



IT - ITeS SSC
nasscom



प्रतिभागी पुस्तिका

सेक्टर

IT-ITeS

उप - सेक्टर

सॉफ्टवेयर उत्पाद

व्यवसाय

उत्पाद का समर्थन

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



**तकनीकी सपोर्ट
एक्जीक्युटिव - वॉइस**

वेबसाइट: www.sscnasscom.in

दूसरा संस्करण, अगस्त 2024

ई-मेल: ssc@nasscom.in

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





श्री नरेंद्र मोदी

मुख्य मंत्री का भारत

“

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

”



**IT - ITes SSC
NASSCOM**



N.S.D.C.
**National
Skill Development
Corporation**

Transforming the skill landscape

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 - Voice** QP Nos **SSC/Q7202**
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

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

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

इस किताब के बारे में

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

1. SSC/N7301 बुनियादी IT सेवा अनुरोधों/घटनाओं के साथ दूरस्थ रूप से डील करें
2. SSC/N9014 लिंग संवेदनशीलता, पीडब्ल्यूडी (व्यक्ति/विकलांग लोग) को लागू करना और सुधारना
3. DGT/VSQ/N0102: Employability Skills (60 Hours)

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

Symbols Used



Key Learning
Outcomes



Unit
Objectives



Summary



Notes



Exercise

विषय-सूची

S.N.	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
1.	IT-ITeS/सॉफ्टवेयर उत्पादन उद्योग - एक परिचय	1
	यूनिट 1.1 - IT-ITeS/सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग का परिचय	3
	यूनिट 1.2 - एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव के लिए कैरियर पथ - वॉइस	13
2.	ग्राहक प्रश्नों को स्वीकार करना (SSC/N7301)	21
	यूनिट 2.1 - तकनीकी ग्राहक सेवा में खंड, उपकरण और तकनीक	23
3.	केरी प्रबंधन के लिए कौशल (SSC/N7301)	39
	यूनिट 3.1 - ग्राहक केरी प्रबंधन	41
4.	ग्राहक प्रश्नों से निपटें (SSC/N7301)	58
	यूनिट 4.1 - CRM उपकरणों और प्रणालियों का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों से निपटना	60
5.	प्रश्नों के लिए दस्तावेजीकरण प्रक्रिया (SSC/N7301)	74
	यूनिट 5.1 - ग्राहक प्रश्नों का प्रलेखन और समाधान	76
	यूनिट 5.2 - ध्वनि सेटअप के लिए IT आवश्यकताएँ	83
6.	केरी समाधान की प्रक्रिया (SSC/N7301)	89
	यूनिट 6.1 - ग्राहकों के प्रकार और उनके व्यवहार के आधार पर प्रश्न समाधान प्रक्रिया	91
7.	केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकताएँ (SSC/N7301)	100
	यूनिट 7.1 - समाधान साझा करने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर के प्रकार	102
8.	एक समावेशी, पर्यावरणीय रूप से स्थायी कार्यस्थल बनाए रखें (SSC/N9014)	109
	यूनिट 8.1 - धारणीय व्यवहार	111
	यूनिट 8.2 - विविधता का सम्मान करें और समानता को बढ़ावा देने के लिए प्रथाओं को मजबूत करें	126



विषय-सूची

S.N.	मॉड्यूल और यूनिट	पृष्ठ संख्या
9.	Employability Skills (DGT/VSQ/N0102) Employability Skills is available at the following locaon : hps://www.skillindiadigital.gov.in/content/list Scan the QR code below to access the eboo	139
		
10.	अनुलग्नक	141





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



IT - ITeS SSC
nasscom

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

यूनिट 1.2 - एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव - वॉइस के लिए कैरियर पथ



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

1. IT-ITeS क्षेत्र की प्रासंगिकता पर चर्चा करें

1.1.1 IT/ITeS उद्योग का परिचय

सूचना प्रौद्योगिकी (IT) विचारों के निर्माण, प्रबंधन, बनाए रखने और हस्तांतरण को संदर्भित करता है। IT में सूचना प्रौद्योगिकी के सभी रूप शामिल हैं, जिसमें कंप्यूटर हार्डवेयर और डिजिटल संसाधनों, भंडारण और हस्तांतरण के लिए उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर शामिल हैं। IT उद्योग वैश्विक स्तर पर आर्थिक विकास का एक प्रमुख चालक है। IT का उपयोग विभिन्न क्षेत्रों जैसे शिक्षा, विनिर्माण, आतिथ्य सेवाओं, संचार, चिकित्सा सेवाओं आदि में किया जाता है, IT का उपयोग हमारे रोजमर्रा के जीवन में कार्यालय का काम करने, बैंकिंग संचालन करने, उपयोगिता बिलों का भुगतान करने, फिल्में देखने, टिकट बुक करने आदि के रूप में किया जाता है। इसका उपयोग कई घरेलू उत्पादों में एम्बेडेड सॉफ्टवेयर जैसे वाशिंग मशीन, माइक्रोवेव ओवन आदि में भी किया जाता है। सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम सेवाएं (ITeS) जिन्हें वेब-सक्षम या दूरस्थ सेवाओं के रूप में भी जाना जाता है, संचालन की एक विस्तृत श्रृंखला का उपयोग करते हैं जो व्यवसाय, कंपनी या संगठन की दक्षता में सुधार के लिए IT का उपयोग करते हैं।

IT/ITeS उद्योग को मोटे तौर पर निम्नलिखित उप-क्षेत्रों में विभाजित किया गया है:

IT Services	Business Process Management
• Application Development • Application Deployment • Application Maintenance • Data Scientists • Infrastructure Management Systems • Information Security • IT Consulting • IT Service Management • Project Management • Testing and QA, etc.	• Analytics • Customer Relationship Management • Finance and Accounting Management • Human Resource Management • Knowledge Management • Legal Services • Supply Chain Management, etc.

Software Products	Engineering Research and Development
- Enterprise application software - Integration and Deployment - Product Lifecycle Management - Packaged Software - Product Support - Quality Assurance and Testing, etc.	- Engineering Analysis - Hardware and Software Development - Hardware and Software Testing - Product Engineering Design - Research and Development - Service Invention - Technical Support, etc.

चित्र 1.1 IT-ITeS उद्योग के उप-क्षेत्र
(स्रोत: IT-ITeS क्षेत्र कौशल परिषद nasscom)

सूचना प्रौद्योगिकी और व्यवसाय प्रक्रिया प्रबंधन बहुराष्ट्रीय कंपनियों या स्टार्ट-अप के बारे में हैं जो अपने कार्य गतिविधियों की कुछ गतिविधियों का प्रबंधन करने के लिए तीसरे पक्ष के विक्रेता की सेवाएं प्राप्त करते हैं। IT- BPM उद्योग को इस प्रकार वर्गीकृत किया गया है:

Multinational Companies (MNC)	कंपनियों का मुख्यालय भारत के बाहर है लेकिन दुनिया भर में कई स्थानों पर काम कर रहा है.
Indian Service Providers (ISP)	भारत में स्थित कंपनियां और भारत के भीतर से परिचालन कर रही हैं.
Global In-house Centres (GIC)	कंपनियां जो केवल मूल संगठन की जरूरतों को पूरा करती हैं और किसी भी बाहरी ग्राहकों की सेवा नहीं करती हैं।

चित्र 1.2 आईटी-बीपीएम उद्योग की श्रेणियाँ

नोट्स



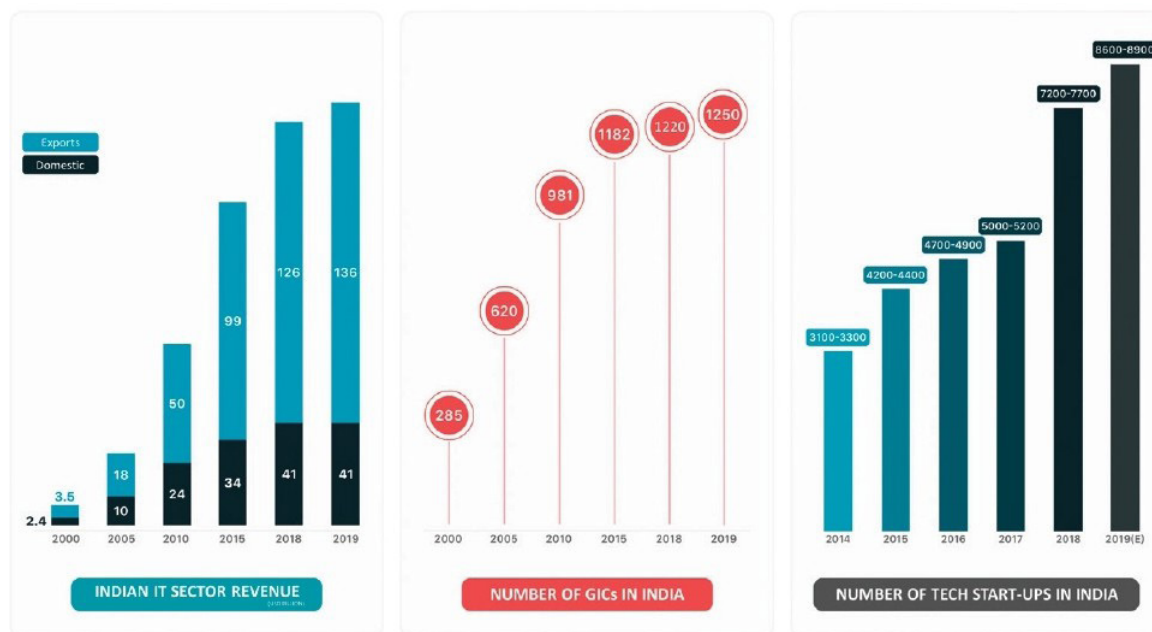
IT-enabled सेवाओं में संचालन की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है जो किसी कंपनी/संगठन की दक्षता में सुधार के लिए IT का उपयोग करती है। दुनिया भर में अधिकांश प्रमुख वैश्विक कंपनियां प्रतिभाशाली और अपेक्षाकृत सस्ती जनशक्ति की उपलब्धता के कारण आउटसोर्सिंग के लिए भारत को पसंद करती हैं। IT सक्षम सेवाओं में से कुछ हैं:

Call centres
BPO (Business Process Outsourcing)
KPO (Knowledge Process Outsourcing)
ERP (Enterprise Resource Planning)
IT helpdesk services
Human resource services
Back-office operations
Data entry and management
medical transcription
Telecommunication services
Data warehousing, etc.

चित्र 1.3 IT-enabled सेवाएं

1.1.2 IT/ITeS क्षेत्र की प्रासंगिकता

IT उद्योग प्रत्येक व्यावसायिक क्षेत्र में महत्वपूर्ण है क्योंकि यह समय कम करने, राजस्व उत्पन्न करने और कार्य कुशलता बढ़ाने के लिए प्रक्रियाओं और प्रणालियों को स्वचालित करता है। भारत में IT उद्योग ने लाखों लोगों को रोजगार प्रदान किया है, सेवा क्षेत्र के विकास में मदद की है, और एक प्रमुख विदेशी मुद्रा अर्जक बन गया है। भारत का IT/ITeS क्षेत्र रोजगार के महत्वपूर्ण अवसर पैदा करके अर्थव्यवस्था में काफी योगदान देता है। भारत को सूचना प्रौद्योगिकी के लिए ज्ञान पावरहाउस माना जाता है। IT उद्योग ने सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) और निर्यात के अलावा सामाजिक-आर्थिक मापदंडों को बहुत बढ़ावा दिया है। भारत सबसे बड़े टेक-स्टार्टअप हब में से एक बन गया है। भारतीय IT कंपनियों ने वैश्विक ग्राहकों को ऑफ-शोर और ऑन-शोर दोनों सेवाएं प्रदान करने में क्षमताएं दिखाई हैं। भारत दुनिया भर में IT उद्यमों के लिए सबसे बड़ा ऑफशोरिंग गंतव्य भी है। Nasscom के अनुसार, IT/ITeS क्षेत्र ने निर्यात और घरेलू राजस्व सहित कुल 180 मिलियन अमेरिकी डॉलर एकत्र किए। भारतीय सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग के 2025 तक 30 बिलियन अमेरिकी डॉलर पोस्ट करने की उम्मीद है। वित्त वर्ष 21 के दौरान कुल भारतीय IT निर्यात में सॉफ्टवेयर उत्पादों का निर्यात %20.78 था। बढ़ती मांग, वैश्विक उपस्थिति, नीतिगत समर्थन और IT में भारत के प्रतिस्पर्धात्मक लाभ का एक बड़ा लाभ है।



चित्र 1.4 भारत में IT सेवाओं, GIC और टेक स्टार्ट-अप का विकास

(स्रोत: <https://cacm.acm.org>)

भारतीय IT कंपनियों ने वैश्विक ग्राहकों को ऑफ-शोर और ऑन-शोर दोनों सेवाएं प्रदान करने में क्षमताएं दिखाई हैं। भारत दुनिया भर में IT उद्यमों के लिए सबसे बड़ा ऑफशोरिंग गंतव्य भी है। भारतीय IT क्षेत्र की मुख्य दक्षताओं और शक्तियों ने विभिन्न देशों और कंपनियों से प्रतिभा के साथ-साथ निवेश को आकर्षित किया है।

भारत सरकार ने कई उदारीकरण नीतियों और अन्य पहलों की शुरुआत करके IT उद्योग की उन्नति में मदद की है। विशेष आर्थिक जोन (SEZ), निर्यातानुमुख इकाइयां (EOU), सॉफ्टवेयर प्रौद्योगिकी पार्क (STP) और विदेशी प्रत्यक्ष निवेश (FDI) जैसी सरकारी पहलों ने भारतीय सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग को वैश्विक सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग में अग्रणी स्थान प्राप्त करने में सपोर्ट की है। 23-2022 के केंद्रीय बजट में IT और दूरसंचार क्षेत्र के लिए आवंटन 11.58 बिलियन अमेरिकी डॉलर है। भारत सरकार ने 'डिजिटल इंडिया' को विजन 2030 में दस सबसे महत्वपूर्ण आयामों में से एक के रूप में शामिल किया है। बढ़ती मांग, वैश्विक पदचिह्न, प्रतिस्पर्धी लाभ और सरकार द्वारा नीतिगत समर्थन के कारण भारत को वैश्विक IT उद्योग में लाभ है।

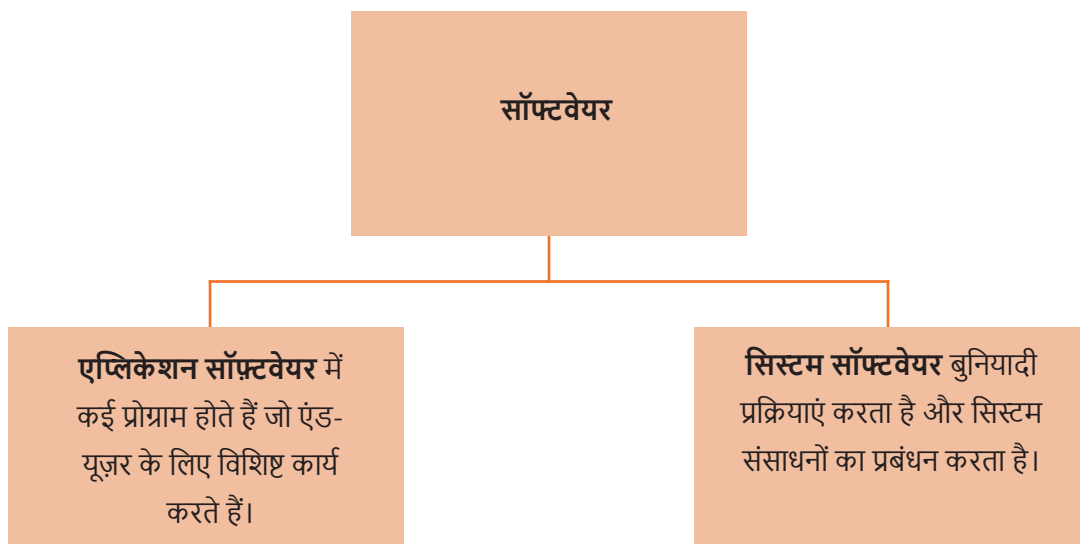
नोट्स



1.1.3 IT सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग

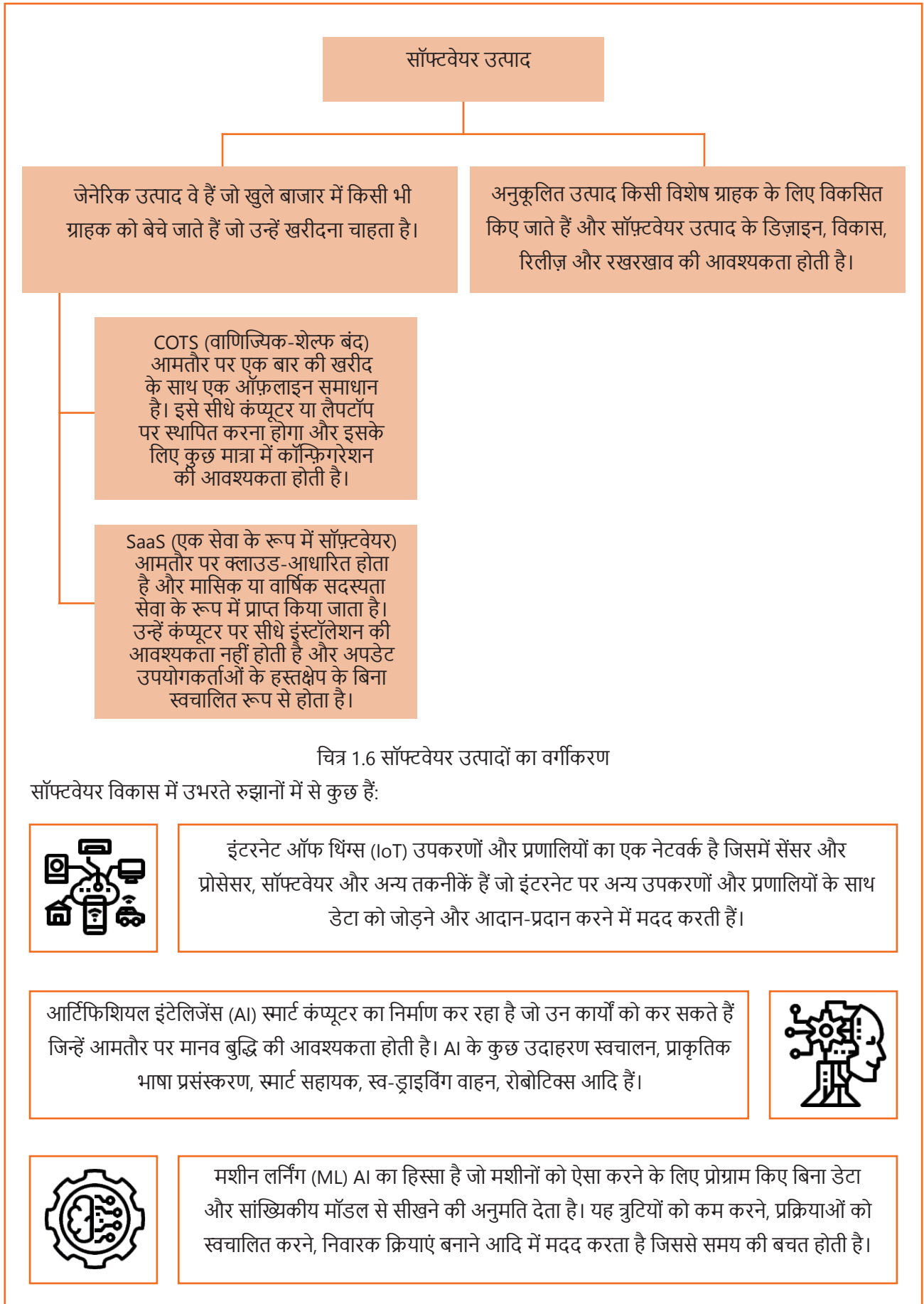
सूचना प्रौद्योगिकी सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास कंपनियां आमतौर पर एक नया उत्पाद विकसित करती हैं, मौजूदा उत्पाद को अपग्रेड करती हैं, या एक तकनीक, विधि या प्रक्रिया में सुधार करती हैं। सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास में शामिल मुख्य कदम उत्पाद विचार निर्माण, आवश्यकता और व्यवहार्यता विश्लेषण, डिजाइनिंग, विकास और कोडिंग, एकीकरण और परीक्षण, लॉन्चिंग, रखरखाव और समर्थन हैं। सॉफ्टवेयर उत्पादों को विकसित करने और बेचने के साथ, वे परामर्श, प्रशिक्षण और सपोर्ट सेवाएं प्रदान करते हैं। प्रत्येक सॉफ्टवेयर उत्पाद कंपनी का एक उद्देश्य उपयोगी उत्पादों को विकसित करके और उत्पादों का उपयोग और प्रबंधन करने के लिए उनका समर्थन करके अपने ग्राहकों के लिए मूल्य बनाना है। सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास कंपनियों में शामिल विभिन्न लोग शोधकर्ता, डिजाइनर, डेवलपर्स, डेटाबेस प्रशासक, विश्लेषक, बिक्री और विपणन टीम, ग्राहक सपोर्ट एक्जीक्यूटिव आदि हैं।

कंप्यूटर सॉफ्टवेयर को निर्देशों के एक सेट के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो कंप्यूटर को आदेश देता है कि क्या करना है। इसमें कंप्यूटर सिस्टम के संचालन से जुड़ी प्रक्रियाओं और कार्यक्रमों का एक सेट शामिल है। कार्यों को संग्रहीत करने और निष्पादित करने की प्रक्रिया को प्रोग्राम को निष्पादित करना या चलाना कहा जाता है। इसे मोटे तौर पर एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर और सिस्टम सॉफ्टवेयर के रूप में दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है।



चित्र 1.5 सॉफ्टवेयर का वर्गीकरण

सॉफ्टवेयर उत्पाद सॉफ्टवेयर सिस्टम हैं जो सिस्टम की स्थापना और उपयोग के बारे में जानकारी के साथ ग्राहकों को दिए जाते हैं। एक सॉफ्टवेयर उत्पाद संपूर्ण सॉफ्टवेयर विकास प्रक्रिया का परिणाम है। इसमें स्रोत कोड, ऑपरेटिंग मैनुअल, दस्तावेज, डेटा, रिपोर्ट, योजनाएं, इंस्टॉलेशन गाइड, प्रोटोटाइप, परीक्षण, परीक्षण परिणाम आदि शामिल हैं। यह डेटा या सूचना को प्रबंधित, हेरफेर और व्यवस्थित करने में मदद करता है। सॉफ्टवेयर उत्पादों को मोटे तौर पर दो प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है, सामान्य उत्पाद और अनुकूलित उत्पाद।



क्लाउड कंप्यूटिंग विभिन्न कंप्यूटिंग सेवाओं जैसे डेटाबेस, सर्वर, स्टोरेज, सॉफ्टवेयर आदि की ऑन-डिमांड डिलीवरी से संबंधित है।



पहनने योग्य उपकरणों में इलेक्ट्रॉनिक उपकरण जैसे फिटनेस ट्रैकर्स, स्मार्ट घड़ियां, प्रत्यारोपण आदि शामिल हैं जो माइक्रोप्रोसेसरों द्वारा संचालित होते हैं और इंटरनेट का उपयोग करके डेटा प्राप्त करने और भेजने की क्षमता रखते हैं।

संवर्धित वास्तविकता (AR) एक कृत्रिम वातावरण बनाने के लिए वास्तविक दुनिया के भौतिक तत्वों और डिजिटल दुनिया को जोड़ती है।



आभासी वास्तविकता (VR) एक वातावरण का कंप्यूटर जनित सिमुलेशन है जिसमें दृश्य और वस्तुएं वास्तविक प्रतीत होती हैं।

ई-कॉमर्स ऑनलाइन शॉपिंग की रीढ़ है क्योंकि यह इंटरनेट के माध्यम से वाणिज्यिक लेनदेन करने में सक्षम बनाता है। यह व्यावसायिक जानकारी साझा करने और ग्राहकों के साथ व्यापार करने में मदद करता है।



मनोरंजन में फिल्मों और कार्टूनों में एनीमेशन, विशेष प्रभाव, ग्राफिक्स आदि बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग शामिल है।

गेमिंग ऐप लोगों को मोबाइल फोन, कंप्यूटर, टैबलेट, मीडिया प्लेयर आदि जैसे उपकरणों पर गेम खेलने की अनुमति देते हैं। कई गेमिंग ऐप डिवाइस पर प्रीलोडेड आते हैं या ऐप स्टोर से डाउनलोड किए जा सकते हैं। गेम एकल उपयोगकर्ताओं के साथ-साथ एक ही समय में खेलने के लिए कई उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध हैं।



स्वचालन प्रक्रियाओं को गति देता है और संगठनों को अपने व्यावसायिक लक्ष्यों को अधिक कुशलतापूर्वक और तेज़ी से प्राप्त करने की अनुमति देता है।

चैटबॉट सॉफ्टवेयर प्रोग्राम हैं जो पाठ या भाषण के माध्यम से मानव बातचीत को संसाधित करते हैं और उन्हें डिजिटल उपकरणों के साथ बातचीत करने की अनुमति देते हैं।



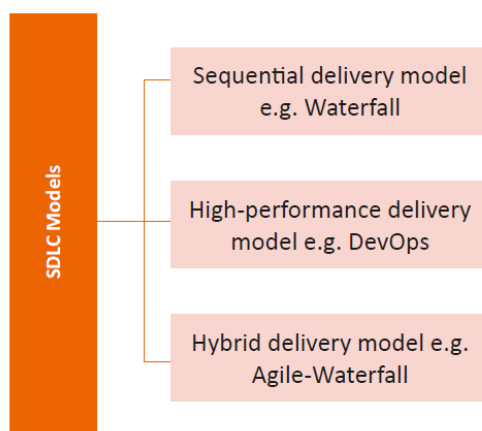


बिग डेटा एनालिटिक्स स्वेडिच डेटा से उपयोगी अंतर्दृष्टि, सहसंबंध, पैटर्न, ग्राहक वरीयताओं आदि को निकालने में मदद करता है।

चित्र 1.7 सॉफ्टवेयर विकास में उभरती प्रवृत्तियाँ

1.1.4 IT सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग में उपयोग किए जाने वाले वितरण मॉडल

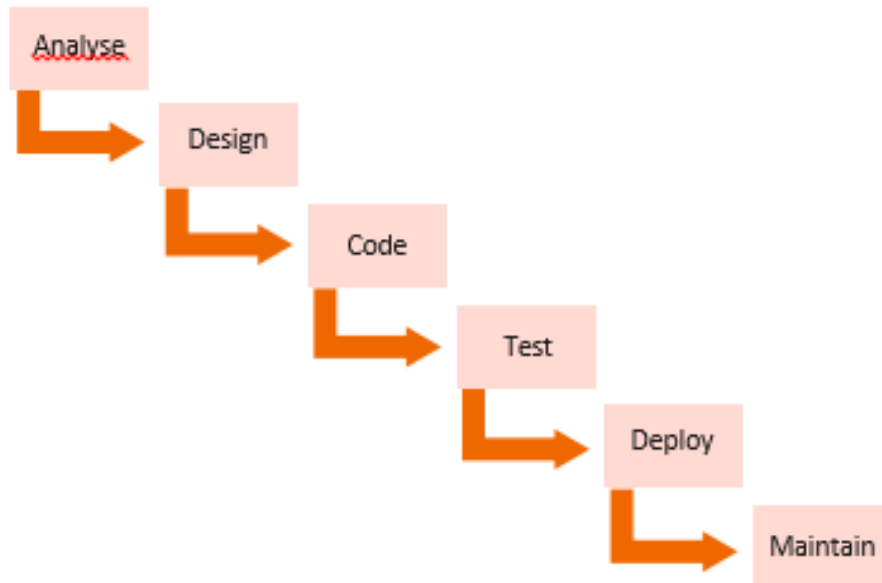
सॉफ्टवेयर या सॉफ्टवेयर उत्पाद विकसित होने के बाद, इसे उपयोगकर्ता को तैनात या वितरित करना होगा। सॉफ्टवेयर प्रोग्रामिंग के बाद गुणवत्ता परीक्षणों के कई दौर से गुजरता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी विनिर्देशों को पूरा किया जाए और फिर वितरित किया जाए। योजना बनाने से लेकर उपयोगकर्ता को सॉफ्टवेयर की डिलीवरी तक की पूरी प्रक्रिया को सॉफ्टवेयर विकास जीवन चक्र (SDLC) के रूप में जाना जाता है। SDLC का उपयोग उच्च गुणवत्ता वाले सॉफ्टवेयर के डिजाइन, विकास, परीक्षण और वितरण के लिए किया जाता है। SDLC में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न मॉडल हैं और इन्हें मोटे तौर पर वर्गीकृत किया जा सकता है:



चित्र 1.4 SLDC मॉडल

Waterfall मॉडल

यह SDLC का सबसे पुराना, सबसे सरल और सबसे संरचित मॉडल है। इसे रैखिक-अनुक्रमिक जीवन चक्र मॉडल के रूप में भी जाना जाता है। सभी चरण क्रमिक रूप से चलते हैं और प्रत्येक चरण पिछले चरण के परिणाम पर निर्भर करता है। यह प्रत्येक चरण के अंत में एक ठोस परिणाम देता है। इस मॉडल में, अगले चरण को शुरू करने से पहले प्रत्येक चरण को पूरा करना होगा। इसलिए चरणों को ओवरलैप करने की कोई संभावना नहीं है। इस मॉडल का दोष यह है कि एक चरण पूरा होने के बाद यह लचीलापन प्रदान नहीं करता है। पूरा होने के बाद कोई भी परिवर्तन गुणवत्ता, लागत और वितरण समय को प्रभावित कर सकता है।



चित्र 1.9 Waterfall मॉडल

पुनरावृत्त मॉडल

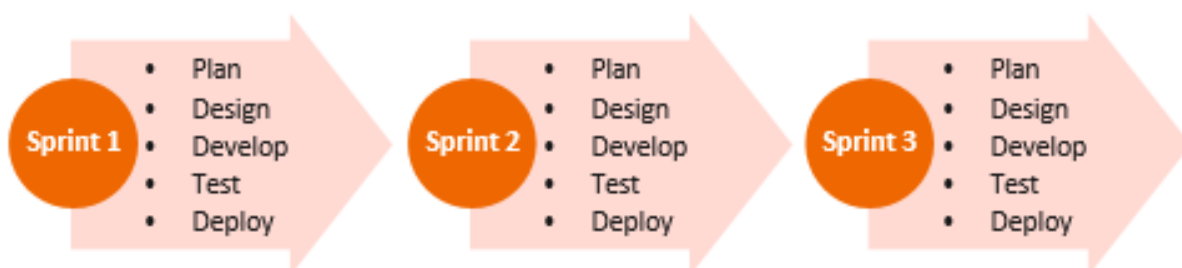
इस मॉडल में, सॉफ्टवेयर आवश्यकताओं को छोटे भागों में विभाजित किया जाता है और प्रत्येक चक्र सॉफ्टवेयर का आंशिक लेकिन तैनाती योग्य संस्करण उत्पन्न करता है। पहले पुनरावृत्ति में सॉफ्टवेयर आवश्यकताओं का एक छोटा सेट होता है और प्रत्येक बाद के संस्करण में इसमें अधिक आवश्यकताएं होती हैं और अंतिम पुनरावृत्ति में आवश्यकताओं का पूरा सेट होता है। यह डेवलपर्स को प्रत्येक चरण में संभावित त्रुटियों को पकड़ने में मदद करता है और बाजार में तैनात होने तक अंतिम उत्पाद में लगातार सुधार करता है।



