



समस्या निवारण पुस्तिका

राज्य स्तरीय

पोषण अभियान
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
भारत सरकार







समस्या निवारण पुस्तिका

राज्य स्तरीय





विषय-सूची

1 परिचय	12
1.1 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क की भूमिका एवं उत्तरदायित्व	13
2 सामान्य समस्या निवारण परिदृश्य	14
2.1 परिदृश्य 1 : उपयोगकर्ता आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड का पासवर्ड भूल जाएं	15
2.2 परिदृश्य 2 : उपयोगकर्ता एप्प को अपडेट किए जाने की ज़रूरत हैं	17
2.2.1 एप्लीकेशन में मुख्य घटक	17
2.2.2 कार्य स्वतः अपडेट कैसे होता है	17
2.2.3 मैनुअल अपडेट किस प्रकार कार्य करता है (दूर से)	17
2.2.4 मैनुअल अपडेट किस तरह कार्य करता है (व्यक्तिगत रूप से)	18
2.2.5 योजनाबद्ध अपडेट रिलीज़	19
2.3 परिदृश्य 3 : एक नए उपयोगकर्ता का सृजन करना	19
2.4 परिदृश्य 4 : जब डैशबोर्ड उपयोगकर्ता छोड़ता है तथा नया उपयोगकर्ता जुड़ता है	22
2.5 परिदृश्य 5 : एप्प का प्रयोग करते समय, एडब्ल्यूडब्ल्यू को “आईसीडीएस-सीएस ने काम करना बंद कर दिया” या आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन बंद हो गया यह संदेश प्राप्त हो सकता है।	23
2.6 परिदृश्य 6 : एडब्ल्यूडब्ल्यू फॉर्म अथवा मॉड्यूल में जाते हैं तथा त्रुटि प्राप्त करते हैं या लॉग-इन स्क्रीन पर पुनः आ जाते हैं	25
2.7 परिदृश्य 7 : फोन को संक्रोनाईज़ करते समय एलएस को त्रुटि संदेश प्राप्त होता है।	27
2.8 परिदृश्य 8 : एलएस द्वारा प्रयोग के दौरान आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन फ्रीज़ हो जाता है या एक स्क्रीन से दूसरे स्क्रीन पर जाने में कई सैकेंड लगाता है	28
2.9 परिदृश्य 9 : एडब्ल्यूडब्ल्यू घर से लाभार्थी को हटाने में असमर्थ है	30
3 यूज़र मैनेजमेंट	32
3.1 उपयोगकर्ताओं के प्रकार	33
3.2 मोबाइल तथा डैशबोर्ड उपयोगकर्ता	33

4	राज्य स्तरीय इशू ट्रैकर उपयोगकर्ता मैनुअल	36
4.1	इशू ट्रैकर मैनुअल का उद्देश्य	37
4.2	शुरुआत कैसे करें	37
4.3	मॉड्यूल	39
4.3.1	मुद्दे का प्रबंधन	40
4.3.2	सुलझी हुई समस्याएं	48
4.3.3	जानकारी की लाइब्रेरी	50
4.3.4	रिपोर्ट	51
4.3.5	मेरी जानकारी	52
4.4	एक्सकेलेशन मैट्रिक्स	53
4.5	इशू ट्रैकर रिपोर्टें	53
4.5.1	'इशू ट्रैकर' – वैयक्तिक इशू	53
4.5.2	'इशू ट्रैकर' – इशू (ब्लॉक)	54
4.5.3	इशू ट्रैकर – इशू (जिला)	55
4.5.4	'इशू ट्रैकर' – टाइप के अनुसार इश्यूज़	55
4.5.5	हार्डवेयर – व्यक्तिगत हार्डवेयर	57
4.5.6	हार्डवेयर – प्रति जिला	58
4.5.7	हार्डवेयर – प्रति राज्य	59

चित्रों की सूची

चित्र 1 : 'मोबाइल वर्कर्स' का चयन करें	15
चित्र 2 : यूज़रनेम को खोजना	16
चित्र 3 : प्रयोक्ता विवरण	16
चित्र 4 : पासवर्ड टैब	16
चित्र 5 : मोबाइल वर्कर का चयन	19
चित्र 6 : डैशबोर्ड उपयोगकर्ता सृजित करना	20
चित्र 7 : उपयोगकर्ता की भूमिका निर्धारित करना	20
चित्र 8 : एकाउंट सेटिंग	21
चित्र 9 : पासवर्ड बदलना	21
चित्र 10 : लॉग-इन स्क्रीन	37
चित्र 11 : होम-स्क्रीन	38
चित्र 12 : मुद्दे का प्रबंधन मॉड्यूल	40
चित्र 13 : इशूज़ की सूची	40
चित्र 14 : टिकट सूचना, मामले की सूचना और नोट	41
चित्र 15 : टिकट का चयन करना	42
चित्र 16 : टिकट को अद्यतन या हल करने के लिए आगे बढ़ाना	42
चित्र 17 : 'फोलो-अप विद इशूज़' मॉड्यूल	42
चित्र 18 : इशू से सम्बंधित सूचना	43
चित्र 19 : नई जानकारी/अन्य ब्योरे का चयन करें	43
चित्र 20 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें	44
चित्र 21 : मुद्दे को बढ़ाएं/घटाएं	44
चित्र 22 : 'अनसक्सेस्फुल अटेंट एट फिक्सिंग द फोन' का चयन करें	44

चित्रों की सूची

चित्र 23 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें	44
चित्र 24 : मुद्दे को बढ़ाएं/घटाएं	44
चित्र 25 : 'इशू रिजोल्वड/क्लोज़ इशू' का चयन करें	45
चित्र 26 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें	45
चित्र 27 : नया इशू सूचित करें	45
चित्र 28 : नई समस्या का विवरण भरें	46
चित्र 29 : समस्या की पहचान करना	46
चित्र 30 : समस्या के निवारण के लिए निवारण चरण	47
चित्र 31 : एस्केलेशन	48
चित्र 32 : सुलझी हुई समस्याएं	49
चित्र 33 : जानकारी की लाइब्रेरी	51
चित्र 34 : रिपोर्ट	52
चित्र 35 : मेरी जानकारी (माई इन्फॉर्मेशन)	52
चित्र 36 : फिल्टर लागू करें	54
चित्र 37 : व्यक्तिगत सहायता केंद्र को सौंपी गई प्रत्येक टिकट को देख पाएंगे	54
चित्र 38 : फिल्टर लागू करें	54
चित्र 39 : ब्लॉक-वार इशू ट्रैकर रिपोर्ट देखें	55
चित्र 40 : फिल्टर डालें	55
चित्र 41 : जनपद के अनुसार मुद्दों की रिपोर्ट देखना	55
चित्र 42 : फिल्टर लागू करें	55
चित्र 43 : समस्याओं का बार-चार्ट प्रतिरूप	56
चित्र 44 : फिल्टर लागू करें	57

चित्रों की सूची

चित्र 45 : व्यक्तिगत हार्डवेयर रिपोर्ट	57
चित्र 46 : फिल्टर डालें	58
चित्र 47 : हार्डवेयर – प्रति जिला रिपोर्ट	58
चित्र 48 : फिल्टर डालें	59
चित्र 49 : हार्डवेयर – प्रति राज्य रिपोर्ट	59

तालिकाओं की सूची

तालिका 1 : डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए भूमिका की सूची	35
--	----



संक्षिप्तियां

एडब्ल्यूसी	आंगनवाडी केंद्र
एडब्ल्यूडब्ल्यू	आंगनवाडी कार्यकर्ता
एपीके	एंड्रॉयड एप्लीकेशन पैकेज
सीपीएमयू	केंद्रीय परियोजना प्रबंधन इकाई
डीपीओ	जिला कार्यक्रम अधिकारी
डीएचडी	जिला हेल्पडेस्क
जीओआई	भारत सरकार
आईसीडीएस	समेकित बाल विकास सेवाएं
आईसीडीएस-सीएएस	समेकित बाल विकास सेवाएं—कॉमन एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर
आईसीटी	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी
आईसीटी-आरटीएम	सूचना और संचार प्रौद्योगिकी समर्थित वास्तविक समय निगरानी
एमडब्ल्यूसीडी	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
पीआईएन	व्यक्तिगत पहचान संख्या
आरटीएम	वास्तविक समय निगरानी
एसएचडी	राज्य हेल्पडेस्क
एसडीए	सॉफ्टवेयर विकास एजेंसी
यूआरएल	यूनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर



परिचय

पोषण अभियान वर्ष 2022 तक कुपोषण मुक्त भारत के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए बहु-मंत्रालयी अभिसरण मिशन है। पोषण अभियान का उद्देश्य महत्वपूर्ण आंगनवाड़ी सेवाओं के उपयोग में सुधार करके अधिकतम कुपोषित क्षेत्रों सहित भारत के अभिनिर्धारित जिलों में टिगनेपन को कम करना और आंगनवाड़ी सेवाओं की प्रदायगी की गुणवत्ता सुधारना है।

सूचना एवं संचार तकनीक समर्थित रियल टाइम मॉनिटरिंग (आईसीटी-आरटीएम), पोषण अभियान के प्रमुख क्रियाकलापों में से एक है। यह मोबाइल आधारित होगा। जिसका उपयोग आईसीडीएस सेवाओं की बेहतर निगरानी करने में होगा। आईसीडीएस-सीएएस इस प्रकार डिज़ाइन किया गया है जिससे आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं की जरूरतों को और अधिक दक्षता पूर्वक पूरा करने और पर्यवेक्षकों को कार्य को पूरा करने में सहायक सिद्ध हो। आईसीडीएस केस एप्लीकेशन के द्वारा 11 रजिस्ट्रों में से 10 रजिस्टर स्वचालित हो जाएंगे। इस प्रकार आईसीडीएस कार्यकर्ताओं को सेवा प्रदायगी पर अधिक ध्यान देने हेतु समय मिल पाएगा।

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को सामान्य एप्लीकेशन सहायता प्रदान करने में, मुश्किलें दूर करने के उपायों की पहचान करने और जिला हेल्पडेस्क द्वारा उठाए गए मुद्दे को इशू-ट्रैकर एप्लीकेशन के माध्यम से सुलझाने के लिए मुश्किलें दूर करने वाला मैनुअल (ट्रबलशूटिंग मैनुअल) विकसित किया गया है।

यह सामान्य ट्रबलशूटिंग परिदृश्य के माध्यम से इन्वेंट्री, उपयोगकर्ता का नाम, प्रबंधन और आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं द्वारा उनके मोबाइल पर एकत्रित किए गए रियल टाइम सूचना की रिपोर्ट उपलब्ध कराने में राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क की भी सहायता करेगा।

1.1 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क की भूमिका एवं उत्तरदायित्व

ट्रबलशूटिंग मैनुअल का निर्माण राज्य सहायता केंद्र को अपने उत्तरदायित्व दक्षतापूर्वक एवं प्रभावी ढंग से करने में सहायता करने के लिए किया गया है। राज्य/संघ राज्य हेल्पडेस्क की मुख्य जिम्मेदारियां निम्नलिखित हैं –

- 1 भूमिका एवं अनुमतियों का अद्यतन, डैशबोर्ड प्रयोगकर्ताओं के पासवर्ड को रीसेट करने हेतु उपयोगकर्ताओं के खाते का प्रबंधन।
- 2 सामान्य एप्लीकेशन सहायता का प्रावधान अर्थात मोबाइल एप्लीकेशन और आईसीडीएस सीएएस डैशबोर्ड से सम्बंधित जिला स्तर में उठाई गई समस्याओं का समाधान।
- 3 आवश्यकतानुसार सीपीएमयू के पास समस्या का जाना।
- 4 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में टिकटों का नियमित अनुवर्तन, यह सुनिश्चित करना कि उनका समाधान हो गया है और समाप्त कर दिया गया है।
- 5 यह सुनिश्चित करना कि जिला हेल्पडेस्क अपना कार्य कर रहा है और समाधान की गई समस्याओं को बंद कर रहा है।
- 6 इशू ट्रैकर वेब एप्लीकेशन का प्रबंधन अर्थात उपयोगकर्ता प्रबंधन सहायता को विस्तारित करना, नई भूमिकाओं और अनुमतियों को सेट तथा अद्यतन करना और ऑटो अपडेट हेतु नई एप्प को जारी करना।
- 7 सम्बंधित राज्यों में समस्या प्रबंधन की निगरानी के लिए इशू ट्रैकर रिपोर्ट की नियमित निगरानी तथा समीक्षा करना।
- 8 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड से डाटा समीक्षा तथा ज्ञान निष्कर्ष
- 9 आंगनवाड़ी कार्यकर्त्रियों और महिला पर्यवेक्षकों के लिए आईसीडीएस-सीएएस मोबाइल एप्लीकेशन को व्यक्तिगत रूप में अद्यतन करने के लिए जिला हेल्पडेस्क के द्वारा ब्लॉक हेल्पडेस्क की निगरानी करना।
- 10 क्षतिग्रस्त फोन को ठीक किया जाना है तथा जिला हेल्पडेस्क द्वारा उचित समन्वय स्थापित किया जाता है।



सामान्य समस्या निवारण परिदृश्य

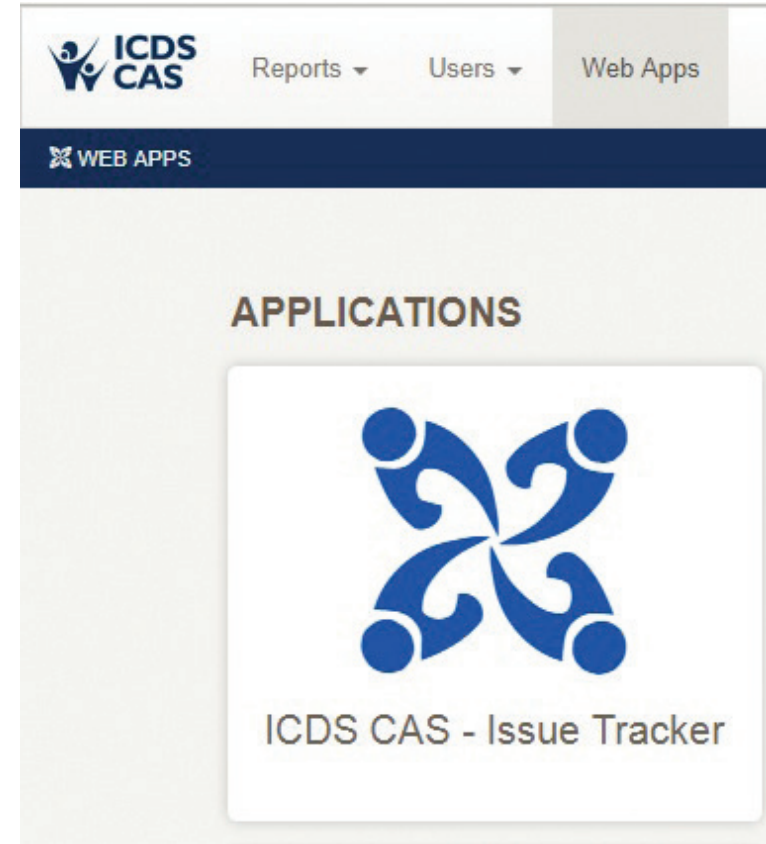


इस भाग में आईसीडीएस-सीएएस मोबाइल एप्लीकेशन या आईसीडीएस सीएएस डैशबोर्ड का प्रयोग करते समय उपयोगकर्ता के समक्ष पेश आने वाली मुश्किलों का राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क के विस्तृत उपाय सहित वर्णन किया गया है।

2.1 परिदृश्य 1- उपयोगकर्ता आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का पासवर्ड भूल जाएं

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क, जिला हेल्पडेस्क/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारियों के लिए डैशबोर्ड पासवर्ड को रीसेट करने के लिए निम्नलिखित चरणों का पालन करेगी :

- 1 कम्प्यूटर पर ब्राउज़र खोलें और आईसीडीएस-सीएएस के डैशबोर्ड पर जाएं : www-icds&cas-gov-in/a/icds&cas
- 2 अपना उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड का प्रयोग करके लॉग-इन करें।
- 3 यूज़र टैब पर क्लिक करें और 'मोबाइल वर्कर्स' का चयन करें। (चित्र 1 देखें)



चित्र 1 : मोबाइल वर्कर्स का चयन करें

- 4 आप 'यूजरनेम' की सूची देखेंगे। अपेक्षित 'यूजरनेम' खोजें। 'यूजरनेम' आसानी से ढूँढने के लिए सर्च-बॉक्स में 'यूजरनेम' टाइप करें। (चित्र 2 देखें)

Username	First Name	Last Name	Date Registered	Action
22407010112			Feb 23, 2017	Deactivate
22407010113			Feb 23, 2017	Deactivate
22407010114			Feb 23, 2017	Deactivate
22407010115			Feb 23, 2017	Deactivate
22407010116			Feb 23, 2017	Deactivate
22407010117			Feb 23, 2017	Deactivate

चित्र 2 : यूजरनेम को खोजना

- 5 'यूजरनेम' पर क्लिक करें। ऐसा करने पर और अधिक विवरण के साथ एक विंडो प्रदर्शित होगी। (चित्र 3 देखें)

Basic Groups Locations Password Permanent Actions

Information for 22407010213

Username: 22407010213

Role: (none)
 Only applies to mobile workers who will be entering data using Web Apps

First Name:

Last Name:

E-Mail:

चित्र 3 : प्रयोक्ता विवरण

- 6 पासवर्ड टैब का चयन करें। (चित्र 4 देखें)

Basic Groups Locations Password Permanent Actions

Reset Password for Mobile Worker

New password*

⚠ This password is automatically generated. Please copy again.

