



समस्या निवारण पुस्तिका

जिला स्तरीय

पोषण अभियान
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
भारत सरकार







समस्या निवारण पुस्तिका

जिला स्तरीय





विषय-सूची



1 परिचय	12
1.1 जिला हेल्पडेस्क की भूमिका एवं उत्तरदायित्व	13
2 सामान्य मुश्किलें दूर करने वाला मैनुअल	14
2.1 उपयोगकर्ता आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड/मोबाइल एप्लीकेशन का 'पासवर्ड' भूल जाता है	15
2.2 उपयोगकर्ता का उपकरण खराब हो जाता है अथवा उपकरण खो देता है	17
2.3 उपयोगकर्ता की एप्लीकेशन को अपडेट करने की आवश्यकता	18
2.3.1 स्वचालित तरीके से अपडेट्स कार्य कैसे होता है	19
2.3.2 मैनुअल तरीके से 'अपडेट' कैसे किया जाता है (दूर रहते हुए)	19
2.3.3 मैनुअल तरीके से 'अपडेट' कैसे किया जाता है (वैयक्तिक तौर पर)	19
2.4 एक नया डैशबोर्ड-युज़र सृजित करने की आवश्यकता है	20
2.5 जब एक ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता छोड़ता है तथा नया ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता जुड़ता है	22
2.5.1 डैशबोर्ड सौंपने के चरण	23
2.5.2 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन सौंपने के चरण	24
2.6 जब मौजूदा जिला आंगनवाड़ी सेवा अधिकारी छोड़ता है तथा उसके स्थान पर नया जिला आंगनवाड़ी सेवा अधिकारी कार्यभार ग्रहण करता है	25
2.7 एक नये उपकरण में उपयोगकर्ता द्वारा उपकरण की सेटिंग्स में परिवर्तन करने जैसे परिदृश्य हो सकते हैं। इस दौरान, जिला हेल्पडेस्क को यह सुनिश्चित करने की ज़रूरत होगी कि फोन का सुगमतापूर्वक प्रयोग करने हेतु आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षकों/ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए प्रयोग हेतु अनुकूल सेटिंग्स की जाए	25
2.8 एप्प का प्रयोग करते समय, "आईसीडीएस-सीएएस ने काम करना बंद कर दिया या आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन बंद हो गयी है" एडब्ल्यूडब्ल्यू को यह संदेश प्राप्त होता है, ऐसी स्थिति में	27
2.9 एडब्ल्यूडब्ल्यू फॉर्म अथवा मॉड्यूल में जाता है तथा त्रुटि-संदेश (एरर) पाता है या पुनः लॉग-इन स्क्रीन पर आ जाता है	29
2.10 फोन को सिंक्रोनाईज़ करते समय एलएस को त्रुटि संदेश (एरर) प्राप्त होता है	31
2.11 एलएस द्वारा प्रयोग के दौरान आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन रुक (फ्रीज हो) जाता है या एक स्क्रीन से दूसरे स्क्रीन पर जाने में कई सैकेण्ड लगाता है	32
2.12 एडब्ल्यूडब्ल्यू परिवार के लाभार्थी को हटाने में असमर्थ है	34

3	उपयोगकर्ता प्रबंधन	36
3.1	उपयोगकर्ता के प्रकार	37
3.2	मोबाइल और डैशबोर्ड उपयोगकर्ता	37
4	जिला स्तरीय 'इशू ट्रैकर' उपयोगकर्ता मैनुअल	40
4.1	'इशू ट्रैकर' मैनुअल के उद्देश्य	41
4.2	शुरुआत कैसे करें?	41
4.3	मॉड्यूल	43
4.3.1	मुद्दे का प्रबंधन	44
4.3.2	सुलझी हुई समस्याएं	52
4.3.3	जानकारी की लाइब्रेरी	54
4.3.4	रिपोर्ट	55
4.3.5	मेरी जानकारी	56
4.4	एस्केलेशन मैट्रिक्स	57
4.5	'इशू ट्रैकर' रिपोर्ट	57
4.5.1	'इशू ट्रैकर' – वैयक्तिक इशू	57
4.5.2	'इशू ट्रैकर' – इशू (ब्लॉक)	58
4.5.3	'इशू ट्रैकर' – टाइप के अनुसार इश्यूज	59

चित्रों की सूची

चित्र 1 : मोबाइल वर्कर का चयन करना	15
चित्र 2 : 'यूजरनेम' ढूँढना	16
चित्र 3 : उपयोगकर्ता विवरण	16
चित्र 4 : 'पासवर्ड' टैब	16
चित्र 5 : मोबाइल वर्कर का चयन	20
चित्र 6 : नया डैशबोर्ड यूजर सृजित करना	21
चित्र 7 : उपयोगकर्ता की भूमिका निर्धारित करना	21
चित्र 8 : एकाउंट सेटिंग करना	22
चित्र 9 : 'पासवर्ड' बदलना	22
चित्र 10 : लॉग-इन स्क्रीन	41
चित्र 11 : होम स्क्रीन	42
चित्र 12 : मुद्दे का प्रबंधन मॉड्यूल	44
चित्र 13 : इश्यूज की सूची	44
चित्र 14 : टिकट जानकारी, समस्या की सूचना और टिप्पणी	45
चित्र 15 : टिकट का चयन करना	46
चित्र 16 : टिकट को अपडेट या हल करने के लिए आगे बढ़ना है	46
चित्र 17 : 'फॉलो-अप विद इशू मॉड्यूल'	46
चित्र 18 : इशू के बारे में जानकारी	47
चित्र 19 : 'न्यू इन्फॉर्मेशन/अदर डिटेल्स' का चयन	47
चित्र 20 : टिप्पणी में सूचना दर्ज करें	48
चित्र 21 : इशू को आगे बढ़ाना/कम करना	48
चित्र 22 : 'अनसक्सेसफुल अटेंट एट फिक्सिंग द फोन' का चयन करें	48

