



IT - ITeS SSC
nasscom

प्रतिभागी पुस्तिका

सेक्टर
IT-ITeS

उप - सेक्टर
सॉफ्टवेयर उत्पाद
व्यवसाय

उत्पाद का समर्थन

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



**तकनीकी सपोर्ट
एजीक्यूटिव - नॉन
वाइस**

सर्वाधिकार सुरक्षित © 2024
दूसरा संस्करण, अगस्त 2024

कॉपीराइट © 2022

IT – ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom

सेक्टर स्किल काउंसिल संपर्क विवरण:

पता: IT - ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom

प्लॉट नं। – 7, 8, 9 और 10

सेक्टर – 126, नोएडा

उत्तर प्रदेश – 201303

वेब: www.sscnasscom.com

फोन: 0120 4990111 – 0120 4990172

यह पुस्तक IT-ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom द्वारा प्रायोजित है

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY -SA

Attribution-ShareAlike: CC BY-SA



यह लाइसेंस दूसरों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए भी आपके काम पर रीमिक्स, ट्वीक और निर्माण करने देता है, जब तक कि वे आपको क्रेडिट देते हैं और समान शर्तों के तहत अपनी नई कृतियों को लाइसेंस देते हैं। इस लाइसेंस की तुलना अक्सर "कॉपीलेफ्ट" मुक्त और ओपन-सोर्स सॉफ्टवेयर लाइसेंस से की जाती है। आपके आधार पर सभी नए कार्यों में समान लाइसेंस होगा, इसलिए कोई भी डेरिवेटिव व्यावसायिक उपयोग की भी अनुमति देगा। यह विकिपीडिया द्वारा उपयोग किया जाने वाला लाइसेंस है और उन सामग्रियों के लिए अनुशंसित है जो विकिपीडिया और इसी तरह लाइसेंस प्राप्त परियोजनाओं से Content को शामिल करने से लाभान्वित होंगे।

अस्वीकरण

यहां निहित जानकारी IT-ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom के विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है। nasscom ऐसी सूचना की सटीकता, पूर्णता अथवा पर्याप्तता के लिए सभी वारंटियों को अस्वीकार करता है। 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 Content के मालिकों का पता लगाने के लिए हर संभव प्रयास किया गया है। पुस्तक के भविष्य के संस्करणों में पावती के लिए उनके ध्यान में लाई गई किसी भी चूक के लिए प्रकाशक आभारी होंगे। nasscom में कोई भी यूनिट किसी भी व्यक्ति द्वारा किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगी जो इस Content पर भरोसा करता है। इस प्रकाशन की Content कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर





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।

”



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM

for

SKILLING CONTENT: PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: Technical Support Executive-Non-Voice QP No SSC/Q7201
NSQF Level 4

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

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

Authorised Signatory
(IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM)

स्वीकृतियाँ

nasscom IT के प्रति अपना आभार व्यक्त करना चाहता है, विशेष रूप से अपने कंपनी के प्रतिनिधियों के प्रति, जो इंजीनियरिंग छात्रों के उपलब्ध पूल के लिए रोजगार में सुधार के हमारे दृष्टिकोण में विश्वास करते हैं। SSC nasscom अनुमानित उद्योग आवश्यकताओं के लिए प्रासंगिक पाठ्यक्रमों को विकसित और कार्यान्वित करके प्रक्रिया को आसान बनाता है।

इसका उद्देश्य उद्योग-अकादमिक कौशल अंतर को बंद करना और एक प्रतिभा पूल बनाना है जो IT उद्योग के भीतर आगामी बाहरीताओं का सामना कर सकता है।

यह पहल nasscom का विश्वास है और हर हितधारक - छात्रों, शिक्षाविदों और उद्योगों से संबंधित है। Content और डिजाइन दोनों के संदर्भ से सार्थक कार्यक्रम प्रशिक्षण Content को रणनीतिक बनाने के लिए IT सदस्यों द्वारा पेश किए गए निरंतर समर्थन और जबरदस्त मात्रा में काम वास्तव में सराहनीय हैं।

हम वर्ड्स-वर्थ सॉल्यूशंस को उनके लगातार प्रयास के लिए, और इस पाठ्यक्रम प्रकाशन के उत्पादन के लिए भी अपनी प्रशंसा दिखाना चाहते हैं।

आमुख

वैश्विक क्षेत्र में कई विभेदकों के आधार पर, भारतीय IT-ITeS उद्योग की प्रतिष्ठा बनाई गई है। उनमें से, जनशक्ति की उपलब्धता प्रमुख प्रमुख है। IT पेशेवरों के अपने आसानी से उपलब्ध, विशाल पूल के साथ, भारत अपनी हर सगाई के लिए खड़ा है।

आने वाले वर्षों में एक बदलाव की उम्मीद है जहां वैश्विक आवश्यकता डोमेन ज्ञान और उन्नत प्रौद्योगिकी कौशल पर केंद्रित होगी। यह परिदृश्य बाजारों और व्यवसायों में स्थापित किया जाएगा, जिसमें श्रम गतिशीलता की आवश्यकता होती है। भारत को जनसांख्यिकीय लाभांश के मुनाफे के उत्तराधिकारी के रूप में देखा जाता है। भारत में आने वाले समय में सबसे बड़े रोजगार योग्य युवा आधार के रूप में अपने उद्भव की क्षमता है। जहां सेवानिवृत्ति के लिए तैयार और उम्रदराज होती श्रम शक्ति का सामना करने के लिए कई देश तैयार हैं, भारत आत्मविश्वास से विशेष सेवाओं के लिए अत्यधिक पीछा करने वाला कार्यबल गंतव्य बनने के लिए तैयार है। तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव बढ़ते क्षेत्रों और वैश्विक हित की चिंता में से एक है। इसका परिणाम "तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव" के लिए नौकरी भूमिका ढांचे और योग्यता पैक (क्यूपी) का औपचारिक निर्माण है। IT सेवा उद्योग द्वारा आवश्यक कौशल क्यूपी में शामिल किए जाते हैं। यह क्षेत्र की प्रवेश स्तर की स्थिति पर केंद्रित है।

विश्व आर्थिक मंच (2016) के अनुसार, 2022 तक IT कंपनियों में श्रमिकों की आवश्यकता केवल भारत में 1.8 मिलियन होने का अनुमान है। नए और उभरते व्यापार और सरकार और निजी कंपनियों के बीच विभिन्न सहयोग के साथ, तकनीकी सहायता अधिकारियों की मांग आने वाले वर्षों में तेजी से बढ़ने की उम्मीद है।

नेटवर्क इंजीनियरिंग, IT इन्फ्रास्ट्रक्चर इंजीनियरिंग, हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर से संबंधित ज्ञान और हेल्पडेस्क समर्थन प्रदान करने की जिम्मेदारी एक तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव की महत्वपूर्ण नौकरी जिम्मेदारियों में से एक है।

तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव का काम सही उम्मीदवार को सटीक कारणों और सटीक समय पर उपयुक्त संसाधन प्राप्त करने की अनुमति देना है।

IT-ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom (एसएससी nasscom) ने महत्वपूर्ण उद्योग हितधारकों के साथ भागीदारी की है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बनाए जाने वाले शैक्षणिक पाठ्यक्रम व्यवहार्य और प्रासंगिक हैं। हितधारकों के बीच, एक प्रमुख नाम वर्ड्स-वर्थ सॉल्यूशंस है, जो कोर्सवेयर और पाठ्यक्रम डिजाइन के लिए जिम्मेदार है।

इसके अलावा, इस कार्यक्रम के माध्यम से संकाय सहायता की आवश्यकता को संबोधित किया जाता है। प्रशिक्षकों को परिचित करके शिक्षाशास्त्र में नवीनतम प्रगति की मदद से आवश्यकता को प्राप्त किया जाता है। हम सभी कॉलेजों और विश्वविद्यालयों को उनके आगामी प्रयास के लिए शुभकामनाएं देते हैं।

- नौकरी की भूमिका के लिए कार्यान्वयन का प्रस्तावित तरीका यह है:
 - कुल STT अवधि – 420 घंटे
 - सिद्धांत (120 घंटे) - कक्षा प्रशिक्षण
 - प्रैक्टिकल (300 घंटे) - लैब/नियोक्ता परिसर ओजेटी (90 घंटे) - नौकरी प्रशिक्षण पर
- पाठ्यक्रम अध्ययन के लिए कॉलेज में कार्य दिवसों की सामान्य संख्या - 100 प्रति सेमेस्टर
- प्री-फाइनल सेमेस्टर में 420 घंटे का एसटीटी कोर्स किया जाएगा
- सॉफ्ट स्किल्स, और उद्यमिता पर ऐड-ऑन विषयों को भी अंतिम मॉड्यूल में शामिल किया जाना है
- DGT/VSQ/N0102: Employability Skills (60 Hours)

Symbols Used



Key Learning
Outcomes



Unit
Objectives



Exercise



Tips



Notes



Activity



Summary

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 की नौकरी की भूमिका (नॉन वॉइस)	3
	यूनिट 1.2: ITeS क्षेत्र का परिचय	5
2.	ग्राहक प्रश्नों में भाग लेना (SSC/N7201)	11
	यूनिट 2.1: केरी कैप्चर करें और समाधान के लिए SLA की पहचान करें	13
	यूनिट 2.2: प्रश्नों की प्रकृति और सीमा को पहचानें	18
3.	केरी प्रबंधन के लिए कौशल (SSC/N7201)	43
	यूनिट 3.1: केरी समाधान सॉफ्टवेयर	45
	यूनिट 3.2: अपनी क्षमता या प्राधिकार के क्षेत्र के भीतर प्रश्नों का समाधान करें	57
4.	ग्राहक प्रश्नों से निपटें (SSC/N7201)	59
	यूनिट 4.1: केरी समाधान का मूल्यांकन करें	61
	यूनिट 4.2: प्रश्न, अनुरोध या शिकायत	69
5.	प्रश्नों के लिए दस्तावेज़ीकरण प्रक्रिया (SSC/N7201)	79
	यूनिट 5.1: प्रलेखन की विभिन्न शैलियाँ/दृष्टिकोण	81
6.	केरी समाधान की प्रक्रिया (SSC/N7201)	92
	यूनिट 6.1: ग्राहक की प्रकृति की पहचान करना	94
7.	बुनियादी IT सेवा अनुरोधों/घटनाओं के साथ Remote रूप से डील करें - नॉन वॉइस (SSC/N7201)	102
	यूनिट 7.1: तुरंत स्वचालित चेतावनियों और ग्राहक सेवा अनुरोधों की पहचान करने के लिए सिस्टम की निगरानी करना	104
	यूनिट 7.2: घटनाओं की प्रकृति की सटीक पहचान करने के लिए स्वचालित चेतावनियों का विश्लेषण कीजिए	110
	यूनिट 7.3: IT सेवा अनुरोधों और घटनाओं पर लागू होने वाली नीतियाँ और अनुपालन आवश्यकताएँ	112
8.	केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकताएँ (SSC/N7201)	119
	यूनिट 8.1: CRM सॉफ्टवेयर उपकरण का उपयोग	121



विषय-सूची

S.N.	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
9.	एक समावेशी, पर्यावरणीय रूप से स्थायी कार्यस्थल बनाए रखें (SSC/N9014)	128
	यूनिट 9.1 - धारणीय व्यवहार	130
	यूनिट 9.2 - विविधता का सम्मान करें और समानता को बढ़ावा देने के लिए प्रथाओं को मजबूत करें	145
10.	Employability Skills (DGT/VSQ/N0102)	158
	Employability Skills is available at the following locaon :	
	hps://www.skillindiadigital.gov.in/content/list	
	Scan the QR code below to access the eboo	
		
11.	अनुलग्नक	160





1. नौकरी की भूमिका और उद्योग का परिचय (ब्रिज मॉड्यूल)



IT - ITeS SSC
nasscom

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

यूनिट 1.2 - ITeS क्षेत्र का परिचय



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, 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 एजीक्यूटिव (नॉन वॉइस) की भूमिका

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. नॉन वॉइस प्रक्रिया में तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव की जिम्मेदारियों का विश्लेषण करें

1.1.1 तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव की भूमिका - नॉन वॉइस

भारत इंजीनियरिंग सेवा आउटसोर्सिंग के सबसे बड़े केंद्रों में से एक है। वर्तमान में, भारत अमेरिका, ब्रिटेन, जापान, फ्रांस, स्पेन, जर्मनी और कनाडा आदि जैसे देशों को IT सेवाओं को आउटसोर्स करता है। भारत में IT सेवाओं की बढ़ती मांग देश के भविष्य को आकार दे रही है। यहां तक कि भारतीय अर्थव्यवस्था भी IT उद्योग द्वारा उत्पन्न राजस्व पर बहुत अधिक निर्भर है। तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव 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 एजीक्यूटिव IT सिस्टम के उचित कार्य और कार्यात्मक दक्षता का दावा करता है जो व्यवसायों का समर्थन करता है।

नौकरी विवरण में एक संगठन के बुनियादी ढांचे को बनाए रखने के अपने संपूर्ण उद्देश्य के लिए कई कार्यों को करने के लिए जिम्मेदार होना शामिल है।

- नेटवर्क तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव को अपनी जिम्मेदारी के हिस्से के रूप में, मिशन की जरूरतों से समाधान डिजाइन करना है और संघीय नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करके सर्वोत्तम प्रथाओं और संतुलन को सुरक्षित करने के लिए मौजूदा प्रणालियों का आकलन करना है। कार्यकारी व्यापक क्षेत्र वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (VPN) का प्रबंधन और रखरखाव करते हैं
- एक IT तकनीकी सहायता कार्य विवरण में मिडलवेयर एप्लिकेशन Server का प्रशासन शामिल है, जैसे ओरेकल वेबलॉग Server और IBM वेबस्फेयर Server और स्वचालित वर्कफ़्लो टूल। तकनीकी सपोर्ट अधिकारी Server वर्चुअलाइजेशन तकनीकों के साथ काम करते हैं, जैसे कि VMware, Red Hat वर्चुअलाइजेशन या Oracle VM। इसके अतिरिक्त, एक नेटवर्क समर्थन कार्यकारी Windows, Linux या Mac ओएस ऑपरेटिंग सिस्टम के प्रशासन की निगरानी करता है और सिस्टम प्रशासन के साथ बातचीत करता है
- तकनीकी सहायता में समस्या निवारण एप्लीकेशन शामिल हैं। आवेदन निर्माण, कार्यान्वयन और मुद्दों के फिक्सिंग पर एप्लीकेशन विकास टीम के साथ तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव भागीदार
- अधिकारी नेटवर्क और Server पर बुनियादी ढांचे के घटकों को एक साथ रखते हैं और स्थापित करते हैं, यह सुनिश्चित करते हैं कि डेटाबेस, नेटवर्क और एप्लिकेशन Server प्रदर्शन सहित बुनियादी ढांचे के वातावरण में तकनीकी प्रदर्शन पहलुओं को अनुकूलित किया गया है।
- एक IT तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव यह सुनिश्चित करता है कि बुनियादी ढांचे के घटक मिलकर काम कर रहे हैं और विभिन्न प्लेटफॉर्मों 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 Server, डेटाबेस Server, VMware, सिस्को, Citrix, 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 Server 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-एप्लीकेशन 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 कॉन्फ़िगर करने के लिए मॉडल स्थापित करते हैं

यूनिट 1.2: ITeS क्षेत्र का परिचय

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

1.2.1 IT-ITeS क्षेत्र का अवलोकन

टेक्निकल सपोर्ट एजीक्यूटिव - 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।

ITeS (सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम सेवाएं)

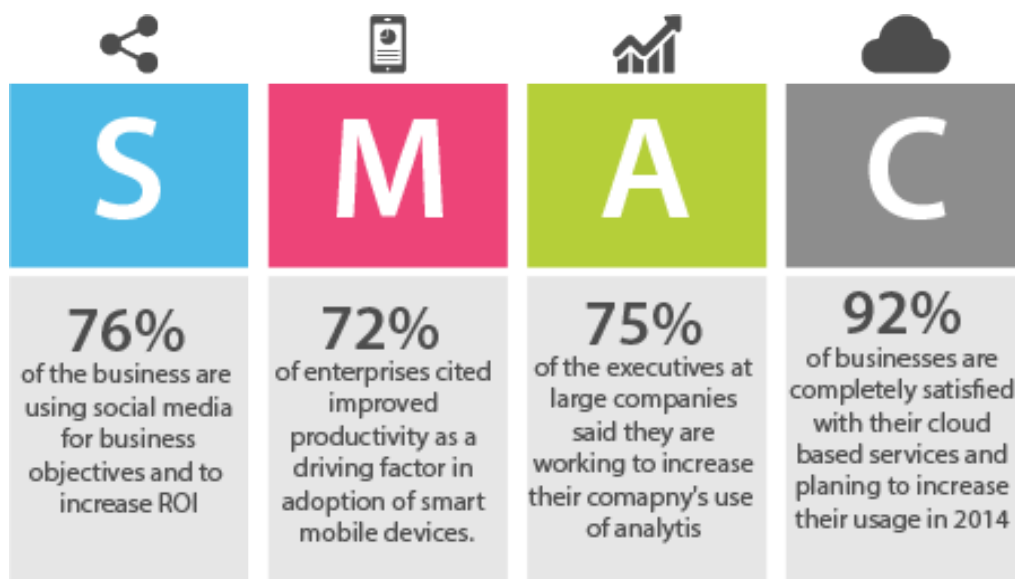
सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम सेवाएं (ITeS), आउटसोर्स सेवा का एक रूप है जो दूरसंचार, बैंकिंग, वित्त, दूरसंचार, बीमा और यात्रा जैसे विभिन्न क्षेत्रों में IT की भागीदारी के कारण उभरा है। ITeS के कुछ उदाहरण चैट आधारित इंटरैक्शन, मेडिकल ट्रांसक्रिप्शन, बैक-Office अकाउंटिंग, बीमा दावा और क्रेडिट कार्ड प्रोसेसिंग हैं।

भारतीय IT और सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम सेवा (ITeS) क्षेत्र हर पहलू में साथ-साथ चलते हैं। उद्योग ने न केवल वैश्विक मंच पर भारत की छवि को बदल दिया है, बल्कि उच्च शिक्षा क्षेत्र (विशेष रूप से इंजीनियरिंग और कंप्यूटर विज्ञान में) को सक्रिय करके आर्थिक विकास को भी बढ़ावा दिया है। इन उद्योगों में 10 मिलियन से अधिक भारतीय रोजगार हैं और इसलिए इन्होंने हमारे देश के आर्थिक विकास और सामाजिक रूपांतरण में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

भारत में ITeS के बारे में

- कॉल सेंटर ग्राहक संपर्क और संचार सेवाएं प्रदान करते हैं
- विभिन्न बड़ी कंपनियों के बैक Office 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 इकाइयों 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

- अंतरराष्ट्रीय बाजारों की पैठ और दोहन पर बढ़ते ध्यान के साथ, और विविधीकरण और लागत-प्रभावशीलता को ध्यान में रखते हुए, IT उद्योग की कंपनियाँ ऑफ-साइट जनशक्ति को काम पर रखने का सहारा ले रही हैं
- ऑनसाइट मानव संसाधन विभाग द्वारा पूर्वनिर्धारित मानदंडों के अनुसार, इस प्रतिभा पूल को सावधानीपूर्वक चुना जाता है
- ऑफ-साइट कर्मचारियों को अत्यधिक कुशल होना चाहिए और नवीनतम तकनीकी कौशल पर Update होना चाहिए, और ऑफ-साइट स्थानों के आधार पर अंग्रेजी और अन्य स्थानीय भाषाओं में धाराप्रवाह संवाद करने में सक्षम होना चाहिए
- उन्हें SMAC (सोशल मीडिया, मोबिलिटी, एनालिटिक्स और क्लाउड-कंप्यूटिंग), आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (AI), रोबोटिक्स और एंबेडेड सिस्टम जैसे अभूतपूर्व तकनीकी समाधानों से अच्छी तरह वाकिफ होना चाहिए



चित्र 1.2.1.1: SMAC मॉडल (छवि सौजन्य: www.socialdnalabs.com)

सूचना प्रौद्योगिकी (IT) कंप्यूटर और दूरसंचार उपकरणों का एप्लीकेशन है जो डेटा को स्टोर करने, पुनर्प्राप्त करने, संचारित करने या विश्लेषण करने के लिए होता है, अक्सर किसी व्यवसाय या अन्य उद्यम के संदर्भ में। यह शब्द आमतौर पर कंप्यूटर और कंप्यूटर नेटवर्क के पर्याय के रूप में प्रयोग किया जाता है, लेकिन इसमें टेलीविजन और टेलीफोन जैसी अन्य सूचना वितरण प्रौद्योगिकियाँ भी शामिल हैं।

आज, किसी देश की IT क्षमता वैश्विक प्रतिस्पर्धा, स्वस्थ सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) 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।

इंडियन सॉफ्टवेयर प्रोडक्ट इंडस्ट्री राउंड टेबल (ISPआईआरटी) के अनुसार, भारत में 2025 तक 100 बिलियन अमेरिकी डॉलर का सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग बनाने की क्षमता है।

IT क्षेत्र क्यों बढ़ रहा है?

- तेजी से औद्योगिकीकरण
- दूरसंचार का आंशिक निजीकरण
- देश में IT पार्कों का विकास
- एसईजेड का विकास; जो IT कंपनियों को टैक्स बेनिफिट दिलाने में भी मदद करते हैं

- देश में बड़ी संख्या में संसाधन आसानी से उपलब्ध हैं
- कम परिचालन लागत
- टैक्स ब्रेक और सरकार द्वारा दी जाने वाली सहकारी नीतियां

सारांश

- एक तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव एक संसाधन है जिसका उद्देश्य ग्राहक या अंतिम उपयोगकर्ता को संगठन के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित जानकारी और सहायता प्रदान करना है
- टेक्निकल सपोर्ट एजीक्यूटिव - नॉन वॉइस का उद्देश्य आमतौर पर समस्याओं का निवारण करना या IT और IT से संबंधित उत्पादों जैसे कंप्यूटर हार्डवेयर, सिस्टम एडमिनिस्ट्रेशन और रखरखाव या सॉफ्टवेयर के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करना है
- संगठन अपने ग्राहकों को विभिन्न चैनलों, अर्थात् टोल-फ्री नंबर, वेबसाइट, इंस्टेंट मैसेजिंग या ईमेल के माध्यम से हेल्प डेस्क सहायता प्रदान करते हैं। इसी तरह, कार्यालयों में इन-हाउस हेल्प डेस्क कर्मचारियों को सहायता प्रदान करते हैं
- नई तकनीक के आगमन और हर संभव उद्योग में रचनात्मक, आउट-ऑफ-द-बॉक्स डिलिवरेबल्स की मांग ने वैश्विक और घरेलू दोनों मोर्चों पर IT सेवाओं का चेहरा बदल दिया है
- इस नौकरी में व्यक्ति मुख्य रूप से कंप्यूटर सिस्टम के सुचारू रूप से चलने और उपयोगकर्ताओं को उनसे अधिकतम लाभ प्राप्त करने के लिए जिम्मेदार हैं
- व्यक्तिगत कार्य संगठन के आकार और संरचना के आधार पर भिन्न होते हैं, लेकिन इसमें कंप्यूटर हार्डवेयर ऑपरेटिंग सिस्टम और एप्लिकेशन को स्थापित और कॉन्फिगर करना शामिल हो सकता है
- कंप्यूटर सिस्टम और नेटवर्क की निगरानी और रखरखाव
- सिस्टम स्थापित करने या मुद्दों को हल करने में मदद करने के लिए कर्मचारियों / ग्राहकों को कार्यों की एक श्रृंखला के माध्यम से या तो आमने-सामने या टेलीफोन पर ले जाना।

नोट्स

अभ्यास



निम्नलिखित कथनों के सामने सही या गलत बताइए

1. तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव एक नौकरी की भूमिका है जिसमें नवीनतम उपकरणों और प्रौद्योगिकी का शोषण करने वाले IT बुनियादी ढांचे के निर्माण, डिजाइन, तैनाती और रखरखाव की जिम्मेदारियां शामिल हैं।
2. समस्या निवारण एक तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव - नॉन वॉइस की योग्यता स्तर से बाहर हो जाता है।
3. एक IT तकनीकी सपोर्ट एगजीक्यूटिव यह सुनिश्चित करता है कि बुनियादी ढांचे के घटक मिलकर काम कर रहे हैं।
4. M SMAC मॉड्यूल में 'मीडिया' के लिए है।
5. भारत में 2023 तक 100 बिलियन अमेरिकी डॉलर का सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग बनाने की क्षमता है।

एक्टिविटी



- यह गतिविधि "विशेषज्ञ सत्र" के रूप में है
- प्रशिक्षक छात्रों के साथ IT हब में अपने अनुभव, वांछित कौशल और कार्य-जीवन साझा करने के लिए एक उद्योग विशेषज्ञ को आमंत्रित करेगा
- प्रशिक्षुओं को छात्र की ID पहनना चाहिए और पेन और नोटबुक ले जाना चाहिए
- उन्हें महत्वपूर्ण नोट्स को नीचे ले जाना चाहिए
- यदि उन्हें कोई संदेह है, तो वे अपना हाथ उठाएंगे और विशेषज्ञ से सवाल पूछेंगे
- सत्र के बाद प्रशिक्षक और प्रशिक्षु अपना बहुमूल्य समय बिताने के लिए विशेषज्ञ को धन्यवाद देंगे
- प्रशिक्षक अगली कक्षा में सत्र का पुनर्कथन करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रशिक्षुओं ने उद्योग विशेषज्ञ द्वारा साझा किए गए बिंदुओं को समझ लिया है।

नोट्स 

[illegible]

2. ग्राहक प्रश्नों में भाग लेना



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 2.2 - Python के साथ कार्य करना
यूनिट 2.2 - प्रश्नों की प्रकृति और सीमा को पहचानें



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, 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 के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

2.1.1 सावधानीपूर्वक पढ़ने के लिए तकनीकों का प्रयोग करें

एक CCE 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। इस मॉड्यूल में, हम चैट या ईमेल पर ग्राहक संबंध कार्यकारी के इंटरैक्शन के प्रकारों से परिचित होंगे।

वेब या चैट के माध्यम से नियमित समस्याओं को हल करें

प्रश्न प्रश्न या पूछताछ है। एक केरी के माध्यम से एक ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा के बारे में जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करता है।

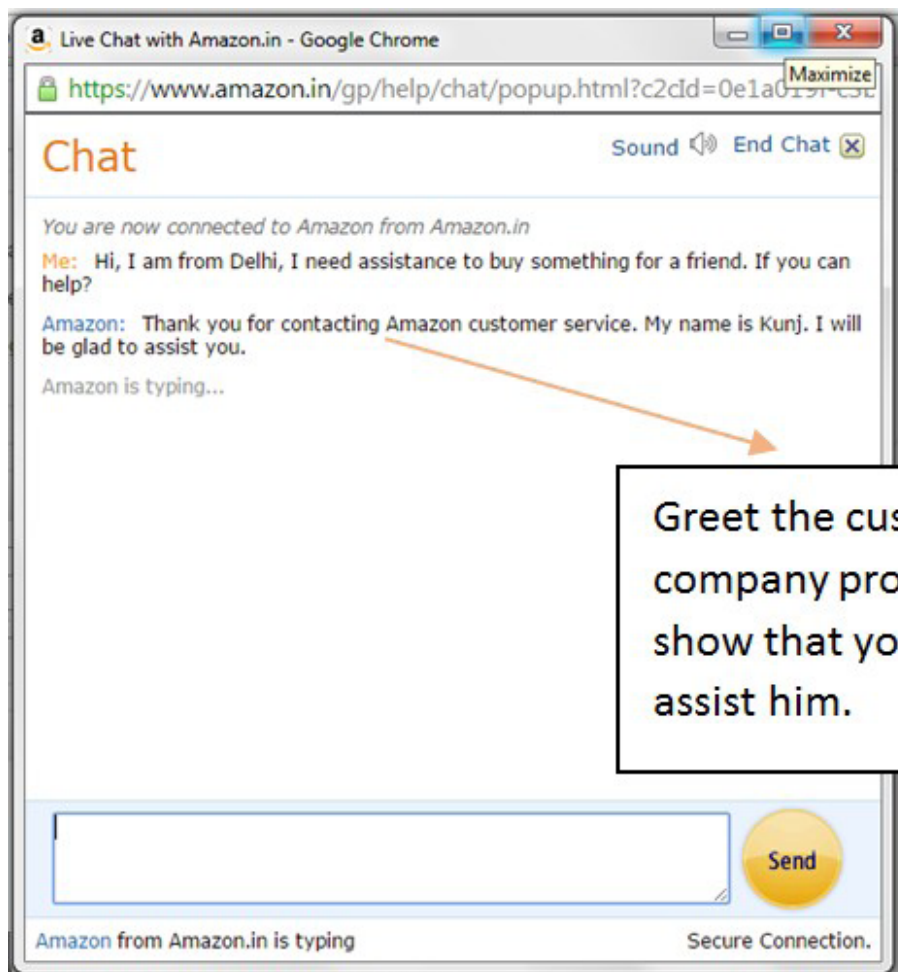
केरी के बारे में कुछ क्षेत्रों में शामिल हैं:

- कीमतों की 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 विशेषताएं क्योंकि कंपनियां संपर्क केंद्र में अपने चैट / ईमेल वॉल्यूम को कम करते हुए अधिक ग्राहकों को ऑनलाइन संलग्न करना चाहती हैं। हालांकि, संभावित ग्राहक हताशा और ब्रांड क्षति से बचने के लिए प्रभावी ढंग से ऑनलाइन चैट लॉन्च और प्रबंधित करना महत्वपूर्ण है।

चैट कैसे शुरू करें:

1. ग्राहक का अभिवादन करें: ग्राहक के साथ बातचीत शुरू करते समय ध्यान रखने वाली पहली और महत्वपूर्ण बात यह है कि उसे नमस्कार करें। अभिवादन ग्राहक के लिए गर्मजोशी से स्वागत की तरह होना चाहिए, यह सुनिश्चित करना कि जब तक वह प्रश्न या अनुरोध के साथ समाप्त न हो जाए, तब तक उसके साथ रहें। हालांकि, अभिवादन कंपनी की निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार होना चाहिए, इसे शब्दपूर्ण रखने से बचें और फिर तुरंत मदद की पेशकश करने के लिए आएं।



Greet the customer as per company procedure and show that you are happy to assist him.

चित्र 2.1.1.1: उचित अभिवादन वाक्य के साथ चैट आरंभ करें

- विवरण सत्यापित करना: ग्राहक से उसका विवरण पूछें ताकि आप यह सुनिश्चित कर सकें कि वह कौन है और वह कहाँ से कॉल कर रहा है, आपका सेवा क्षेत्र समान है या नहीं, ग्राहक पंजीकृत है या नहीं, यदि हाँ, तो आपका सीआरएम डेटा आपको जानकारी देगा जिसे आप ग्राहक के प्रश्न या अनुरोध के आधार पर अपडेट कर सकते हैं।

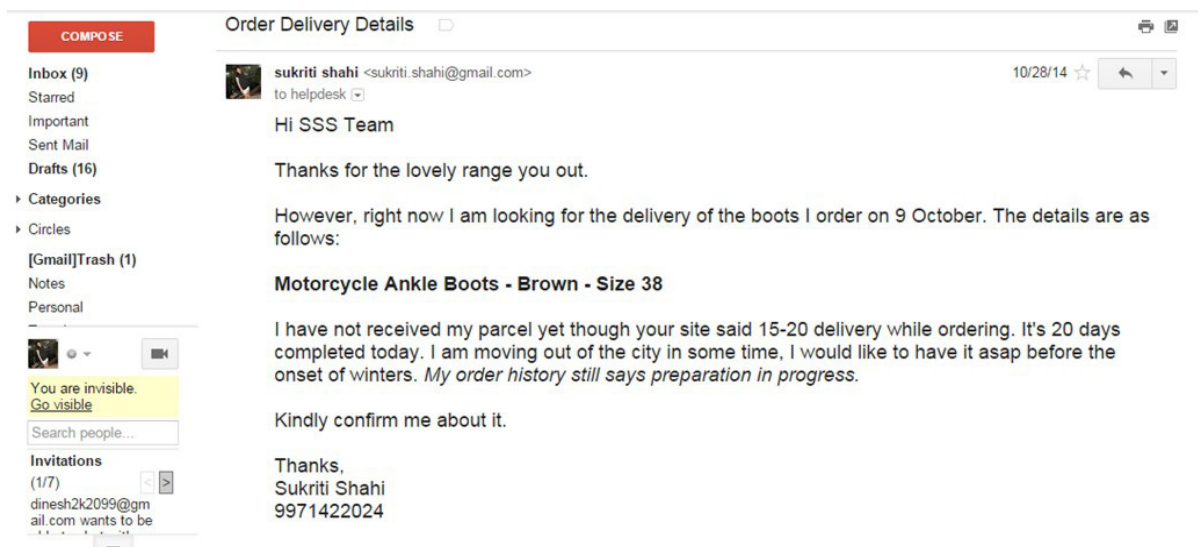
ईमेल पर अनुरोध प्राप्त करना

यह ग्राहक के प्रश्नों/अनुरोधों/शिकायतों को प्राप्त करने और उन्हें समाधान भेजने का एक और तरीका है। ईमेल के माध्यम से समस्याओं का समाधान वास्तविक समय में नहीं होता है और इस प्रकार ग्राहक संबंध कार्यकारी को समस्या की श्रेणी देखने, उसके लिए टर्नअराउंड समय तय करने, ग्राहक को इसके बारे में सूचित करने और उस समय अवधि से पहले ग्राहक को वापस लाने की आवश्यकता होती है।

चित्र 2.1.1.2: ईमेल पर ग्राहकों से जानकारी प्राप्त करें

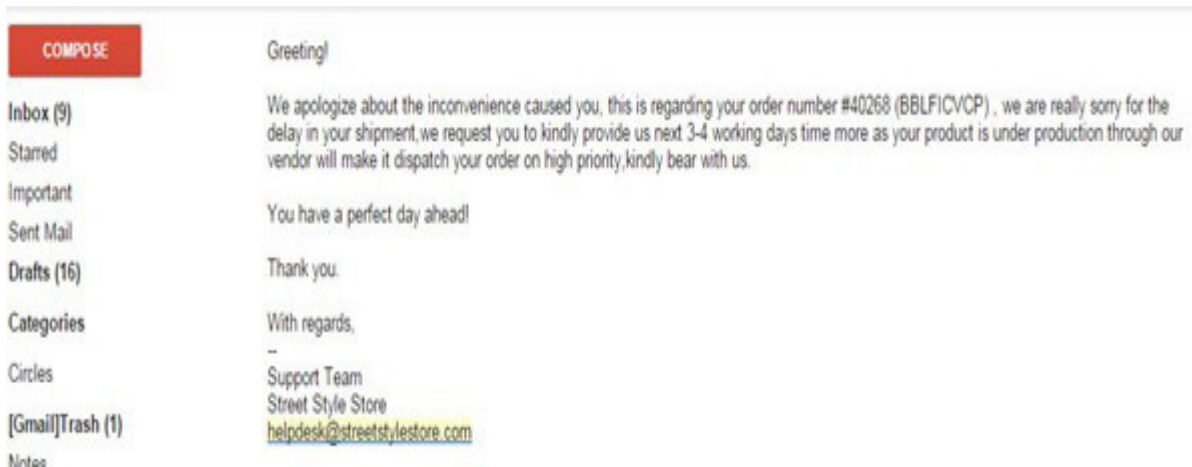
ईमेल के जरिए भेजी गई शिकायत

एक ग्राहक 28-10-2014 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। ग्राहक वेबसाइट के ऑर्डर की प्रगति नहीं दिखाने की भी शिकायत करता है।



चित्र 2.1.1.3: उत्तर देने से पहले शिकायत ईमेल को ध्यान से पढ़ें

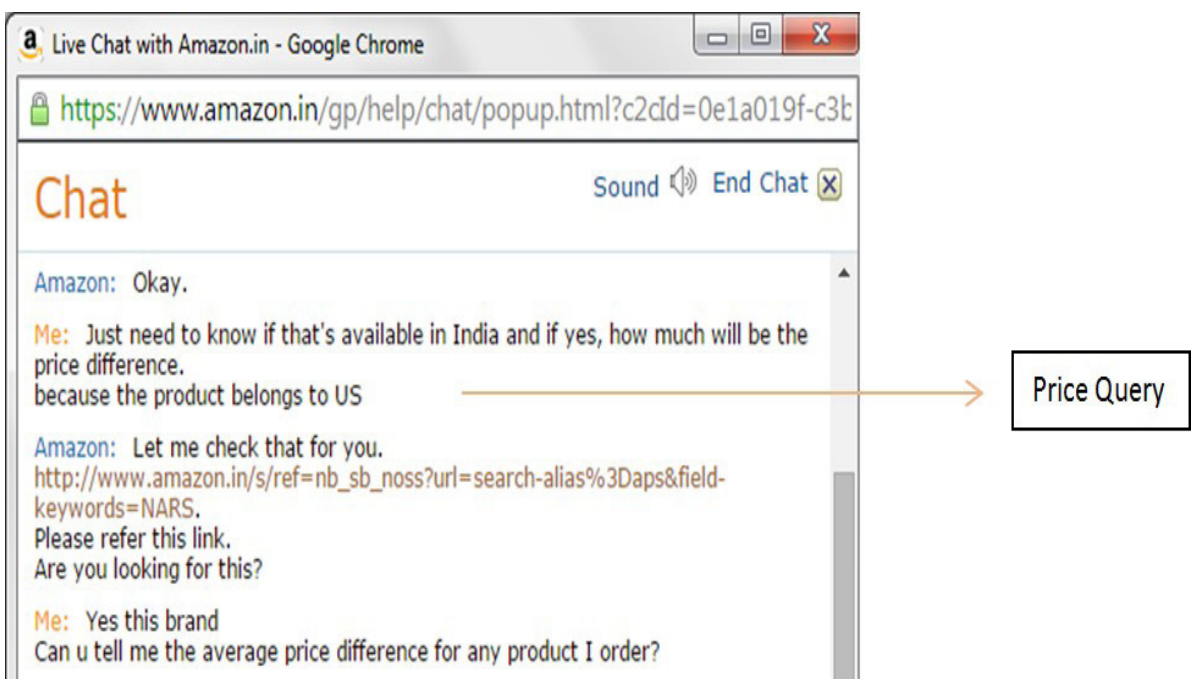
उसी का उत्तर कुछ समय बाद उसी तारीख को प्राप्त होता है जो स्पष्ट रूप से ग्राहक की समस्या को स्वीकार करता है और उसी के लिए टर्नअराउंड समय का उल्लेख करता है।



चित्र 2.1.1.4: ईमेल को ध्यान से पढ़ने के बाद ग्राहक को जवाब दें

केस स्टडी 1: कीमत की तुलना

इस उदाहरण में, ग्राहक भारत और विदेशों में एक विदेशी ब्रांड मूल्य अंतर के बारे में पूछताछ कर रहा है।



चित्र 2.1.1.5: मूल्य तुलना के संबंध में एक ईमेल

केस स्टडी 2: सहायता के लिए अनुरोध

इस उदाहरण में, ग्राहक ग्राहक संबंध कार्यकारी से अनुरोध कर रहा है कि वह बच्चे के पहले जन्मदिन के लिए उपहार तय करने में उसकी मदद करे। ग्राहक उसे एक छोटे से आश्चर्य उपहार की योजना बनाने में मदद करने का अनुरोध कर रहा है।

<https://www.amazon.in/gp/help/chat/popup.html?c2dId=0e1a019f-c3b>

Chat Sound End Chat

You are now connected to Amazon from Amazon.in

Me: Hi, I am from Delhi, I need assistance to buy something for a friend. If you can help?

Amazon: Thank you for contacting Amazon customer service. My name is Kunj. I will be glad to assist you. I will surely assist you!! Let me know what you want to buy?

Me: Hi Kunj, my it's friend's niece first birthday after two days. She stays in Bangalore and I want to send her something. A small surprise. I am quite confused as I have not shopped for a baby before.

Amazon: Okay Let me know what you want to buy?

Me: It can be any baby product. Not too expensive though.

Amazon: Okay, Means you can go with baby toy, clothes etc.

Me: yes, anything. If I like it, I will buy it. It's all about how well the product clicks at first.

Request to find desired products.

Send

चित्र 2.1.1.6: सहायता के लिए अनुरोध का एक उदाहरण

यूनिट 2.2: प्रश्नों की प्रकृति और सीमा को पहचानें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. चर्चा करें और प्रदर्शित करें कि कैसे हल करें
 - a. खातों की समस्या
 - b. नेटवर्क कनेक्टिविटी समस्या
 - c. हार्डवेयर समस्याएँ
 - d. ऑपरेटिंग सिस्टम की समस्याएं
 - e. वाईस/टेलीफोन की समस्या
 - f. डेटाबेस समस्याएँ

2.2.1 खाता रखरखाव/पहुंच समस्याएं

हर संगठन सिस्टम को सुरक्षित रखना पसंद करता है। सिस्टम में अनधिकृत पहुंच को रोकने के लिए Password सेट करना एक मौलिक क्रिया है। Password सिस्टम में संग्रहीत निजी जानकारी की सुरक्षा करता है। यहां Password और उपयोगकर्ता नाम सेट करने की प्रक्रिया है।

Password सेट करें

1. "Start" बटन पर क्लिक करें। « Control Panel " क्लिक करें, और उसके बाद " Add or remove user accounts " Title अनुभाग के अंतर्गत "उपयोगकर्ता खाते जोड़ें या निकालें" क्लिक करें
2. "Continue" पर क्लिक करें यदि उपयोगकर्ता खाता Control 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 Password दर्ज करें. एक मजबूत Password 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 Password संकेत टाइप करें, और फिर "Create a password" पर क्लिक करें
7. अपने कंप्यूटर को रीबूट करें और अपने नए Password के साथ अपने खाते में लॉग इन करें

Password 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. Password बदलें पर क्लिक करें

अपना उपयोगकर्ता खाता नाम कैसे सेट करें या परिवर्तित करें?