New password confirmation*

Reset Password

चित्र 4 : पासवर्ड टैब

- 7 आईसीडीएस-सीएय द्वारा एक नया पासवर्ड अपने आप सृजित हो जाएगा। नए पासवर्ड को नोट कर लें।
- 8 'रीसेट पासवर्ड' बटन पर क्लिक करें।
- 9 जिला हेल्पडेस्क/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारियों को नया पासवर्ड बताएं।

जिला सहायता केंद्र/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आईसीडीएस अधिकारी को नया पासवर्ड प्रेषित करने के पश्चात यह सुनिश्चित करें कि आपने उन्हें निम्नलिखित कदमों का पालन करने में उनका मार्गदर्शन किया है :-

- 1 आईसीडीएस-सीएय डैशबोर्ड लॉग-इन पेज पर जिला सहायता केंद्र/

- राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी नया पासवर्ड डालें तथा लॉग-इन पर क्लिक करें।
- 2 जिला सहायता केंद्र/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी सेंटिंग बटन को दबाएं तथा मेरा एकाउंट सेंटिंग्स का चयन करें।
 - 3 जिला सहायता केंद्र/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी पदाधिकारी तत्पश्चात 'मेरा पासवर्ड बदलें' का चयन करें।
 - 4 जिला हेल्पडेस्क/राज्य/संघराज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी पदाधिकारी उनको दिया गया पासवर्ड डालेंगे और तत्पश्चात नया वांछित पासवर्ड डालेंगे। पासवर्ड में एक बड़ा अक्षर, एक अंक, एक विशेष अक्षर और कम से कम दस कैरेक्टर का होना चाहिए। इसके बाद 'पासवर्ड बदलें' पर क्लिक करें।
 - 5 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड से लॉग-आउट करें।
 - 6 नए पासवर्ड के साथ लॉग-इन करें।

2.2. परिदृश्य 2 : उपयोगकर्ता एप्प को अपडेट किए जाने की ज़रूरत है

आंगनवाड़ी कार्यकर्त्रियों, महिला पर्यवेक्षकों और ब्लॉक स्तरीय हेल्पडेस्क को प्रदान की गई तथा प्रयोग की गई आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन को बार-बार अद्यतन किए जाने की ज़रूरत है। इन अद्यतनों में आईसीडीएस एप्लीकेशन के छोटे बग फिक्स या बोर्ड परिवर्तन शामिल हैं। निम्नलिखित, अद्यतन की संरचना किस प्रकार है तथा एप्लीकेशन का अद्यतन किस प्रकार होगा, का सारांश है।

2.2.1 एप्लीकेशन के मुख्य घटक

एप्लीकेशन दो मुख्य घटकों से बना है –

- **कॉमकेयर एलटीएस एपीके** - यह कॉमकेयर मोबाइल एप्लीकेशन फ्रेमवर्क है जिसे गूगल प्ले स्टोर के माध्यम से इंस्टॉल किया जा सकता है। इसे एडब्ल्यूडब्ल्यू पर्यवेक्षक तथा इशू ट्रेकर एप्लीकेशन के बीच में साझा किया जाता है।
- **एप्लीकेशन फाईल (सीसीजेड)** - यह विशेष आईसीडीएस-सीएएस एडब्ल्यूडब्ल्यू, आईसीडीएस-सीएएस पर्यवेक्षक अथवा आईसीडीएस-सीएएस इशू ट्रेकर एप्लीकेशन है और फॉर्म तथा इसमें मल्टीमीडिया शामिल है।

2.2.2 कार्य स्वतः अपडेट कैसे होता है

कॉमकेयर एलटीएस एपीके में अपडेट के लिए यदि फोन में गूगल एकाउंट सेट किया गया है और नेटवर्क से कनेक्टेड है, तो फोन अपने आप गूगल प्ले स्टोर से अपडेट डाउनलोड कर लेगा। एक बार अपडेट डाउनलोड होने के बाद फोन अपने आप अपडेट इंस्टॉल करेगा। इससे एप्लीकेशन को रिस्टार्ट करना पड़ेगा और उपयोगकर्ता को फिर से लॉग-इन करना पड़ेगा।

सीसीजेड में अपडेट के लिए फोन बैकग्राउंड में आईसीडीएस-सीएएस सर्वर से अपडेट डाउनलोड करेगा। एक बार अपडेट डाउनलोड होने के बाद अगली बार जब उपयोगकर्ता लॉग-इन करेगा, अपडेट इंस्टॉल हो जाएगा। इस प्रक्रिया में एक घंटे का समय लग सकता है, इस लिए उपयोगकर्ता ब्लॉक हेल्पडेस्क को पहले से ही सूचित करें कि ऐसा हो सकता है।

2.2.3 मैनुअल अपडेट किस प्रकार कार्य करता है (दूर से)

यदि उपयोगकर्ता नवीनतम एपीके और सीसीजेड में ऑटो अपडेट नहीं करता है, तो निम्नलिखित उपायों द्वारा मैनुअली अपडेट करना संभव है :

एपीके के लिए उपयोगकर्ता को गूगल प्ले स्टोर जाकर कॉमकेयर एलटीएस सर्च करना होगा। उनको गूगल प्ले स्टोर से 'अपडेट' का विकल्प मिलेगा। यदि उनके पास नेटवर्क कनेक्टिविटी है तो वे अपडेट पर क्लिक कर सकते हैं और एपीके के नवीनतम रूप को डाउनलोड और इंस्टॉल कर सकते हैं।

सीसीजेड के लिए उपयोगकर्ता मोबाइल एप्लीकेशन के सेटिंग मेन्यू से आईसीडीएस-सीएएस अपडेट का चयन करेगा। अपडेट डाउनलोड होते समय उनको इंटरजार करना होगा (यह इंटरनेट स्पीड के आधार पर 30 मिनट से एक घंटा हो सकता है) एक बार अपडेट डाउनलोड होने के बाद उपयोगकर्ता अपडेट इंस्टॉल करने के लिए इंस्टॉल अपडेट बटन चयन करेगा (जिसमें फिर एक घंटे का समय लग सकता है।)



नोट: उपयोगकर्ता के लिए यह सबसे अच्छा होगा कि वह अपडेट इंस्टॉल करने का कार्य रात में करें, जब फोन चार्ज हो रहा हो।

2.2.4 मैनुअल अपडेट किस तरह कार्य करता है (व्यक्तिगत रूप से)

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क की यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी है कि व्यक्तिगत रूप से अपडेट ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा किया जाए। व्यक्तिगत अपडेट करने हेतु ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा निम्नलिखित कदमों का पालन किया जाएं :

एपीके के लिए :

- 1 सुनिश्चित करें कि फोन में नेटवर्क है।
- 2 एप्लीकेशन में लॉग-इन करें।
- 3 फोन को समकालीन करें ताकि सभी फॉर्म प्रस्तुत किए जा सकें।

- 4 यदि उपकरण में इंटरनेट कनेक्टिविटी अच्छी है, तो गूगल प्ले स्टोर में जाएं और कॉमकेयर एलटीएस सर्च करें। आपको गूगल प्ले स्टोर से अपडेट करने का विकल्प मिलेगा।
- 5 यदि इंटरनेट कनेक्टिविटी कम है/नहीं है तो जिला हेल्पडेस्क से प्राप्त नवीनतम एपीके फोन में कॉपी करें और खोलें।
- 6 इससे फोन को तुरंत एपीके के नये रूपांतर को अपडेट कर लेना चाहिए।
- 7 कन्फर्म करें और एप्लीकेशन अपडेट करें।

सीसीजेड के लिए :

- 1 सुनिश्चित करें कि फोन में नेटवर्क कनेक्शन है।
- 2 एप्लीकेशन में लॉग-इन करें।
- 3 फोन को समकालीन करें ताकि सभी फॉर्म प्रस्तुत किए जा सकें।
- 4 सुनिश्चित करें कि एपीके का नवीनतम रूप अपडेट कर लिया गया है।
- 5 फोन में नवीनतम सीसीजेड को कॉपी करें।
- 6 फोन में, फोन के एप्लीकेशन प्रबंधन मेनु : सेटिंग्स – एप्लीकेशन – मैनेज एप्लीकेशन में जाकर कॉमकेयर एलटीएस के डाटा को साफ करें, दबाएं तथा पुष्टि करें।
- 7 फोन में मैनुअली नवीनतम सीसीजेड इंस्टॉल करें (एक घंटे तक का समय लग सकता है)
- 8 उपयोगकर्ता के पासवर्ड का प्रयोग करते हुए लॉग-इन करें और पिन स्थापित करने के लिए फोन दें।

2.2.5 योजनाबद्ध अपडेट रिलीज़

एपीके और सीसीजेड अपडेटों के लिए, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को रिलीज़ से एक माह पूर्व परिवर्तनों का सेट प्रदान करने सहित सूचित किया जाएगा।

एपीके/सीसीजेड के रिलीज़ के पश्चात, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को आने वाली मानवीय अपडेट के लिए नया एपीके और सीसीजेड प्रदान करेगा। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क जिला तथा ब्लॉक हेल्पडेस्क को वितरित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

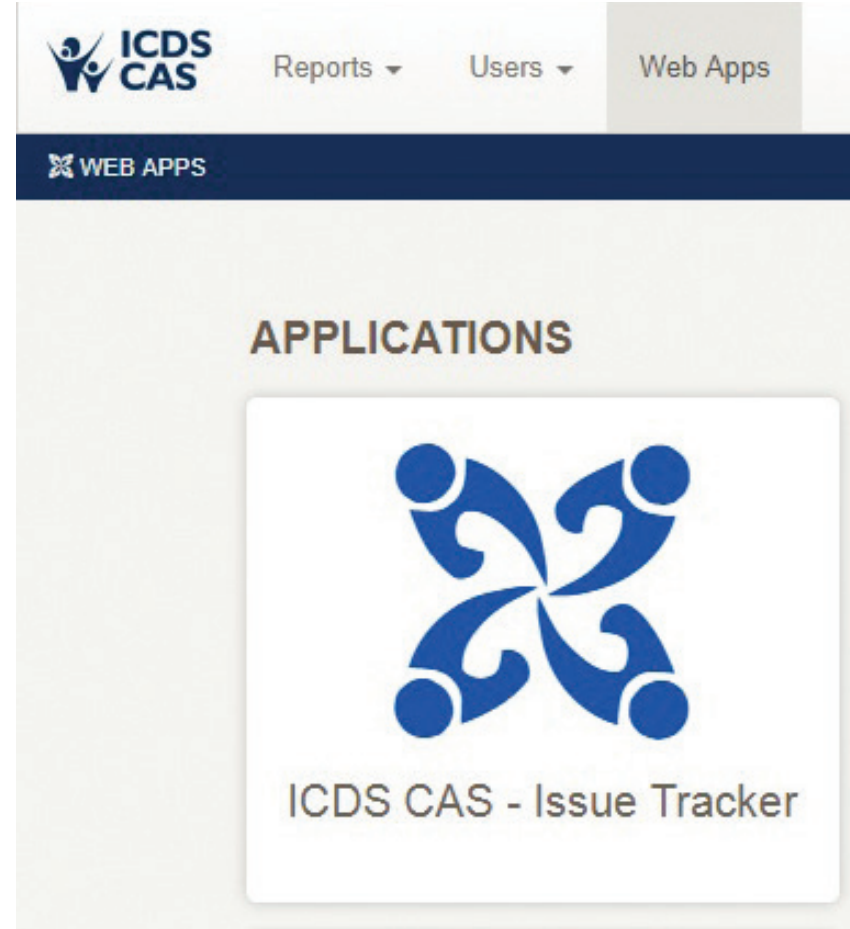
2.3 परिदृश्य 3 : एक नए उपयोगकर्ता का सृजन करना



नोट: इस भाग का अनुसरण उसी समय किया जाना है जब आईसीटी-आरटीएम के तहत जिला हेल्पडेस्क/राज्य आईसीडीएस पदाधिकारी के लिए नया डैशबोर्ड यूज़र सृजित किया जाना है। नया उपयोगकर्ता तैयार न करें जो कि आईसीटी-आरटीएम का भाग नहीं है।

जिला हेल्पडेस्क/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी के लिए नया डैशबोर्ड यूज़र सृजित के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क निम्नलिखित उपायों का पालन करेंगे :

- 1 अपने कम्प्यूटर में ब्राउज़र खोलें और www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas पर जाएं।
- 2 अपना यूज़र नाम और पासवर्ड का प्रयोग कर लॉग-इन करें।
- 3 यूज़र टैब पर क्लिक करें और 'मोबाइल वर्कर' चयन करें (चित्र 5 देखें)



चित्र 5 : मोबाइल वर्कर का चयन

- 4 क्रिएट मोबाइल वर्कर पर क्लिक करें।
- 5 सेक्शन 3.2 में निर्दिष्ट फॉर्मेट के आधार पर उपयोगकर्ता का नाम डालें – मोबाइल एवं डैशबोर्ड उपयोगकर्ता – यूज़रनेम और पासवर्ड परिदृश्य (चित्र 6 भी देखें)

चित्र 6 : डैशबोर्ड उपयोगकर्ता सृजित करना।

- 6 प्रत्येक व्यक्ति संक्षिप्ताक्षर और स्थान कोड शीर्षक लें (अर्थात 23423—डीएचडी जिसमें 23423 स्थान/जिला कोड है और डीएचडी संक्षिप्ताक्षर शीर्षक है। संक्षिप्ताक्षर और स्थान कोड की और अधिक जानकारी के लिए टेबल –। का संदर्भ लें। (डैशबोर्ड प्रयोक्ता की भूमिकाओं की सूची) जिसकी डैशबोर्ड तक पहुंच आवश्यक है और तदनुसार यूज़रनेम सेट करें।
- 7 इस उपयोगकर्ता का लोकेशन (राज्य/जिला का नाम)चयन करें।



नोट : यह एक बहुत महत्वपूर्ण कदम है, क्योंकि गलत लोकेशन का चयन कर लिए जाने पर किसी और उपयोगकर्ता के किसी और का डाटा को प्राप्त करेंगे।

- 8 दिखाएं गए पासवर्ड को नोट कर लें और क्रिएट पर क्लिक करें।
- 9 यूज़र सृजन कर लेने के बाद अभी सृजित किए गए यूज़रनेम पर क्लिक करें। आपको ड्रॉपडाउन से इस यूज़र के लिए भूमिका निर्धारित करने की ज़रूरत है। (चित्र 7 देखें) (टेबल –।– उपयोगकर्ता भूमिकाओं की और अधिक जानकारी के लिए (डैशबोर्ड उपयोगकर्ता के लिए भूमिकाओं की सूची) का संदर्भ लें।

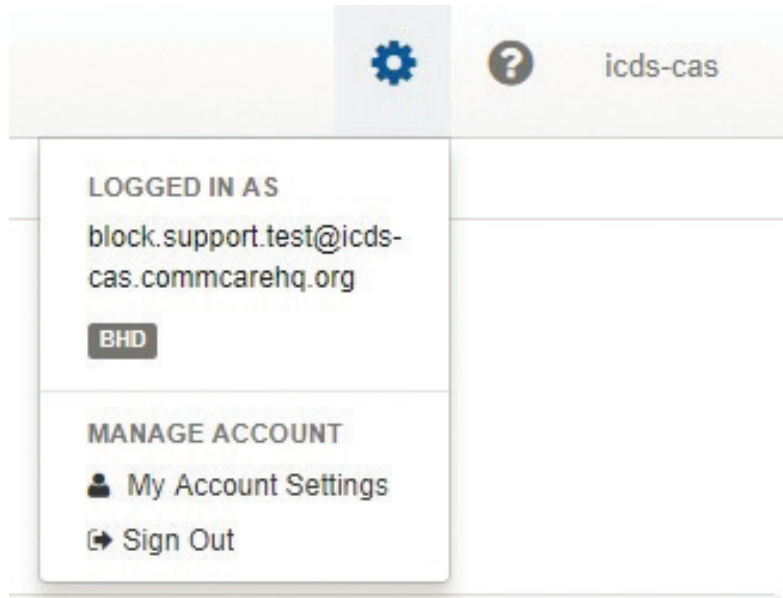
चित्र 7 : उपयोगकर्ता की भूमिका निर्धारित करना



नोट : सही भूमिकाएं निर्धारित किया जाना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह सुनिश्चित करता है कि उपयोगकर्ता अपनी जिम्मेदारी का सही तरीके से निष्पादन कर रहा है।