चित्रों की सूची

चित्र 23 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें	48
चित्र 24 : इशू को आगे बढ़ाना/पीछे करना	48
चित्र 25 : 'इश्यू रिजॉल्व्ड/क्लोज़ इश्यू' का चयन करना	49
चित्र 26 : तारीख और अन्य जानकारी दर्ज करें	49
चित्र 27 : नया इशू सूचित करें	49
चित्र 28 : नए इशू का विवरण भरें	50
चित्र 29 : समस्या की पहचान करना	50
चित्र 30 : समस्या के समाधान के लिए समस्या निवारण चरण	51
चित्र 31 : एस्केलेशन	52
चित्र 32 : सुलझी हुई समस्याएं	53
चित्र 33 : जानकारी की लाइब्रेरी	55
चित्र 34 : रिपोर्ट	56
चित्र 35 : मेरी जानकारी (माई इन्फॉर्मेशन)	56
चित्र 36 : फिल्टरों का प्रयोग	58
चित्र 37 : वैयक्तिक इशू की ट्रैकर रिपोर्ट को देखना	58
चित्र 38 : फिल्टरों का प्रयोग	58
चित्र 39 : ब्लॉक वार इशू ट्रैकर रिपोर्ट को देखना	59
चित्र 40 : फिल्टरों का प्रयोग	59
चित्र 41 : इश्यूज़ का संबंध बार-चार्ट निरूपण	59

तालिकाओं की सूची

तालिका 1 : डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए भूमिकाओं की सूची

39



संक्षिप्तियां



एडब्ल्यूसी	आंगनवाडी केंद्र
एडब्ल्यूडब्ल्यू	आंगनवाडी कार्यकर्ता
एपीके	एंड्रॉयड एप्लीकेशन पैकेज
बीएचडी	ब्लॉक हेल्पडेस्क
सीडीपीओ	बाल विकास परियोजना अधिकारी
डीएचडी	जिला हेल्पडेस्क
डीपीओ	जिला कार्यक्रम अधिकारी
जीपीएस	वैश्विक स्थिति प्रणाली (ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम)
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 आधारित रियल टाइम मॉनिटरिंग
एलएस	महिला पर्यवेक्षक (लेडी सुपरवाइजर)
एमडब्ल्यूसीडी	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
पीआईएन	व्यक्तिगत पहचान संख्या
आरटीएम	रियल टाइम मॉनिटरिंग
यूआरएल	यूनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर



परिचय

पोषण अभियान वर्ष 2022 तक कुपोषण मुक्त भारत की उपलब्धि सुनिश्चित करने की परिकल्पना के साथ एक बहु-मंत्रालयी अभिसरण मिशन है। पोषण अभियान का उद्देश्य, देश में कुपोषण से अतिभारित चयनित जिलों में आईसीडीएस की प्रमुख सेवाओं का प्रयोग करते हुए तथा आईसीडीएस सेवा प्रदायगी की गुणवत्ता में सुधार लाते हुए ठिगनेपन की समस्या को कम करना है।

सूचना एवं संचार तकनीक समर्थित रियल टाइम मॉनिटरिंग (आईसीटी-आरटीएम), पोषण अभियान के प्रमुख क्रियाकलापों में से एक है। यह सेवा प्रदायगी को बेहतर बनाने तथा आंगनवाड़ी सेवाओं के बेहतर पर्यवेक्षण के लिए आईसीडीएस-कॉमन एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर नामक मोबाइल समाधान का लाभ उठाएगी।

आईसीडीएस-सीएएस इस प्रकार डिज़ाइन किया गया है कि यह मोबाइल आधारित एप्लीकेशन के द्वारा आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और पर्यवेक्षकों के कार्य निष्पादन के लिए बहुत सहायक है। आईसीडीएस-सीएएस उपाय द्वारा आईसीडीएस के ग्यारह रजिस्ट्रार में से 10 रजिस्ट्रार स्वचालित हो जाएंगे। इस प्रकार आईसीडीएस कार्यकर्ताओं को सेवा प्रदायगी पर अधिक ध्यान देने हेतु समय मिल पाएगा।

जिला हेल्पडेस्क को सामान्य एप्लीकेशन सहायता देने में गाइड करने, मुश्किलें दूर करने के उपायों की पहचान करने और ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा उठाए गए इशूज़ को 'इशू-ट्रैकर' एप्लीकेशन के माध्यम से सुलझाने के लिए 'सामान्य मुश्किलें दूर करने वाला मैनुअल (कॉमन ट्रबलशूटिंग मैनुअल)' विकसित किया गया है।

यह सामान्य ट्रबलशूटिंग परिदृश्य के माध्यम से इन्वेंट्री, यूज़रनेम प्रबंधन और आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं द्वारा उनके मोबाइल में एकत्रित की गई यथा-समय सूचना की रिपोर्ट उपलब्ध कराने में जिला हेल्पडेस्क की भी सहायता करेगा।

1.1 जिला हेल्पडेस्क की भूमिका एवं उत्तरदायित्व

ट्रबलशूटिंग मैनुअल इस तरह डिज़ाइन किया गया है कि जिला हेल्पडेस्क को उनके कार्यक्षेत्र से संबंध कार्यों में सहायक हो सके जिनमें निम्नलिखित कार्य शामिल हैं -