चित्र 1.10 पुनरावृत्त मॉडल

Agile मॉडल

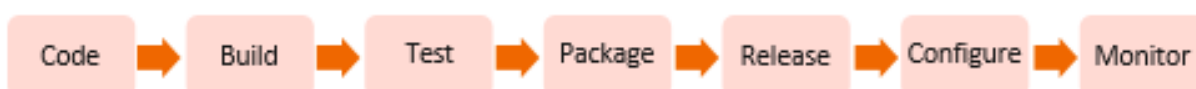
यह मॉडल पिछले रिलीज से छोटे वृद्धिशील परिवर्तनों के साथ चल रहे रिलीज चक्रों का उत्पादन करता है। प्रत्येक पुनरावृत्ति के बाद उत्पाद का परीक्षण किया जाता है, जो बड़ी समस्या बनने से पहले मुद्दों को पहचानने और हल करने में मदद करता है। यह टीम के सदस्यों को सभी हितधारकों को लूप में रखने और विकास प्रक्रिया के दौरान उनके इनपुट और प्रतिक्रिया प्राप्त करने में भी मदद करता है।



चित्र. 1.11 Agile Model

DevOps

DevOps सॉफ्टवेयर विकास के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं का एक सेट है जिसका उद्देश्य नए सॉफ्टवेयर अपडेट के लिए डिलीवरी के समय को छोटा करना और साथ ही गुणवत्ता बनाए रखना है। यह Agile विकास मॉडल से उभरा है। DevOps शब्द के विकास और संचालन का संयोजन है। यह विकास और संचालन टीमों के सहयोग को बढ़ावा देता है। यह सॉफ्टवेयर परिनियोजन के लिए स्वचालन का उपयोग करता है और इसमें एक सतत एकीकरण (सीआई) ढांचा शामिल है, जहां नए कोड को नियमित रूप से काम करने वाली टीमों द्वारा साझा भंडार में एकीकृत किया जाता है। यह बग का जल्दी पता लगाने और हटाने में मदद करता है और यह सुनिश्चित करता है कि नई रिलीज़ में बहुत कम या शून्य त्रुटियों वाला कोड हो।



चित्र 1.12 DevOps मॉडल

यूनिट 1.2 - एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव - वॉइस का कैरियर पथ

यूनिट के उद्देश्य

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

1. तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव - वॉइस के करियर पथ की पहचान करें

1.2.1 तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव- वॉइस की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव-वॉइस की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां हैं:



चित्र 1.13 तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव-वॉइस की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

1.2.2 एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव की प्रमुख दक्षताएं- वॉइस

एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव के पास ग्राहकों के साथ बातचीत करने और उनके प्रश्नों को हल करने के लिए तकनीकी ज्ञान के साथ-साथ सॉफ्ट कौशल दोनों होने चाहिए। तकनीकी सपोर्ट अधिकारियों की कुछ प्रमुख दक्षताएं निम्नलिखित हैं:

ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए संचार कौशल।

ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने के लिए अच्छा सुनने का कौशल।

ग्राहकों के सामने आने वाली समस्याओं को हल करने की समस्या-समाधान क्षमता।

मुद्दों को त्वरित और कुशल तरीके से हल करने के लिए समय प्रबंधन।

समस्याओं को समझने और उनका समाधान खोजने के लिए आलोचनात्मक सोच।

विसंगतियों की पहचान करने और आवश्यक कार्रवाई करने के लिए विस्तार पर ध्यान दें।

विभिन्न प्रकार के ग्राहकों से निपटने के लिए ग्राहक हैंडलिंग कौशल।

तकनीकी प्रश्नों और घटनाओं को हल करने के लिए तकनीकी कौशल।

मांग करने वाले ग्राहकों से निपटने के साथ-साथ कठिन मुद्दों को हल करने के लिए धैर्य।

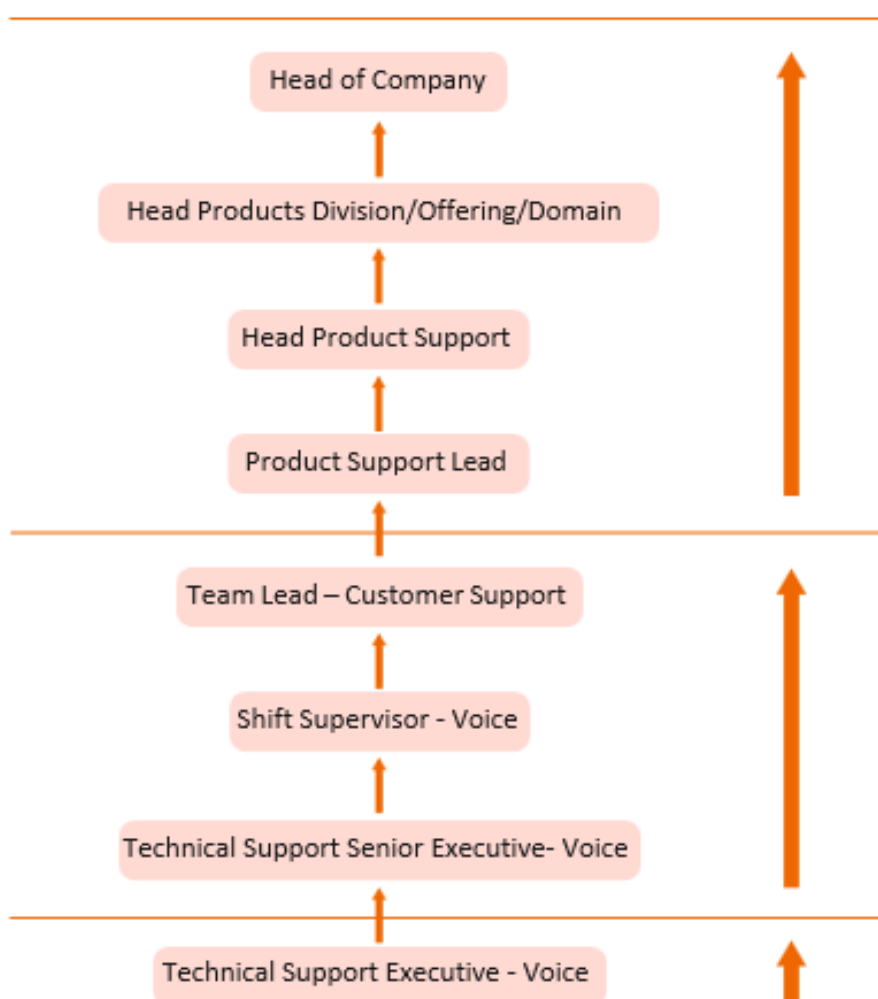
सहकर्मियों, प्रबंधकों और टीम के अन्य सदस्यों के साथ काम करने के लिए इंटरपर्सनलाइन कौशल।

चित्र 1.14 तकनीकी सपोर्ट कार्यपालक की प्रमुख दक्षताएँ- वॉइस

1.2.3 एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव - वॉइस के लिए कैरियर के विकास के अवसर

अधिकांश तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव- वॉइस 0 से 2 साल के अनुभव के साथ उद्योग में प्रवेश करते हैं और आमतौर पर जूनियर स्तर पर सरल कार्यों को पूरा करने और वरिष्ठ नागरिकों और अन्य सहयोगियों से सीखने के लिए अपना कैरियर शुरू करते हैं। कुछ अनुभव के साथ, व्यक्ति को एक वरिष्ठ एक्जीक्युटिव के रूप में और बाद में एक शिफ्ट पर्यवेक्षक के रूप में और फिर ग्राहक सपोर्ट के लिए एक टीम लीड के रूप में मध्यम स्तर की स्थिति में पदोन्नत किया जा सकता है। इस स्तर पर, व्यक्ति अधिक चुनौतीपूर्ण काम करने और एक टीम का नेतृत्व करने में सक्षम होगा। बाद में, व्यक्ति उत्पाद समर्थन लीड के रूप में प्रबंधकीय या नेतृत्व स्तर में प्रवेश कर सकता है और अपने प्रबंधकीय कौशल को आगे बढ़ाकर कंपनी का प्रमुख बनने की इच्छा रख सकता है।

निम्नलिखित आंकड़ा एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव -वॉइस के कैरियर पथ को दर्शाता है:



चित्र 1.15 तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव - वॉइस का कैरियर पथ
(स्रोत: IT-ITeS सेक्टर स्किल काउंसिल nasscom)

सारांश

- सूचना प्रौद्योगिकी (IT) विचारों के निर्माण, प्रबंधन, बनाए रखने और हस्तांतरण को संदर्भित करता है। IT में सूचना प्रौद्योगिकी के सभी रूप शामिल हैं, जिसमें कंप्यूटर हार्डवेयर और डिजिटल संसाधनों, भंडारण और हस्तांतरण के लिए उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर शामिल हैं।
- IT उद्योग वैश्विक स्तर पर आर्थिक विकास का एक प्रमुख चालक है। IT का उपयोग विभिन्न क्षेत्रों जैसे शिक्षा, विनिर्माण, आतिथ्य सेवाओं, संचार, चिकित्सा सेवाओं आदि में किया जाता है।
- IT उद्योग को मोटे तौर पर IT सेवाओं, बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट (BPM), सॉफ्टवेयर उत्पादों और इंजीनियरिंग अनुसंधान और विकास में विभाजित किया गया है।
- IT-BPM उद्योग को बहुराष्ट्रीय कंपनियों (MNC), भारतीय सेवा प्रदाताओं (ISP) और ग्लोबल इन-हाउस केंद्रों (GIC) के रूप में वर्गीकृत किया गया है।
- IT-enabled सेवाओं में संचालन की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है जो किसी कंपनी/संगठन की दक्षता में सुधार के लिए IT का उपयोग करती है। अधिकांश प्रमुख वैश्विक कंपनियां प्रतिभाशाली और अपेक्षाकृत सस्ती जनशक्ति की उपलब्धता के कारण आउटसोर्सिंग के लिए भारत को पसंद करती हैं।
- कुछ IT-enabled सेवाएं कॉल सेंटर, BPO, KPO, ERP, IT हेल्पडेस्क सेवाएं, मानव संसाधन सेवाएं, बैंक-ऑफिस संचालन, डेटा प्रविष्टि और प्रबंधन, चिकित्सा ट्रांसक्रिप्शन, दूरसंचार सेवाएं, डेटा वेयरहाउसिंग आदि हैं।
- IT उद्योग प्रत्येक व्यावसायिक क्षेत्र में महत्वपूर्ण है क्योंकि यह समय कम करने, राजस्व उत्पन्न करने और कार्य कुशलता बढ़ाने के लिए प्रक्रियाओं और प्रणालियों को स्वचालित करता है।
- भारत में IT उद्योग ने लाखों लोगों को रोजगार प्रदान किया है, सेवा क्षेत्र के विकास में मदद की है, और एक प्रमुख विदेशी मुद्रा अर्जक बन गया है।
- भारतीय सॉफ्टवेयर उत्पाद उद्योग के 2025 तक 30 बिलियन अमेरिकी डॉलर पोस्ट करने की उम्मीद है। वित्त वर्ष 21 के दौरान कुल भारतीय IT निर्यात में सॉफ्टवेयर उत्पादों का निर्यात %20.78 था।
- बढ़ती मांग, वैश्विक उपस्थिति, नीतिगत समर्थन और IT में भारत के प्रतिस्पर्धात्मक लाभ का एक बड़ा लाभ है।
- भारतीय IT क्षेत्र की मुख्य दक्षताओं और शक्तियों ने विभिन्न देशों और कंपनियों से प्रतिभा के साथ-साथ निवेश को आकर्षित किया है।
- भारत सरकार ने कई उदारीकरण नीतियों और अन्य पहलों की शुरुआत करके IT उद्योग की उन्नति में मदद की है।
- विशेष आर्थिक जोन (SEZ), निर्यात-मुख्य इकाइयां (EOU), सॉफ्टवेयर प्रौद्योगिकी पार्क (STP) और विदेशी प्रत्यक्ष निवेश (FDI) जैसी सरकारी पहलों ने भारतीय सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग को वैश्विक सूचना प्रौद्योगिकी उद्योग में अग्रणी स्थान प्राप्त करने में सपोर्ट की है।
- सूचना प्रौद्योगिकी सॉफ्टवेयर उत्पाद विकास कंपनियां आमतौर पर एक नया उत्पाद विकसित करती हैं, मौजूदा उत्पाद को अपग्रेड करती हैं, या एक तकनीक, विधि या प्रक्रिया में सुधार करती हैं।
- सॉफ्टवेयर उत्पादों को विकसित करने और बेचने के साथ, वे परामर्श, प्रशिक्षण और सपोर्ट सेवाएं प्रदान करते हैं।
- प्रत्येक सॉफ्टवेयर उत्पाद कंपनी का एक उद्देश्य उपयोगी उत्पादों को विकसित करके और उत्पादों का उपयोग और प्रबंधन करने के लिए उनका समर्थन करके अपने ग्राहकों के लिए मूल्य बनाना है।
- कंप्यूटर सॉफ्टवेयर को निर्देशों के एक सेट के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जो कंप्यूटर को आदेश देता है कि क्या करना है।
- इसे मोटे तौर पर एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर और सिस्टम सॉफ्टवेयर के रूप में दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- सॉफ्टवेयर उत्पाद सॉफ्टवेयर सिस्टम हैं जो सिस्टम की स्थापना और उपयोग के बारे में जानकारी के साथ ग्राहकों को दिए जाते हैं।

- एक सॉफ्टवेयर उत्पाद संपूर्ण सॉफ्टवेयर विकास प्रक्रिया का परिणाम है।
- सॉफ्टवेयर उत्पादों को मोटे तौर पर दो प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है, सामान्य उत्पाद और अनुकूलित उत्पाद। जेनेरिक उत्पादों को आगे वाणिज्यिक-ऑफ द शेल्फ (COTS) और सॉफ्टवेयर एक सेवा (SaaS) के रूप में विभाजित किया गया है।
- एप्लिकेशन डेवलपमेंट में उभरते रुझानों में से कुछ इंटरनेट ऑफ थिंग्स (IoT), आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (AI), मशीन लर्निंग (ML), क्लाउड कंप्यूटिंग, वियरेबल डिवाइस, ऑगमेंटेड रियलिटी (AR), वर्चुअल रियलिटी (VR), ई-कॉमर्स, एंटरटेनमेंट, गेमिंग, ऑटोमेशन, चैटबॉट्स और बिग डेटा एनालिटिक्स हैं।
- योजना बनाने से लेकर उपयोगकर्ता को सॉफ्टवेयर की डिलीवरी तक की पूरी प्रक्रिया को सॉफ्टवेयर विकास जीवन चक्र (SDLC) के रूप में जाना जाता है।
- SDLC का उपयोग उच्च गुणवत्ता वाले सॉफ्टवेयर के डिजाइन, विकास, परीक्षण और वितरण के लिए किया जाता है।
- वाटरफॉल मॉडल SDLC का सबसे पुराना, सबसे सरल और सबसे संरचित मॉडल है। इसे रैखिक-अनुक्रमिक जीवन चक्र मॉडल के रूप में भी जाना जाता है। सभी चरण क्रमिक रूप से चलते हैं और प्रत्येक चरण पिछले चरण के परिणाम पर निर्भर करता है। यह प्रत्येक चरण के अंत में एक ठोस परिणाम देता है।
- पुनरावृत्ति मॉडल में, सॉफ्टवेयर आवश्यकताओं को छोटे भागों में विभाजित किया जाता है और प्रत्येक चक्र सॉफ्टवेयर का आंशिक लेकिन तैनाती योग्य संस्करण उत्पन्न करता है। पहले पुनरावृत्ति में सॉफ्टवेयर आवश्यकताओं का एक छोटा सेट होता है और प्रत्येक बाद के संस्करण में इसमें अधिक आवश्यकताएं होती हैं और अंतिम पुनरावृत्ति में आवश्यकताओं का पूरा सेट होता है।
- एजाइल मॉडल पिछले रिलीज से छोटे वृद्धिशील परिवर्तनों के साथ चल रहे रिलीज चक्रों का उत्पादन करता है। प्रत्येक पुनरावृत्ति के बाद उत्पाद का परीक्षण किया जाता है, जो बड़ी समस्या बनने से पहले मुद्दों को पहचानने और हल करने में मदद करता है।
- DevOps सॉफ्टवेयर विकास के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं का एक सेट है जिसका उद्देश्य नए सॉफ्टवेयर अपडेट के लिए डिलीवरी के समय को छोटा करना और साथ ही गुणवत्ता बनाए रखना है। यह Agile विकास मॉडल से उभरा है। DevOps शब्द के विकास और संचालन का संयोजन है। यह विकास और संचालन टीमों के सहयोग को बढ़ावा देता है।
- तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव की मुख्य भूमिकाएं और जिम्मेदारियां कॉल, लॉग-इन शिकायतों, रिकॉर्ड और दस्तावेज़ प्रश्नों के माध्यम से ग्राहकों से सेवा अनुरोध प्राप्त करना और अनुरोधों और घटनाओं को हल करना है।
- तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव के पास ग्राहकों के साथ बातचीत करने और उनके प्रश्नों को हल करने के लिए तकनीकी ज्ञान के साथ-साथ सॉफ्ट कौशल दोनों होने चाहिए।
- तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव की कुछ दक्षताएं अच्छे संचार कौशल, समस्या सुलझाने की क्षमता, महत्वपूर्ण सोच, ग्राहक हैंडलिंग कौशल, विस्तार और तकनीकी कौशल पर ध्यान हैं।
- अधिकांश तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्युटिव- वॉयस 0 से 2 साल के अनुभव के साथ उद्योग में प्रवेश करते हैं और आमतौर पर जूनियर स्तर पर सरल कार्यों को पूरा करने और वरिष्ठ नागरिकों और अन्य सहयोगियों से सीखने के लिए अपना करियर शुरू करते हैं।
- व्यक्ति को तब एक वरिष्ठ एक्जीक्युटिव के रूप में और बाद में एक शिफ्ट पर्यवेक्षक के रूप में और फिर ग्राहक सपोर्ट के लिए एक टीम लीड के रूप में पदोन्नत किया जा सकता है।
- व्यक्ति बाद में उत्पाद समर्थन लीड के रूप में प्रबंधकीय या नेतृत्व स्तर में प्रवेश कर सकता है और अपने प्रबंधकीय कौशल को आगे बढ़ाकर कंपनी का प्रमुख बनने की इच्छा रखता है।

अभ्यास

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

1. IT/ITeS उद्योग की प्रासंगिकता की व्याख्या कीजिए।

2. सूचना प्रौद्योगिकी साफ्टवेयर उत्पाद विकास उद्योग पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

3. तकनीकी सपोर्ट एक्ज़ीक्यूटिव -वॉइस के लिए कैरियर के विकास के अवसरों पर चर्चा करें।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:

1. _____ विचारों के निर्माण, प्रबंधन, बनाए रखने और हस्तांतरण को संदर्भित करता है।
2. सॉफ्टवेयर उत्पादों को मोटे तौर पर दो प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है _____ और _____ उत्पादों।
3. एक तकनीकी सपोर्ट एक्ज़ीक्यूटिव के पास दोनों होने चाहिए _____ ज्ञान के साथ-साथ _____ ग्राहकों के साथ बातचीत करने और उनके प्रश्नों को हल करने के लिए।

नोट्स

[illegible]

2. ग्राहक प्रश्नों को स्वीकार करना



IT - ITeS SSC
nasscom

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



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

2.1.1 तकनीकी ग्राहक सेवा - वॉइस का परिचय

तकनीकी ग्राहक सेवा तकनीकी सपोर्ट और ग्राहक सेवा का एक संयोजन है। तकनीकी सपोर्ट तकनीकी उत्पादों और सेवाओं से संबंधित मुद्दों/घटनाओं के निदान, समस्या निवारण और समाधान पर केंद्रित है जबकि ग्राहक सेवा ग्राहक अनुभव पर केंद्रित है। ग्राहकों को अच्छी तकनीकी सपोर्ट प्रदान करने के लिए, सपोर्ट टीम के सदस्यों को ध्वनि तकनीकी ज्ञान और ग्राहक सेवा की सर्वोत्तम प्रथाओं से लैस होना चाहिए। तकनीकी सपोर्ट या तो वॉइस-आधारित या गैर-वॉइस आधारित हो सकती है। वॉइस-आधारित प्रक्रिया में, ग्राहक आमतौर पर फोन या वीडियो कॉल का उपयोग करके कॉल करता है। गैर-वॉइस-आधारित प्रक्रिया में, ग्राहक ईमेल, लाइव चैट, मैसेजिंग सिस्टम, स्वयं-सेवा, सोशल मीडिया आदि के माध्यम से सपोर्ट टीम से संपर्क करता है। परंपरागत रूप से, ग्राहक सेवा कॉल सेंटर्स के माध्यम से पेश की जाती थी जहां वॉइस-आधारित प्लेटफार्मों का उपयोग करके सपोर्ट प्रदान की जाती थी। समय के साथ, विभिन्न गैर-वॉइस-आधारित प्लेटफार्मों के माध्यम से समर्थन दिया जा रहा है। प्रत्येक प्लेटफॉर्म ग्राहक की ज़रूरतों को अलग-अलग तरीकों से पूरा करता है।

2.1.2 तकनीकी ग्राहक सेवा - वॉइस की भूमिका और महत्व

आज, अधिकांश व्यक्ति, संगठन और व्यवसाय विभिन्न कार्यों को करने और व्यवसाय संचालन चलाने के लिए डिजिटल उपकरणों और बुनियादी ढांचे पर भरोसा करते हैं। उपकरणों या उत्पादों के काम में किसी भी गड़बड़ या मुद्दों से व्यवसाय, उत्पादकता, दक्षता आदि का नुकसान हो सकता है। इसलिए, ग्राहक समस्या को आसान, त्वरित और प्रभावी तरीके से हल करने के लिए तत्पर है। जब उत्पाद के साथ कोई समस्या उत्पन्न होती है और सॉफ्टवेयर उत्पाद कंपनी अच्छी गुणवत्ता वाली तकनीकी ग्राहक सेवा प्रदान करने में विफल रहती है, तो यह ग्राहक की वफादारी खो सकती है जिससे ग्राहक को खोना पड़ सकता है और संगठन के लिए मुनाफे में कमी आ सकती है। ग्राहक के लिए उत्पाद अनुभव को बेहतर बनाने के लिए तकनीकी सपोर्ट मुख्य कारकों में से एक है। इसलिए, कंपनी की समग्र सफलता के लिए अच्छी तकनीकी ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है।

2.1.3 वॉइस-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा में खंड

अच्छे पारस्परिक और तकनीकी कौशल के साथ एक वॉइस-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा टीम व्यवसाय के लिए एक संपत्ति है क्योंकि वे तकनीकी मुद्दों का निवारण करने और ज्यादातर मामलों में वास्तविक समय में ग्राहकों को सपोर्ट प्रदान करने में सक्षम होंगे। ग्राहक अक्सर संदेश या ईमेल के रूप में टाइप करने और समर्थन सदस्य के जवाब की प्रतीक्षा करने के बजाय अपने मुद्दों को हल करने के लिए किसी व्यक्ति से बात करने में सहज महसूस करते हैं। ज्यादातर मामलों में, ग्राहकों से बात करने से समस्या के त्वरित और बेहतर निदान में मदद मिलती है और ईमेल जैसे गैर-वॉइस-आधारित प्लेटफार्मों की आगे-पीछे की प्रकृति को समाप्त किया जाता है। यह समस्या को हल करने के लिए ग्राहकों को कई कार्रवाइयों के माध्यम से ले जाने और समस्या के समाधान की पुष्टि प्राप्त करने में भी मदद करता है। यदि समस्या तुरंत हल नहीं होती है, तो एक उपयुक्त शिकायत उठाई जाती है। वॉइस-आधारित तकनीकी सपोर्ट प्रदान करने वाली कंपनियों को विभिन्न भाषाओं को बोलने वाले ग्राहकों को पूरा करने के लिए सुसज्जित होना चाहिए।

वॉइस आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा मुख्य रूप से कॉल सेंटर के माध्यम से प्रदान की जाती है। कॉल सेंटर ग्राहकों से कॉल लेने के लिए सुसज्जित हैं और कॉल पहले उपलब्ध सहायक कर्मचारियों को वितरित किए जाते हैं। यदि समस्या का समाधान उस व्यक्ति द्वारा नहीं किया जा सकता है, तो यह समस्या के आधार पर विशिष्ट विभाग या सपोर्ट अभियंता को पुनर्निर्देशित किया जाता है। कई बड़ी कंपनियों के पास 24 घंटे कॉल सेंटर सेवाएं उपलब्ध हैं, छोटी कंपनियों के पास आमतौर पर कॉल लेने के लिए 12 घंटे की खिड़की होती है। अक्सर, इन कॉलों को गुणवत्ता के उद्देश्यों और भविष्य के उपयोग के लिए संगठन और सरकार के कानूनी दायरे में सभी गोपनीयता कानूनों को ध्यान में रखते हुए रिकॉर्ड किया जाता है।

वॉइस-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा में निम्नलिखित खंड हैं:

1. फोन

फोन कॉल सबसे पुराने हैं और कई वर्षों से सबसे प्रमुख चैनल रहे हैं और अभी भी तकनीकी सपोर्ट टीम से संपर्क करने के लिए ग्राहकों द्वारा पसंदीदा चैनल हैं। कुछ ग्राहक पहले तकनीकी सपोर्ट टीम को कॉल करने से पहले खोज इंजन और स्वयं-सेवा सपोर्ट जैसे ज्ञान आधार, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQ) आदि की मदद से मुद्दों को हल करने का प्रयास करते हैं। अक्सर लाइव चैट और सोशल मीडिया पर उठाए गए प्रश्न फोन कॉल समर्थन तक बढ़ जाते हैं।

Benefits	Drawbacks
- ग्राहकों को एक-से-एक आधार पर समर्थन सदस्य के साथ बातचीत करने की अनुमति देता है। - बातचीत के लिए एक व्यक्तिगत स्पर्श प्रदान करता है। - ग्राहकों को खुद को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने में मदद करता है। - सभी बुजुर्गों/वरिष्ठ नागरिकों और अनपढ़/अशिक्षित लोगों तक पहुंचने के लिए। - एक सामान्य समाधान के बजाय मुद्दों के लिए एक विशिष्ट समाधान प्रदान करने में मदद करता है। - समर्थन टीम के साथ पहले संपर्क में संकल्प प्राप्त करने की संभावना में सुधार करता है। - वास्तविक समय में सही समाधान प्राप्त करने में मदद करता है। - ग्राहकों के असंतोष को कम करने के लिए एक अच्छी तरह से प्रशिक्षित समर्थन सदस्य की मदद करता है।	- टोल-फ्री नंबर की अनुपलब्धता कॉल को महंगा बना सकती है। - खराब प्रशिक्षित सहायता टीम के सदस्य हानिकारक हो सकते हैं। - भाषा एक बाधा हो सकती है। - लंबी कॉल होल्डिंग/प्रतीक्षा अवधि ग्राहकों को परेशान कर सकती है।

चित्र 2.1 फोन कॉल के लाभ और कमियां

2. वीडियो कॉल

वीडियो कॉल तकनीकी सपोर्ट सेवाओं के लिए एक चैनल के रूप में लोकप्रिय हो रहे हैं। लाइव वीडियो कॉल में ग्राहक न सिर्फ व्यक्ति से बात कर सकेगा बल्कि व्यक्ति को देख भी सकेगा। यह ग्राहक और समर्थन एक्जीक्यूटिव को स्क्रीन साझा करने और एक साथ ब्राउज़ करने में भी सक्षम बनाता है जो ग्राहक की समझ से परे जटिल तकनीकी मुद्दों को हल करने में मदद करता है। वीडियो कॉल में, सपोर्ट एक्जीक्यूटिव प्रदर्शनों के माध्यम से रिज़ॉल्यूशन प्रदान कर सकता है जो ग्राहकों को आसानी से पालन किए जाने वाले चरणों को समझने में मदद करेगा। सामान्य प्रश्नों और प्रदर्शनों के लिए कुछ तकनीकी सपोर्ट रिकॉर्ड की जा सकती है और ग्राहकों के माध्यम से चलने के लिए उपयोग की जा सकती है। इसमें फोन कॉल पर दिए गए समर्थन के सभी लाभ हैं।

Benefits	Drawbacks
• फोन कॉल की तुलना में बातचीत को अधिक व्यक्तिगत और प्रभावी बनाता है। • मुद्दों को जल्दी से हल करने में मदद करता है जिससे समाधान के समय को कम किया जा सकता है। • रिकॉर्ड किए गए वीडियो को ग्राहकों के साथ साझा करने की अनुमति देता है।	• खराब इंटरनेट कनेक्शन कॉल को बाधित कर सकते हैं। • रिज़ॉल्यूशन और डेमो वीडियो बनाना महंगा हो सकता है। • कॉल लेने के लिए अधिक विस्तृत सेट-अप की आवश्यकता होती है।

चित्र 2.2 वीडियो कॉल के लाभ और हानि

3. इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (IVR)

IVR ग्राहकों को एक नंबर डायल करने और वॉइस या कीपैड का उपयोग करके बातचीत करने की अनुमति देता है। IVR को इस तरह से प्रोग्राम किया जाना चाहिए कि यह ग्राहकों को किसी विशेष मुद्दे को हल करने के लिए सही समर्थन टीम के सदस्यों को रूट करने में मदद करे। उदाहरण के लिए, लैपटॉप, डेस्कटॉप, मोबाइल फोन, टैबलेट आदि जैसे कई उत्पाद बेचने वाली कंपनी उस उत्पाद श्रेणी के अनुसार कॉल को रूट कर सकती है जिसे ग्राहक चुनना चाहता है। यह ग्राहक को तकनीकी सपोर्ट तक पहुंचने में मदद कर सकता है जिसके पास किसी विशेष उत्पाद से संबंधित विशेषज्ञता है। इसका उपयोग सहायक सदस्य से बात करने के लिए अपॉइंटमेंट बुक करने के लिए किया जा सकता है या सहायक कर्मचारियों को असाइन करने से पहले ग्राहक विवरण, उत्पाद विवरण, समस्याओं का सामना करना पड़ा आदि जैसे इनपुट विवरण, इस प्रकार बातचीत का समय कम हो जाता है।

Benefits	Drawbacks
• कॉल ट्रैफ़िक प्रवाह को बेहतर बनाने और समय बचाने में मदद करता है। • ग्राहकों को अपॉइंटमेंट बुक करने, शिकायत दर्ज करने आदि जैसी सेवाओं के लिए 24/7 सपोर्ट प्रदान करता है। • ग्राहकों तक उनकी सुविधानुसार पहुंचने के लिए एक स्वचालित कॉलबैक विकल्प पंजीकृत करने में मदद करता है।	• खराब डिज़ाइन किए गए IVR से ग्राहक हताशा पैदा कर सकते हैं। • अग्रिम रूप से भारी निवेश की आवश्यकता होती है। • उत्पादों/सेवाओं में परिवर्तन होने पर परिवर्तन की आवश्यकता होती है। • केवल बुनियादी ग्राहक प्रश्नों के लिए उपयुक्त है और जटिल मुद्दों को हल करने के लिए नहीं।