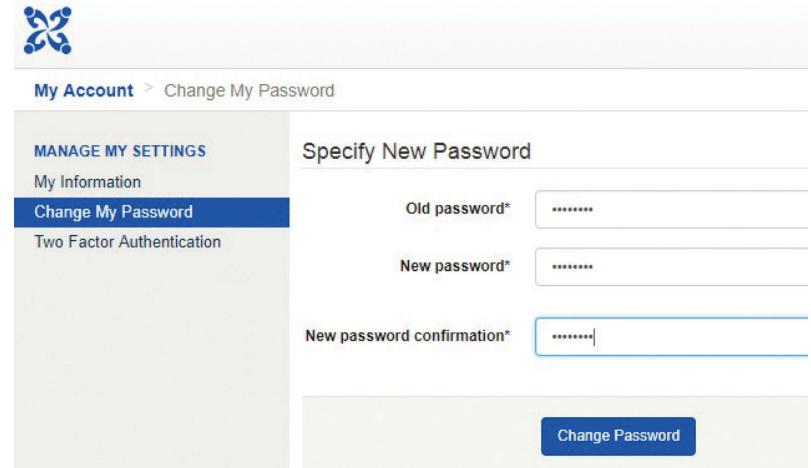
- 10 उपयोगकर्ता भूमिका सेव करने के लिए नीचे स्क्रॉल करें और 'अपडेट इंफॉर्मेशन' पर क्लिक करें।
- 11 नियत उपयोगकर्ता को यूज़रनेम और पासवर्ड बताएं और सुनिश्चित करें कि वे लॉग-इन करें और नीचे उल्लिखित उपाय करें :

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को अपने सम्बंधित पदाधिकारियों को निम्नलिखित उपायों का अनुसरण करते हुए आईसीटीएस-सीएएस डैशबोर्ड में लॉगिंग को सुगम बनाना चाहिए।



चित्र 8 : एकाउंट सेटिंग

- 1 आईसीडीएस-सीएएस पर जाने के लिए यूआरएल है- www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas अपने वेब ब्राउज़र में इस यूआरएल पर जाएं।
- 2 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क द्वारा बताए गए यूज़रनेम और पासवर्ड प्रविष्ट करें और साइन-इन पर क्लिक करें।
- 3 प्रत्येक उपयोगकर्ता अपनी इच्छानुसार पासवर्ड बदल सकता है। एक बार लॉग-इन करने के बाद उपयोगकर्ता सेटिंग आइकॉन पर क्लिक करके 'माई एकाउंट सेटिंग' पर जा सकता है। (चित्र 8 देखें)
- 4 इसके बाद उपयोगकर्ता 'चेंज माई पासवर्ड' चयन करेगा और पुराना पासवर्ड तथा अपेक्षित नया पासवर्ड डालेगा। यह सुनिश्चित करें कि उपयोगकर्ता एक सशक्त पासवर्ड (विशिष्ट कैरेक्टर, संख्या से युक्त और कम से कम 10 कैरेक्टर का) चयन करें। चेंज पासवर्ड पर क्लिक करें। (चित्र 9 देखें)



चित्र 9 : पासवर्ड बदलना

- 5 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड से बाहर निकलें।
- 6 नए पासवर्ड से लॉग-इन करें।

2.4 परिदृश्य 4 : जब डैशबोर्ड उपयोगकर्ता छोड़ता है तथा नया उपयोगकर्ता जुड़ता है

यह सामान्य परिदृश्य है जब एक मौजूदा डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (जिला सहायता केंद्र / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी) कार्यक्रम छोड़ता है तथा उसके स्थान पर नया डैशबोर्ड उपयोगकर्ता (जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी) जुड़ता है। इस परिदृश्य में, राज्य / संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क के लिए ज़रूरी है कि नए उपयोगकर्ता को आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड के प्रयोग के लिए नया पासवर्ड प्रदान करें।

महत्वपूर्ण : यह कार्य केवल तब किया जा सकता है जब उसी डैशबोर्ड यूज़रनेम तथा भूमिका के लिए नया डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी) पुराने उपयोगकर्ता का स्थान लें।

राज्य / संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क की परियोजना को छोड़ रहे उपयोगकर्ता (जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी) के यूज़रनेम के पासवर्ड को पुनः सेट करने के लिए निम्न चरणों का अनुपालन करना होगा (खंड 2.1 परिदृश्य 1 : प्रयोगकर्ता आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का पासवर्ड भूल जाए का संदर्भ लें -)।

पासवर्ड रीसेट करने के पश्चात दो मामले हो सकते हैं जिसे राज्य / संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को प्रस्तुत किया जा सकता है :

मामला 1 :- यदि नए डैशबोर्ड उपयोगकर्ता (जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी) की पहले से पहचान की जा चुकी हो

राज्य / संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क नए डैशबोर्ड उपयोगकर्ता (जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र पदाधिकारी) को निम्नलिखित चरणों का अनुपालन करने में मार्गदर्शित करेगा :

- 1 जिला हेल्पडेस्क / राज्य आईसीडीएस अधिकारी www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas पर नेविगेट करें।
- 2 जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी राज्य हेल्पडेस्क द्वारा भेजी गई नए डैशबोर्ड यूज़रनेम तथा नया पासवर्ड को डालेगा तथा लॉग-इन पर क्लिक करेगा।
- 3 जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी सेटिंग बटन तक नेविगेट करेगा तथा 'एकाउंट सेटिंग्स' का चयन करेगा।
- 4 जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी तत्पश्चात 'मेरा पासवर्ड बदलें' का चयन करेगा।
- 5 जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी उन्हें दिए गए पासवर्ड को डालेंगे और उसके बाद वांछित नया पासवर्ड डालेंगे। पासवर्ड में एक कैपिटल अक्षर, एक संख्या, एक विशेष अक्षर तथा न्यूनतम 10 अक्षरों का हो। तत्पश्चात 'पासवर्ड बदलें' पर क्लिक करें।
- 6 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड से लॉग-आऊट करें।
- 7 नए पासवर्ड के साथ आईसीडीएस-सीएएस में लॉग-इन करें।

मामला 2 - यदि नए डैशबोर्ड उपयोगकर्ता (जिला हेल्पडेस्क / राज्य / संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी) की अभी पहचान नहीं हुई हो

राज्य / संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क निम्नलिखित चरणों का अनुपालन करेंगे :

- 1 www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas जाएं, 'उपयोगकर्ता टैब' पर क्लिक करें। 'मोबाइल कार्यकर्ता' का चयन करें।
- 2 डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता की खोज करें (खंड 2.1 परिदृश्य 1 के चरण 4 को देखें - प्रयोगकर्ता अधिक जानकारी के लिए इस दस्तावेज के आईसीडीएस-सीएएस पासवर्ड भूल गए) और तत्पश्चात निष्क्रिय उपयोगकर्ता पर क्लिक करें (इससे यह सुनिश्चित होगा कि उपयोगकर्ता सक्रिय उपयोगकर्ता के रूप नहीं गिना जाएगा।

- 3 जब किसी नए उपयोगकर्ता (जिला हेल्पडेस्क/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी की पहचान होती है, उपरोक्त चरण -1 का अनुपालन करें तथा 'निष्क्रिय मोबाइल कार्यकर्ता दिखाएं' पर क्लिक करें और तत्पश्चात निष्क्रिय किए गए उपयोगकर्ता जिला हेल्पडेस्क/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी को खोजें। डैशबोर्ड यूज़रनेम या नाम का प्रयोग कर खोजें।
- 4 उपयोगकर्ता पर क्लिक करें तथा सक्रिय उपयोगकर्ता पर क्लिक करें। इस खंड से डैशबोर्ड यूज़रनेम हट जाएगा तथा अब सक्रिय उपयोगकर्ता में चला जाएगा।
- 5 (मामला 1 में दिए गए सभी चरणों का अनुपालन करें।

2.5 **परिदृश्य 5 : एप्प का प्रयोग करते समय, एडब्ल्यूडब्ल्यू को "आईसीडीएस-सीएएस ने काम करना बंद कर दिया" या आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन बंद हो गया यह संदेश प्राप्त हो सकता है**

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए :

- 1 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में 'नया इशू रिपोर्ट करें' पर क्लिक करें।
- 2 समस्या का सामना कौन कर रहा है?
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू चुनें।
- 3 समस्या का सामना कर रहे जिला/ब्लॉक आंगनवाड़ी केन्द्र के पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करेंगे।

- 4 समस्या का सामना कर रहे एडब्ल्यूसी का नाम
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू द्वारा जिस तिथि को समस्या को देखा गया का चयन करें।
- 5 क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू के पास फोन नंबर है?
क. हाँ का चयन करें।
- 6 वह फोन नंबर जिस पर वापिस उपयोगकर्ता को कॉल किया जा सकें?
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू का 10 अंकों वाला फोन नंबर डालें।
- 7 आईसीडीएस-सीएएस यूज़रनेम
क. समस्या का सामना करने वाली एडब्ल्यूसी का 11 अंकों वाला यूज़रनेम डालें।
- 8 एजेंट से समस्या को बताने के लिए कहें। उपयोगकर्ता कौन-सी समस्या का सामना कर रहा है?
क. यह आईसीडीएस-सीएएस से जुड़ी समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएएस की समस्या' का चयन करेगा।
- 9 आईसीडीएस-सीएएस की क्या समस्या है?
क. प्रयोग के समय आईसीडीएस-सीएएस बंद होने की समस्या सूचीबद्ध नहीं है इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएएस की अन्य समस्याओं' का चयन करें।



नोट : लॉग-इन स्क्रीन पर एप्प बंद होने पर प्रयोगकर्ता केवल "लॉग-इन करने पर आईसीडीएस-सीएएस का बंद होने" का चयन करेगा। यदि प्रयोगकर्ता द्वारा फॉर्म या मॉड्यूल में काम करते समय काम करना बंद करती है, हेल्पडेस्क 'अन्य आईसीडीएस-सीएएस समस्यायां' का चयन करें।

- 10 कृपया समस्या को यहां विस्तारपूर्वक बताएं/लिखित रूप में दें :
- क. समस्या समाधान के लिए चरणों सहित समस्या का विस्तारपूर्वक विवरण प्रस्तुत करें। उपयोगकर्ता से प्रासंगिक प्रश्न जैसे आप कब से इस समस्या का सामना कर रहे हैं? पूछें—
- ख. समस्या का समाधान करने/बदलने के लिए आपने जिन कदमों को उठाया नीचे लिखें :
- लिखित नमूना :
- 11 'एडब्ल्यूडब्ल्यू के - फॉर्म के प्रयोग दौरान यह एप्प बंद हो गया'। हमने सभी पृष्ठभूमि एप्पों को बंद कर दिया, फोन को पुनः स्टार्ट किया, सर्वर से जोड़ा तथा उपयोगकर्ता डाटा साफ़ किया परंतु यह समस्या पुनः आ रही है। नीचे रेप्लीकेशन के चरण देखें -
1. --- उपयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन करें।
 2. होम विज़िट मॉड्यूल पर क्लिक करें।
 3. --- लाभार्थी पर क्लिक करें।
 4. त्रुटि को देखें।



नोट : सहायता केंद्र यथासंभव विवरणात्मक हो जिससे कि उपयोगकर्ता समस्या से सरलतापूर्वक जुड़ सकें।

- ग. यदि लागू हो इस समस्या का कोई चित्र संलग्न करें।
- 12 क्या इस समस्या का पूर्ण समाधान हो गया?
- क. नहीं का चयन करें।
- 13 क्या आप समस्या को आगे बढ़ाना/पीछे हटाना चाहते हैं?
- क. यदि समस्या को अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत है, तो हाँ को चुनें।

- 14 आप कौन से स्तर तक समस्या को ले जाना चाहते हैं?
- क. ऊपर के स्तर को चुनें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता 'सीपीएमयू' चुनेंगे।

- 15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ जुड़े और प्रत्येक बार वे समस्या को बढ़ा/कम कर सकते हैं।

उपरोक्त बढ़ी हुई समस्या के लिए वेब उपयोगकर्ता (जिला/राज्य/सीपीएमयू) हेतु कदम

- 1 वेब एप्प में लॉग-इन करें।

क. जिला/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/सीपीएमयू वेब एप्प में लॉग-इन करने के लिए अपने-अपने लॉग-इन परिचयों का प्रयोग करें।
- 2 वेब एप्प पर क्लिक करें और सर्वर से जुड़ें
- 3 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन पर क्लिक करें और समस्या प्रबंधन मॉड्यूल में जाएं।
- 4 हाल ही में उठाई गई समस्या को देखें तथा समस्या को समझें।
- 5 समस्या पर क्लिक करें, समस्या को देखें और समझें।
- 6 आगे बढ़ने के लिए क्लिक करें और तत्पश्चात समस्या पर आगे कार्यवाही करें।
- 7 सटीक समस्या को देखने के लिए स्क्रीनशॉट देखें (इसे किस प्रकार किया जाएगा, यह जानने के लिए राज्य/जिला समस्या समाधान मैनुअल- इशू ट्रैकर मैनुअल का संदर्भ लें)।

- 8 समस्या को फिर से उठाने की ज़रूरत है यह सुनिश्चित करने के लिए कुछ सामान्य समाधान करें।
- 9 यह सुनिश्चित करें कि उपयोगकर्ता सही एप्लीकेशन वर्जन का प्रयोग कर रहा है।
- 10 उपयोगकर्ता जिसने समस्या उत्पन्न करने के लिए टिकट का निर्माण किया से समन्वय स्थापित करें।
- 11 यदि समस्या उत्पन्न करने योग्य नहीं है और एप्प बंद नहीं होता है, समस्या का 'समाधान किया जा चुका है' चिन्हित कीजिए, समाधान के चरण प्रदान करें (समस्या का समाधान करने में आपके प्रश्न उठाए गए कदम बताएं) और फॉर्म जमा करें।
- 12 फॉर्म जमा करने के बाद सर्वर से जुड़ें।
- 13 यदि समस्या का समाधान नहीं हुआ है, नीचे चरण 14 पर जाएं।
- 14 'अनुवर्ती कार्रवाई की तिथि' डालें।
- 15 नई जानकारी/अन्य ब्यौरे चुनें।
क. नई जानकारी/नोट प्रदान करें
ख. समाधान करते समय आपने जिन चरणों का प्रयोग किया उसे डालें।
- 16 क्या आप समस्या को बढ़ाना/घटाना चाहते हैं?
(क) हाँ का चयन करें, और राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/सीपीएमयू स्तर तक समस्या को ले जाने के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/सीपीएमयू का चयन करें।
- 17 फॉर्म जमा करें तथा सर्वर से जुड़ें।

2.6 परिदृश्य-6 एडब्ल्यूडब्ल्यू फॉर्म अथवा मॉड्यूल में जाते हैं तथा त्रुटि प्राप्त करते हैं या लॉग-इन स्क्रीन पर पुनः आ जाते हैं

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए :

- 1 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में नई समस्या पर क्लिक करके दर्ज करें।
- 2 समस्या किसे हो रही है?
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू चुनें।
- 3 समस्या का सामना कर रहे एडब्ल्यूसी के जिला/ब्लॉक एडब्ल्यूसी के पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : राज्य सहायता केंद्र/जिला/ब्लॉक एडब्ल्यूसी पर्यवेक्षक का चयन करें

- 4 समस्या का सामना कर रही एडब्ल्यूसी का नाम
(क) समस्या का सामना कर रहे सम्बंधित एडब्ल्यूसी के नाम का चयन करें।
- 5 उपयोगकर्ता द्वारा समस्या का सामना करने की तिथि
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू द्वारा समस्या का सामना करने की तारीख का चयन करें।
- 6 क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू का फोन नंबर है?
(क) हाँ का चयन करें।
- 7 उपयोगकर्ता से वापस सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर?
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू के 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।

- 8 आईसीडीएस-सीएएस यूजरनेम
(क) समस्या का सामना कर रही एडब्ल्यूडब्ल्यू के 11 अंकों वाला यूजरनेम भरें।
- 9 एजेंट समस्या को विस्तारपूर्वक समझे कि उपयोगकर्ता कौन सी समस्या का सामना कर रहा है?
(क) यह आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएएस की समस्या' को चुनेंगे।
- 10 आईसीडीएस-सीएएस की क्या समस्या है?
(क) यह समस्या फॉर्म अथवा मॉड्यूल में हो रही है, इसलिए 'फॉर्म त्रुटि संदेश दे रहा है' के साथ फॉर्म में समस्या का चयन करेंगे।
- 11 निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दीजिए :
(क) समस्या का सामना कर रहे फॉर्म का नाम क्या है?
• मॉड्यूल तथा फॉर्म का नाम दीजिए जिसमें समस्या उत्पन्न हुई है।
1. उदाहरण के लिए घरेलू दौरो अनुसूचक अनुपूरक आहार
2. यदि त्रुटि मॉड्यूल स्तर पर उत्पन्न हुई है, मॉड्यूल का नाम बताइए। उदाहरण के लिए, टीएचआर, विकास निगरानी इत्यादि।
(ख) त्रुटि को दूर करने के लिए कौन-से कदम उठाए गए हैं?
उदाहरण –
1. उपयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन करें।
2. घरेलू दौरा अनुसूचक मॉड्यूल में जाएं।
3. नज़र रखें कि उपयोगकर्ता लॉग-इन स्क्रीन में जा रहा है।
(ग) समस्या समाधान हेतु उठाए गए कदम के साथ-साथ समस्या का विस्तारित वितरण प्रस्तुत कीजिए। उपयोगकर्ता से सम्बंधित प्रश्न जैसे कि, आपका सामना इस समस्या से कब हुआ पूछना न भूलें।

(घ) आपके द्वारा समस्या के समाधान/रेप्लिकेट हेतु उठाए गए सभी कदमों को लिखें :

- सैम्पल स्टेप्स :

