंगिक 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।
- विकलांग व्यक्ति की परिभाषा को 2016 एक्ट के तहत व्यापक बनाया गया है: इसमें विकलांग व्यक्तियों, बेंचमार्क विकलांगता वाले व्यक्तियों और उच्च समर्थन आवश्यकताओं वाले विकलांग व्यक्तियों को शामिल किया गया है
- भारत सरकार समानता का सम्मान करती है और इसलिए विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।
- “विकलांग व्यक्ति की परिभाषा 2016 एक्ट के तहत व्यापक है: इसमें विकलांग व्यक्तियों, बेंचमार्क विकलांगता वाले व्यक्तियों और उच्च समर्थन आवश्यकताओं वाले विकलांग व्यक्तियों को शामिल किया गया है।
- “आइए, अब हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य सरकार द्वारा जारी PWD से संबंधित कानूनों और विनियमों को सीखना है।
आवश्यक सामग्री	एन/ए
चरण/प्रक्रिया	○ यह गतिविधि «वाम्मिता सत्र» के रूप में है। ○ ट्रेनर कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करेगा। ○ प्रत्येक समूह को भारत सरकार द्वारा जारी PWD 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।
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि प्रतिभागियों को भारत सरकार द्वारा जारी PWD अनुपालन से संबंधित कानूनों और विनियमों को समझने में मदद करती है

व्याख्या करें



- लिंग, लैंगिक समानता एवं लैंगिक भेदभाव की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए।
- सहकर्मियों के साथ काम करते समय लैंगिक समावेशिता, समानता और स्थिरता के बारे में नीतियों और प्रक्रियाओं की व्याख्या करें।
- संगठन के निवारण तंत्रों की व्याख्या कीजिए।

विस्तार में बताएं



- निम्नलिखित विषय को विस्तृत करें - PWD समावेशी नीतियों का अनुपालन करें।

गतिविधि



वस्तुनिष्ठ	इस गतिविधि का उद्देश्य कार्यस्थल पर लैंगिक समानता के महत्व को सीखना है।
आवश्यक सामग्री	कलम, कागज
चरण/प्रक्रिया	• 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।
निष्कर्ष / क्या हासिल किया गया है	यह गतिविधि प्रतिभागियों को कार्यस्थल पर लैंगिक समानता को लागू करने में मदद करती है।

संक्षेप करें



- टेलीकोलिंग की तकनीकों पर रोलप्ले का उपयोग करके सत्र को सारांशित करें।
- प्रतिभागियों की शंकाओं की एक सूची बनाइए, यदि उनमें कोई शंका हो। उन्हें सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित करें।
- उनके प्रश्नों का उत्तर दें।