चित्र 2.3 अंतःक्रियात्मक वाणी अनुक्रिया (IVR) के लाभ एवं कमियां

4. वॉयस बॉट्स और वॉयस असिस्टेंट

वॉयस बॉट्स और वॉयस असिस्टेंट वॉयस कमांड के आधार पर प्रोग्राम किए जाते हैं और संवादी कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा संचालित होते हैं। यह कंप्यूटर को ग्राहकों के प्रश्नों को सुनने, विश्लेषण करने, समझने और उनका जवाब देने की अनुमति देता है। वे एक वास्तविक व्यक्ति से बात करने की भावना देते हैं। यदि वॉयस बॉट किसी प्रश्न का उत्तर नहीं दे सकता है, तो उसके पास क्लेरी को मानव तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्यूटिव को स्थानांतरित करने का विकल्प होता है जो समस्या को हल कर सकता है। वॉयस बॉट ग्राहक सेवा में लोकप्रियता प्राप्त कर रहे हैं क्योंकि यह सुविधा और दक्षता प्रदान करता है। टेक्स्ट-टू-स्पीच, स्पीच-टू-टेक्स्ट और वॉयस रिकग्निशन तकनीकों में प्रगति ने भी वॉयस बॉट्स के विकास को बढ़ावा दिया है।

Benefits	Drawbacks
ग्राहकों को 24/7 सहायता प्रदान करता है। जल्दी और कुशलता से जानकारी प्रदान करता है। नियमित प्रश्नों को प्रबंधित करने और हल करने में मदद करता है। बहुभाषी वॉयस बॉट भाषा की बाधा को दूर करने में मदद करते हैं।	विभिन्न भाषाओं, लहजे और मानव भाषण की बारीकियों को समझने में विफलता। प्रश्न के अर्थ को समझने में विफलता त्रुटियों का कारण बन सकती है। जानकारी के सही वितरण को सुनिश्चित करने के लिए आवृत्ति रखरखाव और अनुकूलन की आवश्यकता होती है। व्यक्तिगत स्पर्श की कमी और भावनाओं के प्रदर्शन से ग्राहक असंतोष पैदा कर सकते हैं।

चित्र 2.4 ध्वनि बॉट और ध्वनि सहायकों के लाभ और कमियां

2.1.4 ध्वनि-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरण

ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर कंपनियों को अपने ग्राहकों को सलाह, समर्थन और सपोर्ट प्रदान करने में मदद करता है। यह एक केंद्रीकृत टिकटिंग प्रणाली प्रदान करता है जो सपोर्ट टीम को ग्राहकों के प्रश्नों को ट्रैक करने, वर्गीकृत करने, प्राथमिकता देने, प्रबंधित करने, प्रतिक्रिया देने और हल करने में मदद करता है। ध्वनि-आधारित और गैर-ध्वनि-आधारित तकनीकी सपोर्ट प्लेटफॉर्म के लिए विभिन्न प्रकार के सॉफ्टवेयर उपलब्ध हैं। अधिकांश ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर लाइव चैट, साझा इनबॉक्स, सोशल मीडिया आदि के साथ एकीकृत हैं।

a. फोन कॉल के माध्यम से तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए उपकरण:

कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर इनबाउंड और / या आउटबाउंड फोन कॉल की बड़ी मात्रा के प्रबंधन के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है। इनबाउंड कॉल में पूछताछ, तकनीकी सपोर्ट, ऑर्डर प्रोसेसिंग, बिक्री के बाद समर्थन आदि के लिए ग्राहकों द्वारा किए गए कॉल प्राप्त करने की प्रक्रिया शामिल है। आउटबाउंड कॉल आमतौर पर ग्राहक सेवा टीम द्वारा बिक्री, विपणन, ग्राहक सर्वेक्षण, अनुसंधान करने, लोगों का साक्षात्कार करने आदि के लिए किए जाते हैं। कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर आउटबाउंड या इनबाउंड फोन सिस्टम के लिए डिजाइन किया जा सकता है।

जब कोई ग्राहक एक विशिष्ट कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर कॉल करता है, तो कॉल रूट करता है, ग्राहक जानकारी एकत्र करता है, कॉल को अन्य चैनलों में स्थानांतरित करता है, आदि। यह फोन सपोर्ट सर्विस की क्वालिटी को बेहतर बनाने और परिचालन

लागत घटाने में मदद करता है इनबाउंड कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर तकनीकी सपोर्ट कर्मचारियों को ग्राहक डेटा तक पहुंचने, आवश्यकतानुसार ग्राहक कॉल रूट करने और कॉल की प्रगति को ट्रैक करने में मदद करता है।



चित्र 2.5 फोन कॉल के माध्यम से तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए उपकरण
(छवि स्रोत - <https://www.evs7.com/call-center/equipment-needed-run-call-center>)

सॉफ्टवेयर विकास में उभरते रुझानों में से कुछ हैं:

कॉल रूटिंग के लिए इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (IVR) प्रणाली

बेहतर गुणवत्ता नियंत्रण के लिए हर बातचीत को ट्रैक करने के लिए कॉल रिकॉर्डिंग और निगरानी प्रणाली

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) के साथ एकीकरण एक ही मंच पर सभी कंटैमर डेटा रखने के लिए

टीम के सदस्यों के प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (KPI) की निगरानी के लिए डैशबोर्ड

सुधार की गुंजाइश जानने के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया प्रबंधन प्रणाली।

कॉल को अग्रेषित करने के लिए अलर्ट/वृद्धि सुविधा जब मूल समर्थन सदस्य समस्या को हल करने के लिए पर्याप्त न हो या किसी अन्य समर्थन सदस्य को हल करने में असमर्थ होता है

चित्र 2.6 इनबाउंड कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर की विशेषताएं

कुछ कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर Zendesk, LiveAgent, CloudTalk, ZohoDesk, HappyFox, आदि हैं।

b. वीडियो कॉल के माध्यम से तकनीकी ग्राहक सेवा के लिए उपकरण:

वीडियो कॉल प्रौद्योगिकी उपकरण ग्राहकों और सपोर्ट टीम के बीच ऑनलाइन आमने-सामने बातचीत की अनुमति देता है। यह तकनीक ब्राउज़र-आधारित अनुप्रयोगों के लिए वॉयस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल (VoIP) तकनीक और वेब रीयल-टाइम कम्युनिकेशन (वेबआरटीसी) का उपयोग करती है।

उपयोग की जाने वाली कुछ वीडियो-कॉल तकनीक जूम, स्काइप, गूगल हैंगआउट आदि हैं।

2.1.5 ग्राहकों को संभालने के लिए कौशल और तकनीक

एक तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्यूटिव -वॉयस को ग्राहक प्रश्नों को संभालने और हल करने के दौरान नीचे दिए गए चरणों का पालन करना चाहिए:

ग्राहकों को नमस्कार करें, कंपनी प्रोटोकॉल के अनुसार विवरण एकत्र करें और सत्यापित करें।

समझें, सारांशित करें और उनके द्वारा उठाए गए प्रश्न के बारे में ग्राहक की पुष्टि प्राप्त करें।

शिकायत दर्ज करें, कोई कठिनाई होने पर चिंता व्यक्त करें।

समस्या को हल करने के लिए प्रतिबद्धता दिखाएं।

संगठन की नीतियों के अनुसार केरीज़ को वर्गीकृत और प्राथमिकता देने के लिए प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करें।

सेवा स्तर अनुबंध (SLA) के अनुसार प्रश्नों का समाधान करें।

यदि आवश्यक हो, तो समाधानों के लिए नॉलेज बेस खोजें

यदि केरी योग्यता के क्षेत्र से परे है, तो दूसरों से सपोर्ट प्राप्त करें और समस्या को उच्च-अप तक बढ़ाएं।

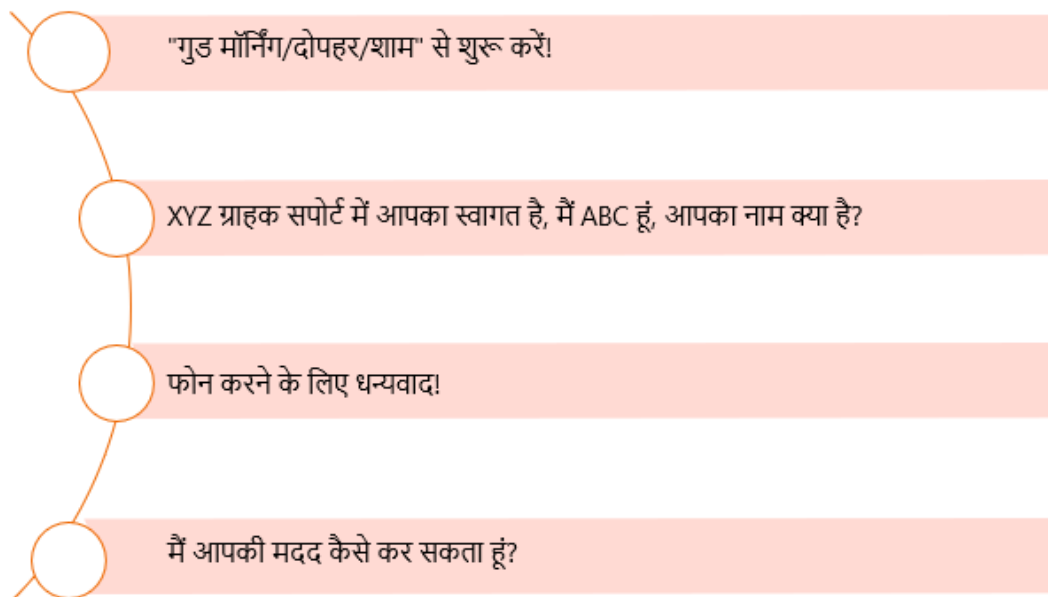
समस्याओं को हल करने के बाद, ग्राहकों से पुष्टि प्राप्त करें कि क्या उनके प्रश्नों को उनकी संतुष्टि के लिए हल किया गया है।

दस्तावेजों को बनाए रखें और कंपनी की नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करें।

चित्र 2.7 ग्राहक प्रश्नों को संभालने और हल करने के लिए चरण

1. ग्राहकों का अभिवादन:

ग्राहकों का स्वागत करना ग्राहक के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने में पहला कदम है। प्रश्नों को समझने के लिए प्रासंगिक प्रश्न पूछने के लिए कॉल की शुरुआत में हमेशा याद रखें, और फिर जवाब दें। ग्राहकों का अभिवादन करने के लिए कुछ सुझाव निम्नलिखित हैं:



चित्र 2.8 ग्राहकों का अभिवादन करने के तरीके

2. चिंता व्यक्त करना और प्रश्नों को हल करने के लिए प्रतिबद्धता दिखाना:

अक्सर उपयोगकर्ता तनाव में होते हैं जब कोई समस्या आती है और समस्या को हल करने के लिए आवश्यक समय और धन के बारे में चिंतित होते हैं। इसलिए, ग्राहकों को आश्वस्त करना महत्वपूर्ण है कि न्यूनतम असुविधा के साथ समस्या को जल्द से जल्द हल किया जाएगा। इस चिंता को व्यक्त करने के कुछ तरीके नीचे दिखाए गए हैं:

- मैं आपसे पूरी तरह सहमत हूँ कि इस मुद्दे के कारण आपको बहुत कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है। हम निश्चित रूप से आपके लिए इसे सुलझा लेंगे।
- इससे आपको हुई असुविधा के लिए मुझे खेद है, हम इसे जल्द से जल्द हल करेंगे।
- मुझे वैसा ही महसूस होता जैसा आप अभी महसूस कर रहे हैं, लेकिन आश्वस्त रहें कि हम आपके लिए इसे सुलझा लेंगे।
- यह बहुत अच्छा है कि आप इस मुद्दे को स्वयं हल करने में सक्षम थे, बेझिझक हमसे संपर्क करें यदि आपको किसी और सपोर्ट की आवश्यकता हो
- आपकी प्रतिक्रिया और इस मुद्दे के बारे में हमें सचेत करने के लिए धन्यवाद। हम इस मुद्दे को ठीक करने की पूरी कोशिश करेंगे।

चित्र 2.9 चिंता व्यक्त करने और प्रश्नों को हल करने के लिए प्रतिबद्धता दिखाने के तरीके

3. ग्राहकों से जानकारी प्राप्त करना और कार्रवाई करने के लिए उनका मार्गदर्शन करना:

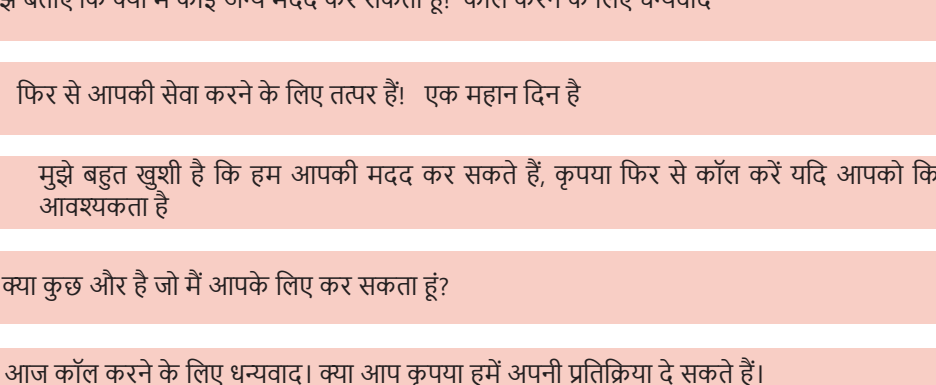
समस्याओं को जल्दी और कुशलता से हल करने के लिए उपयोगकर्ताओं से अधिक से अधिक जानकारी प्राप्त करना महत्वपूर्ण है। ग्राहक अक्सर तकनीकी रूप से सक्षम नहीं होते हैं और उपयोग किए जाने वाले विभिन्न शब्दजाल को समझने में सक्षम नहीं होंगे, इसलिए, ग्राहक को कम महसूस किए बिना अधिक जानकारी का अनुरोध करना सहायक कर्मचारियों की जिम्मेदारी है। यह बहुत महत्वपूर्ण है जब समस्या को दूरस्थ रूप से हल किया जा रहा हो और ग्राहक को फोन या लाइव चैट पर निर्देश दिए गए हों। ऐसी स्थिति में, ग्राहक दिए गए चरण-दर-चरण निर्देशों का पालन करेगा, इसलिए एक सकारात्मक उत्साहजनक स्वर का उपयोग किया जाना चाहिए और यदि उपयोगकर्ता निर्देशों का जल्दी से पालन नहीं करता है तो कभी भी कोई निराशा न दिखाएं। ऐसा करने के कुछ तरीके हैं:

- क्या आप कृपया मुझे बता सकते हैं कि आप स्क्रीन पर क्या देख सकते हैं, ताकि मैं कारण निर्धारित कर सकूँ।
- उपयोगकर्ता द्वारा कार्रवाई किए जाने के बाद, मुझे खुशी है कि आप ऐसा कर सकते हैं, क्या आप कृपया अब प्रदर्शित होने वाले संदेश को पढ़ सकते हैं?
- आपके द्वारा प्रदान किए जा रहे विवरण से, यह वह समस्या है जिसका आप सामना कर रहे हैं, इसलिए, यह बहुत अच्छा होगा यदि आप ऐसा कर सकते हैं (निर्देश दें)।
- यह आपके द्वारा दिए गए मुद्दे का एक उत्कृष्ट विवरण था, मैं आपको इन चरणों का पालन करने की सलाह देता हूँ (निर्देश दें)।

चित्र 2.10 सूचना प्राप्त करने और ग्राहकों का मार्गदर्शन करने के तरीके

4. कॉल बंद करना:

जिस तरह से कॉल समाप्त होता है वह महत्वपूर्ण है क्योंकि यह वर्तमान कॉल के लिए ग्राहक के साथ अंतिम बातचीत है। सभी वार्तालाप समान नहीं हो सकते हैं, कुछ ग्राहक सेवा से बेहद खुश हो सकते हैं और कुछ अन्य नाराज और असंतुष्ट हो सकते हैं, फिर भी, कॉल को विनम्रता से समाप्त करना होगा। कॉल बंद करने के कुछ तरीके इस प्रकार हैं:

- 
- मुझे बताएं कि क्या मैं कोई अन्य मदद कर सकता हूं! कॉल करने के लिए धन्यवाद
- फिर से आपकी सेवा करने के लिए तत्पर हैं! एक महान दिन है
- मुझे बहुत खुशी है कि हम आपकी मदद कर सकते हैं, कृपया फिर से कॉल करें यदि आपको किसी सपोर्ट की आवश्यकता है
- क्या कुछ और है जो मैं आपके लिए कर सकता हूं?
- हमें आज कॉल करने के लिए धन्यवाद। क्या आप कृपया हमें अपनी प्रतिक्रिया दे सकते हैं।

चित्र 2.11 कॉल बंद करने के तरीके

नोट्स

[illegible]

2.1.6 ग्राहक प्रश्नों के प्रकार

ग्राहक प्रश्नों को मुख्य रूप से तकनीकी प्रश्नों और सामान्य प्रश्नों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। तकनीकी प्रश्न तकनीकी समस्याओं से संबंधित हैं जो पासवर्ड रीसेट करने से लेकर एप्लिकेशन त्रुटि के निवारण तक सरल मुद्दों से लेकर हो सकते हैं। तकनीशियनों के विभिन्न स्तरों में विभिन्न तकनीकी मुद्दों को हल करने की क्षमता होगी। सामान्य प्रश्न कॉल हैंडलिंग तकनीकों से संबंधित मुद्दों से संबंधित हैं और आमतौर पर हल करने के लिए अच्छे सॉफ्ट कौशल की आवश्यकता होती है।

ग्राहकों से आने वाले तकनीकी मुद्दों से संबंधित कुछ प्रश्न निम्नलिखित व्यापक क्षेत्रों से संबंधित हो सकते हैं:

हार्डवेयर समस्याएँ	नेटवर्क/कनेक्टिविटी समस्याएँ
यूएसबी पोर्ट काम नहीं कर रहा है पंखे काम नहीं कर रहे हैं रिक्त मॉनिटर लगातार बीपिंग डिवाइस स्विच ऑन नहीं हो रहा है कीबोर्ड की समस्याएँ शोर करने वाला उपकरण शोर हार्डड्राइव ब्लू स्क्रीन ऑफ़ डेथ (BSOD)	धीमा नेटवर्क खराब वाई-फाई सिग्नल उच्च केंद्रीय प्रसंस्करण यूनिट (CPU) उपयोग क्षतिग्रस्त केबलों के कारण टूटे कनेक्शन डिवाइस कॉन्फ़िगरेशन में परिवर्तन सर्वर हार्डवेयर विफलता फर्मवेयर और हार्डवेयर के बीच असंगति मानवीय त्रुटियाँ पावर आउटेज डोमेन नाम सिस्टम (DNS) समस्याएँ इंटरनेट प्रोटोकॉल (IP) समस्याओं को संबोधित करें वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (VPN) समस्या
कॉन्फ़िगरेशन समस्याएँ	स्थापना समस्याएँ
अमान्य कॉन्फ़िगरेशन जानकारी CMOS बैटरी की विफलता CMOS बेमेल प्रदर्शन करता है सिस्टम कॉन्फ़िगरेशन और सेटअप विफलता शोर करने वाला उपकरण शोर हार्डड्राइव ब्लू स्क्रीन ऑफ़ डेथ (BSOD)	डिवाइस नहीं मिला बस टाइमआउट गलत फ़ाइल त्रुटि नकली व्यवधान नेटवर्क फ़ाइल सिस्टम (NFS) सर्वर प्रतिसाद नहीं दे रहा है नया पार्टीशन बनाने में असमर्थ सेटअप सेटअप हार्ड ड्राइव को नहीं पहचानता है गुम ड्राइवर

ऑपरेटिंग सिस्टम (OS) समस्याएँ	
सॉफ्टवेयर के कारण वायरस अनुचित ड्राइवर Thrashing Registry corruption बूट करने में विफलता सिस्टम का धीमा प्रदर्शन संगतता मुद्दे	हार्डवेयर के कारण जरूरत से ज़्यादा गरम होना मदरबोर्ड की विफलता दोषपूर्ण रैम चिप दोषपूर्ण प्रोसेसर

चित्र 2.12 तकनीकी समस्याओं के प्रकार

ग्राहकों द्वारा उठाए गए सामान्य मुद्दों से संबंधित कुछ प्रश्न हैं:

किसी समस्या को हल करने के लिए कई कॉल

व्यावसायिकता की कमी वाले सहायक

कर्मचारियों को जवाब देने में बहुत अधिक समय लग रहा है

समस्या को हल करने के लिए सहायक कर्मचारी सक्षम नहीं हैं

कई प्रयासों के बाद भी समस्या का समाधान नहीं हो रहा है

लगातार कॉल ड्रॉप या एक एजेंट से दूसरे एजेंट में स्थानांतरण

गलत उत्पाद प्रस्ताव

बिक्री/सेवा अनुवर्ती कार्रवाई के बाद खराब

चित्र 2.13 सामान्य समस्याओं के प्रकार

सारांश

- तकनीकी ग्राहक सेवा तकनीकी सपोर्ट और ग्राहक सेवा का एक संयोजन है। तकनीकी सपोर्ट तकनीकी उत्पादों और सेवाओं से संबंधित मुद्दों/घटनाओं के निदान, समस्या निवारण और समाधान पर केंद्रित है जबकि ग्राहक सेवा ग्राहक अनुभव पर केंद्रित है।
- तकनीकी सपोर्ट या तो वॉइस-आधारित या गैर-वॉइस आधारित हो सकती है। वॉइस-आधारित प्रक्रिया में, ग्राहक आमतौर पर फोन या वीडियो कॉल का उपयोग करके कॉल करता है। गैर-वॉइस-आधारित प्रक्रिया में, ग्राहक ईमेल, लाइव चैट, मैसेजिंग सिस्टम, स्वयं-सेवा, सोशल मीडिया आदि के माध्यम से सपोर्ट टीम से संपर्क करता है।
- आज, अधिकांश व्यक्ति, संगठन और व्यवसाय विभिन्न कार्यों को करने और व्यवसाय संचालन चलाने के लिए डिजिटल उपकरणों और बुनियादी ढांचे पर भरोसा करते हैं।
- उपकरणों या उत्पादों के काम में किसी भी गड़बड़ या मुद्दों से व्यवसाय, उत्पादकता, दक्षता आदि का नुकसान हो सकता है।
- जब उत्पाद के साथ कोई समस्या उत्पन्न होती है और सॉफ्टवेयर उत्पाद कंपनी अच्छी गुणवत्ता वाली तकनीकी ग्राहक सेवा प्रदान करने में विफल रहती है, तो यह ग्राहक की वफादारी खो सकती है जिससे ग्राहक को खोना पड़ सकता है और संगठन के लिए मुनाफे में कमी आ सकती है।
- अच्छे पारस्परिक और तकनीकी कौशल के साथ एक वॉइस-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा टीम व्यवसाय के लिए एक संपत्ति है क्योंकि वे तकनीकी मुद्दों का निवारण करने और ज्यादातर मामलों में वास्तविक समय में ग्राहकों को सपोर्ट प्रदान करने में सक्षम होंगे।
- वॉइस आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा मुख्य रूप से कॉल सेंटर के माध्यम से प्रदान की जाती है। कॉल सेंटर ग्राहकों से कॉल लेने के लिए सुसज्जित हैं और कॉल पहले उपलब्ध सहायक कर्मचारियों को वितरित किए जाते हैं।
- वॉइस-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा में विभिन्न खंड फोन कॉल, वीडियो कॉल, IVR और वॉइस बॉट/वॉइस असिस्टेंट हैं।
- फोन कॉल सबसे पुराने हैं और कई वर्षों से सबसे प्रमुख चैनल रहे हैं और अभी भी तकनीकी सपोर्ट टीम से संपर्क करने के लिए ग्राहकों द्वारा पसंदीदा चैनल हैं।
- वीडियो कॉल तकनीकी सपोर्ट सेवाओं के लिए एक चैनल के रूप में लोकप्रिय हो रहे हैं। लाइव वीडियो कॉल में ग्राहक न सिर्फ व्यक्ति से बात कर सकेगा बल्कि व्यक्ति को देख भी सकेगा।
- VR ग्राहकों को एक नंबर डायल करने और वॉइस या कीपैड का उपयोग करके बातचीत करने की अनुमति देता है। IVR को इस तरह से प्रोग्राम किया जाना चाहिए कि यह ग्राहकों को किसी विशेष मुद्दे को हल करने के लिए सही समर्थन टीम के सदस्यों को रूट करने में मदद करे।
- वॉइस बॉट्स और वॉइस असिस्टेंट वॉइस कमांड के आधार पर प्रोग्राम किए जाते हैं और संवादी कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा संचालित होते हैं। यह कंप्यूटर को ग्राहकों के प्रश्नों को सुनने, विश्लेषण करने, समझने और उनका जवाब देने की अनुमति देता है।
- ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर कंपनियों को अपने ग्राहकों को सलाह, समर्थन और सपोर्ट प्रदान करने में मदद करता है। यह एक केंद्रीकृत टिकटिंग प्रणाली प्रदान करता है जो सपोर्ट टीम को ग्राहकों के प्रश्नों को ट्रैक करने, वर्गीकृत करने, प्राथमिकता देने, प्रबंधित करने, प्रतिक्रिया देने और हल करने में मदद करता है।
- कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर इनबाउंड और / या आउटबाउंड फोन कॉल की बड़ी मात्रा के प्रबंधन के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

- जब कोई ग्राहक एक विशिष्ट कॉल सेंटर सॉफ्टवेयर कॉल करता है, तो कॉल रूट करता है, ग्राहक जानकारी एकत्र करता है, कॉल को अन्य चैनलों में स्थानांतरित करता है, आदि।
- वीडियो कॉल प्रौद्योगिकी उपकरण ग्राहकों और सपोर्ट टीम के बीच ऑनलाइन आमने-सामने बातचीत की अनुमति देता है। यह तकनीक ब्राउज़र-आधारित अनुप्रयोगों के लिए वॉयस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल (VoIP) तकनीक और वेब रीयल-टाइम कम्युनिकेशन (वेबआरटीसी) का उपयोग करती है।
- ग्राहकों का स्वागत करना ग्राहक के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने में पहला कदम है। प्रश्नों को समझने के लिए प्रासंगिक प्रश्न पूछने के लिए कॉल की शुरुआत में हमेशा याद रखें, और फिर जवाब दें।
- अक्सर उपयोगकर्ता तनाव में होते हैं जब कोई समस्या आती है और समस्या को हल करने के लिए आवश्यक समय और धन के बारे में चिंतित होते हैं। इसलिए, ग्राहकों को आश्वासित करना महत्वपूर्ण है कि न्यूनतम असुविधा के साथ समस्या को जल्द से जल्द हल किया जाएगा।
- समस्याओं को जल्दी और कुशलता से हल करने के लिए उपयोगकर्ताओं से अधिक से अधिक जानकारी प्राप्त करना महत्वपूर्ण है। ग्राहक अक्सर तकनीकी रूप से सक्षम नहीं होते हैं और उपयोग किए जाने वाले विभिन्न शब्दजाल को समझने में सक्षम नहीं होंगे, इसलिए, ग्राहक को कम महसूस किए बिना अधिक जानकारी का अनुरोध करना सहायक कर्मचारियों की जिम्मेदारी है।
- जिस तरह से कॉल समाप्त होता है वह महत्वपूर्ण है क्योंकि यह वर्तमान कॉल के लिए ग्राहक के साथ अंतिम बातचीत है।
- ग्राहक प्रश्नों को मुख्य रूप से तकनीकी प्रश्नों और सामान्य प्रश्नों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है।
- तकनीकी प्रश्न नेटवर्क/कनेक्टिविटी, हार्डवेयर, कॉन्फिगरेशन, अधिष्ठापन, प्रचालन प्रणाली आदि से संबंधित तकनीकी मुद्दों से संबंधित हैं।
- सामान्य प्रश्न कॉल हैंडलिंग तकनीकों से संबंधित मुद्दों से संबंधित हैं और आमतौर पर हल करने के लिए अच्छे सॉफ्ट कौशल की आवश्यकता होती है।

अभ्यास



निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

1. ध्वनि-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

2. ध्वनि-आधारित तकनीकी ग्राहक सेवा के विभिन्न खंड कौन से हैं?