“एडब्ल्यूडब्ल्यू द्वारा – फॉर्म का प्रयोग करते समय एप्प बंद हो गया है। हमने सभी पृष्ठभूमि एप्प को बंद किया, फोन को पुनः चालू किया, सर्वर से जुड़ें तथा यूजरडाटा क्लियर किया परंतु यह समस्या पुनः हो रही है। नीचे दिए गए रेप्लिकेशन कदमों को देखें :-

- प्रयोगकर्ता-----के रूप में लॉग-इन करें।
- घरेलू दौरा मॉड्यूल पर क्लिक करें।
- लाभार्थी पर क्लिक करें।
- त्रुटि को ऑब्ज़र्व करें।”



नोट : हेल्पडेस्क समाधान हेतु कदमों सहित जिसमें त्रुटि उत्पन्न हुई है उस फॉर्म और मॉड्यूल का नाम प्रदान करेगा तथा यथासंभव विवरणात्मक होगा ताकि अन्य उपयोगकर्ता इस मुद्दे को सरलतापूर्वक दोहरा सकें तथा समाधान कर सकें।

(ड.) मुद्दे के लिए कोई चित्र संलग्न करें, यदि लागू हो।

- 12 क्या इस मुद्दे का पूरी तरह से समाधान कर दिया गया था?
(क.) नहीं का चयन करें।
- 13 क्या आप इस मुद्दे को आगे बढ़ाना या पीछे हटाना चाहते हैं?
(क.) यदि इस मुद्दे को किसी दूसरे स्तर की सहायता की ज़रूरत है, तो हाँ का चयन करें।
- 14 आप किस स्तर तक इस मुद्दे को ले जाना चाहते हैं?
(क.) उपरोक्त स्तर चयन करें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता 'सीपीएमयू' का चयन करेगा ।

15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ जुड़ें और प्रत्येक बार वे समस्या को बड़ा/कम कर सकते हैं।

2.7 **परिदृश्य 7 : फोन को संक्रोनाईज़ करते समय एलएस को त्रुटि संदेश प्राप्त होता है**

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए :

- 1 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में 'नई समस्या दर्ज करें' पर क्लिक करें।
- 2 समस्या का कौन सामना कर रहा है?
(क) एलएस का चयन करें।
- 3 समस्या का सामना कर रहे सेक्टर सुपरवाइज़र के जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : मुद्दे का सामना कर रहे क्षेत्रीय पर्यवेक्षक के जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करेगा।

- 4 उपयोगकर्ता द्वारा समस्या का सामना करने की तिथि
(क) पर्यवेक्षक द्वारा समस्या को देखने की तारीख का चयन करें।
- 5 क्या पर्यवेक्षक का फोन नंबर है?
(क) हाँ का चयन करें।
- 6 उपयोगकर्ता से वापिस सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर?
(क) पर्यवेक्षक के 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।
- 7 आईसीडीएस-सीएएस यूज़रनेम
(क) समस्या का सामना कर रहे पर्यवेक्षक के 9 अंकों वाला यूज़रनेम भरें।
- 8 उपयोगकर्ता से आपको समस्या विस्तारपूर्वक समझाने के लिए कहें।
उपयोगकर्ता कौन सी समस्या का सामना कर रहा है?
(क) यह आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन की समस्या है, इसलिए सहायता केंद्र 'आईसीडीएस-सीएएस की समस्या' को चुनेंगे।
- 9 आईसीडीएस-सीएएस की क्या समस्या है?
(क) सिंक्रोनाइज़ेशन के दौरान प्रयोगकर्ता को त्रुटि संदेश प्राप्त हो रहा है, इसलिए हेल्पडेस्क 'लॉग-इन अथवा सिंक्रोनाइज़ेशन पर त्रुटि संदेश' का चयन करेंगे।



नोट : हेल्पडेस्क इस प्रकार के उदाहरण के लिए 'कॉमकेयर क्रैश हो रहा है' का चयन नहीं करेगा।

- 10 निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर प्रदान कीजिए?
(क) समस्या समाधान हेतु उठाए गए कदम के साथ-साथ समस्या का विस्तारित वितरण प्रस्तुत कीजिए। उपयोगकर्ता के सम्बंधित प्रश्न जैसे कि, आपका सामना इस समस्या से कब हुआ पूछना न भूलें।

(ख) आपके द्वारा समस्या के समाधान/रेप्लिकेट करने के लिए उठाए गए कदमों को लिखें :

- सैम्पल स्टेप्स :

“एलएस सर्वर से जुड़ नहीं पा रहा है। हमने सभी पृष्ठभूमि एप्प को बंद किया, फोन को पुनः चालू किया, पुष्टि की कि पर्यवेक्षक को सिग्नल मिल रहा है और उसके डाटा को सक्रिय किया गया और सर्वर से जुड़ने का प्रयास किया गया परंतु यह समस्या अभी भी आ रही है। त्रुटि संदेश यह बताता है कि ‘सर्वर प्रतिक्रिया देने में काफी समय लगा रहा है।’



नोट : हेल्पडेस्क त्रुटि संदेश की वास्तविक पाठ्यवस्तु लिखें और यथासंभव विवरणात्मक हो ताकि अन्य उपयोगकर्ता इस मुद्दे को सरलतापूर्वक दोहरा सकें तथा समाधान कर सकें।

(ड) मुद्दे के लिए कोई चित्र संलग्न करें, यदि लागू हो।

11 क्या इस मुद्दे का पूरी तरह से समाधान कर दिया गया था?

(क) नहीं का चयन करें

12 क्या आप इस मुद्दे को एस्क्लेट/डी-एस्क्लेट करना चाहते हैं?

यदि इस मुद्दे को किसी दूसरे स्तर की सहायता की ज़रूरत है, तो हाँ का चयन करें

13 आप किस स्तर तक इस मुद्दे को ले जाना चाहते हैं?

(क) उपरोक्त स्तर चयन करें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता ‘सीपीएमयू’ का चयन करेगा।

14 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ जुड़ें और प्रत्येक बार वे समस्या को एस्क्लेट/डी-एस्क्लेट कर सकते हैं।

2.8 परिदृश्य 8 : एलएस द्वारा प्रयोग के दौरान आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन फ्रीज़ हो जाता है या एक स्क्रीन से दूसरे स्क्रीन पर जाने में कई सैकेण्ड लगाता है

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए :

- 1 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में ‘नई समस्या दर्ज करें’ पर क्लिक करें।
- 2 समस्या का सामना कौन कर रहा है?
(क) एलएस का चयन करें।
- 3 समस्या का सामना कर रहे सेक्टर सुपरवाइज़र के जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : जिला हेल्पडेस्क जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करेगा।

- 4 प्रयोगकर्ता द्वारा समस्या का सामना करने की तिथि
(क) पर्यवेक्षक द्वारा ऑब्ज़र्व करने की तारीख का चयन करें।
- 5 क्या पर्यवेक्षक का फोन नंबर है?
(क) हाँ का चयन करें।
- 6 उपयोगकर्ता से वापिस सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर?
(क) पर्यवेक्षक के 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।

- 7 आईसीडीएस-सीएएस यूज़रनेम
(क) समस्या का सामना कर रहे पर्यवेक्षक के 9 अंकों वाला यूज़रनेम भरें।
- 8 यूज़र से आपको समस्या विस्तारपूर्वक समझाने के लिए कहें। उपयोगकर्ता कौन सी समस्या का सामना कर रहा है?
(क) यह आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन की समस्या है, इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएएस की समस्या' को चुनेंगे।
- 9 आईसीडीएस-सीएएस की क्या समस्या है?
(क) एप्लीकेशन धीरे काम कर रहा है या फ्रीज़ हो रहा है, लिहाजा हेल्पडेस्क "आईसीडीएस-सीएएस धीरे काम कर रहा है" का चयन करेगा।



नोट : हेल्पडेस्क इस प्रकार के उदाहरण के लिए 'कॉमकेयर क्रैश हो रहा है' का चयन नहीं करेगा।

- 10 निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर प्रदान कीजिए?
(क) समस्या समाधान हेतु उठाए गए कदम के साथ-साथ समस्या का विस्तारित वितरण प्रस्तुत कीजिए। उपयोगकर्ता से सम्बंधित प्रश्न जैसे 'आपका सामना इस समस्या से कब हुआ?' पूछना न भूलें।
(ख) समस्या के समाधान के लिए आपके द्वारा उठाए गए कदमों को लिखें :

- सैम्पल स्टेप्स :

"एप्प धीमा है। हमने पृष्ठभूमि में चल रहे सभी एप्प को बंद कर दिया, फोन को पुनः चालू किया और आईसीडीएस-सीएएस बलपूर्वक बंद किया परंतु यह समस्या फिर भी आ रही है। एप्प 'विकास निगरानी मॉड्यूल' में फ्रीज़ हो रह है।



नोट : हेल्पडेस्क यह पुष्टि करे कि सभी पृष्ठभूमि एप्स को शट-डाउन किया गया है, तथा यथासंभव विवरणात्मक हो जिससे कि अन्य उपयोगकर्ता सरलतापूर्वक मुद्दे को दोहरा सके तथा सुलझा सकें।

- (ग) यदि लागू हो समस्या से जुड़ा चित्र संलग्न करें।
- 11 क्या इस मुद्दे का पूरी तरह से समाधान कर दिया गया था?
(क) नहीं का चयन करें।
- 12 क्या आप इस मुद्दे को एस्क्लेट/डी-एस्क्लेट करना चाहते हैं?
(क) यदि इस मुद्दे को किसी दूसरे स्तर की सहायता की ज़रूरत है, तो हाँ का चयन करें
- 13 आप किस स्तर तक इस मुद्दे को ले जाना चाहते हैं?
(क) उपरोक्त स्तर चयन करें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता 'सीपीएमयू' का चयन करेगा।

- 14 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ जुड़ें और प्रत्येक बार वे समस्या को एस्क्लेट/डी-एस्क्लेट कर सकते हैं।

2.9 परिदृश्य 9 : एडब्ल्यूडब्ल्यू घर से लाभार्थी को हटाने में असमर्थ है

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए :

- 1 इशू ट्रेकर एप्लीकेशन में 'नई समस्या दर्ज करें' पर क्लिक करें।
- 2 समस्या का सामना कौन कर रहा है?
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू चुनें।
- 3 समस्या का सामना कर रही एडब्ल्यूसी के जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क यूज़र्स जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।

- 4 समस्या का सामना कर रही एडब्ल्यूसी का नाम
(क) समस्या का सामना कर रहे सम्बंधित एडब्ल्यूसी के नाम का चयन करें
- 5 उपयोगकर्ता द्वारा समस्या का सामना करने की तिथि
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू द्वारा समस्या को आबज़र्व करने की तारीख का चयन करें।
- 6 क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू का फोन नंबर है?
(क) हाँ का चयन करें।
- 7 उपयोगकर्ता से वापिस सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर?
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू के 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।

- 8 आईसीडीएस-सीएस यूज़रनेम
(क) समस्या का सामना कर रही आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का 11 अंकों वाला यूज़रनेम भरें।
- 9 यूज़र से आपको समस्या विस्तारपूर्वक समझाने के लिए कहें। उपयोगकर्ता कौन सी समस्या का सामना कर रहा है?
(क) यह आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएस की समस्या' को चुनेंगे।
- 10 आईसीडीएस-सीएस की क्या समस्या है?
(क) यह समस्या लाभार्थी/फॉर्म से सम्बंधित है लिहाजा हेल्पडेस्क 'समस्या आईसीडीएस-सीएस के साथ है' का चयन करें।
- 11 निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर प्रदान करें
(क) फॉर्म, जिसमें समस्या आ रही है, उसका नाम
 - मॉड्यूल का नाम तथा फॉर्म जिसमें त्रुटि हुई है
 1. उदाहरणार्थ, परिवार का पंजीकरण सदस्य का नाम जोड़ना/हटाना
 2. यदि त्रुटि मॉड्यूल स्तर पर हुई है तो मॉड्यूल का नाम उदाहरणार्थ टीएचआर, विकास मॉनिटरिंग आदि
- (ख) त्रुटि को दूर करने के लिए उठाए गए कदम :
 - सैम्पल स्टेप्स :
 1. उपयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन -----
 2. परिवार प्रबंधन मॉड्यूल पर जाएं
 3. -----मामला सूची से परिवार का चयन करें।
 4. लाभार्थी----- का चयन करें।

5. लाभार्थी हटाने के लिए 'हाँ' का चयन करें, फॉर्म प्रस्तुत करें तथा त्रुटि संदेश को आबज़र्व करें।

(ग) समस्या समाधान हेतु उठाए गए कदम के साथ-साथ समस्या का विस्तारित वितरण प्रस्तुत कीजिए। उपयोगकर्ता से सम्बंधित प्रश्न जैसे 'आपका सामना इस समस्या से कब हुआ?' पूछना न भूलें।

(घ) समस्या के समाधान/रेप्लिकेट करने के लिए आपके द्वारा उठाए गए कदमों को लिखें

(ङ) यदि लागू हो समस्या से जुड़ा चित्र संलग्न करें।



नोट : हेल्पडेस्क इस बात की पुष्टि करें कि आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने लाभार्थी के जन्म की तारीख बदल दी है अथवा नहीं

- 12 क्या इस मुद्दे का पूरी तरह से समाधान कर दिया गया था?
(क) नहीं का चयन करें
- 13 क्या आप इस मुद्दे को एस्क्लेट/डी-एस्क्लेट करना चाहते हैं?
(क) यदि इस मुद्दे को किसी दूसरे स्तर की सहायता की ज़रूरत है, तो हाँ का चयन करें
- 14 आप किस स्तर तक इस मुद्दे को ले जाना चाहते हैं?
(क) उपरोक्त स्तर चयन करें।



नोट : राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता 'सीपीएमयू' का चयन करेगा।

15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ जुड़ें और प्रत्येक बार वे समस्या को एस्क्लेट/डी-एस्क्लेट कर सकते हैं।



3

यूज़र मैनेजमेंट



उपयोगकर्ता प्रबंधन खंड में आईसीटी-आरटीएम के दीर्घकालिक रख-रखाव के लिए उपयोगकर्ता के नाम और पासवर्ड के प्रबंधन की प्रक्रिया को शामिल किया गया।

उपयोगकर्ता प्रबंधन में आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड और मोबाइल एप्लीकेशन तक पहुंच बनाने के लिए उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड का निर्माण और रखरखाव शामिल है। प्रत्येक राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के लिए, इस गतिविधि को राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के हेल्पडेस्क द्वारा निगरानी रखी जाएगी। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए जिला हेल्पडेस्क/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आंगनवाड़ी सेवाओं के अधिकारियों के लिए खुद के द्वारा उपयोगकर्ता के नाम और पासवर्ड का रखरखाव करना होगा।

सभी उपयोगकर्ता नामों को आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड पर सीपीएमयू द्वारा उपकरणों की संभावित डिलीवरी से दो हफ्ते पहले ऑनलाइन सृजित किया जाएगा। सीपीएमयू भी फोन के वितरण से पहले आईसीटी-आरटीएम के लिए उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड प्रबंधन पर उपयोगकर्ता प्रबंधन दिशानिर्देश का विस्तृत दस्तावेज प्रदान करेगा। दस्तावेज राज्य/संघ राज्य क्षेत्र, जिला और ब्लॉक स्तर की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को विस्तार से बताएगा।

प्रत्येक प्रकार के वेब उपयोगकर्ता के पास अपने स्वयं के निर्धारित अधिकार होंगे ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे केवल अपने भूगोल के लिए डाटा का उपयोग कर सकते हैं और अपनी जिम्मेदारी के आधार पर कार्य करने में सक्षम हैं उदाहरणार्थ एक डीपीओ अपने जिले के लिए डाटा का इस्तेमाल कर सकता है और जिला/राज्य/संघ शासित प्रदेशों में प्रत्येक एडब्ल्यूसी और लाभार्थी को ड्रिल कर सकता है और जिला हेल्पडेस्क स्टाफ भी आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड का इस्तेमाल करते हुए इशू ट्रैकर आवेदन के साथ-साथ प्रशासनिक निष्पादन जैसे उपयोगकर्ता प्रबंधन के लिए कार्य करेगा।

3.1 उपयोगकर्ताओं के प्रकार

आईसीडीएस-सीएस के लिए मुख्यतः दो प्रकार के उपयोगकर्ता हैं :

1. **मोबाइल उपयोगकर्ता** : आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं, पर्यवेक्षक तथा ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता जो या तो फोन का अथवा टैबलेट का इस्तेमाल करेंगे।
2. **डैशबोर्ड उपयोगकर्ता** : आंगनवाड़ी सेवाएं पदाधिकारी तथा विभिन्न प्रशासनिक स्तरों पर हेल्पडेस्क जो कम्प्यूटर का प्रयोग करेंगे।

3.2 मोबाइल तथा डैशबोर्ड उपयोगकर्ता

आईसीटी-आरटीएम आईसीडीएस-सीएस के कामकाज के लिए एक सुरक्षित यूजरनेम और पासवर्ड रखना ज़रूरी है। मोबाइल एप्लीकेशन, घरों, उनके स्वास्थ्य और पोषण स्थिति के बारे में संवेदनशील जानकारी को प्राप्त करता है और आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षकों द्वारा जानकारी सुरक्षित रखा जाना सुनिश्चित करता है।