अभ्यास

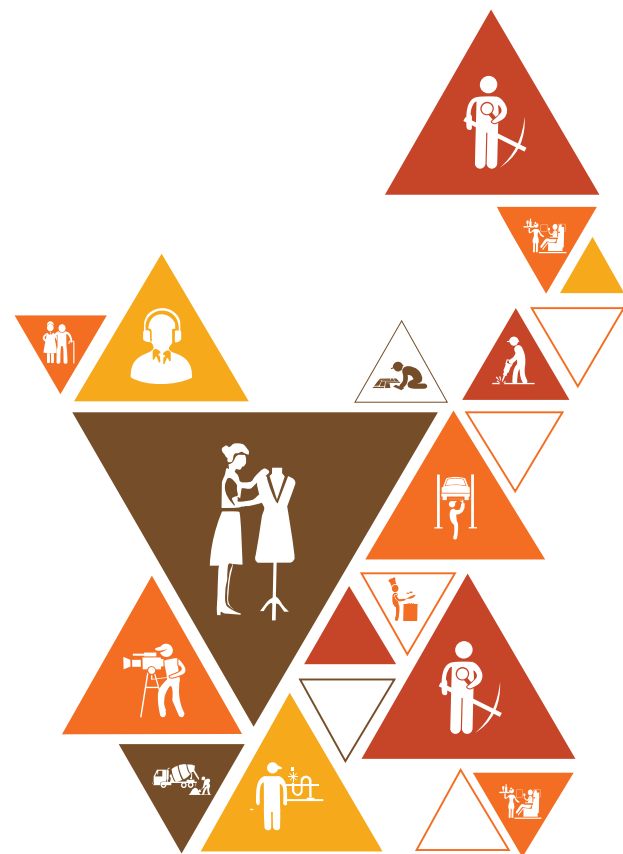
- प्रशिक्षकों को अपनी प्रतिभागी पुस्तिका खोलने और मॉड्यूल 12 में दिए गए अभ्यास को पूरा करने का निर्देश दें
- सुनिश्चित करें कि प्रतिभागियों ने गतिविधि के लिए सही पृष्ठ खोला है।
- उन्हें अभ्यास पूरा करने के लिए 20 मिनट दें।
- अभ्यास संकेत:
 - प्रश्नों के उत्तर I.
 1. कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम
 2. विकलांग व्यक्ति अधिनियम, 1995
 3. मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम-1887
 4. भारतीय पुनर्वास परिषद-1992
 5. राष्ट्रीय न्यास अधिनियम-1999
 - प्रश्नों के उत्तर II
 1. 1.(b)
 2. 2. ©
 3. 3.(a)
 - प्रश्नों के उत्तर III
 1. खतरों की पहचान करना, जोखिमों का आकलन करना, जोखिमों को नियंत्रित करना और कम करना
 2. पवन ऊर्जा, सौर ऊर्जा, भूतापीय ऊर्जा, जैव ऊर्जा, जल विद्युत ऊर्जा
 3. त्वरित न्याय सुनिश्चित करने के लिए, विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों के उल्लंघन से संबंधित मामलों से निपटने के लिए प्रत्येक जिले में विशेष अदालतें स्थापित की जाती हैं। विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों के उल्लंघन के लिए दंड 7,790 अमेरिकी डॉलर (500,000 रुपये) का मौद्रिक जुर्माना और पांच साल तक की कैद हो सकती है।
 4. मुख्य बिजली बंद करें; जिस व्यक्ति को बिजली का झटका लगा है उसे न छुएं, छड़ी, कार्डबोर्ड, बांस आदि जैसी गैर-चालक वस्तुओं की मदद से व्यक्ति को बिजली के स्रोत से दूर करने का प्रयास करें। व्यक्ति को इस स्थिति में लिटाएं।