3. विभिन्न प्रकार के तकनीकी मुद्दों पर चर्चा करें।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:

1. _____ में प्रक्रिया, ग्राहक आमतौर पर फोन या वीडियो कॉल का उपयोग करके कॉल करता है।
2. _____ ग्राहकों को एक नंबर डायल करने और वॉइस या कीपैड का उपयोग करके बातचीत करने की अनुमति देता है।
3. ग्राहक प्रश्नों को मुख्य रूप से वर्गीकृत किया जा सकता है _____ और _____ पूछताछ।

QR कोड

संबंधित वीडियो देखने के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



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

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

नोट्स

[illegible]



IT - ITes SSC
nasscom

3. केरी प्रबंधन के लिए कौशल

यूनिट 3.1 - ग्राहक केरी प्रबंधन



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

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

यूनिट 3.1 - ग्राहक केरी प्रबंधन

यूनिट के उद्देश्य

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

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

3.1.1 ग्राहक केरी प्रबंधन का परिचय

ग्राहक केरी किसी उत्पाद या सेवाओं की जानकारी के संबंध में ग्राहक या संभावित ग्राहक द्वारा किया गया अनुरोध है; (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और ग्राहक सपोर्ट टीम का प्राथमिक कार्य ग्राहक प्रश्नों को पंजीकृत करना, रिकॉर्ड करना और हल करना है। उस चैनल के आधार पर जिसके माध्यम से केरी प्राप्त होती है और समस्या की गंभीरता के आधार पर प्रतिक्रिया उत्पन्न होती है।

चूंकि ग्राहक किसी भी व्यवसाय का एक अभिन्न अंग होते हैं, इसलिए ग्राहकों को आकर्षित करना और बनाए रखना और उन्हें संगठन के प्रति वफादार बनाने और उन्हें संतुष्ट करने के लिए अच्छी तरह से संभालना और उनकी सेवा करना बहुत महत्वपूर्ण है। इन सभी को उचित ग्राहक केरी प्रबंधन द्वारा प्राप्त किया जा सकता है। सपोर्ट टीम ग्राहकों के मुद्दों को समय पर और कुशल तरीके से हल करने के लिए जिम्मेदार है। ग्राहक सपोर्ट टीम के विभिन्न कार्य जैसे डेटा एकत्र करना, प्रश्नों को दर्ज करना, मुद्दों को हल करना आदि विभिन्न केरी प्रबंधन टूल और तकनीकों का उपयोग करके किया जा सकता है। प्रभावी ग्राहक सेवा समर्थन प्रबंधन ग्राहकों की संतुष्टि और ब्रांड वफादारी बढ़ा सकता है। ग्राहक प्रश्नों को प्रबंधित करने के कुछ चरण इस प्रकार हैं:

कार्य प्रवाह का प्रबंधन

- सभी सहायक टीम के सदस्यों की भूमिका और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करके।
- उपलब्ध सभी उपकरणों का विवरण प्रदान करना।
- वृद्धि प्रक्रियाओं को ठीक से परिभाषित करना।
- टिकटिंग प्रणाली का कार्यान्वयन।
- विभिन्न श्रेणियों, चैनलों और कार्यों के लिए उपयुक्त लोगों को असाइन करना।

ग्राहक प्रश्नों की प्राथमिकता

- ग्राहकों के प्रकार के आधार पर, जैसे, आंतरिक, बाहरी, सबसे मूल्यवान, कम से कम मूल्यवान ग्राहक, आदि।
- पहले आओ, पहले पाओ के दृष्टिकोण के आधार पर
- जिस चैनल के माध्यम से प्रश्न आया है उसके आधार पर जैसे फोन, लाइव-चैट, ईमेल आदि।

प्रश्नों का वर्गीकरण

- हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, एप्लिकेशन, ओएस या अन्य जैसे विभिन्न मुद्दों पर आधारित है।
- गंभीरता और आवृत्ति के आधार पर, जैसे, आम, लगातार, महत्वपूर्ण और उभरते।
- मुख्य समर्थन एजेंट, अनुभवी स्टाफ, विशेषज्ञ, आदि जैसे सहायक कर्मचारियों के अनुभव के आधार पर।

DYI दृष्टिकोण

- उपयोगकर्ताओं को ज्ञान का आधार प्रदान करके छोटी/सरल समस्याओं को हल करने में सक्षम बनाना और स्वयं-सेवा या स्वयं करने के दृष्टिकोण को प्रोत्साहित करना।

ट्रैकिंग समर्थन टीम के प्रदर्शन

- औसत प्रतिक्रिया और हैंडलिंग समय, औसत समाधान समय, टिकट बंद करने की दर आदि से संबंधित आंकड़ों की जांच और विश्लेषण करना।
- अंतराल की पहचान करने और कर्मचारियों के प्रदर्शन में सुधार करने के लिए उपरोक्त प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों के साथ ग्राहकों की प्रतिक्रिया को शामिल करना।

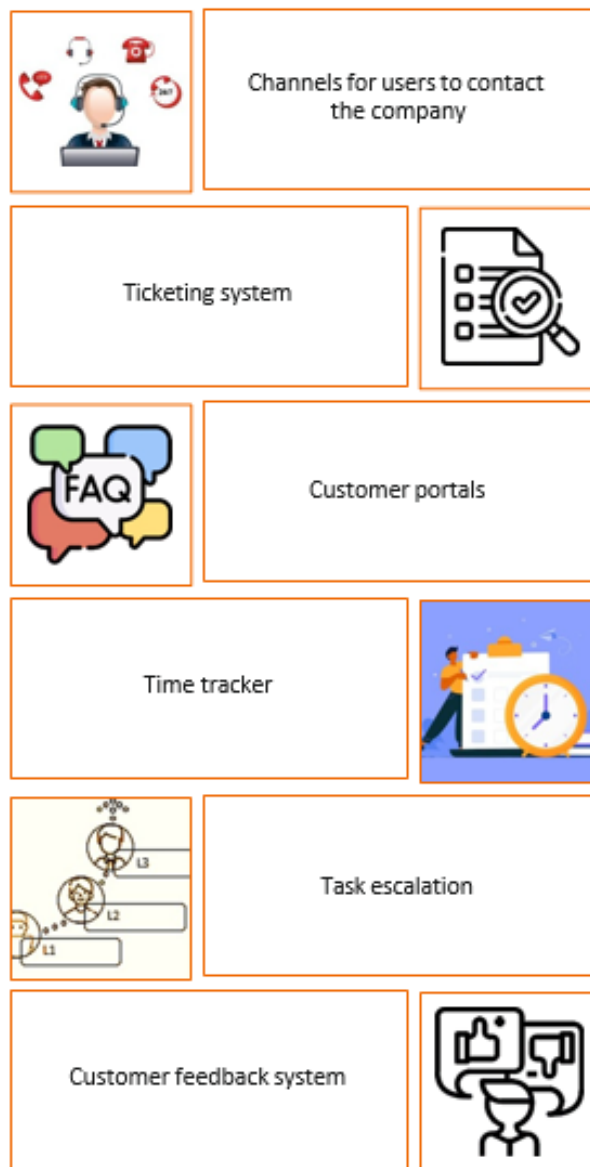
चित्र 3.1 ग्राहक प्रश्नों को प्रबंधित करने के चरण

नोट्स

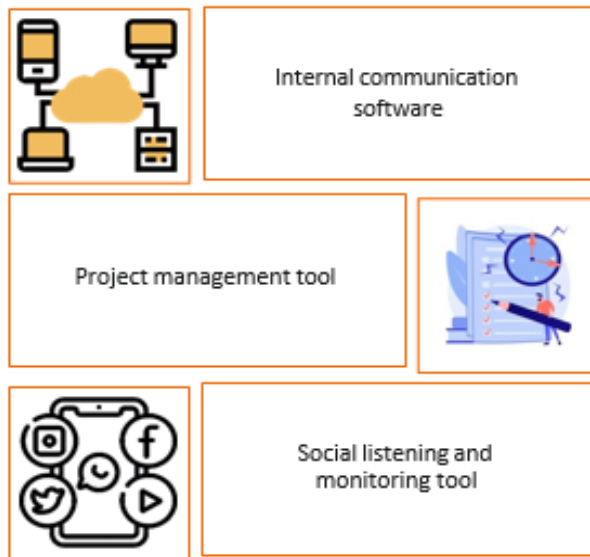
[illegible]

3.1.2 केरी प्रबंधन के लिए उपकरण

ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर में कई उपकरण शामिल हैं जो संगठनों को ग्राहकों के प्रश्नों को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करने में मदद करते हैं। सॉफ्टवेयर एक केंद्रीकृत प्रणाली प्रदान करता है जिसे टिकटिंग सिस्टम कहा जाता है जो ग्राहकों के प्रश्नों को ट्रैक करने, प्राथमिकता देने, प्रबंधित करने और हल करने में मदद करता है। कुछ उपकरण समर्थन अधिकारियों को वरिष्ठों, टीम के अन्य सदस्यों और विशेषज्ञों के लिए अनसुलझे मुद्दों को आगे बढ़ाने में मदद करते हैं। ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर को ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) टूल के साथ एकीकृत किया जा सकता है ताकि सपोर्ट टीम को ग्राहक से संबंधित कुछ पिछले डेटा तक पहुँचने में मदद मिल सके। उपलब्ध कुछ उपकरण हैं:



चित्र 3.2 ग्राहक केरी प्रबंधन के लिए उपकरण



1. उपयोगकर्ताओं के लिए कंपनी से संपर्क करने के लिए चैनल

कंपनियां ग्राहकों को उनसे संपर्क करने के लिए विभिन्न मार्ग प्रदान करती हैं। यह सेवा केंद्र, कॉल सेंटर, लाइव चैट, ईमेल आदि के रूप में हो सकता है।

बहुराष्ट्रीय कंपनियां
(MNC)

- यह एक ऐसी जगह है जहां ग्राहक मुद्दों को हल करने के लिए अपने उपकरण ला सकते हैं। सेवा केंद्र आमतौर पर उपकरणों का निदान, समस्या निवारण, रखरखाव और मरम्मत करते हैं। उन्हें मूल कंपनी या किसी तृतीय-पक्ष विक्रेता द्वारा प्रबंधित किया जा सकता है।

कॉल सेंटर

- कॉल सेंटर ग्राहक से कॉल लेने के लिए सुसज्जित हैं और कॉल पहले उपलब्ध सहायक कर्मचारियों को वितरित किए जाते हैं। यदि समस्या का समाधान उस व्यक्ति द्वारा नहीं किया जा सकता है, तो यह समस्या के आधार पर विशिष्ट विभाग या सहायता अभियंता को पुनर्निर्देशित किया जाता है।

सीधी बातचीत

- कंपनियां अपनी वेबसाइटों या सोशल-मीडिया प्लेटफॉर्म पर लाइव चैट सेवाएं प्रदान करती हैं, जो ग्राहकों को समर्थन इंजीनियरों तक जल्दी पहुंचने की अनुमति देती हैं। लाइव चैट टेक्स्ट, ऑडियो या वीडियो चैट के माध्यम से हो सकती है। यह ग्राहकों के प्रश्नों को ट्रैक करने, प्रतिक्रिया प्रबंधित करने और गुणवत्ता बनाए रखने के सबसे कुशल और लगातार तरीकों में से एक है।

3.1.7 Test Case टेम्पलेट

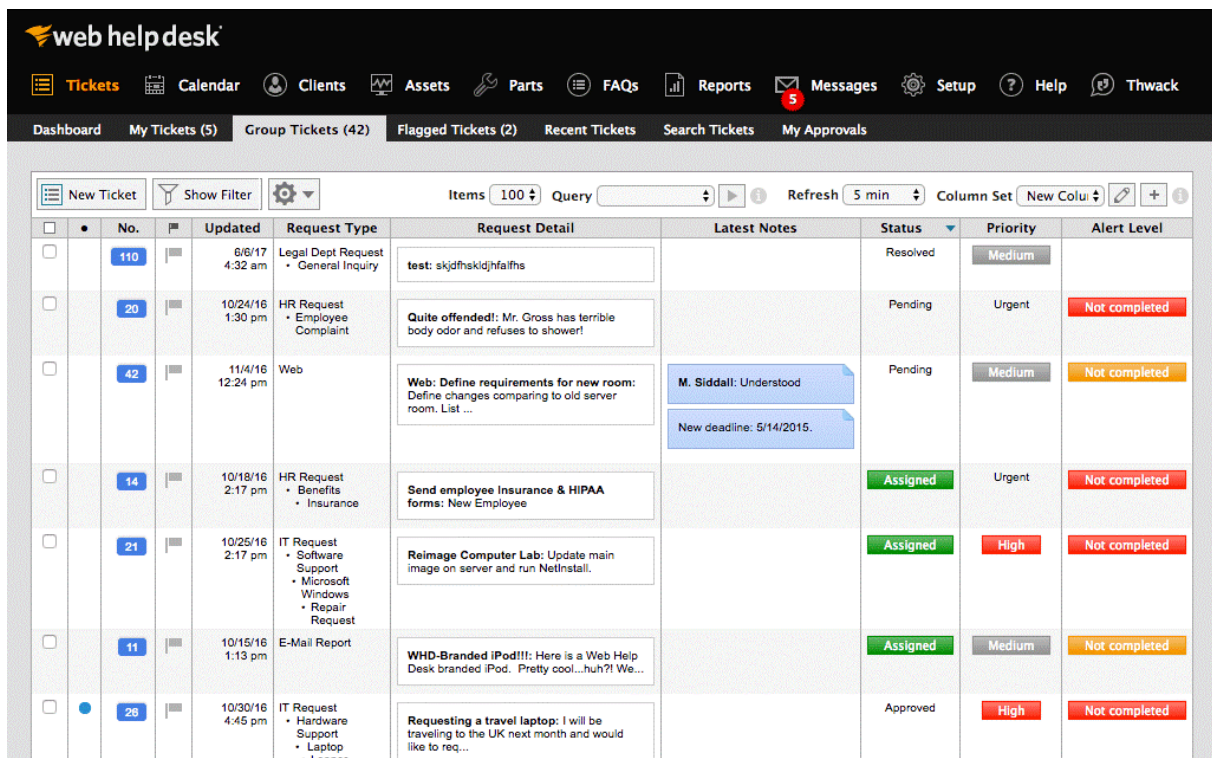
ईमेल

- अधिकांश कंपनियां अपनी सुविधानुसार ईमेल के माध्यम से प्रश्न पूछने और शिकायत दर्ज करने का विकल्प प्रदान करती हैं। ईमेल को मुद्दे के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है और विभिन्न विभागों और सहायता इंजीनियरों को निर्देशित किया जाता है। कई कंपनियां ईमेल टिकटिंग सिस्टम का भी इस्तेमाल करती हैं, जिनमें शेयर्ड इनबॉक्स, ईमेल कैटेगरीजेशन और डेलिगेशन, ऑटोमेशन, रिपोर्टिंग आदि फीचर्स होते हैं।

चित्र 3.3 उपयोगकर्ताओं के लिए कंपनी से संपर्क करने के लिए विभिन्न चैनल

2. टिकट प्रणाली

तकनीकी सपोर्ट एक्जीक्यूटिव कुशलतापूर्वक प्रश्नों का उत्तर देने के लिए एकल इंटरफ़ेस के रूप में टिकटिंग सिस्टम का उपयोग कर सकते हैं। जब किसी ग्राहक से फोन, ईमेल, लाइव चैट, सोशल मीडिया आदि जैसे किसी भी चैनल के माध्यम से शिकायत/प्रश्न प्राप्त होता है, तो इसे टिकट में बदल दिया जाता है। ये सभी टिकट एक सिंगल इनबॉक्स (यूनिवर्सल इनबॉक्स) में जाते हैं। इसके अलावा, ये टिकट समस्या के आधार पर विभिन्न विभागों और सहायक अधिकारियों को सौंपे जाते हैं। टिकटिंग प्रणाली टिकट लॉग करने, वर्कफ़्लो को सुव्यवस्थित करने और प्रतिक्रिया समय को कम करने के लिए टिकटों को वर्गीकृत और प्राथमिकता देने में मदद करती है।



No.	Updated	Request Type	Request Detail	Latest Notes	Status	Priority	Alert Level
110	6/6/17 4:32 am	Legal Dept Request • General Inquiry	test: skjdfhsjdjfhafhs		Resolved	Medium	
20	10/24/16 1:30 pm	HR Request • Employee Complaint	Quite offended! Mr. Gross has terrible body odor and refuses to shower!		Pending	Urgent	Not completed
42	11/4/16 12:24 pm	Web	Web: Define requirements for new room: Define changes comparing to old server room. List ...	M. Siddall: Understood New deadline: 5/14/2015.	Pending	Medium	Not completed
14	10/16/16 2:17 pm	HR Request • Benefits • Insurance	Send employee Insurance & HIPAA forms: New Employee		Assigned	Urgent	Not completed
21	10/25/16 2:17 pm	IT Request • Software Support • Microsoft Windows • Repair Request	Reimage Computer Lab: Update main image on server and run Netinstall.		Assigned	High	Not completed
11	10/15/16 1:13 pm	E-Mail Report	WHD-Branded iPod!!!: Here is a Web Help Desk branded iPod. Pretty cool...huh?! We...		Assigned	Medium	Not completed
26	10/30/16 4:45 pm	IT Request • Hardware Support • Laptop • Loaner	Requesting a travel laptop: I will be travelling to the UK next month and would like to req...		Approved	High	Not completed

चित्र 3.4 टिकटिंग पृष्ठ का प्रतिबिंब

उपरोक्त स्क्रीनशॉट एक संगठन की तकनीकी सपोर्ट टीम द्वारा अपने कर्मचारियों द्वारा उठाए गए प्रश्नों के लिए उपयोग की जाने वाली टिकटिंग प्रणाली का प्रतिनिधित्व है।

पहली पंक्ति में, लाल रंग में 'टिकट' टैब, इंगित करता है कि टिकटिंग पृष्ठ खुला है। दूसरी पंक्ति में, टिकटों के प्रकार का विवरण दिखाया गया है:

- My Tickets(42) - किसी विशेष टीम को सौंपे गए टिकटों की संख्या दिखाता है।
- Group tickets(2) - दिखाता है कि किसी विशेष टिकट पर ध्यान देने की आवश्यकता है
- Flagged Tickets- नवीनतम टिकट दिखाते हैं जो और खोज टिकट किसी विशेष टिकट की खोज करने में मदद करते हैं।
- कॉलम टिकट नंबर, दिनांक और समय जैसे विवरण दिखाते हैं जब केरी अपडेट की गई है, अनुरोध/प्रश्न का प्रकार या श्रेणी (HR से संबंधित मुद्दा, कानूनी मुद्दा, IT से संबंधित मुद्दा, आदि), स्थिति

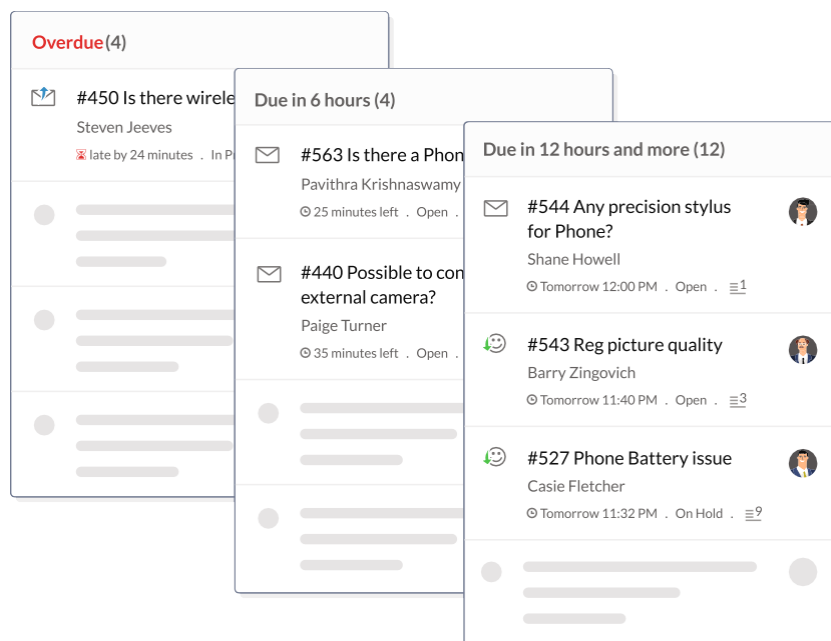
3. ग्राहक पोर्टल

ग्राहक पोर्टल का उपयोग जानकारी साझा करने, सामान्य प्रश्नों का उत्तर देने और कुछ शिकायतों और मुद्दों को हल करने के लिए किया जा सकता है, जिन्हें ग्राहकों द्वारा स्वयं निपटाया जा सकता है। ये ज्यादातर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (FAQ), सूचना डेटाबेस, ज्ञान के आधार, ब्लॉग, कैसे-कैसे करें वीडियो, ट्यूटोरियल, सामुदायिक मंचों आदि के रूप में उपलब्ध हैं। यह कॉल सेंटर और लाइव-चैट चैनलों पर यातायात को कम करने में मदद करता है। यह ग्राहकों को कंपनी के साथ उनकी बातचीत के बारे में पूर्ण दृश्यता भी प्रदान करता है। कुछ पोर्टल टिकट बनाने और ट्रैक करने, खरीद ऑर्डर प्रबंधित करने, ऑर्डर डिलीवरी को ट्रैक करने आदि में भी मदद कर सकते हैं।

नॉलेज डेटाबेस में कुछ तकनीकी समस्याओं के समाधान से संबंधित जानकारी होती है। समर्थन अधिकारी पर्यवेक्षकों की मदद ले सकते हैं या उन मुद्दों के समाधान खोजने के लिए ज्ञान के आधार तक पहुंच सकते हैं जिन्हें वे हल करने में असमर्थ हैं।

4. टाइम ट्रैकर

कई सिस्टम उस समय को रिकॉर्ड करने के लिए टाइम ट्रैकर या टाइम स्टैम्पिंग सुविधा का उपयोग करते हैं जब ग्राहक केरी उठाई गई थी और जब प्रतिक्रिया दी गई थी। यह आंतरिक रूप से किसी विशेष प्रकार के मुद्दे को हल करने और कानूनी उद्देश्यों के लिए लगने वाले समय को समझने में मदद करता है



चित्र 3.5 Zoho टाइम ट्रैकर की छवि

5. कार्य वृद्धि

कार्य वृद्धि विभिन्न स्तरों के बीच कार्य या कार्यों का प्रवाह है। ग्राहकों को बेहतर सेवा देने के लिए तकनीकी सहायता टीम को आमतौर पर स्तरों या स्तरों में विभाजित किया जाता है। स्तरों की संख्या और प्रत्येक स्तर की जिम्मेदारियां संगठन और उसकी जरूरतों पर निर्भर करती हैं। कई स्तर होने का कारण कुशलतापूर्वक सेवा प्रदान करना है। कार्य वृद्धि एक निश्चित समय सीमा के बाद स्वचालित रूप से हो सकती है या यदि कार्य को समर्थन कार्यकारी द्वारा हल नहीं किया जा सकता है, तो यह अन्य सदस्यों को उनकी योग्यता या विशेषज्ञों के आधार पर आगे बढ़ाया जाता है। नीचे दिया गया आंकड़ा तीन-स्तरीय तकनीकी सहायता प्रणाली में विशिष्ट कार्य वृद्धि पदानुक्रम दिखाता है:

Level 1 (L1)

L1 टीम के सदस्य ग्राहक प्रश्नों/मुद्दों को एकत्र करते हैं, उनका विश्लेषण करते हैं, समस्या की पहचान करते हैं और समर्थन की पहली पंक्ति प्रदान करते हैं। L1 समर्थन हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और नेटवर्किंग सिस्टम की बुनियादी समस्या निवारण के लिए जिम्मेदार है, पासवर्ड पुनर्प्राप्त करने, सॉफ्टवेयर मूल ऐप्लिकेशन्स को अनइंस्टॉल करने और पुनर्स्थापित करने, उपयोगकर्ता ईमेल खाते बनाने, उपयोगकर्ता खाता अनलॉक करने, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न समर्थन और ग्राहकों की प्रतिक्रिया की रिपोर्ट करने, ग्राहकों के साथ अनुवर्ती कार्रवाई आदि जैसी सरल समस्याओं से निपटने के लिए जिम्मेदार है। इस स्तर के लोगों को उत्पाद और सेवा का बुनियादी ज्ञान और समझ है और जरूरी नहीं कि जटिल मुद्दों को हल करने की क्षमता हो। वे L2 या L3 स्तरों तक बढ़ने से पहले ग्राहक के 70-80% मुद्दों को संभालने के लिए जिम्मेदार हैं।



Level 2 (L2)

L2 टीम के सदस्य L1 सदस्यों द्वारा दिए गए टिकटों को संभालते हैं और L1 तकनीशियनों की तुलना में अधिक जानकारी और अनुभवी होते हैं। समस्या को हल करने से पहले, L2 तकनीशियन को यह देखने के लिए टिकट की समीक्षा करनी होगी कि L1 तकनीशियन द्वारा पहले ही कितनी समस्या का समाधान किया जा चुका है और टिकट कितने समय से खुला है। यह समय को प्राथमिकता देने, प्रबंधित करने और ग्राहक और कंपनी की अपेक्षाओं को पूरा करने में मदद करता है। वे हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर के साथ एकीकरण के मुद्दों की जांच करने, हार्डवेयर घटकों के प्रतिस्थापन, सिमुलेशन, मार्ग कारण विश्लेषण, नैदानिक परीक्षण, सॉफ्टवेयर repair आदि के लिए जिम्मेदार हैं, यदि इस स्तर पर कोई समस्या हल नहीं की जा सकती है, तो, यह एल 3 स्तर तक बढ़ जाता है।



Level 3 (L3)

L3 टीम के सदस्य उच्चतम स्तर का समर्थन प्रदान करते हैं और सबसे कठिन मुद्दों/समस्याओं को हल करने के लिए जिम्मेदार होते हैं। वे समस्या निवारण के विशेषज्ञ हैं और L1 और L2 तकनीशियनों की सहायता के साथ, वे अज्ञात या नई समस्याओं के समाधान के अनुसंधान और विकास के लिए जिम्मेदार हैं। L3 तकनीशियनों को उत्पाद के कोड या बैकएंड का पर्याप्त ज्ञान होना चाहिए और दूरस्थ समस्या निवारण, बग प्रबंधन, प्रतिगमन परीक्षण, प्रशिक्षण, नॉलेजबेस अपग्रेडेशन आदि करना चाहिए। कुछ मामलों में, L3 तकनीशियन भी मुद्दों को हल करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं और इसे गहन विश्लेषण के लिए मूल डेवलपर्स को भेजना पड़ सकता है।

चित्र 3.6 कार्य वृद्धि पदानुक्रम

6. ग्राहकों की प्रतिक्रिया

समस्या हल हो जाने के बाद, किसी भी संगठन का सामान्य अभ्यास ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करना है ताकि यह जांचा जा सके कि क्या समस्या दी गई समय सीमा के भीतर हल हो गई है और यह जानने के लिए कि ग्राहक संतुष्ट है या नहीं। यह उस समर्थन कार्यकारी को रेट करने में भी मदद करता है जिसने काम किया है और समग्र शिकायत हैंडलिंग और समाधान प्रणाली। इस प्रकार प्राप्त जानकारी का उपयोग संगठनात्मक सेवा प्रक्रियाओं में और सुधार के लिए भी किया जा सकता है।

XYZ कंपनी

ग्राहक प्रतिक्रिया प्रपत्र

- आपने हाल ही में XYZ ग्राहक सहायता से किस प्रकार के उत्पाद/सेवा से संपर्क किया है?
 - एक नया उत्पाद खरीदना
 - किसी एप्लीकेशन का नवीनीकरण करने के लिए
 - किसी समस्या की रिपोर्ट करने के लिए
 - कोई अन्य प्रश्न
- समस्या का समाधान कैसे किया गया?
 - XYZ सपोर्ट की मदद से
 - ज्ञानकोष की मदद से
- अन्य कंपनियों की तुलना में XYZ कंपनी के साथ आपका अनुभव कैसा रहा?
 - उन्नत
 - वही
 - बदतर
 - संशययुक्त
- आप XYZ से प्राप्त समर्थन की समग्र गुणवत्ता का मूल्यांकन कैसे करेंगे?
 खराब ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ अति उत्कृष्ट
- आप XYZ ग्राहक सहायता की दक्षता का मूल्यांकन कैसे करेंगे?
 खराब ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ अति उत्कृष्ट
- आप XYZ सपोर्ट टीम से कितनी बार संपर्क कर चुके हैं?
 - केवल एक बार
 - 1-5 बार
 - 5 बार से अधिक
- कृपया XYZ कंपनी की ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए कोई अन्य सुझाव प्रदान करें।

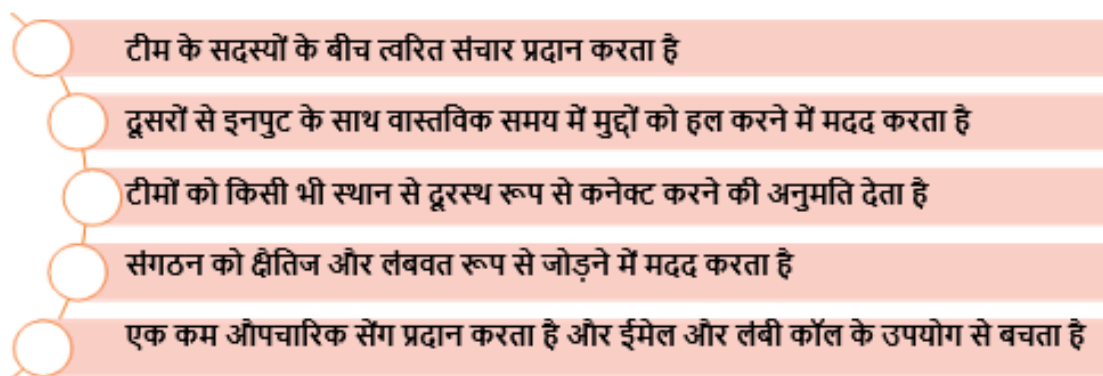
चित्र 3.7 ग्राहक प्रतिक्रिया प्रपत्र का नमूना

7. आंतरिक संचार सॉफ्टवेयर

आंतरिक संचार सॉफ्टवेयर अन्य सहयोगियों, टीम के सदस्यों, पर्यवेक्षकों और विभाग / समारोह के भीतर और बाहर के विशेषज्ञों के साथ त्वरित और प्रासंगिक चर्चा करने में मदद करता है। इस उपकरण की मुख्य विशेषताएं हैं:

- त्वरित संदेश सुविधा, जहां उपयोगकर्ता दूसरों को एक-पर-एक या समूह के आधार पर संदेश भेज सकते हैं।
- गतिविधि फ्रीड उपयोगकर्ताओं को नए संदेशों, चैट या उन्हें भेजे गए कॉल पर अपडेट करने के लिए।
- उपयोगकर्ताओं की उपलब्धता को इंगित करने के लिए स्थिति अद्यतन, जैसे कॉल में, उपलब्ध, परेशान न करें, आदि।
- फ़ाइल साझाकरण और स्टोरेज सुविधा, जहां उपयोगकर्ता क्लाउड में होस्ट की गई फ़ाइलों के लिए लिंक साझा कर सकते हैं या फ़ाइलें संलग्न कर सकते हैं, जो फ़ाइलों को आसानी से और तेज़ी से साझा करने में मदद करता है।
- ऑडियो और वीडियो चैट और कॉन्फ्रेंसिंग सुविधा एक-पर-एक कॉल और समूह कॉल करने के लिए, जो वास्तविक समय में मुद्दों को हल करने में मदद करती है।
- स्क्रीन शेयरिंग सुविधा, जो लोगों को समूह की बैठकों और ऑनलाइन प्रस्तुतियों और सम्मेलनों के दौरान दस्तावेज़, वीडियो, ऑडियो क्लिपिंग आदि साझा करने में मदद करती है।

आंतरिक संचार सॉफ्टवेयर के कुछ लाभ हैं:



चित्र 3.8 आंतरिक संचार सॉफ्टवेयर के लाभ

8. परियोजना प्रबंधन उपकरण

परियोजना प्रबंधन उपकरण सहायता टीम को उत्कृष्ट ग्राहक सहायता प्रदान करने और उनकी समय सीमा और लक्ष्यों को पूरा करने में मदद करता है। यह लोगों को दस्तावेज़ साझा करने और ग्राहकों के प्रश्नों से निपटने और हल करने में सभी हितधारकों के साथ सहयोग करने की भी अनुमति देता है।

परियोजना प्रबंधन उपकरण की कुछ सामान्य विशेषताएं हैं:

योजना और शेड्यूलिंग सुविधा प्रदर्शन किए जाने वाले कार्यों और समय सीमा को पूरा करने की सूची बनाने में मदद करती है। इस प्रकार, परियोजना की देरी को कम करना और उत्पादों और सेवाओं की समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करना।

दस्तावेज़ और रिपोर्ट निर्माण सुविधा रिपोर्ट, ग्राफ़, चार्ट और सारांश रिपोर्ट उत्पन्न करने में मदद करती है जो बदले में प्रदर्शन का विश्लेषण और मूल्यांकन करने में मदद करती है।

परियोजना निगरानी सुविधा खर्च किए गए बजट की मात्रा, पूरे किए गए कार्य का प्रतिशत, लक्ष्य कार्य बनाम पूर्ण कार्य की तुलना आदि जैसे पहलुओं की निगरानी में मदद करती है।

संचार सुविधा परियोजना की प्रगति के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए टीमों के बीच सहयोग करने में मदद करती है।

अधिसूचना और अद्यतन कार्य सुविधा उपयोगकर्ताओं को आगामी समय सीमा, अनुमोदन के लिए समयरेखा, परियोजना में मुद्दों और बाधाओं आदि को सूचित करने और सचेत करने में मदद करती है।

चित्र 3.9 परियोजना प्रबंधन उपकरण की विशेषताएं

9. सामाजिक श्रवण और निगरानी उपकरण

सामाजिक श्रवण और निगरानी उपकरण संगठन और ब्रांडों के संबंध में विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर होने वाली सभी वार्तालापों पर नज़र रखता है। यह प्रतियोगियों की सभी सकारात्मक और नकारात्मक टिप्पणियों को भी नोट करने में मदद करता है। इसका उपयोग संगठन की बेहतरी में मदद करने और नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए किया जा सकता है। निगरानी उपकरण कंपनी के बारे में नकारात्मक टिप्पणी या प्रतिक्रिया उत्पन्न करने से पहले प्रश्नों की पहचान करने और जल्दी से प्रतिक्रिया देने में मदद कर सकता है।

नोट्स

3.1.3 केरी प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों को वर्गीकृत करना

केरी प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों के लिए कुशल और त्वरित प्रतिसाद प्राप्त किए जा सकते हैं। कुछ सामान्य प्रश्नों के लिए जिन्हें उपयोगकर्ताओं द्वारा स्वयं हल किया जा सकता है, सॉफ्टवेयर सिस्टम द्वारा स्वयं-सहायता के लिए ज्ञान आधार के वेब लिंक के साथ एक स्वचालित प्रतिक्रिया प्रदान की जाएगी। जबकि उन प्रश्नों के लिए जिनके लिए सहायता टीम की सहायता की आवश्यकता होती है, उपकरण प्रश्नों को वर्गीकृत करता है और फिर टिकटिंग टूल की मदद से कार्य को एक विशिष्ट सहायता कार्यकारी/विभाग को आवंटित करता है।

निम्नलिखित आंकड़े ग्राहक प्रश्नों के सामान्य वर्गीकरण को दर्शाते हैं:

Category	Hardware, Software, Network, Database, etc.
Type	Printer, OS, Router, etc.
Item	Service, Replace, Upgrade, etc.
Issue/Fault	Computer not switching, Printer not printing, WiFi unable to connect, etc.
Request type and description	Purchase, service, general request, etc.
Priority	High, medium, low, etc.