Windows स्टार्ट मेन्यू ओर्ब पर क्लिक करें और उपयोगकर्ता खातों में टाइप करें और फिर सूची से उपयोगकर्ता खाते लिंक का चयन करें

- अपने खाते के अंतर्गत, अपना खाता नाम बदलें पर क्लिक करें
- एक नया नाम टाइप करें जिसे आप Windows 7 में अभी से उपयोग करना चाहते हैं और नाम बदलें पर क्लिक करें

2.2.2 नेटवर्किंग/कनेक्टिविटी समस्याएं

समस्या निवारण समस्या समाधान के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण है जिसका उपयोग अक्सर जटिल मशीनों, इलेक्ट्रॉनिक्स, कंप्यूटर और सॉफ्टवेयर सिस्टम के साथ समस्याओं को खोजने और सही करने के लिए किया जाता है। समस्या निवारण में पहला चरण समस्या पर जानकारी एकत्र करना है, जैसे अवांछित व्यवहार या अपेक्षित कार्यक्षमता की कमी।

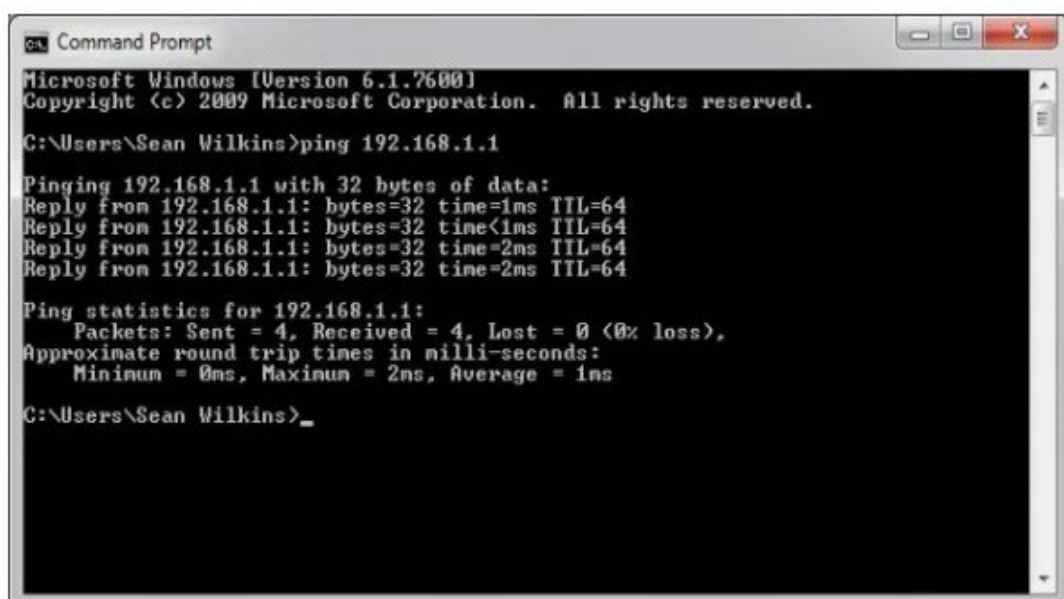
आवश्यक उपकरण

नेटवर्क समस्या निवारण उपकरण प्रत्येक नेटवर्क व्यवस्थापक के लिए एक आवश्यकता है। नेटवर्किंग क्षेत्र में आरंभ करते समय, कई उपकरणों को एकत्र करना महत्वपूर्ण है जिनका उपयोग विभिन्न नेटवर्क स्थितियों की एक किस्म के निवारण के लिए किया जा सकता है।

हालांकि यह सच है कि विशिष्ट उपकरणों का उपयोग व्यक्तिपरक और कार्यकारी के विवेक पर हो सकता है, इस लेख में उपकरणों का चयन उनकी व्यापकता और सामान्य उपयोग के आधार पर किया गया है। यह आलेख शीर्ष 10 बुनियादी उपकरणों की समीक्षा करता है जो अधिकांश नेटवर्किंग समस्याओं का निवारण करने में आपकी मदद कर सकते हैं।

1. Ping

सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला नेटवर्क टूल Ping 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। सीधे शब्दों में कहें, यदि अनुरोध करने वाले होस्ट को गंतव्य होस्ट से प्रतिक्रिया मिलती है, तो यह होस्ट उपलब्ध है। इस उपयोगिता का उपयोग आमतौर पर एक मूल चित्र प्रदान करने के लिए किया जाता है जहां एक विशिष्ट नेटवर्किंग समस्या मौजूद हो सकती है। उदाहरण के लिए, यदि किसी कार्यालय में इंटरनेट कनेक्शन डाउन है, तो Ping उपयोगिता का उपयोग यह पता लगाने के लिए किया जा सकता है कि समस्या कार्यालय के भीतर या इंटरनेट प्रदाता के नेटवर्क के भीतर मौजूद है या नहीं।



```

C:\Users\Sean Wilkins>ping 192.168.1.1

Pinging 192.168.1.1 with 32 bytes of data:
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=1ms TTL=64
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time<1ms TTL=64
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=2ms TTL=64
Reply from 192.168.1.1: bytes=32 time=2ms TTL=64

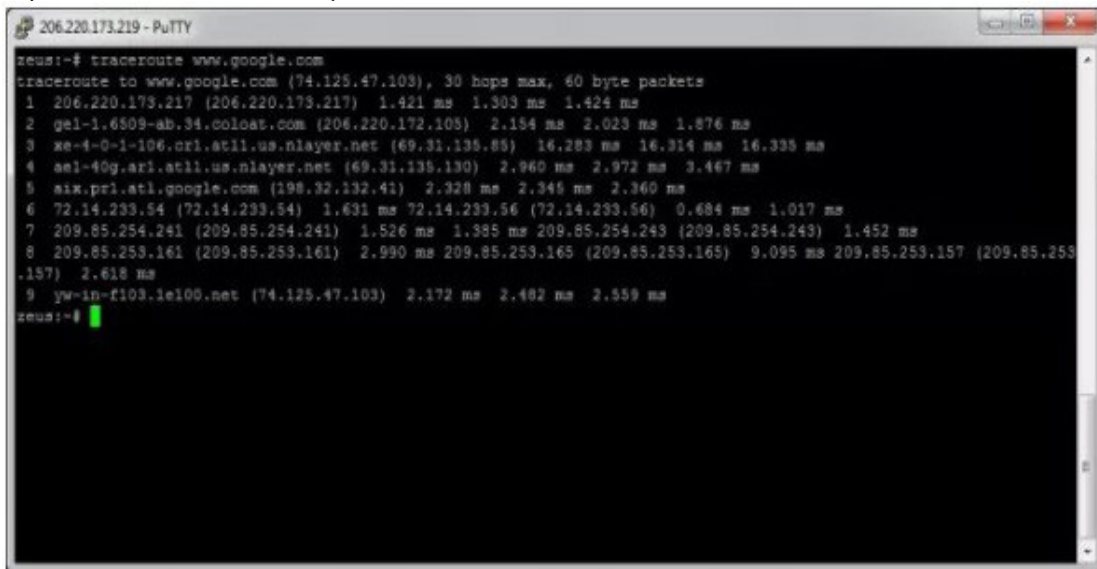
Ping statistics for 192.168.1.1:
    Packets: Sent = 4, Received = 4, Lost = 0 (0% loss),
    Approximate round trip times in milli-seconds:
        Minimum = 0ms, Maximum = 2ms, Average = 1ms

C:\Users\Sean Wilkins>_

```

2. Tracert/Traceroute

आमतौर पर, एक बार Ping उपयोगिता का उपयोग बुनियादी कनेक्टिविटी निर्धारित करने के लिए किया जाता है, ट्रेसर्ट/Traceroute 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 Route और इन मध्यवर्ती मेजबानों का प्रतिक्रिया समय शामिल है। नीचे दिया गया चित्र 2 एक कार्यालय के अंदर एक मेजबान से www.google.com तक पथ खोजने के लिए उपयोग की जा रही Tracert उपयोगिता का एक उदाहरण दिखाता है। Tracert यूटिलिटी और Traceroute यूटिलिटीज एक ही कार्य करते हैं लेकिन विभिन्न ऑपरेटिंग सिस्टम, Windows मशीनों के लिए Tracert और Linux / Unix आधारित मशीनों के लिए Traceroute पर काम करते हैं।



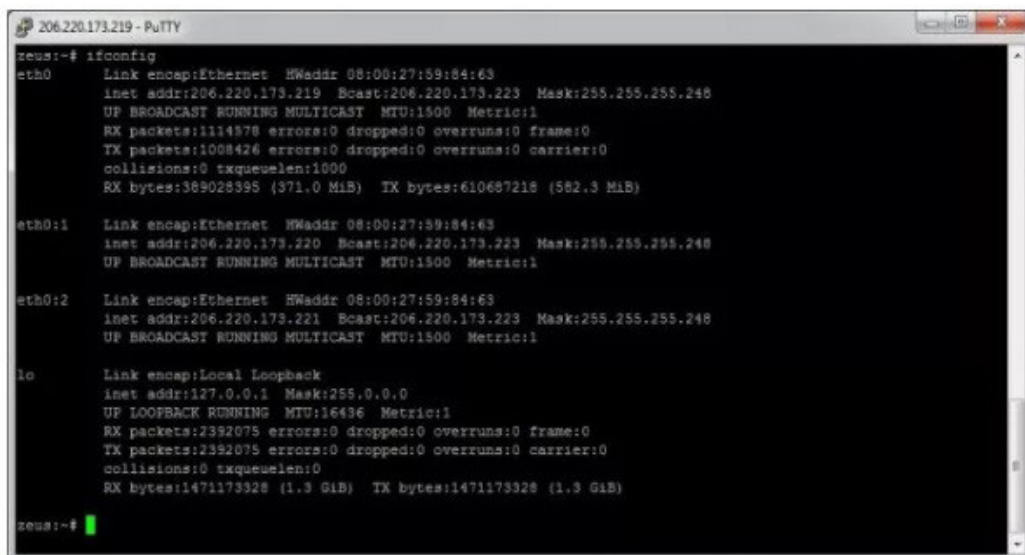
```

zeus:~$ tracert www.google.com
tracert to www.google.com (74.125.47.103), 30 hops max, 60 byte packets
 1 206.220.173.217 (206.220.173.217)  1.421 ms  1.303 ms  1.424 ms
 2 gel1-1.6809-ab.34.colost.com (206.220.172.103)  2.154 ms  2.023 ms  1.876 ms
 3 xe-4-0-1-106.crl1.atll.us.nlayer.net (69.31.135.85)  16.283 ms  16.314 ms  16.335 ms
 4 ael1-40g.ar1.atll.us.nlayer.net (69.31.135.130)  2.960 ms  2.972 ms  3.467 ms
 5 six.pr1.atl.google.com (198.32.132.41)  2.328 ms  2.345 ms  2.360 ms
 6 72.14.233.54 (72.14.233.54)  1.631 ms  72.14.233.56 (72.14.233.56)  0.684 ms  1.017 ms
 7 209.85.254.241 (209.85.254.241)  1.526 ms  1.385 ms  209.85.254.243 (209.85.254.243)  1.452 ms
 8 209.85.253.161 (209.85.253.161)  2.990 ms  209.85.253.165 (209.85.253.165)  9.095 ms  209.85.253.157 (209.85.253.157)  2.618 ms
 9 yw-in-f103.1e100.net (74.125.47.103)  2.172 ms  2.482 ms  2.559 ms
zeus:~$

```

3. Ipconfig/Ifconfig

नेटवर्किंग समस्या का निवारण करते समय सबसे महत्वपूर्ण चीजों में से एक को पूरा किया जाना चाहिए, विभिन्न रूप से प्रभावित मेजबानों के विशिष्ट IP 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 IP पता संभावित रूप से अक्सर बदल सकता है। इस IP विन्यास सूचना का पता लगाने के लिये प्रयोग की जा सकने वाली उपयोगिताओं में Windows मशीन पर ipconfig उपयोगिता और Linux/Unix आधारित मशीन पर ifconfig उपयोगिता शामिल है।



```

zeus:~$ ipconfig
eth0    Link encap:Ethernet HWaddr 08:00:27:59:84:63
        inet addr:206.220.173.219 Bcast:206.220.173.223 Mask:255.255.255.248
        UP BROADCAST RUNNING MULTICAST MTU:1500 Metric:1
        RX packets:1114578 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
        TX packets:1008426 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
        collisions:0 txqueuelen:1000
        RX bytes:369028395 (371.0 MiB) TX bytes:610687216 (582.3 MiB)

eth0:1  Link encap:Ethernet HWaddr 08:00:27:59:84:63
        inet addr:206.220.173.220 Bcast:206.220.173.223 Mask:255.255.255.248
        UP BROADCAST RUNNING MULTICAST MTU:1500 Metric:1

eth0:2  Link encap:Ethernet HWaddr 08:00:27:59:84:63
        inet addr:206.220.173.221 Bcast:206.220.173.223 Mask:255.255.255.248
        UP BROADCAST RUNNING MULTICAST MTU:1500 Metric:1

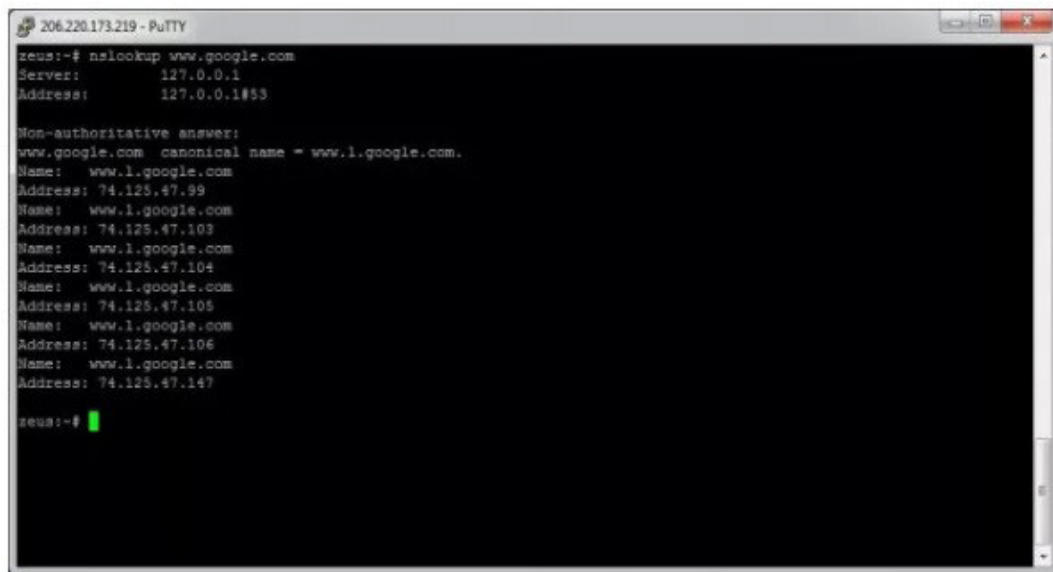
lo      Link encap:Local Loopback
        inet addr:127.0.0.1 Mask:255.0.0.0
        UP LOOPBACK RUNNING MTU:16436 Metric:1
        RX packets:2392075 errors:0 dropped:0 overruns:0 frame:0
        TX packets:2392075 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
        collisions:0 txqueuelen:0
        RX bytes:1471173928 (1.3 GiB) TX bytes:1471173928 (1.3 GiB)

zeus:~$

```

4. Nslookup

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। यदि यह सुविधा इस जानकारी को हल करने में असमर्थ है, तो कोई DNS समस्या है। सरल लुकअप के साथ, nslookup उपयोगिता किसी होस्ट पर कॉन्फ़िगर किए गए डिफ़ॉल्ट DNS Server के साथ किसी समस्या को निर्धारित करने के लिए विशिष्ट DNS सर्वरों को क्वेरी करने में सक्षम है।



```

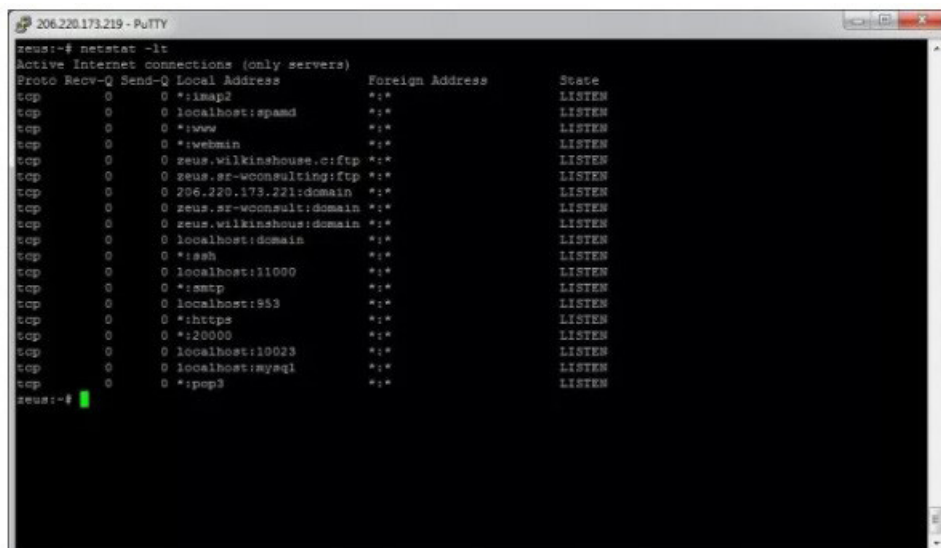
206.220.173.219 - PuTTY
zeus:~$ nslookup www.google.com
Server:      127.0.0.1
Address:     127.0.0.1#53

Non-authoritative answer:
www.google.com canonical name = www.l.google.com.
Name:   www.l.google.com
Address: 74.125.47.99
Name:   www.l.google.com
Address: 74.125.47.103
Name:   www.l.google.com
Address: 74.125.47.104
Name:   www.l.google.com
Address: 74.125.47.105
Name:   www.l.google.com
Address: 74.125.47.106
Name:   www.l.google.com
Address: 74.125.47.147
zeus:~$

```

5. Netstat

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। Netstat उपयोगिता का उपयोग यह निर्धारित करने के लिए भी संभव है कि विशिष्ट सक्रिय पोर्ट से जुड़े होस्ट पर कौन सी सेवाएं हैं।



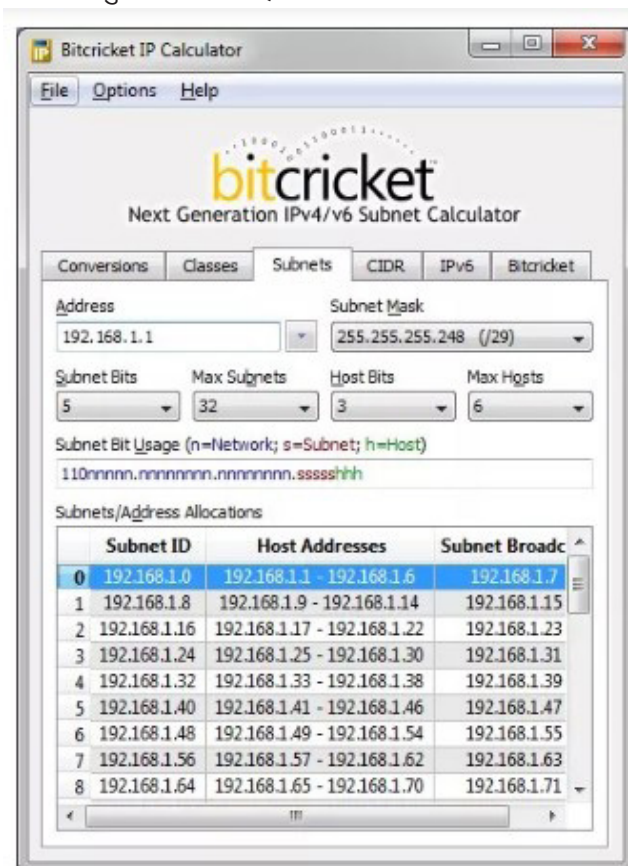
```

206.220.173.219 - PuTTY
zeus:~$ netstat -lt
Active Internet connections (only servers)
Proto Recv-Q Send-Q Local Address           Foreign Address         State
tcp        0      0 0 *:*:imap2               *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 localhost:spamd         *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 *:*:www                  *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 *:*:webmin                *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 zeus.wilkinshouse.ciftp *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 zeus.sr-wconsulting:ftp *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 206.220.173.221:domain *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 zeus.sr-wconsult:domain *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 zeus.wilkinshouse:domain *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 localhost:domain       *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 *:*:ssh                  *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 localhost:11000         *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 *:*:smtp                  *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 localhost:953          *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 *:*:https                 *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 *:*:20000                  *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 localhost:10023         *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 localhost:mysql         *:*                     LISTEN
tcp        0      0 0 *:*:pop3                  *:*                     LISTEN
zeus:~$

```

6. सबनेट और IP कैलकुलेटर

एक जूनियर नेटवर्क इंजीनियर के बेल्ट में सबसे महत्वपूर्ण उपकरणों में से एक IP नेटवर्क कैलकुलेटर है। इनका उपयोग एक सही IP पता चयन और इसके साथ एक सही IP 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। अधिक सामान्यतः उपयोग किए जाने वाले दो मुफ्त IP कैलकुलेटर में वाइल्डपैकेट (बिटक्रिकेट) नेटवर्क कैलकुलेटर और सोलरविंड्स एडवांस्ड सबनेट कैलकुलेटर शामिल हैं।



7. Route

इस लेख में शामिल उपकरणों में से अंतिम Route उपयोगिता है। इस उपयोगिता का उपयोग होस्ट पर रूटिंग टेबल की वर्तमान स्थिति प्रदर्शित करने के लिए किया जाता है। जबकि Route उपयोगिता का उपयोग सामान्य स्थितियों में सीमित है जहां होस्ट के पास केवल एक ही गेटवे के साथ एक ही IP पता होता है, यह अन्य स्थितियों में महत्वपूर्ण है जहां कई IP पते और कई गेटवे उपलब्ध हैं।

नेटवर्क समस्याओं के लिए बुनियादी समस्या निवारण

नेटवर्क हार्डवेयर, नेटवर्क कॉन्फिगरेशन, ऑपरेटिंग सिस्टम और सेटअप की विविधता के कारण, नीचे दी गई सभी जानकारी आपके नेटवर्क या ऑपरेटिंग सिस्टम पर लागू नहीं हो सकती है।

एडाप्टर संसाधन

- ▶ Mice and other pointing devices
- ▶ Monitors
- ▶ Network adapters
 - ▶ Broadcom 802.11n Network Adapter
 - ▶ Broadcom NetLink (TM) Gigabit Ethernet
 - ▶ Microsoft Kernel Debug Network Adapter
- ▶ Print queues
- ▶ Processors

सत्यापित करें कि नेटवर्क एडाप्टर ठीक से स्थापित है और कंप्यूटर द्वारा कोई विरोध नहीं के साथ पता लगाया गया है। Microsoft Windows में, डिवाइस प्रबंधक खोलें और सत्यापित करें कि कोई त्रुटि नहीं है। «नेटवर्क एडेप्टर» कंप्यूटर में स्थापित प्रत्येक नेटवर्क एडाप्टर के लिए मौजूद होना चाहिए, उदाहरण के समान दाईं ओर।

वायर्ड नेटवर्क



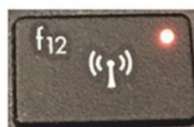
यदि यह एक वायर्ड नेटवर्क है, तो सत्यापित करें कि नेटवर्क केबल ठीक से जुड़ा हुआ है और सुनिश्चित करें कि नेटवर्क जैक के आगे LED ठीक से प्रकाशित हैं। उदाहरण के लिए, एक ठोस हरे रंग की LED या प्रकाश वाला एक नेटवर्क कार्ड आमतौर पर इंगित करता है कि कार्ड या तो जुड़ा हुआ है या सिग्नल प्राप्त कर रहा है। यदि हरी बत्ती चमक रही है, तो यह डेटा भेजे या प्राप्त किए जाने का संकेत है। दाईं ओर की तस्वीर RJ-45 पोर्ट के बगल में दो LED संकेतकों के साथ LAN पोर्ट का एक उदाहरण है। इस पोर्ट के साथ, एक LED ठीक से कनेक्ट होने पर प्रकाश करेगी और दूसरी डेटा संचारित करते समय फ्लैश करेगी। यदि कोई रोशनी नहीं है या रोशनी नारंगी या लाल है, तो कार्ड खराब हो सकता है, ठीक से कनेक्ट नहीं हो सकता है, या नेटवर्क से सिग्नल प्राप्त नहीं कर सकता है। यदि आप एक छोटे या स्थानीय नेटवर्क पर हैं और हब, स्विच या राउटर की जांच करने की क्षमता रखते हैं, तो सत्यापित करें कि केबल ठीक से जुड़े हुए हैं और इसमें शक्ति है। यदि कनेक्शन की जांच करने के बाद, LED संकेतक खराब दिखाई देते हैं, तो नेटवर्क एडाप्टर, पोर्ट या केबल खराब हो सकते हैं।

वायरलेस नेटवर्क

Laptop Wi-Fi button



Laptop Wi-Fi Function Key



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 Windows 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 SSID Password दर्ज करना होगा। यदि गलत Password दर्ज किया गया है, तो आप नेटवर्क तक नहीं पहुंच पाएंगे।

एडाटर कार्यक्षमता

सत्यापित करें कि नेटवर्क कार्ड Ping आदेश का उपयोग करके स्वयं Ping करने में सक्षम है। Windows उपयोगकर्ता Windows Command लाइन Unix से कंप्यूटर को Ping कर सकते हैं और Linux उपयोगकर्ता शेल से Ping कर सकते हैं। कार्ड या स्थानीय होस्ट को Ping करने के लिए, या तो निम्न आदेशों में से टाइप करें:

```
ping 127.0.0.1
```

or

```
ping localhost
```

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।

राउटर का पता निर्धारित करें

ipconfig Command (या Linux के लिए ifconfig Command) का उपयोग करके, गेटवे पते को देखकर राउटर का पता निर्धारित करें। नीचे Microsoft Windows उपयोगकर्ताओं के लिए चरण दिए गए हैं। Linux उपयोगकर्ता ifconfig के लिए ipconfig को स्थानापन्न कर सकते हैं।

1. Windows Command लाइन खोलें
2. Command प्रॉम्प्ट पर, ipconfig टाइप करें और Enter दबाएं। आपको नीचे दिए गए उदाहरण के समान आउटपुट देखना चाहिए।

डिफ़ॉल्ट गेटवे आपके राउटर का पता है। अधिकांश होम राउटर में एक गेटवे पता होता है जो 192.168 से शुरू होता है, जैसा कि ऊपर दिखाया गया पता है। यह मानते हुए कि आपका गेटवे पता 192.168.1.1 है, राउटर को Ping करने का प्रयास करें यह देखने के लिए कि क्या यह नीचे दिए गए Command को चलाकर जानकारी भेज और प्राप्त कर सकता है।

Ping 192.168.1.1

- यदि आपको राउटर से उत्तर वापस मिलते हैं, तो आपके राउटर और कंप्यूटर के बीच कनेक्शन अच्छा है, और आप अगले चरण पर जा सकते हैं।
 - यदि आपको राउटर से कोई उत्तर वापस नहीं मिलता है, तो या तो राउटर ठीक से सेट नहीं है, या राउटर और कंप्यूटर के बीच आपका कनेक्शन सही नहीं है। यह सुनिश्चित करने के लिए अपने राउटर को रीसेट करें कि यह नीचे दिए गए चरणों का पालन करके आपके राउटर के साथ कोई समस्या नहीं है।
1. कंप्यूटर की बिजली बंद करें और इसे बंद कर दें।
 2. अपने रूटर और केबल Modem या DSL Modem को पॉवर अनप्लग करें।
 3. पावर केबल्स को 10-15 सेकंड के लिए डिस्कनेक्ट होने दें और फिर अपने Modem और फिर अपने राउटर को फिर से प्लग इन करें।
 4. अंत में, अपने कंप्यूटर को फिर से चालू करें और यह देखने के लिए इस चरण को दोहराएं कि क्या आप अपने राउटर को Ping कर सकते हैं।

यदि आपके पास एक वायरलेस नेटवर्क है और उपरोक्त चरणों का पालन किया है, लेकिन राउटर को Ping नहीं कर सकते हैं, तो कंप्यूटर को फिर से बंद करें और वायरलेस तरीके से बजाय नेटवर्क केबल का उपयोग करके कंप्यूटर को राउटर से कनेक्ट करें। यदि कोई तार भी काम नहीं करता है, तो अतिरिक्त समर्थन या प्रतिस्थापन के लिए राउटर के निर्माता से संपर्क करें।

```

zeus:~# route
Kernel IP routing table
Destination     Gateway         Genmask         Flags Metric Ref    Use Iface
206.220.173.216 *               255.255.255.248 U         0      0        0 eth0
default         206.220.173.217 0.0.0.0         UG        0      0        0 eth0
default         206.220.173.217 0.0.0.0         UG        0      0        0 eth0
default         206.220.173.217 0.0.0.0         UG        0      0        0 eth0
zeus:~#

```

2.2.3 हार्डवेयर समस्याएं

अधिकांश समय, सरल समस्या निवारण तकनीकों का उपयोग करके समस्याओं को ठीक किया जा सकता है, जैसे प्रोग्राम को बंद करना और फिर से खोलना। अधिक चरम उपायों का सहारा लेने से पहले इन सरल समाधानों को आजमाना महत्वपूर्ण है। यदि समस्या अभी भी ठीक नहीं हुई है, तो आप अन्य समस्या निवारण तकनीकों को आजमा सकते हैं।

- **पावर बटन कंप्यूटर शुरू नहीं करेगा:**

समाधान 1: यदि कंप्यूटर शुरू नहीं होता है, तो यह पुष्टि करने के लिए पावर कॉर्ड की जांच करके शुरू करें कि यह कंप्यूटर केस और पावर आउटलेट के पीछे सुरक्षित रूप से प्लग किया गया है।

समाधान 2: यदि इसे आउटलेट में प्लग किया गया है, तो सुनिश्चित करें कि यह एक कार्यशील आउटलेट है। आउटलेट की जांच करने के लिए, किसी अन्य विद्युत उपकरण में प्लग करें, जैसे कि दीपक।

समाधान 3: यदि कंप्यूटर को सर्ज प्रोटेक्टर में प्लग किया गया है, तो सत्यापित करें कि यह चालू है। इसके लिए सर्ज प्रोटेक्टर को बंद करके और फिर वापस चालू करके रीसेट करने की आवश्यकता हो सकती है। आप यह सत्यापित करने के लिए कि यह ठीक से काम कर रहा है, आप लैप या अन्य डिवाइस को सर्ज प्रोटेक्टर में भी प्लग कर सकते हैं।

समाधान 4: यदि आप लैपटॉप का उपयोग कर रहे हैं, तो बैटरी चार्ज नहीं हो सकती है। AC अडैप्टर को दीवार में प्लग करें, और फिर लैपटॉप चालू करने का प्रयास करें। यदि यह अभी भी शुरू नहीं होता है, तो आपको कुछ मिनट प्रतीक्षा करने और पुनः प्रयास करने की आवश्यकता हो सकती है।

- **कंप्यूटर पर सभी प्रोग्राम धीमी गति से चलते हैं:**

समाधान 1: एक वायरस स्कैनर चलाएँ। आपके पास पृष्ठभूमि में मलवेयर चल रहा हो सकता है जो चीजों को धीमा कर रहा है।

समाधान 2: आपका कंप्यूटर हार्ड ड्राइव स्थान से बाहर चल रहा हो सकता है। किसी भी फाइल या प्रोग्राम को हटाने का प्रयास करें जिसकी आपको आवश्यकता नहीं है।

समाधान 3: यदि आप PC का उपयोग कर रहे हैं, तो आप डिस्क डीफ्रैग्मेंटर चला सकते हैं।

- **कंप्यूटर Frozen है:**

समाधान 1 (केवल विंडोज़): Windows एक्सप्लोरर को पुनरारंभ करें। ऐसा करने के लिए, टास्क मैनेजर खोलने के लिए अपने कीबोर्ड पर Ctrl+Alt+Delete दबाकर रखें। इसके बाद, प्रक्रिया Tab से Windows एक्सप्लोरर का पता लगाएं और चुनें और पुनरारंभ करें पर क्लिक करें। प्रक्रिया Tab देखने के लिए आपको विंडो के निचले भाग में अधिक विवरण क्लिक करने की आवश्यकता हो सकती है।

समाधान 2: पावर बटन को दबाकर रखें। पावर बटन आमतौर पर कंप्यूटर के सामने या किनारे पर स्थित होता है, जिसे आमतौर पर पावर सिंबल द्वारा इंगित किया जाता है। कंप्यूटर को बंद करने के लिए बाध्य करने के लिए 5 से 10 सेकंड के लिए पावर बटन को दबाकर रखें।

समाधान 3: यदि कंप्यूटर अभी भी बंद नहीं होगा, तो आप बिजली के आउटलेट से पावर केबल को अनप्लग कर सकते हैं। यदि आप लैपटॉप का उपयोग कर रहे हैं, तो आप कंप्यूटर को बंद करने के लिए बाध्य करने के लिए बैटरी निकालने में सक्षम हो सकते हैं।

- **स्क्रीन खाली है:**

समाधान 1: कंप्यूटर स्लीप मोड में हो सकता है। माउस क्लिक करें या इसे वेक करने के लिए कीबोर्ड पर कोई कुंजी दबाएं।

समाधान 2: सुनिश्चित करें कि मॉनिटर प्लग इन और चालू है।

समाधान 3: सुनिश्चित करें कि कंप्यूटर प्लग इन और चालू है।

समाधान 4: यदि आप डेस्कटॉप का उपयोग कर रहे हैं, तो सुनिश्चित करें कि मॉनिटर केबल कंप्यूटर टॉवर और मॉनिटर से ठीक से जुड़ा हुआ है।

- **माउस या कीबोर्ड ने कार्य करना बंद कर दिया है:**

समाधान 1: यदि आप वायर्ड माउस या कीबोर्ड का उपयोग कर रहे हैं, तो सुनिश्चित करें कि यह कंप्यूटर में सही ढंग से प्लग किया गया है।

समाधान 2: यदि आप वायरलेस माउस या कीबोर्ड का उपयोग कर रहे हैं, तो सुनिश्चित करें कि यह चालू है और इसकी बैटरी चार्ज है।

- **ध्वनि काम नहीं कर रही है:**

समाधान 1: वॉल्यूम स्तर की जाँच करें। यह सुनिश्चित करने के लिए स्क्रीन के ऊपरी-दाएँ या निचले-दाएँ कोने में ऑडियो बटन पर क्लिक करें कि ध्वनि चालू है और वॉल्यूम ऊपर है।

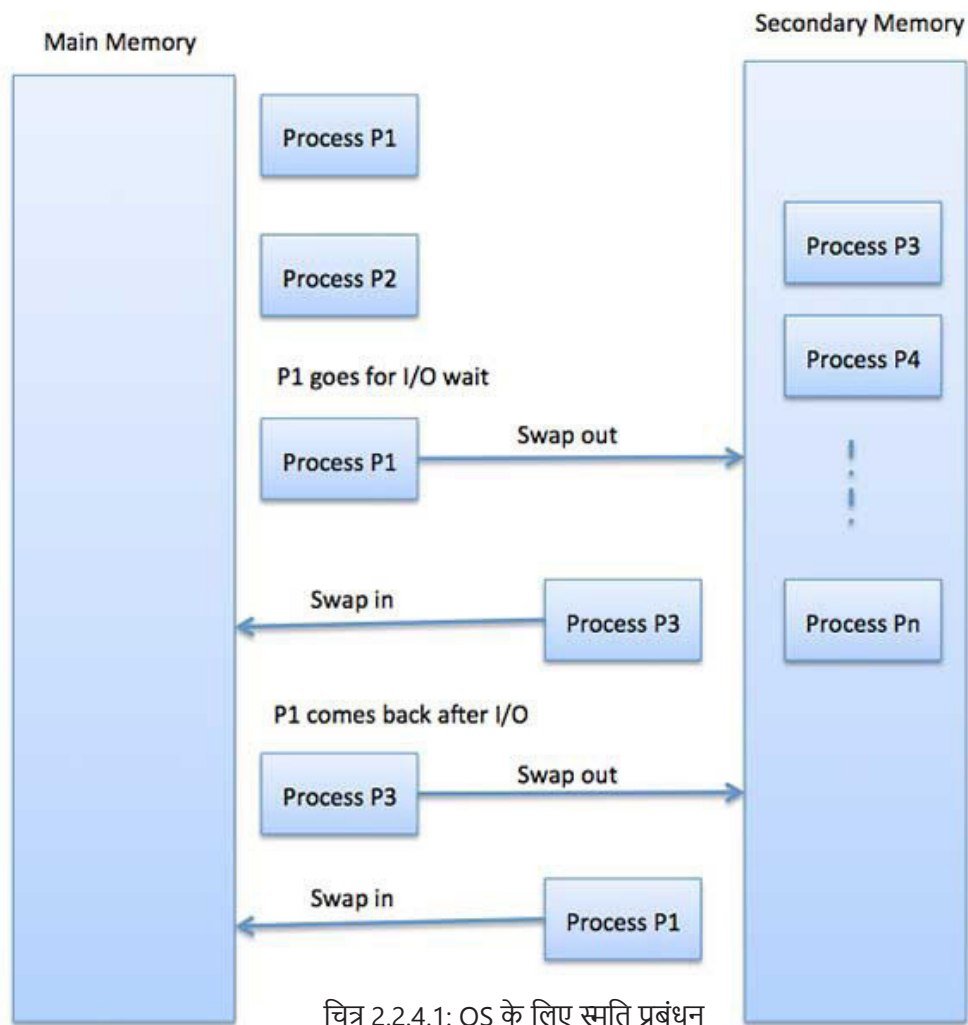
समाधान 2: ऑडियो प्लेयर नियंत्रणों की जाँच करें। कई ऑडियो और वीडियो प्लेयर के अपने अलग ऑडियो Control होंगे। सुनिश्चित करें कि ध्वनि चालू है और प्लेयर में वॉल्यूम बढ़ गया है।

समाधान 3: केबलों की जाँच करें। सुनिश्चित करें कि बाहरी स्पीकर प्लग इन हैं, चालू हैं और सही ऑडियो पोर्ट या USB पोर्ट से कनेक्ट हैं। यदि आपके कंप्यूटर में रंग-कोडित पोर्ट हैं, तो ऑडियो आउटपुट पोर्ट आमतौर पर हरा होगा।

समाधान 4: हेडफोन को कंप्यूटर से कनेक्ट करें ताकि यह पता लगाया जा सके कि क्या आप हेडफोन के माध्यम से ध्वनि सुन सकते हैं।

2.2.4 ऑपरेटिंग सिस्टम की समस्याएं

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। यह ट्रैक करता है जब भी कुछ मेमोरी मुक्त या असंबद्ध हो जाती है और तदनुसार यह स्थिति को अपडेट करती है।



Swapping

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।

आइए मान लें कि उपयोगकर्ता प्रक्रिया आकार 2048KB की है और एक मानक हार्ड डिस्क पर जहां स्वैपिंग होगी, डेटा ट्रांसफर दर लगभग 1 एमबी प्रति सेकंड है। स्मृति से या 1000K प्रक्रिया का वास्तविक स्थानांतरण होगा

अब इन और आउट समय पर विचार करते हुए, इसमें पूरा 4000 मिलीसेकंड और अन्य ओवरहेड लगेगा जहां प्रक्रिया मुख्य मेमोरी हासिल करने के लिए प्रतिस्पर्धा करती है।

मेमोरी आवंटन

मुख्य मेमोरी में आमतौर पर दो विभाजन होते हैं -

- कम मेमोरी - ऑपरेटिंग सिस्टम इस मेमोरी में रहता है
- उच्च स्मृति - उपयोगकर्ता प्रक्रियाओं को उच्च मेमोरी में रखा जाता है

ऑपरेटिंग सिस्टम निम्नलिखित मेमोरी आवंटन तंत्र का उपयोग करता है।

क्र.सं.	मेमोरी आवंटन और विवरण
1	एकल-विभाजन आवंटन इस प्रकार के आवंटन में, स्थानांतरण-रजिस्टर योजना का उपयोग उपयोगकर्ता प्रक्रियाओं को एक-दूसरे से बचाने और ऑपरेटिंग-सिस्टम कोड और डेटा को बदलने से बचाने के लिए किया जाता है। स्थानांतरण रजिस्टर में सबसे छोटे भौतिक पते का मूल्य होता है जबकि सीमा रजिस्टर में तार्किक पते की सीमा होती है। प्रत्येक तार्किक पता सीमा रजिस्टर से कम होना चाहिए।
2	एकाधिक-विभाजन आवंटन इस प्रकार के आवंटन में, मुख्य स्मृति को कई निश्चित आकार के विभाजनों में विभाजित किया जाता है जहां प्रत्येक विभाजन में केवल एक प्रक्रिया होनी चाहिए। जब विभाजन मुक्त होता है, एक प्रक्रिया इनपुट कतार से चुनी जाती है और मुक्त विभाजन में लोड की जाती है। जब प्रक्रिया समाप्त हो जाती है, विभाजन दूसरी प्रक्रिया के लिए उपलब्ध हो जाता है।

Fragmentation

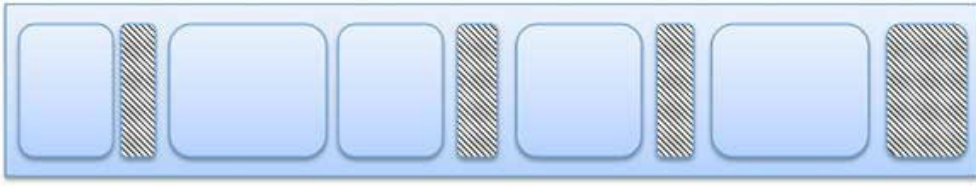
जैसे ही प्रक्रियाओं को लोड किया जाता है और मेमोरी से हटा दिया जाता है, फ्री मेमोरी स्पेस छोटे टुकड़ों में टूट जाता है। कभी-कभी ऐसा होता है कि प्रक्रियाओं को मेमोरी ब्लॉक को आवंटित नहीं किया जा सकता है, यह देखते हुए कि उनके छोटे आकार और मेमोरी ब्लॉक अप्रयुक्त रहते हैं। इस समस्या को Fragmentation के रूप में जाना जाता है।

Fragmentation दो प्रकार का होता है -

क्र.सं.	Fragmentation और विवरण
1	एकल-विभाजन आवंटन कुल मेमोरी स्पेस एक अनुरोध को पूरा करने या उसमें एक प्रक्रिया को रहने के लिए पर्याप्त है, लेकिन यह सन्निहित नहीं है, इसलिए इसका उपयोग नहीं किया जा सकता है।
2	आंतरिक Fragmentation प्रक्रिया को असाइन किया गया मेमोरी ब्लॉक बड़ा है। मेमोरी के कुछ हिस्से को अप्रयुक्त छोड़ दिया जाता है, क्योंकि इसका उपयोग किसी अन्य प्रक्रिया द्वारा नहीं किया जा सकता है।

निम्नलिखित आरेख दिखाता है कि कैसे Fragmentation स्मृति की बर्बादी का कारण बन सकता है और खंडित स्मृति से अधिक मुक्त स्मृति बनाने के लिए एक संघनन तकनीक का उपयोग किया जा सकता है -

Fragmented memory before compaction



Memory after compaction



चित्र 2.2.4.2: मेमोरी चार्ट

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 Content 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।

2.2.5 वॉइस, टेलीफोन या वीडियो से संबंधित समस्याएं

हार्डवेयर की खराबी के कारण वॉइस, टेलीफोन या वीडियो से संबंधित समस्याएं होती हैं।

- वीडियो या डिस्प्ले सिस्टम के वीडियो ग्राफिक्स कार्ड पर निर्भर है। VGA कार्ड सीपीयू के भीतर मदरबोर्ड में रखा गया है। मॉनिटर, जो सिस्टम का वीडियो आउटपुट या डिस्प्ले यूनिट है, VGA केबल के माध्यम से VGA पोर्ट से जुड़ा है। VGA केबल या VGA पोर्ट में से कोई भी दोषपूर्ण होने पर वीडियो या डिस्प्ले विकृत हो जाता है। बदलने या समस्या निवारण से पहले पोर्ट और केबल की जाँच करें
- वीडियो की तरह वॉइस भी मदरबोर्ड में मौजूद साउंड कार्ड पर निर्भर होती है। हालाँकि, ध्वनि या ऑडियो इनपुट या आउटपुट हो सकता है। उदाहरण के लिए, यदि कोई माइक/टेलीफोन का उपयोग करके ऑडियो रिकॉर्ड कर रहा है, तो इसे इनपुट माना जाता है। इसके विपरीत, संगीत या फिल्मों की ध्वनि या ऑडियो आउटपुट है। ये दोनों दो अलग-अलग केबलों के जरिए मदरबोर्ड से जुड़े होते हैं। वॉइस से संबंधित समस्याओं का निवारण करने के लिए, जांच करने वाली पहली चीजें साउंड कार्ड और केबल हैं। हालाँकि, वीडियो और ऑडियो दोनों के लिए, यदि मदरबोर्ड क्षतिग्रस्त है, तो कार्यशील केबल, पोर्ट या कार्ड ठीक से काम नहीं करेंगे

2.2.6 डेटाबेस समस्याएं

डेटाबेस कंपनियों को अपने व्यवसाय के बारे में वास्तविक समय के निर्णयों को सूचित करने के साथ-साथ बेहतर सूचित, वास्तविक समय के निर्णय लेने के लिए भविष्य कहनेवाला विश्लेषण का उपयोग करने के लिए डेटा का उपयोग करने में सक्षम बना रहे हैं। यहां तीन सबसे बड़ी चुनौतियां हैं, साथ ही प्रत्येक के समाधान भी हैं।