चूंकि प्रत्येक आंगनवाड़ी कार्यकर्ता किसी विशेष आंगनवाड़ी केंद्र से सम्बंधित है और एक लेडी पर्यवेक्षक एक सेक्टर के अंतर्गत आता है, उपयोगकर्ता नाम सेटअप और लंबी अवधि के रखरखाव की आसानी के लिए उनके स्थान से जुड़े हैं।

उपयोगकर्ता नाम विशिष्ट होना चाहिए और पासवर्ड मजबूत होना चाहिए। डैशबोर्ड के लिए, चूंकि राज्य/संघ शासित प्रदेश या जिला स्तर पर कई उपयोगकर्ता हो सकते हैं, उपयोगकर्ता नामों को स्थान के साथ-साथ उनकी भूमिका/संक्षिप्त शीर्षक, सुविधा के आधार पर विकसित करना होगा।

मोबाइल उपयोगकर्ताओं तथा डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए यूजरनेम के उदाहरण

- आंगनवाड़ी कार्यकर्ता उपयोगकर्ता नाम 11-अंकीय आंगनवाड़ी केंद्र कोड के समान होंगे उदाहरणार्थ : 10224020101



उपयोगकर्ता का नाम विशिष्ट होना चाहिए और पासवर्ड में निम्नलिखित

प्रारूप - 1 विशेष वर्ण, 2 नंबर, 1 कैपिटल लेटर और कम से कम 10 अक्षरों की लंबाई जितना होना चाहिए

- सुपरवाइज़र उपयोगकर्ता नाम क्षेत्र के लिए उनके 9-अंकीय कोड जैसे होंगे उदाहरणार्थ : 102240201
- ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता नाम (मोबाइल उपकरणों में इशू ट्रैकर एप्प के लिए) उनके 7 अंकों के ब्लॉक कोड के समान होंगे उदाहरणार्थ : 1022402
- डैशबोर्ड उपयोगकर्ता नाम (राज्य/संघ राज्य क्षेत्र, जिला और ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए) स्थान कोड और शीर्षक संक्षिप्त नाम का संयोजन होगा। उदाहरण के लिए बिहार के राज्य हेल्पडेस्क कर्मियों के लिए एक उपयोगकर्ता नाम 10 shd होगा (जहां 10 कोड है और shd राज्य हेल्पडेस्क के लिए संक्षिप्त शीर्षक है तथा राज्य के बीसीसी तथा क्षमता निर्माण व्यक्तियों के लिए, उपयोगकर्ता नाम 10-bcc होगा। शीर्षक संक्षिप्तीकरण पर ज्यादा विवरण के लिए डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं हेतु भूमिकाएं की सूची वाली तालिका-1 देखें।

10 वर्ण वाले लंबे पासवर्ड के अतिरिक्त, मोबाइल उपयोगकर्ताओं के पास पहले लॉग-इन पर अपना पासवर्ड अपडेट करने की सुविधा होगी। यह सुनिश्चित करता है कि प्रत्येक मोबाइल कर्मचारी अपना स्वयं का पासवर्ड बना सकता है, इसलिए इसे याद रखना आसान हो सकता है और यह अधिक सुरक्षित भी है। डैशबोर्ड उपयोगकर्ता अपने पहले लॉग-इन के बाद किसी भी समय मैनुअल रूप से अपना पासवर्ड बदल सकते हैं।

(क) मोबाइल उपयोगकर्ता के लिए

(ख) डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए

(क) मोबाइल उपयोगकर्ता के लिए : मोबाइल उपयोगकर्ता के लिए उपयोगकर्ता नाम का फॉर्मेट उपरोक्त दिए गए विवरण अनुसार अर्थात् 11 अंको वाला आंगनवाड़ी केन्द्र कोड आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं के लिए, 9 अंको वाला सेक्टर कोड पर्यवेक्षकों के लिए तथा 7 अंकों वाला ब्लॉक कोड ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए होगा।

(ख) डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए : डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए उपयोगकर्ता नाम का फॉर्मेट उपरोक्त दिए गए विवरण अनुसार (उदाहरणार्थ 10-shd आदि) होगा। उनके पास उपयुक्त भूमिकाएं भी होंगी। भूमिकाओं, संक्षिप्त शीर्षक तथा नमूना उपयोगकर्ता नाम नीचे दिए गए हैं (तालिका-1) :

तालिका-1 डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए भूमिका की सूची			
शीर्षक	संक्षिप्त शीर्षक	उपयोगकर्ता नाम उदाहरण	भूमिका (डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए)
नोडल अधिकारी	nod	23.nod	SICDC
परामर्शदाता (पोषण एवं बाल विकास)	nod	23.ncd	SICDC
परामर्शदाता (बीसीसी एवं क्षमता निर्माण)	bcc	23.bcc	SICDS
परामर्शदाता (सामाजिक विकास एवं समुदायिक जुटाव)	sdcc	23.sdc	SICDS
परामर्शदाता (एमएंडई तथा विकेन्द्रित योजना)	mne	23.mne	SICDS
परामर्शदाता (वित्तीय प्रबंधन)	fm	23.fm	SICDS
परामर्शदाता (अधिप्राप्ति) (राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क)	shd	23.shd	SHD
प्रोजेक्ट एसोसिएट	pa	23.pa	SICDS
लेखाकार	acc	23.acc	SICDS
जिला समन्वयकर्ता (जिला हेल्पडेस्क)	dhd	23435.dhd	SICDS
जिला परियोजना सहायक	dpa	23435.dpa	DHD
ब्लॉक समन्वयकर्ता (ब्लॉक हेल्पडेस्क)	bhd	2341910.bhd	BHD
ब्लॉक परियोजना सहायक	bpa	2341910.bpa	BHD
जिला कार्यक्रम अधिकारी (डीपीओ)	dpo	23435.dpo	DPO
बाल विकास परियोजना अधिकारी (सीडीपीओ)	dpo	2341910	CDPO



राज्य स्तरीय इशू ट्रैकर उपयोगकर्ता मैनुअल

4.1 इशू ट्रैकर मैनुअल का उद्देश्य

- इशू ट्रैकर वेब एप्लीकेशन ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा जिला स्तर तक बढ़ाए गए मुद्दे का पता लगाने और उनका समाधान करने में जिला हेल्पडेस्क की सहायता करेगा।
- इशू ट्रैकर वेब एप्लीकेशन का प्रयोग जिला हेल्पडेस्क द्वारा सीपीएमयू को रिपोर्ट किए गए बिना हल किए मुद्दों को बढ़ाने के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क द्वारा भी किया जाएगा।

1 - लॉग-इन स्क्रीन



Government of India

MINISTRY OF WOMEN AND CHILD DEVELOPMENT

National Nutrition Mission (NNM)

Information and Communication Technology enabled Real Time Monitoring (ICT-RTM) system of the ICDS Program. It is called ICDS-Common Application Software (ICDS-CAS).



Welcome to ICDS-CAS

Content Managed by Ministry of Women and Child Development, GOI

4.2 शुरुआत कैसे करें?

आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड चालू करके इशू ट्रैकर वेब एप्लीकेशन में लॉग-इन करें (www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas) और उसके बाद होम स्क्रीन पर जाने के लिए वेब एप पर क्लिक करें।

Please sign in below to continue.

Username

Password

[Forgot your password?](#)

Sign In

राज्य हेल्पडेस्क
उपयोगकर्ता का नाम
टाइप करें

पासवर्ड टाइप करें

यदि आप पासवर्ड भूल गए हैं
तो सीपीएमयू से सम्पर्क करें

चित्र 10 : लॉग-इन स्क्रीन

2 - होम स्क्रीन

हॉमस्क्रीन पर जाने के लिए वेब एप्प पर क्लिक करें



आईसीडीएस सीएस - इशू ट्रैकर आइकॉन पर क्लिक करके इस स्क्रीन से इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में प्रवेश करें

सर्वर से समन्वयन कर अपनी जानकारी को अपडेट करें
नोट: जब भी आप किसी मुद्दों को आगे बढ़ाना/हटाना चाहते हैं, तो मुद्दों को आगे बढ़ाने/हटाने के लिए यह सुनिश्चित करें कि आपने सर्वर समन्वित किया है

गियर आइकॉन पर क्लिक करके और साइन आउट पर क्लिक करके एप्लीकेशन से बाहर निकलें



नोट : हर बार जब आप लॉग-इन करें, तो सुनिश्चित करें कि आप अद्यतन जानकारी देखने के लिए सर्वर से समन्वित हैं।

चित्र 11 : होम स्क्रीन

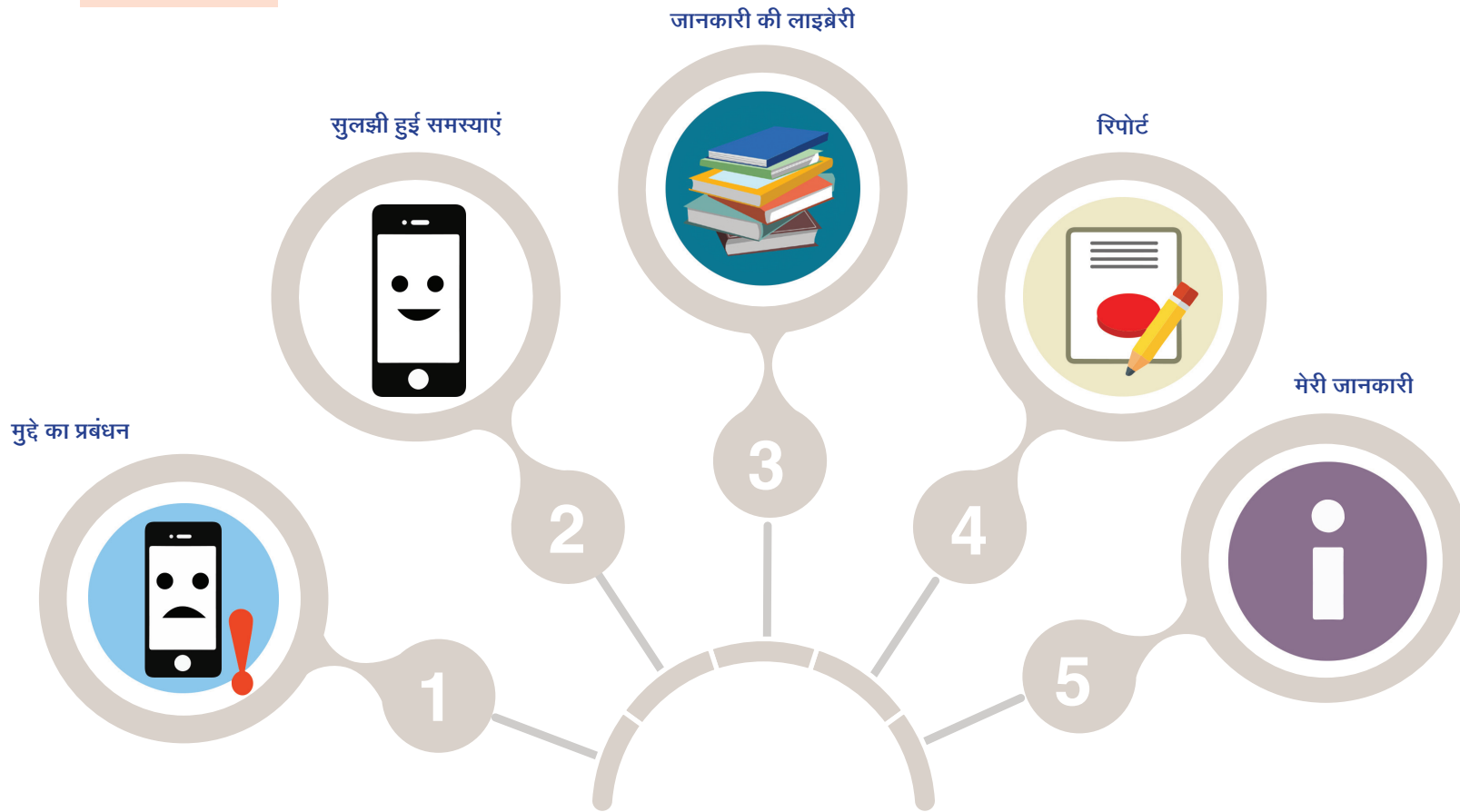
4.3 मॉड्यूल



मॉड्यूल क्या है ?

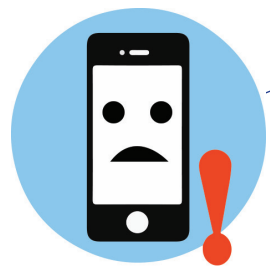
एक मॉड्यूल एप्लीकेशन का एक हिस्सा है। प्रत्येक मॉड्यूल के अंदर, विशिष्ट विषय क्षेत्र को भरने के लिए फॉर्म हैं।

5 मॉड्यूल

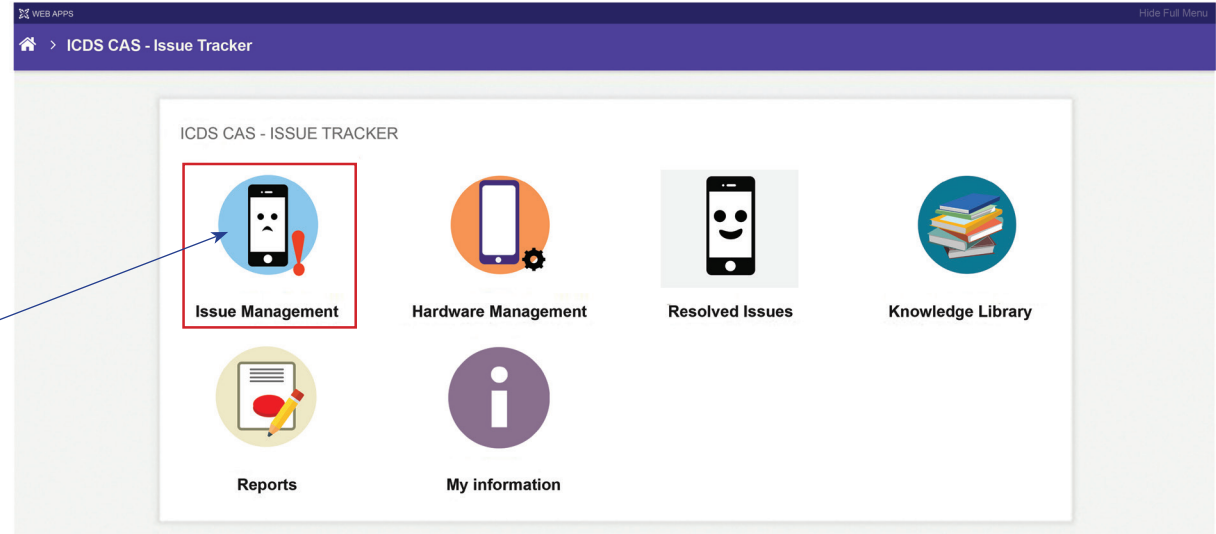


4.3.1 मुद्दे का प्रबंधन

मुद्दे का प्रबंधन मॉड्यूल में, आप मौजूदा मुद्दों को देख सकते हैं / खोज सकते हैं और उन पर अनुसरण कर सकते हैं या नए इशू को रिपोर्ट कर सकते हैं।



मुद्दे का प्रबंधन



चित्र 12 : मुद्दे का प्रबंधन मॉड्यूल

इशू ट्रैकर में लॉग करके मुद्दों की सूची देखें

ICDS CAS - Issue Tracker > Issue Management

ISSUE MANAGEMENT

Search

NAME	DAYS SINCE FOLLOW UP
1 [23435010303] test	247
Test MDTF1	247
1 [23435010303] test	247
Asawata-1 [23435010706] test	246

राज्य स्तर को आवंटित मुद्दे का पता लगाने के लिए खोज सुविधा का उपयोग करें

चित्रा 13 : इशूज की सूची

4.3.1.1 टिकट जानकारी और मुद्दे की जानकारी

आप मुद्दों की सूची से चयन करके टिकट की जानकारी देख सकते हैं टिकट का चयन करने के बाद, आप टिकट जानकारी और इस मुद्दे पर अधिक जानकारी जैसे विवरण देखने में सक्षम होंगे।

1 - टिकट की सूची

ISSUE MANAGEMENT

Search

NAME	DAYS SINCE FOLLOW UP
1 [23435010303] test	247
Test MDTF1	247
1 [23435010303] test	247
Asawata-1 [23435010706] test	246

चित्रा 14 : टिकट सूचना, मामले की सूचना और नोट

Case Detail

TICKET INFORMATION ISSUE INFORMATION NOTES

Name	AWC Test (saket.test.1)1
Role	AWW
Days since follow up	245
Issue Reported Method	Through a call
Ticket Creator Level	Block
Phone Number	8746946457
Ticket Created On	11/04/17
Date Issue Faced	11/04/17
Next Follow Up Date	15/06/17
Image Attached?	No

Continue

Case Detail

TICKET INFORMATION ISSUE INFORMATION NOTES

Device Model Number	xjijio
ICDS-CAS Username	hshagkeh

Continue

Case Detail

TICKET INFORMATION ISSUE INFORMATION NOTES

Notes srtj ; resolved ; escalated to siate ashish ji look into the matter ; diyfgh ; diklat hai

Continue

2

टिकट की सूचना समस्या का सामना कर रहे लोगों का विवरण, जिसने टिकट तैयार की, वर्तमान टिकट का स्तर, जब आखिरी बार इस पर अनुवर्ती कार्रवाई की गई आदि