चित्र 3.10 केरी प्रबंधन उपकरण का उपयोग करके ग्राहक प्रश्नों का वर्गीकरण

इनमें से अधिकांश टूल में इनबिल्ट टैब और ड्रॉपडाउन मेनू होते हैं जिनसे सहायता व्यक्ति प्रश्नों में लॉग इन कर सकता है। वर्गीकरण उन प्रणालियों में भी मदद करता है जिनमें एक इनबिल्ट टास्क एस्केलेशन टूल होता है।

नोट्स

3.1.4 सेवा-स्तरीय अनुबंध

एक सेवा स्तर समझौता (SLA) सेवा प्रदाताओं और उनके ग्राहकों के बीच एक अनुबंध है। दस्तावेज़ में सेवाओं और सेवा मानकों का विवरण होता है जिन्हें प्रदाता पूरा करने के लिए बाध्य होता है। सेवाओं के विभिन्न पहलुओं जैसे जिम्मेदारियों, गुणवत्ता, उपलब्धता, आदि पर ग्राहक और सेवा प्रदाता के बीच सहमति होती है। इसका उपयोग दूरसंचार, एप्लिकेशन सेवा प्रदाताओं, सूचना प्रौद्योगिकी और इंटरनेट सेवा प्रदाताओं के समझौतों में किया जाता है। एक SLA आमतौर पर प्रदान की गई सेवा के स्तर और वादा किए गए सेवा स्तर की अपेक्षाओं को पूरा नहीं करने की स्थिति में दंड/उपचार को परिभाषित करता है। एक विशिष्ट SLA में निम्न शामिल हैं:

Purpose or objectives of SLA	
Description of the service	
Performance standards	
Payment terms	
Duration of the service	
Closure/termination conditions	
Details of warranty, insurance and other legal issues	

चित्र 3.11 SLA में सामग्री

SLA के प्रमुख पहलू जवाबदेही, प्रदर्शन स्तर और क्षतिपूर्ति हैं।

Accountability	Performance	Compensation
यह सेवा प्रदाता और ग्राहक की जिम्मेदारियों को परिभाषित करता है।	यह अपेक्षाओं को निर्धारित करता है कि समझौते की आवश्यकताओं को कैसे पूरा किया जाएगा।	यह भुगतान किए जाने वाले जुर्माने को परिभाषित करता है जब प्रदर्शन सहमत स्तर को पूरा नहीं करता है।

चित्र 3.12 SLA के प्रमुख पहलू

SLA के प्रकार:

आमतौर पर, उपयोगकर्ता व्यक्तिगत ग्राहक, ग्राहकों का समूह या संपूर्ण व्यवसाय/कंपनी हो सकते हैं। इन श्रेणियों के लोगों में से प्रत्येक की आवश्यकताएं अलग-अलग होती हैं, इसलिए विभिन्न प्रकार के SLA की आवश्यकता होती है। वो हैं:

ग्राहक-आधारित SLA

- यह एक व्यक्तिगत ग्राहक और सेवा प्रदाता के बीच किया गया एक समझौता है। यह एक एकल अनुबंध है जिसमें प्रासंगिक सेवाओं और सेवा की गुणवत्ता के सभी विवरणों का उल्लेख किया जाएगा जो ग्राहक की जरूरत है।

सेवा-आधारित SLA

- यह एक समझौता है जिसमें एक ही प्रकार की सेवा शामिल है जो अपने सभी ग्राहकों पर लागू होती है।

बहु-स्तरीय SLA

- यह कॉर्पोरेट्स और ग्राहकों के विशिष्ट समूह की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनुकूलित एक समझौता है। यह एक ही प्रणाली में कई स्थितियों को शामिल करता है। इसे आगे कॉर्पोरेट स्तर, ग्राहक स्तर और सेवा स्तर में विभाजित किया गया है।

चित्र 3.13 SLA के प्रकार

सारांश

- ग्राहक केरी किसी उत्पाद या सेवाओं के बारे में जानकारी के संबंध में ग्राहक या संभावित ग्राहक द्वारा किया गया अनुरोध है; यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- चूंकि ग्राहक किसी भी व्यवसाय का एक अभिन्न अंग होते हैं, इसलिए ग्राहकों को आकर्षित करना और बनाए रखना और उन्हें संगठन के प्रति वफादार बनाने और उन्हें संतुष्ट करने के लिए अच्छी तरह से संभालना और उनकी सेवा करना बहुत महत्वपूर्ण है। इन सभी को उचित ग्राहक केरी प्रबंधन द्वारा प्राप्त किया जा सकता है।
- ग्राहक सहायता टीम के विभिन्न कार्य जैसे डेटा एकत्र करना, प्रश्नों को दर्ज करना, मुद्दों को हल करना आदि विभिन्न केरी प्रबंधन टूल और तकनीकों का उपयोग करके किया जा सकता है।
- ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर में कई उपकरण शामिल हैं जो संगठनों को ग्राहकों के प्रश्नों को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करने में मदद करते हैं। सॉफ्टवेयर एक केंद्रीकृत प्रणाली प्रदान करता है जिसे टिकटिंग सिस्टम कहा जाता है जो ग्राहकों के प्रश्नों को ट्रैक करने, प्राथमिकता देने, प्रबंधित करने और हल करने में मदद करता है। कुछ उपकरण समर्थन अधिकारियों को वरिष्ठों, टीम के अन्य सदस्यों और विशेषज्ञों के लिए अनसुलझे मुद्दों को आगे बढ़ाने में मदद करते हैं।
- उपयोगकर्ताओं के लिए कंपनी से संपर्क करने के लिए विभिन्न चैनल सेवा केंद्र, कॉल सेंटर, लाइव चैट, ईमेल आदि हैं।

- तकनीकी सहायता कार्यकारी कुशलतापूर्वक प्रश्नों का उत्तर देने के लिए एकल इंटरफ़ेस के रूप में टिकटिंग सिस्टम का उपयोग कर सकते हैं। जब किसी ग्राहक से फोन, ईमेल, लाइव चैट, सोशल मीडिया आदि जैसे किसी भी चैनल के माध्यम से शिकायत/प्रश्न प्राप्त होता है, तो इसे टिकट में बदल दिया जाता है।
- ग्राहक पोर्टल का उपयोग जानकारी साझा करने, सामान्य प्रश्नों का उत्तर देने और कुछ शिकायतों और मुद्दों को हल करने के लिए किया जा सकता है, जिन्हें ग्राहकों द्वारा स्वयं निपटाया जा सकता है। ये ज्यादातर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (FAQ), सूचना डेटाबेस, ज्ञान के आधार, ब्लॉग, कैसे-कैसे वीडियो, ट्यूटोरियल, सामुदायिक मंचों आदि के रूप में उपलब्ध हैं।
- नॉलेज डेटाबेस में कुछ तकनीकी समस्याओं के समाधान से संबंधित जानकारी होती है। समर्थन अधिकारी पर्यवेक्षकों की मदद ले सकते हैं या उन मुद्दों के समाधान खोजने के लिए ज्ञान के आधार तक पहुंच सकते हैं जिन्हें वे हल करने में असमर्थ हैं।
- कई सिस्टम उस समय को रिकॉर्ड करने के लिए टाइम ट्रैकर या टाइम स्टैम्पिंग सुविधा का उपयोग करते हैं जब ग्राहक केरी उठाई गई थी और जब प्रतिक्रिया दी गई थी। यह आंतरिक रूप से किसी विशेष प्रकार के मुद्दे को हल करने और कानूनी उद्देश्यों के लिए लगने वाले समय को समझने में मदद करता है।
- कार्य वृद्धि विभिन्न स्तरों के बीच कार्य या कार्यों का प्रवाह है। ग्राहकों को बेहतर सेवा देने के लिए तकनीकी सहायता टीम को आमतौर पर स्तरों या स्तरों में विभाजित किया जाता है। स्तरों की संख्या और प्रत्येक स्तर की जिम्मेदारियां संगठन और उसकी जरूरतों पर निर्भर करती हैं। कई स्तर होने का कारण कुशलतापूर्वक सेवा प्रदान करना है।
- समस्या हल हो जाने के बाद, किसी भी संगठन का सामान्य अभ्यास ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करना है ताकि यह जांचा जा सके कि क्या समस्या दी गई समय सीमा के भीतर हल हो गई है और यह जानने के लिए कि ग्राहक संतुष्ट है या नहीं।
- आंतरिक संचार सॉफ्टवेयर अन्य सहयोगियों, टीम के सदस्यों, पर्यवेक्षकों और विभाग / समारोह के भीतर और बाहर के विशेषज्ञों के साथ त्वरित और प्रासंगिक चर्चा करने में मदद करता है।
- परियोजना प्रबंधन उपकरण सहायता टीम को उत्कृष्ट ग्राहक सहायता प्रदान करने और उनकी समय सीमा और लक्ष्यों को पूरा करने में मदद करता है। यह लोगों को दस्तावेज़ साझा करने और ग्राहकों के प्रश्नों से निपटने और हल करने में सभी हितधारकों के साथ सहयोग करने की भी अनुमति देता है।
- सामाजिक श्रवण और निगरानी उपकरण संगठन और ब्रांडों के संबंध में विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर होने वाली सभी वार्तालापों पर नज़र रखता है। यह प्रतियोगियों की सभी सकारात्मक और नकारात्मक टिप्पणियों को भी नोट करने में मदद करता है।
- उन प्रश्नों के लिए जिन्हें सहायता टीम की सहायता की आवश्यकता होती है, उपकरण प्रश्नों को वर्गीकृत करता है और फिर टिकटिंग टूल की मदद से कार्य को एक विशिष्ट सहायता कार्यकारी/विभाग को आवंटित करता है।
- एक सेवा स्तर समझौता (SLA) सेवा प्रदाताओं और उनके ग्राहकों के बीच एक अनुबंध है। दस्तावेज़ में सेवाओं और सेवा मानकों का विवरण होता है जिन्हें प्रदाता पूरा करने के लिए बाध्य होता है। सेवाओं के विभिन्न पहलुओं जैसे जिम्मेदारियों, गुणवत्ता, उपलब्धता, आदि पर ग्राहक और सेवा प्रदाता के बीच सहमति होती है।
- SLA के प्रमुख पहलू जवाबदेही, प्रदर्शन स्तर और क्षतिपूर्ति हैं।
- आमतौर पर, उपयोगकर्ता व्यक्तिगत ग्राहक, ग्राहकों का समूह या संपूर्ण व्यवसाय/कंपनी हो सकते हैं। इन श्रेणियों के लोगों में से प्रत्येक की आवश्यकताएं अलग-अलग होती हैं, इसलिए विभिन्न प्रकार के SLA की आवश्यकता होती है।
- केरी समाधान की योजना क्षमता या अधिकार के क्षेत्र में और मानक दिशानिर्देशों और सेवा स्तर समझौतों (SLA) के अनुरूप बनाई जानी चाहिए।

अभ्यास

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

1. ग्राहक प्रश्नों को प्रबंधित करने के लिए उठाए जाने वाले कदमों पर चर्चा करें।

2. विभिन्न केरी प्रबंधन उपकरणों पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।

3. सेवा-स्तरीय करार (SLA) पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:

1. वही _____ टिकट लॉग करने, वर्कफ़्लो को सुव्यवस्थित करने और प्रतिक्रिया समय को कम करने के लिए टिकटों को वर्गीकृत और प्राथमिकता देने में मदद करता है।
2. _____ संचार सॉफ्टवेयर एक त्वरित और प्रासंगिक चर्चा करने के लिए विभाग/समारोह के भीतर और बाहर के अन्य सहयोगियों, टीम के सदस्यों, पर्यवेक्षकों और विशेषज्ञों के साथ सहयोग करने में मदद करता है।
3. एक _____ सेवा प्रदाताओं और उनके ग्राहकों के बीच एक अनुबंध है।

QR कोड

संबंधित वीडियो देखने के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



<https://youtu.be/W8GjZnoN0Ik>
यूनिट 3.1 - ग्राहक केरी प्रबंधन

नोट्स

[illegible]





IT - ITeS SSC
nasscom

4. ग्राहक प्रश्नों से निपटें

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



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

4.1.1 ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) उपकरण और सिस्टम

CRM को ग्राहक संबंधों को बनाने, बनाए रखने और विस्तार करने के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। इसका उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए एक माध्यम के रूप में किया जा सकता है कि ग्राहक कंपनी के प्रति वफादार रहें। CRM का उपयोग ग्राहक डेटा प्राप्त करने के लिए एक उपकरण और रणनीति के रूप में किया जा सकता है और ग्राहक को संतोषजनक अनुभव प्रदान करने के लिए संगठन के कामकाज के लिए उपयोगी इनपुट में बदल सकता है। इसलिए, यह ग्राहकों के साथ जुड़ने, उनकी आवश्यकताओं को ट्रैक करने और समझने और उनकी सेवा करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। इसे प्राप्त करने के लिए, पहला कदम टेलीफोन, ईमेल, सोशल मीडिया आदि जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से ग्राहकों से प्रासंगिक डेटा एकत्र करना है। इससे संगठन को ग्राहकों के बारे में अधिक जानने और उनकी जरूरतों को पूरा करने में मदद मिलती है। CRM मूल रूप से रणनीति और प्रौद्योगिकी का उपयोग करके प्रभावी ढंग से ग्राहक संबंधों को प्रबंधित करने के बारे में है। CRM सॉफ्टवेयर/सिस्टम के रूप में अकेले प्रौद्योगिकी का उपयोग मदद नहीं करेगा, एक अच्छी रणनीति भी महत्वपूर्ण है। CRM के लिए Zoho CRM, Salesforce CRM, Oracle NetSuite, monday.com, आदि जैसे विभिन्न उपकरण उपलब्ध हैं। एक CRM प्रणाली में, ग्राहक प्रबंधन के सभी विभिन्न उपकरण एक ही स्थान पर एकीकृत होते हैं। CRM इस बात पर ध्यान दिए बिना मदद करता है कि ग्राहक आंतरिक या बाहरी, उपभोक्ता या व्यवसाय है या नहीं। यह दुनिया भर के उपभोक्ताओं तक पहुंचने में भी मदद करता है, चाहे वह साइट पर हो, फोन पर, आमने-सामने, ईमेल पर या सोशल मीडिया पर हो। CRM के मुख्य लाभ हैं:

यह ग्राहक संबंधों को संगठित तरीके से प्रबंधित करने में मदद करता है।

यह विपणन, बिक्री और सेवा के मामले में संगठन के अपने ग्राहकों के साथ सभी प्रकार की बातचीत में मदद करता है।

यह ग्राहकों को पहचानने, प्राप्त करने और बनाए रखने में मदद करता है।

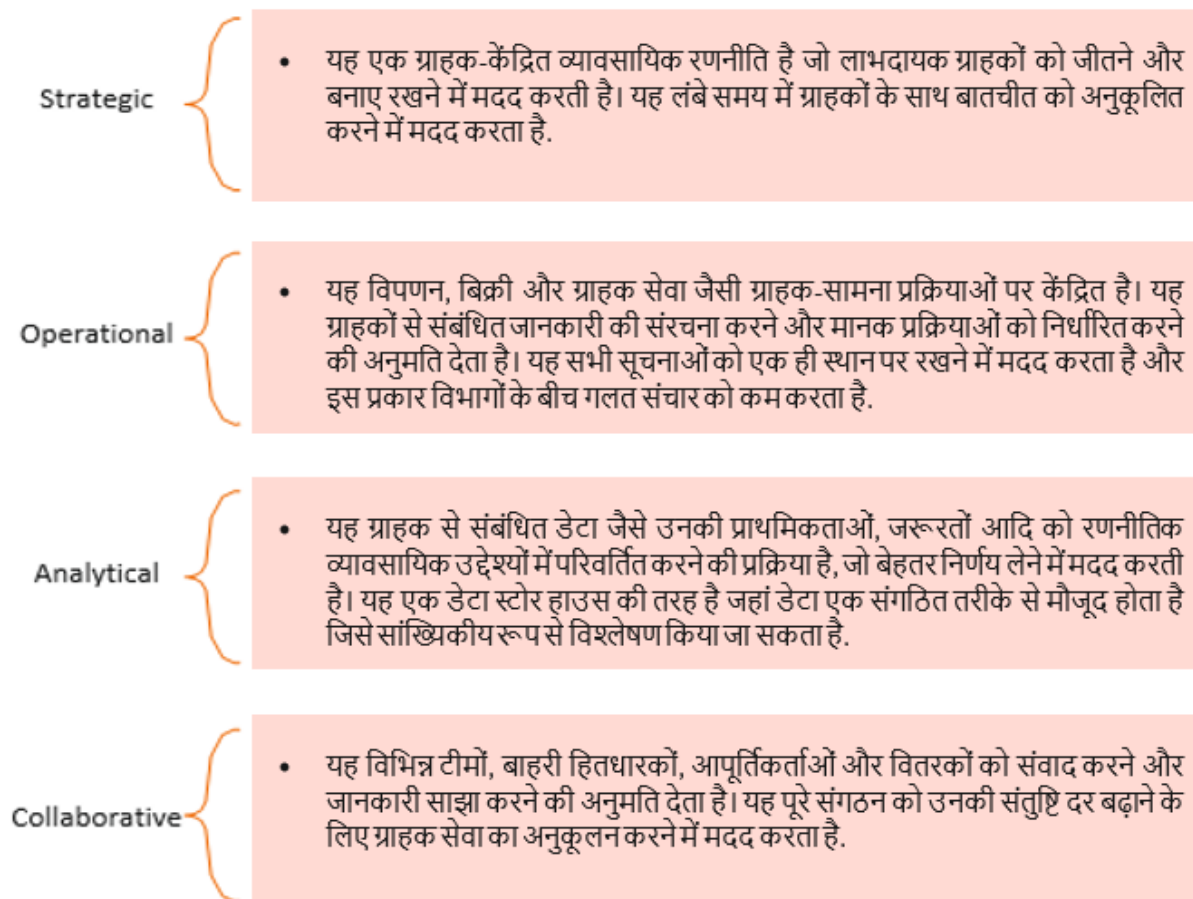
यह ग्राहक व्यवहार को समझने में मदद करता है, जो बदले में कंपनी के विकास और लाभप्रदता में मदद करता है।

यह ग्राहक-केंद्रित प्रक्रियाओं को लागू करने में मदद करता है, जिससे ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ती है।

चित्र 4.1 ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) के लाभ

CRM के प्रकार

CRM के मुख्य प्रकार रणनीतिक, परिचालन, विश्लेषणात्मक और सहयोगी CRM हैं।

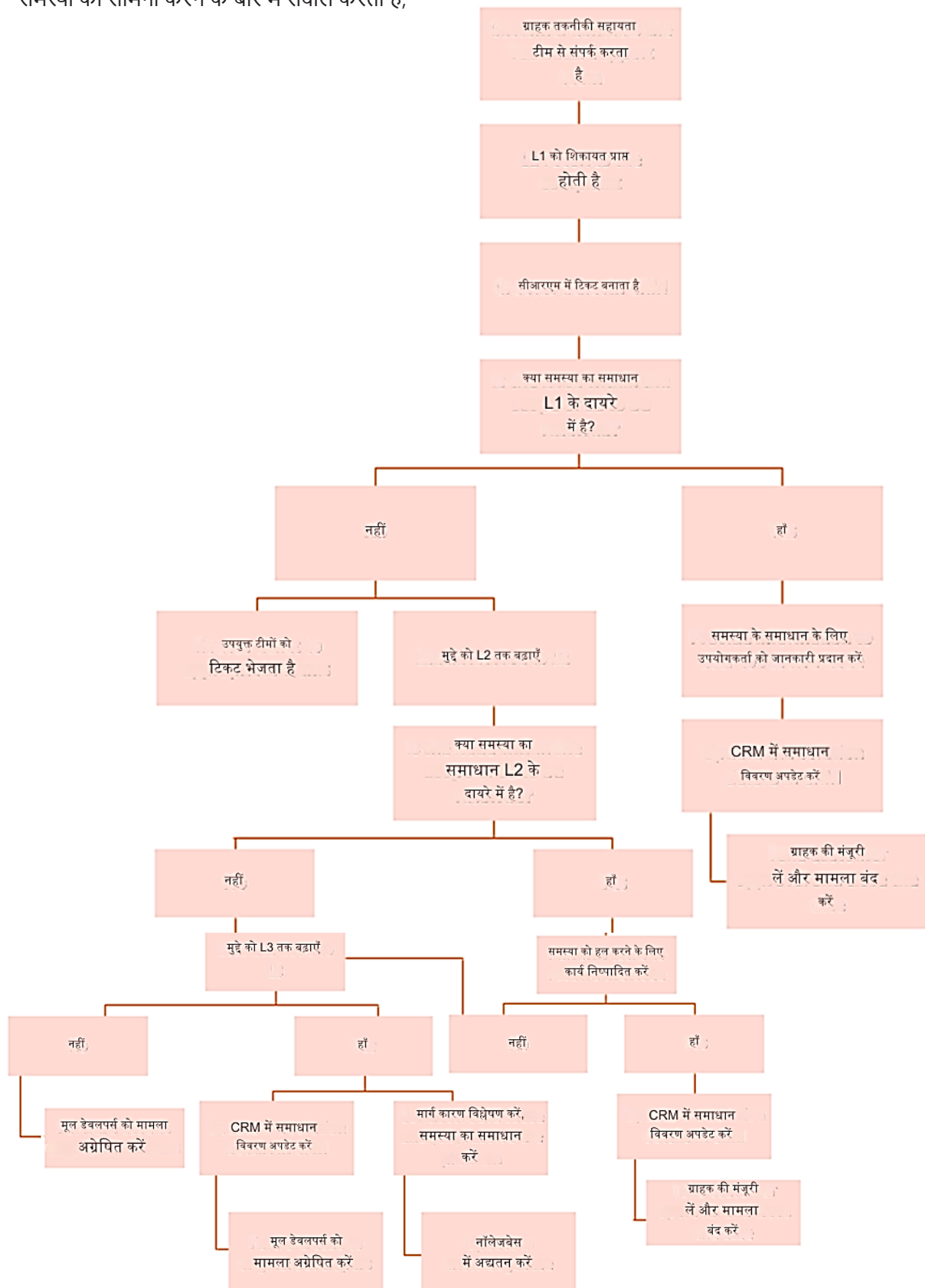


चित्र 4.2 ग्राहक संबंध प्रबंधन के प्रकार (CRM)

CRM प्रक्रिया फ्लोचार्ट

CRM सिस्टम का प्रोसेस फ्लो चार्ट उस समय से होता है जब कोई ग्राहक कंपनी को कॉल करता है और मामला बंद हो जाता है। यह विभिन्न चरणों को दर्शाता है जिस पर टिकट उठाया जाता है, कार्य वृद्धि की प्रक्रिया और CRM प्रणाली में विवरणों का अद्यतन। जैसा कि पिछले मॉड्यूल में चर्चा की गई है, L 1, L 2, L 3, आदि जैसे संगठनों में तकनीकी सहायता के विभिन्न स्तर

उपलब्ध हैं। आमतौर पर, जब कोई कॉल रखी जाती है, तो इसे लेवल 1 या L1 सपोर्ट एजेंट द्वारा चुना जाता है, जो ग्राहक से समस्या का सामना करने के बारे में सवाल करता है,



चित्र 4.3 ग्राहक संबंध प्रबंधन की प्रक्रिया फ्लोचार्ट (CRM)

4.1.2 ग्राहक प्रश्नों को समझने के लिए पूछताछ तकनीक

पूछताछ तकनीकों में ग्राहकों से उनके मुद्दों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से हल करने के लिए सही और सही जानकारी प्राप्त करने के लिए सही प्रश्न पूछने की प्रक्रिया शामिल है। यह ग्राहक अनुभव के साथ-साथ संतुष्टि को बेहतर बनाने में मदद करता है। विभिन्न प्रकार की पूछताछ तकनीकें हैं, वे इस प्रकार हैं:

1. बंद प्रश्न

बंद प्रश्न वे हैं जिन्हें संक्षिप्त, एक-शब्द उत्तर, 'हां' या 'नहीं' मिलता है। एक बंद प्रश्न में कई विकल्प भी शामिल हो सकते हैं जिनमें से ग्राहक आवश्यक विकल्प चुन सकते हैं। बातचीत शुरू करने और बंद करने के लिए बंद प्रश्न अच्छे होते हैं क्योंकि यह विवरण को जल्दी से प्राप्त करने में मदद करता है। बातचीत के बीच में इसकी अनुशंसा नहीं की जाती है क्योंकि यह साझा की जा सकने वाली महत्वपूर्ण जानकारी की मात्रा को सीमित कर सकता है, बातचीत के प्रवाह में बाधा डाल सकता है और बातचीत को बंद कर सकता है।

उदाहरण के लिए:

कॉल की शुरुआत में बंद प्रश्न:

- I. "हमारे रिकॉर्ड के अनुसार, यह आपका वर्तमान पता है, क्या यह सही है?"
- II. "क्या मैं आपका नाम जान सकता हूँ, कृपया?"
- III. "क्या आप कृपया हमें बता सकते हैं, निम्नलिखित में से कौन सा उपकरण आपके पास है और समस्याओं का सामना कर रहा है?"
 - a. लैपटॉप
 - b. मोबाइल फ़ोन
 - c. Tablet
 - d. डेस्कटॉप

कॉल के अंत में बंद प्रश्न:

- i. "मुझे आशा है कि समस्या अब हल हो गई है?"
- ii. "मुझे आशा है कि आप प्राप्त समर्थन और सेवा से संतुष्ट हैं?"

2. खुले प्रश्न

अधिक विवरण के साथ लंबे उत्तर प्राप्त करने के लिए खुले प्रश्न पूछे जाते हैं। ये प्रश्न वार्तालाप को विकसित करने में मदद करते हैं और ग्राहकों को कॉल करने का कारण बताने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

उदाहरण के लिए:

1. "मैं आपकी क्या मदद कर सकता हूँ?"
2. "क्या आप कृपया मुझे अपने लैपटॉप का मेक और मॉडल बता सकते हैं?"

3. प्रश्नों की जांच करना

ग्राहक द्वारा साझा की गई समस्या के विशिष्ट विवरण का पता लगाने के लिए जांच करने वाले प्रश्न पूछे जाते हैं। ये प्रश्न आम तौर पर तब पूछे जाते हैं जब ग्राहक विवरण देने के लिए अनिच्छुक होता है या उत्तर अस्पष्ट होते हैं।

उदाहरण के लिए:

- i. "वास्तव में समस्या क्या है?"
- ii. "क्या आप कृपया मुझे बता सकते हैं कि यह वास्तव में कब होता है?"

4. फ़नल प्रश्न

फ़नल प्रश्न प्रश्नों की एक श्रृंखला है जो सामान्य प्रश्नों से शुरू होती है और जैसे-जैसे बातचीत आगे बढ़ती है, वे मुद्दे को समझने और हल करने के लिए आवश्यक विवरण प्राप्त करने के लिए बहुत विशिष्ट प्रश्नों तक सीमित हो जाते हैं। इसे फ़नलिंग नाम दिया गया है क्योंकि शुरुआत में यह फ़नल के मुंह की तरह एक विस्तृत श्रृंखला से शुरू होता है और फिर फ़नल के पाइप की तरह अधिक प्रतिबंधित हो जाता है।

उदाहरण के लिए:

- i. "क्या आप मुझे बता सकते हैं कि समस्या एक घंटे में कितनी बार होती है?"
- ii. "यह कब तक ऐसे ही रहता है?"
- iii. "क्या आपने कोई असामान्य कंपन या शोर देखा है?"

5. प्रश्नों को स्पष्ट करना

सभी विवरण प्रदान किए जाने के बाद आमतौर पर स्पष्ट प्रश्न पूछे जाते हैं। यह मुद्दे की आपकी समझ को सारांशित करने का एक तरीका है। इसका उपयोग प्रदान किए गए समाधान के बारे में ग्राहक की समझ की जांच करने के लिए और बातचीत के अंत में भी किया जा सकता है।

उदाहरण के लिए:

- I. "विवरण साझा करने के लिए धन्यवाद, जैसा कि मैंने समझा है, एबीसी समस्या है, क्या मैं सही हूँ?"
- II. "आशा है कि आप समस्या को हल करने के लिए मेरे निर्देशों का पालन कर सकते हैं?"

6. प्रमुख प्रश्न

प्रमुख प्रश्न आमतौर पर ग्राहक से सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए पूछे जाते हैं। प्रश्न आम तौर पर एक प्रकार के उत्तर की ओर संकेत करता है जिसे कोई प्राप्त करना चाहता है। पूछताछ के स्वर को इस तरह से रखना महत्वपूर्ण है कि यह ग्राहक को सकारात्मक जवाब देने के लिए प्रोत्साहित करे। इस प्रकार की पूछताछ बंद प्रकार के प्रश्न के समान है।

उदाहरण के लिए:

- i. "मुझे खुशी है कि समस्या हल हो गई है, आशा है कि आप सेवा से संतुष्ट हैं?"
- ii. "आशा है कि आप उत्पाद से संतुष्ट हैं और इसे अपने परिवार और दोस्तों को सुझाते हैं?"