QR कोड

संबंधित वीडियो देखने के लिए QR कोड को स्कैन करें



<https://youtu.be/0-zQV8F03Og>
यूनिट 8.1 - धारणीय व्यवहार



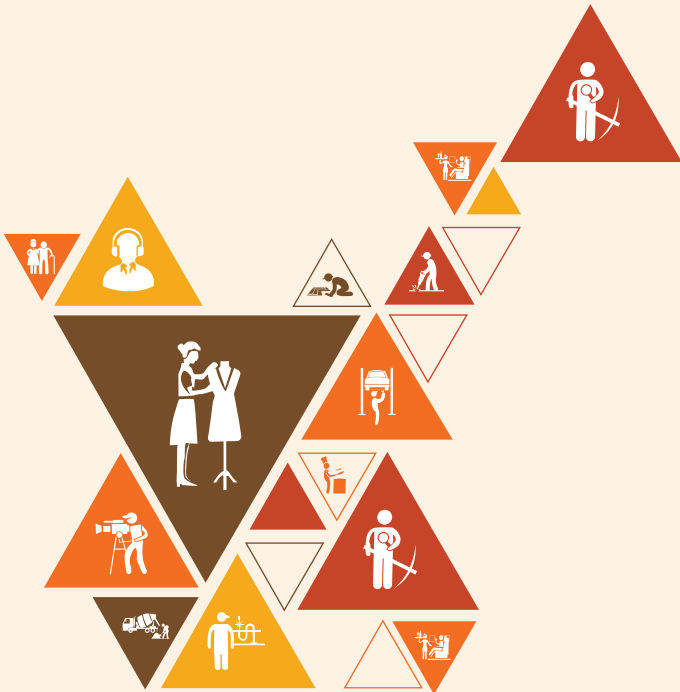


IT - ITeS SSC
nasscom

9. अनुलग्नक

अनुलग्नक 1: प्रशिक्षण वितरण योजना

अनुलग्नक 2: मूल्यांकन मानदंड



अनुलग्नक - QR कोड

Sno.	Chapter No.	Unit No.	Topic name	Page No.	QR Codes	URL
1.	Bridge Module - IT-ITeS/Software Products Industry – An Introduction	Unit 1.1 - Introduction to IT-ITeS/Software Product Development Industry	Software Products Development sector	8		youtu.be/dnH-y7eQ4aQ
2.	Module 2 Attending customer queries	Unit 2.1 - Segments, Tools and Techniques in Technical Customer Service	Segments in Voice-Based Technical Customer Service	14		youtu.be/X-kOBPApBMA
3.	Module 3 Skills for Query Management	Unit 3.1 - Customer Query Management	Tools for Query Management	20		youtu.be/W8GjZnoN0Ik
4.	Module 8 Inclusive and Environmentally Sustainable Workplaces		Sustainable Practices	56		youtu.be/-0zQV8F03Og

अनुलग्नक 1

प्रशिक्षण वितरण योजना

Training Delivery Plan			
Program Name	Technical Support Executive- Voice		
Qualification Pack, Name and Reference ID	Technical Support Executive - Voice SSC/Q7202, v3.0		
Version No.	3.0	Version Update Date	27/01/2022
Minimum Educational Qualification and Experience	Class 11th OR 10th+1-Yr NTC/NAC/CITS, NSQF Level 3 STT		
Pre-requisites to Training (If any)	Certifications in Change Management, Communication Techniques		
Minimum Job Entry Age	16 Years		
Training Outcome	After completing this programme, trainee will be able to: 1. Evaluate methods to record and categorize service requests/incidents. 2. Identify different software needed for query management and tracking, recording customer complaints. 3. Design methods of proper query resolution within their area of competence or authority in line with standard guidelines and service level agreements (SLAs). 4. Identify the correct alternative solution from customer relationship management (CRM) tools and systems. 5. Examine the purpose of different questioning techniques for understanding customer queries. 6. Select the correct category of documentation as per the list mentioned in the query management tool. 7. Examine various templates to record the query with the resolution for future purpose. 8. Identify the input type of the query received through IM (Instant Messenger) voice call, etc. 9. Examine the specific data storage types used in the CRM tool. 10. Demonstrate effective communication and collaboration with colleagues. 11. Apply measures to maintain standards of health and safety at the workplace.		

	12. Use different approaches to effectively manage and share data and information. 13. Develop strong relationships at the workplace through effective communication and conflict management. 14. Identify best practices to maintain an inclusive, environmentally sustainable workplace.
--	---

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
1.	Attending Customer Queries (SSC/N7301)	Segments, Tools and Techniques in Technical Customer Service	1. Identify the various segments in voice technical customer service, tools, and techniques	SSC/N7301	Interactive Lecture in the Class, Activity, Demonstrate	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 6 P: 2
		Segments, Tools and Techniques in Technical Customer Service (Contd....)					T: 0 P: 4
		Segments, Tools and Techniques in Technical Customer Service (Contd....)					T: 3 P: 5
		Segments, Tools and Techniques in Technical Customer Service (Contd....)	2. Identify the nature and range of queries related to technical aspects including networking/connectivity, operating system/ software, installation/configuration, etc.		Interactive Lecture in the Class, Activity, Demonstrate	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 6 P: 2
		Segments, Tools and Techniques in Technical Customer Service (Contd....)					T: 0 P: 3

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
2.	Skills for Query Management (SSC/N7301)	Customer Query Management	1. Identify different software needed for query management and tracking	SSC/N7301	Interactive Lecture in the Class, Team Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 6 P: 2
		Customer Query Management (Contd....)					T: 0 P: 8
		Customer Query Management (Contd....)	2. Refer to experts/trainers for solutions to queries, where available		Interactive Lecture in the Class, Team Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 6 P: 2
		Customer Query Management (Contd....)					T: 0 P: 8
		Customer Query Management (Contd....)	3. Discuss with supervisor or quality assurance team, where necessary to find solution for a specific query		Interactive Lecture in the Class, Team Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 5 P: 3
		Customer Query Management (Contd....)					T: 0 P: 3