1. डेटा की असंरचित वृद्धि

जैसा कि कंपनियों ने अधिक से अधिक डेटा इकट्ठा करना शुरू कर दिया है, उन्होंने अक्सर देखा है कि डेटा को उन तरीकों से संग्रहीत या उपयोग किया जा रहा है जिनकी उन्हें काफी उम्मीद नहीं थी।

उनमें से कुछ इसे डेटाबेस में डालते हैं जो वास्तव में इसे संदर्भित करने के लिए डिज़ाइन नहीं किए गए हैं, जबकि अन्य इसे इस तरह से ठीक से व्यवस्थित करने में विफल रहते हैं जो इसे उपयोगी बनाता है। कुछ बदकिस्मत कंपनियों के पास स्टोरेज स्पेस भी खत्म हो गया है, जिससे वे डेटा प्राप्त करना जारी रखने में असमर्थ हो गए हैं।

इस तरह की असंरचित वृद्धि कंपनी के डेटाबेस डिज़ाइन में एक मूलभूत दोष का प्रतिनिधित्व करती है - यदि आपका सिस्टम दिए जा रहे सभी डेटा को पर्याप्त रूप से संभाल नहीं सकता है, तो स्पष्ट रूप से, यह पर्याप्त नहीं है।

Solution:

एक पुनः डिज़ाइन किया गया, ऑल-इन-वन डेटाबेस जिसे नए प्रकार की जानकारी को संभालने और संग्रहीत करने के लिए डिज़ाइन किया गया है - भले ही इसकी अपेक्षा न हो। इस तरह की भविष्य-प्रूफिंग एक कंपनी को तुरंत कुछ प्रकार के डेटा एकत्र करना और उपयोग करना शुरू करने की अनुमति देती है जब उन्हें पता चलता है कि उन्हें इसकी आवश्यकता है।

2. असुरक्षित डेटाबेस

सिस्टम के विशाल विकास के साथ, कई कंपनियों ने देखा है कि उनका डेटा - और इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि उनके ग्राहकों का डेटा उतना सुरक्षित नहीं है जितना होना चाहिए। प्रत्येक अतिरिक्त प्रणाली और सॉफ्टवेयर का टुकड़ा मौलिक रूप से एक भेद्यता है जिसका हैकर्स नेटवर्क तक पहुंच प्राप्त करने के लिए फायदा उठा सकते हैं, और अधिकांश ऐड-ऑन मुख्य डेटाबेस के रूप में लगभग सुरक्षित नहीं हैं।

Solution:

अलग-अलग "Silos" में संग्रहीत होने के बजाय, सभी जानकारी एक केंद्रीय स्थान पर निहित होनी चाहिए, जिसमें प्रवेश का एक बिंदु है जिसका उपयोग अनधिकृत पहुंच को रोकने के लिए किया जा सकता है। यदि आपका पिछला सिस्टम अपने समय के लिए अच्छी तरह से बनाया गया था, तो नए सुरक्षा उपायों को जोड़ना संभव हो सकता है - अन्यथा, एक नया डेटाबेस आवश्यक हो सकता है।

3. योग्य डेटाबेस प्रशासक ढूँढना

एक डेटाबेस प्रशासक (DBA) एक व्यक्ति है जो हर स्तर पर कंपनी के डेटाबेस सिस्टम की देखरेख करने का आरोप लगाता है। इसमें यह तय करने से लेकर इसकी सुरक्षा के लिए जिम्मेदार होने तक सब कुछ शामिल है ... और काफी स्पष्ट रूप से, नौकरी के लिए सही कौशल वाले लोगों को ढूँढना मुश्किल है।

मौलिक रूप से, एक DBA को सिस्टम को समझने के लिए पर्याप्त तकनीकी विशेषज्ञता और कंपनी के संचालन के मुख्य भागों में से एक के प्रबंधन के प्रभारी होने के लिए पर्याप्त प्रबंधन कौशल की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, चूंकि डेटाबेस डिज़ाइन इतने व्यापक रूप से भिन्न हो सकते हैं, इसलिए इस बात की कोई गारंटी नहीं है कि सही कौशल सेट वाला कोई भी व्यक्ति घूम रहा है।

वायरलेस उपकरणों को कॉन्फ़िगर करना

घर पर एक वायरलेस नेटवर्क आपको अपने घर में अधिक स्थानों से ऑनलाइन प्राप्त करने देता है। यह आलेख वायरलेस नेटवर्क सेट करने और उसका उपयोग प्रारंभ करने के लिए मूल चरणों का वर्णन करता है।

इससे पहले कि आप अपना वायरलेस नेटवर्क सेट कर सकें, वायरलेस नेटवर्क सेट करने के लिए यहां क्या आवश्यक हैं:

- ब्रॉडबैंड इंटरनेट कनेक्शन और Modem: ब्रॉडबैंड इंटरनेट कनेक्शन एक हाई-स्पीड इंटरनेट कनेक्शन है। डिजिटल सब्सक्राइबर लाइन (DSL) और केबल दो सबसे आम ब्रॉडबैंड कनेक्शन हैं। आप इंटरनेट सेवा प्रदाता (ISP) से संपर्क करके ब्रॉडबैंड कनेक्शन प्राप्त कर सकते हैं। आमतौर पर, DSL प्रदान करने वाले ISP टेलीफोन कंपनियां हैं और केबल प्रदान करने वाले ISP केबल टीवी कंपनियां हैं। ISP अक्सर ब्रॉडबैंड मोडेम प्रदान करते हैं। कुछ ISP संयोजन Modem / वायरलेस राउटर भी प्रदान करते हैं। आप इन्हें कंप्यूटर या इलेक्ट्रॉनिक्स स्टोर और ऑनलाइन भी पा सकते हैं।
- वायरलेस राउटर: एक राउटर आपके नेटवर्क और इंटरनेट के बीच जानकारी भेजता है। वायरलेस राउटर के साथ, आप तारों के बजाय रेडियो सिग्नल का उपयोग करके PC को अपने नेटवर्क से कनेक्ट कर सकते हैं। वायरलेस नेटवर्क प्रौद्योगिकियां कई अलग-अलग प्रकार की हैं, जिनमें 802.11a, 802.11b, 802.11g, 802.11n और 802.11ac शामिल हैं।

- वायरलेस नेटवर्क एडाप्टर: वायरलेस नेटवर्क एडाप्टर एक डिवाइस है जो आपके PC को वायरलेस नेटवर्क से जोड़ता है। अपने पोर्टेबल या डेस्कटॉप PC को अपने वायरलेस नेटवर्क से कनेक्ट करने के लिए, PC में वायरलेस नेटवर्क एडाप्टर होना आवश्यक है। अधिकांश लैपटॉप और टैबलेट—और कुछ डेस्कटॉप PC—पहले से स्थापित वायरलेस नेटवर्क एडाप्टर के साथ आते हैं।

यह जाँचने के लिए कि PC में वायरलेस नेटवर्क एडाप्टर है या नहीं:

1. Start बटन का चयन करें, खोज बॉक्स में डिवाइस प्रबंधक टाइप करें, और फिर डिवाइस प्रबंधक का चयन करें
2. विस्तृत करें नेटवर्क एडाप्टर
3. किसी ऐसे नेटवर्क एडाप्टर की तलाश करें जिसके नाम में वायरलेस हो सकता है

Modem और इंटरनेट कनेक्शन सेट करना:

आपके पास सभी उपकरण होने के बाद, आपको अपना Modem और इंटरनेट कनेक्शन सेट करना होगा। यदि आपका Modem आपके लिए आपके इंटरनेट सेवा प्रदाता (ISP) द्वारा सेट नहीं किया गया था, तो अपने Modem को अपने PC और इंटरनेट से कनेक्ट करने के लिए उसके साथ आए निर्देशों का पालन करें। यदि आप डिजिटल सब्सक्राइबर लाइन (DSL) का उपयोग कर रहे हैं, तो अपने Modem को फ़ोन जैक से कनेक्ट करें। यदि आप केबल का उपयोग कर रहे हैं, तो अपने Modem को केबल जैक से कनेक्ट करें।

वायरलेस राउटर की स्थिति:

1. 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:
2. 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
3. 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।
4. 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।

Messaging

Microsoft Outlook: Microsoft Outlook पसंदीदा ईमेल क्लाइंट है जिसका उपयोग ईमेल तक पहुंचने के लिए किया जाता है। इसमें कैलेंडरिंग, संपर्क, कार्य प्रबंधन कार्यक्षमता भी शामिल है। संगठन प्रोजेक्ट नोट्स, दस्तावेज़ साझा करने, सहकर्मियों के साथ सहयोग करने और अनुस्मारक भेजने और बहुत कुछ भेजने के लिए Outlook को Microsoft के SharePoint प्लेटफ़ॉर्म के साथ एकीकृत कर सकते हैं।

Microsoft Outlook का उपयोग एक स्टैंडअलोन एप्लिकेशन के रूप में किया जा सकता है, लेकिन यह Microsoft Office सुइट का भी हिस्सा है। Outlook का वर्तमान संस्करण Microsoft Outlook 2010 है। Outlook ऐप्पल Mac के लिए भी उपलब्ध है; इसका वर्तमान संस्करण Outlook 2011 है।

Blackberry Messenger या BBM: Blackberry Messenger, जिसे BBM भी कहा जाता है, Blackberry मोबाइल उपकरणों पर एक संदेश सेवा थी। BBM Blackberry, Windows Phone, Android और iPhone मोबाइल उपकरणों पर त्वरित संदेश सेवा और वीडियो कॉल की अनुमति देता है। उपयोगकर्ता सेवा पर फाइलें, चित्र, रिकॉर्ड किए गए वॉयस नोट, QR कोड, मानचित्र स्थान और इमोजी भेज सकते हैं, साथ ही आकार में 32 केबी तक एनिमेटेड GIF भी भेज सकते हैं। हालांकि, 31 मई, 2019 से, BBM सेवा एंड्रॉइड और आईफोन के लिए उपलब्ध नहीं होगी।

Lotus नोट्स: Lotus नोट्स ग्रुपवेयर का एक ब्रांड है जो अब IBM के स्वामित्व में है। Lotus Notes का उपयोग विभिन्न प्रकार के स्थानीय और सहयोगी Server एप्लिकेशन्स के साथ किया जाता है, जिसमें ईमेल, कैलेंडर, व्यक्तिगत सूचना प्रबंधक (PIM)

और वेब शामिल हैं। 1970 के दशक में विकसित, Lotus नोट्स के शुरुआती संस्करण संपर्क डेटाबेस प्रबंधन की सुविधा के लिए उपयोग किए जाने वाले थ्रेडेड चर्चाएं थीं। हाल के संस्करण डेस्क सिस्टम, ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) उपकरण और ब्लॉगिंग में मदद करते हैं।

Server

Windows Server 2012 सक्रिय निर्देशिका

Windows Server 2012, जिसे पहले Windows Server 8 कोडनेम दिया गया था, Windows Server का नवीनतम संस्करण है। Windows Server 2008 आर 2 के उत्तराधिकारी, इसके सुधारों में क्लाउड कंप्यूटिंग और स्टोरेज इन्फ्रास्ट्रक्चर में समग्र उन्नयन शामिल हैं।

Windows Server 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 Windows 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 DVD से बूट हो।
2. कुछ मिनट के बाद, आपको Windows Server 2012 R2 स्क्रीन प्राप्त होता है। क्लिक करें Install now करें Installation शुरू करने के लिए।
3. Windows अस्थायी फ़ाइलों की प्रतिलिपि बनाता है और फिर प्रदर्शित करता है Windows सेटअप के लिए महत्वपूर्ण Update प्राप्त करें स्क्रीन में दिखाया गया है। यदि आप इंटरनेट से कनेक्ट हैं, तो Go online to install updates now (recommended) का चयन करें।
4. अगली पर Windows स्क्रीन Install करें , क्लिक करें Install now.
5. आपको विकल्प प्राप्त होते हैं, जो आपको GUI या Windows Server 2012 R2 Server कोर के साथ Windows Server 2012 R2 का पूर्ण मानक या डेटासेंटर संस्करण स्थापित करने में सक्षम बनाता है। Windows Server 2012 R2 डेटासेंटर (Server Core Installation) विकल्प का चयन करें, और उसके बाद Next क्लिक करें।
6. आपको लायसेंस शर्तें स्वीकार करने के लिए कहा जाता है। I accept the license terms लेबल वाले चेक बॉक्स का चयन करें और फिर Next क्लिक करें।
7. आपको Windows Server 2012 R2 की क्लीन कॉपी को अपग्रेड या इंस्टॉल करने के विकल्प प्राप्त होते हैं। 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 Next क्लिक करें।
9. इसमें कुछ समय लगता है (विशेषकर वर्चुअल मशीन पर इंस्टॉल करते समय), और कंप्यूटर कई बार पुनरारंभ होता है।
10. 15-30 मिनट (आपके हार्डवेयर के आधार पर) के बाद, Windows आखिरी बार पुनरारंभ होता है और आपको सूचित करता है कि पहली बार लॉग ऑन करने से पहले आपका Password बदलना होगा। OK पर क्लिक करें।
11. एक मजबूत Password टाइप करें और पुष्टि करें। जब सूचित किया जाए कि Password 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 Windows Server कोर इंटरफ़ेस है।
12. सही समय निर्धारित करने के To, Control timedate.cpl टाइप करें। डिफ़ॉल्ट रूप से, Server 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 OK क्लिक करें।
13. Windows Server कोर को बेतरतीब ढंग से उत्पन्न कंप्यूटर नाम के साथ स्थापित करता है। अपनी पसंद का नाम सेट करने के लिए, netdom का नाम बदलें computer %computername% /newname: ServerC1 टाइप करें (जहां, इस उदाहरण में, ServerC1 वह नाम है जिसे आप असाइन कर रहे हैं; अपने इच्छित Server 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 Server को रीबूट करने के लिए शटडाउन /r /t 0 टाइप करें।
16. Server रीबूट होने के बाद, Ctrl+ Alt+ Delete दबाएं और आपके द्वारा चरण में सेट किए गए Password का उपयोग करके लॉग ऑन करें

Windows Server 2012 का नवीनीकरण

आप Windows Server 2008 R2 सर्विस पैक 1 (SP1) के साथ या बाद में Windows Server 2012 R2 चला रहे कंप्यूटर का नवीनीकरण कर सकते हैं, बशर्ते कि कंप्यूटर Windows Server 2012 R2 के लिए हार्डवेयर आवश्यकताओं को पूरा करता हो। आप Windows Server 2003 या पुराने कंप्यूटर या Windows के किसी भी क्लाइट संस्करण चला रहे कंप्यूटर को Windows Server 2012 R2 में नवीनीकृत नहीं कर सकते।

Windows Server 2012 R2 में नवीनीकरण करने के लिए, निम्नानुसार आगे बढ़ें:

1. Windows Server 2008 R2 करने के लिए एक व्यवस्थापक के रूप में लॉग ऑन करते समय, Windows Server 2012 R2 DVD-ROM सम्मिलित करें।
2. जब Windows स्थापित करें स्क्रीन प्रकट होती है, तो अभी स्थापित करें क्लिक करें।
3. अपने ऑपरेटिंग सिस्टम का चयन करें, या तो Windows Server 2012 R2 का मानक या Windows कोर संस्करण; फिर Next क्लिक करें।
4. लायसेंसिंग शर्तें स्वीकार करें, और उसके बाद Next क्लिक करें।
5. आप किस प्रकार की स्थापना चाहते हैं? पृष्ठ, अपग्रेड करें चुनें।
6. Windows आपके हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की संगतता जाँचता है और एक संगतता रिपोर्ट प्रदर्शित करता है जो आपको किसी भी संभावित नवीनीकरण समस्याओं के बारे में सूचित करती है। इस रिपोर्ट की समीक्षा करें और आवश्यक परिवर्तन करें। जब आप आगे बढ़ने के लिए तैयार हों, तो Next क्लिक करें।
7. अपग्रेड आगे बढ़ने के दौरान लंच ब्रेक लें। आपके हार्डवेयर कॉन्फिगरेशन या वर्चुअल कंप्यूटिंग सॉफ्टवेयर के उपयोग के आधार पर इसमें 60 मिनट या उससे अधिक समय लगेगा। Server तीन या चार बार रीबूट होगा।
8. अंतिम रीबूट के बाद, Windows Server 2008 R2 में पहले उपयोग किए गए Password का उपयोग कर लॉग ऑन करें। Windows आपका डेस्कटॉप तैयार करता है और Server प्रबंधक उपकरण प्रदर्शित करता है

सक्रिय निर्देशिका डोमेन सेवा (AD DS) चला रहे Server को डोमेन नियंत्रक कहा जाता है। यह Windows डोमेन प्रकार नेटवर्क में सभी उपयोगकर्ताओं और कंप्यूटरों को प्रमाणित और अधिकृत करता है—सभी कंप्यूटर्स के लिए सुरक्षा नीतियाँ असाइन करना और लागू करना और सॉफ्टवेयर स्थापित करना या Update करना।

एक सक्रिय निर्देशिका विभिन्न प्रकार के कार्य करती है जिसमें हार्डवेयर और प्रिंटर जैसे ऑब्जेक्ट्स पर जानकारी प्रदान करना और नेटवर्क पर अंतिम उपयोगकर्ताओं के लिए सेवाएं जैसे वेब ईमेल और अन्य एप्लीकेशन शामिल हैं।

- **नेटवर्क ऑब्जेक्ट:** नेटवर्क ऑब्जेक्ट कुछ भी है जो नेटवर्क से जुड़ा हुआ है जैसे प्रिंटर, अंतिम उपयोगकर्ता एप्लीकेशन और सुरक्षा एप्लीकेशन जो नेटवर्क व्यवस्थापक द्वारा कार्यान्वित किए जाते हैं। नेटवर्क ऑब्जेक्ट्स में उनकी फ़ाइल संरचना के भीतर अतिरिक्त ऑब्जेक्ट भी हो सकते हैं जिन्हें फ़ोल्डर नाम से पहचाना जाता है। ऑब्जेक्ट के भीतर निहित विशिष्ट जानकारी द्वारा प्रत्येक ऑब्जेक्ट की अपनी विशिष्ट पहचान होती है।
- **Schema:** चूंकि नेटवर्क ऑब्जेक्ट्स में प्रत्येक की अपनी पहचान होती है जिसे लक्षण वर्णन Schema के रूप में भी जाना जाता है, पहचान का प्रकार निर्धारण कारक है कि नेटवर्क पर प्रत्येक ऑब्जेक्ट का उपयोग कैसे किया जाएगा।
- **Hierarchy:** पदानुक्रमित संरचना यह निर्धारित करती है कि प्रत्येक वस्तु को Hierarchy के भीतर कैसे देखा जा सकता है जिसमें तीन अलग-अलग स्तर होते हैं जिन्हें वन, पेड़ और डोमेन के रूप में जाना जाता है, जिसमें वन उच्चतम स्तर

होता है जो नेटवर्क व्यवस्थापक को सक्रिय निर्देशिका में सभी वस्तुओं को देखने की अनुमति देता है। पेड़ Hierarchy का दूसरा स्तर है, जिनमें से प्रत्येक में कई डोमेन हो सकते हैं।

VMware

VMware एक सॉफ्टवेयर कंपनी है, जो सिस्टम वर्चुअलाइजेशन और क्लाउड कंप्यूटिंग के क्षेत्र में अच्छी तरह से जानी जाती है। VMware का सॉफ्टवेयर उपयोगकर्ताओं को एक ही कंप्यूटर या Server पर कई वर्चुअल वातावरण या वर्चुअल कंप्यूटर सिस्टम बनाने की अनुमति देता है। अनिवार्य रूप से, एक कंप्यूटर या Server का उपयोग कई वर्चुअल कंप्यूटर सिस्टम को होस्ट या प्रबंधित करने के लिए किया जा सकता है, कभी-कभी एक सौ या उससे अधिक।

इस क्लाउड कंप्यूटिंग सिस्टम को Java, Ruby on Rails, Sinatra और अन्य पर निर्मित ऐप्लिकेशन्स का समर्थन करने के साथ-साथ MySQL, MongoDB और अन्य डेटाबेस प्लेटफार्मों के लिए समर्थन प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया था। आज, VMware कई वर्चुअलाइजेशन सॉफ्टवेयर प्रोग्रामों का विकास और विपणन करता है, जो ज्यादातर व्यावसायिक उपयोग के उद्देश्य से हैं, लेकिन घरेलू उपयोगकर्ता अपने कुछ सॉफ्टवेयर का भी उपयोग कर सकते हैं। उल्लेखनीय सॉफ्टवेयर शीर्षकों में VMware ESX और VMware ESXi, VMware vCloud, VMware ACE और VMware ThinApp शामिल हैं।

Citrix

Citrix Server Citrix की डेस्कटॉप वर्चुअलाइजेशन उत्पादों की लाइन को संदर्भित करता है: XenDesktop और XenApp। ये उत्पाद IT विभागों को क्रमशः केंद्रीकृत डेस्कटॉप और ऐप्लिकेशन्स की मेजबानी करने की अनुमति देते हैं। ये उत्पाद उपयोगकर्ताओं को कहीं से भी एप्लिकेशन एक्सेस करने में सक्षम बनाते हैं, इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि वे टैबलेट सहित किस हार्डवेयर का उपयोग कर रहे हैं। Citrix XenApp और XenDesktop को एक मानकीकृत वातावरण प्रदान करते हुए IT लागत में कटौती करने और सुरक्षा बढ़ाने के लिए टाल देता है।

Citrix Server का लाभ यह है कि विषम वातावरण वाले संगठनों के समान एप्लीकेशन हो सकते हैं। Windows, Mac और Linux डेस्कटॉप वाले उपयोगकर्ताओं के पास एक मानक वातावरण हो सकता है।

Remote समस्या निवारण उपकरण

pcAnywhere

pcAnywhere समाधान रिमोट कंट्रोल तकनीक का उपयोग करता है। कोई दूसरे कंप्यूटर या Server से जुड़ सकता है और काम कर सकता है जैसे कि वह उसके सामने बैठा हो। pcAnywhere समाधान लोकल एरिया नेटवर्क (LAN), वाइड एरिया नेटवर्क (WAN) या इंटरनेट पर नेटवर्क कनेक्शन का समर्थन करता है।

pcAnywhere समाधान आपको निम्नलिखित सुविधाएँ प्रदान करता है:

- कंसोल पृष्ठों के माध्यम से भूमिका-आधारित सुरक्षा
- प्रबंधित होस्ट की सेटिंग नियंत्रित करें
- ऑडिट लॉग और रिपोर्टिंग
- सुरक्षा और स्क्रीनिंग तंत्र का समर्थन करता है
- VNC और RDP एकीकरण

यह कुछ pcAnywhere शब्दावली को समझने में मददगार हो सकता है। उदाहरण के लिए, क्लाइंट कंप्यूटर को होस्ट कंप्यूटर कहा जाता है क्योंकि यह कनेक्शन को होस्ट करता है। व्यवस्थापक के कंप्यूटर को Remote कंप्यूटर या कंसोल कहा जाता है। यह शब्दावली मेनफ्रेम कंप्यूटिंग से आती है, जहां एक Remote उपयोगकर्ता आमतौर पर Server या मेनफ्रेम कंप्यूटर से जुड़ा होता है। pcAnywhere में, इन-सेशन फ्रेम को Viewer कहा जाता है।

ज्यादातर मामलों में, एक Remote उपयोगकर्ता कनेक्शन शुरू करता है। वे होस्ट कंप्यूटर से कनेक्ट करने के लिए आवश्यक जानकारी प्रदान करते हैं। Remote उपयोगकर्ता सुरक्षा बढ़ाने या प्रदर्शन को अनुकूलित करने के लिए विकल्पों का चयन भी कर सकता है। कनेक्शन बनाने के लिए, होस्ट कंप्यूटर को आवक pcAnywhere समाधान कनेक्शन की प्रतीक्षा करने के लिए सेट किया जाना चाहिए।

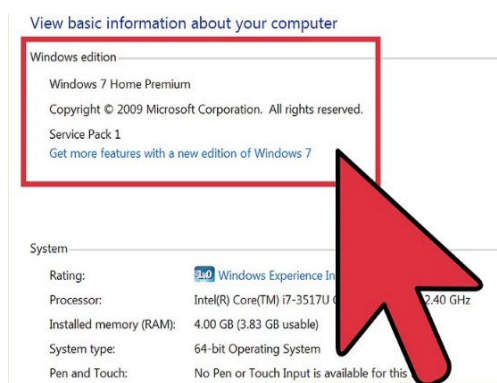
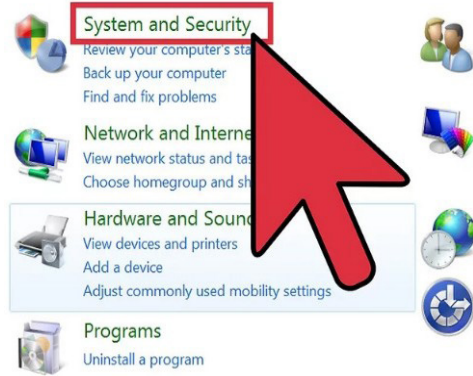
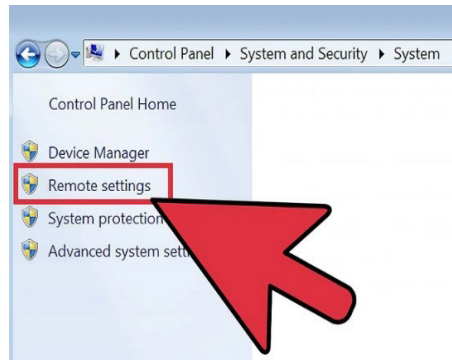
रिमोट डेस्कटॉप

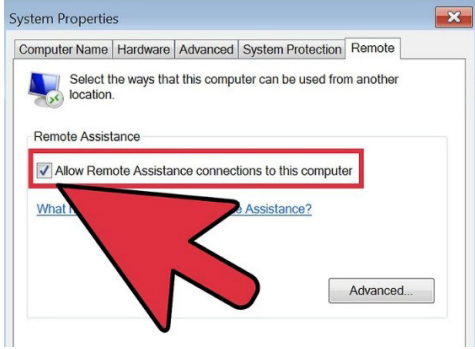
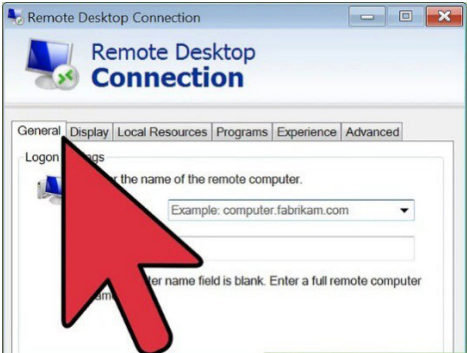
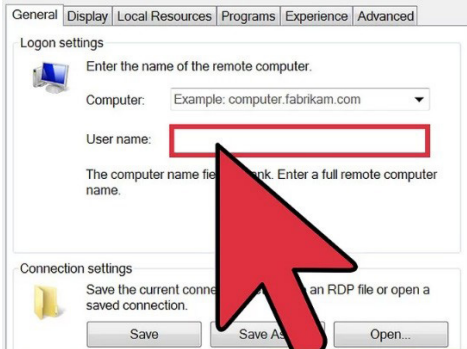
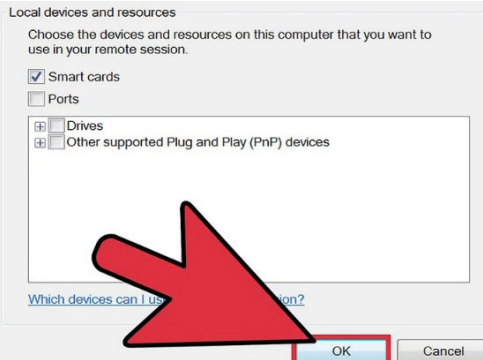
Remote डेस्कटॉप एक प्रोग्राम या ऑपरेटिंग सिस्टम सुविधा है जो उपयोगकर्ता को किसी अन्य स्थान पर कंप्यूटर से कनेक्ट करने, उस कंप्यूटर के डेस्कटॉप को देखने और इसके साथ बातचीत करने की अनुमति देता है जैसे कि यह स्थानीय था।

लोग निम्न सहित विभिन्न प्रकार की चीजें करने के लिए Remote डेस्कटॉप पहुँच क्षमताओं का उपयोग करते हैं:

- घर से या यात्रा करते समय कार्यस्थल कंप्यूटर तक पहुँचें
- अन्य स्थानों से घर के कंप्यूटर तक पहुँच प्राप्त करना
- कंप्यूटर की समस्या ठीक करना
- व्यवस्थापकीय कार्य करना
- कुछ प्रदर्शित करें, जैसे प्रक्रिया या सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन

Remote डेस्कटॉप कनेक्शन स्थापना

Steps	Images
लक्ष्य कंप्यूटर पर Windows के संस्करण को दोबारा जाँचें। आपके Windows 7 कंप्यूटर से कनेक्शन प्राप्त करने वाले कंप्यूटर पर निम्न ऑपरेटिंग सिस्टमों में से कोई एक स्थापित होना चाहिए:	
सिस्टम कंट्रोल पैनल खोलें। Control Panel 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 Windows के संस्करण के बारे में सुनिश्चित नहीं हैं जो कनेक्शन बना रहा होगा 2. "नेटवर्क स्तर प्रमाणीकरण के साथ Remote डेस्कटॉप चलाने वाले कंप्यूटर से केवल कनेक्शन की अनुमति दें" का चयन करें यदि दोनों कंप्यूटर Windows 7 चला रहे हैं। आपको यह विकल्प केवल Windows 7 कंप्यूटर पर दिखाई देगा, इसलिए यदि आप इसे किसी अन्य संस्करण में नहीं देखते हैं तो घबराएं नहीं	
"select users" पर क्लिक करें। आपको एक स्क्रीन पर लाया जाएगा जहाँ आप एक नया उपयोगकर्ता खाता 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 2.2.6.1: Remote डेस्कटॉप कनेक्शन की स्थापना

TeamViewer

TeamViewer कंप्यूटर के लिए सबसे प्रसिद्ध रिमोट एक्सेस कंट्रोल सिस्टम में से एक है। यह घर गैर-व्यावसायिक उपयोग के लिए मुफ्त है, इसमें अपने स्वयं के Server के माध्यम से काफी आसान रिमोट कनेक्शन सिस्टम है। एक बार जब हम इस प्रोग्राम को अपने कंप्यूटर पर या उस कंप्यूटर पर स्थापित कर लेते हैं जिसे हम एक्सेस करना चाहते हैं, तो हम देखेंगे कि इस प्रोग्राम का इंटरफ़ेस दो Column में विभाजित है: बाईं ओर हम अपने कंप्यूटर की जानकारी देखेंगे, और दाईं ओर – अन्य कंप्यूटर की एक्सेस जानकारी।

VNC Viewer

कंप्यूटिंग में, वर्चुअल नेटवर्क कंप्यूटिंग (VNC) एक ग्राफ़िकल डेस्कटॉप साझाकरण सिस्टम है जो Remote फ्रेम बफ़र प्रोटोकॉल (RFB) का उपयोग Remote रूप से किसी अन्य कंप्यूटर को नियंत्रित करने के लिए करता है।

एक ही समय में एक VNC Server से कनेक्ट करें।

Ammyy Admin

Ammyy (कभी-कभी AMMYY कहा जाता है) एक सॉफ्टवेयर कंपनी है जिसने Ammyy एडमिन नामक रिमोट डेस्कटॉप सॉफ्टवेयर बनाया है। इसका उपयोग अक्सर स्कैम कलाकारों द्वारा किया जाता है जो अपने कंप्यूटर तक पहुंच प्राप्त करने का प्रयास करने के लिए घरों को कोल्ड-कॉल करते हैं।

PC जीवनचक्र प्रबंधन उपकरण

निवारक रखरखाव एक नियमित और व्यवस्थित निरीक्षण, सफाई और खराब भागों, सामग्रियों और प्रणालियों का प्रतिस्थापन है। निवारक रखरखाव यह सुनिश्चित करके भागों, सामग्रियों और प्रणालियों की विफलता को रोकने में मदद करता है कि वे अच्छे कार्य क्रम में हैं।

निवारक रखरखाव उचित संचालन सुनिश्चित करने के लिए व्यवस्थित रूप से और समय-समय पर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की जांच करके हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर समस्याओं की संभावना को कम करता है।

हार्डवेयर:

केबल, घटकों और बाह्य उपकरणों की स्थिति की जाँच करें। ओवरहीटिंग की संभावना को कम करने के लिए घटकों को साफ करें। किसी भी घटक की मरम्मत या प्रतिस्थापित करें जो क्षति या अत्यधिक पहनने के लक्षण दिखाते हैं।

हार्डवेयर रखरखाव प्रोग्राम बनाने के लिए मार्गदर्शिका के रूप में निम्न कार्यों का उपयोग करें:

- पंखे के सेवन से धूल हटा दें
- बिजली की आपूर्ति से धूल हटा दें
- कंप्यूटर के अंदर घटकों से धूल निकालें
- माउस और कीबोर्ड को साफ करें
- ढीले केबलों की जाँच करें और सुरक्षित करें

सॉफ्टवेयर:

स्थापित करें कि स्थापित सॉफ्टवेयर वर्तमान है। सुरक्षा Update, ऑपरेटिंग सिस्टम Update और प्रोग्राम Update स्थापित करते समय संगठन की नीतियों का पालन करें। कई संगठन व्यापक परीक्षण पूरा होने तक अपडेट की अनुमति नहीं देते हैं। यह परीक्षण यह पुष्टि करने के लिए किया जाता है कि अपडेट से ऑपरेटिंग सिस्टम और सॉफ्टवेयर में समस्या नहीं आएगी। एक सॉफ्टवेयर रखरखाव शेड्यूल बनाने के लिए एक गाइड के रूप में सूचीबद्ध कार्यों का उपयोग करें जो आपके कंप्यूटर उपकरण की आवश्यकताओं के अनुरूप हो:

- सुरक्षा Updates की समीक्षा करें
- सॉफ्टवेयर Updates की समीक्षा करें
- ड्राइवर Updates की समीक्षा करें

- वायरस परिभाषा फ़ाइलों को Update करें
- वायरस और स्पाइवेयर के लिए स्कैन करें
- अवांछित प्रोग्राम निकालें
- त्रुटियों के लिए हार्ड ड्राइव स्कैन करें
- डीफ़्रैगमेंट हार्ड ड्राइव

लाभ:

कंप्यूटर उपकरण रखरखाव और डेटा सुरक्षा में सक्रिय रहें। नियमित रखरखाव दिनचर्या करके, आप संभावित हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर समस्याओं को कम कर सकते हैं। नियमित रखरखाव दिनचर्या कंप्यूटर डाउनटाइम और मरम्मत लागत को कम करती है।

उपकरण की जरूरतों के आधार पर एक निवारक रखरखाव योजना विकसित की जाती है। धूल भरे वातावरण के संपर्क में आने वाले कंप्यूटर, जैसे कि एक निर्माण स्थल, को कार्यालय के वातावरण में उपकरणों की तुलना में अधिक ध्यान देने की आवश्यकता होती है। उच्च-ट्रैफ़िक नेटवर्क, जैसे कि स्कूल नेटवर्क, को अतिरिक्त स्कैनिंग और दुर्भावनापूर्ण सॉफ्टवेयर या अवांछित फ़ाइलों को निकालने की आवश्यकता हो सकती है। नियमित रखरखाव कार्यों का दस्तावेजीकरण करें जो कंप्यूटर उपकरण और प्रत्येक कार्य की आवृत्ति पर किए जाने चाहिए। कार्यों की इस सूची का उपयोग रखरखाव कार्यक्रम बनाने के लिए किया जा सकता है।

निवारक रखरखाव के निम्नलिखित लाभ हैं:

- डेटा सुरक्षा बढ़ाता है
- घटकों के जीवन का विस्तार करता है
- उपकरण स्थिरता बढ़ाता है
- मरम्मत की लागत कम करता है
- उपकरण विफलताओं की संख्या को कम करता है

सारांश



- ग्राहकों के मुद्दों को हल करने के लिए प्रत्येक प्रक्रिया या विंग में एक समर्थन Content होनी चाहिए
- अधिकारियों को सहायक सामग्रियों का उल्लेख करना चाहिए और कोई भी संकल्प प्रदान करने से पहले उससे परामर्श करना चाहिए
- प्राथमिकता का उपयोग समय-सीमा स्थापित करने, समय सीमा निर्धारित करने, TATS तक पहुँचने और किसी समस्या का जवाब देने और हल करने के प्रयास (सेवा अनुरोध) के लिए किया जाता है। प्राथमिकता एक प्रभाव और तात्कालिकता प्राथमिकता मैट्रिक्स से ली गई है
- ग्राहक प्रतिधारण वह गतिविधि है जो एक संगठन ग्राहक दोषों को कम करने के लिए करता है
- समस्या निवारण समस्या समाधान के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण है जिसका उपयोग अक्सर जटिल मशीनों, इलेक्ट्रॉनिक्स, कंप्यूटर और सॉफ्टवेयर सिस्टम के साथ समस्याओं को खोजने और सही करने के लिए किया जाता है
- अधिकांश समय, सरल समस्या निवारण तकनीकों का उपयोग करके समस्याओं को ठीक किया जा सकता है, जैसे प्रोग्राम को बंद करना और फिर से खोलना। अधिक चरम उपायों का सहारा लेने से पहले इन सरल समाधानों को आजमाना महत्वपूर्ण है
- डेटाबेस कंपनियों को अपने व्यवसाय के बारे में वास्तविक समय के निर्णयों को सूचित करने के साथ-साथ बेहतर सूचित, वास्तविक समय के निर्णय लेने के लिए भविष्य कहनेवाला विश्लेषण का उपयोग करने के लिए डेटा का उपयोग करने में सक्षम बना रहे हैं।

नोट्स

[illegible]

अभ्यास

उपयुक्त प्रतिक्रियाओं के साथ रिक्त स्थान भरें

1. लाइव चैट एक त्वरित प्रदान करता है, _____-वे इंटरैक्शन
2. Password सेट करना रोकने के लिए एक मौलिक क्रिया है _____.
3. सबसे अधिक इस्तेमाल किया जाने वाला नेटवर्क टूल कौन सा है _____.
4. मेमोरी प्रबंधन का ट्रैक रखता है _____.
5. डेटाबेस कंपनियों को सूचित करने के लिए डेटा का उपयोग करने में सक्षम कर रहे हैं _____.