पूछताछ तकनीक सहायता टीम के सदस्य को क्लेरी को समझने, सही श्रेणी के तहत टिकट बढ़ाने और CRM सिस्टम में सही लोगों को हल करने/रूट करने में मदद करती है।

नोट्स

4.1.3 ग्राहक प्रश्नों का दस्तावेजीकरण, वर्गीकरण और प्राथमिकता

IT उद्योग में ग्राहक सेवा में कुछ सामान्य ग्राहक-संबंधी चुनौतियाँ हैं जो अन्य उद्योगों को भी सामना करनी पड़ती हैं। इसके अलावा, IT उद्योग में कई तकनीकी संबंधी समस्याओं का सामना करना पड़ता है। कुछ समस्याएं सामान्य हो सकती हैं और नियमित कार्रवाई करने की आवश्यकता होती है, कुछ अन्य को हल करने के लिए समस्या निवारण और गहन तकनीकी ज्ञान की आवश्यकता हो सकती है। इसलिए, प्रश्नों को कुशलतापूर्वक और शीघ्रता से हल करने के लिए दस्तावेजीकरण, वर्गीकरण और प्राथमिकता देना महत्वपूर्ण हो जाता है।

1. दस्तावेजीकरण

प्रश्नों का दस्तावेजीकरण महत्वपूर्ण है क्योंकि डेटा का उपयोग उनके मुद्दों, जरूरतों और अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से समझने और उन्हें प्रभावी ढंग से और कुशलता से हल करने के लिए किया जा सकता है। ग्राहक द्वारा समस्या या प्रश्न का विवरण अक्सर बहुत अस्पष्ट और व्यक्तिपरक होता है, इसलिए उनके प्रश्नों को पकड़ने के लिए एक संरचित दस्तावेज़ होना महत्वपूर्ण है। यह समस्या को समझने और जल्दी से हल करने में मदद करता है। बड़े संगठनों में, कई ग्राहकों द्वारा हर दिन कई मुद्दे उठाए जाएंगे, और बहुत बार मुद्दे समान हो सकते हैं। उनमें से कुछ को आसानी से हल किया जा सकता है लेकिन कुछ को हल करने के लिए विस्तृत चरणों की आवश्यकता हो सकती है। इसलिए, मामले को हल करने और बंद करने के लिए किए गए सभी उपायों का दस्तावेजीकरण करना एक अच्छा अभ्यास होगा। इस दस्तावेज़ को टीम के सभी लोगों के लिए सुलभ बनाया जाना चाहिए, ताकि यदि कोई समान समस्या फिर से आती है, तो दस्तावेज़ को संदर्भित किया जा सके।

टिकट मूल्यवान दस्तावेज़ हैं क्योंकि किसी प्रश्न के बारे में सभी प्रासंगिक जानकारी उनमें दर्ज की जाएगी। टिकट में दर्ज कुछ जानकारी हैं:



चित्र 4.4 टिकट में दर्ज जानकारी

2. वर्गीकरण

प्रश्नों का वर्गीकरण या वर्गीकरण मुख्य रूप से समस्या और कर्मचारियों पर आधारित होता है जो इसे हल कर सकते हैं। आमतौर पर, सभी टिकटिंग टूल/CRM टूल्स में इसके लिए प्रावधान होते हैं। जैसे ही कोई अनुरोध उत्पन्न होता है, भविष्य के संदर्भ के लिए एक अद्वितीय आईडी नंबर बनाया जाता है। फिर अनुरोध के आधार पर, समस्या को संभालने वाली सहायता टीम को ड्रॉप-डाउन सूचियों से चुना जा सकता है। ग्राहक प्रश्नों के वर्गीकरण के कुछ लाभ निम्नलिखित हैं:

टिकट को अधिक विशिष्ट बनाने में मदद करता है और हल करने की प्रक्रिया को तेज बनाता है।

एक विशिष्ट सहायता टीम को कार्य के स्वचालित असाइनमेंट में मदद करता है।

यह पहचानने में मदद करें कि क्या किसी ग्राहक ने किसी समस्या की सूचना दी है या सिर्फ अनुरोध किया है, यह प्राथमिकता के लिए महत्वपूर्ण हो जाता है।

उचित समर्थन टीमों को सही वृद्धि में मदद करता है।

चित्र 4.5 ग्राहक प्रश्नों के वर्गीकरण के लाभ
अनुरोध/केरी का वर्गीकरण मुख्य रूप से उत्पाद, संचालन और समाधान पर आधारित हो सकता है।

उत्पाद श्रेणी में उत्पाद विवरण जैसे नाम, मॉडल संख्या, संस्करण, आदि शामिल हैं

परिचालन श्रेणी में गतिविधि विवरण जैसे स्थापना, repair, update आदि शामिल हैं।

समाधान श्रेणी में मुद्दे, घटनाएं, मामले आदि शामिल हैं जैसे डिवाइस ने काम करना बंद कर दिया है, डेटा corrupted हो गया है, आदि।

चित्र 4.6 ग्राहक प्रश्नों का वर्गीकरण

नोट्स

3. प्राथमिकता

प्राथमिकता एक तत्काल या अधिक महत्वपूर्ण आधार पर कुछ ग्राहक प्रश्नों को संभालने की प्रक्रिया है। आकार के बावजूद प्रत्येक संगठन में महत्वपूर्ण ग्राहक होते हैं जिनके पास सबसे बड़ा खाता और वफादार ग्राहक होते हैं और जिनके साथ अतीत में अच्छा व्यवहार नहीं किया जाता था। इस प्रकार के ग्राहकों को अक्सर प्राथमिकता दी जानी चाहिए। सभी ग्राहक कुछ उम्मीदों के साथ आते हैं। संगठन में उपलब्ध प्रक्रिया और संसाधनों के उचित अनुकूलन के साथ ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करना महत्वपूर्ण है। प्राथमिकता उन कारकों में से एक है जो इसे प्राप्त करने में मदद कर सकते हैं। यह ग्राहकों के प्रकार और समस्या के प्रकार पर आधारित हो सकता है:

Customer based	Issue based
• सबसे बड़े खाते वाले ग्राहक (VIP ग्राहक) • अतीत से नाखुश ग्राहक • वफादार ग्राहक • दोहराए जाने वाले मुद्दों वाले ग्राहक, आदि।	• समस्या की गंभीरता • सेवाएं प्रभावित • मुद्दे को हल करने की तात्कालिकता • समस्या का स्रोत, आदि।

चित्र 4.7 प्रश्नों की प्राथमिकता के आधार

प्राथमिकता के विभिन्न स्तरों को निम्न, मध्यम, उच्च और महत्वपूर्ण के रूप में निर्धारित किया जा सकता है। प्राथमिकता निर्धारित करते समय सेवा स्तर के समझौतों का भी उपयोग किया जाना चाहिए क्योंकि समर्थन समयसीमा पहले से ही उनमें परिभाषित की जाएगी।

4.1.4 ग्राहक प्रश्नों की प्रगति और समाधान के लिए समय-सीमा का महत्व

शिकायत प्राप्त करने के बाद ग्राहक की केरी को संतोषजनक ढंग से हल करने में लगने वाले समय को ग्राहक की शिकायतों को हल करने के समय के रूप में जाना जाता है। ग्राहक त्वरित समाधान की उम्मीद करते हैं और किसी भी अनुचित देरी से ग्राहक असंतोष पैदा कर सकते हैं। अधिकांश ग्राहक उम्मीद करते हैं कि शिकायत 24 घंटे में हल हो जाएगी, लेकिन जटिल मामलों में यह संभव नहीं हो सकता है। मामले की जटिलता के आधार पर हल करने में कुछ मिनट, घंटे, दिन या सप्ताह भी लग सकते हैं। कुछ मामलों में जहां एक हिस्से को बाहर से मंगवाना पड़ता है और बदलना पड़ता है, इसमें सप्ताह भी लग सकते हैं। कुछ अन्य मामलों में, repair के बाद कुछ दिनों के लिए उत्पाद का अवलोकन करना पड़ सकता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि समस्या आवर्ती नहीं है और वास्तव में ठीक हो गई है। इसलिए, कंपनी के लिए यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि वह ग्राहक प्रश्नों की प्रगति और समाधान के लिए समय-सीमा पर ग्राहक को सूचित रखे। त्वरित समाधान सुनिश्चित करने और ग्राहक को सूचित रखने के लिए निम्नलिखित चरणों का पालन किया जा सकता है:

ग्राहक को रिज़ॉल्यूशन समय पैमाने के बारे में बताना

ग्राहक को उनकी शिकायत की प्रगति के बारे में अपडेट रखना

संकल्प के लिए एक मानक और समय सीमा निर्धारित करना

संकल्पों के लिए सख्त समय के पैमाने के साथ सेवा स्तर के समझौते तैयार करना

चित्र 4.8 त्वरित रिज़ॉल्यूशन सुनिश्चित करने और ग्राहक को सूचित रखने के चरण

सेवा स्तर समझौतों को तैयार करते समय, CRM प्रणाली में टाइम ट्रैकर टूल का उपयोग समाधान के लिए समयसीमा प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है और समाधान समय से संबंधित निम्नलिखित मैट्रिक्स पर विचार किया जा सकता है:

1. पहला संपर्क समाधान दर

ग्राहक कॉल करने के बाद संपर्क करने वाले पहले व्यक्ति द्वारा समस्या का समाधान करना पसंद करते हैं और जब इसे अन्य एजेंटों को स्थानांतरित कर दिया जाता है तो उन्हें पेश किया जाता है। यदि पहला संपर्क समाधान नहीं होता है, तो यह न केवल ग्राहक असंतोष की ओर जाता है, बल्कि लंबे समय तक समाधान समय की ओर जाता है। पहले संपर्क समाधान समय की गणना निम्नलिखित सूत्रों का उपयोग करके की जा सकती है:

$$\text{पहला संपर्क समाधान समय} = \frac{\text{एक एजेंट के साथ हल किए गए मामलों की संख्या}}{\text{हल किए गए मामलों की संख्या}}$$

2. औसत रिज़ॉल्यूशन समय

ग्राहक की शिकायत को हल करने के लिए औसत समाधान समय नीचे दिए गए सूत्रों का उपयोग करके निर्धारित किया जा सकता है:

$$\text{औसत रिज़ॉल्यूशन समय} = \frac{\text{हल किए गए मामलों पर बिताया गया कुल समय}}{\text{हल किए गए मामलों की संख्या}}$$

3. समग्र समाधान दर

कुछ मामलों में, कंपनियां कुछ मुद्दों को हल नहीं कर सकती हैं, यह सामान्य है लेकिन कंपनियों को अनसुलझे मामलों पर नजर रखनी होगी। समग्र समाधान दर की गणना निम्नलिखित सूत्रों के आधार पर की जाती है:

$$\text{समग्र रिज़ॉल्यूशन दर} = \frac{\text{हल किए गए मामलों की संख्या}}{\text{अनसुलझे मामलों की संख्या}}$$

नोट्स

सारांश

- CRM को ग्राहक संबंधों को बनाने, बनाए रखने और विस्तार करने के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। इसका उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए एक माध्यम के रूप में किया जा सकता है कि ग्राहक कंपनी के प्रति वफादार रहें। CRM का उपयोग ग्राहक डेटा प्राप्त करने के लिए एक उपकरण और रणनीति के रूप में किया जा सकता है और ग्राहक को संतोषजनक अनुभव प्रदान करने के लिए संगठन के कामकाज के लिए उपयोगी इनपुट में बदल सकता है।
- CRM सॉफ्टवेयर/सिस्टम के रूप में अकेले प्रौद्योगिकी का उपयोग मदद नहीं करेगा, एक अच्छी रणनीति भी महत्वपूर्ण है। CRM के लिए Zoho CRM, Salesforce CRM, Oracle NetSuite, monday.com, आदि जैसे विभिन्न उपकरण उपलब्ध हैं।
- एक CRM प्रणाली में, ग्राहक प्रबंधन के सभी विभिन्न उपकरण एक ही स्थान पर एकीकृत होते हैं। CRM इस बात पर ध्यान दिए बिना मदद करता है कि ग्राहक आंतरिक या बाहरी, उपभोक्ता या व्यवसाय है या नहीं।
- CRM के मुख्य प्रकार रणनीतिक, परिचालन, विश्लेषणात्मक और सहयोगी CRM हैं।
- CRM सिस्टम का प्रोसेस फ्लो चार्ट उस समय से होता है जब कोई ग्राहक कंपनी को कॉल करता है और मामला बंद हो जाता है। यह विभिन्न चरणों को दर्शाता है जिस पर टिकट उठाया जाता है, कार्य वृद्धि की प्रक्रिया और CRM प्रणाली में विवरणों का अद्यतन।
- पूछताछ तकनीकों में ग्राहकों से उनके मुद्दों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से हल करने के लिए सही और सही जानकारी प्राप्त करने के लिए सही प्रश्न पूछने की प्रक्रिया शामिल है।
- बंद प्रश्न वे हैं जिन्हें संक्षिप्त, एक-शब्द उत्तर, 'हां' या 'नहीं' मिलता है। एक बंद प्रश्न में कई विकल्प भी शामिल हो सकते हैं जिनमें से ग्राहक आवश्यक विकल्प चुन सकते हैं।
- अधिक विवरण के साथ लंबे उत्तर प्राप्त करने के लिए खुले प्रश्न पूछे जाते हैं। ये प्रश्न वार्तालाप को विकसित करने में मदद करते हैं और ग्राहकों को कॉल करने का कारण बताने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।
- ग्राहक द्वारा साझा की गई समस्या के विशिष्ट विवरण का पता लगाने के लिए जांच करने वाले प्रश्न पूछे जाते हैं। ये प्रश्न आम तौर पर तब पूछे जाते हैं जब ग्राहक विवरण देने के लिए अनिच्छुक होता है या उत्तर अस्पष्ट होते हैं।
- फ़नल प्रश्न प्रश्नों की एक श्रृंखला है जो सामान्य प्रश्नों से शुरू होती है और जैसे-जैसे बातचीत आगे बढ़ती है, वे मुद्दे को समझने और हल करने के लिए आवश्यक विवरण प्राप्त करने के लिए बहुत विशिष्ट प्रश्नों तक सीमित हो जाते हैं।
- सभी विवरण प्रदान किए जाने के बाद आमतौर पर स्पष्ट प्रश्न पूछे जाते हैं। यह मुद्दे की आपकी समझ को सारांशित करने का एक तरीका है।
- प्रमुख प्रश्न आमतौर पर ग्राहक से सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए पूछे जाते हैं। प्रश्न आम तौर पर एक प्रकार के उत्तर की ओर संकेत करता है जिसे कोई प्राप्त करना चाहता है।
- पूछताछ तकनीक सहायता टीम के सदस्य को क्लेरी को समझने, सही श्रेणी के तहत टिकट बढ़ाने और CRM सिस्टम में सही लोगों को हल करने/रूट करने में मदद करती है।
- IT उद्योग में ग्राहक सेवा में कुछ सामान्य ग्राहक-संबंधी चुनौतियाँ हैं जो अन्य उद्योगों को भी सामना करनी पड़ती हैं। इसके अलावा, IT उद्योग में कई तकनीकी संबंधी समस्याओं का सामना करना पड़ता है।
- प्रश्नों का दस्तावेज़ीकरण महत्वपूर्ण है क्योंकि डेटा का उपयोग उनके मुद्दों, जरूरतों और अपेक्षाओं को स्पष्ट रूप से समझने और उन्हें प्रभावी ढंग से और कुशलता से हल करने के लिए किया जा सकता है। ग्राहक द्वारा समस्या या प्रश्न का विवरण अक्सर बहुत अस्पष्ट और व्यक्तिपरक होता है, इसलिए उनके प्रश्नों को पकड़ने के लिए एक संरचित दस्तावेज़ होना महत्वपूर्ण है।
- प्रश्नों का वर्गीकरण या वर्गीकरण मुख्य रूप से समस्या और कर्मचारियों पर आधारित होता है जो इसे हल कर सकते हैं। आमतौर पर, सभी टिकटिंग टूल/CRM टूल्स में इसके लिए प्रावधान होते हैं।

- अनुरोध/केरी का वर्गीकरण मुख्य रूप से उत्पाद, संचालन और समाधान पर आधारित हो सकता है।
- प्राथमिकता एक तत्काल या अधिक महत्वपूर्ण आधार पर कुछ ग्राहक प्रश्नों को संभालने की प्रक्रिया है। आकार के बावजूद प्रत्येक संगठन में महत्वपूर्ण ग्राहक होते हैं जिनके पास सबसे बड़ा खाता और वफादार ग्राहक होते हैं और जिनके साथ अतीत में अच्छा व्यवहार नहीं किया जाता था।
- प्राथमिकता के विभिन्न स्तरों को निम्न, मध्यम, उच्च और महत्वपूर्ण के रूप में निर्धारित किया जा सकता है। प्राथमिकता निर्धारित करते समय सेवा स्तर के समझौतों का भी उपयोग किया जाना चाहिए क्योंकि समर्थन समयसीमा पहले से ही उनमें परिभाषित की जाएगी।
- शिकायत प्राप्त करने के बाद ग्राहक की केरी को संतोषजनक ढंग से हल करने में लगने वाले समय को ग्राहक की शिकायतों को हल करने के समय के रूप में जाना जाता है। ग्राहक त्वरित समाधान की उम्मीद करते हैं और किसी भी अनुचित देरी से ग्राहक असंतोष पैदा कर सकते हैं।
- सेवा स्तर समझौतों को तैयार करते समय, CRM सिस्टम में टाइम ट्रैकर टूल का उपयोग समाधान के लिए समयसीमा प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। उपयोग किए जाने वाले कुछ मीट्रिक पहले संपर्क रिज़ॉल्यूशन दर, औसत रिज़ॉल्यूशन समय और समग्र रिज़ॉल्यूशन दर हैं।
- यदि उपरोक्त मैट्रिक्स के आधार पर प्रदर्शन संबंधित है, तो CRM प्रणाली में, देरी के कारण विशिष्ट टिकट श्रेणियों की पहचान की जा सकती है और उपचारात्मक कार्रवाई की जा सकती है।

नोट्स

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

अभ्यास

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

1. CRM उपकरणों और प्रणालियों पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।

2. विभिन्न प्रकार की प्रश्न तकनीकों को उदाहरणों सहित स्पष्ट कीजिए।

3. ग्राहक शिकायत समाधान समय की गणना के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न मैट्रिक्स पर चर्चा करें।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:

1. _____ प्रश्नों की संख्या मुख्य रूप से मुद्दे और कर्मचारियों पर आधारित है जो इसे हल कर सकते हैं।
2. _____ कुछ ग्राहक प्रश्नों को तत्काल या अधिक महत्वपूर्ण आधार पर संभालने की प्रक्रिया है।
3. _____ ग्राहकों से उनके मुद्दों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से हल करने के लिए सही और सही जानकारी प्राप्त करने के लिए सही प्रश्न पूछने की प्रक्रिया को शामिल करें।

नोट्स

[illegible]



5. प्रश्नों के लिए दस्तावेजीकरण प्रक्रिया



IT - ITeS SSC
nasscom

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



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

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

यूनिट 5.1 - ग्राहक प्रश्नों का प्रलेखन और समाधान

यूनिट के उद्देश्य

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

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

5.1.1 केरी प्रबंधन उपकरण में सही श्रेणी में ग्राहक केरी का दस्तावेजीकरण

अधिकांश कंपनियां कॉल को ट्रैक करने और मुद्दों को दस्तावेज करने के लिए कॉल ट्रैकिंग सॉफ्टवेयर का उपयोग करती हैं। एक टिकट उठाया जाता है और सॉफ्टवेयर कॉल की तारीख, समय और अवधि का ट्रैक रखता है। जिस व्यक्ति को टिकट सौंपा गया है, वह समस्याओं का कारण और समाधान ढूंढता है, उपयोगकर्ता से अनुमोदन लेने और हल करने के लिए कार्रवाई करता है, और टिकट बंद कर देता है। ग्राहकों की शिकायतें अक्सर कंपनी द्वारा खरीदे गए उत्पादों या प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित होती हैं। जैसा कि पिछले मॉड्यूल में चर्चा की गई है, प्रश्न प्रकृति में सामान्य या तकनीकी हो सकते हैं। इनके अलावा, केरी प्रबंधन टूल में ग्राहकों की शिकायतों की अतिरिक्त श्रेणियां हैं जैसे:

उत्पाद विशिष्ट शिकायतें तकनीकी खराबियों, खराब/क्षतिग्रस्त उत्पादों आदि जैसे उत्पादों से संबंधित होती हैं।

सेवा की गुणवत्ता की शिकायतें ज्यादातर कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली पासवर्ड जैसी सेवाओं से संबंधित होती हैं।

समर्थन कर्मियों की विशिष्ट शिकायतें ज्यादातर अप्रिय बातचीत और/या समर्थन टीम के सदस्यों के अनुचित व्यवहार से संबंधित होती हैं।

नए ग्राहकों की शिकायतें ज्यादातर ग्राहकों से पहली बार प्राप्त शिकायतें हैं।

बार-बार ग्राहक की शिकायतें ग्राहक से एक ही मुद्दे पर बार-बार शिकायतों से संबंधित होती हैं।

चित्र 5.1 ग्राहक शिकायतों की श्रेणियाँ

निम्नलिखित विवरणों को प्रलेखित किया जाना है:

- a. केरी का प्रकार और श्रेणी
- b. टिकट विवरण
- c. प्रश्न की जांच, विश्लेषण और समाधान के लिए उठाए गए कदम
- d. मामले में वृद्धि का विवरण, यदि कोई हो
- e. मामला बंद करने का विवरण
- f. मामले का स्वामित्व, ट्रैकिंग और निगरानी विवरण
- g. ग्राहक अनुवर्ती और प्रतिक्रिया

5.1.2 ग्राहक प्रश्नों के सामान्य प्रकार और उनके समाधान के तरीके

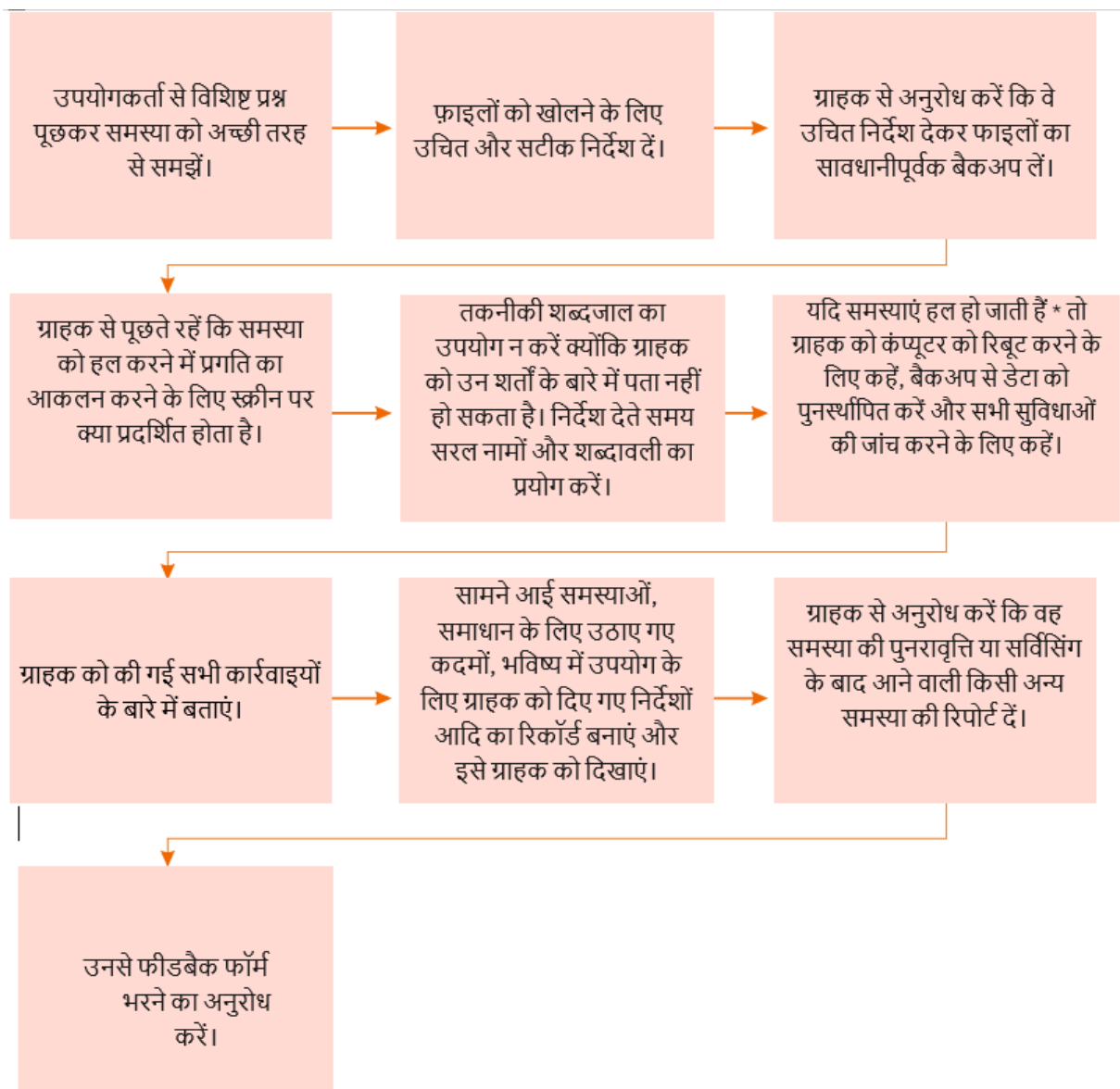
IT उद्योग में ग्राहकों के प्रश्नों को हल करने के लिए सॉफ्ट कौशल और तकनीकी कौशल की आवश्यकता होती है। ग्राहक प्रश्नों को हल करने के लिए की गई प्रक्रिया या कदम अधिकांश प्रश्नों के लिए समान हैं। केरी परिवर्तनों का जवाब देने की विधि ईमेल, चैट, फोन आदि जैसे हल करने के लिए उपयोग किए जाने वाले मीडिया पर आधारित है।

सामान्य रूप से प्रश्नों को हल करने के लिए अनुसरण किए जाने वाले चरण:



चित्र 5.2. केरीज़ को हल करने के लिए सामान्य चरण

फोन पर समस्याओं को हल करने के लिए पालन किए जाने वाले चरण:



* यदि समस्या को फोन पर हल नहीं किया जा सकता है, तो ग्राहक से डिवाइस को सेवा केंद्र में लाने का अनुरोध करें या साइट पर एक तकनीशियन भेजने की पेशकश करें, यदि कंपनी की नीति अनुमति देती है।

चित्र 5.3 फ़ोन पर समस्याओं का समाधान करते समय अनुसरण करने के चरण

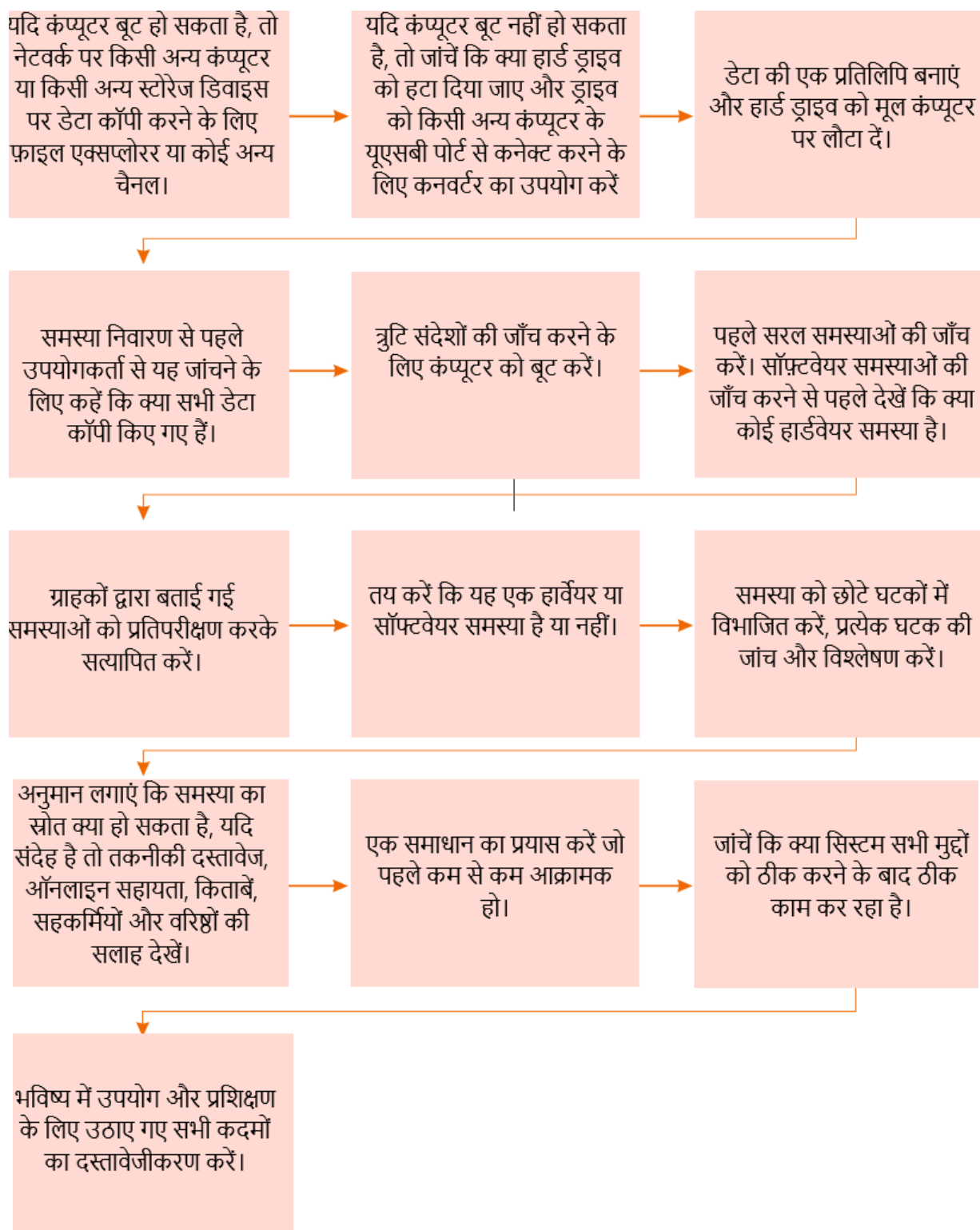
सामान्य तकनीकी मुद्दे और उनका समाधान

तकनीकी समस्याएँ ऐसी समस्याएँ हैं जो किसी डिवाइस में होती हैं जो डिवाइस के कामकाज को प्रभावित कर सकती हैं और हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर से संबंधित हो सकती हैं। ये मुद्दे अप्रत्याशित हैं और इसलिए जब वे होते हैं, तो यह उपयोगकर्ता को असुविधा का कारण बनता है और इसे जल्दी से हल करना पड़ता है।

समस्या का प्रकार	कारण	प्रस्ताव
नेटवर्किंग/कनेक्टिविटी	नेटवर्क डिवाइस जैसे एडेप्टर, राउटर, पोर्ट और केबल	उपकरणों के कनेक्शन और कामकाज की जांच करें
	कॉन्फिगरेशन समस्याएँ	पिंग, Ipconfig/Iconfig, Tracert/Traceroute, Netstat, Subnet और IP कैलकुलेटर, रूट आदि जैसे टूल का उपयोग करें।
हार्डवेयर	कंप्यूटर चालू नहीं हो रहा है	पावर कॉर्ड, आउटलेट, प्लग और सॉकेट आदि की जांच करें।
	कंप्यूटर धीमा चल रहा है	हार्ड ड्राइव स्थान की जांच करें और फ़ाइलों / कार्यक्रमों को हटा दें, वायरस स्कैनर चलाएं
	स्क्रीन खाली है	कंप्यूटर और मॉनिटर से कनेक्शन की जांच करें, जांचें कि क्या कंप्यूटर चालू है, और कंप्यूटर को सक्रिय करने के लिए कीबोर्ड पर कोई भी कुंजी दबाएं
	कीबोर्ड/माउस काम नहीं कर रहा है	जांचें कि कीबोर्ड/माउस ठीक से प्लग-इन है या नहीं
	कंप्यूटर जम गया है	पावर बटन को दबाकर रखें, Crtl+Alt+Delete दबाकर रीस्टार्ट करें
	आवाज़, ऑडियो और वीडियो से संबंधित समस्याएँ	वीडियो ग्राफिक्स (VGA) कार्ड, पोर्ट और केबल की जांच करें, साउंड कार्ड और केबल की जांच करें, बाहरी स्पीकर, हेडफोन आदि की जांच करें।
सॉफ्टवेयर operating सिस्टम	हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, नेटवर्क या तीनों का संयोजन, भ्रष्ट ड्राइवर, मैलवेयर हमला	हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर संगतता की जांच करें, BSOD त्रुटियों पर शोध करने के लिए ईवेंट लॉग और डायग्नोस्टिक्स उपयोगिताओं का उपयोग करें, अपडेट और नवीनतम पैच स्थापित करें, रिबूट करें, मैलवेयर की जांच करें