3

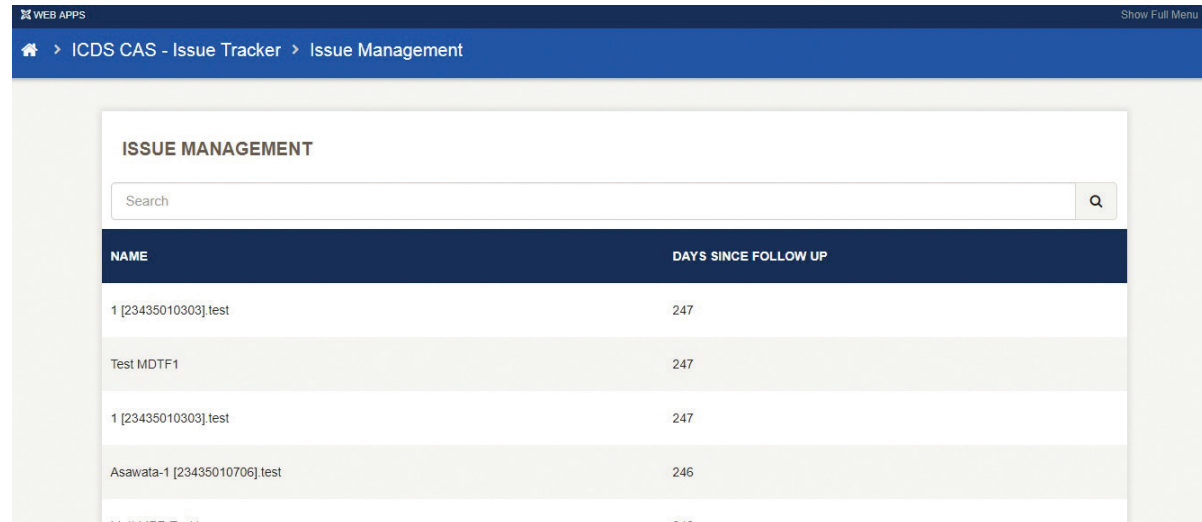
समस्या की जानकारी समस्या का सामना कर रहे उपयोगकर्ता के नाम का विवरण और उपकरण मॉडल नंबर

4

नोट आ रही समस्या का सामना करने और जिला/बलॉक हेल्पडेस्क द्वारा दर्ज की गई कोई टिप्पणी का ब्यौरा

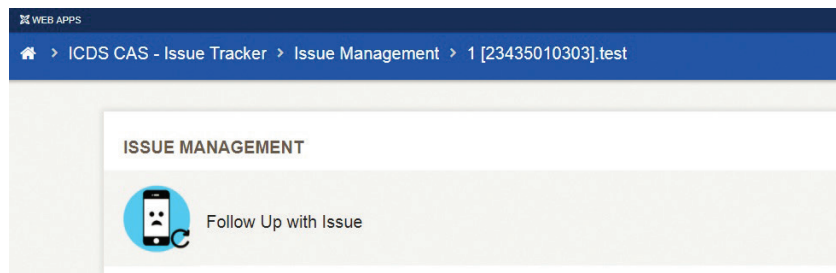
4.3.1.2 इशू का अनुसरण

1 टिकटों की सूची से टिकट का चयन करें जिस पर आप अनुवर्ती कार्रवाई करना चाहते हैं



चित्र 15 : टिकट का चयन करना

3 अनुवर्ती कार्रवाई फॉर्म में जाने के लिए "फोलो-अप विद इशूज़" मॉड्यूल का चयन करें



चित्र 17 : 'फोलो-अप विद इशूज़' मॉड्यूल

2 टिकट का ब्यौरा देखने के बाद, टिकट को अपडेट करने या हल करने के लिए 'कंटीन्यू' पर क्लिक करें



चित्रा 16 : टिकट को अद्यतन या हल करने के लिए आगे बढ़ाना

4 समस्या से सम्बंधित जानकारी देखें। यदि टिकट में स्क्रीनशॉट जुड़ा होगा तो अन्य टिकट जानकारी के साथ यह दिखाई देगा

Date of creating the ticket: 2017-10-11

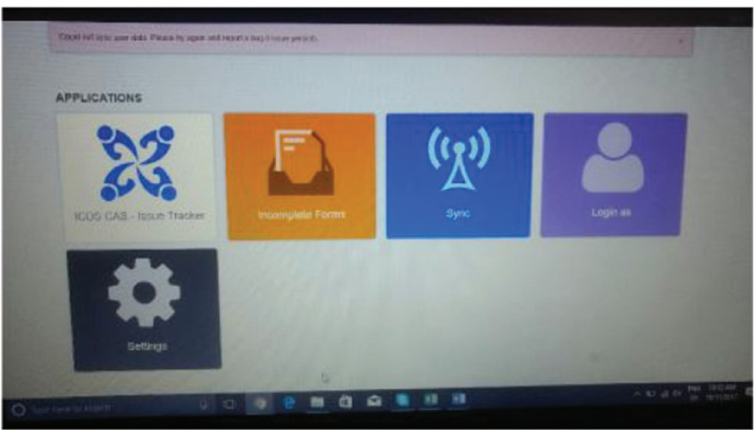
Date of follow up: 11/21/2017

Has the issue been identified correctly?* Yes No

There is a picture attached to this issue. Please view the attachments by clicking here to download that picture. Yes No

Were you able to successfully download the picture?

C:\Users\adhaark051\Desktop\BMGF\ICDS-ISSNIP\Troubleshooting Manual\New\Screenshots\imageinline.PNG



What update would you like to provide?* New information/Other details Unsuccessful attempt at fixing the phone Issue resolved/Close issue

ew information/Other details

चित्र 18 : इशू से सम्बंधित सूचना

5 टिकट को अपडेट करने के लिए फॉर्म के साथ आगे बढ़ें। जब टिकट अपडेट करेंगे तो आपके पास तीन विकल्प होंगे। जिन्हें नीचे बताया गया है

विकल्प - 1: नई जानकारी/ अन्य ब्यौरे

1. अनुवर्ती कार्रवाई की तारीख दर्ज करें और “नई जानकारी/ अन्य ब्यौरे का चयन करें” का चयन करें।

FOLLOW UP WITH ISSUE

Issue information

User facing the issue: Matt MPR Test1

Date of creating the ticket: 2017-04-11

Date of follow up: 02/16/2018

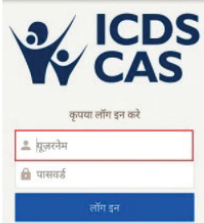
Has the issue been identified correctly?* Yes No

Phone number to call the AWW back on?

Phone number or Numeric ID

ICDS-CAS username

Free response



What's the device model number?

Free response

What update would you like to provide?* New information/Other details Unsuccessful attempt at fixing the phone Issue resolved/Close issue

चित्र 19 : नई जानकारी/ अन्य ब्यौरे का चयन करें

2. टिप्पणी में पूरी जानकारी दर्ज करें।

New information/Other details
Notes

Notes: download nahi ho raha hai

Please provide any new information/notes below*

Free response

Do you want to escalate or de-escalate the* issue? Yes No

चित्र 20 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें।

3. तदनुसार, वांछित स्तर तक मुद्दों को बढ़ाएं/कम करें।

Do you want to escalate or de-escalate the* issue? Yes No

Ticket

Which level do you want to escalate/de-escalate* this issue to? CPMU District

Thanks! Your ticket has been moved to **CPMU** level

चित्र 21 : मुद्दे को बढ़ाएं/घटाएं

विकल्प 2: फोन फिक्स करने में असफल प्रयास

1. अनुवर्ती कार्रवाई की तारीख दर्ज करें और "अनसकसेस्फुल अटेंट एट फिक्सिंग द फोन" का चयन करें।

FOLLOW UP WITH ISSUE

Issue information

User facing the issue: Matt MPR Test1

Date of creating the ticket: 2017-04-11

Date of follow up: 02-16-2018

Has the issue been identified correctly?* Yes No

Phone number to call the AWW back on?

Phone number or Numeric ID

ICDS-CAS username

Free response

ICDS CAS

कृपया सही इन करें

मुद्रांकन

पता

सही इन

What's the device model number?

Free response

What update would you like to provide?* New information/Other details Unsuccessful attempt at fixing the phone Issue resolved/Close issue

चित्र 22 : 'अनसकसेस्फुल अटेंट एट फिक्सिंग द फोन' का चयन करें

2. फोन फिक्स करने के प्रयास की तारीख दर्ज करें और टिप्पणी में पूरी जानकारी दर्ज करें।

Unsuccessful attempt

When did you attempt to fix the phone?

Notes

Notes: 2017-08-04 Test State - ;
2017-08-03 Test State - testing backwards integration:
gg

Please provide any additional details/notes here*

Free response

Do you want to escalate or de-escalate the* issue? Yes No

चित्र 23 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें.

3. अपेक्षित स्तर के अनुसार मुद्दे को बढ़ाएं/घटाएं

Do you want to escalate or de-escalate the* issue? Yes No

Ticket

Which level do you want to escalate/de-escalate* this issue to? CPMU District

Thanks! Your ticket has been moved to **CPMU** level

चित्र 24 : मुद्दे को बढ़ाएं/घटाएं

विकल्प 3 : 'इशू रिजॉल्व्ड/क्लोज इशू'

1. अनुवर्ती कार्रवाई की तारीख दर्ज करें और "इशू रिजोल्ड/क्लोज इशू" का चयन करें।

FOLLOW UP WITH ISSUE

Issue information

User facing the issue: Matt MPR Test1

Date of creating the ticket: 2017-04-11

Date of follow up: 03/16/2018

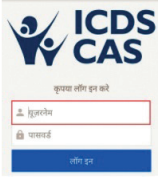
Has the issue been identified correctly? * Yes No

Phone number to call the AWW back on?

Phone number or Numeric ID:

ICDS-CAS username:

Free response



What's the device model number?

Free response

What update would you like to provide? * New information/Other details Unsuccessful attempt at fixing the phone **Issue resolved/Close issue**

चित्र 25 : 'इशू रिजोल्ड/क्लोज इशू' का चयन करें

2. हल किए गए मुद्दे की तारीख का चयन और मुद्दे का हल करने में लिए गए चरणों को नोट करें।

Issue resolved/Close issue

When was the issue resolved/closed?

Notes

Notes: 2017-08-04 Test State - ;
2017-08-03 Test State - testing backwards integration;
gg

What were the steps taken to resolve issue?

Free response

Great job fixing the problem! This issue will now be closed and moved to the Resolved Issues module.

चित्र 26 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें

4.3.1.3 नया इशू सूचित करना

राज्य हेल्पडेस्क आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं, महिला पर्यवेक्षकों और राज्य/जिला/ब्लॉक सहायता केंद्र द्वारा सामना की जा रही समस्याओं को दर्ज करें।



प्रत्येक बार समस्या रिपोर्ट किए जाने पर चाहे उसमें तुरंत निपटान या आगे बढ़ाने की ज़रूरत हो, ध्यान रहे कि आप उसे नई समस्या के रूप में दर्ज करें।

1. "नई समस्या रिपोर्ट करें" पर क्लिक करने पर आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक/हेल्पडेस्क द्वारा सामना की जा रही समस्याओं को भरने के लिए एक फॉर्म खुल जाएगा।

Test AWC VL1	311
Test AWC VL1	311
Test AWC VL1	311
1 [23435010303] test	311
Test AWC VL1	311
Test AWC VL1	311
Test AWC VL1	311
1 [23435010303] test	311
1 [23435010303] test	311

[Report a New Issue](#)

« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 »

चित्र 27 : नया इशू सूचित करें

2. तदनुपरांत आप समस्या का सामना कर रहे उपयोगकर्ता का नाम, समस्या का सामना करने की तिथि तथा समस्या का सामना कर रहे उपयोगकर्ता का सम्पर्क विवरण जैसी जानकारी भर सकते हैं।

REPORT A NEW ISSUE

Register Support Request

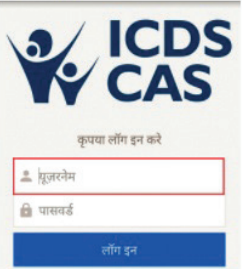
Who is facing the issue?* AWW
 Lady Supervisor
 Helpdesk

Date when the issue was experienced by the user:

Does Null have a phone number?* Yes
 No

Username
 Please give the username of the user facing the issue

Free response



चित्र 28 : नई समस्या का विवरण भरें।

3. उपयोगकर्ता द्वारा सामना की जा रही समस्या की पहचान करें। यह अत्यंत आवश्यक है कि सटीक रूप से समस्या की पहचान हो तथा उसे सूचीबद्ध विकल्पों में से वर्गीकृत करें। अगर आपको इस समस्या को वर्गीकृत करने में परेशानी हो रही है, तो आप इस समस्या की सही पहचान करने के लिए उपयोगकर्ता से बात करने में अधिक समय व्यतीत कर सकते हैं।

यदि आप मुद्दे की पहचान करने में विफल रहते हैं, तो आप इसे “ज्ञात/अनिदानित/अन्य समस्याओं” के अंतर्गत वर्गीकृत कर सकते हैं।

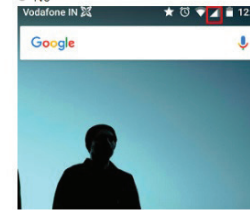
Ask the agent to describe the problem to you.* Problems with ICDS-CAS
 What is the problem being faced by the user?
 Problems with hardware
 Problems with connectivity
 Problems with Dashboard
 Unknown/Undiagnosed/Other problems

App Issues
 Problems with ICDS-CAS

What is the problem with ICDS-CAS?* ICDS-CAS doesn't sync
 ICDS-CAS is slow
 ICDS-CAS is not installed
 Correct application version is not installed
 Problem when opening ICDS-CAS
 Error message upon login or sync
 Something is missing (ICDS-CAS/form/module/beneficiary)
 Problems inside the form
 Problems with multimedia
 Problems with navigation
 ICDS-CAS is locked/user can't log in
 Other ICDS-CAS problem

What happens when a sync is attempted?* Long attempt, but no sync
 Airplane mode error
 Nothing

Does the user have signal?* Yes
 No



The device seems to have problem with* OK
 connectivity.

चित्र 29 : समस्या की पहचान करना

4. समस्या रिपोर्ट की जा चुकी है का चयन करने के पश्चात आपको निवारण के माध्यम से चरण दर चरण निर्देश मार्गदर्शन हेतु दी जाएगी।

- Ask the agent to describe the problem to you.*
What is the problem being faced by the user?
- Problems with ICDS-CAS
 - Problems with hardware
 - Problems with connectivity
 - Problems with Dashboard
 - Unknown/Undiagnosed/Other problems

Open Issues

Problems with ICDS-CAS

- What is the problem with ICDS-CAS?*
- ICDS-CAS doesn't sync
 - ICDS-CAS is slow
 - ICDS-CAS is not installed
 - Correct application version is not installed
 - Problem when opening ICDS-CAS
 - Error message upon login or sync
 - Something is missing (ICDS-CAS/form/module/beneficiary)
 - Problems inside the form
 - Problems with multimedia
 - Problems with navigation
 - ICDS-CAS is locked/user can't log in
 - Other ICDS-CAS problem

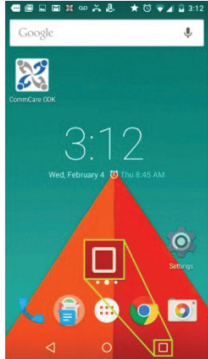


- Are there many apps running concurrently in the background? Yes No
- [Help me find out](#)

Apps running in background

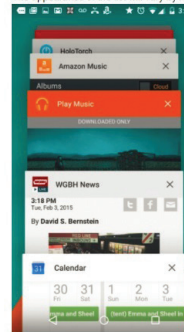
These instructions will explain how to find out which apps are currently running, and how to close them if there are too many.

First press the "Recent Apps" button. To do this, long press the button on the lower right hand side that has a square box icon on it.



You will then see all the apps that are running in the background. If many apps are running, you will see many square tiles.

The appearance of the list will vary by Android version.



Issue Resolved

- Was the issue completely resolved?* Yes No

What were the steps taken to resolve issue?