एक्टिविटी

गतिविधि 1

- यह गतिविधि “प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता” के रूप में है
- प्रशिक्षक कक्षा को तीन समूहों अर्थात ग्रुप A, ग्रुप B और ग्रुप C में विभाजित करेगा
- प्रशिक्षक विषय की समझ का मूल्यांकन करने के लिए एक प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता आयोजित करेगा
- प्रश्न यूनिट 2.4 में चर्चा किए गए समस्या निवारण चरणों पर आधारित होंगे
- सही प्रतिक्रियाओं के लिए 10 अंक होंगे और गलत प्रतिक्रियाओं या कोई प्रतिक्रिया नहीं के लिए -5 अंक होंगे
- उच्चतम अंक वाले समूह को विजेता घोषित किया जाएगा।

गतिविधि 2

- इस सत्र में, ट्रेनर कक्षा को कुछ समूहों में विभाजित करेगा
- प्रशिक्षक प्रशिक्षुओं को एक कंप्यूटर लैब में ले जाएगा जहां उन्हें IT क्षेत्र और समाधान में सामान्य समस्याओं पर अपने विषय दिए जाएंगे
- प्रत्येक समूह को एक विशिष्ट विषय दिया जाएगा जिस पर उन्हें काम करना है।
- पहला समूह लेखा संबंधी मुद्दों पर काम करेगा
- दूसरा समूह ऑपरेटिंग सिस्टम से संबंधित मुद्दों पर काम करेगा
- तीसरा समूह डेटाबेस से संबंधित मुद्दों पर काम करेगा
- टीमों को दिए गए काम को पूरा करने के लिए 20 मिनट का समय मिलेगा
- प्रशिक्षुओं को आवश्यक उपकरणों के साथ काम करना चाहिए और संबंधित मुद्दों को हल करने के लिए चर्चा की गई विधियों का उपयोग करना चाहिए
- प्रशिक्षुओं के काम का मूल्यांकन करने के लिए प्रशिक्षक को 10 मिनट का समय लगेगा
- जो टीम अपने दिए गए काम को चालाकी से पूरा कर सकती है, उसकी प्रशंसा के साथ सराहना की जाएगी।

QR कोड को स्कैन करें या संबंधित वीडियो देखने के लिए लिंक पर क्लिक करें



youtu.be/nNaLLR_kI3k

प्रश्नों की प्रकृति और सीमा की पहचान करें

नोट्स

[illegible]



3. केरी प्रबंधन के लिए कौशल



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 3.1 - केरी रिज़ॉल्यूशन सॉफ्टवेयर

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



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. क्लेरी 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 गैर-तकनीकी प्रश्नों के प्रकारों में अंतर करें

यूनिट 3.1: केरी समाधान सॉफ्टवेयर

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

3.1.1 केरी समाधान उपकरणों का उपयोग प्रदर्शित करें

ग्राहक प्रश्नों को रिकॉर्ड करने, वर्गीकृत करने, दस्तावेज़ीकरण करने, वर्गीकृत करने, प्राथमिकता देने और हल करने के लिए प्रबंधन उपकरण और सिस्टम

MS Office आपको MS Word, MS Excel, MS PowerPoint और MS Outlook जैसे ऐप्लिकेशन्स का एक समूह प्रदान करता है। हालाँकि, आपको केरी हैंडलिंग के उद्देश्य से MS Office और MS Excel की आवश्यकता होगी यानी ग्राहक प्रश्नों और शिकायतों पर नज़र रखना।

Microsoft Word: उपयोगकर्ताओं को टेक्स्ट टाइप करने और दस्तावेज़ में चित्र जोड़ने की अनुमति देता है।

- **Microsoft Excel:** उपयोगकर्ताओं को स्प्रेडशीट में डेटा दर्ज करने और गणना और ग्राफ़ बनाने की अनुमति देता है।
- **Microsoft PowerPoint:** उपयोगकर्ताओं को text, चित्र और मीडिया जोड़ने और स्लाइडशो और प्रस्तुतियाँ बनाने की अनुमति देता है।
- **Microsoft Outlook:** उपयोगकर्ताओं को ईमेल भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देता है।
- **Microsoft OneNote:** उपयोगकर्ताओं को कागज पर पेन की अनुभूति के साथ चित्र और नोट्स बनाने की अनुमति देता है।
- **Microsoft Access:** उपयोगकर्ताओं को कई तालिकाओं पर डेटा संग्रहीत करने की अनुमति देता है।

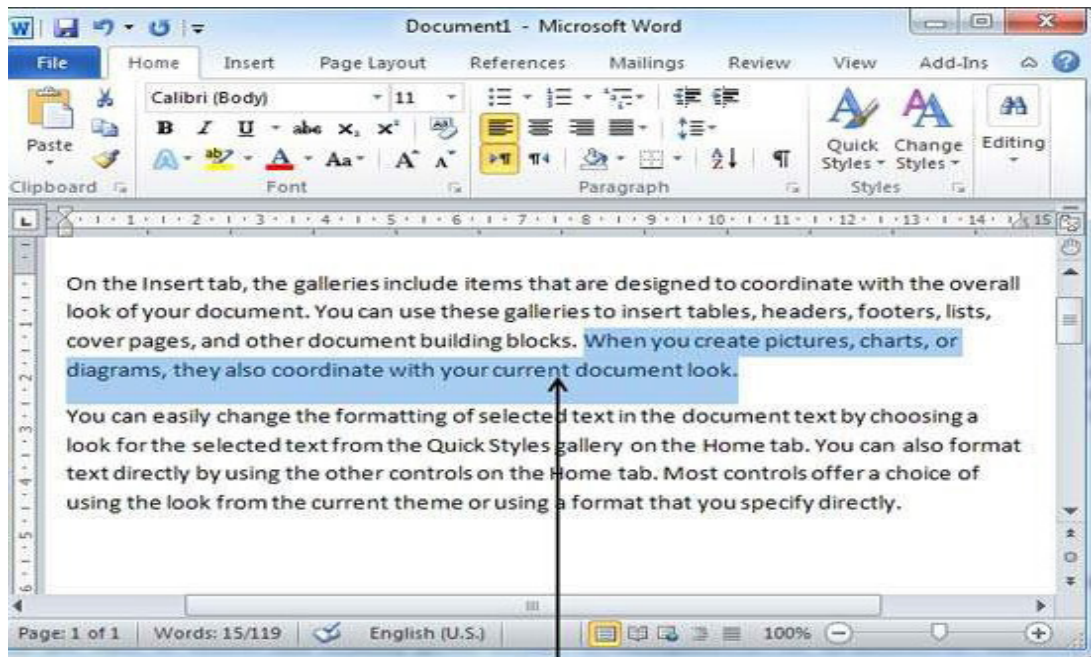
विशेष रूप से कार्यस्थल में एक लोकप्रिय ईमेल प्रबंधन विकल्प, Microsoft Outlook में एक पता पुस्तिका, नोटबुक, वेब ब्राउज़र और कैलेंडर भी शामिल है। इस कार्यक्रम के कुछ प्रमुख लाभ हैं:

- **एकीकृत खोज फ़ंक्शन:** आप सभी Outlook प्रोग्रामों में डेटा खोजने के लिए Keyword का उपयोग कर सकते हैं।
- **बढ़ी हुई सुरक्षा:** आपका ईमेल हैकर्स, जंक मेल और फ़िशिंग वेबसाइट ईमेल से सुरक्षित है।
- **ईमेल सिंकिंग:** अपने मेल को अपने कैलेंडर, संपर्क सूची, OneNote में नोट्स और... आपका फोन!
- **ईमेल तक ऑफ़लाइन पहुंच:** कोई इंटरनेट नहीं? कोई बात नहीं! ऑफ़लाइन ईमेल लिखें और जब आप फिर से कनेक्ट हों तो उन्हें भेजें।

MS Word के साथ काम करना

text का चयन करना

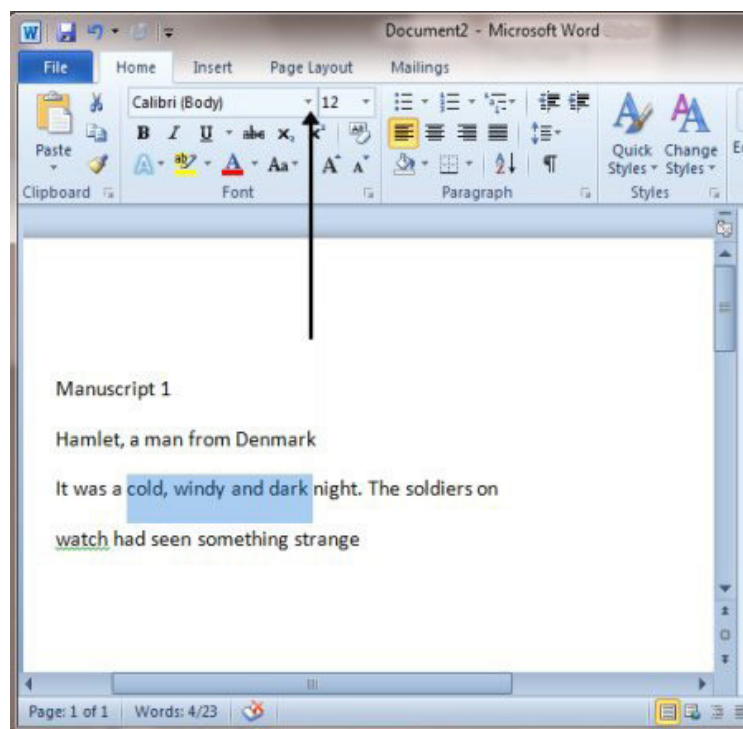
किसी विशेष शब्द, वाक्य या पैराग्राफ का चयन करने के लिए, बस चयन के शुरुआती बिंदु से कर्सर को दबाकर रखें और इसे चयन के अंतिम बिंदु तक खींचें। ऐसा करने के बाद, आप चयनित text को देखने के लिए माउस को छोड़ सकते हैं। इस चयनित text को तब कॉपी या कट किया जा सकता है और फिर जहां भी इसका उपयोग किया जाना चाहिए, वहां paste किया जा सकता है।

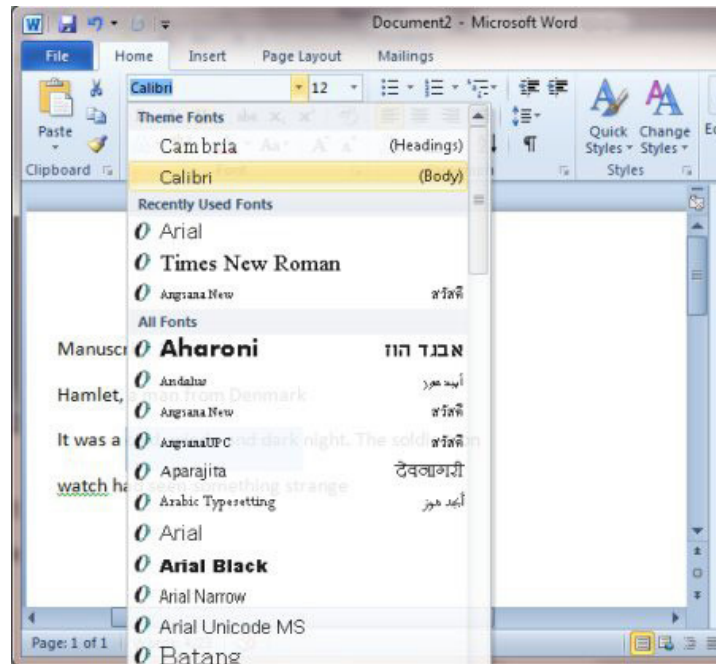


Selected Text

Font का चयन करना

MS Word पर बड़ी संख्या में Font विकल्प उपलब्ध हैं जिन्हें आवश्यकता पड़ने पर उपयोग के लिए चुना जा सकता है। Font शैली को बदलने के लिए, किसी को बस उपयुक्त टेक्स्ट लाइन का चयन करना होगा और कर्सर को स्क्रीन के शीर्ष पर विकल्प पैनल पर खींचना होगा। एक ड्रॉपडाउन विकल्प उपलब्ध है जहां से कोई पसंद के Font का चयन कर सकता है जो स्वचालित रूप से हाइलाइट किए गए text को उपयुक्त चयन में बदल देता है।

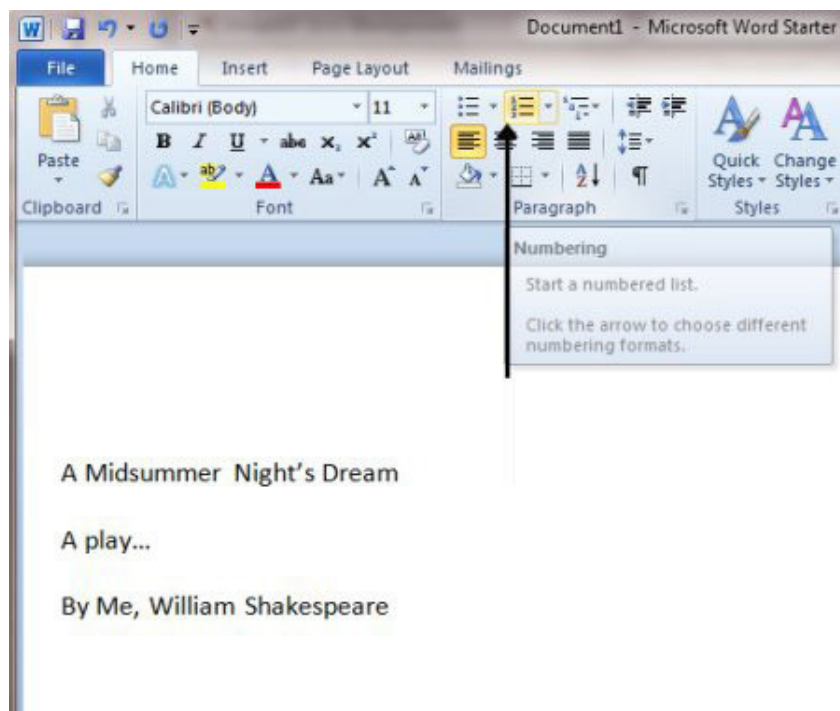




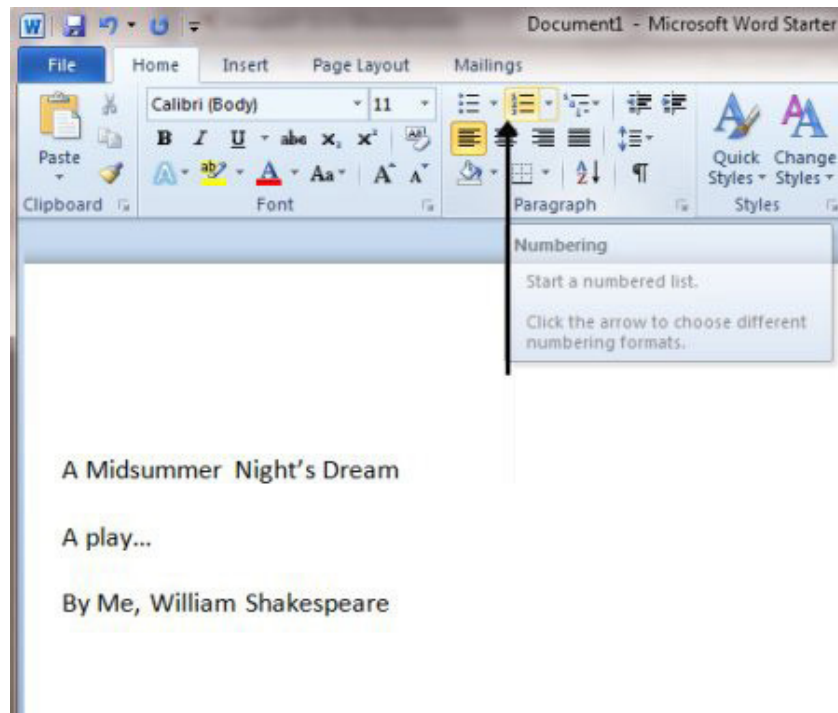
सूचियों के साथ कार्य करना

कभी-कभी उन वस्तुओं या वाक्यों की एक सूची बनाने की आवश्यकता हो सकती है जिन्हें क्रमिक रूप से आदेश दिया जाना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए, कोई MS Word पर उपलब्ध 'बुलेट और नंबरिंग' विकल्प का उपयोग कर सकता है। निम्नलिखित चरणों का पालन किया जाना चाहिए:

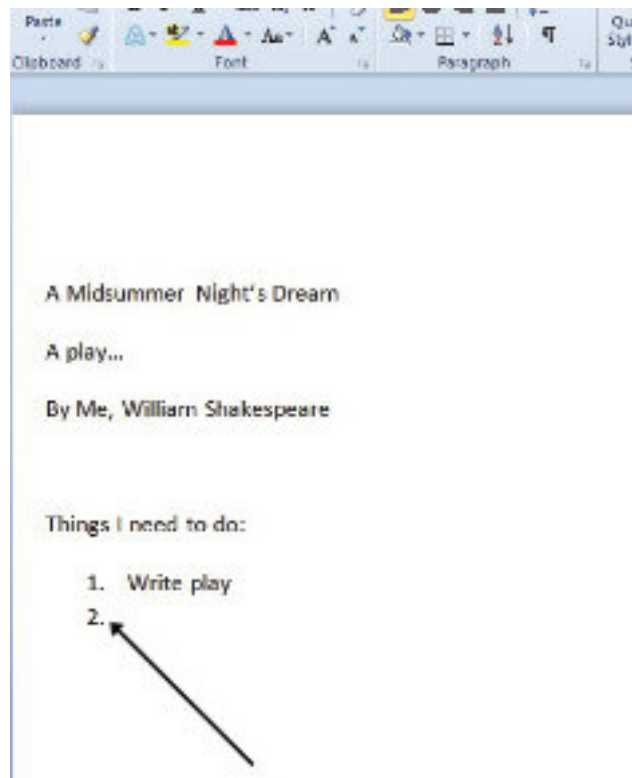
1. कर्सर को दस्तावेज़ के उपयुक्त प्रारंभिक बिंदु पर रखें और कार्यस्थान के शीर्ष पर विकल्प पैनल में मौजूद नंबरिंग आइकन पर क्लिक करें।



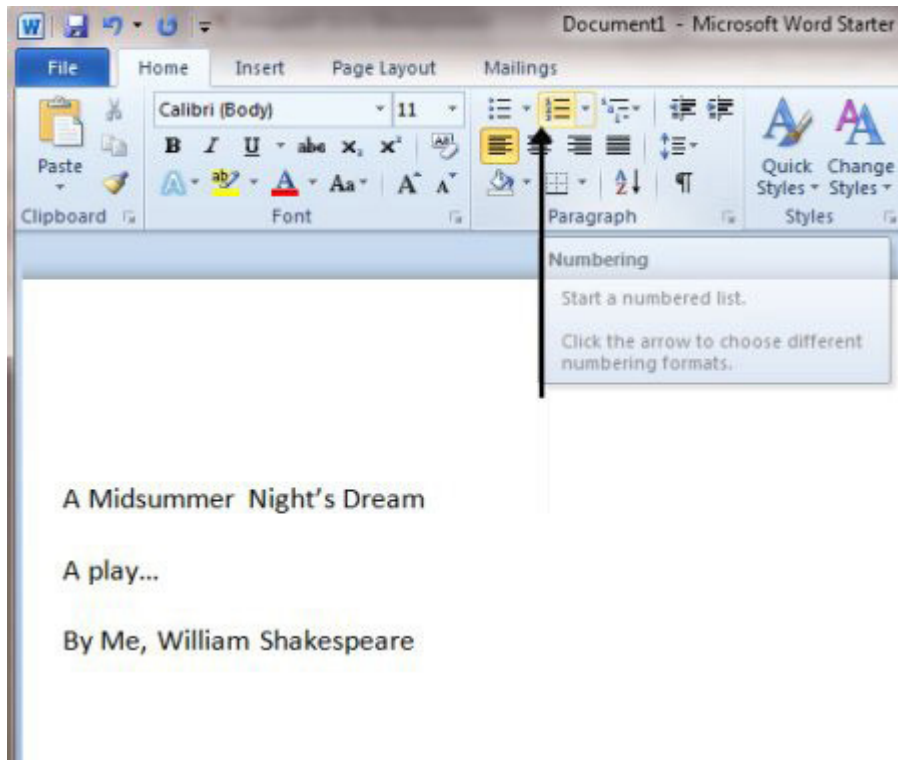
2. पहला नंबर दस्तावेज़ में डाला जाता है।



3. पहला आइटम टाइप करें और फिर 'Enter' दबाने पर अगली लाइन अपने आप क्रमांकित हो जाती है।

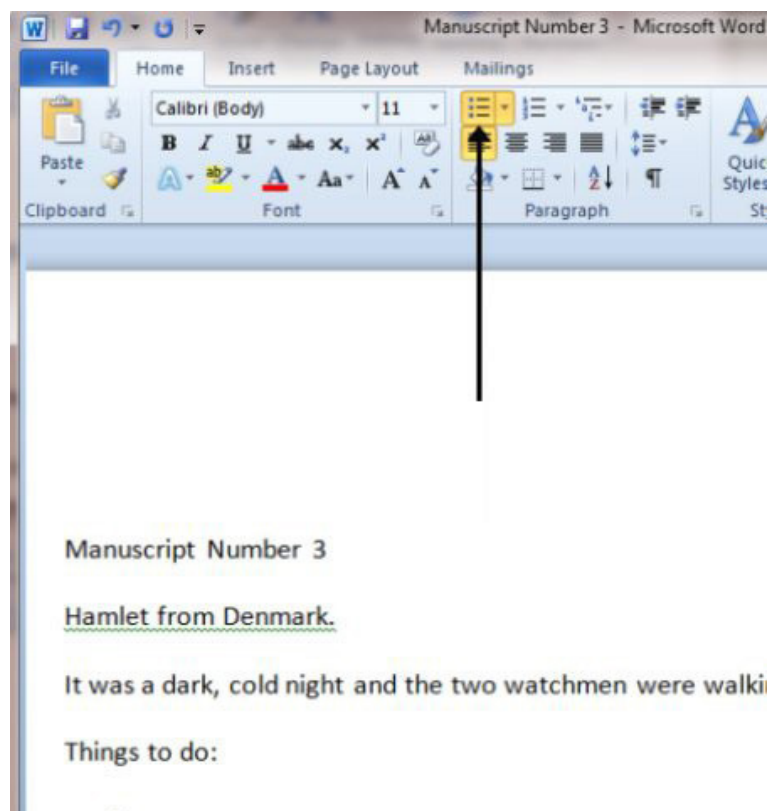


4. संख्याओं को सम्मिलित होने से रोकने के लिए, सामान्य पैराग्राफ प्रारूप पर वापस जाने के लिए बस एक बार फिर से नंबरिंग पैनेल पर क्लिक करें।

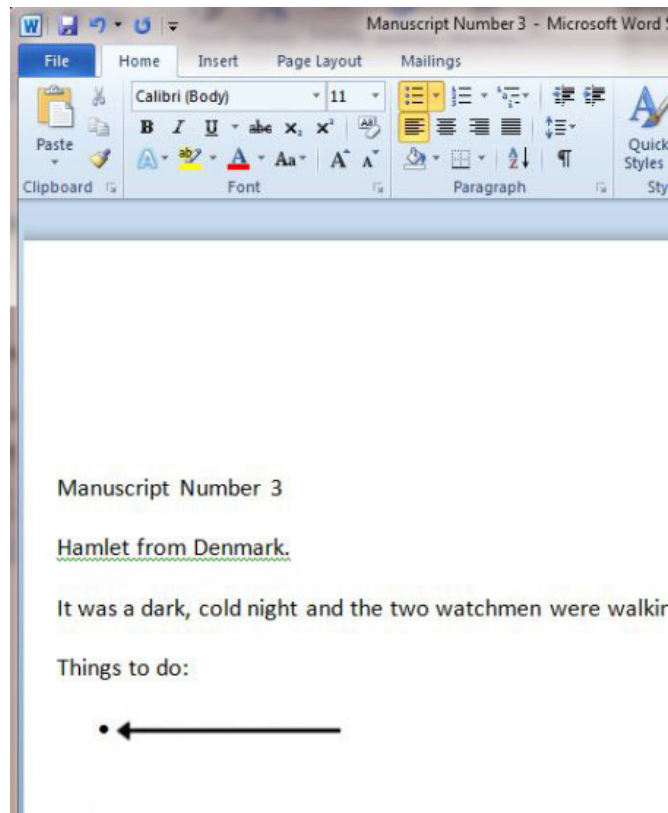


बुलेटेड सूची बनाने के मामले में, निम्न चरणों का पालन किया जाना चाहिए:

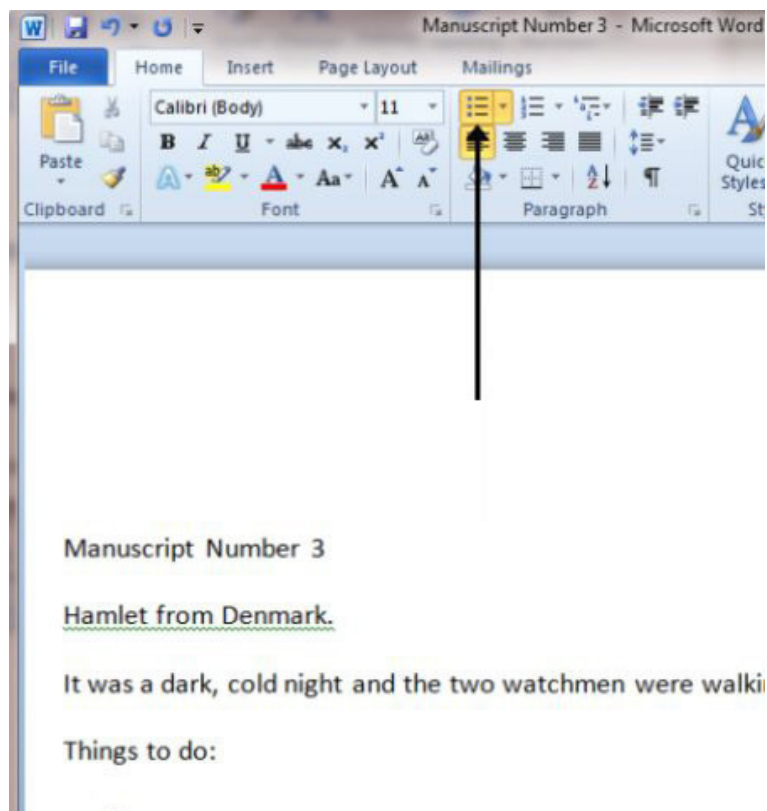
1. कार्यस्थान के शीर्ष पर विकल्प पैनेल में मौजूद बुलेट आइकन पर क्लिक करें।



2. पृष्ठ में एक बुलेट बिंदु डाला जाएगा।



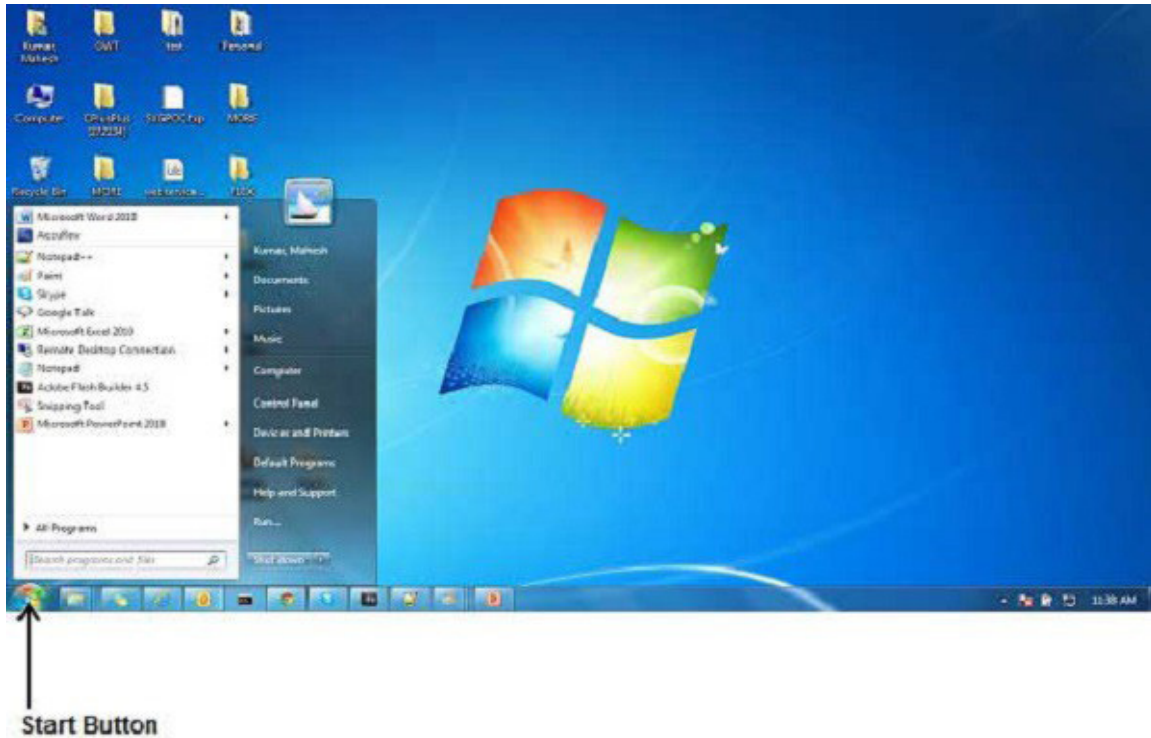
3. आप टेक्स्ट टाइप कर सकते हैं और हर बार जब आप 'Enter' दबाते हैं, तो एक नया बुलेट पॉइंट बनाया जाएगा।
4. अधिक बुलेट बनाना बंद करने के लिए, बस एक बार फिर बुलेट विकल्पों पर क्लिक करें। अब आप पैराग्राफ फॉर्मेट पर वापस जाएं।



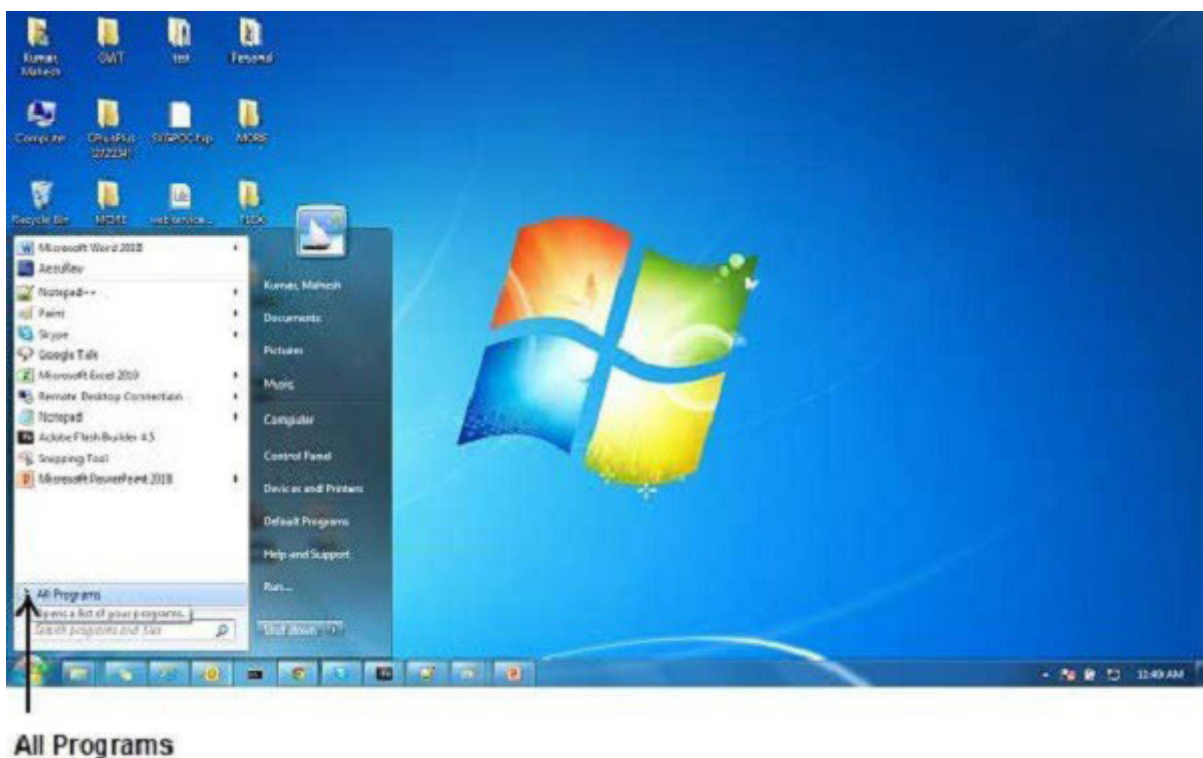
- वैकल्पिक रूप से, क्रमांकित और बुलेटेड दोनों सूचियों के लिए आप संपूर्ण text Content टाइप कर सकते हैं, फिर text का चयन करें और अंत में स्वचालित रूप से एक सूची बनाने के लिए बुलेट / नंबर विकल्प चुनें।

MS Excel शुरू करना

- स्टार्ट बटन पर क्लिक करें।



- मेनू से All Programs विकल्प पर क्लिक करें।



3. उप मेनू से Microsoft Office खोजें और उस पर क्लिक करें।



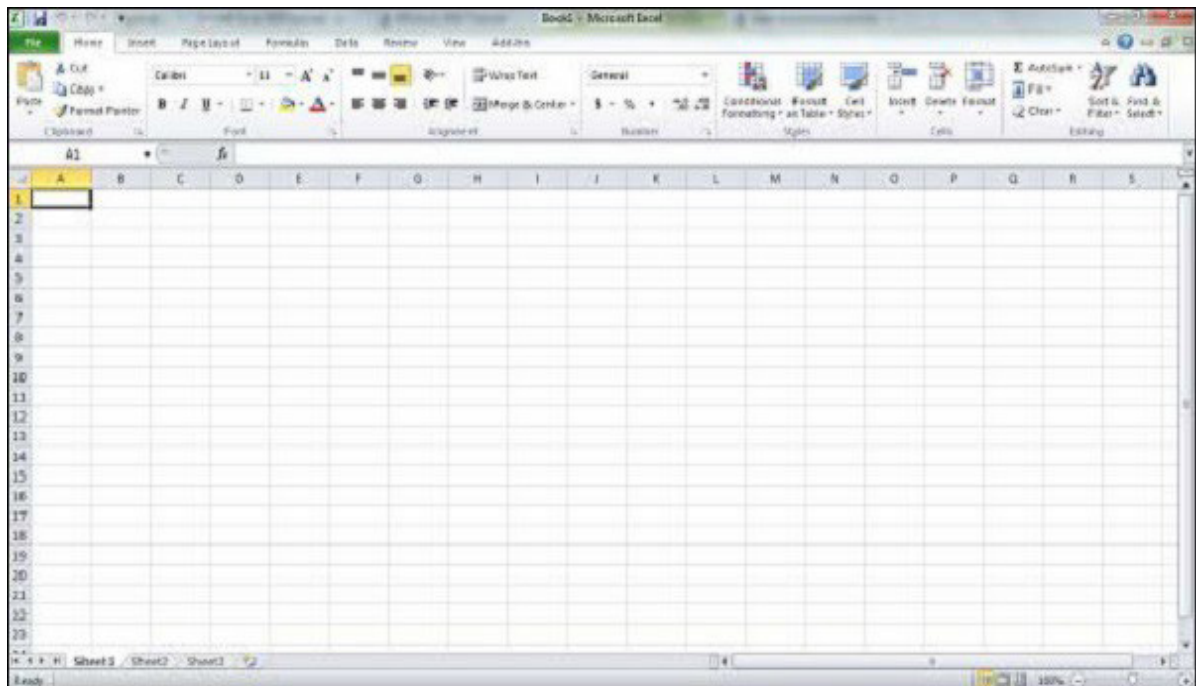
Microsoft Office

4. सबमेनू से Microsoft Excel 2010 खोजें और इसे क्लिक करें।



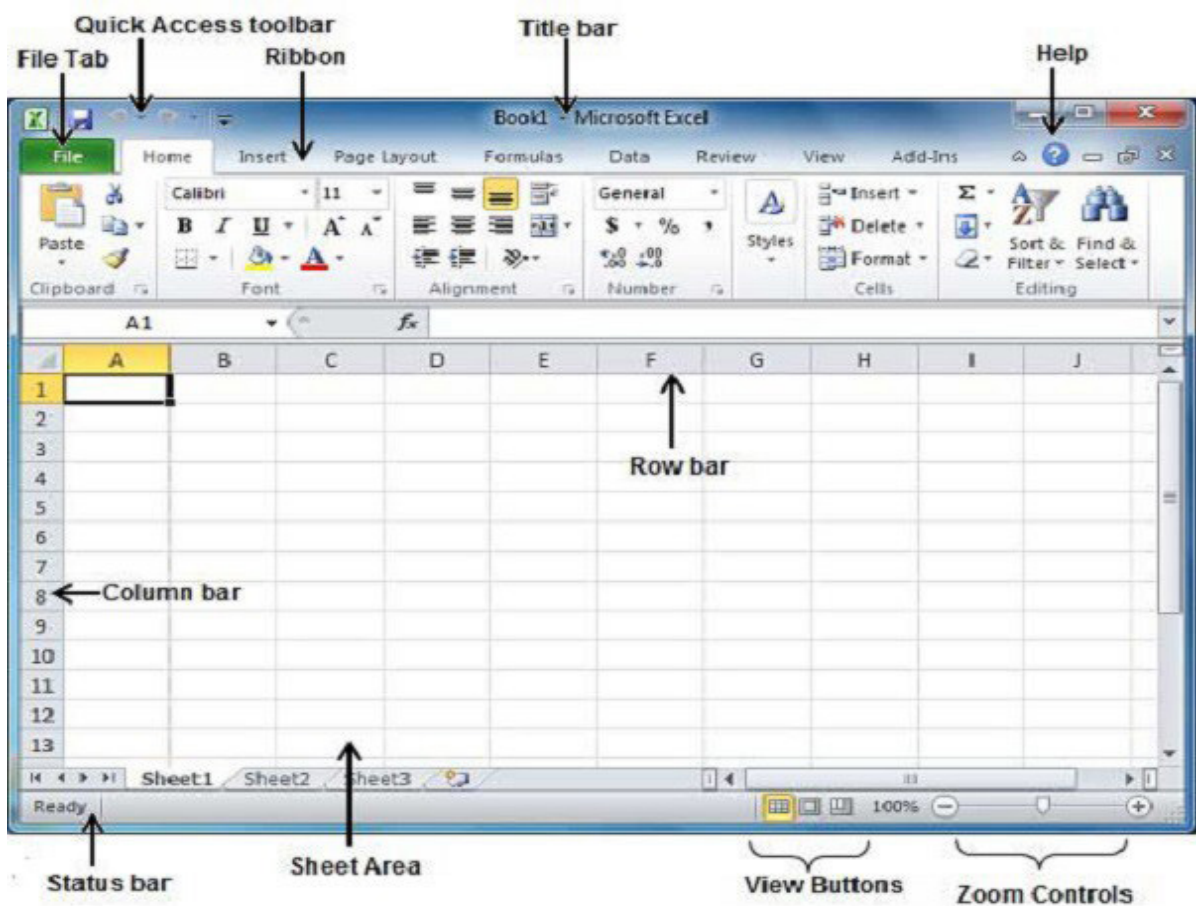
Microsoft Excel 2010

5. यह Microsoft Excel 2010 एप्लिकेशन लॉन्च करेगा और आपको निम्न Excel विंडो दिखाई देगी।



Excel इंटरफ़ेस

Excel इंटरफ़ेस के मूल घटकों में शामिल हैं-



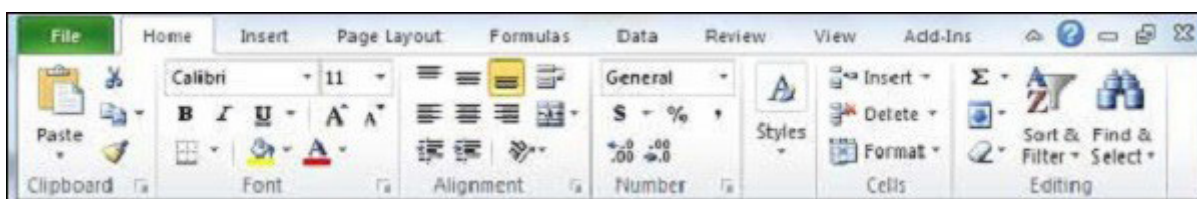
File Tab:

File Tab Excel 2007 से Office बटन बदलता है। आप Backstage दृश्य की जाँच करने के लिए उस पर क्लिक कर सकते हैं, जहाँ आप तब आते हैं जब आपको फ़ाइलें खोलने या सहेजने, नई Sheet बनाने, Sheet मुद्रित करने और फ़ाइल से संबंधित अन्य कार्रवाइयाँ करने की आवश्यकता होती है।

Quick Access Toolbar:

आपको यह टूलबार File Tab के ठीक ऊपर मिलेगा और इसका उद्देश्य Excel के सबसे अधिक उपयोग किए जाने वाले आदेशों के लिए एक सुविधाजनक विश्राम स्थान प्रदान करना है। आप अपनी सुविधा के आधार पर इस टूलबार को कस्टमाइज़ कर सकते हैं।

Ribbon:



Ribbon में तीन घटकों में व्यवस्थित आदेश होते हैं –

- **Tags** – वे Ribbon के शीर्ष पर प्रकट होते हैं और उनमें संबंधित आदेशों के समूह होते हैं। होम, इन्सर्ट, पेज लेआउट Ribbon Tab के उदाहरण हैं।
- **Group** – वे संबंधित आदेशों को व्यवस्थित करते हैं; प्रत्येक समूह का नाम Ribbon पर समूह के नीचे प्रकट होता है। उदाहरण के लिए, Font से संबंधित Command का समूह या संरेखण आदि से संबंधित Command का समूह।
- **Command** – Command प्रत्येक समूह के भीतर दिखाई देते हैं जैसा कि ऊपर बताया गया है।

Title Bar:

यह Window के बीच और शीर्ष पर स्थित है। Title Bar प्रोग्राम और Sheet Title दिखाती है।

Help:

help आइकन का उपयोग किसी भी समय Excel से संबंधित सहायता प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। यह Excel से संबंधित विभिन्न विषयों पर अच्छा ट्यूटोरियल प्रदान करता है।

Zoom Control:

Zoom Control आपको अपने text को करीब से देखने के लिए Zoom इन करने देता है। Zoom Control में एक स्लाइडर होता है जिसे आप Zoom इन या आउट करने के लिए बाएँ या दाएँ स्लाइड कर सकते हैं। Zoom फैक्टर को बढ़ाने या घटाने के लिए + बटन पर क्लिक किया जा सकता है।

View बटन:

स्क्रीन के निचले भाग के पास, Zoom Control के बाईं ओर स्थित तीन बटनों का समूह, आपको Excel के विभिन्न शीट दृश्यों के बीच स्विच करने देता है।

- **Normal Layout view** – यह पृष्ठ को सामान्य दृश्य में प्रदर्शित करता है।
- **Page Layout view** – यह पृष्ठों को ठीक उसी तरह प्रदर्शित करता है जैसे वे मुद्रित होने पर दिखाई देंगे। यह दस्तावेज़ का पूर्ण स्क्रीन रूप देता है।
- **Page Break view** – यह एक पूर्ववलोकन दिखाता है कि मुद्रित होने पर पृष्ठ कहाँ टूटेंगे।

Sheet Area:

वह क्षेत्र जहाँ कोई डेटा प्रविष्ट करता है। फ्लैशिंग वर्टिकल बार को सम्मिलन बिंदु कहा जाता है और यह उस स्थान का प्रतिनिधित्व करता है जहाँ आपके टाइप करने पर टेक्स्ट दिखाई देगा।

Row Bar:

Rows को 1 से आगे क्रमांकित किया जाता है और जैसे-जैसे आप डेटा दर्ज करते रहते हैं, बढ़ते रहते हैं। अधिकतम सीमा 1,048,576 Rows हैं।

Column Bar:

Columns को A से आगे क्रमांकित किया जाता है और जैसे-जैसे आप आँकड़ों की प्रविष्टियाँ करते जाते हैं, वैसे-वैसे बढ़ते जाते हैं। Z के बाद, यह AA, AB आदि की श्रृंखला शुरू करेगा। अधिकतम सीमा 16,384 Column है।

Status Bar:

यह शीट की जानकारी के साथ-साथ सम्मिलन बिंदु स्थान भी प्रदर्शित करता है। बाएं से दाएं, इस बार में दस्तावेज़, भाषा आदि में पृष्ठों और शब्दों की कुल संख्या हो सकती है।

आप Status Bar पर कहीं भी राइट-क्लिक करके और प्रदान की गई सूची से विकल्पों का चयन या अचयन करके कॉन्फ़िगर कर सकते हैं।

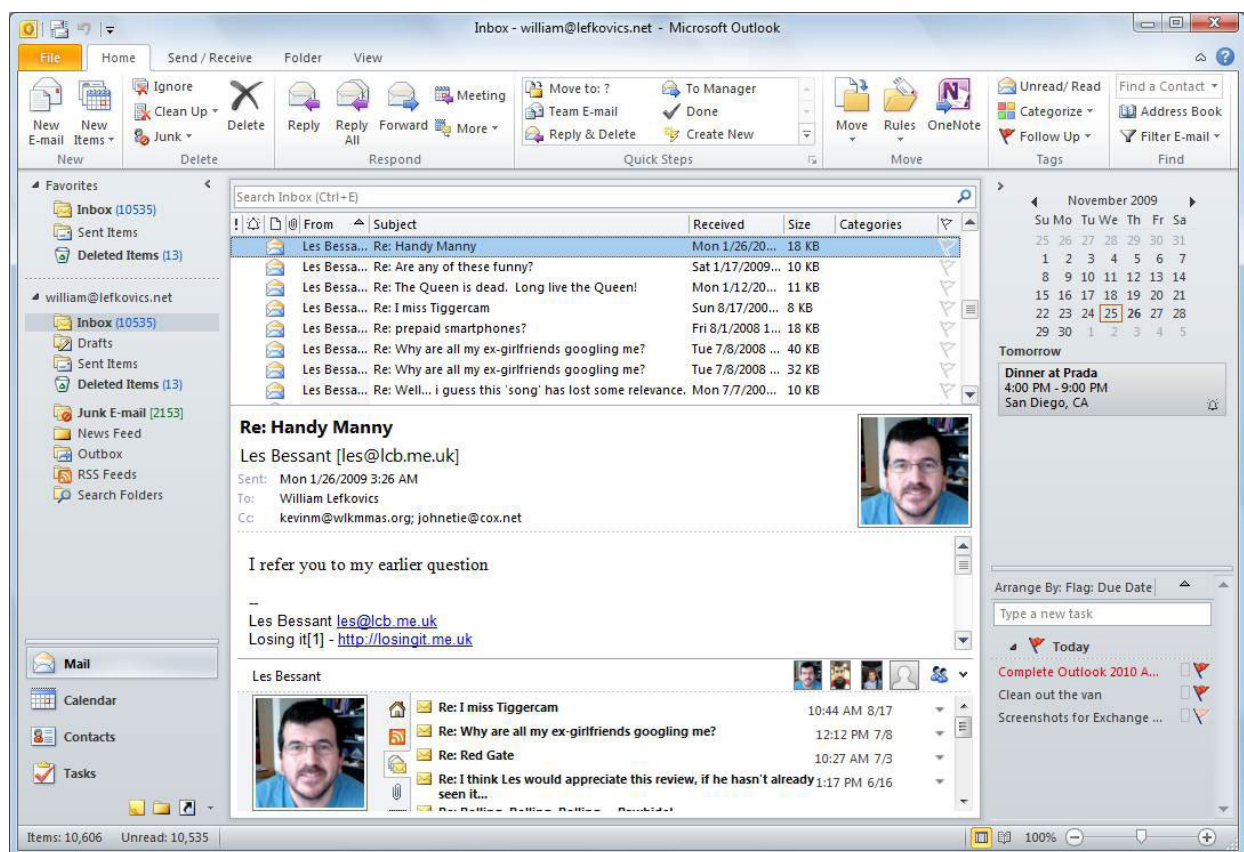
Dialogue बॉक्स लॉन्चर:

यह Ribbon पर कई समूहों के निचले-दाएँ कोने में एक बहुत छोटे तीर के रूप में प्रकट होता है। यह बटन क्लिक करने से एक संवाद बॉक्स या कार्यफलक खुलता है जो समूह के बारे में अधिक विकल्प प्रदान करता है।

MS Outlook के साथ कार्य करना

Microsoft Outlook, Microsoft का एक व्यक्तिगत सूचना प्रबंधक है, जो Microsoft Office सुइट के एक भाग के रूप में उपलब्ध है। यद्यपि अक्सर मुख्य रूप से एक ईमेल एप्लिकेशन के रूप में उपयोग किया जाता है, इसमें एक कैलेंडर, कार्य प्रबंधक, संपर्क प्रबंधक, नोट लेना, जर्नल और वेब ब्राउज़िंग भी शामिल है।

इस प्रकार, आधिकारिक उद्देश्यों के लिए इसके कई उपयोग हैं। इसे स्टैंड-अलोन एप्लीकेशन के रूप में उपयोग किया जा सकता है, या किसी संगठन में एकाधिक उपयोगकर्ताओं के लिए Microsoft Exchange Server और Microsoft SharePoint Server के साथ कार्य कर सकता है, जैसे साझा मेलबॉक्स और कैलेंडर, Exchange सार्वजनिक फ़ोल्डर्स, SharePoint सूचियाँ और मीटिंग शेड्यूल्स।



मुद्दों और प्रश्नों की कुछ सामान्य श्रेणियां हैं जिनके लिए ग्राहक ग्राहक देखभाल एजेंट से संपर्क करता 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 3.1.1.1: केरी के प्रकार और संभावित समाधान

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

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. विभिन्न SLA पर चर्चा करें और उनके निहितार्थों को समझें

3.2.1 संगठनात्मक दिशानिर्देश और सेवा स्तर समझौते (SLAs)

सेवा-स्तरीय अनुबंध (SLA)

- 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।
- दूसरे शब्दों में, हम कह सकते हैं कि एक सेवा-स्तरीय समझौता दो या दो से अधिक पार्टियों के बीच एक समझौता समझौता है, जहां एक ग्राहक है और अन्य सेवा प्रदाता हैं

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 (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।

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
- पूरे संगठन के लिए एक ईमेल सिस्टम। इस प्रकार के SLA में उत्पन्न होने वाली कठिनाइयों की संभावना होती है क्योंकि दी जा रही सेवाओं का स्तर अलग-अलग ग्राहकों के लिए भिन्न हो सकता है (उदाहरण के लिए, प्रधान कार्यालय के कर्मचारी उच्च गति वाले LAN कनेक्शन का उपयोग कर सकते हैं जबकि स्थानीय कार्यालयों को कम गति वाली लीज्ड लाइन का उपयोग करना पड़ सकता 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।
- 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।

3.2.2 पुष्टि प्राप्त करें कि प्रश्नों को संतुष्टि के लिए हल कर दिया गया है

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। नए ग्राहकों को आकर्षित करने और बनाए रखने की कंपनी की क्षमता, उसके उत्पाद या सेवाओं से संबंधित है।

ग्राहक प्रतिधारण ग्राहक को वह देने से कहीं अधिक है जो वे उम्मीद करते हैं; यह उनकी अपेक्षाओं को पार करने के बारे में है ताकि वे आपके ब्रांड के प्रति वफादार हो जाएं। 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, विपणन में अक्सर उपयोग किया जाने वाला शब्द, 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 आगे निकल जाती हैं। ग्राहकों की संतुष्टि है “ग्राहकों की संख्या, या कुल ग्राहकों का प्रतिशत, जिनके फर्म, उसके उत्पादों, या इसकी सेवाओं (रेटिंग) के साथ रिपोर्ट किए गए अनुभव निर्दिष्ट संतुष्टि लक्ष्यों से अधिक हैं लगभग 200 वरिष्ठ विपणन प्रबंधकों के एक सर्वेक्षण में, 71 प्रतिशत ने ग्राहक संतुष्टि मीट्रिक को अपने व्यवसायों के प्रबंधन और निगरानी में बहुत उपयोगी पाया।

इसे व्यवसाय के भीतर एक प्रमुख प्रदर्शन संकेतक के रूप में देखा जाता है और अक्सर संतुलित स्कोरकार्ड का हिस्सा होता है। एक प्रतिस्पर्धी बाजार में जहां व्यवसाय ग्राहकों के लिए प्रतिस्पर्धा करते हैं, ग्राहकों की संतुष्टि को एक महत्वपूर्ण अंतर के रूप में देखा जाता है और तेजी से व्यापार रणनीति का एक प्रमुख तत्व बन गया है।

विभिन्न कंपनियां ग्राहकों के साथ हर लेनदेन के बाद स्वचालित एसएमएस, ईमेल, कॉल आदि जैसे सीसैट मैपिंग के विभिन्न तरीकों का उपयोग करती हैं।

एक तकनीकी कार्यकारी को ग्राहक संतुष्टि स्कोर के निर्दिष्ट अधिकतम स्तर को पार करने का प्रयास करना चाहिए और तत्काल ग्राहक प्रतिक्रिया सुनिश्चित करनी चाहिए।

सारांश

- प्रत्येक कंपनी के पास एक विशिष्ट केरी-प्रबंधन प्रणाली होती है जो ग्राहक देखभाल कार्यकारी 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
- ग्राहक को महत्वपूर्ण विवरण वापस दोहराएं, “ठीक है, बस पुनर्कथन करने के लिए। यह उन्हें आश्वासित करता है कि आप ध्यान दे रहे हैं
- एक सेवा-स्तरीय समझौता (SLA) एक सेवा अनुबंध का एक हिस्सा है जहां एक सेवा औपचारिक रूप से परिभाषित की जाती है
- एक व्यक्तिगत ग्राहक समूह के साथ एक समझौता, जो उनके द्वारा उपयोग की जाने वाली सभी सेवाओं को कवर करता है।

नोट्स

[illegible]

अभ्यास

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर एक वाक्य में दीजिए

1. MS Office के साथ विभिन्न एप्लिकेशन क्या उपलब्ध हैं?
2. ग्राहकों की संतुष्टि के प्रमुख पहलू क्या हैं?
3. SLA का पूर्ण रूप क्या है?
4. ग्राहक प्रतिधारण और संघर्षण के बीच, जो तकनीकी कार्यकारी के दृष्टिकोण से आपके लिए अधिक महत्वपूर्ण है?
5. क्या पढ़ना और व्याख्या करना समान है?