- 1 आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षकों के मोबाइल एप्लीकेशन के संबंध में ब्लॉक हेल्पडेस्क से उत्पन्न इशूज़ का समाधान करते हुए और आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का प्रयोग करते समय ब्लॉक हेल्पडेस्क और जिला आंगनवाड़ी सेवाओं के अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा और जिला हेल्पडेस्क द्वारा इशू ट्रैकर एप्लीकेशन का प्रयोग करते समय आने वाली समस्याओं का समाधान करते समय एप्लीकेशन सहायता प्रदान करना।
- 2 ब्लॉक हेल्पडेस्क को सामान-सूची प्रबंधन (उपकरण के खो जाने, प्राधिकृत सर्विस सेंटर में उसकी मरम्मत इत्यादि की रिपोर्टिंग) में सहायता करना।
- 3 ब्लॉक हेल्पडेस्क के कार्यों का पर्यवेक्षण एवं निगरानी करना।
- 4 ब्लॉक स्तरीय आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड और इशू ट्रैकर एप्लीकेशन के उपयोगकर्ताओं, आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और क्षेत्रीय पर्यवेक्षकों के यूज़रनेम और पासवर्ड के प्रबंधन हेतु हेल्पडेस्क के साथ समन्वयन।
- 5 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड पर सृजित 'वर्कर्स एक्टिविटी रिपोर्ट' से एप्लीकेशन के प्रयोग की निगरानी और अनुवर्ती कार्यवाही।
- 6 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन के द्वारा अनसुलझे इशू, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के हेल्पडेस्क को सूचित करना।
- 7 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन में टिकट पर नियमित रूप से यह सुनिश्चित करते हुए कि उनका समाधान करके उन्हें बंद कर दिया गया है, अनुवर्ती कार्रवाई करना।
- 8 ब्लॉक हेल्पडेस्क के साथ नियमित रूप से अनुवर्ती कार्यवाही करना और सुनिश्चित करना कि ब्लॉक स्तरीय अनसुलझे इशूज़ को निपटा लिया गया है।
- 9 सीएएस सिस्टम के प्रयोग में जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारियों की सहायता करना।
- 10 आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षकों के लिए ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन का अपडेट वैयक्तिक तौर पर सुनिश्चित करना।
- 11 यदि एप्लीकेशन खराब (करप्ट) हो गया है तो ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा आईसीडीएस-सीएएस का पुनः इंस्टॉलेशन सुनिश्चित करना।



सामान्य मुश्किलें दूर करने वाला मैनुअल

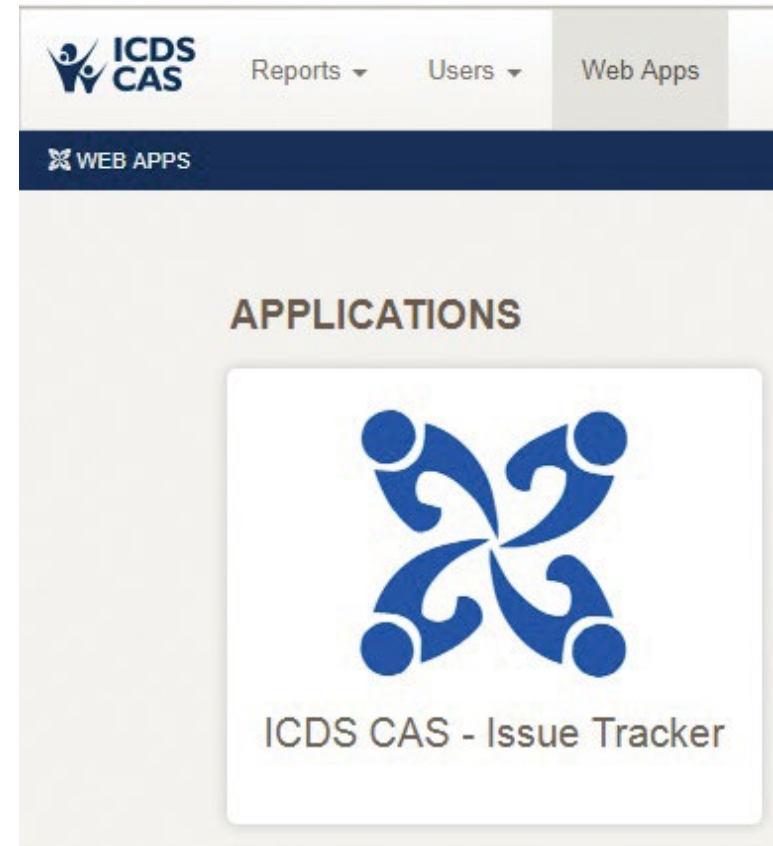


इस भाग में आईसीडीएस-सीएएस मोबाइल एप्लीकेशन या आईसीडीएस सीएएस डैशबोर्ड का प्रयोग करते समय उपयोगकर्ता (जैसे ब्लॉक हेल्पडेस्क, आदि) के समक्ष पेश आने वाली मुश्किलों का, जिला हेल्पडेस्क द्वारा किए जाने वाले विस्तृत उपायों सहित वर्णन किया गया है।

2.1 उपयोगकर्ता आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड/मोबाइल एप्लीकेशन का 'पासवर्ड' भूल जाता है

जिला हेल्पडेस्क, ब्लॉक हेल्पडेस्क के इशू ट्रैकर मोबाइल एप्लीकेशन 'पासवर्ड' और ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारियों की आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का 'पासवर्ड' पुनः सेट करने के लिए निम्नलिखित उपाय कर सकता है –

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



चित्र : 1 मोबाइल वर्कर का चयन करना

- 4 आप अपने जिले के लिए सृजित 'यूजरनेम' की सूची देखेंगे। अपेक्षित 'यूजरनेम' खोजें। 'यूजरनेम' आसानी से ढूँढने के लिए सर्च-बॉक्स में 'यूजरनेम' टाइप करें।

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' ढूँढना।

- 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 : उपयोगकर्ता विवरण

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

Basic Groups Locations Password Permanent Actions

Reset Password for Mobile Worker

New password* Aa!n@R5">}

⚠ This password is automatically generated. Please copy again.