Free response

Great job fixing the problem! No ticket will be created for this issue

चित्र 30 : समस्या के निवारण के लिए निवारण चरण

5. बुनियादी समस्या निवारण तथा मामले का निदान प्रदान करने के अतिरिक्त, एप्लीकेशन में सामना की जा रही समस्या और उसे बढ़ाने के कारण का सम्पूर्ण विवरण के साथ सीपीएमयू के समक्ष समस्या उठाने का प्रावधान है। सीपीएमयू को समस्या की सम्पूर्ण जानकारी देने के लिए नोट में विस्तारित व्याख्यान अवश्य दें।

Issue Resolved

Was the issue **completely** resolved?* Yes No

Unresolved issue

Please explain the problem in detail/provide notes here:

Free response

Ticket

Do you want to escalate/de-escalate the issue?* Yes No

Which level do you want to take this issue to?* CPMU District

Thanks! Your ticket has been moved to CPMU level

चित्र 31 : एस्केलेशन



नोट : स्वतः एस्केलेशन : समस्याएं जो खोली गई हों और उन पर 5 दिनों से अधिक समय से कोई कार्रवाई न की गई हो, उनको स्वतः ही उच्चतर स्तर को भेज दिया जाएगा। (अनसुलझाई हार्डवेयर सम्बंधी समस्याएं 14 दिनों के पश्चात आगे भेजी जाएगी)।

एक बार हेल्पडेस्क समस्या को बढ़ा देता है या समस्या अपने आप आगे बढ़ती है, तो वह उपयोगकर्ता के मामला-सूची से गायब हो जाएगी और उपयोगकर्ता की मामला-सूची में दिखाई देगा, जिसे समस्या को बढ़ा गया है।

4.3.2 सुलझी हुई समस्याएं

यह मॉड्यूल राज्य हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता द्वारा सभी दर्ज/कार्य चल रही समस्याओं को प्रदर्शित करता है। उपयोगकर्ता का पिछली समस्याओं का संदर्भ लेने के लिए सुलझी हुई समस्याएं मॉड्यूल पर नियमित रूप से दृष्टि होनी चाहिए।

मॉड्यूल पांच वर्गों में समस्याओं को वर्गीकृत करता है।



आईसीडीएस-सीएएस सम्बंधी



नेटवर्क सम्बंधी समस्याएं



अपरिचित/अनैदानित/अन्य समस्याएं

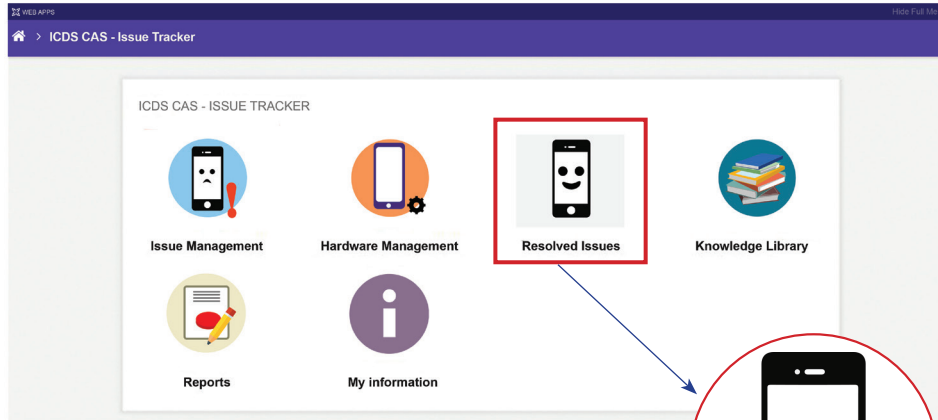


हार्डवेयर सम्बंधी समस्याएं






डैशबोर्ड सम्बंधी समस्याएं

1 सुलझी हुई समस्याएं मॉड्यूल का चयन करें



सुलझी हुई समस्याएं

2 मामला सूची से समस्या का चयन करें।

RESOLVED ISSUES	
Search	
	AWW 1's Center1 Issue Faced: Problems with device set up Days Since Resolution: 38
	Test District Issue Faced: Dashboard data is missing/inaccurate Days Since Resolution: 39
	Test Block Issue Faced: Insufficient Balance Days Since Resolution: 42

चित्र 32 : हल की गई समस्या

3 टिकट जानकारी देखें

Case Detail		
TICKET INFORMATION	ISSUE INFORMATION	RESOLUTION
Name	AWW 1's Center1	
Role	AWW	
Ticket Created On	11/10/17	
Ticket Resolved On	13/10/17	
Ticket Creator Level	Block	
Ticket Closing Level	District	

Continue

4 इशू के विवरण का अवलोकन

Case Detail		
TICKET INFORMATION	ISSUE INFORMATION	RESOLUTION
Hardware Problem	Problems with device set up	
Problem with phone set up	Device code is incorrect	

Continue

5 इश्यू से सम्बंधित टिप्पणी और समाधान के लिए उठाए गए कदमों का अवलोकन करें

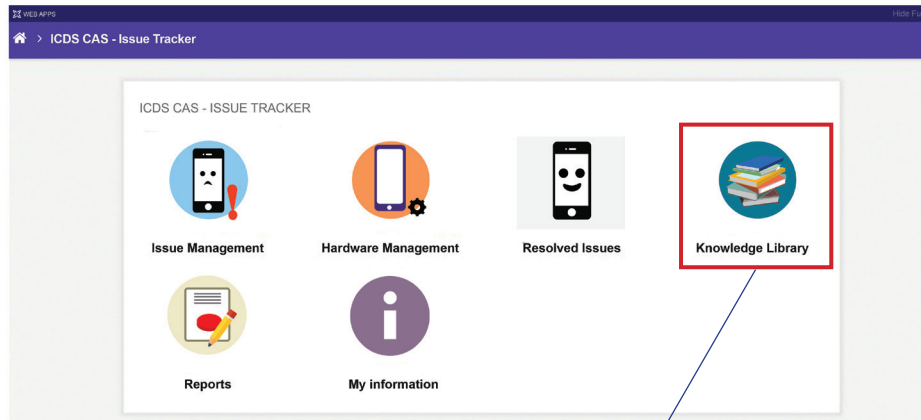
Case Detail		
TICKET INFORMATION	ISSUE INFORMATION	RESOLUTION
Resolution	2017-10-13 Test District - testing issue resolution	
Notes	2017-10-13 Test Block - testing escalation to district; 2017-10-12 Test District - testing de-escalation to block; 2017-10-12 Test State - testing de-escalation to district; 2017-10-12 CPMU - testing de-escalation to state; 2017-10-12 Test State - Test escalation to CPMU; 2017-10-11 Test District - Test escalation 2; 2017-10-11 Test Block - Test escalation 1; 2017-10-11 Test Block - Test Case 1.1	

Continue

4.3.3 जानकारी की लाइब्रेरी

राज्य हेल्पडेस्क इस मॉड्यूल का संदर्भ एल1 समस्याओं तथा सामान्य समस्या निवारण चरणों पर जानकारी के लिए संदर्भ ले सकती है।

1 जानकारी की लाइब्रेरी मॉड्यूल का चयन करें



जानकारी की लाइब्रेरी



2 सामान्य समस्या निवारण चरणों का चयन करें

KNOWLEDGE LIBRARY



Common Troubleshooting Steps

3 उपयोगकर्ता द्वारा सामना की जा रही प्रासंगिक समस्या का चयन करें

COMMON TROUBLESHOOTING STEPS

- What is the problem being faced by the user?*
- Problems with ICDS-CAS
 - Problems with hardware
 - Problems with connectivity
 - Problems with Dashboard

App Issues
Problems with ICDS-CAS

- What is the problem with ICDS-CAS?*
- ICDS-CAS doesn't sync
 - ICDS-CAS is slow
 - Problem when opening ICDS-CAS
 - Problems inside the form
 - Problems with multimedia
 - Problems with navigation
 - ICDS-CAS is locked/AWW can't log in
 - Something is missing (ICDS-CAS/form/module/beneficiary)
 - Error message upon login or sync
 - ICDS-CAS is not installed
 - Correct application version is not installed

- What is the problem when opening ICDS-CAS?*
- ICDS-CAS crashes upon logging in
 - Prompt to reinstall ICDS-CAS
 - ICDS-CAS is not installed

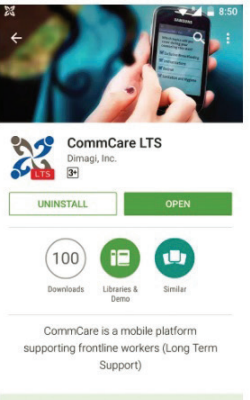
4

समस्या निवारण चरणों का पालन करें

Solutions
ICDS-CAS solutions
Unable to open ICDS-CAS (solution)

Restart the device: Restart the device and check if the problem persists. If it does, then reinstall the application.

Reinstall application: Install the latest version of CommCare LTS from the Google Play Store and then install the latest application version of ICDS-CAS in CommCare.



चित्र 33 : जानकारी की लाइब्रेरी

4.3.4 रिपोर्ट

यह मॉड्यूल उपयोगकर्ता द्वारा दर्ज समस्याओं की स्थिति तथा उपकरणों से सम्बंधित सूचना प्रदान करता है। रिपोर्ट मॉड्यूल में निम्नलिखित रिपोर्ट सृजित होती हैं।

समस्याएं : (पिछले 30 दिनों की गतिविधियोंपर आधारित)

- 1 दर्ज की गई समस्याओं की कुल संख्या
- 2 ओपन की गई समस्याओं की कुल संख्या
- 3 निपटाई गई समस्याओं की कुल संख्या
- 4 आगे भेजी गई/वापिस ली गई समस्याओं की संख्या
- 5 जिले में चल रही समस्याओं की कुल संख्या
- 6 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र में चल रही समस्याओं की कुल संख्या
- 7 सीपीएमयू में चल रही समस्याओं की कुल संख्या

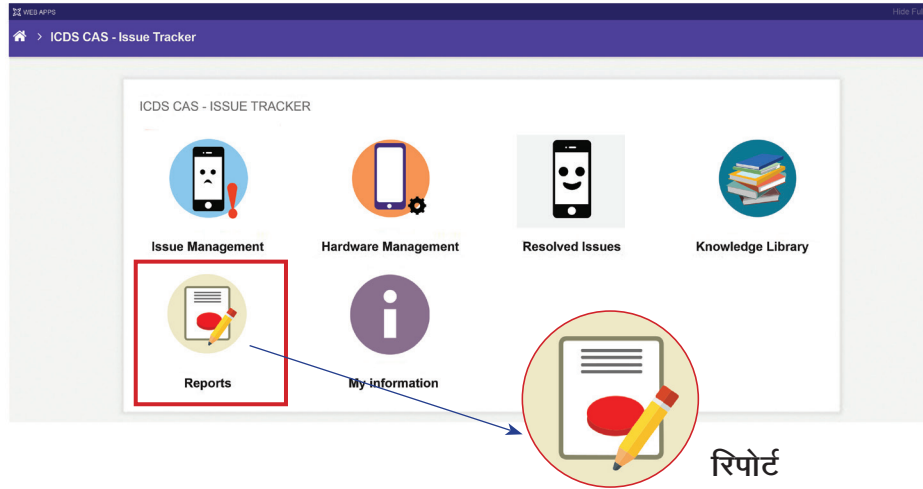
हार्डवेयर :

- 1 दर्ज किए गए कुल हार्डवेयर
- 2 वितरित किए गए कुल हार्डवेयर
- 3 गुमशुदा/चोरी हुई उपकरणों की संख्या
- 4 सेवा बाधित उपकरणों की संख्या



याद रहे रिपोर्ट मॉड्यूल का प्रयोग करने से पहले डाटा सिंक्रोनाइज़ करें।

1 रिपोर्ट मॉड्यूल का चयन करें



2 समस्याओं और हार्डवेयर पर रिपोर्ट देखें

This report depicts the status of issues you have worked on over the past 30 days.

Issues
Issue Count

Issues
Most recent count as of: 2017-11-20
Total Number of Issues Logged: 0
Total Number of Issues Open: 0
Total Number of Resolved Issues: 0
Number of Issues Escalated/De-Escalated: 0

Number of My Issues Open at State: 0
Number of My Issues Open at CPMU: 0

This report depicts the status of devices you have registered.

Hardware

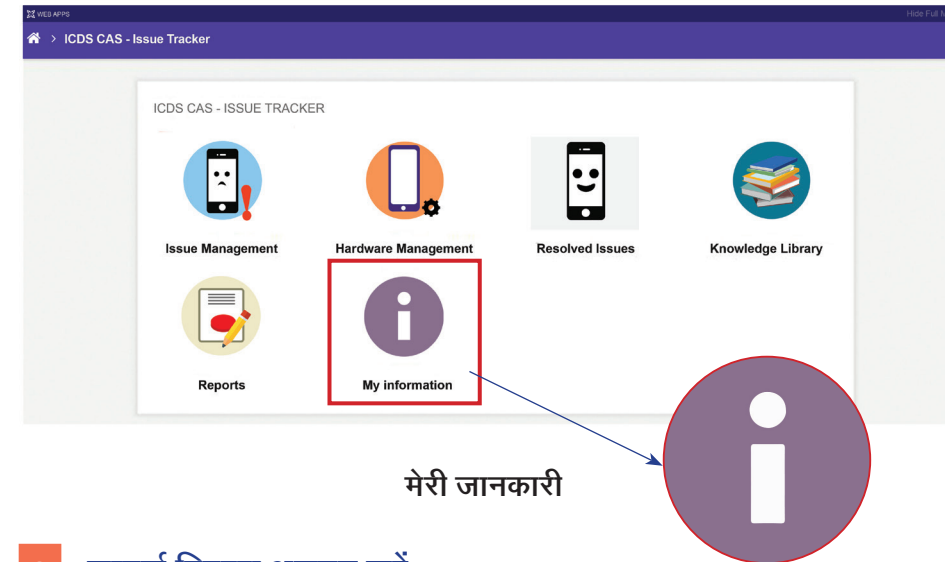
Hardware
Most recent count as of: 2017-11-20
Total Hardware Registered: 8
Total Hardware Distributed: 1
Number of Devices Marked Lost/Stolen: 2
Number of Out of Service Devices: 0

चित्र 34 : रिपोर्ट

4.3.5 मेरी जानकारी

इस मॉड्यूल का प्रयोग एप्लीकेशन में हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता का सम्पर्क विवरण अद्यतन करने के लिए किया जाता है।

1 मेरी जानकारी मॉड्यूल का चयन करें



2 सम्पर्क विवरण अद्यतन करें

MY INFORMATION

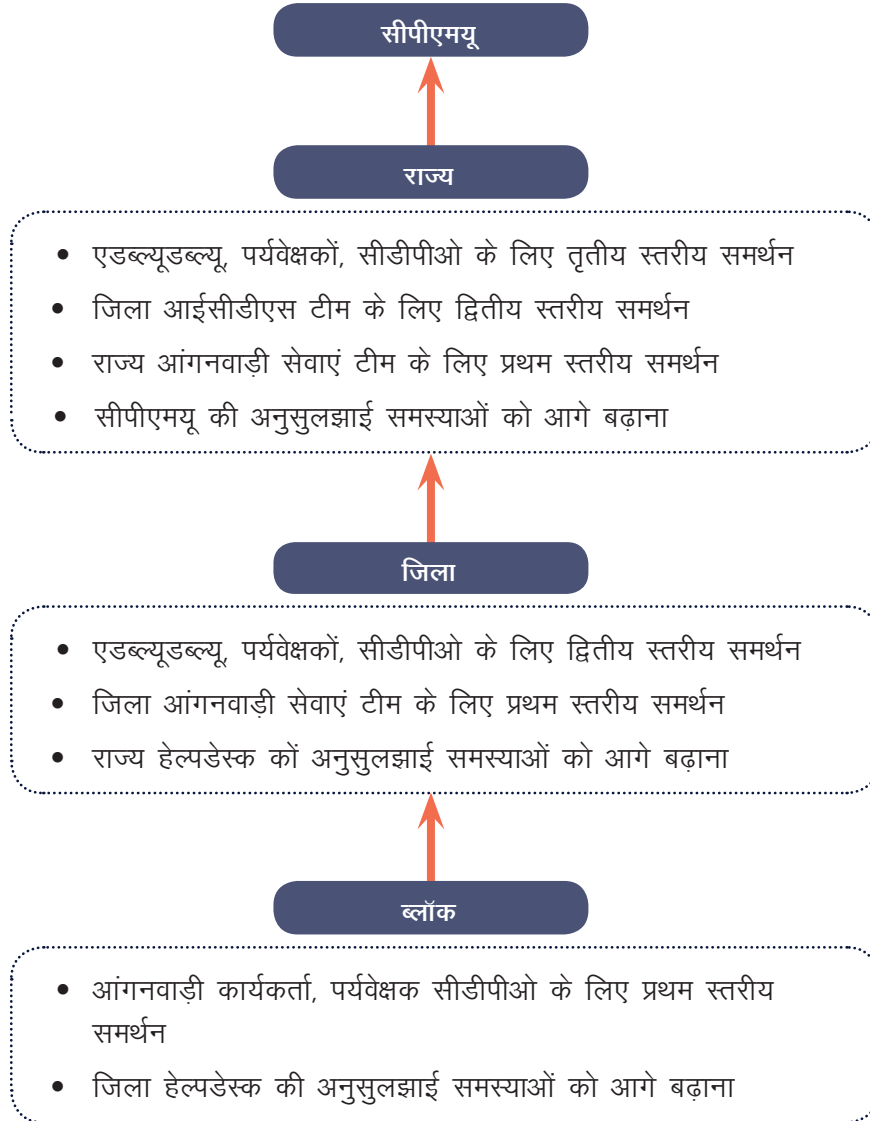
Do you have a phone number? Yes No

Phone number of Helpdesk* ✓

Enter your 10 digit phone number: Phone number or Numeric ID

चित्र 35 : मेरी जानकारी (माई इन्फॉर्मेशन)

4.4. एक्सकेलेशन मैट्रिक्स



4.5 इशू ट्रैकर रिपोर्टें

इशू ट्रैकर रिपोर्टें राज्य/संघ राज्य क्षेत्र तथा जिला हेल्पडेस्क को ब्लॉक सहायता केंद्र का कार्य- निष्पादन पर अंतर्दृष्टि प्रदान करेगा साथ ही मौजूदा समस्याओं तथा कार्रवाई की जाने वाली समस्याओं की संख्या पर निगरानी रखेगा।