एक्टिविटी

गतिविधि 1

- यह गतिविधि Microsoft Office के साथ कार्य करने के रूप में है
- ट्रेनर प्रशिक्षुओं के लिए बुनियादी Microsoft Office एप्लिकेशन्स का परिचय देगा
- उसके बाद, प्रशिक्षु इन एप्लिकेशन्स का उपयोग नमूना चैट (MS Word में) बनाने के लिए करेंगे
- उसके बाद एक डिक्टेसन सेशन होगा जहां ट्रेनर एक किताब से एक टुकड़ा पढ़कर सुनाएगा
- प्रशिक्षुओं को MS Word में श्रुतलेख को सटीक रूप से नीचे ले जाना चाहिए
- ट्रेनर कार्यों की जांच करेगा और सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों की सराहना की जाएगी।

QR कोड को स्कैन करें या संबंधित वीडियो देखने के लिए लिंक पर क्लिक करें



youtu.be/75Xsxu44jBc

केरी हैंडलिंग और रोल प्ले के लिए मानक स्क्रिप्ट

नोट्स

[illegible]



4. ग्राहक प्रश्नों से निपटें



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 4.1 - केरी समाधान का मूल्यांकन करें

यूनिट 4.2 - केरी, अनुरोध या शिकायत



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, 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: केरी समाधान का मूल्यांकन करें

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. अभिवादन मानकों का प्रदर्शन करें, सावधानीपूर्वक कल्पना करना, पढ़ना, सारांशित करना और केरी की अपनी समझ की ग्राहक पुष्टि प्राप्त करना

4.1.1 नियमित ग्राहक प्रश्नों के लिए ईमेल/चैट पर जवाब देने के लिए मानक स्क्रिप्ट का पालन करें

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। जैसा कि कहावत है, किसी को भी एक अच्छी पहली छाप छोड़ने का दूसरा मौका नहीं मिलता है। पहला इंप्रेशन महत्वपूर्ण है क्योंकि, बातचीत के पहले कुछ सेकंड में, लोग यह तय करते हैं कि वे उस व्यक्ति को पसंद करते हैं या नापसंद करते हैं जिससे वे बात कर रहे हैं। 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।

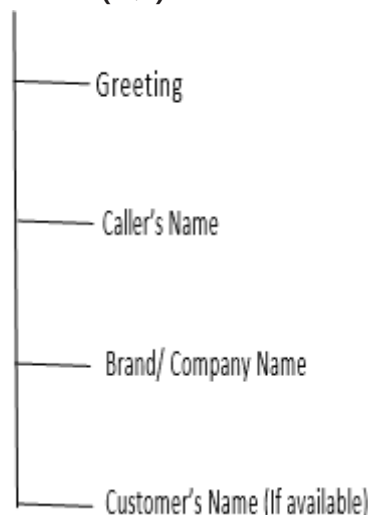
बातचीत की शुरुआत में, किसी को अपना और उस कंपनी का परिचय देना होगा जिसकी ओर से वह कॉल कर रहा है।

कुछ नमूना विवरण नीचे साझा किए गए हैं:

- "सुप्रभात, मेरा नाम है _____" और मैं आपकी _____ ओर से संपर्क कर रहा हूँ
- "सुप्रभात, मैं हूँ _____"

पहला वाक्य उत्साही और मैत्रीपूर्ण स्वर में कहा जाना चाहिए।

कॉल ओपनिंग (फ्लो)



चित्र 4.1.1.1: वार्तालाप खोलने का सामान्य प्रवाह

बातचीत का उद्घाटन कुछ चीजों को निर्धारित करता है जैसे:

1. संचार का कारण
2. खाता/भुगतान/सेवा की स्थिति

3. तालमेल निर्माण (जो बाकी बातचीत के लिए एक प्रमुख भूमिका निभाता है)

भुगतान विभाग में, संचार ज्यादातर आउटबाउंड होते हैं। आउटबाउंड संचार उन वार्तालापों को संदर्भित करता है जो सहयोगी द्वारा ग्राहक से शुरू किए जाते हैं। भुगतान संचार इसके लिए महत्वपूर्ण हैं:

- भुगतान की वर्तमान स्थिति के बारे में ग्राहक को सूचित करें
- ग्राहक को किसी भी देय भुगतान/भुगतान चक्र की अंतिम तिथि की याद दिलाएं
- नियत तारीख के भीतर ग्राहक से भुगतान एकत्र करें

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। उदाहरण के लिए, यदि मिस्टर एक्स से संपर्क किया जाना है, तो एजेंट को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वह मिस्टर एक्स या किसी भरोसेमंद और मिस्टर एक्स के परिचित से बात कर रहा है। श्री एक्स ने कंपनी के साथ जो जानकारी साझा की है वह गोपनीय है और इस प्रकार इसे किसी और के साथ साझा नहीं किया जाना चाहिए।

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। उदाहरण के लिए, यदि किसी एजेंट को किसी ग्राहक को सत्यापित करने की आवश्यकता है, तो वह सबमिट किए गए किसी भी दस्तावेज का विवरण मांग सकता है। इससे एजेंट को यह पहचानने में मदद मिलती है कि एजेंट सही व्यक्ति से संवाद कर रहा है या नहीं।

ऐसे मामले हैं जब उपभोक्ता ग्राहक नहीं है, यानी यदि ग्राहक, जिसका विवरण दस्तावेजीकरण के दौरान कैप्चर किया गया है, सेवा का लाभ नहीं उठाता है। उपभोक्ता कोई और है जो ग्राहक को सेवा प्रदान करता है। उस स्थिति में, उपभोक्ता को सत्यापन के दौरान एजेंट को संतोषजनक उत्तर देना चाहिए। अन्यथा, एजेंट को आगे नहीं बढ़ना चाहिए।

सत्यापन के बाद, भुगतान से संबंधित कोई भी जानकारी जैसे बैंक विवरण या बिलिंग चक्र ग्राहक के साथ साझा किया जाना चाहिए।

खाता स्थिति ग्राहक के खाते की वर्तमान स्थिति को संदर्भित करती है। उदाहरण के लिए, यदि ग्राहक ने वादा की गई सेवा का 50% लाभ उठाया है, तो एजेंट को कॉल पर इसे टालना चाहिए और यह भी जोड़ना चाहिए कि ग्राहक सेवा के बाकी (यानी 50%) का भी आनंद लेगा।

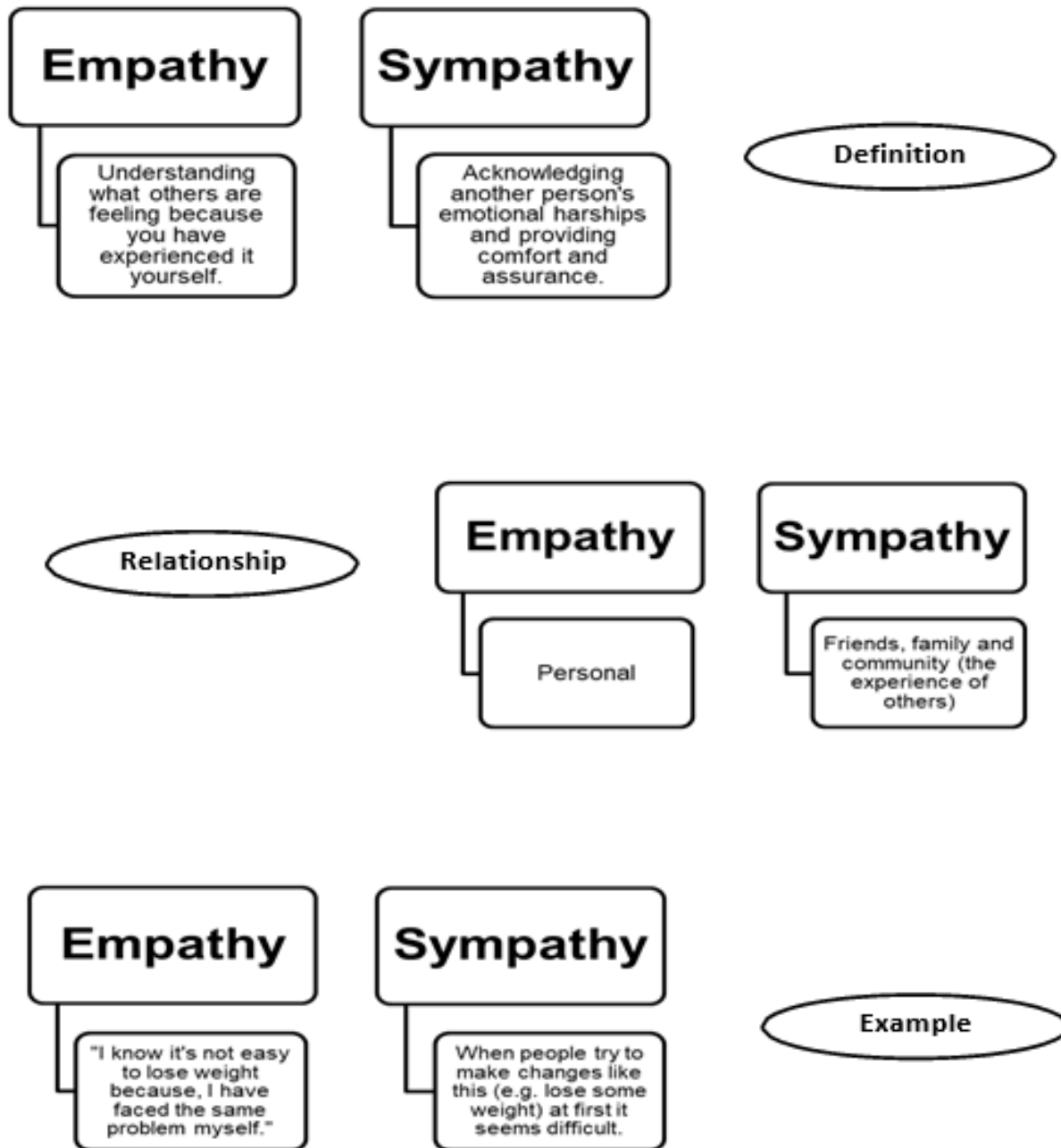
हालांकि, भुगतान विभाग के एजेंटों को ग्राहक को बिलिंग चक्र की अंतिम तिथि के बारे में सूचित करना होगा। चक्र की अंतिम तिथि तक, ग्राहक प्रदान की गई सेवा का आनंद ले सकता है, हालांकि, उसके बाद, भुगतान किया जाना चाहिए या फिर से सेवा का लाभ उठाने के लिए नई योजनाओं को चुना जाना चाहिए।

किसी भी कठिनाई के लिए अपनी चिंता व्यक्त करें और प्रश्नों को हल करने की अपनी प्रतिबद्धता सहानुभूति बनाम सहानुभूति

सहानुभूति क्या 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।

- सहानुभूति समस्या-समाधान तक ही सीमित नहीं है, क्योंकि एक निराश ग्राहक चाहेगा कि वह आपके समाधान को स्वीकार करने के लिए तैयार होने से पहले अपनी भावनाओं को स्वीकार करे।
- सहानुभूति एक ग्राहक की भावनाओं और जरूरतों को समझने और स्वीकार करने की कला है, इससे पहले कि उन्हें पूरा करने वाला समाधान मिल जाए।



चित्र 4.1.1.2: सहानुभूति और सहानुभूति की परिभाषा, संबंध और उदाहरण

4.1.2 स्पष्टीकरण के लिए अनुरोध और ग्राहक की जरूरतों पर पुष्टि प्राप्त करें

ग्राहक प्रश्नों को समझने के लिए विभिन्न प्रश्न पूछने की तकनीकें और अपने संगठन के केरी प्रबंधन उपकरण का उपयोग करके प्रश्नों को सटीक रूप से रिकॉर्ड और वर्गीकृत करें

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।

जानकारी के लिए एक अनुरोध जो ग्राहक को स्वतंत्र रूप से बोलने की अनुमति देता है, एक खुली जांच है। ओपन प्रोब आम तौर पर “क्या”, “कैसे”, “क्यों”, “मुझे बताओ”, या “मुझे दिखाओ” से शुरू होते हैं। एक अनुरोध जो कुछ विकल्पों के लिए ग्राहक की प्रतिक्रिया को सीमित करता है, एक बंद जांच है।

बंद जांच आम तौर पर “करते हैं”, “हैं”, “है”, या “जो” से शुरू होती है। उनका उत्तर “हां” या “नहीं” या सीमित विकल्पों में से एक विकल्प द्वारा दिया जा सकता है। जानकारी प्राप्त करने के लिए बातचीत की शुरुआत में खुली जांच का उपयोग करें और जब आप किसी चीज़ पर विस्तार करना चाहते हैं, खासकर यदि कोई नया विषय लाया गया है।

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।

जांच करने से ग्राहक के खरीद व्यवहार और जरूरतों को भी समझने में मदद मिलती है।



चित्र 4.1.2.1: उत्तर देने से पहले ग्राहकों के प्रश्नों का विश्लेषण कीजिए

जांच के लिए टिप्स

- 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

कौन

‘कौन’ के साथ सवाल पूछकर, आपको ग्राहक की पृष्ठभूमि को समझने में सक्षम होना चाहिए।

- आपके उत्पादों या सेवाओं की सबसे स्पष्ट आवश्यकता किसे है?
- आदर्श संभावनाएं कौन हैं? अपने आप को मौजूदा ग्राहकों तक सीमित न रखें।
- उत्पादों या सेवाओं को तुरंत खरीदने के लिए किसके पास पैसा है?
- उत्पादों को खरीदने की सबसे जरूरी आवश्यकता किसे है?
- संभावनाओं पर किसका प्रभाव है?

कहां

‘कहां’ के साथ प्रश्न पूछकर, आपको संभावनाओं को अर्हता प्राप्त करने में सक्षम होना चाहिए।

- संभावनाएं कहां रहती हैं, काम करती हैं, सामाजिककरण करती हैं, पूजा करती हैं या खेलती हैं?
- आप उन लोगों की उपयोगी मेलिंग सूची कहां पा सकते हैं जो आपकी आदर्श प्रोफाइल में फिट होते हैं?
- आप अपनी खुद की सूची बनाने के लिए निर्देशिकाएं कहां पा सकते हैं?
- आप नई संभावनाओं से संपर्क करने के लिए कहां जा सकते हैं?

क्यों

क्यों-आधारित प्रश्नों का उपयोग करके, आप योग्यता संभावनाओं में प्राथमिकताएं निर्धारित कर सकते हैं।

- संभावना आपके उत्पाद या सेवा को क्यों खरीदना चाहती है?
- संभावना आपके उत्पाद या सेवा को खरीदने का विरोध क्यों करेगी?
- संभावना से संपर्क करने का समय अच्छा क्यों है?
- यह व्यक्ति आपके साथ अपॉइंटमेंट क्यों सेट करेगा?

क्या

ये प्रश्न, यदि ठीक से उपयोग किए जाते हैं, तो आपके योग्यता औसत को बढ़ा सकते हैं।

- आपके उत्पाद या सेवा के बारे में सबसे अधिक फायदेमंद क्या होगा?
- आप कौन से प्रश्न पूछ सकते हैं जो जरूरतों के बारे में बात करने की संभावना प्राप्त करेंगे?
- संभावना के बारे में आपको और क्या जानने की आवश्यकता है?
- संभावना के बारे में क्या जानकारी एकत्र की जानी चाहिए?
- ग्राहक की सबसे बड़ी समस्या क्या है?

कब

यह सवाल टाइमिंग का है। अपनी सुविधानुसार अपॉइंटमेंट सेट करने का प्रयास न करें।

- संभावित व्यक्ति से संपर्क करने का सबसे अच्छा समय कब है? एक महत्वपूर्ण बिंदु - यदि वह एक व्यस्त कार्यकारी है, तो कभी भी सोमवार की सुबह न चुनें!
- संभावना के दृष्टिकोण से सबसे अधिक उत्पादक समय कब है?
- आपको आवश्यक समय देने की संभावना कब है?
- यदि आपका पहला प्रयास सफल नहीं हुआ तो आपको फिर से संभावना से कब संपर्क करना चाहिए?

कैसा

आप कई सार्थक नहीं पूछ पाएंगे - कैसे? प्रश्न यदि आपने अन्य पांच का पूरी तरह से पता नहीं लगाया है।

- आप कैसे सुनिश्चित कर सकते हैं कि आप अनुवर्ती पूर्वक्षण का अच्छा काम कर रहे हैं? (देखो □कौन फिर से सवाल करता है।
- आप अपने पूर्वक्षण समय का अधिक उत्पादक रूप से उपयोग कैसे कर सकते हैं? (द
- “कहां” प्रश्न यहां आपकी मदद कर सकते हैं।
- आप अपने योग्यता कौशल को कैसे तेज कर सकते हैं? (अपने उत्पादों और सेवाओं को अच्छे उपयोग में लाने के लिए रचनात्मक तरीके खोजें। क्यों सवाल देखें।
- आप अपनी संभावनाओं को सबसे अच्छा कैसे देख सकते हैं? (इस बारे में सोचें - वे क्या सवाल सुनना चाहते हैं?)
- आप सार्थक संभावनाओं और आपके द्वारा उत्पन्न लीड को योग्य बनाने के लिए अधिक समय कैसे बना सकते हैं?

4.1.3 ग्राहकों के साथ काम करते समय उपयोग करने के लिए विभिन्न शैलियों और दृष्टिकोण

कॉल पर रहने के दौरान क्या करें और क्या न करें

- माइक को अपने मुंह से कुछ इंच की दूरी पर रखें।
- कॉल पर खाना न खाएं/चबाएं।
- जानकारी हटाने के लिए नोटबुक और पेन तैयार रखें।
- मुस्कुराएं और आत्मविश्वास रखें और स्पष्ट रूप से बोलें।
- अपने “कृपया” और “धन्यवाद” का प्रयोग करें।
- सरल भाषा का प्रयोग करें और शब्दजाल का उपयोग करने से बचें।
- ग्राहक के अनकहे शब्दों को सुनें।
- ग्राहक पर ध्यान दें। कागजों आदि के साथ खेलवाड़ न करें।
- शब्दजाल, कठबोली और तकनीकी शब्दों के प्रयोग से बचें

कॉल पर उपयोग करने के लिए जादुई शब्द और वाक्यांश

- फिर भी
- हाँ
- कृपया
- के लिए धन्यवाद
- मैं आपके लिए क्या कर सकता हूँ?

- मैं आपसे सहमत हूँ / आप सही हैं
- ऐसा लग सकता है, हालांकि...
- मुझे एहसास है कि आप इस समय काफी परेशान महसूस कर रहे होंगे
- मैं देरी के लिए माफी माँगता हूँ।
- मैं आपके धैर्य की सराहना करता हूँ।
- आपके लिए एक विशेष मामले के रूप में।
- मुझे आपको बताते हुए खुशी हो रही है।
- कुछ और जो मैं आपके लिए कर सकता हूँ।
- मैं आपकी कैसे मदद कर सकता हूँ?
- अहोभाग्य
- हालांकि, मुझे आपको यह बताते हुए खेद है
- मैं इसमें आपकी मदद करना चाहूंगा
- मैं समझता/ती हूँ
- मैं आपकी मदद करूंगा ...
- मैं आपको विश्वास दिलाता हूँ
- क्या मैं आपसे कुछ सवाल पूछ सकता हूँ ताकि मैं आपकी स्थिति को बेहतर ढंग से समझ सकूँ?
- क्या मैं आपसे अनुरोध कर सकता हूँ
- क्या आप बुरा मानेंगे
- क्या मैं सुझाव दे सकता हूँ कि
- कृपया
- निश्चित रूप से
- यह सही है, हाँ
- मुझे यह सुनकर दुख हुआ
- Please hold
- आपका दिन शुभ हो/आपकी शाम सुहावनी रहे/सप्ताहांत आदि।
- कृपया एक पल
- आपका स्वागत है
- आपके सहयोग के लिए धन्यवाद

दुष्ट शब्द और वाक्यांश - उपयोग न करें

- लेकिन
- नहीं
- कभी नहीं
- असुविधा के लिए खेद है ...
- यह सही नहीं है
- Hold the line
- यह सही नहीं है

- संभव नहीं है
- मैं आपसे असहमत हूँ
- कॉल को वैयक्तिकृत करें - केवल हैलो कहने के बजाय अंतिम नाम से पता करें (होल्ड से वापस आने पर)
- आपको क्या कहना है?
- क्या आप
- मुझे एक पत्र फैक्स करें
- उम्म, अहा, ये, या, उह-हा, हा
- मैं कोशिश करूँगा / मैं ऐसा नहीं कर सकता
- क्या मैं बोल सकता हूँ
- क्या आप मेरी बात सुनेंगे
- कम से कम समझने की कोशिश करो /
- आपको करना होगा
- डटे रहो
- समस्या नोट की गई
- करना चाहिए /
- क्या आपको यकीन है
- मुझे ऐसा नहीं लगता /
- मैं कॉल नहीं कर पाऊँगा/मुझे कॉल करने की अनुमति नहीं है
- शायद आप वहाँ नहीं थे
- आपको भुगतान करना होगा और आपको करना चाहिए।
- यह संभव नहीं है कि आपको प्राप्त नहीं हुआ और मुझे लगता है

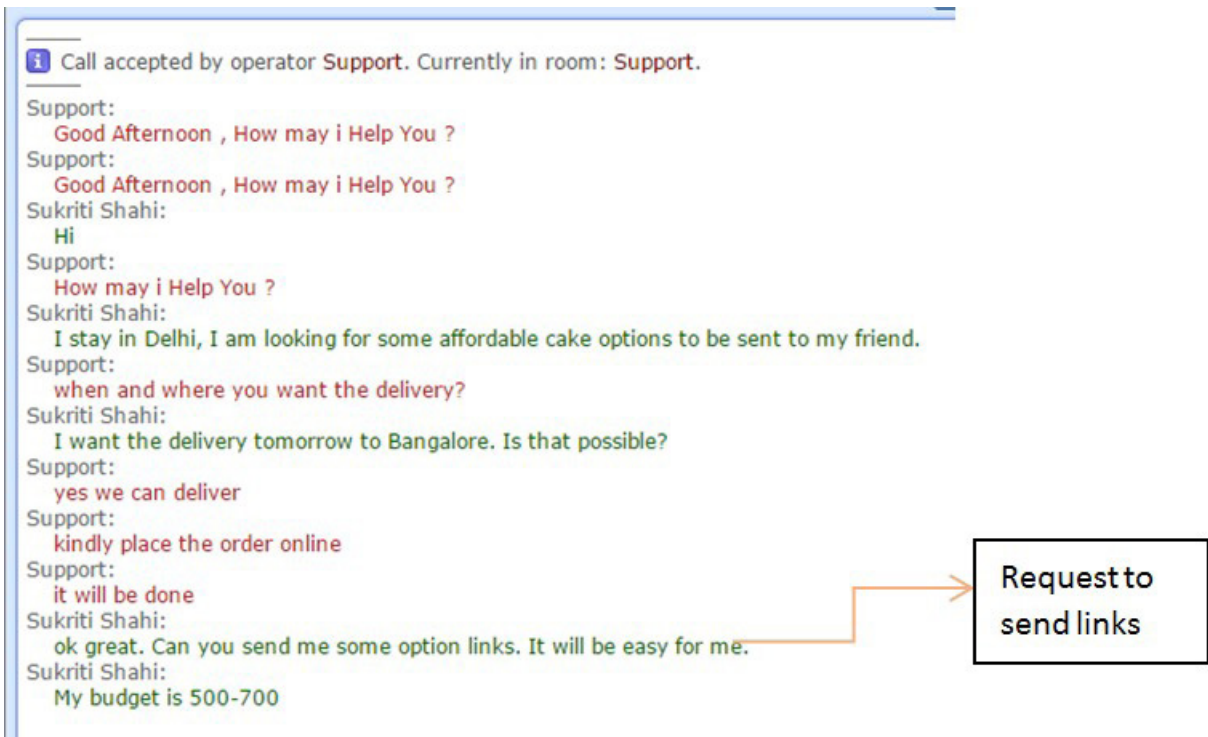
यूनिट 4.2: प्रश्न, अनुरोध या शिकायत

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

4.2.1 चैट या ईमेल पर ग्राहक संदेश को वर्गीकृत करना चाहे वह केरी, अनुरोध या शिकायत हो



Call accepted by operator Support. Currently in room: Support.

Support:
Good Afternoon , How may i Help You ?

Support:
Good Afternoon , How may i Help You ?

Sukriti Shahi:
Hi

Support:
How may i Help You ?

Sukriti Shahi:
I stay in Delhi, I am looking for some affordable cake options to be sent to my friend.

Support:
when and where you want the delivery?

Sukriti Shahi:
I want the delivery tomorrow to Bangalore. Is that possible?

Support:
yes we can deliver

Support:
kindly place the order online

Support:
it will be done

Sukriti Shahi:
ok great. Can you send me some option links. It will be easy for me.

Sukriti Shahi:
My budget is 500-700

Request to send links

चित्र 4.2.1.1: ग्राहक के अनुरोध का उदाहरण

यहां ग्राहक ग्राहक संबंध प्रबंधक से अनुरोध कर रहा है कि वह अपनी खोज को बेहतर बनाने और समय बचाने के लिए कुछ उत्पाद लिंक प्रदान करें।

ग्राहकों से पर्याप्त जानकारी प्राप्त करना

Chat Sound End Chat

Me: Hi Kunj, my it's friend's niece first birthday after two days. She stays in Bangalore and I want to send her something. A small surprise. I am quite confused as I have not shopped for a baby before.

Amazon: Okay
Let me know what you want to buy?

Me: It can be any baby product. Not too expensive though.

Amazon: Okay, Means you can go with baby toy, clothes etc.

Me: yes, anything. If I like it, I will buy it. It's all about how well the product clicks at first.

Even after the customer says 'it can be any baby product, customer relationship

चित्र 4.2.1.2: ग्राहक द्वारा आवश्यक सहायता की पुष्टि करें

Me: Yes this brand
Can u tell me the average price difference for any product I order?

Amazon: Checking...
Thank you for waiting.
US price are totally different from Indian price, and there is no price difference for this
All the price are set by the sellers.

Me: oh okay.

Amazon: Thank you for understanding.

The relationship manager shows courtesy and thank customer when needed. It impresses customers.

चित्र 4.2.1.3: पूरे वार्तालाप के दौरान विनम्र रहें

सारांश



- सहानुभूति, ग्राहक की आंखों के माध्यम से एक स्थिति को देखने की कला, एक सफल ग्राहक सेवा संस्कृति के लिए एक अनिवार्य घटक है
- सहानुभूति समस्या-समाधान तक ही सीमित नहीं है, क्योंकि एक निराश ग्राहक चाहेगा कि वह आपके समाधान को स्वीकार करने के लिए तैयार होने से पहले अपनी भावनाओं को स्वीकार करे
- सहानुभूति एक ग्राहक की भावनाओं और जरूरतों को समझने और स्वीकार करने की कला है, इससे पहले कि उन्हें पूरा करने वाला समाधान मिल जाए
- ग्राहकों से जानकारी प्राप्त करने के लिए, प्रश्न पूछे जाने की आवश्यकता है
- जांच दो प्रकार की होती है - खुली और बंद
- जानकारी के लिए एक अनुरोध जो ग्राहक को स्वतंत्र रूप से बोलने की अनुमति देता है, एक खुली जांच है। ओपन प्रोब आम तौर पर "क्या", "कैसे", "क्यों", "मुझे बताओ", या "मुझे दिखाओ" से शुरू होते हैं। एक अनुरोध जो ग्राहक की प्रतिक्रिया को कुछ विकल्पों तक सीमित करता है, एक बंद जांच है

- बंद जांच आम तौर पर “करते हैं”, “हैं”, “है”, या “जो” से शुरू होती है। उनका उत्तर “हां” या “नहीं” या सीमित विकल्पों में से एक विकल्प द्वारा दिया जा सकता है। जानकारी प्राप्त करने के लिए बातचीत की शुरुआत में खुली जांच का उपयोग करें और जब आप किसी चीज़ पर विस्तार करना चाहते हैं, खासकर यदि कोई नया विषय लाया गया 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। 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 करें; थ्रूपुट; घबराना; या इसी तरह के औसत दर्जे का विवरण।

नोट्स

[illegible]

अभ्यास

वाक्यों को पूरा करें:

1. ग्राहक प्रतिधारण वह गतिविधि है जिसे कम करने के लिए एक विक्रय संगठन करता है_____.
2. समृद्ध आदि_____ किसी संगठन के ग्राहक के साथ पहले संपर्क से शुरू होता है और संबंध के पूरे जीवनकाल में जारी रहता है।
3. ग्राहक प्रतिधारण का सीधा प्रभाव पड़ता है_____.
4. _____ ग्राहक के खरीद व्यवहार को समझने में भी मदद करता है
5. _____ विपणन में अक्सर उपयोग किया जाने वाला शब्द, इस बात का एक माप है कि किसी कंपनी द्वारा आपूर्ति किए गए उत्पाद और सेवाएं ग्राहकों की अपेक्षा को कैसे पूरा करती हैं या उससे आगे निकल जाती हैं।

एक्टिविटी

गतिविधि 1

- यह गतिविधि "मॉक ईमेल सत्र" के रूप में है
- ट्रेनर सत्र को चलाएगा
- प्रत्येक प्रशिक्षु को इस सत्र में एक एजेंट के रूप में भाग लेना चाहिए
- ट्रेनर एक ग्राहक की भूमिका निभाएगा और कक्षा से किसी को भी चुनेगा जिसके साथ उसका मॉक ईमेल राउंड होगा
- सत्र उचित सॉफ्ट कौशल के साथ-साथ प्रक्रिया प्रवाह पर अपने ज्ञान को गढ़ने के लिए प्रशिक्षुओं की क्षमता पर ध्यान केंद्रित करेगा
- ट्रेनर प्रत्येक प्रशिक्षु को एक केरी ईमेल भेजेगा और गेम खेलेगा
- प्रशिक्षक यह जांचने के लिए मुश्किल स्थिति पैदा करेगा कि प्रशिक्षु आश्वस्त हैं या नहीं
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

गतिविधि 2

- यह गतिविधि "प्रोबिंग सेशन" के रूप में है
- प्रशिक्षक कक्षा को पांच समूहों में विभाजित करेगा (हेडकाउंट के बावजूद)
- प्रत्येक समूह को नीचे उल्लिखित विषयों के साथ सौंपा जाएगा:
 - o समूह 1 में प्रतिभागी आपस में चैट करेंगे लेकिन उन्हें केवल "कौन" को एक जांच शब्द के रूप में उपयोग करना चाहिए। «कौन» के अलावा कुछ भी छोड़ दिया जाएगा और प्रशिक्षु को अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा
 - o समूह 2 में प्रतिभागी एक-दूसरे के बीच चैट करेंगे लेकिन उन्हें केवल एक जांच शब्द के रूप में "क्या" का उपयोग करना चाहिए। «क्या» के अलावा कुछ भी छोड़ दिया जाएगा और प्रशिक्षु को अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा
 - o समूह 3 में प्रतिभागी एक-दूसरे के बीच चैट करेंगे लेकिन उन्हें केवल एक जांच शब्द के रूप में "कहां" का उपयोग करना चाहिए। «कहां» के अलावा कुछ भी छोड़ दिया जाएगा और प्रशिक्षु को अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा
 - o समूह 4 में प्रतिभागी आपस में चैट करेंगे लेकिन उन्हें केवल "कब" को एक जांच शब्द के रूप में उपयोग करना चाहिए। «कब» के अलावा कुछ भी छोड़ दिया जाएगा और प्रशिक्षु को अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा
 - o समूह 5 में प्रतिभागी आपस में चैट करेंगे लेकिन उन्हें केवल "कैसे" को एक जांच शब्द के रूप में उपयोग करना चाहिए। «कैसे» के अलावा कुछ भी छोड़ दिया जाएगा और प्रशिक्षु को अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा

- यह एक मजेदार खेल है जो प्रशिक्षुओं की जांच तकनीक को तेज करता है
- प्रशिक्षक सत्र का संचालन करेंगे और प्रशिक्षुओं को उनकी तकनीक के आधार पर चिह्नित करेंगे
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

नोट्स

[illegible]



5. प्रश्नों के लिए दस्तावेजीकरण प्रक्रिया



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 5.1 - प्रलेखन की विभिन्न शैलियाँ/उपागम



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, 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/दृष्टिकोण

यूनिट के उद्देश्य

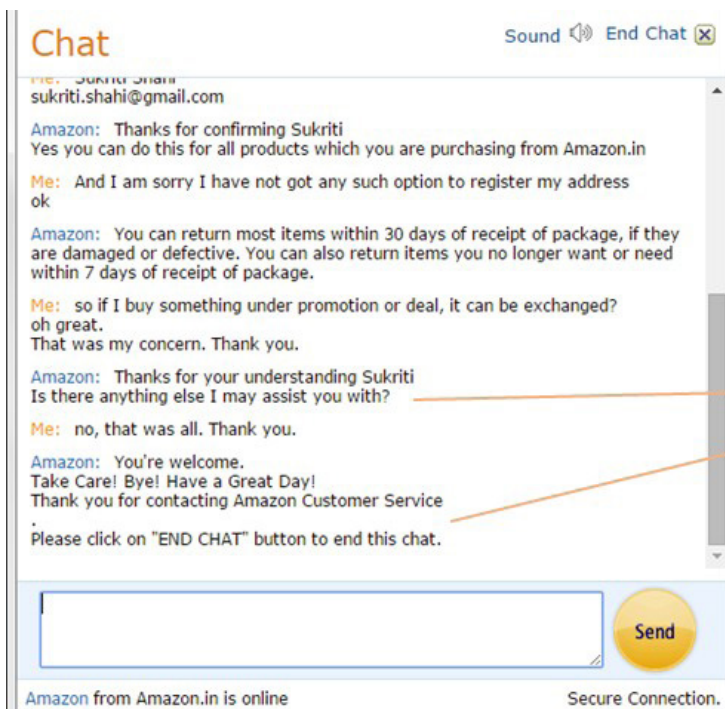
इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

5.1.1 सूचना कैप्चर के दौरान घटना केरी टूल में नोट लेने का प्रदर्शन करें

चैट बंद करना

जैसे ही आप चैट शुरू करते हैं, आपके लिए इसे गर्म नोट पर बंद करना भी उतना ही महत्वपूर्ण 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।



Be thankful and courteous while signing off.