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
3.	Deal with Customer Queries (SSC/N7302)	Dealing with Customer Queries Using CRM Tools and Systems	1. Discuss the importance of documenting, classifying and prioritizing customer queries	SSC/N7302	Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 6 P: 2
		Dealing with Customer Queries Using CRM Tools and Systems (Contd....)					T: 0 P: 8
		Dealing with Customer Queries Using CRM Tools and Systems (Contd....)					T: 0 P: 4
		Dealing with Customer Queries Using CRM Tools and Systems (Contd....)	2. Discuss the importance of keeping customers informed about timescales for progress and resolution of customer queries		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 6 P: 2
		Dealing with Customer Queries Using CRM Tools and Systems (Contd....)					T: 0 P: 8
		Dealing with Customer Queries Using CRM Tools and Systems (Contd....)					

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
		Dealing with Customer Queries Using CRM Tools and Systems (Contd....)					T: 0 P: 4
4.	Documentation Process for Queries (SSC/N7301)	Documentation and Resolution of Customer Queries	1. List the common types of customer queries and how to resolve them	SSC/N7301	Interactive Lecture in the Class	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 8 P: 0
		Documentation and Resolution of Customer Queries (Contd....)					T: 2 P: 6
		Documentation and Resolution of Customer Queries (Contd....)					T: 0 P: 8
		Documentation and Resolution of Customer Queries (Contd....)					T: 0 P: 4
		IT Requirements for Voice Set-up	1. List the basic IT requirements needed for voice set-up		Interactive Lecture in the Class	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 7 P: 1

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
		IT Requirements for Voice Set-up (Contd....)					T: 0 P: 8
		IT Requirements for Voice Set-up (Contd....)					T: 0 P: 1
5.	Process of Query Resolution (SSC/N730 1)	Query Resolution Process Based on Type of Customers and Their Behaviour	1. Identify the nature of the customer, mood of the customer (angry, dissatisfied, seeking advice, dominant) before proceeding with objection handling	SSC/N7301	Interactive Lecture in the Class, Group Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 8 P: 0
		Query Resolution Process Based on Type of Customers and Their Behaviour Contd....)					T: 4 P: 4
		Query Resolution Process Based on Type of Customers and Their Behaviour Contd....)					T: 0 P: 8

Sl . N o.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NO S Ref .	Metho dology	Training Tools/Aids	Duratio n in Hours
		Query Resolution Process Based on Type of Customers and Their Behaviour Contd....)					T: 0 P: 8
		Query Resolution Process Based on Type of Customers and Their Behaviour Contd....)					T: 0 P: 7
6.	Software Requirement for Query Management (SSC/N7301)	Software to Speed up the Process of Sharing Resolution	1. Identify the various types of software used by customers to speed up the process of sharing resolution	SSC /N 73 01	Interactive Lecture in the Class	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 8 P: 0
		Software to Speed up the Process of Sharing Resolution (Contd...)					T: 8 P: 0
		Software to Speed up the Process of Sharing Resolution (Contd...)					T: 1 P: 7
		Software to Speed up the Process of Sharing Resolution (Contd...)					T: 0 P: 8
		Software to Speed up the Process of Sharing Resolution (Contd...)					T: 0 P: 8
		Software to Speed up the Process of Sharing Resolution (Contd...)					T: 0 P: 2

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
7.	Inclusive and environmentally sustainable workplaces (SSC/N 9014)	Sustainable Practices	1. Describe different approaches for efficient energy resource utilization and waste management.	SSC/N 9014	Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 2 P: 5
		Sustainable Practices (Contd...)	2. Describe the importance of following the diversity policies		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 2 P: 5
		Sustainable Practices (Contd...)	3. Identify stereotypes and prejudices associated with people with disabilities and the negative consequences of prejudice and stereotypes.		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 3 P: 5
		Respect Diversity and Strengthen Practices to Promote Equality	4. Discuss the importance of promoting, sharing and implementing gender equality and PwD sensitivity guidelines at organization level.		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 3 P: 5

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
8.	Employability & Entrepreneurship Skills	Introduction to Employability Skills	1. Discuss the Employability Skills required for jobs in various industries 2. List different learning and employability related GOI and private portals and their usage	N/A	Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 0.5 P:1
		Constitutional Values: Citizenship	1. Explain the constitutional values, including civic rights and duties, citizenship, responsibility towards society and personal values and ethics such as honesty, integrity, caring and respecting others that are required to become a responsible citizen 2. Show how to practice different environmentally sustainable practices		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 0.5 P:1
		Becoming a Professional in the 21st Century	1. Discuss importance of relevant 21st century skills.		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 1 P:1.5