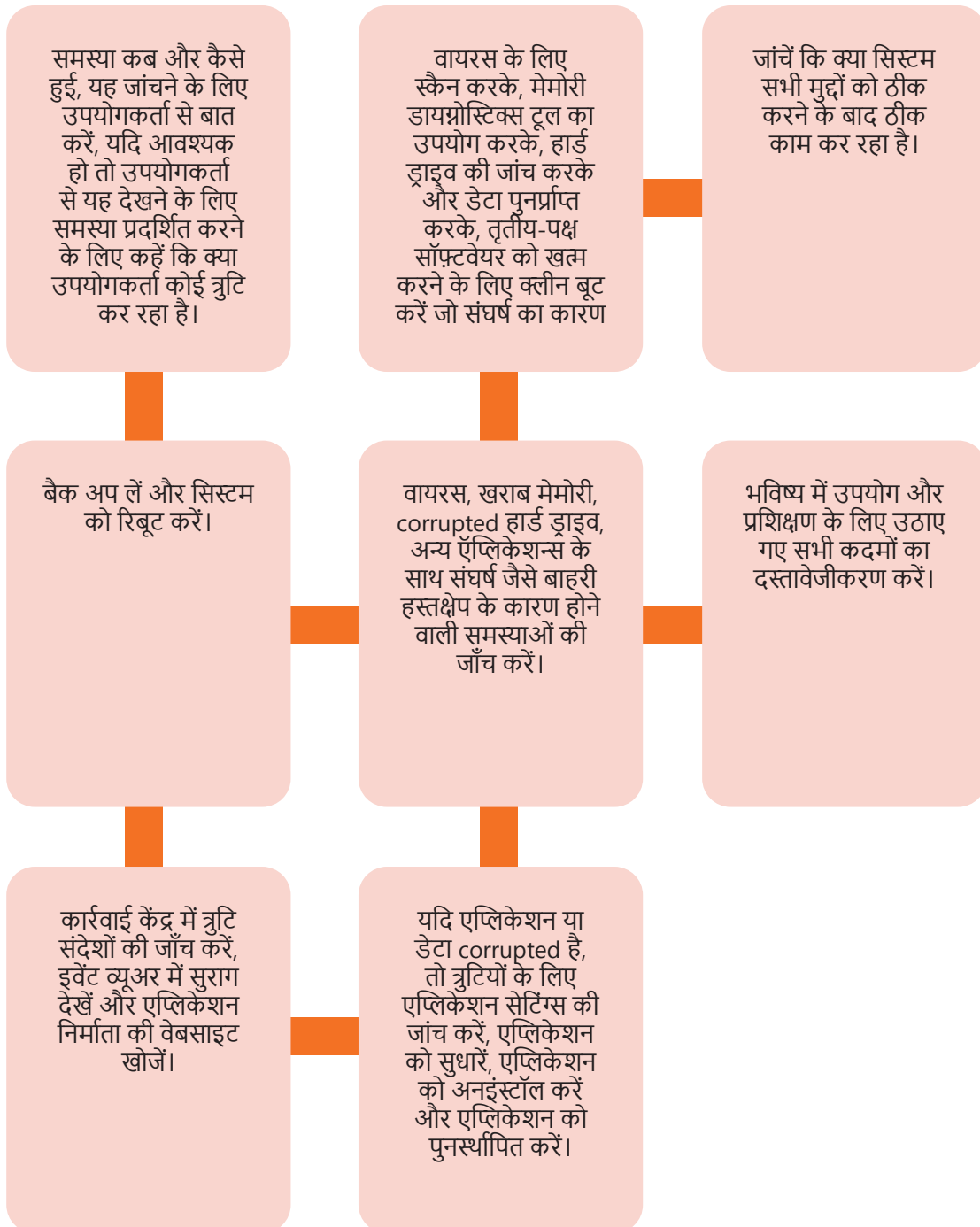
तालिका 5.1 सामान्य तकनीकी मुद्दे, कारण और समाधान

कंप्यूटर से संबंधित किसी भी समस्या का निवारण करने के लिए चरण:



चित्र 5.4 कंप्यूटर से संबंधित किसी भी समस्या के निवारण के चरण

एप्लीकेशन त्रुटियों का निवारण करने के लिए चरण:



चित्र 5.5 एप्लीकेशन त्रुटियों के निवारण के चरण

केरीज़ रिकॉर्ड करने के लिए टेम्पलेट

टेम्पलेट्स वे फ़ाइलें हैं जिनका उपयोग नए दस्तावेज़ के निर्माण के दौरान प्रारंभिक बिंदु के रूप में किया जा सकता है। बार-बार किए जाने वाले कार्यों के दस्तावेज़ीकरण के लिए टेम्पलेट बनाए जा सकते हैं। केरी रिकॉर्ड करने के लिए एक टेम्पलेट को ग्राहक विवरण, केरी प्रकार, केरी प्राप्त करने की तारीख और समय, समर्थन एजेंट विवरण, समाधान लेने, केरी बंद करने की तारीख आदि जैसी जानकारी शामिल करने के लिए प्रारूपित किया जाएगा। टेम्पलेट दस्तावेज़ीकरण की गति को बेहतर बनाने, त्रुटियों को कम करने, केरी प्रबंधन को मानकीकृत करने और बिना किसी चूक के आवश्यक सभी विवरणों को कैचर करने में मदद करते हैं। निम्न तालिका ग्राहक केरीज़ रिकॉर्ड करने के लिए एक नमूना टेम्पलेट दिखाती है:

XYZ कंपनी ग्राहक केरी रिकॉर्ड									
Sl. No.	Customer name and details	Date & time of the call	Duration of the call	Customer query	Ticket details	Action to be taken	Query resolution details	Time-taken to resolve	Remarks

चित्र 5.6 ग्राहक प्रश्नों को रिकॉर्ड करने के लिए नमूना टेम्पलेट

यूनिट 5.2 - Voice सेटअप के लिए IT आवश्यकताएँ

यूनिट के उद्देश्य

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

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

5.2.1 Voice व्यवस्था के लिए मूलभूत प्रौद्योगिकी आवश्यकताएँ

बेहतर ग्राहक अनुभव बनाने के लिए ग्राहक सेवा केंद्रों में प्रौद्योगिकी की आवश्यकता होती है। डेटा का विश्लेषण करने, ग्राहक संबंधों का प्रबंधन, दिन-प्रतिदिन के संचालन का प्रबंधन करने आदि जैसी प्रक्रियाओं को स्वचालित करने के लिए हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की एक विस्तृत श्रृंखला उपलब्ध है। अधिकांश ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर लाइव चैट, साझा इनबॉक्स, सोशल मीडिया आदि के साथ एकीकृत हैं। वॉयस सेट-अप में उपयोग की जाने वाली कुछ प्रौद्योगिकियाँ हैं:

1. इंटरनेट टेलीफोन समर्थन

वॉयस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल (VoIP) के माध्यम से इंटरनेट टेलीफोन समर्थन एक ही कनेक्शन साझा करने वाले कई फोन के साथ इंटरनेट पर टेलीफोन कॉल करने की अनुमति देता है।

2. वेब रीयल-टाइम संचार (WebRTC)

WebRTC वास्तविक समय संचार के साथ वेब ब्राउज़र और मोबाइल ऐप्लिकेशन्स की अनुमति देता है। यह वेब पेजों के अंदर ऑडियो और वीडियो संचार भी करता है। इसका उपयोग वीडियो कॉलिंग प्लेटफॉर्म जैसे ज़ूम, माइक्रोसॉफ्ट टीम्स, स्लैक, गूगल मीट आदि में किया जाता है। यह तकनीक ग्राहक और सहायता एजेंट को वास्तविक समय में संवाद करने में मदद करती है।

3. बुद्धिमान कॉल रूटिंग

इंटेलिजेंट कॉल रूटिंग आने वाली ग्राहक कॉल की पहचान करता है और फ़िल्टर करता है और उन्हें उचित समर्थन टीम में रूट करता है। उदाहरण के लिए, यदि किसी ग्राहक ने मोबाइल फोन खरीदा है और खरीद के समय एक निश्चित फोन नंबर साझा किया है, तो वह नंबर ग्राहक डेटाबेस में दर्ज किया जाएगा। यदि ग्राहक उस फ़ोन नंबर का उपयोग करके कॉल करता है, तो सॉफ्टवेयर कॉलर और खरीदे गए डिवाइस की पहचान करता है और कॉल को मोबाइल फ़ोन सहायता टीम को रूट करता है।

4. वॉयस बॉट और वॉयस असिस्टेंट

Siri और Alexa जैसे वॉयस बॉट्स और वॉयस असिस्टेंट को वॉयस कमांड के आधार पर प्रोग्राम किया जाता है और संवादी कृत्रिम बुद्धिमत्ता के साथ संचालित किया जाता है। टेक्स्ट-टू-स्पीच, स्पीच-टू-टेक्स्ट और वॉयस रिकग्निशन तकनीकों में प्रगति ने वॉयस बॉट्स के विकास को बढ़ावा दिया है।

5. स्वचालित कॉल वितरक (ACD)

स्वचालित कॉल वितरक (ACD) आवाज-आधारित ग्राहक सेवा सेट-अप के लिए उपयुक्त है क्योंकि यह इनकमिंग कॉल प्राप्त करता है और उन्हें उपलब्ध समर्थन एजेंट को वितरित करता है। इसे आईवीआर के साथ एकीकृत किया जा सकता है, जहाँ आईवीआर ग्राहक से जानकारी एकत्र करता है, जैसे भाषा वरीयता, डिवाइस विवरण, केरी का प्रकार, आदि, और फिर ACD उस जानकारी का उपयोग कॉल को वितरित/रूट करने के लिए करता है। यह सॉर्ट करने में मदद करता है और

बड़ी मात्रा में इनकमिंग कॉल प्रबंधित करें. इसमें कॉलर आइडेंटिफिकेशन, कॉलर लाइनिंग और रूटिंग जैसे फीचर्स दिए गए हैं। कॉल वितरण के विभिन्न प्रकारों में से कुछ हैं:

रोटरी कॉल वितरण सभी एजेंटों के लिए समान मात्रा में कार्यभार रखने में मदद करता है।

फिक्स्ड ऑर्डर कॉल वितरण जहां एजेंटों के आदेश की एक निश्चित सूची के अनुसार एजेंटों को कॉल वितरित किए जाते हैं।

समय-आधारित जहां कम से कम टॉक टाइम वाले एजेंट का चयन किया जाता है और कॉल सौंपा जाता है।

कौशल-आधारित कॉल वितरण जहां कॉल भाषा, विशेषज्ञता, प्रतिक्रिया समय आदि के आधार पर रूट हो जाती है।

एक साथ कॉल वितरण जहां सभी एजेंटों को आने वाली कॉल के अलर्ट मिलते हैं और जो एजेंट कॉल उठाता है वह पहले कॉल को संभालता है।

चित्र 5.7 कॉल वितरण का प्रकार

प्रौद्योगिकी का उपयोग करने के मुख्य लाभ बेहतर ग्राहक अनुभव और बेहतर कार्यस्थल प्रबंधन हैं।

नोट्स

सारांश

- अधिकांश कंपनियां कॉल को ट्रैक करने और मुद्दों को दस्तावेज करने के लिए कॉल ट्रैकिंग सॉफ्टवेयर का उपयोग करती हैं।
- केरी प्रबंधन टूल में ग्राहक शिकायतों की अतिरिक्त श्रेणियां हैं जैसे उत्पाद-विशिष्ट, सेवा गुणवत्ता-विशिष्ट, समर्थन कर्मि-विशिष्ट, नए ग्राहक, ग्राहक शिकायतों को दोहराना, आदि।
- IT उद्योग में ग्राहकों के प्रश्नों को हल करने के लिए सॉफ्ट कौशल और तकनीकी कौशल की आवश्यकता होती है। ग्राहक प्रश्नों को हल करने के लिए की गई प्रक्रिया या कदम अधिकांश प्रश्नों के लिए समान हैं। केरी परिवर्तनों का जवाब देने की विधि ईमेल, चैट, फोन आदि जैसे हल करने के लिए उपयोग किए जाने वाले मीडिया पर आधारित है।
- तकनीकी समस्याएँ ऐसी समस्याएँ हैं जो किसी डिवाइस में होती हैं जो डिवाइस के कामकाज को प्रभावित कर सकती हैं और हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर से संबंधित हो सकती हैं।
- टेम्पलेट्स वे फ़ाइलें हैं जिनका उपयोग नए दस्तावेज़ के निर्माण के दौरान प्रारंभिक बिंदु के रूप में किया जा सकता है। बार-बार किए जाने वाले कार्यों के दस्तावेजीकरण के लिए टेम्पलेट बनाए जा सकते हैं।
- बेहतर ग्राहक अनुभव बनाने के लिए ग्राहक सेवा केंद्रों में प्रौद्योगिकी की आवश्यकता होती है। डेटा का विश्लेषण करने, ग्राहक संबंधों का प्रबंधन, दिन-प्रतिदिन के संचालन का प्रबंधन करने आदि जैसी प्रक्रियाओं को स्वचालित करने के लिए हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की एक विस्तृत श्रृंखला उपलब्ध है।
- वॉयस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल (VoIP) के माध्यम से इंटरनेट टेलीफोन समर्थन एक ही कनेक्शन साझा करने वाले कई फोन के साथ इंटरनेट पर टेलीफोन कॉल करने की अनुमति देता है।
- WebRTC वास्तविक समय संचार के साथ वेब ब्राउज़र और मोबाइल ऐप्लिकेशन्स की अनुमति देता है। यह वेब पेजों के अंदर ऑडियो और वीडियो संचार भी करता है।
- इंटेलिजेंट कॉल रूटिंग आने वाली ग्राहक कॉल की पहचान करता है और फ़िल्टर करता है और उन्हें उचित समर्थन टीम में रूट करता है।
- Siri और Alexa जैसे वॉयस बॉट्स और वॉयस असिस्टेंट को वॉयस कमांड के आधार पर प्रोग्राम किया जाता है और संवादी कृत्रिम बुद्धिमत्ता के साथ संचालित किया जाता है।
- स्वचालित कॉल वितरक (ACD) आवाज-आधारित ग्राहक सेवा सेट-अप के लिए उपयुक्त है क्योंकि यह इनकमिंग कॉल प्राप्त करता है और उन्हें उपलब्ध समर्थन एजेंट को वितरित करता है।
- कॉल वितरण के कुछ प्रकार रोटरी, निश्चित आदेश, समय-आधारित, कौशल-आधारित, एक साथ कॉल वितरण आदि हैं।

नोट्स

अभ्यास

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

1. ग्राहक प्रश्नों को हल करने के लिए उठाए जाने वाले कदमों पर चर्चा करें।

2. सामान्य तकनीकी मुद्दों और उनके समाधान के तरीकों पर एक नोट लिखें।

3. वाणी सेट-अप के लिए आवश्यक विभिन्न तकनीकों की विवेचना कीजिए।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:

1. _____ एक उपकरण में होने वाली समस्याएं हैं जो डिवाइस के कामकाज को प्रभावित कर सकती हैं और हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर से संबंधित हो सकती हैं।
2. _____ वे फ़ाइलें हैं जिनका उपयोग नए दस्तावेज़ के निर्माण के दौरान प्रारंभिक बिंदु के रूप में किया जा सकता है।
3. _____ आने वाली ग्राहक कॉल की पहचान करता है और फ़िल्टर करता है और उन्हें उचित सहायता टीम में रूट करता है।

नोट्स

[illegible]

6. केरी समाधान की प्रक्रिया



IT - ITeS SSC
nasscom

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



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

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

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

यूनिट के उद्देश्य

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

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

6.1.1 ग्राहकों के प्रकार और उनके प्रश्नों को हल करने के तरीके

विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ अलग-अलग स्वभाव और स्वभाव के साथ बातचीत करना बहुत कठिन और चुनौतीपूर्ण है। विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को संभालने के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों की आवश्यकता होती है। ग्राहक के प्रकार या मनोदशा के बावजूद, सहायक कर्मचारियों को पूरी बातचीत में शांत रहना चाहिए, सम्मान दिखाना चाहिए, सहानुभूति दिखानी चाहिए और धैर्य नहीं खोना चाहिए।

विभिन्न प्रकार के ग्राहक हैं:

1. नए ग्राहक

नए ग्राहक वे हैं जिन्होंने कंपनी के उत्पादों को खरीदा है या पहली बार कंपनी की सेवाओं का लाभ उठाया है। चूंकि वे उत्पाद के लिए नए हैं, उनमें से कुछ को उत्पाद को समझने और उपयोग करने के लिए अतिरिक्त मार्गदर्शन की आवश्यकता हो सकती है। उन्हें सबसे अच्छा पहला प्रभाव बनाने के लिए हर कदम पर धैर्यपूर्वक मार्गदर्शन करना होगा। सहायता एजेंटों को ग्राहक की प्रकृति और ग्राहक के तकनीकी ज्ञान और जागरूकता को समझने के लिए अतिरिक्त प्रयास करना पड़ता है। यदि ग्राहक प्रौद्योगिकी में नौसिखिया है, तो एजेंट को तकनीकी शब्दजाल का उपयोग करने से बचना चाहिए। नए ग्राहकों के मुद्दों को उनकी संतुष्टि के लिए कुशलतापूर्वक प्रबंधित और हल करना उन्हें वफादार ग्राहकों में बदलने का अवसर पैदा कर सकता है।

2. सक्रिय ग्राहक

सक्रिय ग्राहक वे हैं जो कुछ समय से कंपनी के उत्पादों और सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं लेकिन अभी तक वफादार ग्राहक नहीं हैं। इन ग्राहकों को प्रतिस्पर्धियों के पास जाने से रोकने के लिए बहुत अधिक ध्यान देना पड़ता है।

3. व्यपगत ग्राहक

व्यपगत ग्राहक वे हैं जिन्होंने एक प्रतियोगी पर स्विच किया है। पहला उद्देश्य प्रतियोगी पर स्विच करने का कारण खोजना है, चाहे वह उत्पाद, सेवा या दोनों के कारण हो। उन तक पहुंचना, प्रतियोगी के पास जाने के कारण की पुष्टि करना, माफी मांगना और उन्हें वापस पाने के तरीकों का प्रयास करना एक अच्छा विचार होगा।

4. आवेग ग्राहक

आवेग ग्राहक वे हैं जो बिना किसी विचार के आवेग पर उत्पाद खरीदते हैं और वापसी नीतियों, वारंटी आदि के बारे में पूछताछ करने के लिए आवेग पर समर्थन टीम को कॉल करने की संभावना रखते हैं। एजेंटों के समय को बचाने के लिए उन प्रकार के प्रश्नों के लिए कुछ प्रकार की स्वचालित प्रतिक्रिया होना अच्छा है। उनकी कुछ कॉल वास्तविक कारण के लिए हो सकती हैं, इसलिए, उन्हें समर्थन की आवश्यकता वाले अन्य ग्राहकों के रूप में माना जाना चाहिए।

5. नाराज ग्राहक

नाराज ग्राहक वे हैं जो पेश किए गए उत्पादों या सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं। वे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर नकारात्मक टिप्पणियां पोस्ट करने और कंपनी के नाम और ब्रांड को नुकसान पहुंचाने की संभावना रखते हैं। उनसे शांति से बात करना, सहानुभूति दिखाना और आगे की निराशा को रोकने के लिए उन्हें शांत करना महत्वपूर्ण है। नाराज ग्राहकों से ग्राहकों की प्रतिक्रिया लेना महत्वपूर्ण है ताकि भविष्य में कॉल में उनसे की गई गलतियों से बचा जा सके।

6. असंतुष्ट ग्राहक

असंतुष्ट या नाखुश ग्राहक वे हैं जिन्होंने उत्पाद खरीदे हैं लेकिन उत्पाद या सेवा से संतुष्ट नहीं हैं। प्रतिक्रिया और नकारात्मक प्रचार को रोकने के लिए उन्हें शांत करना होगा। इस प्रकार के ग्राहकों को सोशल मीडिया और ग्राहक प्रतिक्रिया सर्वेक्षणों पर छोड़ी गई नकारात्मक टिप्पणियों द्वारा ट्रैक किया जा सकता है। उनकी प्रतिक्रिया कंपनी के लिए अपनी सहायता सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए एक उपयोगी संसाधन हो सकती है।

7. प्रमुख ग्राहक

प्रमुख ग्राहक वे हैं जो बहुत अच्छी तरह से सूचित हैं और समर्थन टीम से संपर्क करने से पहले बहुत सारे शोध किए होंगे। इसलिए, एजेंट के लिए यह दिखाना महत्वपूर्ण है कि समस्या को हल करने का एक बेहतर और अधिक प्रभावी तरीका है। इन ग्राहकों को उनके ज्ञान पर सवाल उठाए बिना और उनके अहंकार को चोट पहुंचाए बिना विनम्रता और सावधानी से संभाला जाना चाहिए क्योंकि वे जल्दी से नाराज ग्राहकों में बदल सकते हैं।

8. वफादार ग्राहक

वफादार ग्राहक वे होते हैं जो लंबे समय से कंपनी से जुड़े बार-बार ग्राहक होते हैं। उन्हें अच्छी तरह से सेवा के रूप में स्वीकार किया जाना चाहिए और वफादारी अंक और योजनाओं के माध्यम से पुरस्कृत किया जाना चाहिए क्योंकि वे कंपनी के ब्रांड एंबेसडर हो सकते हैं।

केरी समाधान की प्रक्रिया के दौरान ग्राहकों को प्रबंधित करने के लिए सामान्य युक्तियाँ:

जैसा कि ऊपर चर्चा की गई है, प्रत्येक प्रकार के ग्राहक के अलग-अलग गुण होते हैं और उन्हें प्रबंधित करने के लिए अलग-अलग तरीकों की आवश्यकता होती है। सभी प्रकार के ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय याद रखने और अभ्यास करने के लिए कुछ सामान्य बिंदु हैं। वो हैं:

ग्राहक जो कह रहा है उस पर ध्यान केंद्रित करके सक्रिय सुनने का अभ्यास करें और उनके क्रोध, असंतोष, चिंता आदि के कारण को समझें।

माफी मांगें और गलती या समस्या को स्वीकार करें जो कंपनी की ओर से हुई हो।

ग्राहक की भावनाओं को समझने की कोशिश करके सहानुभूति दिखाएं, इससे समस्या को कम करने में मदद मिलेगी।

शांत स्वर में बोलें, भले ही ग्राहक ऊंचे स्वर में बोलें, इसी तरह से जवाब देने के लिए उकसाएं नहीं।

हमेशा सकारात्मक और औपचारिक भाषा का प्रयोग करें, अभद्र भाषा का प्रयोग करने से बचें, और अपमानजनक और धमकी भरी टिप्पणी करने से बचें, भले ही ग्राहक उनका उपयोग करता हो।

ग्राहकों को गंभीरता से लें, बहस न करें या मजाक न करें, यहां तक कि वे जो कह रहे हैं वह सही नहीं है या इसका कोई मतलब नहीं है।

सभी ग्राहक अपने मुद्दों को स्पष्ट रूप से संवाद करने में सक्षम नहीं हो सकते हैं, इसलिए उनकी आवश्यकताओं को पहचानना और उनका अनुमान लगाना और उचित समाधान देना सीखें।

हमेशा ग्राहकों से अंतराल पर प्रतिक्रिया लें और भविष्य में सुधार करें

चित्र 6.1 ग्राहकों को प्रबंधित करने के लिए सामान्य युक्तियाँ

कहने के लिए कुछ सुनहरे वाक्य हैं:

- i) "मैं समझता हूँ कि आप इसके बारे में कैसा महसूस कर रहे हैं, मुझे भी ऐसा ही लगता है सर/मैडम।
- ii) "मुझे बहुत खेद है कि यह आपके साथ हुआ है श्री एक्स / सुश्री वार्ड / श्रीमती जेड।
- iii) "मैं समझता हूँ कि यह आपके लिए बहुत जरूरी और महत्वपूर्ण है, हम आपके मामले को प्राथमिकता देंगे और इसे जल्द से जल्द हल करेंगे।
- iv) "हम आपके द्वारा दी गई प्रतिक्रिया की सराहना करते हैं; हम इसे लागू करेंगे और देखेंगे कि इस तरह के मुद्दे दोहराए नहीं जाएं।

6.1.2 IT Platforms for Query Resolution

जैसा कि पहले मॉड्यूल में चर्चा की गई है, केरी समाधान और प्रबंधन के लिए विभिन्न आवाज-आधारित और गैर-आवाज-आधारित उपकरण हैं। टेलीफोन के साथ, जो आवाज-आधारित तकनीकी सहायता में सबसे लोकप्रिय उपकरण है, ई-मेल और वेब चैट जैसे प्लेटफॉर्मों को उपकरण के रूप में उपयोग किया जा सकता है।

1. इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल)

इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल) दुनिया भर में दो व्यक्तियों या व्यक्तियों के समूह के बीच संदेशों के आदान-प्रदान के लिए एक कंप्यूटर-आधारित एप्लीकेशन है। ई-मेल पारंपरिक मेल के समान होते हैं लेकिन डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से आदान-प्रदान किए जाते हैं, इसलिए उन्हें ई-मेल के रूप में जाना जाता है। ई-मेल अब बहुत लोकप्रिय हो गया है और व्यापार, शिक्षा, सरकार, मनोरंजन, वाणिज्य और यहां तक कि दोस्तों और परिवार के सदस्यों के बीच व्यक्तिगत संचार के लिए संचार के लिए एक बुनियादी आवश्यकता माना जाता है। ई-मेल का आदान-प्रदान कंप्यूटर नेटवर्क जैसे लोकल एरिया नेटवर्क (लैन) और इंटरनेट पर किया जाता है। ई-मेल सर्वर संदेश प्राप्त करते हैं, वितरित करते हैं और संग्रहीत करते हैं। टेलीफोन और लाइव चैट के विपरीत, जहां प्रेषक और रिसीवर दोनों को संचार के लिए ऑनलाइन होना पड़ता है, ई-मेल के लिए उपयोगकर्ताओं या उनके उपकरणों को एक ही समय में ऑनलाइन होने की आवश्यकता नहीं होती है। एक ई-मेल में विभिन्न फ़ील्ड हैं:

From- प्रेषक के नाम के साथ या उसके बिना प्रेषक का ईमेल पता है।

Date- यह स्थानीय समय और दिनांक दिखाता है जब संदेश भेजा गया था- प्राथमिक प्राप्तकर्ता/प्राप्तकर्ताओं का ई-मेल पता है।

To- प्राथमिक recipient/recipients का ई-मेल पता है।

CC या कार्बन कॉपी-इसमें द्वितीयक प्राप्तकर्ता/प्राप्तकर्ता का ईमेल पता शामिल है।

BCC या ब्लाइंड कार्बन कॉपी-इसमें द्वितीयक प्राप्तकर्ताओं का ई-मेल पता शामिल होता है, जो प्राथमिक प्राप्तकर्ता को दिखाई नहीं देता है।

Subject-यह संदेश के विषय का संक्षिप्त विवरण है।

Body - मुख्य भाग में असंरचित पाठ के रूप में संदेश की सामग्री होती है और संदेश के अंत में एक हस्ताक्षर ब्लॉक भी हो सकता है।

Attach- दस्तावेज, वीडियो, चित्र आदि संलग्न करने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

Reply To- जवाब भेजने वाले को या मेल में मौजूद सभी रिसेपिएंट्स को ही भेजा जा सकता है।

Compose- नए संदेश लिखने के लिए उपयोग किया जाता है।

Send- रचना संदेश भेजने की अनुमति देता है।

Discard- रचना संदेशों को त्यागने की अनुमति देता है।

Inbox-प्राप्त सभी ई-मेल शामिल हैं।

Sent- भेजे गए सभी ई-मेल शामिल हैं।

Draft- इसमें ऐसे संदेश होते हैं जो बनाए जाते हैं लेकिन प्राप्तकर्ता को नहीं भेजे जाते हैं।

Forward- उन लोगों को संदेशों को अग्रेषित करने की अनुमति देता है जो मूल प्राप्तकर्ता सूची में नहीं हैं।

Delete-अवांछित संदेशों को हटाने की अनुमति देता है।

Archive- संदेशों को संग्रहीत करने और आवश्यकता पड़ने पर पुनः प्राप्त करने की अनुमति देता है।

Labels/folders- इसमें व्यक्तिगत और कार्य जैसे फ़ोल्डर होते हैं, और अन्य फ़ोल्डर बनाए जा सकते हैं।

चित्र 6.2 ई-मेल में विभिन्न क्षेत्र

2. वेब चैट

वेब चैट व्यक्तियों को वेब इंटरफ़ेस का उपयोग करके वास्तविक समय में संवाद करने की अनुमति देता है। उन्हें लाइव सपोर्ट सॉफ्टवेयर या लाइव चैट के रूप में भी जाना जाता है। यह एक ऑनलाइन ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर है और इसमें ऑनलाइन चैट, वेब एनालिटिक्स और हेल्प डेस्क सॉफ्टवेयर जैसी विशेषताएं हैं। वेबचैट सॉफ्टवेयर पर लाइव समर्थन चैटबॉट्स, वर्चुअल एजेंटों और मानव एजेंटों द्वारा प्रदान किया जा सकता है। ये ग्राहकों को वास्तविक समय में अपनी वेबसाइटों पर कंपनी के साथ सीधे संवाद करने की अनुमति देते हैं। कुछ अन्य विशेषताएं वेबसाइट ट्रैफ़िक मॉनिटरिंग, एक अंतर्निहित टिकटिंग सिस्टम और कार्यकारी दक्षता विश्लेषण का समर्थन करती हैं। वेब चैट विंडो ब्राउज़र में वेबसाइट पेज पर आती है। ग्राहक/उपयोगकर्ता संदेशों को सीधे टेक्स्ट फ़ील्ड में टाइप कर सकते हैं। विंडो का उपयोग चैट सर्वर के माध्यम से संदेश भेजने और प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है और इसे कई चैट विंडो से जोड़ा जा सकता है। यह संदेशों को किसी विशेष व्यक्ति या सभी उपयोगकर्ताओं को भेजने की अनुमति देता है। इसका उपयोग उपयोगकर्ता प्रशिक्षण, अंतिम-उपयोगकर्ता समर्थन आदि जैसे उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है।