चित्र 5.1.1.1: चैट बंद करते समय विनम्र रहें

चैट बंद करते समय:

- 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।
- अपनी कंपनी की प्रक्रिया के अनुसार फीडबैक लेना न भूलें।

5.1.2 प्रश्नों के समाधान के लिए अपने संगठन के ज्ञान आधार तक पहुंचें

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। इस प्रकार, ग्राहकों के मुद्दों को हल करने के लिए प्रत्येक प्रक्रिया या विंग में एक समर्थन सामग्री होनी चाहिए। ऊपर चर्चा किए गए मामले में, लैपटॉप निर्माता को पूरा करने वाले विंग के पास एक मजबूत ज्ञान आधार होना चाहिए, जहां लैपटॉप से संबंधित मुद्दों और प्रस्तावों को विवरण में गढ़ा जाता है। समर्थन सामग्री विभिन्न रूपों में आ सकती है। वो हैं:

- User Manual
- ज्ञानकोष
- मुद्दे और समाधान

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। हालांकि, हर बार सहायक सामग्रियों को संदर्भित करना उचित है ताकि त्रुटि का कमरा शून्य हो। आइए हम अवधारणा को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक केस स्टडी के माध्यम से चलते हैं।

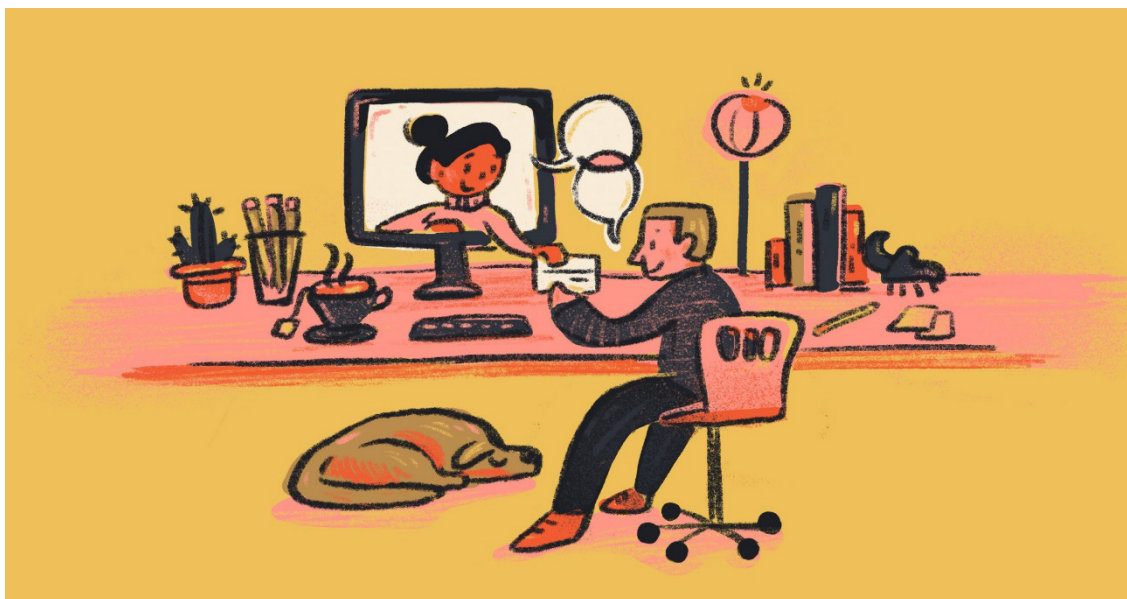
5.1.3 सेवा टिकट बढ़ाना

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 IT 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 करने तक ग्राहक से कॉल प्राप्त करने की प्रक्रिया कई गुना प्रणाली है। उसी प्रदर्शन के चरण हैं:

1. कॉल प्राप्त करें और ग्राहक का अभिवादन करें
2. ग्राहक द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं को बारीकी से सुनें और उसी को स्वीकार करें
3. ग्राहक को आश्वस्त करें कि मुद्दों का तुरंत ध्यान रखा जाएगा और उसी को ठीक करने का प्रयास करें
4. यदि समस्या योग्यता स्तर से बाहर आती है, तो सेवा अनुरोध उठाएं ताकि संबंधित व्यक्ति मामले को देख सकें
5. ग्राहक को पुष्टि करें कि एक सेवा अनुरोध दर्ज किया गया है और भविष्य के लिए संदर्भ के रूप में सेवा अनुरोध संख्या साझा करें

सेवा टिकट बढ़ाने के लिए श्रमसाध्य दस्तावेज की आवश्यकता होती है। आपके द्वारा ग्राहकों के साथ साझा की जाने वाली जानकारी जैसे रिज़ॉल्यूशन टाइमलाइन यथार्थवादी होनी चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि कोई ग्राहक अपने डिश टीवी के साथ किसी समस्या के साथ आपसे संपर्क करता है और प्रारंभिक जांच के बाद आपको कुछ तकनीकी गड़बड़ियों का पता चलता है, जिन्हें फील्ड तकनीशियनों द्वारा ठीक करने की आवश्यकता होती है, तो उसे वही संदेश दें। शिकायत के खिलाफ एक सेवा टिकट बढ़ाएं और फिर अपने क्षेत्र में फील्ड तकनीशियनों की उपलब्धता की जांच करें। एक बार जब आपके पास समाधान समयरेखा सहित पूरी जानकारी हो, तो ग्राहक को सूचित करें। झूठी उम्मीद न लगाएं। यह अंततः आपको और आपके संगठन को नुकसान पहुंचाएगा।



चित्र 5.1.3.1: सर्विस टिकट बढ़ाएं और ग्राहक के साथ सटीक जानकारी साझा करें
सेवा अनुरोध को बढ़ाने की प्रक्रिया संगठन से संगठन में भिन्न होती है। जहां कुछ टिकट जुटाने के लिए थर्ड पार्टी सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल करते हैं, वहीं कुछ में ऐसा करने के लिए इन-बिल्ट सुविधाएं हैं।

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 रिज़ॉल्यूशन टाइमलाइन क्लाइंट के साथ साझा करें
- डॉकेट नंबर फीड करके सर्विस टिकट के बारे में अपना सिस्टम अपडेट करें

Field	Description
Summary	अनुरोध का संक्षिप्त विवरण।
Reporter	अनुरोध सबमिट करने वाला व्यक्ति.
Component/s	आपके IT इन्फ्रास्ट्रक्चर के सेगमेंट जो अनुरोध से संबंधित हैं. उदाहरण के लिए, "बिलिंग सेवाएं" या "VPN सर्वर". इनका उपयोग लेबलिंग, वर्गीकरण और रिपोर्टिंग के लिए किया जाता है।

Field	Description
Description	अनुरोध का एक लंबा, विस्तृत विवरण।
Linked Issues	अनुरोध को प्रभावित करने वाले या उससे प्रभावित होने वाले अन्य अनुरोधों की सूची। यदि आपका व्यवसाय अन्य एकाधिक उत्पादों का उपयोग करता है, तो इस सूची में लिंक किए गए विकास संबंधी समस्याएं शामिल हो सकती हैं।
Assignee	अनुरोध को पूरा करने के लिए सौंपा गया सेवा डेस्क एजेंट।
Priority	सेवा डेस्क के लिए अनुरोध के समाधान का महत्व। आमतौर पर आपके व्यवसाय की जरूरतों और लक्ष्यों के संबंध में। कभी-कभी प्रभाव और तात्कालिकता द्वारा गणना की जाती है।
Labels	रिकॉर्ड्स को श्रेणीबद्ध करने या केरी करने के लिए उपयोग किए जाने वाले अतिरिक्त कस्टम लेबल्स की सूची।
Request participants	अतिरिक्त ग्राहकों या विक्रेताओं की एक सूची जो अनुरोध को हल करने में भाग लेते हैं।
Approvers	सेवा अनुरोध को अनुमोदित करने के लिए उत्तरदायी व्यावसायिक या वित्तीय संपर्कों की सूची।
Organizations	अनुरोध के समाधान में रुचि रखने वाले ग्राहक या विक्रेता समूहों की एक सूची।
Impact	सेवा अनुरोध का प्रभाव, आमतौर पर सेवा स्तर समझौतों के संबंध में।
Urgency	व्यवसाय से पहले उपलब्ध समय सेवा अनुरोध के प्रभाव को महसूस करता है।
Pending reason	एक संक्षिप्त विवरण या कोड जो इंगित करता है कि सेवा अनुरोध प्रगति क्यों नहीं कर रहा है।
Product categorization	IT संपत्ति या सिस्टम की एक श्रेणी जो अनुरोध को प्रभावित करती है।
Operational categorization	अनुरोध को पूरा करने के लिए आवश्यक कार्रवाई या कार्य की एक श्रेणी।

तालिका 5.1.3.2: सेवा अनुरोध के आवश्यक क्षेत्र

IT कंपनियां, विशेष रूप से कंपनियां जो सीधे ग्राहकों से निपटती हैं, विशिष्ट सेवाएं प्रदान करती हैं। उदाहरण के लिए, कंपनी A एक दूरसंचार सेवा प्रदाता से जुड़ी है और कंपनी A उस दूरसंचार संगठन के ग्राहकों के साथ काम करती है। कंपनी A को ग्राहकों के साथ सीधे संवाद करना चाहिए और ग्राहकों के सामने आने वाले विभिन्न मुद्दों का ध्यान रखना चाहिए। ऐसा करने के लिए, कंपनी A के पास एक मजबूत और सुव्यवस्थित संसाधन बैंकअप होना चाहिए जो इसे बेहतर सेवा प्रदान करने में सक्षम करेगा। सेवा अनुरोधों से निपटना ऐसी कंपनी के प्रमुख कार्यों में से एक है। एक ग्राहक नेटवर्क कनेक्टिविटी समस्या का सामना कर सकता है और कंपनी A से संपर्क कर सकता है जो एक दूरसंचार संगठन का प्रतिनिधित्व करता है। अधिकारियों को ग्राहक द्वारा सामना की जाने वाली समस्या को दूर करना चाहिए और बैक-एंड टीम के लिए एक उचित और अच्छी तरह से प्रलेखित सेवा अनुरोध करना चाहिए। बैक-एंड टीम में तकनीकी सहायता कर्मी शामिल हैं जो इस मुद्दे को देखेंगे और इसे ठीक करेंगे। इसलिए, एक सेवा अनुरोध नोट करने और विभिन्न मुद्दों को ठीक करने के लिए एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

IT सेवा अनुरोधों के सामान्य उदाहरण हैं:

- पासवर्ड रीसेट
- पासवर्ड बदलें
- पासवर्ड पुनर्प्राप्ति
- उपयोगकर्ता ID निर्माण
- किसी विशेष IT सेवा तक पहुँच प्रदान करना, कहते हैं, कंपनी

सेवा अनुरोधों की HRMS साइट में आम तौर पर निम्नलिखित गुंजाइश शामिल होती है:

- पहुँच प्रबंधन
- आवेदन स्थापना
- परिधीय स्थापना
- एंटी-वायरस स्थापना
- सुरक्षा सख्त
- कर्मचारी ट्रिगर अनुरोध (सहकर्मियों, लाइन प्रबंधकों और विषय वस्तु विशेषज्ञ जैसे कर्मचारियों से संबंधित)

5.1.4 सेवा अनुरोधों/घटनाओं को निम्न के अनुसार प्राथमिकता दें

संगठनात्मक दिशानिर्देश

प्राथमिकता का उपयोग समय-सीमा स्थापित करने, समय सीमा निर्धारित करने, TATS तक पहुँचने और किसी समस्या का जवाब देने और हल करने के प्रयास (सेवा अनुरोध) के लिए किया जाता है। प्राथमिकता एक प्रभाव और तात्कालिकता प्राथमिकता मैट्रिक्स से ली गई है।

- प्रभाव - सेवा अनुरोध के प्रभाव को मापता है (उदाहरण के लिए, सेवा अनुरोध से प्रभावित/प्रभावित ग्राहकों की संख्या)।
- तात्कालिकता - मापता है कि सेवा अनुरोध का व्यवसाय पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ने तक कितना समय लगेगा (उदाहरण के लिए, सर्वर अस्थायी रूप से डाउन हो सकता है, यदि सभी कर्मचारी उसी दिन ई-मेल पासवर्ड बदलने का अनुरोध करते हैं)।

अनुरोध प्रभाव मैट्रिक्स

Category	Description
High (H)	• बड़ी संख्या में कर्मचारी प्रभावित होते हैं और/या अनुरोध बंद किए बिना अपना काम करने में सक्षम नहीं होते हैं। • अनुरोध बंद किए बिना बड़ी संख्या में ग्राहक प्रभावित होते हैं और/या अत्यधिक वंचित होते हैं। • घटना का वित्तीय प्रभाव अधिक है। • व्यवसाय की प्रतिष्ठा को नुकसान अधिक होने की संभावना है, यदि अनुरोध तुरंत बंद नहीं किया जाता है।

5.2.2 मान्यताओं के साथ समस्याएं

Category	Description
Medium (M)	- मध्यम संख्या में कर्मचारी प्रभावित होते हैं और/या अनुरोध बंद किए बिना अपना काम करने में सक्षम नहीं होते हैं। - अनुरोध बंद किए बिना ग्राहकों की एक मध्यम संख्या प्रभावित होती है और/या गंभीर रूप से वंचित होती है। - घटना का वित्तीय प्रभाव मध्यम है। - व्यवसाय की प्रतिष्ठा को नुकसान मध्यम होने की संभावना है, यदि अनुरोध तुरंत बंद नहीं किया जाता है।
Low (L)	- कम से कम कर्मचारी प्रभावित होते हैं और/या स्वीकार्य सेवा देने में सक्षम होते हैं लेकिन इसके लिए अतिरिक्त प्रयास की आवश्यकता होती है। - ग्राहकों की एक न्यूनतम संख्या प्रभावित होती है और/या असुविधा होती है लेकिन महत्वपूर्ण तरीके से नहीं। - घटना का वित्तीय प्रभाव न्यूनतम है। - व्यवसाय की प्रतिष्ठा को नुकसान कम से कम होने की संभावना है।

अनुरोध तात्कालिकता मैट्रिक्स

Category	Description
High (H)	- अनुरोध का प्रभाव बढ़ता है और तेजी से बढ़ता है। - जो काम कर्मचारियों द्वारा पूरा नहीं किया जा सकता है वह अत्यधिक समयबद्ध है। - एक मामूली अनुरोध को तुरंत कार्रवाई करके एक बड़ी घटना बनने से रोका जा सकता है। - VIP स्टेटस वाले कई यूजर्स ने इस सर्विस के लिए रिक्वेस्ट की है।
Medium (M)	- घटना से होने वाला नुकसान समय के साथ काफी बढ़ जाता है। - VIP स्टेटस वाले सिंगल यूजर ने इस सर्विस के लिए रिक्वेस्ट की है।
Low (L)	- घटना के कारण होने वाली क्षति समय के साथ केवल मामूली रूप से बढ़ती है। - हेल्प डेस्क अटेंडेंट द्वारा पूरा नहीं किया जा सकता है जो काम समय संवेदी नहीं है।

सेवा अनुरोध प्राथमिकता के कुछ उदाहरण

प्राथमिकता 1: उच्च प्राथमिकता वाले व्यक्ति (ओं) सेवा अनुरोध या एक सख्त समय सीमा के साथ गतिविधि

प्राथमिकता 2: आगामी (लेकिन सख्त नहीं) समय सीमा के लिए जानकारी के लिए कोर कार्यालय अनुरोध

प्राथमिकता 3: नौकरी कार्यों को पूरा करने के लिए एआरएस के लिए भूमिका अनुरोध

प्राथमिकता 4: नए उपयोगकर्ता के लिए एक नया मेलबॉक्स जोड़ने का अनुरोध करें (आगामी लेकिन तत्काल समय सीमा के साथ)

प्राथमिकता 5: बिना किसी तात्कालिकता के नई सेवा के बारे में जानकारी

केस स्टडी: सेवा अनुरोध बढ़ाना

उदाहरण 1

तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव: XYZ लिमिटेड में आपका स्वागत है ये प्रियंका हैं। मैं आपकी क्या मदद कर सकती हूँ सर?

ग्राहक: नमस्कार! मेरा नाम विपिन वर्मा है और मैं आपके बैंक का बिजनेस कार्ड धारक हूँ। मेरे पास एक चालू खाता है और मैं अपने व्यवसाय कार्ड के विवरण का उपयोग करके ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन का संचालन और निगरानी करता हूँ। लेकिन हाल ही में मेरा कार्ड ब्लॉक कर दिया गया है क्योंकि मैंने तीन बार गलत ओटीपी डाला है। कृपया सेवा को सक्षम करें क्योंकि मैं अपने कार्ड का उपयोग और उपयोग करना चाहता हूँ। आप देखिए, यह मेरे लिए बहुत महत्वपूर्ण है।

तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव: मैं समझता हूँ कि आप कैसा महसूस करते हैं सर, हालांकि, कृपया चिंता न करें, मुझे इस मुद्दे की जांच करने दें और इसे हल करें। आगे बढ़ने से पहले, क्या आप कृपया मुझे अपना ID नंबर और अपना कार्ड नंबर प्रदान कर सकते हैं?

ग्राहक: ज़रूर। मेरा ID नंबर 9876 है और मेरा कार्ड नंबर 1234 3456 6789 है।

तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव: विवरण साझा करने के लिए धन्यवाद। कृपया 2 मिनट के लिए रुके रहें, जब तक मैं मामले को देखता हूँ।

2 मिनट बाद

तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव: होल्ड पर रहने के लिए धन्यवाद सर! मैं आपको सूचित करना चाहता हूँ कि आपका व्यवसाय कार्ड कल से अवरुद्ध है। इसलिए आप इसका इस्तेमाल नहीं कर पा रहे हैं।

ग्राहक: (चौंक कर) मुझे पता है। मैं बैंक से एक बार फिर इस मुद्दे को सुनना नहीं चाहता। मुझे समाधान चाहिए।

तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव: (शांति से) कृपया घबराएं नहीं सर! मैं समझता हूँ कि आप किस स्थिति में हैं, मैं उसी से गुजरा हूँ। मैं स्थिति के साथ आपकी मदद करने में सक्षम हो जाऊंगा। मैं आगे बढ़ूंगा और आपके नाम से एक मांग-पत्र प्रस्तुत करूंगा। मुझे यकीन है कि आप आधे घंटे के भीतर फिर से अपने व्यवसाय कार्ड का उपयोग करने में सक्षम होंगे।

ग्राहक: बहुत बहुत धन्यवाद! आपने इतनी बड़ी मदद की है। तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव: क्या कुछ और है जिसमें मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ? **ग्राहक:** नहीं, बस इतना ही। एक बार फिर धन्यवाद।

तकनीकी सपोर्ट एजीक्यूटिव: ABC लिमिटेड को कॉल करने के लिए धन्यवाद। दिन अच्छा हो

सारांश

- समर्थन सामग्री विभिन्न रूपों में आ सकती है। वो हैं:
 - उपयोगकर्ता मैनुअल
 - ज्ञानकोष
 - मुद्दे और समाधान
- अधिकारियों को सहायक सामग्रियों का उल्लेख करना चाहिए और कोई भी संकल्प प्रदान करने से पहले उससे परामर्श करना चाहिए
- एक सेवा अनुरोध सूचना 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 IT सेवा तक पहुंच के लिए
- सेवा अनुरोध दर्ज करते समय, कृपया निम्नलिखित पहलुओं को ध्यान में रखें:
 - क्लाइंट से सही जानकारी कैप्चर करें और जानकारी कैप्चर करते समय ग्राहक को क्रॉस-चेक करने के लिए इसे दोहराएं । 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 रिज़ॉल्यूशन टाइमलाइन को क्लाइंट के साथ साझा करें
 - डॉकेट नंबर फीड करके सर्विस टिकट के बारे में अपने सिस्टम को अपडेट करें।

नोट्स

[illegible]

अभ्यास

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।

1. एक प्रणाली वायरस से प्रभावित होती है जिसका संगठन की उत्पादकता पर स्पष्ट रूप से शून्य प्रभाव पड़ता है
2. सर्वर रूम बड़ी खराबी के कारण प्रभावित हो जाता है। संगठन में सभी प्रणालियां कमजोर हैं जो डेटा रिसाव के जोखिम को जोड़ती हैं
3. एक विशेष विंग की बिजली आपूर्ति क्षतिग्रस्त हो जाती है और इस प्रकार उस विंग के कर्मचारी काम करने में असमर्थ होते हैं
4. एक कर्मचारी अपना पासवर्ड भूल गया है और समस्या को हल करने के लिए एक सेवा अनुरोध उठाया है।
5. कार्यस्थल का राउटर ठीक से काम नहीं कर रहा है और परिणामस्वरूप कर्मचारियों की उत्पादकता में बाधा आ रही है।

एक्टिविटी

गतिविधि 1

- यह गतिविधि "रोल प्ले" के रूप में है
- प्रशिक्षक कक्षा को कुछ समूहों में विभाजित करेगा
- प्रत्येक समूह को निम्नलिखित कार्य सौंपा जाएगा
- एक ग्राहक 2G डेटा प्लान के बारे में पूछताछ के लिए एक केरी भेजता है। उससे बात करें और उसकी जरूरतों को समझें
- विश्लेषण करें कि क्या उसकी जरूरतों को 2 G योजना द्वारा पूरा किया जा सकता है या उन्हें 3 G योजना की आवश्यकता है। किसी भी मामले में, अप सेल के लिए प्रयास करें
- एक ग्राहक एक एसएमएस पैक पर जानकारी के बारे में चैट करता है
- आखिरकार आपको पता चल जाता है कि ग्राहक के पास व्हाट्सएप भी है लेकिन डेटा पैक की उच्च कीमतों के कारण इसका उपयोग नहीं करता है
- उसे नेट पैक में बेहतर प्लान दें और उसे बताएं कि SMS पैक का उपयोग करने से बेहतर क्यों होगा
- प्रशिक्षक प्रशिक्षुओं को रोल प्ले गतिविधि करने के लिए कहेगा
- प्रशिक्षक का मुख्य ध्यान प्रशिक्षुओं के सॉफ्ट स्किल पर होगा
- प्रशिक्षुओं को ट्रेनर की देखरेख में चैट निष्पादित करना चाहिए
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

गतिविधि 2

- यह गतिविधि संगठनात्मक ज्ञानकोष के उपयोग पर आधारित है
- ट्रेनर चैट फ्लो, स्क्रिप्ट और नॉलेज बेस के साथ एक डमी CRM की व्यवस्था करेगा
- प्रशिक्षुओं को ट्रेनर द्वारा संचालित मॉक चैट लेनी चाहिए
- प्रशिक्षक उन स्थितियों को प्रस्तुत करेगा जहां प्रशिक्षुओं को मौजूदा ज्ञान आधार का उल्लेख करना चाहिए और तदनुसार प्रतिक्रिया देनी चाहिए
- प्रशिक्षक को प्रशिक्षुओं की पकड़ और समग्र प्रवाह पालन की भी तलाश करनी चाहिए
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

नोट्स

[illegible]



6. केरी समाधान की प्रक्रिया



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 6.1 - ग्राहक की प्रकृति को पहचानिए



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, 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 की पहचान करना

यूनिट के उद्देश्य

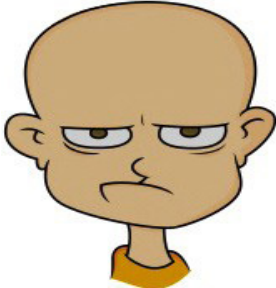
इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

6.1.1 विभिन्न समस्याओं को अपनाने की संभावनाओं की जांच करें

विभिन्न स्थितियों में विभिन्न समस्या-समाधान दृष्टिकोण डिजाइन करें

Customer Trait	How to Handle
प्रबंधन से तुरंत बात करने की मांग करें। अब मैं आपके सुपरवाइजर से बात करता हूँ...! 	• यह निर्धारित करने का प्रयास करें कि क्या यह रवैया पहले कॉल करने से आता है और हमेशा केस नोट्स की जांच करें। • माफी माँगता हूँ। • यदि आप समस्या का समाधान नहीं कर सकते हैं, तो कॉल लेने के लिए टीम लीडर या पर्यवेक्षक से संपर्क करें। याद रखें, आप असफल नहीं हुए हैं क्योंकि आपको आगे बढ़ना पड़ा। ग्राहकों की संतुष्टि पैदा करने के लिए यह सबसे अच्छा समाधान हो सकता है।
अत्यधिक मांग, मुखर, चिल्लाना। «अभी दो दिन पहले इस कंप्यूटर को खरीदा है और यह काम नहीं करता है। मुझे अभी मेरी मदद करने के लिए किसी की ज़रूरत है ...!» 	• ग्राहक की हताशा (मानवीय पक्ष) को स्वीकार करें। वास्तविक समस्या का निर्धारण करने के लिए अच्छे सक्रिय श्रवण कौशल का उपयोग करें। बहुत गपशप मत करो; वे परेशान हैं। प्रत्यक्ष रहें, क्लोज-एंडेड प्रश्नों का उपयोग करें (यह उन्हें व्यवस्थित करने में मदद करता है। हमेशा विनम्र रहें। यदि संभव हो, तो उनके मुद्दे को मूल्य दें।
अभिमान। उदाहरण के लिए। मैं एक MCSE हूँ, निश्चित रूप से, मुझे पता है कि 	• हमेशा विनम्र रहें। • स्वीकार करें कि वे क्या कह रहे हैं (के बारे में शेखी बघारना)।

Customer Trait	How to Handle
दुखी, एक शिकायतकर्ता। 	• उनकी बात सुनो। • सहानुभूति। • यदि लागू हो तो क्षमा करें। • उनकी चिंता को हल करने के लिए कार्रवाई करें (आपके दिशानिर्देशों के भीतर)। • आपको एक वैकल्पिक समाधान सुझाने की आवश्यकता हो सकती है (जैसे: एचपी समर्थन ऑनलाइन)।
उत्पाद या जानकारी से असंतुष्ट। 	• उनकी वास्तविक चिंता को समझने के लिए सुनें। • समस्या को हल करने के लिए जानकारी एकत्र करें। • गलत सूचना दिए जाने पर त्रुटि के लिए क्षमा करें। • उनकी चिंता को हल करने पर ध्यान दें-दोष का आकलन करने पर नहीं।

तालिका 6.1.1.1: ग्राहकों के प्रकार

6.1.2 ग्राहक प्रबंधन उपकरण में संग्रहीत डेटा और गतिविधियों के उपयोग का मूल्यांकन करें

भविष्य के संदर्भ के लिए समाधान के साथ केरी रिकॉर्ड करने के लिए टेम्पलेट डिज़ाइन करें

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। इसके विपरीत, यदि आपके पास एक टेम्पलेट आसान नहीं है, तो आपको मैनुअल दस्तावेज़ीकरण के लिए जाना होगा जो समय लेने वाला, थकाऊ हो सकता है और यदि आप विशेष रूप से कॉल की संख्या के साथ जल्दबाजी में हैं तो त्रुटियां हो सकती 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

टिप्पणियों के दस्तावेजीकरण के लिए टेम्पलेट मानक प्रारूप हैं। अवलोकन में कंपनी के विभिन्न पहलू शामिल हैं। टेम्पलेट के प्रकार या प्रमुख पैरामीटर विभाग के आधार पर बदलते हैं। उदाहरण के लिए, एक फर्म के परिवहन विभाग द्वारा उपयोग किया जाने वाला टेम्पलेट तकनीकी विभाग के लिए पूरी तरह से अलग होना चाहिए जो संचालन की देखभाल करता है।

टेम्पलेट में दी गई जानकारी का उपयोग प्रदर्शन परीक्षा के लिए किया जाता है।

डेटा / सूचना प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली विभिन्न तकनीकें और इन्हें कैसे लागू किया जाए

- **मामले का अध्ययन**

यह विधि मूल रूप से बनाए रखती है कि एकत्र की गई जानकारी ग्राहकों के अनुभव पर आधारित है।

- **फोकस समूह**

यह डेटा या सूचना पद्धति गहन विषय मूल्यांकन के साथ समूह चर्चाओं पर निर्भर है। यह विपणन रणनीति, डेटा से संबंधित विकासवादी पहलुओं, उनके स्रोतों और खोजों, कोड, प्रोग्रामिंग भाषाओं या यहां तक कि बग के किसी भी रूप के बारे में हो सकता है।

डेटा/सूचना पर नियम-आधारित विश्लेषण कैसे करें

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।

इस नियम में, हम छद्म कोड या if कथन जैसी तीन या अधिक स्थितियों की उपस्थिति पाएंगे। प्रदर्शन की आवश्यकता नियम इंजन समाधान का आवास है।

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 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: मर्ज**

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।

गलत डेटा/सूचना की स्थिति में किसके पास जाएं और इसकी रिपोर्ट कैसे करें

एक संगठन में, hierarchy में आमतौर पर शीर्ष पर शक्ति का एक विलक्षण/समूह शामिल होता है, जिसके नीचे शक्ति के सफल स्तर होते हैं। यह बड़े संगठनों के बीच संगठन का अग्रणी तरीका है; अधिकांश निगम, सरकारें और संगठित धर्म प्रबंधन और शक्ति या अधिकार के विभिन्न स्तरों के साथ पदानुक्रमित संगठन हैं।

काम की सटीकता की जांच करें, सहकर्मियों और उन प्रारूपों को शामिल करें जिनमें आपको इसे प्रदान करने की आवश्यकता है

प्रत्येक परियोजना की एक निर्धारित समय-सीमा होती है। एक परियोजना विकास, परीक्षण और गुणवत्ता विश्लेषण और अंतिम तैनाती जैसे अन्य पहलुओं के बाद एक लक्ष्य निर्धारित करने के साथ शुरू होती है।

सेट अप लक्ष्य

प्रत्येक चरण का अपना प्रारूप होता है जहां जानकारी को सटीक रूप से भरना होता है। एक परियोजना लक्ष्य टेम्पलेट लागू किया जाना चाहिए और विवरण नियमित रूप से भरा जाना चाहिए। एक नमूना प्रारूप नीचे दिया गया है:

PROJECT GOAL AND OBJECTIVES WORKSHEET

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

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

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

चित्र 6.1.2.1: परियोजना लक्ष्य टेम्पलेट

अभ्यास

स्तंभ A को स्तंभ B के साथ सुमेलित करें

Column A	Column B
दुखी ग्राहक	- ग्राहक की हताशा को स्वीकार करें (मानवीय पक्ष) - वास्तविक समस्या का निर्धारण करने के लिए अच्छे सक्रिय श्रवण कौशल का उपयोग करें
अभिमानी ग्राहक	- उनकी बात सुनें - सहानुभूति - यदि लागू हो तो क्षमा करें
असंतुष्ट ग्राहक	ग्राहक को गुस्सा निकालने के लिए पर्याप्त समय दें
क्रोधित 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
ग्राहक की मांग	- हमेशा विनम्र रहें - ढीठता के खिलाफ अपवित्रता का प्रयोग न करें

एक्टिविटी

गतिविधि 1

- यह गतिविधि ग्राहक प्रबंधन मॉक चैट सत्र के रूप में है
- ट्रेनर ग्राहक की भूमिका निभाएगा और मॉड्यूल में चर्चा के अनुसार विभिन्न प्रकार के परिदृश्यों को कवर करना सुनिश्चित करना चाहिए
- प्रशिक्षुओं को चैट लेना चाहिए और उचित चैट खोलने, अभिवादन, सहानुभूति और ग्राहक के मुद्दों को स्वीकार करने के साथ स्क्रिप्ट के अनुसार आगे बढ़ना चाहिए
- ग्राहक के प्रकार के अनुसार, प्रशिक्षुओं को अलग-अलग दृष्टिकोण अपनाना चाहिए
- प्रत्येक प्रशिक्षु को कम से कम तीन कॉल लेने होंगे जहां वह तीन अलग-अलग परिदृश्यों का सामना करता है
- ट्रेनर प्रशिक्षुओं को उनके दृष्टिकोण के साथ मार्गदर्शन करेगा और यदि आवश्यक हो तो उन्हें ठीक करेगा
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

गतिविधि 2

- यह गतिविधि मॉक टेम्पलेट निर्माण के रूप में है
- ट्रेनर पहले टेम्पलेट के महत्व पर चर्चा करेगा और कुछ डमी टेम्पलेट दिखाएगा
- उसके बाद, ट्रेनर प्रशिक्षुओं को अपने स्वयं के मॉक टेम्पलेट बनाने के लिए कहेगा
- प्रत्येक प्रशिक्षु को कम से कम तीन अलग-अलग टेम्पलेट तैयार करने होंगे
- एक बार जब प्रशिक्षु टेम्पलेट बनाना समाप्त कर लेते हैं, तो ट्रेनर उन्हें अपना कार्य सबमिट करने के लिए कहेगा
- ट्रेनर टेम्पलेट के माध्यम से जाएगा और अपनी प्रतिक्रिया साझा करेगा
- ट्रेनर द्वारा साझा की गई प्रतिक्रिया के आधार पर, प्रशिक्षुओं को टेम्पलेट्स पर फिर से काम करना चाहिए।

नोट्स

[illegible]



7. बुनियादी IT सेवा अनुरोधों/घटनाओं के साथ दूरस्थ रूप से निपटें - Non Voice



IT - ITeS SSC
nasscom

- 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 के अंत में, 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 चेतावनियों और ग्राहक सेवा अनुरोधों की पहचान करने के लिए सिस्टम की निगरानी करना

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

1. स्वचालित अलर्ट और ग्राहक सेवा अनुरोधों तक पहुंचने, उनकी निगरानी करने और उन्हें मान्य करने का तरीका प्रदर्शित करें

7.1.1 स्वचालित अलर्ट और ग्राहक सेवा अनुरोधों तक कैसे पहुंचें, निगरानी करें और मान्य करें

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 की निगरानी नीचे दी गई भूमिकाओं और कार्यों को निष्पादित करके पूरी की जाती है:

स्थैतिक प्रक्रिया भूमिकाएँ

चेतावनी प्रक्रिया स्वामी

- प्रक्रिया के आरंभकर्ता
- प्रक्रिया रणनीतिक लक्ष्यों को परिभाषित करने और सभी आवश्यक प्रक्रिया संसाधनों को आवंटित करने के लिए जवाबदेह

चेतावनी प्रक्रिया प्रबंधक

- पूरी प्रक्रिया के प्रबंधक
- इसकी प्रभावशीलता और दक्षता के लिए जिम्मेदार

गतिशील प्रक्रिया भूमिकाएँ

- ये भूमिकाएँ चेतावनी प्रबंधन प्रक्रिया के दौरान गतिशील रूप से बनाई जाती हैं।

अलर्ट ओनर

- रिकॉर्ड में विशेषता में वर्तमान में अलर्ट के लिए उत्तरदायी भूमिका/फ़ंक्शन का मान होता है।

चेतावनी एजेंट

- अभिलेखों में विशेषता में उस भूमिका/कार्य का मान होता है जो वर्तमान में अलर्ट की समग्र गतिविधि के भीतर किसी गतिविधि या कार्य के लिए जिम्मेदार है।

सेवा विशिष्ट भूमिकाएँ

सेवा विशेषज्ञ/सेवा विशेषज्ञ

वे परामर्श कर सकते हैं और / या कार्य कर सकते हैं

- अलर्ट एनालाइजर और क्लासिफायरियर
- अलर्ट एक्शन समीक्षक /
- सेवा स्वामी

ग्राहक विशिष्ट भूमिकाएँ

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 का वर्गीकरण और फ़िल्टरिंग

अलर्ट के वर्गीकरण और फ़िल्टरिंग का उद्देश्य विशेष अलर्ट के लिए एक नियंत्रण कारक प्रदान करना है, जिसका उपयोग अलर्ट हैंडलिंग के संबंध में आवश्यकता-आधारित निर्णय लेने के लिए किया जाएगा। अलर्ट हैंडलिंग के भीतर सबसे चुनौतीपूर्ण गतिविधि अलर्ट का वर्गीकरण और फ़िल्टरिंग है। उच्च पर सेट थ्रेसहोल्ड खतरनाक स्थितियों को जन्म दे सकता है जब मुद्दों को बहुत देर से महसूस किया जाता है, जबकि थ्रेसहोल्ड को बहुत कम परिभाषित किया जाता है जो सूचना और अलर्ट संदेशों के अधिभार की ओर ले जाता है, इस प्रकार निगरानी उपकरणों और कर्मचारियों की पूर्व-निर्दिष्ट क्षमता से अधिक होता है।

- **सूचनात्मक अलर्ट** - अलर्ट लॉग किया गया है और इसलिए आगे के चरणों की आवश्यकता नहीं है
- **असाधारण अलर्ट** - चेतावनी को घटना, समस्या या परिवर्तन प्रबंधन के लिए अग्रेषित किया जाता है, इस प्रकार RFC, घटना रिकॉर्ड या समस्या रिकॉर्ड उत्पन्न होता है
- **चेतावनी अलर्ट** - अगले प्रक्रिया चरण में अलर्ट आगे बढ़ाया जाता है

अलर्ट की रिकॉर्डिंग

चेतावनियों की उपयुक्त रिकॉर्डिंग के लिए, पूर्वनिर्धारित स्वरूपों में निम्नलिखित जानकारी आवश्यक है।

- **युनीक आइडेंटिफ़ायर** - अलर्ट ID
- **अलर्ट डिवाइस** - डिवाइस अलर्ट करने का नाम/प्रकार/ID 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

अलर्ट लॉग - एक निश्चित समय अवधि के लिए सभी अलर्ट नोटिफायर और रिकॉर्ड्स से युक्त लॉग। सुरक्षा प्रबंधन या अन्य सेवा

प्रक्रिया में परिभाषित की जाने वाली समय अवधि

अतिरिक्त सूचना आइटम (कलाकृतियां), जैसे अलर्ट / परिवर्तन के लिए अनुरोध (आरएफसी) या अलर्ट / परिवर्तन की आगे अनुसूची (एफएससी), आमतौर पर एक या अधिक प्रक्रिया रिकॉर्ड से जानकारी पर विचार करके और इन सूचनाओं को फ़िल्टरिंग, विलय, सहसंबंधित या व्याख्या करके महसूस किया जा सकता है।

अलर्ट दिशानिर्देशों का पालन

चेतावनियों तक पहुंच बनाने और उनकी वैधता की प्रक्रिया में कुछ मूलभूत दिशा-निर्देशों का पालन करने की आवश्यकता है, नामतः

- IT सेवा या IT 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 दस्तावेजीकरण 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 रिकॉर्ड में उपयुक्त विशेषता में दर्ज करना होगा
- अलर्ट ओनर और अलर्ट एजेंट को समूह के बजाय एक व्यक्ति होना चाहिए

थ्रेसहोल्ड और कार्रवाईयों की परिभाषा के लिए सेवा-विशिष्ट और ग्राहक-विशिष्ट नियमों पर विचार करने के लिए सेवा विवरण और सेवा स्तर अनुबंध देखें।

चेतावनियों को नियंत्रित और अधिकृत करना

दैनिक IT संचालन में, एक स्थायी प्रणाली और सेवा निगरानी मौजूद है, जो अलर्ट उत्पन्न करती है। स्वचालित उपकरण और मैनुअल संचालन द्वारा बनाए गए अलर्ट वर्गीकरण के लिए प्रदर्शित, रिकॉर्ड और लॉग किए जाते हैं। सूट का पालन करने वाली गतिविधियाँ हैं:

- **प्राधिकरण जांच** - क्या अलर्ट ट्रिगरिंग सिस्टम या व्यक्ति उस जानकारी को प्रदान करने के लिए अधिकृत है?
- **दस्तावेजीकरण और सत्यापन** - अलर्ट रिकॉर्ड भरा जाता है और पूर्णता और औपचारिक शुद्धता के लिए जाँच की जाती है, अर्थात् यह सत्यापित किया जाता है कि सभी अनिवार्य जानकारी प्रदान की गई है। यदि ऐसा नहीं है, या यदि अलर्ट जनरेटिंग सिस्टम या व्यक्ति अलर्ट भेजने के लिए अधिकृत नहीं है, तो उक्त अलर्ट रिकॉर्ड को अस्वीकार किया जा सकता है
- **स्थिति अद्यतन** - अलर्ट रिकॉर्ड को तब "रिकॉर्ड-स्वीकृत" या "रिकॉर्ड-अस्वीकृत" स्थिति में स्थानांतरित कर दिया जाता है गतिविधि विशिष्ट दिशानिर्देश हैं:
- चेतावनी प्रदाता उस व्यक्ति या सिस्टम पर सेट होता है जिसने चेतावनी ट्रिगर की थी
- अलर्ट प्रायोजक उस व्यक्ति पर सेट होता है जिसने अलर्ट ट्रिगर किया है, यदि कोई अन्य प्रायोजक ज्ञात नहीं है
- चेतावनी एजेंट चेतावनी प्रबंधन टीम, के लिए सेट किया गया है, यदि चेतावनी एजेंट अनुपलब्ध है
- चेतावनी स्वामी चेतावनी प्रबंधन टीम पर सेट है, यदि चेतावनी स्वामी अनुपलब्ध है
- चेतावनी विवरण में चेतावनी का एक स्पष्ट और सार्थक वर्णन होना चाहिए
- प्रक्रिया उदाहरण, जिसने चेतावनी को ट्रिगर किया, को चेतावनी के युनिक आईडेंटिफायर के रूप में संदर्भित किया जाना चाहिए

महत्वपूर्ण सफलता कारकों को परिभाषित करना

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

चेतावनी 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 नामतः उपलब्धता, निरंतरता एवं निष्पादन आदि में मुद्दों को दर्शाने वाली चेतावनियों की संख्या भी संबंधित है।

दस्तावेज़ीकरण को प्रभावित करना

अलर्ट प्रबंधन प्रलेखन प्रक्रिया में दिशानिर्देशों के पूर्वनिर्धारित सेट का पालन शामिल है, अर्थात्,

- अलर्ट एजेंट को दस्तावेज़ीकरण अपडेट करना होगा
- अलर्ट ओनर को दस्तावेज़ीकरण सत्यापित करना होगा
- यदि सत्यापन चरण असंतोषजनक परिणाम देता है, तो अलर्ट एजेंट से दस्तावेज़ीकरण में सुधार करने का अनुरोध किया जाता है
- प्रक्रिया इंटरफ़ेस - अलर्ट से प्रभावित सेवाओं और कॉन्फ़िगरेशन आइटम के बारे में जानकारी कॉन्फ़िगरेशन प्रबंधन की सहायता से CMDB (कॉन्फ़िगरेशन प्रबंधन डेटाबेस) में अपडेट की जाती है

मूल्यांकन और समापन की सुविधा

इस चरण को पोस्ट कार्यान्वयन समीक्षा (पीआईआर) के रूप में भी जाना जाता है। यह चरण सेवा विवरण में परिभाषित SLA गुणवत्ता के नियमित स्तर के अनुसार निष्पादित किया जाता है।

- एक पीआईआर किया जाता है, और इसके परिणाम दर्ज किए जाते हैं
- यदि PIR एक सफल अलर्ट काउंटर एक्शन को प्रमाणित नहीं करता है, तो एक रोलबैक ट्रिगर किया जाना चाहिए
- नतीजतन, परिवर्तन प्रबंधन को सूचित करने की आवश्यकता है
- अलर्ट रिकॉर्ड को "बंद-सत्यापित" या "बंद-विफल" स्थिति में अपडेट किया जाता है, जो कार्यान्वयन के बाद की समीक्षा द्वारा परिलक्षित अलर्ट की सफलता और रोलबैक की आवश्यकता पर निर्भर करता है

चेतावनी प्रणाली के सफल मूल्यांकन में निम्नलिखित प्रश्नावली का उत्तर देना शामिल है:

- क्या एक समस्या के रूप में वर्गीकृत अलर्ट की पुनरावृत्ति होती है?
- क्या अलर्ट काउंटर एक्शन वांछित लक्ष्यों को पूरा करता है (टीएटी जैसे केपीआई के संदर्भ में)?
- क्या अलर्ट काउंटर एक्शन को समय पर लागू किया गया था?
- क्या कोई घटना हुई जबकि अलर्ट काउंटर कार्रवाई प्रक्रिया से गुजरी?

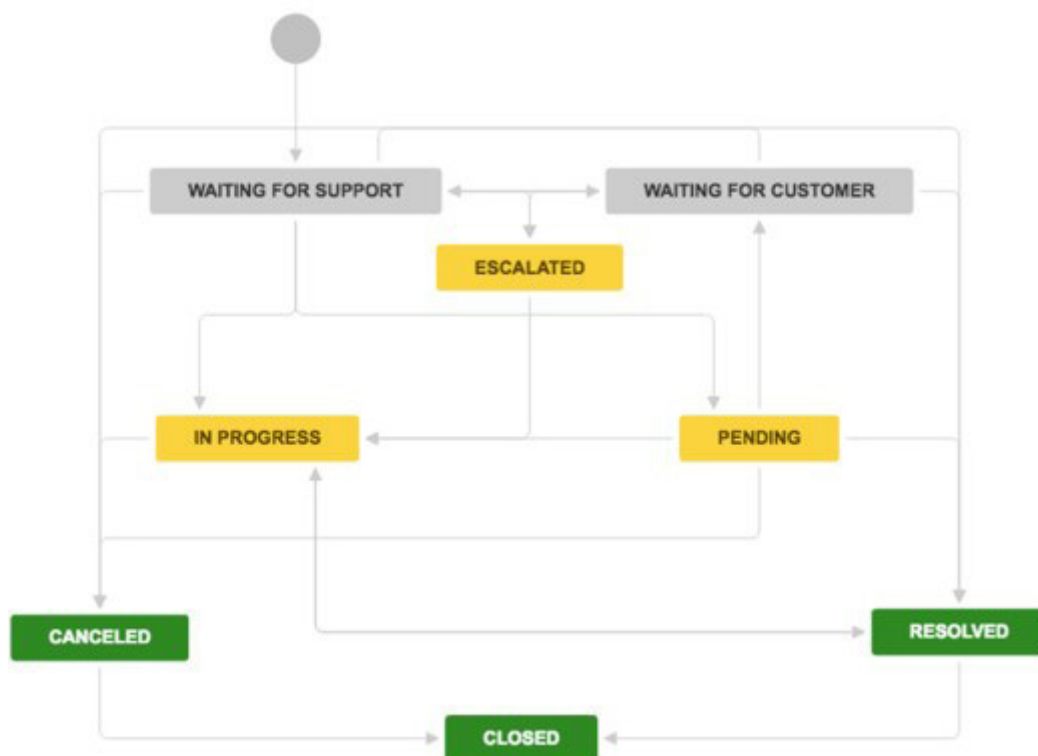
- क्या आवंटित वित्तीय बजट को पार किए बिना अलर्ट काउंटर कार्रवाई की गई थी?
- क्या अलर्ट को क्रमशः प्रलेखित किया गया है और CMDB (कुछ मामलों में) को अपडेट किया गया है?
- क्या Event & Alert काउंटर एक्शन में शामिल सभी लोग प्रक्रिया SLA और दिशानिर्देशों से चिपके रहे?
- क्या कोई जानकारी गायब थी, जो प्रक्रिया के किसी भी चरण में निर्णय लेने के लिए आवश्यक थी?