New password confirmation*

Reset Password

चित्र 4 : पासवर्ड टैब

- 7 आईसीडीएस-सीएस द्वारा एक नया 'पासवर्ड' अपने आप सृजित हो जाएगा। नये 'पासवर्ड' के सामने उल्लेखित इस 'पासवर्ड' को नोट कर लें।
- 8 'रिसेट पासवर्ड' बटन पर क्लिक करें और नया 'पासवर्ड' सेट हो जाएगा।
- 9 ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारियों को नया 'पासवर्ड' बताएं।

इशू ट्रैकर मोबाइल एप्लीकेशन के लिए ब्लॉक हेल्पडेस्क को नया 'पासवर्ड' बताने के बाद, निम्नलिखित कदम उठाने के लिए, उनका पर्यवेक्षण सुनिश्चित करें।

- 1 ब्लॉक हेल्पडेस्क जिला हेल्पडेस्क द्वारा उपलब्ध कराया गया नया 'पासवर्ड', इशू ट्रेकर एप्लीकेशन में निवेशित करता है और लॉग-इन पर क्लिक करता है।
- 2 एक विंडो खुलेगा जिसमें पिन सेट करने ब्लॉक हेल्पडेस्क को कहा जाएगा।
- 3 ब्लॉक हेल्पडेस्क चार अंकों वाले पिन का चयन करेगा और इसे एप्लीकेशन में दर्ज करेगा।
- 4 इशू ट्रेकर एप्लीकेशन से बाहर निकलें।
- 5 'यूज़रनेम' और चार अंकों वाले पिन के साथ इशू ट्रेकर एप्लीकेशन के लिए पुनः लॉग-इन करें।

यदि ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारी अपना आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का 'पासवर्ड' भूल जाता है, तो कि डैशबोर्ड 'पासवर्ड' पुनः सेट करने के बाद निम्नलिखित कदम उठाने के लिए उनका पर्यवेक्षण सुनिश्चित करें।

- 1 ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारी आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड में नया 'पासवर्ड' डालते हैं और लॉग-इन पर क्लिक करते हैं।
- 2 ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारी सेंटिंग बटन पर जाते हैं और 'माई एकाउंट सेंटिंग' का चयन करते हैं।
- 3 इसके बाद ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारी 'चेंज माई पासवर्ड' का चयन करते हैं।
- 4 ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आंगनवाड़ी सेवा कर्मचारी, उनको बताया गया 'पासवर्ड' दर्ज करेंगे, इसके बाद नया अपेक्षित 'पासवर्ड' डालेंगे। 'पासवर्ड' में एक 'कैपिटल अक्षर- एक संख्या एक विशिष्ट कैरेक्टर और कम से कम 10 कैरेक्टर होने चाहिए। इसके बाद 'चेंज पासवर्ड' पर क्लिक करें।
- 5 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड से बाहर आ जाएं।
- 6 आईसीडीएस-सीएएस में नए 'पासवर्ड' के साथ लॉग-इन करें।

2.2 उपयोगकर्ता का उपकरण खराब हो जाता है अथवा उपकरण खो देता है

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, महिला पर्यवेक्षक या ब्लॉक हेल्पडेस्क का उपकरण खो जाता है या खराब हो जाता है तो उसे प्राधिकृत सर्विस सेंटर में मरम्मत कराया जाना अपेक्षित है।

यदि ब्लॉक स्तर पर प्राधिकृत सर्विस सेंटर उपलब्ध है, तो ब्लॉक हेल्पडेस्क की जिम्मेदारी होगी कि वह उपकरण एक दिन के अंदर ही सर्विस सेंटर में मरम्मत हेतु दे दिया जाए। ब्लॉक हेल्पडेस्क का यह भी उत्तदायित्व होगा कि वह उपकरण की मरम्मत करवाकर उपयोगकर्ता को वापस कर दें।

यदि ब्लॉक स्तर पर प्राधिकृत सर्विस सेंटर उपलब्ध नहीं है, तो ब्लॉक हेल्पडेस्क उपकरण को जिला हेल्पडेस्क को भेजेगा और यह जिला हेल्पडेस्क की जिम्मेदारी होगी कि वह प्राधिकृत सर्विस सेंटर से उपकरण की मरम्मत करवाएं।

हेल्पडेस्क, उपकरण को मरम्मत हेतु ले जाने/लाने की व्यवस्था और एक बार मरम्मत करा लिए जाने के बाद उसे सम्बंधित उपयोगकर्ता तक पहुंचाना सुनिश्चित करेगा। उपकरण की मरम्मत अवधि के दौरान, आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, एलएस या ब्लॉक हेल्पडेस्क, आकस्मिक तौर पर प्रयोग हेतु रखा गया उपकरण प्रयोग में लाएंगे। यदि ब्लॉक हेल्पडेस्क रिपोर्ट करता है कि उपकरण खो गया है, तो जिला हेल्पडेस्क जांच करेगा कि दावा सही है या नहीं और अतिरिक्त स्टॉक में से उपकरण प्रदान करने हेतु सरकारी प्रक्रिया का पालन करेगा। ब्लॉक हेल्पडेस्क तदनुसार 'इशू ट्रेकर' एप्लीकेशन में स्टॉक सूची में आवश्यक प्रविष्टि दर्ज/अपडेट करेगा।

जब माल-सूची में से उपयोगकर्ता को एक उपकरण आवंटित कर दिया जाएगा, तो उपकरण के बारे में जिला हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने होंगे।

- 1 उपकरण को चालू करेगा और उपकरण की सेंटिंग की जांच करेगा (संदर्भ : भाग 2.7- विस्तृत कदमों के लिए 'उपकरण पर उपयोगकर्ता अनुकूल सेंटिंग की जांच')

- 2 आईसीडीएस-सीएएस मोबाइल एप्लीकेशन के 'यूजरनेम' और 'पासवर्ड' के लिए पहली बार लॉग-इन करना।