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
			1. Exhibit 21st century skills like Self-Awareness, Behaviour Skills, time management, critical and adaptive thinking, problem-solving, creative thinking, social and cultural awareness, emotional awareness, learning to learn etc. in personal or professional life. 2. Describe the benefits of continuous learning				
		Basic English Skills	1. Show how to use basic English sentences for everyday conversation in different contexts, in person and over the telephone 2. Read and interpret text written in basic English 3. Write a short note/paragraph / letter/e -mail using basic English		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 4 P: 4
		Basic English Skills (Contd.)					T: 2 P:0

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
		Communication Skills	1. Demonstrate how to communicate effectively using verbal and nonverbal communication etiquette. 2. Explain the importance of active listening for effective communication 3. Discuss the significance of working collaboratively with others in a team		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 2 P:3
		Essential Digital Skills	1. Describe the role of digital technology in today's life		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 4 P:2
		Essential Digital Skills (Contd.)	2. Demonstrate how to operate digital devices and use the associated applications and features, safely and securely 3. Discuss the significance of displaying responsible online behaviour while browsing, using various social media platforms, e-mails, etc., safely and securely 4. Create sample word documents, excel sheets and presentations using basic features utilize virtual collaboration tools to work effectively				T: 0 P:4

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
		Diversity and Inclusion	1. Demonstrate how to behave, communicate, and conduct oneself appropriately with all genders and PwD 2. Discuss the significance of escalating sexual harassment issues as per POSH		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 1 P:1.5
		Financial and Legal Literacy	1. Outline the importance of selecting the right financial institution, product, and service 2. Demonstrate how to carry out offline and online financial transactions, safely and securely		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 2 P:3
		Career Development and Goal-Setting	1. Create a career development plan with well-defined short- and long-term goals		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 1 P:1
		Customer Service	1. Describe the significance of analysing different types and needs of customers 2. Explain the significance of identifying customer needs and responding to them in a professional manner. 3. Discuss the significance of maintaining hygiene and dressing appropriately		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 2 P:3

Sl. No.	Module Name	Session Name	Session Objectives	NOS Ref.	Methodology	Training Tools/Aids	Duration in Hours
		Getting Ready for Apprenticeships and Jobs	1. Create a professional Curriculum Vitae (CV) 2. Use various offline and online job search sources such as employment exchanges, recruitment agencies, and job portals respectively 3. Discuss the significance of maintaining hygiene and confidence during an interview 4. Perform a mock interview 5. List the steps for searching and registering for apprenticeship opportunities		Interactive Lecture in the Class, Activity	Participant handbook, Projector, Whiteboard, Marker, and Duster	T: 3 P:5
Total (In Hours)					Theory		100
					Practical		170
					On the Job Training & ES Module		120
					*Grand Total (in Hours)		390 hours

अनुलग्नक 2

मूल्यांकन मानदंड

CRITERIA FOR ASSESSMENT OF TRAINEES

Assessment Criteria for Technical Support	
Job Role	Technical Support Executive- Voice
Qualification Pack	SSC/Q5101, v3.0
Sector Skill Council	IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM

Sr. No.	Guidelines for Assessment
1.	Criteria for assessment for each Qualifications File will be approved 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 centre (as per assessment criteria below).
5.	Individual assessment agencies will create unique evaluations for skill practical for every student at each examination/training centre based on this criterion.
6.	To pass the Qualifications File, every trainee should score a minimum of 70 % of aggregate marks.
7.	In case of unsuccessful completion, the trainee may seek reassessment on the Qualification File.