3. त्वरित संदेश सेवा (IM) तकनीक

IM तकनीक एक प्रकार की ऑनलाइन चैट है जो कंप्यूटर नेटवर्क या इंटरनेट पर रीयल-टाइम टेक्स्ट मैसेजिंग की अनुमति देती है। इन्हें मैसेजिंग ऐप के नाम से भी जाना जाता है। इनमें से अधिकांश में फ़ाइल स्थानांतरण, वॉयस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल (VoIP), वीडियो चैट, चैटबॉट आदि जैसी विशेषताएं हैं। कुछ एप्लिकेशन में एक टाइमर होता है, जो एक निश्चित पूर्व-निर्धारित समय सीमा पार होने के बाद संदेश, फाइल, फोटो आदि को हटा देता है। कुछ IM प्रदाता उपयोगकर्ता-से-उपयोगकर्ता कॉल, Voice संदेश, कॉन्फ़्रेंस कॉल और वीडियो कॉल के लिए कॉल सुविधाओं की अनुमति देते हैं।

नोट्स

[illegible]

सारांश

- विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ अलग-अलग स्वभाव और स्वभाव के साथ बातचीत करना कठिन और चुनौतीपूर्ण है। विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को संभालने के लिए अन्य दृष्टिकोणों की आवश्यकता होती है।
- नए ग्राहक वे हैं जिन्होंने कंपनी के उत्पादों को खरीदा है या पहली बार कंपनी की सेवाओं का लाभ उठाया है। चूंकि वे उत्पाद के लिए नए हैं, उनमें से कुछ को उत्पाद को समझने और उपयोग करने के लिए अतिरिक्त मार्गदर्शन की आवश्यकता हो सकती है।
- सक्रिय ग्राहक वे हैं जो कुछ समय से कंपनी के उत्पादों और सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं लेकिन अभी तक वफादार ग्राहक नहीं हैं। इन ग्राहकों को प्रतिस्पर्धियों के पास जाने से रोकने के लिए बहुत अधिक ध्यान देना पड़ता है।
- व्यपगत ग्राहक वे हैं जिन्होंने एक प्रतियोगी पर स्विच किया है। पहला उद्देश्य प्रतियोगी पर स्विच करने का कारण खोजना है, चाहे वह उत्पाद, सेवा या दोनों के कारण हो।
- आवेग ग्राहक वे हैं जो बिना किसी विचार के आवेग पर उत्पाद खरीदते हैं और वापसी नीतियों, वारंटी आदि के बारे में पूछताछ करने के लिए आवेग पर समर्थन टीम को कॉल करने की संभावना रखते हैं।
- नाराज ग्राहक वे हैं जो पेश किए गए उत्पादों या सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं। वे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर नकारात्मक टिप्पणियां पोस्ट करने और कंपनी के नाम और ब्रांड को नुकसान पहुंचाने की संभावना रखते हैं।
- असंतुष्ट या नाखुश ग्राहक वे हैं जिन्होंने उत्पाद खरीदे हैं लेकिन उत्पाद या सेवा से संतुष्ट नहीं हैं। प्रतिक्रिया और नकारात्मक प्रचार को रोकने के लिए उन्हें शांत करना होगा।
- प्रमुख ग्राहक वे हैं जो बहुत अच्छी तरह से सूचित हैं और समर्थन टीम से संपर्क करने से पहले बहुत सारे शोध किए होंगे। इसलिए, एजेंट के लिए यह दिखाना महत्वपूर्ण है कि समस्या को हल करने का एक बेहतर और अधिक प्रभावी तरीका है।
- वफादार ग्राहक वे होते हैं जो लंबे समय से कंपनी से जुड़े बार-बार ग्राहक होते हैं। उन्हें अच्छी तरह से सेवा के रूप में स्वीकार किया जाना चाहिए और वफादारी अंक और योजनाओं के माध्यम से पुरस्कृत किया जाना चाहिए क्योंकि वे कंपनी के ब्रांड एंबेसडर हो सकते हैं।
- टेलीफोन के साथ, जो आवाज-आधारित तकनीकी सहायता में सबसे लोकप्रिय उपकरण है, ई-मेल और वेब चैट जैसे प्लेटफॉर्मों को उपकरण के रूप में उपयोग किया जा सकता है।
- इलेक्ट्रॉनिक मेल (ई-मेल) दुनिया भर में दो व्यक्तियों या व्यक्तियों के समूह के बीच संदेशों के आदान-प्रदान के लिए एक कंप्यूटर-आधारित एप्लीकेशन है। ई-मेल पारंपरिक मेल के समान होते हैं लेकिन डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से आदान-प्रदान किए जाते हैं, इसलिए उन्हें ई-मेल के रूप में जाना जाता है।
- वेब चैट व्यक्तियों को वेब इंटरफेस का उपयोग करके वास्तविक समय में संवाद करने की अनुमति देता है। उन्हें लाइव सपोर्ट सॉफ्टवेयर या लाइव चैट के रूप में भी जाना जाता है। यह एक ऑनलाइन ग्राहक सेवा सॉफ्टवेयर है और इसमें ऑनलाइन चैट, वेब एनालिटिक्स और हेल्प डेस्क सॉफ्टवेयर जैसी विशेषताएं हैं।
- IM तकनीक एक प्रकार की ऑनलाइन चैट है जो कंप्यूटर नेटवर्क या इंटरनेट पर रीयल-टाइम टेक्स्ट मैसेजिंग की अनुमति देती है। इन्हें मैसेजिंग ऐप के नाम से भी जाना जाता है। इनमें से अधिकांश में फ़ाइल स्थानांतरण, वॉयस ओवर इंटरनेट प्रोटोकॉल (VoIP), वीडियो चैट, चैटबॉट आदि जैसे फीचर्स हैं।

अभ्यास

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

1. विभिन्न प्रकार के ग्राहकों पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

2. केरी समाधान की प्रक्रिया के दौरान ग्राहकों को प्रबंधित करने के तरीकों पर चर्चा करें।

3. केरी समाधान के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न IT प्लेटफार्मों पर चर्चा करें।

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:

1. _____ व्यक्तियों को वेब इंटरफेस का उपयोग करके वास्तविक समय में संवाद करने की अनुमति देता है।
2. _____ वे हैं जो पेश किए गए उत्पादों या सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं।
3. _____ दुनिया भर में दो व्यक्तियों या व्यक्तियों के समूह के बीच संदेशों के आदान-प्रदान के लिए एक कंप्यूटर-आधारित एप्लीकेशन है।

नोट्स

[illegible]



7. केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर की आवश्यकता



IT - ITeS SSC
nasscom

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



प्रमुख सीखने के परिणाम

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

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

यूनिट 7.1 - केरी प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकताएँ

यूनिट के उद्देश्य

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

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

7.1.1 समाधान साझा करने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर के प्रकार

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

1. संपर्क प्रबंधन

संपर्क प्रबंधन डिजिटल रिकॉर्ड के रूप में ग्राहक डेटा को संग्रहीत करने, संपादित करने और ट्रैक करने की प्रक्रिया है। यह ग्राहक डेटा तक त्वरित पहुंच प्रदान करता है और ग्राहक आधार को बढ़ाने और विविधता लाने में मदद करता है। संपर्क प्रबंधन सॉफ्टवेयर पिछली बातचीत, खरीद रिकॉर्ड, विपणन अभियान, ग्राहक सर्वेक्षण आदि से डेटा एकत्र और विश्लेषण कर सकता है। सॉफ्टवेयर बुनियादी ग्राहक जानकारी को संसाधित कर सकता है और ग्राहक और कंपनी के बीच बातचीत को ट्रैक कर सकता है जैसे फोन वार्तालाप, ईमेल, चैट आदि, साथ ही कार्रवाई और सहमति व्यक्त की जा सकती है। यह स्प्रेडशीट या CRM सॉफ्टवेयर के रूप में हो सकता है। डिजिटल संपर्क को सभी विभागों के कर्मचारियों द्वारा एक्सेस और देखा जा सकता है, जो त्वरित संचार में मदद करता है और केरी समाधान प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है। उनमें से कुछ में एक अतिरिक्त विशेषता लीड प्रबंधन है जो वेबसाइटों जैसे विभिन्न स्रोतों से कैप्चर किए गए लीड को रिकॉर्ड करने, ट्रैक करने और प्रबंधित करने में मदद करता है।

2. दोष प्रबंधन

दोष प्रबंधन कम समय में नेटवर्क दोषों का पता लगाने, अलग करने, चेतावनी देने और समस्या निवारण करने में मदद करता है। यह उत्पादकता में सुधार करने, मूल कारण की पहचान करने और समस्याओं को ठीक करने और प्रतिक्रिया समय की बाधाओं को कम करने में मदद करता है। इसमें विफल होने पर नेटवर्क के परीक्षण, निदान और समाधान के लिए उपकरण और प्रक्रियाएं शामिल हैं।

3. कार्य प्रबंधन

कार्य प्रबंधन कार्यों को ट्रैक करने, व्यवस्थित करने, प्राथमिकता देने, सौंपने और असाइन करने की प्रक्रिया है। यह चल रहे कार्यों को भी ट्रैक कर सकता है और उन्हें विशिष्ट समर्थन एजेंटों या एक टीम को सौंप सकता है। यह विभिन्न टीमों के कर्मचारियों को कुशलतापूर्वक सहयोग करने और कार्यों को पूरा करने में भी सक्षम बनाता है। इसका उपयोग स्वयं और टीम के लिए अनुस्मारक बनाने, एक समय सीमा को ध्वजांकित करने और ई-मेल के माध्यम से अनुस्मारक भेजने के लिए किया जा सकता है। एक बार कार्य पूरा हो जाने के बाद यह स्वचालित रूप से पूर्ण गतिविधियों की सूची में जुड़ जाता है।

4. दस्तावेज़ प्रबंधन

दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली संपर्क जानकारी में संग्रहीत संपर्कों के साथ दस्तावेज़ों को अपलोड, प्रबंधित और साझा करने की अनुमति देती है। यह फ़ाइलों को बनाने, एक्सेस करने और संपादित करने की भी अनुमति देता है जो फ़ाइलों की खोज में लगने वाले समय को कम करता है। यह ग्राहक सहायता के लिए सभी दस्तावेज़ों के लिए एक केंद्रीय पुस्तकालय के रूप में कार्य करता है। अधिकांश दस्तावेज़ प्रबंधन सॉफ़्टवेयर में एक अतिरिक्त सुविधा होती है जो सुरक्षा और गोपनीयता के कारणों से संगठन में कुछ लोगों को फ़ाइलों तक पहुंच प्रदान करती है।

5. CRM टेलीफोनी

CRM टेलीफोनी एक ऐसा उपकरण है जो दूरसंचार सेवा प्रदाता के साथ कॉल करने, प्रत्येक रिकॉर्ड के तहत स्वचालित रूप से लॉग कॉल, मिस्ड और आगामी कॉल के लिए अनुस्मारक प्राप्त करने, कॉल स्थिति अपडेट करने और स्वचालित रूप से कॉल शेड्यूल करने में मदद करता है।

6. ई-मेल प्रबंधन

ई-मेल प्रबंधन सॉफ़्टवेयर एजेंटों को ई-मेल भेजने, जवाब देने, ट्रैक करने और ट्रैक करने की अनुमति देता है। ई-मेल ट्रैकिंग ग्राहकों को भेजे गए ईमेल की स्थिति की निगरानी करने और ई-मेल प्राप्त करने और खोलने के तुरंत बाद उनके साथ जुड़ने में सक्षम बनाती है। यह यह देखने में भी मदद करता है कि ई-मेल कितनी बार खोले गए हैं और उनके द्वारा क्लिक किए गए लिंक को ट्रैक करते हैं। यह कंपनी को संचार को निजीकृत करने और अलर्ट और सूचनाएं भेजने में मदद करता है। यह सुनिश्चित करता है कि समर्थन अनुरोधों को ठीक से संभाला जाता है, पूछताछ ट्रैक करें, टीम के अन्य सदस्यों के साथ सहयोग करें और ई-मेल रूटिंग को स्वचालित करें।

7. ग्राहक सेवा अभियान प्रबंधन

ग्राहक सेवा अभियान ग्राहक सहायता अधिकारियों को इनकमिंग कॉल को संभालने और ग्राहकों के प्रश्नों और चिंताओं को हल करने में मदद करते हैं। इस अभियान का मुख्य उद्देश्य कम प्रतीक्षा समय, कम त्याग दरों, प्रथम-कॉल रिज़ॉल्यूशन दरों और ग्राहकों की संतुष्टि के लिए लक्ष्य करके बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करना है। इसका उपयोग विभिन्न स्तरों पर तकनीकी सहायता टीम के सदस्यों को प्रशिक्षित करने के लिए किया जा सकता है।

8. ग्राहक सेवा डैशबोर्ड

ग्राहक सेवा डैशबोर्ड का उपयोग मुख्य प्रदर्शन संकेतकों (KPI) और ग्राहक सेवा से संबंधित अन्य मैट्रिक्स की निगरानी, प्रबंधन और विश्लेषण करने के लिए किया जाता है। यह सहायता टीमों को ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने और उनके प्रश्नों का त्वरित समाधान प्रदान करने के लिए आवश्यक कदम उठाने में मदद करता है। विभिन्न डैशबोर्ड उपलब्ध हैं लाइव चैट डैशबोर्ड, रीयल-टाइम ग्राहक सहायता डैशबोर्ड, हेल्प डेस्क डैशबोर्ड, कॉल सेंटर डैशबोर्ड, ग्राहक सर्वेक्षण डैशबोर्ड, संपर्क डैशबोर्ड आदि।

नोट्स

7.1.2 CRM में डेटा संग्रहण

डेटा स्टोरेज फाइलों और दस्तावेजों को डिजिटल रूप से रिकॉर्ड करने और भविष्य में उपयोग के लिए स्टोरेज प्रणाली में सहेजने की प्रक्रिया है। डेटा स्टोरेज डेटा संरक्षण, आसान पहुंच, डेटा संरक्षण और पुनर्प्राप्ति में मदद करता है।

डेटा स्टोरेज दो प्रकार के होते हैं- डायरेक्ट अटैच्ड स्टोरेज और नेटवर्क अटैच्ड स्टोरेज

Direct Attached Storage (DAS)

यह हार्ड ड्राइव, यूएसबी ड्राइव, डिस्क ड्राइव, सीडी / डीवीडी ड्राइव, फ्लैश ड्राइव आदि जैसे भौतिक रूपों में डेटा संग्रहीत करता है जो कंप्यूटर से भौतिक रूप से जुड़े होते हैं। इस प्रकार का संग्रहण स्थानीय बैकअप बनाने के लिए अच्छा है।

Direct Attached Storage (DAS)

यह हार्ड ड्राइव, यूएसबी ड्राइव, डिस्क ड्राइव, सीडी / डीवीडी ड्राइव, फ्लैश ड्राइव आदि जैसे भौतिक रूपों में डेटा संग्रहीत करता है जो कंप्यूटर से भौतिक रूप से जुड़े होते हैं। इस प्रकार का संग्रहण स्थानीय बैकअप बनाने के लिए अच्छा है।

चित्र 7.1 डेटा संग्रहण के प्रकार

डेटा स्टोरेज में कुछ उभरते रुझान क्लाउड स्टोरेज, फ्लैश स्टोरेज और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस हैं।

तकनीकी समर्थन सेवाओं में डेटा संग्रहण महत्वपूर्ण है क्योंकि समर्थन एजेंटों को मुख्य रूप से ग्राहक डेटाबेस और ज्ञान डेटाबेस तक पहुंच की आवश्यकता होती है।

एक ग्राहक डेटाबेस ग्राहक से संबंधित सभी सूचनाओं का एक संग्रह है। इसमें ग्राहक डेटा एकत्र करने और संग्रहीत करने की प्रक्रिया शामिल है। इसमें ग्राहकों के विवरण जैसे नाम, पता, फोन नंबर, ईमेल आईडी और उन उत्पादों/सेवाओं को शामिल किया गया है जिन्हें उन्होंने पहले ही खरीदा/उपयोग कर लिया है, या खरीदने/उपयोग करने में रुचि रखते हैं। डेटाबेस एक कंपनी को ग्राहकों के संपर्क में रहने और व्यवसाय को आगे बढ़ाने में मदद कर सकता है। उदाहरण के लिए, यदि किसी ग्राहक ने पहले ही लैपटॉप खरीद लिया है, तो कंपनी यह जांचने के लिए संपर्क कर सकती है कि क्या ग्राहक प्रिंटर या स्कैनर खरीदने या विशेष सॉफ्टवेयर आदि स्थापित करने में रुचि रखता है।

नॉलेज डेटाबेस एक स्वयं-सेवा ऑनलाइन लाइब्रेरी है जिसका मूल्यांकन कर्मचारियों, ग्राहकों और जानकारी मांगने वाले किसी भी अन्य व्यक्ति द्वारा किया जा सकता है। सामग्री उन योगदानकर्ताओं से आ सकती है जो विशेषज्ञ हैं या अपने विषयों में अच्छी तरह से वाकिफ हैं और उत्पादों, सेवाओं, संचालन आदि से संबंधित विषयों से लेकर हैं। इसमें उपयोगकर्ता मैनुअल, समस्या निवारण गाइड, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न, कर्मचारियों को कार्य करने के लिए आवश्यक जानकारी, कानूनी जानकारी, कंपनी की नीतियां, टेम्प्लेट, सर्वोत्तम अभ्यास आदि शामिल हो सकते हैं। ज्ञान पाठ, वीडियो, ऑडियो या किसी अन्य मीडिया प्रारूप के रूप में हो सकता है। ज्ञान प्रबंधन संगठन और उद्योगों में ज्ञान बनाने, साझा करने, उपयोग करने और प्रबंधित करने में मदद करता है। नॉलेज बेस का प्रबंधन केवल-पढ़ने के लिए पहुंच या योगदान पहुंच के आधार पर उपयोगकर्ता मानदंड प्रदान करता है। पठन पहुँच विभिन्न स्तरों पर ज्ञानकोष में सामग्री देखने की क्षमता निर्धारित करती है। कुछ गोपनीय सामग्री सभी कर्मचारियों के लिए सुलभ नहीं हो सकती है और ऐसी सामग्री के लिए एक्सेस कोड या सदस्यता की आवश्यकता हो सकती है। ज्ञान के आधार में सामग्री बनाने और संशोधित करने के लिए विषय वस्तु विशेषज्ञों जैसे उन लोगों को योगदान पहुंच दी जाती है।

सारांश

- सॉफ्टवेयर उपकरण व्यवसायों को संपर्क व्यवस्थित करने से लेकर कार्यों को स्वचालित करने तक कई लाभ प्रदान कर सकते हैं। यह ग्राहक डेटा को केंद्रीकृत और व्यवस्थित करने में सक्षम बनाता है, टीम के सदस्यों के बीच सहयोग में मदद करता है, तेजी से क्लेरी समाधान आदि करता है।
- संपर्क प्रबंधन डिजिटल रिकॉर्ड के रूप में ग्राहक डेटा को संग्रहीत करने, संपादित करने और ट्रैक करने की प्रक्रिया है। यह ग्राहक डेटा तक त्वरित पहुंच प्रदान करता है और ग्राहक आधार को बढ़ाने और विविधता लाने में मदद करता है।
- दोष प्रबंधन कम समय में नेटवर्क दोषों का पता लगाने, अलग करने, चेतावनी देने और समस्या निवारण करने में मदद करता है। यह उत्पादकता में सुधार करने, मूल कारण की पहचान करने और समस्याओं को ठीक करने और प्रतिक्रिया समय की बाधाओं को कम करने में मदद करता है।
- कार्य प्रबंधन कार्यों को ट्रैक करने, व्यवस्थित करने, प्राथमिकता देने, सौंपने और असाइन करने की प्रक्रिया है। यह चल रहे कार्यों को भी ट्रैक कर सकता है और उन्हें विशिष्ट समर्थन एजेंटों या एक टीम को सौंप सकता है।
- दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली संपर्क जानकारी में संग्रहीत संपर्कों के साथ दस्तावेज़ों को अपलोड, प्रबंधित और साझा करने की अनुमति देती है।
- CRM टेलीफोनी एक ऐसा उपकरण है जो दूरसंचार सेवा प्रदाता के साथ कॉल करने, प्रत्येक रिकॉर्ड के तहत स्वचालित रूप से लॉग कॉल, मिसड और आगामी कॉल के लिए अनुस्मारक प्राप्त करने, कॉल स्थिति अपडेट करने और स्वचालित रूप से कॉल शेड्यूल करने में मदद करता है।
- ई-मेल प्रबंधन सॉफ्टवेयर एजेंटों को ई-मेल भेजने, जवाब देने, ट्रैक करने और ट्रैक करने की अनुमति देता है। ई-मेल ट्रेकिंग ग्राहकों को भेजे गए ईमेल की स्थिति की निगरानी करने और ई-मेल प्राप्त करने और खोलने के तुरंत बाद उनके साथ जुड़ने में सक्षम बनाती है।
- ग्राहक सेवा अभियान ग्राहक सहायता अधिकारियों को इनकमिंग कॉल को संभालने और ग्राहकों के प्रश्नों और चिंताओं को हल करने में मदद करते हैं।
- ग्राहक सेवा डैशबोर्ड का उपयोग मुख्य प्रदर्शन संकेतकों (KPI) और ग्राहक सेवा से संबंधित अन्य मैट्रिक्स की निगरानी, प्रबंधन और विश्लेषण करने के लिए किया जाता है।
- डेटा स्टोरेज फाइलों और दस्तावेज़ों को डिजिटल रूप से रिकॉर्ड करने और भविष्य में उपयोग के लिए स्टोरेज प्रणाली में सहेजने की प्रक्रिया है। डेटा स्टोरेज डेटा संरक्षण, आसान पहुंच, डेटा संरक्षण और पुनर्प्राप्ति में मदद करता है।
- डेटा स्टोरेज दो प्रकार के होते हैं- डायरेक्ट अटैच्ड स्टोरेज और नेटवर्क अटैच्ड स्टोरेज।
- डेटा स्टोरेज में कुछ उभरते रुझान क्लाउड स्टोरेज, फ्लैश स्टोरेज और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस हैं।
- तकनीकी समर्थन सेवाओं में डेटा संग्रहण महत्वपूर्ण है क्योंकि समर्थन एजेंटों को मुख्य रूप से ग्राहक डेटाबेस और ज्ञान डेटाबेस तक पहुंच की आवश्यकता होती है।
- एक ग्राहक डेटाबेस ग्राहक से संबंधित सभी सूचनाओं का एक संग्रह है। इसमें ग्राहक डेटा एकत्र करने और संग्रहीत करने की प्रक्रिया शामिल है।
- नॉलेज डेटाबेस एक स्वयं-सेवा ऑनलाइन लाइब्रेरी है जिसका मूल्यांकन कर्मचारियों, ग्राहकों और जानकारी मांगने वाले किसी भी अन्य व्यक्ति द्वारा किया जा सकता है।

अभ्यास

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

1. समाधान साझा करने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए उपलब्ध विभिन्न सॉफ्टवेयरों पर चर्चा करें।

2. CRM टूल में उपयोग किए जाने वाले डेटा संग्रहण पर एक नोट लिखें

3. ग्राहक और ज्ञान डेटाबेस क्या हैं

रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए:

1. _____ डिजिटल रिकॉर्ड के रूप में ग्राहक डेटा को संग्रहीत करने, संपादित करने और ट्रैक करने की प्रक्रिया है.
2. _____ प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (KPI) और ग्राहक सेवा से संबंधित अन्य मैट्रिक्स की निगरानी, प्रबंधन और विश्लेषण करने के लिए उपयोग किया जाता है.
3. डेटा संग्रहण के दो प्रकार हैं _____ और _____.

नोट्स

[illegible]

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



IT - ITeS SSC
nasscom

यूनिट 8.1 - धारणीय व्यवहार

यूनिट 8.2 - 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 8.1: 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

8.1.1 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)

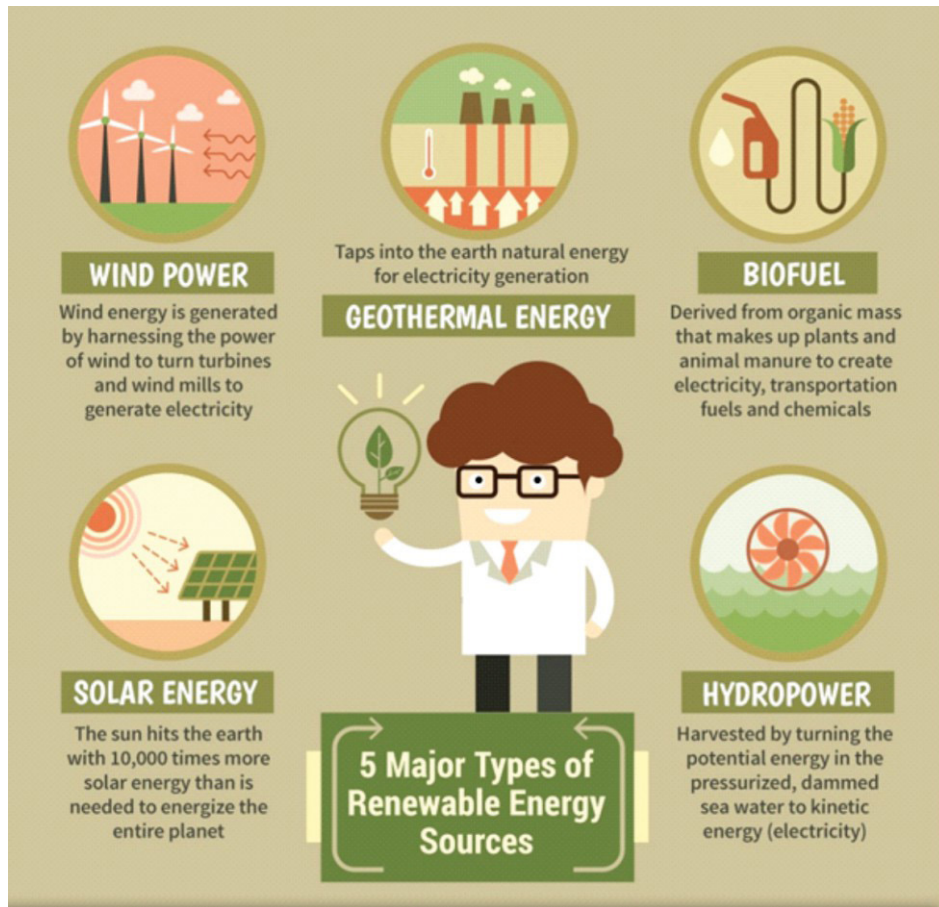
पाणीपुरवठा/ड्रेनेज आणि स्वच्छता उपकरणे	आपूर्ति किए गए जल प्रवाह और दबाव का नियंत्रण
	पानी की बचत के उपाय (जैसे पानी की बचत शीर्ष और स्वचालित चमकती)
	गर्मी स्रोत पर तापमान और दबाव सेटिंग बदलें
	मौसम के आधार पर उपकरण
	गर्म पानी की आपूर्ति परिसंचरण पंप में अंतराल के साथ संचालन
	वर्षा जल और कुएं के पानी 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 8.1.1: 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 8.1.1: 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 8.1.2: किसी व्यक्ति को करंट लगने से बचाने के चरण

8.1.2 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 8.1.2.: 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 8.1.3: 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 8.1.4: 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 8.1.3: 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

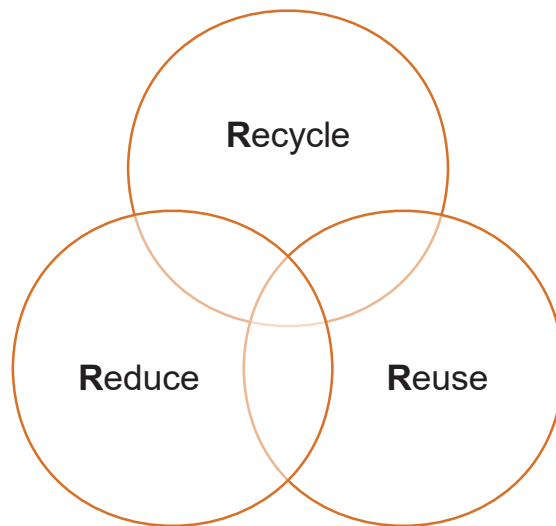
गाइड शब्दों और उनके अर्थ के सामान्य उदाहरण हैं:

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 8.1.4: 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 8.1.5: 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 8.2 - 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

8.2.1 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-कन्फ्रेंसिंग 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।

8.2.2 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।

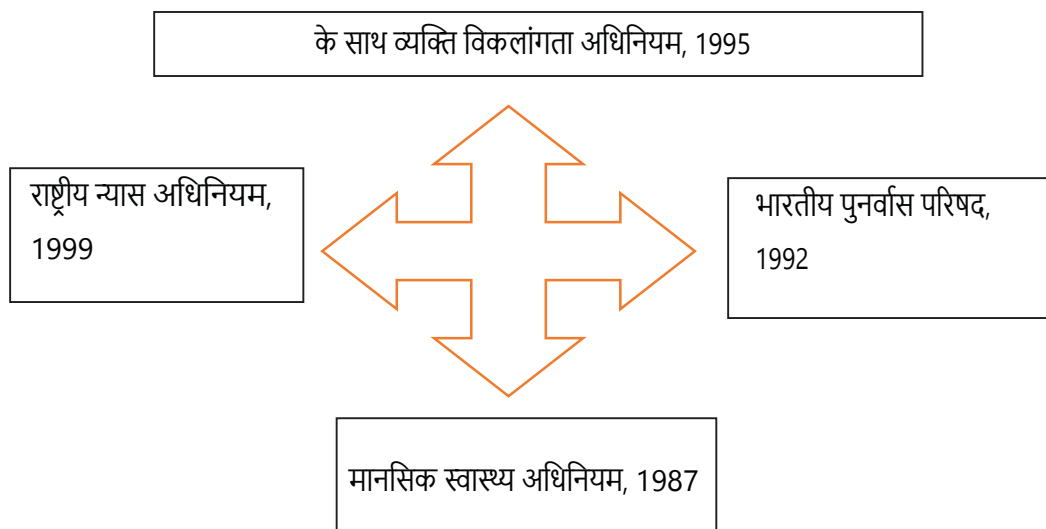
एक बार लागू होने के बाद, सुरक्षा प्रक्रियाएं संगठन के सुरक्षा मामलों के संचालन के लिए स्थापित कार्यों का एक सेट प्रदान करती हैं, जो प्रशिक्षण, प्रक्रिया लेखा परीक्षा और प्रक्रिया में सुधार की सुविधा प्रदान करेगी। प्रक्रियाएं सुरक्षा प्रक्रियाओं में भिन्नता को कम करने के लिए आवश्यक स्थिरता को लागू करने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

8.2.3 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 8.2.1: 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 कंटेंट, 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

9. रोजगार कौशल



Employability Skills is available at the following location



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

Employability Skills



IT - ITeS SSC
nasscom

10. अनुलग्नक



ANNEXURE - QR Codes

Chapter No.	Unit No.	Topic name	Page No.	QR Codes	URL
2. Technical Skills for Document Sharing	Unit 2.1 Skills for Creating Technical Documents	Unit 2.1 Skills for Creating Technical Documents	34		youtu.be/X-kOBPApBMA
3. Skills for Query Management	Unit 3.1 - Customer Query Management	Unit 3.1 - Customer Query Management	51		youtu.be/W8GjZnoN0Ik
8. Inclusive and Environmentally Sustainable Workplaces		Sustainable Practices	119		youtu.be/-0zQV8F03Og

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: ₹