नोट : आईसीडीएस-सीएएस के नियमित प्रयोग की तुलना में पहली बार लॉग-इन के लिए ज्यादा बैंड विड्थ की ज़रूरत होती है। अतः सिफारिश की जाती है कि उपकरण का सेटअप उसी स्थान पर किया जाए जहां वाई-फाई इंटरनेट कनेक्शन अच्छा हो।

- i.) जिस उपयोगकर्ता को उपकरण दिया जाना है, उसका 'पासवर्ड' पुनः सेट किया जाए। यदि आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड/मोबाइल एप्लीकेशन का 'पासवर्ड' भूल जाता है तो उपयोगकर्ता, विस्तृत कार्रवाई के लिए संदर्भ खण्ड 2.1 देखें।
 - ii.) उपकरण में 'कॉमकेयर एलटीएस' एप्लीकेशन खोलें।
 - iii.) पुनः सेटिंग के बाद सृजित 'पासवर्ड' और उपयोगकर्ता का 'यूजरनेम' प्रयोग करते हुए लॉग-इन करें।
 - iv.) स्क्रीन, एक पिन सृजित करने को कहेगी।
 - v.) 'येस' का चयन करें और '1234' (सृजित पिन) डालें।
 - vi.) एप्लीकेशन से लॉग-आउट करें।
 - vii.) अब फिर लॉग-इन करें और उपकरण में निम्नलिखित प्रकार से 'यूजरनेम' और 'पासवर्ड' बनाएं।
- आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के उपकरण के लिए 'यूजरनेम' – 'aww.test' डालें व
 - पर्यवेक्षक के उपकरण के लिए 'यूजरनेम' – "test-supervisor" डालें तथा
 - ब्लॉक हेल्पडेस्क उपकरण के लिए "block-support-test" डालें।

viii.) 'पासवर्ड' '123' डालें।

ix.) एप्लीकेशन से बाहर आ जाएं।

x.) उपकरण स्वच-ऑफ करें और उपकरण पर एडब्ल्यूसी/एलएस/ब्लॉक कोड (उपयोगकर्ता के अनुसार) आंगनवाड़ी केंद्र/सेक्टर/ब्लॉक का नाम और आईएमईआई संख्या का लेबल लगाएं।

xi.) उपकरण, ब्लॉक हेल्पडेस्क को देने के लिए पैक करें और सुनिश्चित करें कि ब्लॉक हेल्पडेस्क उस पर गूगल खाता सेट करे और 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन में उपकरण आवंटन की प्रविष्टि दर्ज करें।

2.3 उपयोगकर्ता की एप्लीकेशन को अपडेट करने की आवश्यकता

आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं/महिला पर्यवेक्षकों और ब्लॉक स्तरीय हेल्पडेस्क को आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन उपलब्ध कराने और उनके द्वारा प्रयोग के पश्चात, प्रायः इस एप्लीकेशन को अपडेट करने की आवश्यकता पड़ेगी। इन अपडेट्स में छोटे बग को निष्क्रिय करने या आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन में हुए बड़े बदलाव शामिल होते हैं। अपडेट्स कैसे संरचित किए गए हैं और एप्लीकेशन कैसे अपडेट किया जाएगा इसका सारांश नीचे दिया गया है :-

इस एप्लीकेशन को मुख्यतः दो भागों में विभाजित किया गया है :

- **'कॉमकेयर एलटीएस' एपीके:** यह 'कॉमकेयर' मोबाइल एप्लीकेशन है जो 'गूगल प्ले स्टोर' के माध्यम से इंस्टॉल की जाती है। यह एप्लीकेशन आंगनवाड़ी कार्यकर्ता पर्यवेक्षक और 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन के बीच में साझा की जाती है।
- **'एप्लीकेशन फाइलें (सीसीजेड):'** यह एप्लीकेशन विशिष्ट रूप से आईसीडीएस-सीएएस, आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, आईसीडीएस-सीएएस

पर्यवेक्षक या आईसीडीएस-सीएएसय 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन के लिए है और इसमें फॉर्म और मल्टीमीडिया शामिल हैं।

2.3.1 स्वचालित तरीके से अपडेट्स कार्य कैसे होता है?

'कॉमकेयर एलटीएस एपीके' में अपडेट्स के लिए यदि फोन में गूगल एकाउंट सेट किया गया है और नेटवर्क से कनेक्टिड है तो फोन 'गूगल प्ले स्टोर' से अपने आप 'अपडेट' डाउनलोड कर लेगा। एक बार 'अपडेट' डाउनलोड होने के बाद फोन स्वतः ही अपडेट इंस्टॉल करेगा। इसके पश्चात एप्लीकेशन को पुनः चालू करना पड़ेगा और उपयोगकर्ता को फिर से लॉग-इन करना पड़ेगा।

सीसीजेड में अपडेट के लिए फोन आईसीडीएस-सीएएस सर्वर से पृष्ठभूमि (बैकग्राउंड) में '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, इसलिए उपयोगकर्ता को इस विषय में सूचित कर दिया जाना चाहिए।

2.3.2 मैनुअल तरीके से 'अपडेट' कैसे किया जाता है? (दूर रहते हुए)

यदि उपयोगकर्ता नवीनतम एपीके और सीसीजेड में 'ऑटो अपडेट' नहीं कर पाता है, तो निम्नलिखित उपायों द्वारा मैनुअली 'अपडेट' कर पाना संभव है:

एपीके के लिए उपयोगकर्ता को गूगल प्ले स्टोर जाकर 'कॉमकेयर एलटीएस' सर्च करना होगा। उनकी '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 इंतज़ार 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।)



उपयोगकर्ता के लिए यह बेहतर होगा कि वह 'अपडेट' इंस्टॉल करने का कार्य रात में करें, जब फोन चार्ज हो रहा हो।

2.3.3 मैनुअल तरीके से 'अपडेट' कैसे किया जाता है? (वैयक्तिक तौर पर)