IT सेवा अनुरोधों तक पहुंचने और निगरानी करने में निम्नलिखित शामिल हैं:

- एक ग्राहक या कर्मचारी सेवा कैटलॉग से या ईमेल के माध्यम से मदद का अनुरोध करता है
- सेवा डेस्क पूर्व-निर्धारित अनुमोदन और योग्यता प्रक्रियाओं के खिलाफ अनुरोध का आकलन करता है। यदि आवश्यक हो, तो वे वित्तीय या व्यावसायिक अनुमोदन के लिए अनुरोध भेजते हैं
- एक सर्विस डेस्क एजेंट सेवा अनुरोध को पूरा करने के लिए काम करता है, या अनुरोध को किसी ऐसे व्यक्ति को अग्रेषित करता है जो कर सकता है
- अनुरोध को हल करने के बाद, सेवा डेस्क टिकट बंद कर देता है
- एजेंट यह सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक से परामर्श करता है कि वे सेवाओं से संतुष्ट हैं

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



चित्र 7.1.1.1: सेवा अनुरोध परिसंचरण की प्रक्रिया-प्रवाह (छवि सौजन्य: <https://confluence.atlassian.com>)

7.1.2 यह सुनिश्चित करने के लिए स्वचालित अलर्ट को मान्य करें कि वे वास्तविक घटनाएं हैं

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 इंजीनियर को विश्लेषण और अनुमान लगाने में सक्षम होना चाहिए कि अलर्ट वास्तविक हैं या नहीं। followings उठाए गए अलर्ट की प्रामाणिकता को मान्य करने के फायदे हैं।

मूल्यांकन की गति - झूठी सकारात्मकता को खत्म करने और वास्तविक खतरों की पहचान करने के लिए मिनटों में अलर्ट को मान्य करता है, इसलिए कोई भी इसे जल्दी से पूरा कर सकता है।

कुशल समय प्रबंधन - झूठे अलार्म और कम प्राथमिकता वाले अलर्ट की मात्रा के माध्यम से मैनुअल रूप से कंघी करने के लिए आवश्यक समय और संसाधनों को कम करता है।

सुरक्षा संरक्षण - उन्नत पहचान समझौता किए गए सिस्टम पर मैलवेयर और संदिग्ध कोड का पता लगाने के लिए तैयार फॉरेंसिक स्वचालन और मेमोरी विश्लेषण तकनीकों को जोड़ती है।

संपूर्ण विकास - एकत्रित खुफिया जानकारी प्रदान करता है और विश्लेषकों को तेजी से उपचार और घटना प्रतिक्रिया में सहायता के लिए पहचाने गए मुद्दों में ड्रिल करने की अनुमति देता है।

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

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

हमने पहले ही चर्चा की है कि संगठन के ज्ञानकोष को क्यों और कैसे संदर्भित किया जाए और मुद्दों को हल करने के लिए मानक स्क्रिप्ट का उपयोग किया जाए (कृपया 2.2.1 देखें: समस्याओं को हल करने में मदद करने के लिए प्रासंगिक उत्पाद संदर्भ मार्गदर्शिकाएँ या समर्थन सामग्री)

यहां हम सहायता के लिए वरिष्ठों या विशेषज्ञों के साथ संवाद करने की प्रक्रिया पर चर्चा करेंगे।

7.2.1 उपयुक्त लोगों को अपनी क्षमता और अधिकार के स्तर के बाहर सेवा अनुरोधों/घटनाओं का संदर्भ लें

अपनी क्षमता या अधिकार के क्षेत्र के बाहर के प्रश्नों को उपयुक्त लोगों को तुरंत संदर्भित करें

एक कार्यकारी का प्राथमिक लक्ष्य अनुभवी और वरिष्ठ कर्मचारियों से विभिन्न चीजें सीखना है। एक कार्यकारी, कॉलेज से नए सिरे से स्नातक की उपाधि प्राप्त करता है, अपनी नौकरी की भूमिका के बारे में बुनियादी बातें जानता है। हालांकि, औद्योगिक संदर्भ और मानकों के मामले में बराबर होने के लिए, एक इंजीनियर को संगठन में विशेषज्ञों और वरिष्ठों से मार्गदर्शन लेना चाहिए।

उपयुक्त लोगों से मार्गदर्शन प्राप्त करते समय, एक कार्यकारी को निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए:

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 इंजीनियर को उच्च अधिकारी के व्यक्ति से कुछ सहायता की आवश्यकता होती है, तो उसे संपर्क करने के लिए उपयुक्त hierarchy का पालन करना चाहिए
- एक कार्यकारी को पहले तत्काल बॉस या टीम लीड से मार्गदर्शन मांगना चाहिए। यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उसे प्रबंधक या hierarchy 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
- मार्गदर्शन प्राप्त करना निरंतर सीखने की दिशा में पहला कदम है। हालांकि, काम पर सीखने के परिणामों के कार्यान्वयन पर जोर दिया जाता है। एक कार्यकारी को काम की गुणवत्ता में सुधार के लिए मार्गदर्शन को लागू करने का प्रयास करना चाहिए। यह न केवल एक शिक्षार्थी के रूप में विकसित होने में मदद करता है, बल्कि आत्मविश्वास के स्तर को भी बढ़ाता है।

यूनिट 7.3: IT सेवा अनुरोधों और घटनाओं पर लागू होने वाली नीतियाँ और अनुपालन आवश्यकताएँ

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

7.3.1 IT सेवा अनुरोधों/घटनाओं से निपटने के दौरान प्रासंगिक मानकों, नीतियों, प्रक्रियाओं, दिशानिर्देशों और सेवा स्तर के समझौतों का पालन करना

एक कर्मचारी 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 कर्मचारी के लिए अपनी कार्य आवश्यकताओं से सहमत होना, उपयुक्त लोगों के साथ तालमेल बिठाना और मार्गदर्शन प्राप्त करना महत्वपूर्ण है जैसे:

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

एक कर्मचारी के लिए सेवा स्तर समझौतों (SLAs) से 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 के 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।

सेवा-स्तरीय अनुबंध (SLA)

- 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।
- दूसरे शब्दों में, हम कह सकते हैं कि एक सेवा-स्तरीय समझौता दो या दो से अधिक पार्टियों के बीच एक समझौता समझौता है, जहां एक ग्राहक है और अन्य सेवा प्रदाता हैं

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 (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।

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
- पूरे संगठन के लिए एक ईमेल सिस्टम। इस प्रकार के SLA में उत्पन्न होने वाली कठिनाइयों की संभावना होती है क्योंकि दी जा रही सेवाओं का स्तर अलग-अलग ग्राहकों के लिए भिन्न हो सकता है (उदाहरण के लिए, प्रधान कार्यालय के कर्मचारी उच्च गति वाले LAN कनेक्शन का उपयोग कर सकते हैं जबकि स्थानीय कार्यालयों को कम गति वाली लीज्ड लाइन का उपयोग करना पड़ सकता 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 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 SLM 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।

अभ्यास



चित्र 7.3.1.1: सेवा स्तर समझौता

प्रासंगिक मानक, नीतियां, प्रक्रियाएं, दिशानिर्देश और सेवा स्तर समझौते (SLA)

- मौजूदा सेवाओं के समर्थन के लिए परिवर्तन के लिए सभी अनुरोध (RFC) या सहायता सेवा अनुरोध (ASR) के लिए सेवा अनुरोध प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए, भले ही अनुरोध को अंततः प्रोजेक्ट के रूप में या सेवा अनुरोध प्रक्रिया के माध्यम से प्रबंधित किया गया हो।
- अनुरोधों पर विचार करने के लिए सेवा डेस्क के साथ उत्पन्न होने की आवश्यकता नहीं है। संगठन में कोई भी व्यक्ति, जिसे पूर्व-अनुमोदित सेवाओं के लिए ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होता है, उसे उस अनुरोध को उतने ही विवरण के साथ अग्रेषित करना चाहिए जितना IT हेल्प डेस्क अटेंडेंट/ओं को उपलब्ध है।
- मौजूदा सेवाओं के लिए समर्थन या एन्हांसमेंट के लिए सेवा अनुरोध मामले को खोलने की आवश्यकता होती है।
- यदि आईटीआईएल प्रणाली पहले से ही एक ग्राहक को एक सेवा प्रदान करती है, लेकिन वह ग्राहक मौजूदा लागत समर्थन मॉडल से परे उस सेवा का विस्तार करना चाहता है, तो अनुरोध को सेवा कैटलॉग अनुरोध के रूप में माना जाना चाहिए और तदनुसार प्रबंधित किया जाना चाहिए।
- एन्हांसमेंट चेंज रिक्वेस्ट पर तब तक कोई काम नहीं किया जाना चाहिए जब तक कि अनुमान नहीं बनाए जाते हैं और अनुरोध को उपयुक्त समीक्षा टीम द्वारा प्राथमिकता नहीं दी जाती है।

सारांश

- 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
- अलर्ट के वर्गीकरण और फ़िल्टरिंग का उद्देश्य विशेष अलर्ट के लिए एक नियंत्रण कारक प्रदान करना है, जिसका उपयोग अलर्ट हैंडलिंग के संबंध में आवश्यकता-आधारित निर्णय लेने के लिए किया जाएगा
- मिनट सत्यापन के बाद अलर्ट की शॉर्टलिस्टिंग मुद्दों को ठीक करने की प्रक्रिया को गति देती है
- हमेशा कंपनी प्रोटोकॉल बनाए रखने वाले व्यक्ति से संपर्क करें। उदाहरण के लिए, यदि किसी इंजीनियर को उच्च अधिकारी के व्यक्ति से कुछ सहायता की आवश्यकता होती है, तो उसे संपर्क करने के लिए उपयुक्त hierarchy का पालन करना चाहिए। एक कर्मचारी को पहले तत्काल बॉस या टीम लीड से मार्गदर्शन मांगना चाहिए। यदि समस्या हल नहीं होती है, तो उसे प्रबंधक या hierarchy में तत्काल किसी व्यक्ति से सहायता लेनी चाहिए
- hierarchy के शीर्ष पर किसी को तत्काल बॉस को संबोधित किए बिना सीधे सहायता मांगना अव्यवसायिक है।

नोट्स

[illegible]

अभ्यास

रिकॉर्डिंग अलर्ट के निम्नलिखित घटकों के महत्व को लिखें

1. चेतावनी घटक
2. चेतावनी का प्रकार / विफलता का प्रकार
3. चेतावनी विवरण
4. ओहदा (status)
5. सेवाएँ

एक्टिविटी

गतिविधि 1

- 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 अलर्ट को नकली अलर्ट से अलग करने में सक्षम हैं
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

नोट्स

[illegible]



8. केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकताएँ



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 8.1 - CRM सॉफ्टवेयर उपकरण का उपयोग



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

यूनिट 8.1: CRM सॉफ्टवेयर उपकरण का उपयोग

यूनिट के उद्देश्य

इस यूनिट के अंत में, आप निम्न में सक्षम होंगे:

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

8.1.1 CRM सिस्टम का उपयोग करके डेटा कैसे पढ़ें और जानकारी का विश्लेषण कैसे करें

यदि आप आदेश स्वीकार कर रहे हैं, तो आपको अपने कंप्यूटर स्क्रीन के सामने स्क्रिप्ट उपलब्ध होने का लाभ है। यह CRM सॉफ्टवेयर के लिए धन्यवाद है।

- कंप्यूटर सिस्टम पर ग्राहक संबंध प्रबंधन या CRM सॉफ्टवेयर आपको स्क्रिप्ट देता है
- आपको बस इतना करना है कि फोन पर कंप्यूटर स्क्रीन से प्रश्नों को पढ़ना है और CRM में ग्राहक की प्रतिक्रियाओं को टाइप करना 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

डेटाबेस को बनाए रखने के लिए CRM सॉफ्टवेयर टूल के उपयोग का प्रदर्शन करें

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। यह समग्र अभियान मैट्रिक्स जैसे दृश्य, क्लिक, प्रतिक्रियाएं, उत्पन्न लीड, सौदे बंद, संग्रह और राजस्व पर रिपोर्ट तैयार करने में भी मदद करता है। 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।

हालांकि, एक एसोसिएट कस्टमर केयर एजीक्यूटिव के लिए CRM सिस्टम में डेटा को पढ़ने और व्याख्या करने में सक्षम होना महत्वपूर्ण है। कौशल बढ़ाने के लिए STPES नीचे चर्चा की गई है:

चरण 1: अपने CRM डेटा के ins और outs की जांच करना

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।

तत्काल लक्ष्य निम्नलिखित की समझ बनाना है:

- उपलब्ध डेटा के प्रकार
- उनके स्रोत (मैन्युअल रूप से दर्ज किए गए, आयात किए गए, या मशीन-निर्मित)
- स्वीकृत या व्यापक रूप से उपयोग किए जाने वाले प्रारूप
- वर्तमान सिस्टम से डेटा कैसे निकालें

यह याद रखना अनिवार्य है कि इस चरण में, कोई अभी तक पारंपरिक अर्थों में डेटा का विश्लेषण नहीं कर रहा है। इसके बजाय, यह तय करने का कदम है कि इन डेटा का उपयोग कब, कहां और कैसे किया जा सकता है।

चरण 2: डेटा को एक साथ समूहीकृत करना

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। इसे परिभाषित करने के बाद, CRM सिस्टम में डेटा तालिकाओं को जोड़ने के लिए सूचकांकों को परिभाषित करना आसान हो जाता है, ताकि वे विश्लेषण की यूनिट के आसपास बुने जाएं।

चरण 3: डेटा विश्लेषण का मानचित्रण

CRM सिस्टम व्याख्या में गहराई से गोता लगाने से पहले, किसी को गेम प्लान विकसित करने की आवश्यकता है। वास्तव में, यह उच्च प्रभाव वाले डेटा विश्लेषण कार्य का सही रहस्य है - काम शुरू करने से पहले परिणामों का मानचित्रण करना।

इस बिंदु तक, उपलब्ध डेटा को विश्लेषण की यूनिट के चारों ओर बांध दिया गया है और विश्लेषण इस चरण से शुरू होगा। 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। इसलिए, उस तरह के निष्कर्षों को परिभाषित करने के साथ शुरू करें जो इसे पूरा करने में मदद करेंगे, और अपेक्षित परिणामों से पीछे की ओर उन विश्लेषणों तक काम करें जो उन परिणामों को प्रदान करेंगे (या अन्यथा साबित होंगे)।

निम्नलिखित पर विचार करना फायदेमंद है:

- मूल्यांकन की जाने वाली मात्रा
- इसके साथ क्या उद्देश्य हैं

मूल्यांकन करें कि CRM सॉफ्टवेयर संपर्क प्रबंधन, लीड प्रबंधन, ईमेल ट्रेकिंग, सोशल मीडिया प्रबंधन, क्वेरी रिज़ॉल्यूशन आदि से संबंधित मुद्दों को कैसे संभालता है।

Insight for	Unit of Analysis	Required Data	Expected Output
विपणन रणनीति	लीड/संपर्क	• लीड/संपर्क जनसांख्यिकीय डेटा • गतिविधि डेटा • लीड/संपर्क रूपांतरण डेटा	• लीड/संपर्कों की प्रचलित विशेषताएं • रूपांतरण दर • बिक्री और विपणन गतिविधियों की प्रभावशीलता
	विपणन अभियान	• अभियानों से संबद्ध लीड/संपर्क • रूपांतरण और गतिविधियों का डेटा • अभियान की लागत	• अभियानों का प्रदर्शन • रूपांतरण दर • प्रति अवसर लागत • प्रति लीड लागत • प्रति रूपांतरण लिया गया औसत समय

Insight for	Unit of Analysis	Required Data	Expected Output
बिक्री संचालन	लेखा और अवसर	- अवसर डेटा - अवसर इतिहास डेटा - खाता जनसांख्यिकीय डेटा	- द्वारा अवसरों और खातों का विभाजन जनसांख्यिकीय और फर्मोग्राफिक कारक - रूपांतरण दर - बिक्री चक्र चरण और लंबाई
	अवसर और संपर्क	- अवसर इतिहास डेटा - संबद्ध संपर्क और संबंध गतिविधियाँ इतिहास	खरीदार भूमिकाएं और खरीदार व्यक्तित्व
	अवसर	- अवसर का इतिहास - संबद्ध अवसर स्वामी	- बिक्री प्रतिनिधि प्रदर्शन विश्लेषण - अवसर कवरेज विश्लेषण
ग्राहक ऑनबोर्डिंग और सफलता	खातों	- खाता जनसांख्यिकीय जानकारी - बिलिंग जानकारी - संबद्ध संपर्क और इतिहास	- वर्तमान ग्राहक विभाजन - केस विश्लेषण का उपयोग करें - खरीदार और उपयोगकर्ता व्यक्ति
	समर्थन मामले	गतिविधियों का डेटा	- सफलता मेट्रिक्स - ग्राहक सेवा

चरण 4: विश्लेषण निष्पादित करना और परिणामों की व्याख्या करना

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।

फिर से, प्रत्येक विश्लेषण के लिए, अंतिम उत्तरों के बारे में सोचें, और उन उत्तरों को प्राप्त करने के लिए गणना चरणों का अनुकूलन करें। जितना कम डेटा छुआ जाता है, उतने ही कम चरणों को पूरा करने की आवश्यकता होती है, बदले में परिणाम कम त्रुटि प्रवण होते हैं।

सारांश

- यदि आप आदेश स्वीकार कर रहे हैं, तो आपको अपने कंप्यूटर स्क्रीन के सामने स्क्रिप्ट उपलब्ध होने का लाभ है। यह CRM सॉफ्टवेयर के लिए धन्यवाद है।
 - कंप्यूटर सिस्टम पर ग्राहक संबंध प्रबंधन या CRM सॉफ्टवेयर आपको स्क्रिप्ट देता है
 - आपको बस इतना करना है कि फोन पर कंप्यूटर स्क्रीन से प्रश्नों को पढ़ना है और CRM में ग्राहक की प्रतिक्रियाओं को टाइप करना 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
- CRM प्रणाली एक संगठन को संभावित ग्राहकों की पहचान, अलग करने और लक्षित करने और लीड उत्पन्न करने में मदद करती है
- सूचना, इंटरैक्शन और आंकड़ों के लिए CRM के प्रभावी खनन के लिए पहला कदम CRM प्रणाली की जांच करना है
- 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
- हमेशा विश्लेषणात्मक कटौती पर ध्यान केंद्रित करें जो संगठन द्वारा निर्धारित उद्देश्यों को प्राप्त करने में मदद करेगा। इसलिए, उस तरह के निष्कर्षों को परिभाषित करने के साथ शुरू करें जो इसे पूरा करने में मदद करेंगे, और अपेक्षित परिणामों से पीछे की ओर उन विश्लेषणों तक काम करें जो उन परिणामों को प्रदान करेंगे (या अन्यथा साबित होंगे)।

नोट्स

[illegible]

अभ्यास

निम्नलिखित कथनों के सामने सही या गलत बताइए

1. ग्राहक संबंध प्रबंधन या कंप्यूटर सिस्टम पर CRM सॉफ्टवेयर आपको स्क्रिप्ट नहीं देता है।
2. CRM कई सुविधाओं के साथ एक एकीकरण सॉफ्टवेयर है।
3. CRM उपकरण को फीड करने से पहले आपको डेटा को समूहीकृत करना होगा और उसे मैनुअल रूप से संरचित करना होगा।
4. सूचना, इंटरैक्शन और आंकड़ों के लिए CRM के प्रभावी खनन के लिए पहला कदम CRM प्रणाली की जांच करना है
5. CRM आपको सेवा अनुरोध और टिकट बढ़ाने की अनुमति देता है।

एक्टिविटी

गतिविधि 1

- यह गतिविधि "लैब सत्र" के रूप में है
- ट्रेनर ट्रेनीज़ को लैब में ले जाएगा जिसमें एक मानक CRM सिस्टम शामिल होना चाहिए
- ट्रेनर प्रशिक्षुओं को दिखाएगा कि CRM प्रणाली के साथ कैसे काम करना है, विशेष रूप से, ग्राहक के विवरण खोजना, ग्राहक के विवरण को अपडेट करना, बातचीत पढ़ना और कटोमर की जरूरतों का अनुमान लगाना
- प्रशिक्षु अपनी नोटबुक और पेन ले जाएंगे ताकि वे महत्वपूर्ण बिंदुओं को नोट कर सकें
- यदि प्रशिक्षुओं के पास कोई प्रश्न है, तो वे अपना हाथ उठाएंगे और ट्रेनर से सवाल पूछेंगे
- ट्रेनर एक-एक करके सवालों के जवाब देंगे।

गतिविधि 2

- यह गतिविधि "हैंड्स-ऑन" के रूप में है
- प्रशिक्षक हेड काउंट के आधार पर कक्षा को कई समूहों में विभाजित करेगा
- समूहों को निम्नलिखित कार्य सौंपे जाएंगे:
- CRM सिस्टम में ग्राहक विवरण खोजें
- एसओपी को बनाए रखने वाले CRM सिस्टम को अपडेट करें
- ग्राहक की जरूरतों को समझने के लिए पिछले इंटरैक्शन को पढ़ें और व्याख्या करें
- ट्रेनर समूहों तक पहुंच के साथ CRM सिस्टम आवंटित करेगा
- प्रत्येक समूह सत्र शुरू होने से पहले ट्रेनर द्वारा आवंटित समय सीमा के भीतर दिए गए कार्यों पर काम करेगा
- प्रशिक्षक प्रत्येक प्रशिक्षु के प्रदर्शन पर नजर रखेगा
- सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वालों को कक्षा द्वारा सराहा जाएगा।

नोट्स

[illegible]



9. एक बनाए रखें समावेशी, पर्यावरणीय रूप से स्थायी कार्यस्थल



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 9.1 - धारणीय व्यवहार

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



प्रमुख सीखने के परिणाम

इस मॉड्यूल के अंत तक, प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. ऊर्जा उपयोग को अनुकूलित करने के लिए कार्यस्थल में स्थायी प्रथाओं पर चर्चा करें
2. विविधता का सम्मान करके समानता को बढ़ावा देने के लिए उचित कार्यस्थल शिष्टाचार का प्रदर्शन करें

यूनिट 9.1: संधारणीय व्यवहार

यूनिट उद्देश्य

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

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

9.1.1 बिजली/ऊर्जा, कंटेंट के उपयोग का अनुकूलन, और पानी

कार्यालय परिसर और अन्य कॉर्पोरेट वातावरण के भीतर और आसपास हरियाली न केवल कार्यस्थल की सजावट को बढ़ाने में मदद करती है, बल्कि कर्मचारियों की उत्पादकता पर भी सकारात्मक प्रभाव डालती है। हरियाली लोगों को काम पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करती है, श्रमिकों और आगंतुकों के बीच सकारात्मक वाइब्स बनाती है।

हरियाली की शुरुआत के अलावा, ऊर्जा का संरक्षण और उपयोग का अनुकूलन समान रूप से महत्वपूर्ण है। कुछ आवश्यक उपकरण और उपकरण हैं जो हर कार्यस्थल में उपयोग किए जाते हैं, जिनके लिए बिजली की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, एयर कंडीशनर, लाइट, पंखा, कंप्यूटर, कॉफी वेंडिंग मशीन ऐसे विद्युत गैजेट या उपकरण हैं जो कार्यालयों में बड़े पैमाने पर उपयोग किए जाते हैं। इसी तरह, वॉशरूम में स्थिर पानी की आपूर्ति एक और महत्वपूर्ण आवश्यकता है। इन सभी आवश्यक ऊर्जा या वस्तुओं का अनुकूलित उपयोग ऊर्जा संरक्षण और पर्यावरण के अनुकूल कार्य वातावरण बनाने के लिए बिल्कुल महत्वपूर्ण है।

हरियाली क्या करती है?

- 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 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 सतर्क और स्वस्थ रखने जैसी गतिविधियों को करने के लिए प्रोत्साहित करता है। लंबे समय तक बैठने से स्वास्थ्य पर बुरा असर पड़ता है

ऊर्जा कुशल प्रणालियों के कार्यान्वयन की योजना बनाएं

यहां कुछ सरल ऊर्जा प्रबंधन विचार दिए गए हैं जिन्हें कार्य स्टेशन में लागू किया जा सकता है।

- कार्यालयों में कृत्रिम प्रकाश का उपयोग न करें जब प्राकृतिक प्रकाश पर्याप्त हो
- जब भी खिड़कियों से पर्याप्त रोशनी उपलब्ध हो तो ड्रेपरियां खोलें और रंगों को बढ़ाएं
- ऊर्जा की बचत फ्लोरोसेंट रोशनी और लैंप का उपयोग करें
- खाली कार्यालय स्थानों या सम्मेलन कक्ष जैसे अप्रयुक्त कमरों में रोशनी और उपकरणों को बंद कर दें। सम्मेलन के दौरान रोशनी और एसी/पंखे चालू करें
- जब भी बाथरूम में न हो तो पंखा और लाइट बंद कर दें
- कार्यालय उपयोगकर्ताओं को बर्बाद प्रकाश के बारे में याद दिलाने और शिक्षित करने के लिए प्रकाश सेंसर स्थापित करें
- कैलकुलेटर और अन्य कार्यालय उपकरणों के लिए रिचार्जबल बैटरी का उपयोग करें
- उपयोग नहीं किए गए कंप्यूटरों को बंद करें, और कंप्यूटर के ऊर्जा / पावर प्रबंधन उपकरण (यानी स्लीप मोड, हाइबरनेट मोड, स्क्रीन सेवर) का उपयोग करें
- रात की सफाई के दौरान प्रकाश व्यवस्था का उपयोग कम करें
- यदि हीटिंग और एयर कंडीशनिंग चालू है तो कार्यालय के दरवाजे और खिड़कियां बंद रखें
- कार्यालयों में एचवीएसी सिस्टम को बंद कर दें जब वे उपयोग में न हों
- सुनिश्चित करें कि थर्मोस्टैट्स सही ढंग से समायोजित हैं
- उच्च दक्षता वाले कार्यालय उपकरण और उपकरणों की खरीद और उपयोग करें
- कार्यालय ऊर्जा खपत के लिए एक स्व-वयस्क प्रणाली स्थापित करें

प्राकृतिक संसाधनों और ऊर्जा के कुशल उपयोग, प्रदूषण में कमी और रोकथाम की दिशा में पहल

ये कुछ माप हैं जो कार्यस्थल में ऊर्जा के उपयोग को अनुकूलित करने में मदद करते हैं। हालांकि, ऊर्जा और अन्य सामग्रियों के उपयोग को अनुकूलित करने का एक अन्य महत्वपूर्ण पहलू उचित रखरखाव है। संगठनों को ऊर्जा और कंटेंट संरक्षण को मापने और बनाए रखने के लिए एक चेकलिस्ट तैयार करनी चाहिए। कार्यस्थलों पर ऊर्जा और कंटेंट संरक्षण मॉड्यूल के लिए एक नमूना चेकलिस्ट निम्नलिखित है।

कोटि	चेकलिस्ट आइटम
ऊर्जा प्रबंधन	ऊर्जा प्रबंधन संगठन की स्थापना, और कर्मचारी शिक्षा
	ऊर्जा संरक्षण लक्ष्य और निवेश बजट निर्धारण
	ऊर्जा संरक्षण के कार्यान्वयन की स्थिति को समझें
	मासिक उपयोग की माप और रिकॉर्डिंग (बिजली, गैस, तेल और पानी)
	आंकड़ों की तैयारी, जिसमें अंतर दिखाने वाले रेखांकन शामिल हैं पिछला महीना या वर्ष
	ऊर्जा तीव्रता की समझ (एमजे/एम2/वर्ष)
	प्रबंधन मानकों की स्थापना
गर्मी स्रोत और गर्मी संदेश देने वाले उपकरण	ठंडा पानी, ठंडा पानी और गर्म पानी के लिए तापमान नियंत्रण
	प्रवाह दर और पंपों और प्रशंसकों के दबाव का समायोजन
	भाप रिसाव और इन्सुलेशन प्रबंधन
	दहन उपकरण के वायु अनुपात और निकास गैस का प्रबंधन
	भाप के दबाव और झटका-डाउन का नियंत्रण
	ठंडा पानी की गुणवत्ता नियंत्रण (विद्युत चालकता)
	वाल्व और डैम्पर्स के उद्घाटन का नियंत्रण (जैसे स्वचालित वाल्व)
एयर कंडीशनिंग और वेंटिलेशन उपकरण	उचित तापमान सेटिंग
	उपयोग में नहीं आने वाले या खाली कमरों के लिए एयर कंडीशनिंग बंद करना
	उपयुक्त बाहरी हवा के सेवन की मात्रा का समायोजन
	परिचालन घंटों की समीक्षा
	कुल हीट एक्सचेंजर का प्रभावी संचालन (जैसे रोसुनाई)
	स्थानीय शीतलन और स्थानीय निकास
	इनडोर वायु गुणवत्ता नियंत्रण (जैसे CO2)
	वेंटिलेशन प्रशंसकों के लिए (मैन्युअल या स्वचालित) इन्वर्टर डिवाइस की स्थापना
	4-पाइप एयर कंडीशनिंग सिस्टम के संचालन को निलंबित करना, यदि उपयोग किया जाता है
	कार पार्किंग स्थान में वेंटिलेशन का नियंत्रण (सीओ एकाग्रता नियंत्रण)

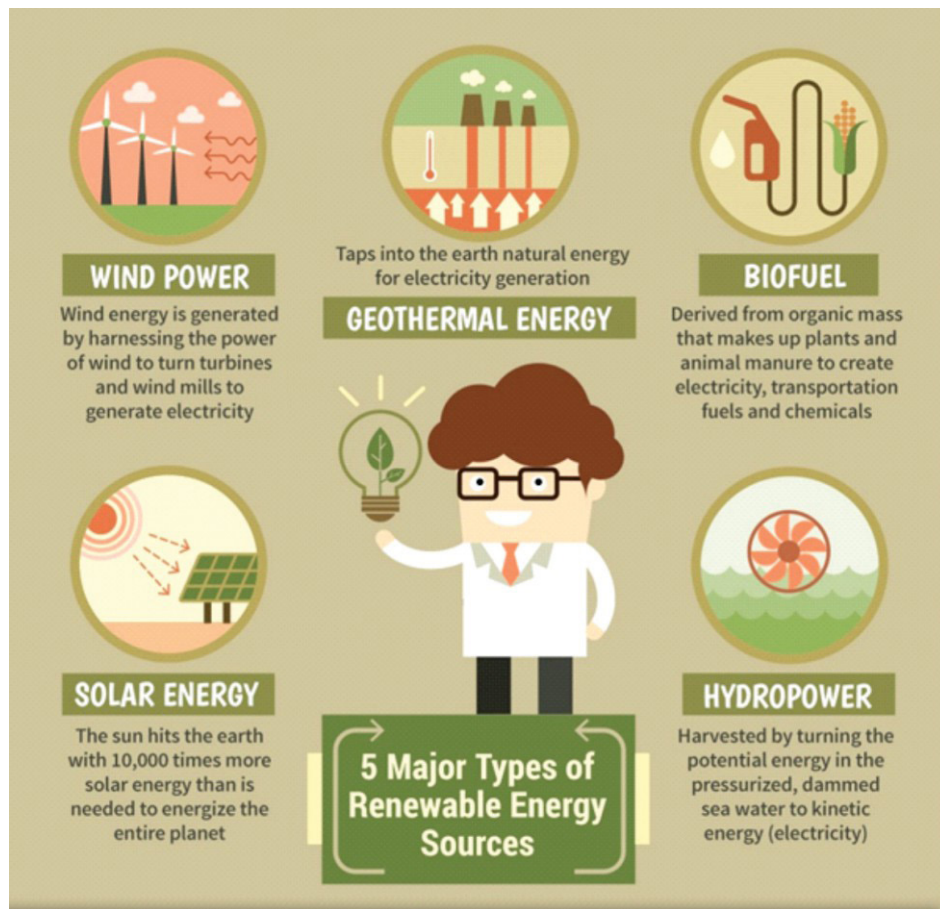
पाणीपुरवठा/ड्रेनेज आणि स्वच्छता उपकरणे	आपूर्ति किए गए जल प्रवाह और दबाव का नियंत्रण
	पानी की बचत के उपाय (जैसे पानी की बचत शीर्ष और स्वचालित चमकती)
	गर्मी स्रोत पर तापमान और दबाव सेटिंग बदलें
	मौसम के आधार पर उपकरण
	गर्म पानी की आपूर्ति परिसंचरण पंप में अंतराल के साथ संचालन
	वर्षा जल और कुएं के पानी का उपयोग
विद्युत शक्ति प्राप्त करने और बदलने की सुविधाओं का प्रबंधन	रसोई उपकरण का प्रबंधन (जैसे खाना पकाने और वाशिंग मशीन)
	मांग का अनुकूलन
	उपयोग नियंत्रण
	वोल्टेज समायोजन
प्रकाश उपकरणों का संचालन प्रबंधन	पावर फैक्टर प्रबंधन
	इष्टतम रोशनी नियंत्रण
	आवश्यक न होने पर रोशनी बंद करना (दिन के उजाले का उपयोग)
	प्रकाश जुड़नार की सफाई और अधिक ऊर्जा-बचत जुड़नार में परिवर्तन
	गरमागरम लैंप को फ्लोरोसेंट लैंप में बदलें
उन्नत मशीनों का संचालन और प्रबंधन	ऊर्जा-बचत FFE (फर्नीचर, स्थिरता और उपकरण) को अपनाना
	परिचालन
	इन्वर्टर नियंत्रण को अपनाना
इमारतों	एस्केलेटर के लिए मानव गति सेंसर को अपनाना
	खिड़कियों पर सौर विकिरण को अवरुद्ध करना (जैसे छायांकन पर्दे और प्रकाश-परिरक्षण फिल्में)
दूसरों	छत पर सौर विकिरण को अवरुद्ध करना (गर्मी परावर्तन कोटिंग)
	एयर कंडीशनिंग के लिए संघनक इकाइयों के आसपास जगह बनाए रखें और चिलर
	गर्म पानी के झरने से गर्मी का उपयोग
	ईंधन के रूप में अपशिष्ट पदार्थों का उपयोग करके बॉयलरों की स्थापना
	सौर ताप का उपयोग
	पवन, सौर और लघु जल विद्युत उत्पादन
	देर रात बिजली का उपयोग करें
	सह-पीढ़ी

तालिका 9.1.1: ऊर्जा और कंटेंट संरक्षण चेकलिस्ट

नवीकरणीय और गैर-नवीकरणीय सहित विभिन्न ऊर्जा विकल्प

नवीकरणीय ऊर्जा एक शाश्वत ऊर्जा स्रोत है जो दोहन पर समाप्त नहीं होता है और शून्य या न्यूनतम अपशिष्ट उत्पाद प्राप्त करता है। ऊर्जा के ऐसे स्रोत मानव समय-सीमा पर स्वाभाविक रूप से भर जाते हैं। अंतर्राष्ट्रीय ऊर्जा एजेंसी (IEA), पर्यावरण और सतत विकास पर पेरिस स्थित स्वायत्त प्राधिकरण, बताते हैं:

- “अक्षय ऊर्जा प्राकृतिक प्रक्रियाओं से ली गई है जो लगातार फिर से भर जाती हैं। अपने विभिन्न रूपों में, यह सीधे सूर्य से, या पृथ्वी के भीतर गहराई से उत्पन्न गर्मी से प्राप्त होता है। परिभाषा में शामिल सौर, पवन, महासागर, जल विद्युत, बायोमास, भूतापीय संसाधन, जैव ईंधन और नवीकरणीय संसाधनों से प्राप्त हाइड्रोजन से उत्पन्न बिजली और गर्मी है।
- पवन ऊर्जा: पवन ऊर्जा सौर ऊर्जा का एक रूप है। पवन ऊर्जा (या पवन ऊर्जा) उस प्रक्रिया का वर्णन करती है जिसके द्वारा बिजली उत्पन्न करने के लिए हवा का उपयोग किया जाता है। पवन टरबाइन हवा में गतिज ऊर्जा को यांत्रिक शक्ति में परिवर्तित करते हैं। एक जनरेटर यांत्रिक शक्ति को बिजली में बदल सकता है।
- भूतापीय ऊर्जा: भूतापीय ऊर्जा (ग्रीक मूल भू से, जिसका अर्थ है पृथ्वी, और थर्मस से, जिसका अर्थ है गर्मी) पृथ्वी की पपड़ी के अंदर गर्मी द्वारा बनाई गई ऊर्जा है। हालांकि सूर्य पृथ्वी की सतह को गर्म करता है, पृथ्वी के अंदर से गर्मी सूर्य के कारण नहीं होती है।
- सौर ऊर्जा: सौर ऊर्जा सूर्य से ऊर्जा है जिसे थर्मल या विद्युत ऊर्जा में परिवर्तित किया जाता है। सौर ऊर्जा उपलब्ध सबसे स्वच्छ और सबसे प्रचुर मात्रा में अक्षय ऊर्जा स्रोत है।
- जैव ऊर्जा: बायोएनेर्जी प्राकृतिक, जैविक स्रोतों से बनाई गई अक्षय ऊर्जा है। आधुनिक तकनीक यहां तक कि लैंडफिल या अपशिष्ट क्षेत्रों को संभावित जैव ऊर्जा संसाधन बनाती है। इसका उपयोग एक स्थायी ऊर्जा स्रोत के रूप में किया जा सकता है, जो गर्मी, गैस और ईंधन प्रदान करता है।
- जल विद्युत: पनबिजली, या जल-ऊर्जा, अक्षय ऊर्जा का एक रूप है जो बांधों में संग्रहीत पानी का उपयोग करता है, साथ ही जल विद्युत संयंत्रों में बिजली बनाने के लिए नदियों में बहता है। घूर्णन ब्लेड एक जनरेटर को स्पिन करते हैं जो कताई टरबाइन की यांत्रिक ऊर्जा को विद्युत ऊर्जा में परिवर्तित करता है।



चित्र 9.1.1: नवीकरणीय ऊर्जा स्रोत

नवीकरणीय ऊर्जा उत्पादन प्रक्रियाओं में ग्रीनहाउस गैसों का उत्सर्जन नहीं करते हैं, जिससे वे पर्यावरणीय क्षरण को रोकने के लिए सबसे स्वच्छ, सबसे व्यवहार्य समाधान बन जाते हैं। कोयला, गैस, तेल और परमाणु जैसे पारंपरिक ऊर्जा स्रोतों की तुलना में - जिनमें से भंडार परिमित हैं - स्वच्छ ऊर्जा उत्पन्न होती है और प्राकृतिक चक्रों के अनुकूल होती है। यह उन्हें एक स्थायी ऊर्जा प्रणाली में एक आवश्यक तत्व बनाता है जो भविष्य की पीढ़ियों को जोखिम में डाले बिना आज विकास की अनुमति देता है।

बिजली प्राथमिक चिकित्सा आपातकालीन प्रक्रियाएं

प्राथमिक चिकित्सा किट को चोटों के लिए प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करने के लिए बुनियादी उपकरण प्रदान करना चाहिए, जिनमें शामिल हैं:

- कटौती, खरोंच, पंचर, चराई और किरचें
- मांसपेशियों में मोच और खिंचाव
- मामूली जलन
- विच्छेदन और/या प्रमुख रक्तस्राव घाव
- टूटी हुई हड्डियां
- आंख की चोट
- सदमा

यह सुनिश्चित करने के लिए प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं को विकसित और कार्यान्वित करना चाहिए कि श्रमिकों को अपने कार्यस्थल में प्राथमिक चिकित्सा की स्पष्ट समझ है। प्रक्रिया को कवर करना चाहिए:

- प्राथमिक चिकित्सा किट का प्रकार और वे कहाँ स्थित हैं
- प्राथमिक चिकित्सा सुविधाओं जैसे प्राथमिक चिकित्सा कक्ष का स्थान
- प्राथमिक चिकित्सा किट और सुविधाओं के लिए कौन जिम्मेदार है और उन्हें कितनी बार जांचा और बनाए रखा जाना चाहिए
- प्राथमिक चिकित्सा के साथ तेजी से आपातकालीन कम्युनिकेशन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कम्युनिकेशन प्रणाली (उपकरण और प्रक्रियाओं सहित) को कैसे स्थापित और बनाए रखें
- प्राथमिक चिकित्सा की आवश्यकता होने पर उपयोग किए जाने वाले कम्युनिकेशन उपकरण और सिस्टम (विशेषकर दूरस्थ और पृथक श्रमिकों के लिए)। इन प्रक्रियाओं में कम्युनिकेशन उपकरण का पता लगाने के तरीके के बारे में जानकारी होनी चाहिए, जो उपकरण के लिए जिम्मेदार है और इसे कैसे बनाए रखा जाना चाहिए
- कार्य क्षेत्र और बदलाव जो प्रत्येक प्राथमिक उपचारकर्ता को आवंटित किए गए हैं। इन प्रक्रियाओं में प्रत्येक प्राथमिक उपचारकर्ता के नाम और संपर्क विवरण शामिल होने चाहिए
- प्राथमिक चिकित्साकर्मियों को उचित प्रशिक्षण मिले, इसके लिए व्यवस्था
- यह सुनिश्चित करने के लिए व्यवस्था कि श्रमिकों को प्राथमिक चिकित्सा के संबंध में उचित जानकारी, निर्देश और प्रशिक्षण प्राप्त हो
- जानकारी प्राप्त करना जब कोई कार्यकर्ता किसी भी प्राथमिक चिकित्सा आवश्यकताओं के बारे में काम करना शुरू करता है, जिसे चिकित्सा आपातकाल में विशिष्ट उपचार की आवश्यकता हो सकती है, जैसे कि गंभीर एलर्जी। एक कार्यकर्ता के स्वास्थ्य के बारे में जानकारी गोपनीय रखी जानी चाहिए और केवल कार्यकर्ता की सहमति से प्राथमिक उपचारकर्ताओं को प्रदान की जानी चाहिए
- कार्यस्थल में होने वाली चोटों और बीमारियों की रिपोर्ट कैसे करें
- रक्त और शरीर के पदार्थों के संपर्क से बचने के लिए अभ्यास
- क्या करना है जब कोई कार्यकर्ता या अन्य व्यक्ति काम पर रहने के लिए बहुत घायल या बीमार है, उदाहरण के लिए यदि उन्हें चिकित्सा सेवा, घर या कहीं और परिवहन के साथ सहायता की आवश्यकता होती है जहां वे आराम कर सकते हैं और ठीक हो सकते हैं
- एक गंभीर कार्यस्थल घटना के बाद प्राथमिक उपचारकर्ताओं और श्रमिकों का समर्थन करने के लिए डीब्रीफिंग या परामर्श सेवाओं तक पहुंच मुख्य शक्ति बंद करें।

यहां किसी व्यक्ति को करंट लगने से मुक्त करने के चरण बताए गए हैं।

मुख्य शक्ति बंद करें।	
जिस व्यक्ति को करंट लगा है उसे न छुएं।	
व्यक्ति को विद्युत स्रोत से अचालक वस्तुओं जैसे छड़ी, गत्ता, बांस आदि की सहायता से निकालने का प्रयास कीजिए।	
व्यक्ति को इस स्थिति में रखें।	

तालिका 9.1.2: किसी व्यक्ति को करंट लगने से बचाने के चरण

9.1.2 पुनर्नवीनीकरण, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक अपशिष्ट

खतरे को एक कारक के रूप में परिभाषित किया गया है, जो लोगों और संपत्तियों को समान रूप से नुकसान पहुंचा सकता है, जैसे बिजली, ज्वलनशील उत्पाद, विस्फोटक कंटेंट, संक्षारक रसायन, कार्यस्थल पर भारी सीढ़ी का उपयोग आदि। सीधे शब्दों में कहें, एक खतरा केवल एक स्थिति या परिस्थितियों का एक समूह है जो नुकसान की संभावना पेश करता है। जोखिम को संभावना या संभावना के रूप में परिभाषित किया गया है कि एक खतरा वास्तव में किसी को नुकसान पहुंचा सकता है। उदाहरण के लिए, सिगरेट पीने वालों को कैंसर होने का खतरा होता है। संभावित या आसन्न खतरा जो जोखिम और खतरे संबंधित परिसर को उजागर करते हैं, उसे खतरे के रूप में जाना जाता है। उदाहरण के लिए, एक व्यक्ति, जिसके पास एक इमारत को उड़ाने की क्षमता है, उस इमारत और उसके निवासियों के लिए खतरा है।

जोखिम प्रबंधन में शामिल कदम हैं:



चित्र 9.1.2.: जोखिम प्रबंधन मैट्रिक्स

कार्यस्थल में खरीदे जाने वाले सबसे आम अपशिष्ट पदार्थों को निम्नलिखित में वर्गीकृत किया जा सकता है:

तरल अपशिष्ट

- कीचड़, गंदा पानी, कार्बनिक तरल पदार्थ, धोने के बाद अपशिष्ट जल

ठोस अपशिष्ट

- औद्योगिक लावा, प्लास्टिक अपशिष्ट, लकड़ी का कचरा, कागज का कचरा, धातु और कांच

जैविक अपशिष्ट

- बायोडिग्रेडेबल खाद्य अपशिष्ट, पशु अपशिष्ट, सब्जी अपशिष्ट, बगीचे के कचरे, जानवरों के सड़े हुए मांस को लैंडफिल में जमा किया जा सकता है या खाद और बायोगैस में परिवर्तित किया जा सकता है