4.5.1 'इशू ट्रैकर' - वैयक्तिक इशू

यह रिपोर्ट निम्न जानकारी के साथ सभी खुले टिकटों का ओवरव्यू देती है

- टिकट कौने से राज्य – जिला – ब्लॉक से सम्बंधित है
- समस्या का सामना कर रही आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक का नाम
- टिकट खोले गए दिनों की संख्या
- वर्तमान स्तर जिसे टिकट सौंपा गया है (पर्यवेक्षक, ब्लॉक, जिला या राज्य)

इशू ट्रैकर- व्यक्तिगत इशू रिपोर्ट का प्रयोग तक पहुंचने के लिए www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas.esa जाएं। यदि आवश्यक हो लॉग-इन करें फिर रिपोर्ट का चयन करें और तत्पश्चात इशू ट्रैकर – व्यक्तिगत समस्याएं।

1. रिपोर्ट देखने के लिए तदनुसार प्रासंगिक फिल्टरों को डालें तथा 'लागू करें' दबाएं

Report Filters

Date Opened

Filter by State

Filter by District

Filter by Block

Resolved

चित्र 36 : फिल्टर लागू करें

2. अब आप सम्बंधित हेल्पडेस्क को सौंपी गई प्रत्येक टिकट को देख पाएंगे

Issue Tracker - Individual Issues

State	District	Block	Name	Days Open	Ticket Level
Test State	Test District	Test Block	Test AWC VL1	242	district
Test State	Test District	Test Block	up_vcd	610	block
Test State	Test District	Test Block	Test Supervisor 3	170	district
Test State	Test District	Test Block	1 [23435010303] test	149	block
Test State	Test District	Test Block	AWW 8's Center1	128	state
Test State	Test District	Test Block	1 [23435010303] test	247	district
Test State	Test District	Test Block	AWW 1's Center1	205	state
Test State	Test District	Test Block	all200_location1	242	block

चित्र 37 : व्यक्तिगत सहायता केंद्र को सौंपी गई प्रत्येक टिकट को देख पाएंगे

4.5.2 'इशू ट्रैकर' - इशू (ब्लॉक)

इस रिपोर्ट से प्रत्येक ब्लॉक में कितनी समस्याएं निपटाई गई हैं अथवा वर्तमान में कितनी खुली हैं, की जानकारी देगा। जिला अनुवर्ती कार्रवाई की ज़रूरत वाली खुली टिकटों के सम्बंध में ब्लॉक सहायता केंद्र पर नज़र रख सकती है।

इशू ट्रैकर – समस्या (ब्लॉक) रिपोर्ट का प्रयोग तक पहुंचने के लिए www.icds.cas.gov.in/a/icds-cas में जाएं। यदि आवश्यक हो लॉग-इन करें फिर रिपोर्ट का चयन करें और तत्पश्चात इशू ट्रैकर – समस्याएं (ब्लॉक)।

1. रिपोर्ट देखने के लिए तदनुसार प्रासंगिक फिल्टरों को डालें तथा लागू करें को दबाएं

Report Filters

Date Registered

Filter by Block

चित्र 38 : फिल्टर लागू करें

2. आप ब्लॉक-वार इशू ट्रैकर रिपोर्ट देख सकते हैं

Issue Tracker - Issues (Block)				
State	District	Block	Open	Resolved
VL State	VL District 1	VL Block 1.1	36	6
Test State	Test District	Block MPR Test	2	0
Test State	Test District	Test Block	32	8
Uttar Pradesh	Ghaziabad	Loni	3	2

चित्र 39 : ब्लॉक-वार इशू ट्रैकर रिपोर्ट देखें

4.5.3 इशू ट्रैकर - इशू (जिला)

इस रिपोर्ट से प्रत्येक जिले में कितनी समस्याएं निपटाई गई है अथवा वर्तमान में कितनी खुली है, की जानकारी देगा। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र अनुवर्ती कार्रवाई की ज़रूरत वाली खुली टिकटों के सम्बंध में जिला हेल्पडेस्क के साथ फॉलो-अप कर सकते हैं।

इशू ट्रैकर – समस्या (जिला) रिपोर्ट का प्रयोग तक पहुंचने के लिए www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas में जाएं। यदि आवश्यक हो लॉग-इन करें फिर रिपोर्ट का चयन करें और तत्पश्चात इशू ट्रैकर – समस्याएं (जिला)।

1. रिपोर्ट देखने के लिए तदनुसार प्रासंगिक फिल्टरों को डालें तथा लागू करें को दबाएं

Report Filters

Date Opened:

Filter by State:

चित्र 40 : फिल्टर डालें

2. फिल्टर के अनुसार समस्याओं का बार-चार्ट प्रतिरूप देख सकते हैं

Issue Tracker - Issues (District)			
State	District	Open	Resolved
Test State	Test District	16	6
Uttar Pradesh	Ghaziabad	2	0

चित्र 41 : जनपद के अनुसार मुद्दों की रिपोर्ट देखना

4.5.4 'इशू ट्रैकर' - टाइप के अनुसार इश्यूज़

यह रिपोर्ट इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में दर्ज समस्याओं के विविध श्रेणियों का बार-चार्ट प्रतिरूप प्रदान करती है।

इशू ट्रैकर – प्रकार के अनुसार इशू के लिए, www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas में जाएं। यदि आवश्यक हो लॉग-इन करें, फिर रिपोर्ट के चयन करें और तत्पश्चात इशू ट्रैकर – प्रकार के अनुसार समस्याएं।

1. रिपोर्ट देखने के लिए तदनुसार प्रासंगिक फिल्टरों को डालें तथा लागू करें को दबाएं

Report Filters

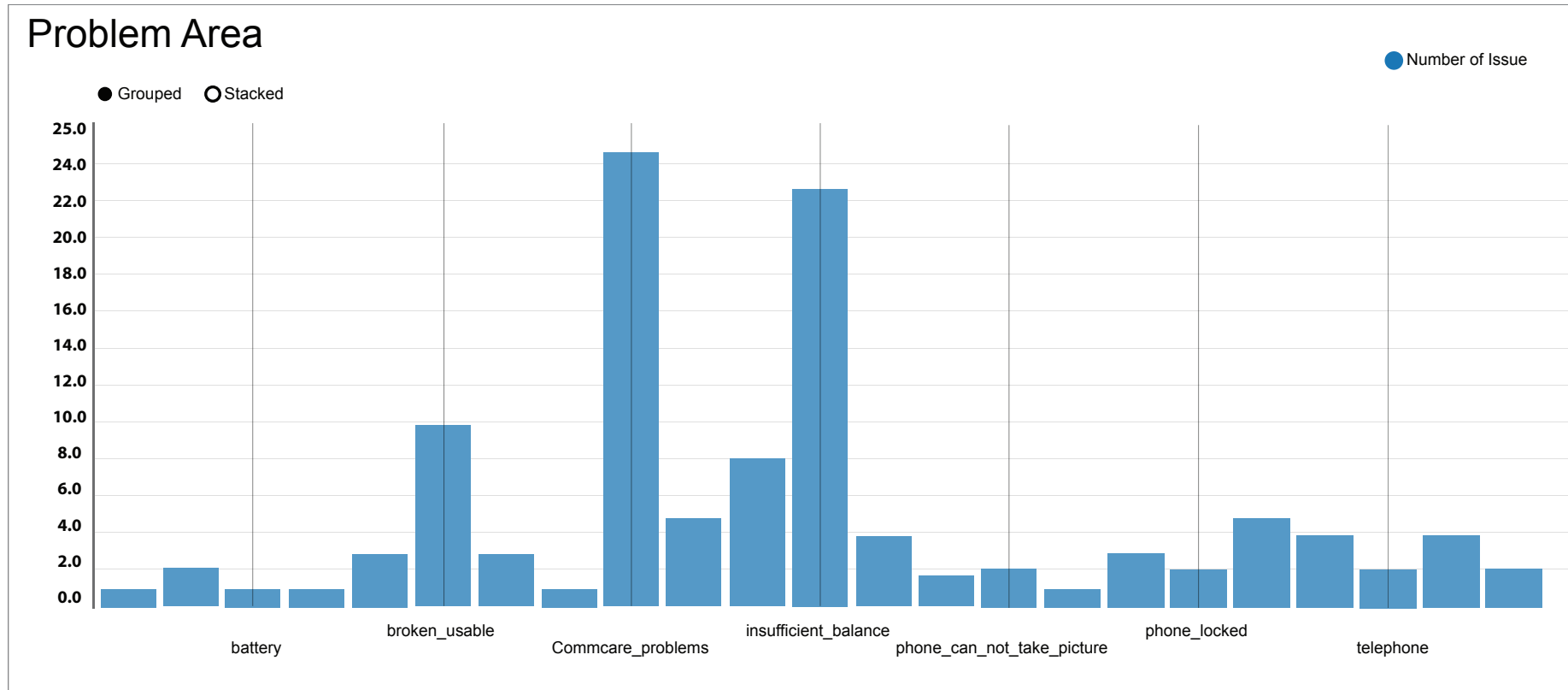
Date Opened:

Filter by Area:

Resolved:

चित्र 42 : फिल्टर लागू करें

2. अब आप व्यक्तिगत हार्डवेयर रिपोर्ट देख सकते हैं



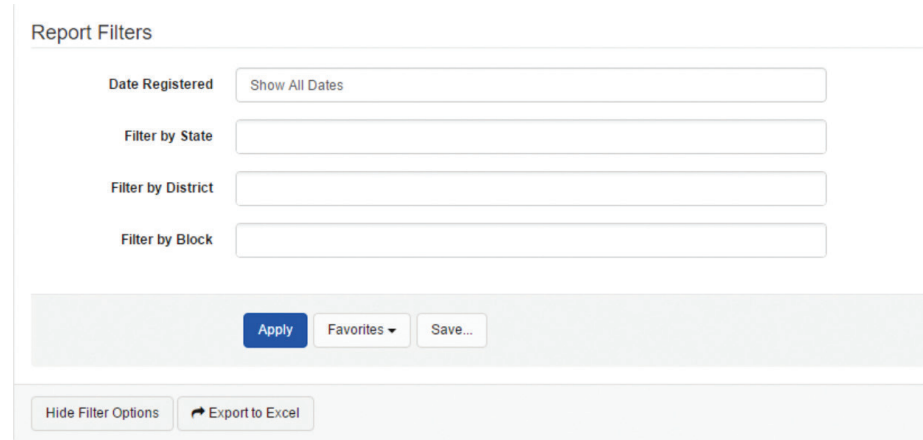
चित्र 43 : समस्याओं का बार-चार्ट प्रतिरूप

4.5.5 हार्डवेयर - व्यक्तिगत हार्डवेयर

यह रिपोर्ट राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को उपकरण की जानकारी जैसे कि किसके लिए दर्ज है, उपकरण की स्थिति और उसका सीरियल नंबर, मॉडल संख्या इत्यादि के बारे में जानकारी सहित ब्लॉक स्तर पर प्रत्येक उपकरण की जानकारी देती है।

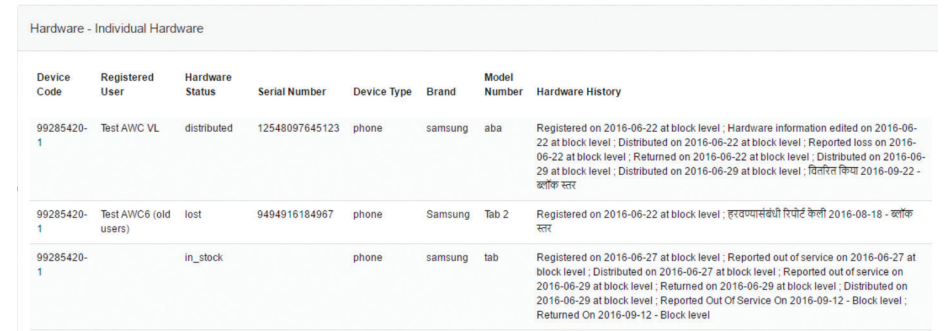
इशू ट्रैकर – व्यक्तिगत हार्डवेयर के लिए, www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas में जाएं। यदि आवश्यक हो लॉग-इन करें, फिर रिपोर्ट का चयन करें और तत्पश्चात इशू ट्रैकर – व्यक्तिगत हार्डवेयर

1. रिपोर्ट देखने के लिए तदनुसार प्रासंगिक फिल्टरों को डालें तथा लागू करें को दबाएं



चित्र 44 : फिल्टर लागू करें

2. अब आप व्यक्तिगत हार्डवेयर रिपोर्ट देख सकते हैं



Device Code	Registered User	Hardware Status	Serial Number	Device Type	Brand	Model Number	Hardware History
99285420-1	Test AWC VL	distributed	12548097645123	phone	samsung	aba	Registered on 2016-06-22 at block level ; Hardware information edited on 2016-06-22 at block level ; Distributed on 2016-06-22 at block level ; Reported loss on 2016-06-22 at block level ; Returned on 2016-06-22 at block level ; Distributed on 2016-06-29 at block level ; Distributed on 2016-06-29 at block level ; विनियमित किया 2016-09-22 - ब्लॉक स्तर
99285420-1	Test AWC6 (old users)	lost	9494916184967	phone	Samsung	Tab 2	Registered on 2016-06-22 at block level ; हारकण्यसंबंधी रिपोर्ट केली 2016-08-18 - ब्लॉक स्तर
99285420-1		in_stock		phone	samsung	tab	Registered on 2016-06-27 at block level ; Reported out of service on 2016-06-27 at block level ; Distributed on 2016-06-27 at block level ; Reported out of service on 2016-06-29 at block level ; Returned on 2016-06-29 at block level ; Distributed on 2016-06-29 at block level ; Reported Out Of Service On 2016-09-12 - Block level ; Returned On 2016-09-12 - Block level

चित्र 45 : व्यक्तिगत हार्डवेयर रिपोर्ट

4.5.6 हार्डवेयर - प्रति जिला

यह राज्य/संघ राज्य क्षेत्र हेल्पडेस्क को एक निर्धारित जिला के तहत ब्लॉकों के लिए आवंटित सभी उपकरणों को देखने में समर्थ बनाता है। इसमें आवंटित फोन और टैबलेटों का नंबर और उपकरण की स्थिति – क्या वह स्टॉक में है, क्या उसको आवंटित किया जा चुका है, सेवा बाधित या गुम हो गया है, की जानकारी शामिल है।

हार्डवेयर – प्रति जिला रिपोर्ट का प्रयोग करने के लिए -www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas. में जाएं। यदि आवश्यक हो लॉग-इन करें उसके बाद रिपोर्ट और फिर हार्डवेयर प्रति जिला का चयन करें।

1. रिपोर्ट देखने के लिए तदनुसार प्रासंगिक फिल्टरों को डालें तथा लागू करने को दबाएं

चित्र 46 : फिल्टर डालें

2. अब आप जिला-वार हार्डवेयर रिपोर्ट देख सकते हैं

Hardware - Per District												
State	District	Block	Number of Mobile Phones	Number of Tablets	Phones - In Stock	Phones - Distributed	Phones - Out of Order	Phones - Lost	Tablets - In Stock	Tablets - Distributed	Tablets - Out of Order	Tablets - Lost
VL State	VL District 1	VL Block 1.1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Trial State	Trial District	Trial Block	0	6	0	0	0	0	2	2	0	2
Test Block 2	Test Supervisor 2	TRP AWC 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Test Block 2	Test Supervisor 2	Gaurav Test AWC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Test Block	Test Supervisor 2	Test AWC 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Test State	Test District	Test Block	0	3	0	0	0	0	1	0	0	2
Uttar Pradesh	Ghaziabad	Loni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total			0	11	0	0	0	0	5	2	0	4

चित्र 47 : हार्डवेयर – प्रति जिला रिपोर्ट

4.5.7 हार्डवेयर-प्रति राज्य

यह राज्य सहायता केंद्र को एक निर्धारित राज्य के तहत जिलों के लिए आवंटित सभी उपकरणों को देखने में समर्थ बनाता है। इसमें आवंटित फोन और टैबलेटों का नंबर और उपकरण की स्थिति – क्या वह स्टॉक में है, क्या उसको आवंटित किया जा चुका है, सेवा बाधित या गुम हो गया है, की जानकारी शामिल है।

हार्डवेयर – प्रति राज्य रिपोर्ट का प्रयोग करने के लिए - www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas. में जाएं। यदि आवश्यक हो लॉग-इन करें उसके बाद रिपोर्ट और फिर हार्डवेयर प्रति राज्य का चयन करें।

1. रिपोर्ट देखने के लिए तदनुसार प्रासंगिक फिल्टरों को डालें तथा लागू करें को दबाएं

चित्र 48 : फिल्टर डालें

2. अब आप राज्य-वार हार्डवेयर रिपोर्ट देख सकते हैं

Hardware - Per State											
State	District	Number of Mobile Phones	Number of Tablets	Phones - In Stock	Phones - Distributed	Phones - Out of Order	Phones - Lost	Tablets - In Stock	Tablets - Distributed	Tablets - Out of Order	Tablets - Lost
VL State	VL District 1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Trial State	Trial District	0	6	0	0	0	0	2	2	0	2
Test Block 2	Test Supervisor 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Test Block	Test Supervisor 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Test State	Test District	0	3	0	0	0	0	1	0	0	2
Uttar Pradesh	Ghaziabad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	11	0	0	0	0	5	2	0	4

चित्र 49 : हार्डवेयर – प्रति राज्य रिपोर्ट



नोट्स



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a template for writing notes.



नोट्स



A series of horizontal dotted lines for writing notes, starting from the top of the page and extending to the bottom.



नोट्स



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a template for writing notes.