'अपडेट', ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा व्यक्तिगत तौर पर किया जाना चाहिए और यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी व्यक्तिगत रूप से जिला हेल्पडेस्क की होगी कि ब्लॉक हेल्पडेस्क, 'अपडेट' करते समय निम्नलिखित चरणों का अनुसरण कर रहे हैं :-

एपीके के लिए :

- 1 सुनिश्चित करें कि फोन में नेटवर्क है।
- 2 एप्लीकेशन में लॉग-इन करें।
- 3 फोन को 'सिंक' 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 या नहीं है तो राज्य हेल्पडेस्क से प्राप्त फोन में एपीके नवीनतम कॉपी करें और खोलें।
- 6 इससे फोन में 'एपीके' के नए रूपांतर को 'अपडेट' करना आसान होगा।
- 7 'कन्फर्म' करें और एप्लीकेशन 'अपडेट' करें।

सीसीजेड के लिए :

- 1 सुनिश्चित करें कि फोन में नेटवर्क कनेक्शन है और एप्लीकेशन में लॉग-इन करें।

- 2 फोन को समकालीन करें ताकि सभी फॉर्म प्रस्तुत किए जा सकें।
- 3 सुनिश्चित करें कि 'एपीके' का नवीनतम रूप 'अपडेट' कर लिया गया है।
- 4 नवीनतम 'सीसीजेड' को फोन में कॉपी करें।
- 5 फोन में फोन के एप्लीकेशन मैनेजमेंट मेन्यू में जाकर 'कॉमकेयर एलटीएस' डाटा मिटा/हटा दें। सेटिंग – एप्लीकेशन – मैनेज एप्लीकेशन। 'कॉमकेयर एलटीएस' में जाकर 'क्लियर डाटा' दबाएं और 'कन्फर्म' करें।
- 6 फोन में 'सीसीजेड' मैनुअली इंस्टॉल करें (इसमें एक घंटा लग सकता है)
- 7 उपयोगकर्ता का पूरा 'पासवर्ड' का प्रयोग करते हुए लॉग-इन करें और पिन सेट करने के लिए उन्हें फोन का बैक-अप दें।

2.4 एक नया डैशबोर्ड-यूज़र सृजित करने की आवश्यकता है



नोट: इस भाग का अनुसरण उसी समय किया जाना है जब आईसीटी-आरटीएम के तहत ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आईसीडीएस कर्मचारी के लिए नया डैशबोर्ड यूज़र का सृजन किया जाना है।

ब्लॉक हेल्पडेस्क/जिला आईसीडीएस कर्मचारियों के लिए नये डैशबोर्ड-यूज़र का सृजन करते समय जिला हेल्पडेस्क द्वारा निम्नलिखित उपायों का पालन किया जाना चाहिए :

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



चित्र 5 : मोबाइल वर्कर का चयन

- 4 'क्रिएट मोबाइल वर्कर' पर क्लिक करें।
- 5 सेक्शन 3.2 में उल्लेखित प्रारूप के आधार पर उपयोगकर्ता नाम इन्पुट करें – 'मोबाइल और डैशबोर्ड – उपयोगकर्ता – उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड ओवरव्यू।

Create New Mobile Worker

Basic Information

Username* 22409.dpo
 ✓ Username 22409.dpo is available

First Name

Last Name

Location* Chhattisgarh/RAIPUR

Password* @<TDUGi1Qk\$CGk
 ⚠ This password is automatically generated. Please copy it or create your own. It will not be shown again.

Cancel Create

चित्र 6 : नया डैशबोर्ड यूजर सृजित करना

- 6 प्रत्येक व्यक्ति संक्षिप्ति और स्थान कोड शीर्षक लें (जैसे 23423-dpo जिसमें 23423 स्थान/जिला का कोड है और कचव संक्षिप्ति शीर्षक है। संक्षिप्ति और स्थान कोड की और अधिक जानकारी के लिए तालिका: I- डैशबोर्ड उपयोगकर्ता की भूमिकाओं की सूची, का संदर्भ लें और तदनुसार 'यूजरनेम' सेट करें।
- 7 इस उपयोगकर्ता का लोकेशन ब्लॉक/जिला का नाम चयन करें।

नोट : यह एक बहुत महत्वपूर्ण कदम है, क्योंकि गलत लोकेशन का चयन कर लिए जाने पर किसी और उपयोगकर्ता का डाटा 'सिंक' हो जाएगा।

- 8 दिखाए गए 'पासवर्ड' को नोट कर लें और 'क्रिएट' पर क्लिक करें।
- 9 यूजर क्रिएट कर लेने के बाद, अभी क्रिएट किए गए यूजरनेम पर क्लिक करें। इस यूजर के लिए आपको ड्रॉपडाउन (चित्र 7 देखें) से भूमिका निर्धारित करने की ज़रूरत है। उपयोगकर्ता की भूमिकाओं के बारे में और अधिक जानकारी के लिए टेबल- डैशबोर्ड उपयोगकर्ता की भूमिकाओं की सूची, का संदर्भ लें।