पुनः प्रयोज्य अपशिष्ट

- कागज, धातु, लकड़ी, जैविक अपशिष्ट आदि को पुनर्नवीनीकरण किया जा सकता है
- उपयुक्त पुनर्चक्रण बिन में रखा जाना चाहिए और कचरे की प्रकृति के अनुसार इलाज किया जाना चाहिए
- उदाहरण के लिए, जैविक कचरे को खाद और बायोगैस में परिवर्तित किया जा सकता है

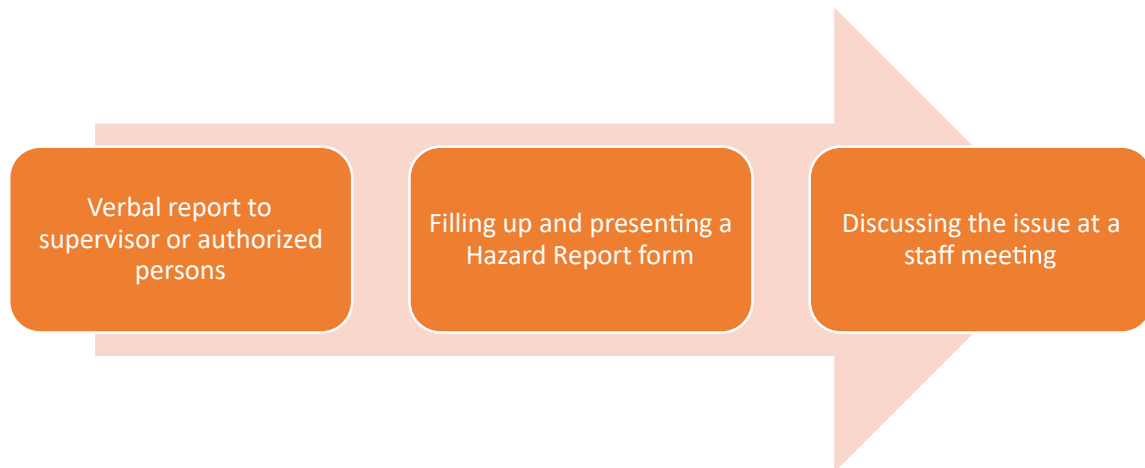
खतरनाक अपशिष्ट

- ऐसा अपशिष्ट ज्वलनशील, संक्षारक, रेडियोधर्मी, विषैला आदि हो सकता है।
- ये संभावित रूप से पर्यावरण को नुकसान पहुंचा सकते हैं और उचित उपचार और निपटान के लिए स्पष्ट रूप से और स्पष्ट रूप से लेबल किए गए डिब्बे में रखा जाना चाहिए



चित्र 9.1.3: अपशिष्ट पृथक्करण और निपटान डिब्बे

खतरों और संभावित जोखिमों / खतरों की पहचान की जा सकती है और फिर पर्यवेक्षकों या अन्य अधिकृत व्यक्तियों को निम्नलिखित तरीकों से सूचित किया जा सकता है:



चित्र 9.1.4: विभव धुंध की सूचना का फ़्लोचार्ट

खतरे की पहचान का मतलब है कि काम आधा हो गया है। खतरों के खिलाफ पर्याप्त एहतियाती उपाय करने के लिए, कार्यस्थल में आमतौर पर पाए जाने वाले खतरों की पहचान करने की आवश्यकता होती है। खतरे की पहचान के सामान्य तरीके हैं:

जॉब हैज़र्ड एनालिसिस (JHA)

- कर्मचारियों को चोटों के जोखिम को कम करने के लिए, नौकरी की भूमिका में विशिष्ट कार्यों से जुड़े खतरों की पहचान करने के लिए यह एक लोकप्रिय तकनीक है।
- जेएचए को सफलतापूर्वक आयोजित करने में शामिल कदम हैं:

संपूर्ण कार्य भूमिका को छोटे कार्यों या चरणों में विभाजित करें

आइए हम एक उदाहरण की मदद से अवधारणा को समझते हैं, जहां जेएचए को ग्राहक देखभाल कार्यकारी जैसे कॉर्पोरेट काम पर आयोजित किया जा रहा है।

	खतरे संबद्ध	सिफारिशों
1. व्यापार के उपकरण और उपकरण संभालना		
2. कार्यक्षेत्र के सामान्य विद्युत उपकरणों के साथ काम करना		
3. नौकरी की भूमिका का तनाव कारक		

तालिका 9.1.3: खतरे की पहचान के लिए जेएचए चेकलिस्ट

- A. जैसे प्रश्न पूछकर प्रत्येक चरण से जुड़े खतरों का पता लगाएं:
- इस कार्य में क्या गलत हो सकता है?
 - यदि कार्य गलत हो गया तो परिणाम क्या होंगे?
 - कार्य गलत कैसे हो सकता है?
 - अन्य योगदान कारक क्या हैं?
 - इस खतरे के होने की क्या संभावना है?
- B. कर्मचारियों के साथ खतरों के दायरे की समीक्षा और चर्चा करें, जो वास्तव में हाथ पर कार्य करेंगे
- C. खतरों को कम करने या उनसे बचने के लिए रणनीतियों और तरीकों का पता लगाएं
- D. समय-समय पर जेएचए की समीक्षा और संशोधन करें

खतरा और संचालन (HAZOP) अध्ययन

- इस तकनीक में मौजूदा विधि/प्रक्रिया की एक संरचित और व्यवस्थित परीक्षा शामिल है, इस प्रकार, बदले में, संबंधित खतरों की पहचान और आकलन करना।
- इन खतरों को प्रक्रिया मापदंडों (भौतिक स्थितियों और तत्वों जैसे प्रवाह, दबाव, तापमान, आर्द्रता, आदि) में विचलन के रूप में आसानी से पहचाना जा सकता है।
- विचलन की गंभीरता को विशिष्ट और पूर्व निर्धारित गाइड वर्ड की मदद से चित्रित किया जा सकता है।
- एक विचलन एक ऐसा तरीका है जिसमें प्रक्रिया की स्थिति अपेक्षित मूल्यों से दूर हो जाती है।

HAZOP के संचालन में शामिल कदम हैं:

- संपूर्ण सिस्टम या प्रक्रिया को अनुभागों या घटकों में अलग करना
- एक अध्ययन नोड या बिंदु का चयन करें
- अपेक्षित परिणाम या परिणाम को परिभाषित करें

- अपेक्षित परिणाम के आधार पर एक प्रक्रिया पैरामीटर चुनें
- एक उपयुक्त गाइड शब्द लागू करें
- विचलन के पीछे का कारण निर्धारित करें
- उस कारण से शुरू करें जो सबसे खराब संभावित परिणाम का कारण बन सकता है
- इस प्रकार पता लगाए गए विचलनों का आकलन करें
- कार्रवाई तैयार करें और निर्धारित करें
- रिकॉर्ड और दस्तावेज़ जानकारी
- बी से प्रक्रिया को दोहराएं

गाइड शब्द + प्रक्रिया की स्थिति / पैरामीटर = विचलन।

उदाहरण के लिए, नहीं + सिग्नल = कोई सिग्नल नहीं

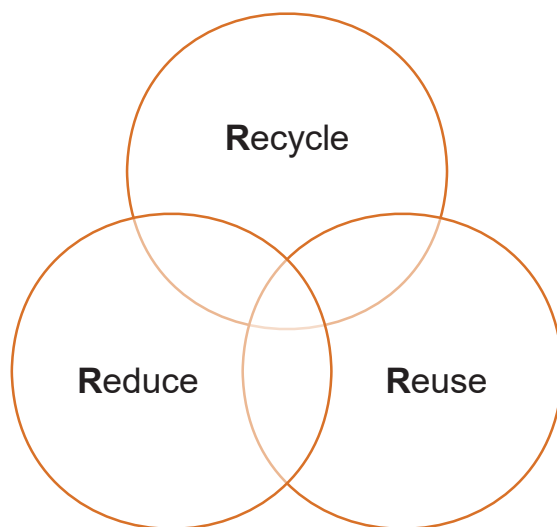
गाइड शब्दों और उनके अर्थ के सामान्य उदाहरण हैं:

गाइड वर्ड	मतलब	
नहीं (नहीं, कोई नहीं)	वांछित परिणामों में से कोई भी प्राप्त नहीं होता है	संचित गंदगी के कारण गैस काटने वाले नोजल के माध्यम से गैस का प्रवाह नहीं
अधिक (से अधिक, अधिक)	एक में मात्रात्मक वृद्धि कुछ प्रक्रिया पैरामीटर	आरा संचालन के दौरान अधिक गर्मी उत्पन्न और अपेक्षा से अधिक तापमान प्राप्त किया गया
कम (से कम, कम)	एक में मात्रात्मक कमी कुछ प्रक्रिया पैरामीटर	उम्मीद से कम दबाव
साथ ही (इसके अलावा)	सभी डिजाइन इरादे हासिल किए जाते हैं और एक अतिरिक्त गतिविधि होती है	सभी वाल्व एक ही समय में बंद हो गए
उल्टा	के तार्किक विपरीत डिजाइन इरादा जगह लेता है	बिजली आपूर्ति बंद होने के बाद भी पावर ड्रिल ड्रिलिंग जारी है
के सिवाय	एक अप्रत्याशित गतिविधि होती है स्थान	गैस सिलेंडर में तरल ईंधन की उपस्थिति

तालिका 9.1.4: गाइड शब्द और उनकी व्याख्या

अपशिष्ट अनुकूलन के 3 रुपये

- संसाधन अनुकूलन: कच्चे माल का पूरा उपयोग किया जाना चाहिये, ताकि कच्चे माल को तैयार उत्पादों में परिवर्तित करते समय न्यूनतम अपशिष्ट प्राप्त किया जा सके।
- स्क्रेप कंटेंट का पुनर्चक्रण: स्क्रेप, जब बनाया जाता है, तो उसे तुरंत विनिर्माण प्रक्रिया में शामिल किया जाना चाहिए, ताकि वे कच्चे माल के रूप में पूरी तरह से पुनः उपयोग किए जा सकें।
- उन्नत गुणवत्ता नियंत्रण: इसे प्रति बैच रिजेक्ट की संख्या को कम करके लागू किया जा सकता है। यह सावधानीपूर्वक निरीक्षण की उच्च आवृत्ति के साथ आसानी से प्राप्त किया जा सकता है, साथ ही निरंतर निगरानी के साथ।
- कचरे का आदान-प्रदान: कुछ अपशिष्टों को विनिर्माण प्रक्रिया से पूरी तरह से समाप्त नहीं किया जा सकता है। इस तरह के कचरे को अपशिष्ट विनिमय तकनीकों के माध्यम से प्रभावी ढंग से प्रबंधित किया जा सकता है, जहां एक निश्चित प्रक्रिया में खरीदा गया कचरा दूसरे का कच्चा माल बन जाता है, और इसके विपरीत।



चित्र 9.1.5: अपशिष्ट अनुकूलन के 3R

लैंडफिल

- अपशिष्ट, जिसे पुनर्नवीनीकरण नहीं किया जा सकता है, जमा किया जाता है और इसके ऊपर मिट्टी की एक परत डाली जाती है

भस्मीकरण

- कचरे का नियंत्रित दहन शामिल है
- कचरे की 90% मात्रा कम हो जाती है और राख, गैसों और गर्मी जैसी अज्वलनशील, हल्के वजन वाली कंटेंट में परिवर्तित हो जाती है
- गैसों को पर्यावरण में छोड़ा जाता है जबकि गर्मी का उपयोग बिजली उत्पादन में किया जाता है

बायोगैस उत्पादन

- जैविक अपशिष्ट बायोडिग्रेडेबल होते हैं और कुछ कवक और बैक्टीरिया की मदद से बायोगैस संयंत्रों में बायोगैस में परिवर्तित किए जा सकते हैं
- बायोगैस के उत्पादन के बाद अवशेषों का उपयोग खाद के रूप में किया जाता है

खाद उत्पादन और खाद बनाना

- जैविक कचरे को अक्सर मिट्टी के बेड के नीचे दबा दिया जाता है
- वे पोषक तत्वों और खनिजों से भरपूर समृद्ध खाद में विघटित हो जाते हैं

कृमि खाद

- कीड़े की मदद से खाद में जैविक कचरे के क्षरण को शामिल करता है
- कीड़े जैविक कचरे पर फ़ीड करते हैं और उन्हें खाद में परिवर्तित करते हैं

नोट्स



Scan the QR Code to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=wQ7zJYBuY74>

Demonstrate how to optimize usage of
electricity, energy, materials, and water in
various tasks

यूनिट 9.2 - विविधता का सम्मान करें और समानता को बढ़ावा देने के लिए

यूनिट के उद्देश्य

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

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

9.2.1 लिंग की अवधारणा, लैंगिक समानता और लैंगिक भेदभाव

सहकर्मियों के साथ काम करते समय लैंगिक समावेशिता, समानता और स्थिरता के बारे में नीतियां और प्रक्रियाएं

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। संविधान के तहत राज्य के तहत किसी भी कार्यालय में नियुक्ति। तथ्य की बात के रूप में, एक संगठन के कर्मचारी प्रमुख विविधता का गठन करते हैं। वे विभिन्न सांस्कृतिक और धार्मिक मान्यताओं के साथ विभिन्न क्षेत्र से आते हैं। हालांकि, नियोक्ता को लिंग, संस्कृति, धर्म के बावजूद प्रत्येक कर्मचारी को समान अवसर प्रदान करना चाहिए। विशेष रूप से, भारत सरकार ने कार्यस्थल में लैंगिक समानता सुनिश्चित करने के लिए कई उपाय किए हैं। कार्यस्थल में महिलाओं के अधिकार को स्थापित करने के लिए, सरकार ने बिल पारित किए हैं। कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 भारत में एक विधायी अधिनियम है जो महिलाओं को उनके कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न से बचाने का प्रयास करता है। इसे 3 सितंबर 2012 को लोकसभा (भारतीय संसद का निचला सदन) द्वारा पारित किया गया था। इसे 26 फरवरी 2013 को राज्यसभा (भारतीय संसद का ऊपरी सदन) द्वारा पारित किया गया था।

नीति की प्रमुख विशेषताओं में शामिल हैं:

- अधिनियम कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को परिभाषित करता है और शिकायतों के निवारण के लिए एक तंत्र बनाता है। यह झूठे या दुर्भावनापूर्ण आरोपों के खिलाफ सुरक्षा उपाय भी प्रदान करता है।
- इस अधिनियम में यौन उत्पीड़न के रूपों के रूप में क्लिड प्रो को उत्पीड़न और शत्रुतापूर्ण कार्य वातावरण की अवधारणाओं को भी शामिल किया गया है यदि यह यौन उत्पीड़न के किसी कार्य या व्यवहार के संबंध में होता है।
- “पीड़ित महिला” की परिभाषा, जिसे अधिनियम के तहत सुरक्षा मिलेगी, सभी महिलाओं को कवर करने के लिए अत्यंत व्यापक है, चाहे उसकी उम्र या रोजगार की स्थिति कुछ भी हो, चाहे वह संगठित या असंगठित क्षेत्रों में हो, सार्वजनिक या निजी और ग्राहकों, ग्राहकों और घरेलू कामगारों को भी कवर करती है।

- एक नियोक्ता को किसी भी व्यक्ति के रूप में परिभाषित किया गया है जो कार्यस्थल के प्रबंधन, पर्यवेक्षण और नियंत्रण के लिए जिम्मेदार है और इसमें ऐसे व्यक्ति शामिल हैं जो धारा 2 (जी) के तहत ऐसे संगठन की नीतियों को तैयार और प्रशासित करते हैं।
- जबकि विशाखा दिशानिर्देशों में “कार्यस्थल” पारंपरिक कार्यालय सेट-अप तक ही सीमित है, जहां एक स्पष्ट नियोक्ता-कर्मचारी संबंध है, अधिनियम सार्वजनिक और निजी क्षेत्र में संगठनों, विभाग, कार्यालय, शाखा यूनिट आदि को शामिल करने के लिए बहुत आगे जाता है, संगठित और असंगठित, अस्पताल, नर्सिंग होम, शैक्षणिक संस्थान, खेल संस्थान, स्टेडियम, खेल परिसर और परिवहन सहित रोजगार के दौरान कर्मचारी द्वारा दौरा किए गए किसी भी स्थान पर। यहां तक कि गैर-पारंपरिक कार्यस्थल जिनमें टेली-कम्यूटिंग शामिल है, इस कानून के तहत कवर किए जाएंगे।
- समिति को 90 दिनों की समयावधि के भीतर जांच पूरी करनी होती है। जांच पूरी होने पर, रिपोर्ट नियोक्ता या जिला अधिकारी को भेजी जाएगी, जैसा भी मामला हो, उन्हें 60 दिनों के भीतर रिपोर्ट पर कार्रवाई करने के लिए अनिवार्य किया गया है।
- प्रत्येक नियोक्ता को 10 या अधिक कर्मचारियों के साथ प्रत्येक कार्यालय या शाखा में एक आंतरिक शिकायत समिति का गठन करना आवश्यक है। जिला अधिकारी को प्रत्येक जिले में एक स्थानीय शिकायत समिति का गठन करना आवश्यक है, और यदि आवश्यक हो तो ब्लॉक स्तर पर।
- शिकायत निवारण समितियों को साक्ष्य एकत्र करने के लिए सिविल न्यायालयों की शक्तियां प्राप्त हैं।
- शिकायत समितियों से अपेक्षा की जाती है कि वे जांच शुरू करने से पहले, यदि शिकायतकर्ता अनुरोध करे, सुलह की व्यवस्था करें।
- अधिनियम के तहत जांच प्रक्रिया गोपनीय होनी चाहिए और अधिनियम में 5000 रुपये का जुर्माना लगाया गया है उस व्यक्ति पर जिसने गोपनीयता भंग की है।
- अधिनियम में नियोक्ताओं को अन्य दायित्वों के बीच शिक्षा और संवेदीकरण कार्यक्रम आयोजित करने और यौन उत्पीड़न के खिलाफ नीतियां विकसित करने की आवश्यकता होती है। जागरूकता निर्माण का उद्देश्य परिसर में प्रदर्शित बैनर और पोस्टर, कर्मचारियों, प्रबंधकों और आंतरिक समिति के सदस्यों के लिए ई-लर्निंग पाठ्यक्रम, कक्षा प्रशिक्षण सत्र, ईमेल के माध्यम से संगठनात्मक यौन उत्पीड़न नीति के कम्युनिकेशन, ई-लर्निंग या कक्षा प्रशिक्षण के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है। यह अनुशंसा की जाती है कि ई-लर्निंग या कक्षा प्रशिक्षण कर्मचारी की प्राथमिक कम्युनिकेशन भाषा में दिया जाए।
- नियोक्ताओं के लिए दंड निर्धारित किया गया है। अधिनियम के प्रावधानों का अनुपालन न करने पर 50,000/- रुपये तक के जुर्माने से दंडनीय होगा। बार-बार उल्लंघन करने पर अधिक दंड लग सकता है और व्यापार करने के लिए लाइसेंस रद्द या पंजीकरण रद्द किया जा सकता है।
- सरकार किसी भी संगठन में यौन उत्पीड़न से संबंधित कार्यस्थल और रिकॉर्ड का निरीक्षण करने के लिए एक अधिकारी को आदेश दे सकती है।
- अधिनियम के तहत, जो स्कूलों और कॉलेजों में छात्रों के साथ-साथ अस्पतालों में रोगियों को भी शामिल करता है, नियोक्ताओं और स्थानीय अधिकारियों को सभी शिकायतों की जांच के लिए शिकायत समितियों का गठन करना होगा। अनुपालन करने में विफल रहने वाले नियोक्ताओं को 50,000 रुपये तक का जुर्माना लगाया जाएगा।

9.2.2 संगठन के निवारण तंत्र

कार्यस्थल पर लैंगिक समानता के कारण को स्वीकार करने/मान्य करने, साझा करने और बढ़ावा देने के लिए कम्युनिकेशन के समावेशी उपकरण और प्रथाएं

महिलाओं की सुरक्षा और इसके मुद्दों पर दुनिया भर में चर्चा और बहस की जाती है। फिर भी हर साल यौन उत्पीड़न पर रिपोर्टों की संख्या खतरनाक दर से बढ़ रही है। इसलिए, एक निश्चित कंपनी को अपनी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए महिला कर्मचारियों की अच्छी देखभाल करनी चाहिए।

इसलिए, एक कंपनी को महिलाओं को उन विभिन्न सुविधाओं के बारे में सूचित करना चाहिए जो वे उन्हें प्रदान करने जा रही हैं। कुछ बुनियादी सुविधाओं में निम्नलिखित शामिल हैं।

1. परिवहन सुविधाएं:

महिलाओं की सुरक्षा सुनिश्चित करने में परिवहन बहुत बड़ी भूमिका निभाता है। यह सुनिश्चित करने से कि महिलाओं के साथ विश्वसनीय ड्राइवर होंगे, महिलाओं की सुरक्षा को बढ़ाने में मदद करेगा। उस सुरक्षा के बारे में पारदर्शी रहें जो आप रात की यात्राओं के दौरान प्रदान कर सकते हैं। प्रत्येक महिला को कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न सुरक्षा उपायों के बारे में पता होना चाहिए।

2. दुरुपयोग की रिपोर्टिंग:

जब भी कोई दुर्घटना होती है तो प्रबंधन को अपने निर्णय लेने में तत्पर होना चाहिए। दुरुपयोग की रिपोर्ट करने के तरीके महिला को स्पष्ट किए जाने चाहिए ताकि शीघ्र उपचार सुनिश्चित किया जा सके।

3. मातृत्व से संबंधित शिकायत:

नियोक्ताओं को महिलाओं को कार्यबल में शामिल होने पर मातृत्व लाभ अधिनियम के तहत उपलब्ध मातृत्व लाभों के बारे में इलेक्ट्रॉनिक रूप से लिखित रूप में सूचित करना आवश्यक है

कानून महिला कर्मचारियों को मातृत्व लाभ अवधि के अलावा घर से काम करने की अनुमति देता है यदि काम की प्रकृति इसकी अनुमति देती है

4. सीसीटीवी कैमरे

सुनिश्चित करें कि प्रत्येक स्टेशन सीसीटीवी कैमरों से लैस है जो आजकल यौन उत्पीड़न के मामलों की जांच के लिए सबसे महत्वपूर्ण घटक हैं।

5. सुरक्षा गार्ड

सुनिश्चित करें कि सामरिक स्थानों पर पर्याप्त मात्रा में सुरक्षा गार्ड तैनात किए जाएं ताकि महिलाओं की सुरक्षा के लिए किसी भी खतरे को कम किया जा सके। सुनिश्चित करें कि महिलाओं को उन विभिन्न स्थानों के बारे में सूचित किया जाता है जहां सुरक्षा गार्ड मौजूद हैं।

6. महिला हेल्पलाइन:

महिला हेल्पलाइन नंबर और अन्य महत्वपूर्ण संपर्कों वाला एक पत्रक साझा करें।

7. चेन लॉक/लैच

महिलाओं को चेन लॉक और कुंडी प्रदान करें ताकि उनका सामान ठीक से और सुरक्षित रूप से रखा जा सके और किसी भी प्रकार की चोरी से बचा जा सके।

8. स्मोक डिटेक्टर:

महिलाओं को परिसर के अंदर स्मोक डिटेक्टर के स्थान के बारे में सूचित करें।

इन बुनियादी सुविधाओं को प्रदान करने से यह सुनिश्चित होगा कि महिलाएं बिना किसी डर के आरामदायक आवास का आनंद लें।

लिंग भेदभाव, हिंसा और असमानता के सभी रूप

कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और प्रतितोष) अधिनियम, 2013 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के खिलाफ शिकायतों की जांच और निवारण के लिए एक प्रणाली निर्धारित करता है। यह झूठे या दुर्भावनापूर्ण आरोपों के खिलाफ सुरक्षा उपाय भी प्रदान करता है।

अधिनियम के प्रमुख प्रावधान नियोक्ताओं के लिए निम्नलिखित जिम्मेदारियां निर्धारित करते हैं, ताकि महिलाओं के लिए एक सुरक्षित कार्य वातावरण सुनिश्चित किया जा सके:

- यौन उत्पीड़न के दंडात्मक परिणाम प्रदर्शित करें
- कार्यशालाओं और संवेदीकरण कार्यक्रमों का आयोजन करें
- एक आंतरिक नीति, चार्टर, संकल्प, घोषणा तैयार करना
- एक 'आंतरिक शिकायत समिति' (आईसीसी) बनाएं जहां कर्मचारियों की संख्या दस से अधिक हो
- समितियों को आवश्यक सुविधाएं प्रदान करें
- गवाहों/प्रतिवादी की सुरक्षित उपस्थिति
- समिति की रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत करने की निगरानी करें
- अपराधिक मामले को आगे बढ़ाने में महिला की सहायता करें यदि वह ऐसा चाहती है
- जांच प्रक्रिया की गोपनीयता बनाए रखें। अधिनियम में 5,000 रुपये (यूएस \$ 68) का जुर्माना लगाया गया है वह व्यक्ति जिसने गोपनीयता भंग की है
- यौन उत्पीड़न एक अपराध होने के साथ, नियोक्ता अपराधों की रिपोर्ट करने के लिए बाध्य हैं

कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की समस्या से निपटने के लिए, कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय ने 31 जुलाई, 2018 को एक अधिसूचना के माध्यम से कंपनी (लेखा) नियम 2014 में संशोधन किया। अधिसूचना में निजी कंपनियों के लिए अपने निदेशकों की वार्षिक रिपोर्ट में अधिनियम के अनुपालन का खुलासा करना अनिवार्य है।

इसके अलावा, अधिनियम उपयुक्त राज्य सरकार को स्थानीय शिकायत समिति (एलसीसी) की स्थापना के लिए जिला अधिकारी को अधिसूचित करने की जिम्मेदारी देता है।

मानव संसाधन प्रबंधक अग्रिम पंक्ति में हैं जब यौन उत्पीड़न के बारे में सांस्कृतिक दृष्टिकोण बदलने की बात आती है।

नीचे कुछ सर्वोत्तम प्रथाएं दी गई हैं जो एचआर महिलाओं के लिए सुरक्षित कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के लिए विकसित कर सकती हैं:

- आधिकारिक कर्मचारी पुस्तिका को अपडेट करें जो उस प्रक्रिया को रेखांकित करती है जो काम पर यौन उत्पीड़न का अनुभव होने पर होगी। एक स्पष्ट बयान शामिल करें कि यौन उत्पीड़न बर्दाश्त नहीं किया जाएगा
- उत्पीड़न करने वाले व्यवहार या आचरण का एक स्पष्ट, सरल और आसानी से समझ में आने वाला विवरण दें, जिसमें कार्यस्थल पर उत्पीड़क करने वाले व्यवहार के उदाहरण शामिल हैं

- लिंग पहचान और यौन अभिविन्यास पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के लिए सभी के लिए प्रशिक्षण लागू करें, और यौन उत्पीड़न का अनुभव करने वाले लिंग तटस्थता पर जोर दें
- पुरुष कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना और महिलाओं के बीच आगे आने और शिकायत दर्ज करने के लिए आत्मविश्वास को मजबूत करना
- रोजगार कानून में बदलाव के बारे में अपडेट रहें जहां उनके कर्मचारी रहते हैं या काम करते हैं। एचआर को पेशेवर संघों, कानूनी सलाह और ऑनलाइन संसाधनों का भी उपयोग करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कंपनी कर्मचारी अधिकारों से संबंधित मौजूदा और आगामी विधायी परिवर्तनों के अनुरूप और जागरूक है

सहकर्मियों के लिए आंतरिक और बाहरी कम्युनिकेशन का उपयोग करें

यह अक्सर कहा जाता है कि किसी का व्यवहार किसी के चरित्र का दर्पण है। वास्तव में, आपका व्यवहार बहुत कुछ कहता है कि आप किस तरह के व्यक्ति हैं। यदि आप एक अच्छे व्यवहार वाले व्यक्ति नहीं हैं तो आपकी शैक्षिक डिग्री बहुत कम महत्व रखती है। आपको लगभग हर स्थिति में अच्छा आचरण करने की आवश्यकता होती है चाहे आप नौकरी के लिए इंटरव्यू दें या स्नातकोत्तर डिग्री का पीछा करें, अपने कार्यस्थल पर या अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, अपने स्कूल / कॉलेज में या पार्टियों में भाग लेते समय। यहां तक कि अपने रिश्तेदारों के सामने अपने घर पर भी, यह आपका अच्छा व्यवहार है जो सबसे ज्यादा मायने रखता है। लेकिन व्यवहार शिष्टाचार एक ऐसी चीज है जिसे किसी पर थोपा नहीं जा सकता है, इसे अपने भीतर विकसित और पोषित करना होगा।

महिलाओं के प्रति आज्ञाकारी व्यवहार शिष्टाचार दिखाना बहुत महत्वपूर्ण है।

ऐसे कौन से विभिन्न उदाहरण हैं जहां कोई इस तरह के शिष्टाचार दिखा सकता है? चलो एक नज़र डालते हैं:

- कमरे में प्रवेश करने से पहले: प्रवेश करने से पहले आपको हमेशा दस्तक देनी चाहिए और अनुमति मांगनी चाहिए। यह शायद सबसे बुनियादी शिष्टाचार है। आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि महिला की गोपनीयता को कोई नुकसान न पहुंचे। इसलिए, एक कमरे में प्रवेश करने से पहले दस्तक दें और मौखिक अनुमति लें
- स्पर्श संपर्क से बचना: आपको हमेशा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि आप ग्राहक के व्यक्तिगत स्थान पर घुसपैठ न करें। यह न केवल अनपेशेवर है, बल्कि अनहेल्दी भी है। इसलिए टच कॉन्टैक्ट से बचने की पूरी कोशिश करें। यदि बिल्कुल आवश्यक हो, तो अनुमति मांगें और फिर ग्राहक की सहायता करें।
- अपमानजनक भाषाओं या इशारों का उपयोग करना: यह आखिरी चीज है जो एक महिला/ग्राहक आपसे उम्मीद करती है। सुनिश्चित करें कि आप ग्राहक के सामने कभी भी किसी भी अभद्र भाषा का प्रयोग न करें। सुनिश्चित करें कि आप मेहमानों के सामने अपने सहयोगियों को गाली न दें

महिलाओं को समाज के साथ-साथ कानूनी रूप से भी सशक्त बनाया जाता है, बस कुछ बुनियादी अधिकार जो सार्वभौमिक हैं जो दोनों लिंगों पर लागू होते हैं लेकिन विशेष रूप से महिलाओं के लिए निम्नलिखित शामिल हैं: -

- गरिमा और सम्मान के लिए एक महिला के रूप में अधिकार जिसका अर्थ है कि किसी भी उम्र के किसी भी पुरुष को किसी महिला को आगे बढ़ाने, उसे चिढ़ाने या यौन उत्पीड़न करने का अधिकार नहीं है
- सभी परिस्थितियों में सम्मान करने का विशेषाधिकार: किसी को भी महिलाओं को असहज करने का अधिकार नहीं है, चाहे वह कार्यस्थल पर, घर पर या सड़कों पर, चाहे स्कूल, कॉलेज या सामाजिक सभा में

- शारीरिक और मानसिक सुरक्षा के अधिकार: किसी को भी शारीरिक बल का उपयोग करने, शारीरिक या मानसिक रूप से यातना देने या किसी भी तरह से महिलाओं को मजबूर करने का अधिकार नहीं है, चाहे उस व्यक्ति के साथ कोई भी संबंध क्यों न हो
- शिकायत करने का विशेषाधिकार: महिलाओं को छोटे से छोटे तरीके से भी उल्लंघन होने पर शिकायत करने का पूरा अधिकार है। सलाह लें और ऐसी परिस्थितियों में सही रास्ता अपनाएं, चाहे व्यक्ति की स्थिति कुछ भी हो, चाहे वह बॉस, रिश्तेदार या पड़ोस का बदमाश हो
- कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए विशाखा दिशानिर्देशों के अनुसार संगठन द्वारा सुरक्षा के लिए महिला कर्मचारी के रूप में अधिकार
- महिलाओं के खिलाफ हिंसा, शारीरिक या मानसिक उसकी नियति नहीं है जैसा कि कुछ मामलों में बताया जाता है। प्रभुत्व वाला व्यवहार किसी का अधिकार नहीं है और न ही महिलाओं की नियति है, इसलिए इसके खिलाफ शिकायत करना सही क्रम में है

एक सुरक्षा प्रक्रिया आवश्यक गतिविधियों का एक सेट अनुक्रम है जो एक विशिष्ट सुरक्षा कार्य या कार्य करता है। प्रक्रियाओं को आम तौर पर अंतिम परिणाम प्राप्त करने के लिए एक सुसंगत और दोहराव वाले दृष्टिकोण या चक्र के रूप में पालन किए जाने वाले चरणों की एक श्रृंखला के रूप में डिज़ाइन किया जाता है।

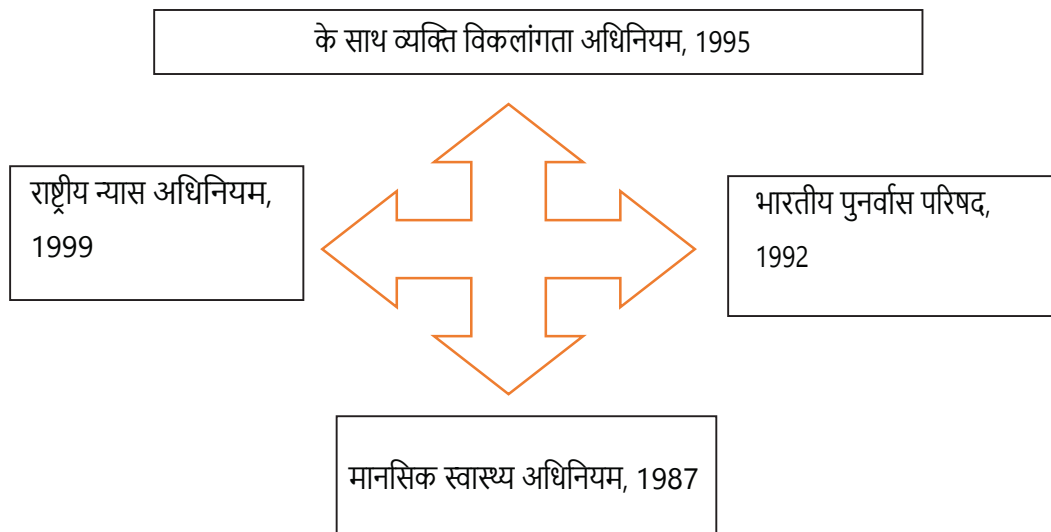
एक बार लागू होने के बाद, सुरक्षा प्रक्रियाएं संगठन के सुरक्षा मामलों के संचालन के लिए स्थापित कार्यों का एक सेट प्रदान करती हैं, जो प्रशिक्षण, प्रक्रिया लेखा परीक्षा और प्रक्रिया में सुधार की सुविधा प्रदान करेगी। प्रक्रियाएं सुरक्षा प्रक्रियाओं में भिन्नता को कम करने के लिए आवश्यक स्थिरता को लागू करने के लिए एक प्रारंभिक बिंदु प्रदान करती हैं, जो संगठन के भीतर सुरक्षा के नियंत्रण को बढ़ाती है।

एक नियोक्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कर्मचारी सुरक्षा प्रक्रियाओं और संबंधित वातावरण से अधिक खतरे में पड़े बिना हर समय सुरक्षित महसूस करें।

9.2.3 पीडब्ल्यूडी समावेशी नीतियों का अनुपालन करें

किसी भी उत्पीड़न से मुक्त अनुकूल कार्य वातावरण को कैसे बनाए रखें और प्रदान करें; पीडब्ल्यूडी को सुविधाएं और सुविधाएं

भारत सरकार समानता का सम्मान करती है और इसलिए विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए। संविधान विकलांगों सहित नागरिकों को न्याय का अधिकार, विचार, अभिव्यक्ति, विश्वास, विश्वास और पूजा की स्वतंत्रता, स्थिति और अवसर की समानता और भाईचारे को बढ़ावा देने के लिए सुरक्षित करता है। किसी भी विकलांग व्यक्ति को किसी विशेष धर्म या धार्मिक समूह के प्रचार और रखरखाव के लिए कोई कर देने के लिए मजबूर नहीं किया जा सकता है। इसे लागू करने के लिए, सरकार ने विकलांगों और समानता के उनके अधिकार की रक्षा के लिए कानून पारित किए हैं। विकलांगों से संबंधित कानून इस प्रकार हैं:



चित्र 9.2.1: विकलांगों से संबंधित अधिनियम

विशेष रूप से डिजाइन की गई भर्ती पद्धतियों, पीडब्ल्यूडी के अनुकूल बुनियादी ढांचे, नौकरी की भूमिकाओं आदि के माध्यम से सुधार करना।

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। यह परिभाषा समावेशी है और 21 प्रकार की विकलांगताओं को 'विशिष्ट विकलांगता' के रूप में वर्गीकृत करती है। यह अधिनियम सरकारी प्रतिष्ठानों के साथ-साथ निजी प्रतिष्ठानों पर भी लागू होता है। कानून के तहत, निजी प्रतिष्ठान एक कंपनी, फर्म, सहकारी या अन्य समाज, संघों, ट्रस्ट, एजेंसी, संस्था, संगठन, संघ, कारखाने, या सरकार द्वारा निर्दिष्ट ऐसे अन्य प्रतिष्ठान को संदर्भित करते हैं।

अधिनियम में सभी प्रतिष्ठानों को एक समान अवसर नीति तैयार करने और प्रकाशित करने की आवश्यकता है। विकलांग व्यक्तियों के खिलाफ भेदभाव के सभी रूप निषिद्ध हैं, जब तक कि यह साबित नहीं किया जा सकता है कि इस तरह का भेदभाव प्रकृति में आनुपातिक है और वैध उद्देश्यों को प्राप्त करने का एक आवश्यक साधन है। अधिनियम बेंचमार्क विकलांग व्यक्तियों के लिए अतिरिक्त लाभ प्रदान करता है, जैसे सरकारी प्रतिष्ठानों में रोजगार की रिक्तियां, शिक्षा के अवसर, भूमि आवंटन और गरीबी उन्मूलन योजनाएं, अन्य।

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 7,750 अमेरिकी डॉलर (500,000 रुपये) का मौद्रिक जुर्माना और पांच साल तक के कारावास तक बढ़ सकता है।

पीडब्ल्यूडी के उचित मौखिक/अशाब्दिक कम्युनिकेशन, योजनाओं और लाभों के लिए उपयोग और वकालत करें

हालांकि अधिनियम के तहत अधिकांश अनुपालन विशेष रूप से सरकारी प्रतिष्ठानों पर लागू होते हैं, निजी प्रतिष्ठान भी अधिनियम के दायरे में आते हैं और उन्हें निम्नलिखित आवश्यकताओं का पालन करना चाहिए:

- प्रतिष्ठान की वेबसाइट पर या प्रतिष्ठान परिसर के भीतर एक विशिष्ट स्थान पर एक समान अवसर नीति तैयार करें और प्रकाशित करें। नीति में कार्यस्थल पर विकलांग व्यक्तियों को प्रदान किए गए लाभों और सुविधाओं का विवरण होना चाहिए। नीति की एक प्रति राज्य आयुक्त के पास भी पंजीकृत होनी चाहिए
- 20 से अधिक कर्मचारियों वाले प्रतिष्ठानों को विकलांग व्यक्तियों की भर्ती और उनके लिए प्रदान की गई विशेष सुविधाओं की देखरेख के लिए एक संपर्क अधिकारी नियुक्त करना चाहिए
- प्रतिष्ठानों को नौकरी की रिक्तियों की पहचान करने की आवश्यकता होती है, जो विकलांग व्यक्तियों के लिए उपयुक्त होगी। सरकार से प्रोत्साहन प्राप्त करने वाले प्रतिष्ठानों के मामले में, नौकरी की रिक्तियों का न्यूनतम पांच प्रतिशत अनिवार्य रूप से विकलांग व्यक्तियों के लिए आरक्षित होना चाहिए
- नियोक्ता को कार्यस्थल के भीतर विकलांग व्यक्तियों के खिलाफ नाजायज भेदभाव का निषेध सुनिश्चित करना चाहिए
- नियोक्ता को विकलांग कर्मचारियों को उनकी पहुंच बढ़ाने के लिए अतिरिक्त सुविधाएं या विशेष लाभ प्रदान करना चाहिए, जैसे कि विशेष छुट्टी और प्रशिक्षण कार्यक्रम
- सभी प्रतिष्ठानों को विकलांग व्यक्तियों के संबंध में सरकार द्वारा जारी पहुंच मानदंडों के अनुरूप होना चाहिए। अभिगम्यता मानदंड कार्यस्थल अवसंरचना और कम्युनिकेशन प्रौद्योगिकियों से संबंधित हैं, जो विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ होने चाहिए
- प्रत्येक कवर किए गए प्रतिष्ठान को अपने विकलांग कर्मचारियों का रिकॉर्ड रखना चाहिए

सारांश

- कार्यालय परिसर और अन्य कॉर्पोरेट वातावरण के भीतर और आसपास हरियाली न केवल कार्यस्थल की सजावट को बढ़ाने में मदद करती है, बल्कि कर्मचारियों की उत्पादकता पर भी सकारात्मक प्रभाव डालती है
- 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 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
- खतरे को एक कारक के रूप में परिभाषित किया गया है, जो लोगों और संपत्तियों को समान रूप से नुकसान पहुंचा सकता है, जैसे बिजली, ज्वलनशील उत्पाद, विस्फोटक कंटेनर, संक्षारक रसायन, कार्यस्थल पर भारी सीढ़ी का उपयोग आदि।

- खतरों के खिलाफ पर्याप्त एहतियाती उपाय करने के लिए, कार्यस्थल में आमतौर पर पाए जाने वाले खतरों की पहचान करने की आवश्यकता होती है
- 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 गया है।

एक्टिविटी

गतिविधि 1

ऊर्जा संरक्षण - एक नमूना चेकलिस्ट तैयार करें और निगरानी करें

- 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 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।

गतिविधि 2

अपशिष्ट प्रबंधन

- 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।

अभ्यास

A. निम्नलिखित का मिलान करें:

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

B. दिए गए उत्तरों में से सही उत्तर चुनें:

- निम्नलिखित में से कौन सा विकल्प गलत है?
 - हरियाली गर्मी को अवशोषित करती है और कार्यालय भवन को ठंडा रखती है
 - सरकार द्वारा लागू कानून के अनुसार हरियाली अनिवार्य है
 - हरियाली उत्पादकता बढ़ाती है
- IEA का अर्थ है -
 - भारतीय ऊर्जा एजेंसी
 - भारतीय ऊर्जा प्राधिकरण
 - अंतर्राष्ट्रीय ऊर्जा एजेंसी
- जो नियोक्ता अनुपालन में विफल रहेंगे, उन्हें निम्न तक के जुर्माने से दंडित किया जाएगा -
 - 50,000 रुपये
 - INR 5,00,000
 - अभी तक निर्धारित नहीं किया गया है

C. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दें

- जोखिम प्रबंधन के बुनियादी चरण क्या हैं?
- महिला सुरक्षा के संबंध में संगठन के निवारण तंत्र की प्रमुख विशेषताएं लिखिए।
- नवीकरणीय ऊर्जा के सामान्य स्रोत क्या हैं?
- PWD नीतियों के उल्लंघन के संभावित परिणाम क्या हो सकते हैं?
- किसी व्यक्ति को बिजली के झटके से बचाने के उपाय लिखिए।

नोट्स

[illegible]





IT - ITeS SSC
nasscom

10. रोजगार कौशल



Employability Skills is available at the following location



<https://www.skillindiadigital.gov.in/content/list>

Employability Skills



IT - ITeS SSC
nasscom

11. अनुलग्नक



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 nature and range of queries	16	youtu.be/nNaLLR_kl3k	
Module 3: Deal with Customer Queries (SSC/ N7201)	Unit 3.1: Query Resolution Software	Standard script for query handling, and role play	43	youtu.be/75Xsxu44jBc	
Module 9: Maintain an Inclusive, En- vironmentally Sustainable Workplace (SSC/N9014)	Unit 9.1: Sustainable Practices	Sustainable Practices	143	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: ₹