Total Marks: 600	Compulsory NOS				
Assessable Outcomes	Assessment criteria for outcomes	Total Marks	Theory Marks	Practical Marks	Viva Marks
Assessable Outcomes	Assessment criteria for the outcome	Total Marks	Out of	Theory	Skills Practical
SSC/N7301: Deal remotely with basic IT service request/incidents - 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 organizational guidelines		10	-	10
	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	-

Total Marks: 600		Compulsory NOS			
Assessable Outcomes	Assessment criteria for outcomes	Total Marks (600)	Theory Marks	Practical Marks	Viva Marks
Assessable Outcomes	Assessment criteria for the outcome	Total Marks	Out of	Theory	Skills Practical
	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
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

Total Marks: 600		Compulsory NOS			
Assessable Outcomes	Assessment criteria for outcomes	Total Marks (600)	Theory Marks	Practical Marks	Viva Marks
Assessable Outcomes	Assessment criteria for the outcome	Total Marks	Out of	Theory	Skills Practical
	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
5. Employability NOS for 60 Hours	PC1. Introduction to Employability Skills	50	2	1	1
	PC2. Constitutional values – Citizenship		2	1	1
	PC3. Becoming a Professional in the 21st Century		6	2	4
	Pc4. Basic English Skills		6	2	3
	PC5. Career Development & Goal Setting		3	1	2

Total Marks: 600		Compulsory NOS			
Assessable Outcomes	Assessment criteria for outcomes	Total Marks (600)	Theory Marks	Practical Marks	Viva Marks
Assessable Outcomes	Assessment criteria for the outcome	Total Marks	Out of	Theory	Skills Practical
	PC6. Communication Skills		4	2	2
	PC7. Diversity & Inclusion		2	1	2
	PC8. Financial and Legal Literacy		5	2	3
	PC9. Essential Digital Skills		8	3	4
	PC10. Entrepreneurship		4	2	3
	PC11. Customer Service		3	1	2
	PC12. Getting Ready for Apprenticeship & Jobs		5	2	3
Total			50	20	30

Glossary

- **Sector:** Sector is a conglomeration of different business operations having similar business and interests. It may also be defined as a distinct subset of the economy whose components share similar characteristics and interests.
- **Sub-sector:** Sub-sector is derived from a further breakdown based on the characteristics and interests of its components.
- **Occupation:** Occupation is a set of job roles, which perform similar/ related set of functions in an industry. **Job role:** Job role defines a unique set of functions that together form a unique employment opportunity in an organization.
- **Occupational Standards (OS):** OS specify the standards of performance an individual must achieve when carrying out a function in the workplace, together with the Knowledge and Understanding (KU) they need to meet that standard consistently. Occupational Standards are applicable both in the Indian and global contexts.
- **Performance Criteria (PC):** Performance Criteria (PC) are statements that together specify the standard of performance required when carrying out a task.
- **National Occupational Standards (NOS):** NOS are occupational standards which apply uniquely in the Indian context.
- **Qualifications Pack (QP):** QP comprises the set of OS, together with the educational, training and other criteria required to perform a job role. A QP is assigned a unique qualifications pack code.
- **Unit Code:** Unit code is a unique identifier for an Occupational Standard, which is denoted by an 'N'
- **Unit Title:** Unit title gives a clear overall statement about what the incumbent should be able to do.
- **Description:** Description gives a short summary of the unit content. This would be helpful to anyone searching on a database to verify that this is the appropriate OS they are looking for.
- **Scope:** Scope is a set of statements specifying the range of variables that an individual may have to deal with in carrying out the function which have a critical impact on quality of performance required.
- **Knowledge and Understanding (KU):** Knowledge and Understanding (KU) are statements which together specify the technical, generic, professional and organizational specific knowledge that an individual needs in order to perform to the required standard.
- **Organizational Context:** Organizational context includes the way the organization is structured and how it operates, including the extent of operative knowledge managers have of their relevant areas of responsibility.
- **Technical Knowledge:** Technical knowledge is the specific knowledge needed to accomplish specific designated responsibilities.
- **Core Skills/ Generic Skills (GS):** Core skills or Generic Skills (GS) are a group of skills that are the key to learning and working in today's world. These skills are typically needed in any work environment in today's world. These skills are typically needed in any work environment. In the context of the OS, these include communication related skills that are applicable to most job roles.
- **Electives:** Electives are NOS/set of NOS that are identified by the sector as contributive to specialization in a job role. There may be multiple electives within a QP for each specialized job role. Trainees must select at least one elective for the successful completion of a QP with Electives.

- Options: Options are NOS/set of NOS that are identified by the sector as additional skills. There may be multiple options within a QP. It is not mandatory to select any of the options to complete a QP with Options.

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: ₹