ICDS CAS Reports Users Web Apps

Users > Mobile Workers > Edit Mobile Worker

APPLICATION USERS
Mobile Workers

22.acc Information for 22.acc

ORGANIZATION
Organization Structure

Username 22.acc

Role SICDS
 (none)
 CDPD
 CDPD
 CPMU
 DHD
 DPO
 SHD
 SICDS

First Name

Last Name

E-Mail

चित्र 7 : उपयोगकर्ता की भूमिका निर्धारित करना

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

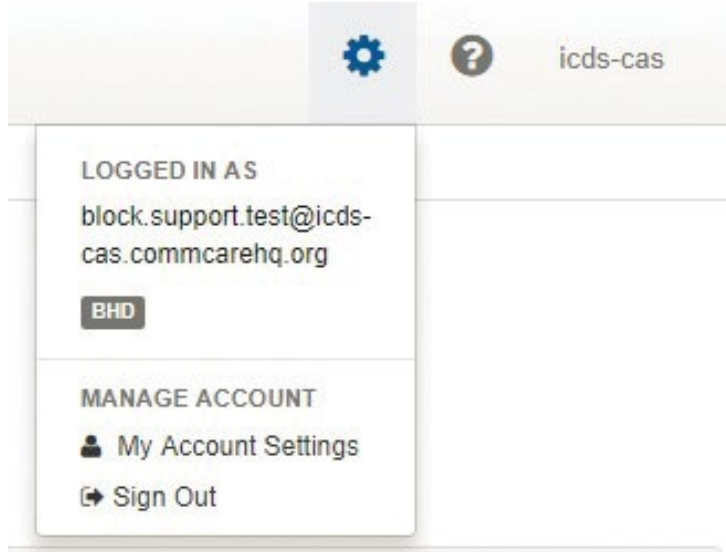
- 10 उपयोगकर्ता भूमिका 'सेव' करने के लिए नीचे स्क्रॉल करें और 'अपडेट' इन्फॉर्मेशन पर क्लिक करें।

- नियत उपयोगकर्ता को 'यूजरनेम' और 'पासवर्ड' बताएं और सुनिश्चित करें कि वे लॉग-इन करें और नीचे उल्लिखित उपाय करें :

जिला हेल्पडेस्क को अपने सम्बंधित अधिकारियों को निम्नलिखित उपायों का अनुसरण करते हुए आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड में 'लॉग-इन' को सुगम बनाना चाहिए।

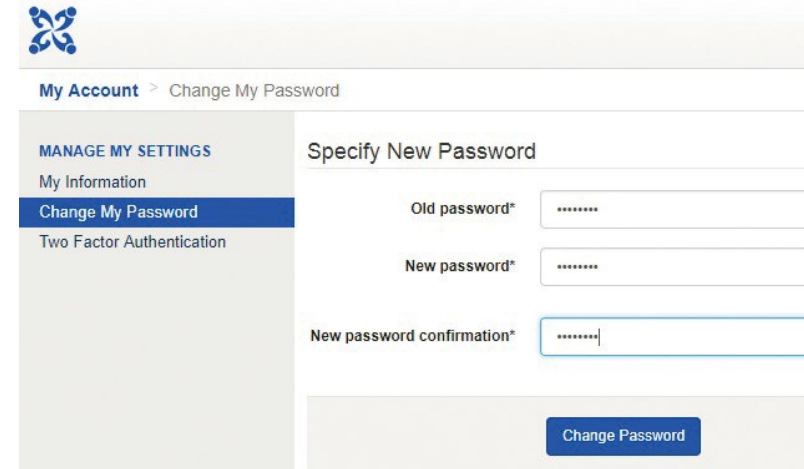
'लॉग-इन' को सुगम बनाना चाहिए :

- आईसीडीएस-सीएस पर जाने के लिए यूआरएल है- www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas अपने वेब ब्राउज़र में इस यूआरएल पर जाएं।
- जिला हेल्पडेस्क द्वारा बताए गए 'यूजरनेम' और 'पासवर्ड' दर्ज करें और 'साइन-इन' पर क्लिक करें।
- प्रत्येक उपयोगकर्ता अपनी इच्छानुसार 'पासवर्ड' बदल सकता है। एक बार लॉग-इन करने के बाद उपयोगकर्ता सेटिंग आइकन पर क्लिक करके 'माई एकाउंट सेटिंग्स' पर जा सकता है। (चित्र 8 देखें)



चित्र 8 : एकाउंट सेटिंग करना

- इसके बाद उपयोगकर्ता 'चेंज माई पासवर्ड' का 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

- आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड से बाहर निकलें।
- नए 'पासवर्ड' से लॉग-इन करें।

2.5 जब एक ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता छोड़ता है तथा नया ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता जुड़ता है

यह सामान्य परिदृश्य हो सकता है जहां एक मौजूदा ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता छोड़ता है तथा पहले के ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता के स्थान पर नया ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता आता है। इस परिदृश्य में, यह महत्वपूर्ण है कि जिला हेल्पडेस्क नए उपयोगकर्ता को आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड तथा फोन पर 'इशू

ट्रैकर' एप्लीकेशन जारी करने के लिए एक नया 'पासवर्ड' प्रदान करें, इसके लिए जिला हेल्पडेस्क, नीचे दिए गए दोनों खण्ड 2.5.1 और 2.5.2 दोनों का अनुपालन करना होगा।

2.5.1 डैशबोर्ड सॉफ्टवेयर के चरण

अत्यावश्यक : यह कार्य केवल तभी किया जा सकता है जब नया ब्लॉक हेल्पडेस्क उसी डैशबोर्ड-यूजरनेम तथा भूमिका के लिए पुराने उपयोगकर्ता का स्थान लेता है। जिला हेल्पडेस्क परियोजना को छोड़ रहे ब्लॉक हेल्पडेस्क के डैशबोर्ड-यूजरनेम के 'पासवर्ड' को पुनः सेट करने के लिए चरणों का अनुपालन करना होगा (खण्ड: 2.1- के संदर्भ में यदि उपयोगकर्ता आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड/मोबाइल एप्लीकेशन का 'पासवर्ड' भूल जाता है, विस्तृत चरणों का संदर्भ लें।

'पासवर्ड' रीसेट करने के पश्चात दो स्थितियां हो सकती हैं जिसे हेल्पडेस्क को भेजा जा सकता है :

स्थिति 1 - यदि नए ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता की पहचान से पहचान की जा चुकी हो

जिला हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता निम्नलिखित चरणों का अनुसरण करने में नए ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता का मार्गदर्शन करेगा :

- 1 ब्लॉक हेल्पडेस्क www.icds.cas.gov.in/a/icds-cas पर जाएं।
- 2 ब्लॉक हेल्पडेस्क, जिला हेल्पडेस्क द्वारा भेजे गए नए 'डैशबोर्ड यूजरनेम' तथा नया 'पासवर्ड' को डालेगा तथा लॉग-इन पर क्लिक करेगा।
- 3 ब्लॉक हेल्पडेस्क सेटिंग बटन का प्रयोग करेगा तथा 'एकाउंट सेटिंग्स' का चयन करेगा।
- 4 ब्लॉक हेल्पडेस्क तत्पश्चात 'पासवर्ड' बदलें का चयन करेगा।

- 5 ब्लॉक हेल्पडेस्क उन्हें बताए गए 'पासवर्ड' को डालेगा और उसके बाद वांछित नया 'पासवर्ड' डालेगा। 'पासवर्ड' में एक कैपिटल अक्षर, एक संख्या, एक विशेष अक्षर तथा न्यूनतम 10 अक्षर होने चाहिए। 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।

स्थिति 2 - यदि नए उपयोगकर्ता की पहचान नहीं हुई हो तो

जिला हेल्पडेस्क निम्नलिखित चरणों का अनुसरण करेंगे :

- 1 www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas पर जाएं, 'उपयोगकर्ता टैब' पर क्लिक करें। 'मोबाइल कार्यकर्ता' का चयन करें।
- 2 डैशबोर्ड उपयोगकर्ता को ढूंढें (यदि उपयोगकर्ता इस दस्तावेज के आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड/मोबाइल एप्लीकेशन का 'पासवर्ड' भूल जाता है तो अधिक जानकारी के लिए खण्ड 2.1 चरण 4 को देखें) और तत्पश्चात 'निष्क्रिय उपयोगकर्ता' पर क्लिक करें (इससे यह सुनिश्चित होगा कि वह उपयोगकर्ता सक्रिय उपयोगकर्ता के तौर नहीं माना जाएगा।
- 3 जब किसी नए उपयोगकर्ता की पहचान की जानी हो तो, उपरोक्त चरण-1 का अनुसरण करें तथा "निष्क्रिय मोबाइल कार्यकर्ता दिखाएं (शो डिएक्टिवेटेड मोबाइल वर्कर्स)" पर क्लिक करें और तत्पश्चात निष्क्रिय किए गए उपयोगकर्ता को खोजें। 'डैशबोर्ड' एवं 'यूजरनेम' या नाम का प्रयोग करते हुए खोजें।
- 4 'यूजर' पर क्लिक करें तथा 'उपयोगकर्ता को पुनः सक्रिय करें (रीएक्टिवेट यूजर)' पर क्लिक करें। इस खण्ड से डैशबोर्ड यूजरनेम हट जाएगा तथा अब सक्रिय उपयोगकर्ता में चला जाएगा।
- 5 स्थिति 1 में दिए गए सभी चरणों का अनुसरण करें।

2.5.2 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन सौंपने के चरण

अत्यावश्यक: यह गतिविधि केवल तब ही की जा सकती है जब एक नया ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता एक ही ब्लॉक और मोबाइल उपयोगकर्ता नाम के लिए पुराने उपयोगकर्ता की जगह ले रहा है। ब्लॉक कोड अवश्य मैच होना चाहिए।

इस इशू में, जिला हेल्पडेस्क यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी डाटा सुरक्षित है तथा नए ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता के पास अपडेट डाटा तथा सुरक्षित 'पासवर्ड' है के लिए निम्नलिखित चरणों का अनुपालन करें।

- 1 किसी ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता के छोड़ने से पूर्व वे जिला हेल्पडेस्क को अवश्य रिपोर्ट करें तथा फोन को स्वयं जाकर जमा कराएं।
- 2 जिला हेल्पडेस्क आईसीडीएस-सीएस वेबसाइट पर मोबाइल यूजरनेम के लिए 'पासवर्ड' पुनः सेट करेगा (इस चरण के विस्तृत विवरण के लिए देखें, 'खण्ड 2.1- यदि उपयोगकर्ता इस दस्तावेज के लिए आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड/मोबाइल एप्लीकेशन का 'पासवर्ड' भूल जाता है तो यूजर 'पासवर्ड' रिसेट कैसे करें?)।
- 3 फोन में 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन खोलें तथा नया 'पासवर्ड' डालें।
- 4 क्या आप पिन सेट करना चाहते हैं, यह पूछें जाने पर 'हाँ' का चयन करें तथा पिन के रूप में '1234' डालें।
- 5 'सिंक डाटा' पर क्लिक करें तथा 'सिंक' प्रक्रिया समाप्त होने तक प्रतीक्षा करें।
- 6 एप्लीकेशन से लॉग-आऊट करें।

लॉग-आऊट करने के पश्चात जिला हेल्पडेस्क के समक्ष दो स्थितियां हो सकती हैं :

स्थिति-1 : यदि किसी नए उपयोगकर्ता की पहचान पहले ही की जा चुकी हो

- 1 फोन पर 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन में लॉग-इन करने में उपयोगकर्ता की सहायता करें। मोबाइल यूजरनेम तथा पिन (1234) डालें।
- 2 उपयोगकर्ता को 4 अंकों का अपना 'पिन' सेट करने में सहायता करें।

स्थिति-2 : यदि नए उपयोगकर्ता की पहचान अभी नहीं की गई है

जिला सहायता केंद्र निम्नलिखित चरणों का अनुसरण करेंगे :

- 1 www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas, पर जाएं, 'उपयोगकर्ता टैब' पर क्लिक करें। 'मोबाइल कार्यकर्ता' का चयन करें।
- 2 डैशबोर्ड उपयोगकर्ता की खोज करें (खण्ड 2.1 के चरण 4 – यदि उपयोगकर्ता अधिक जानकारी के लिए इस दस्तावेज के आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड/मोबाइल एप्लीकेशन 'पासवर्ड' को भूल जाता है, को देखें) और तत्पश्चात 'उपयोगकर्ता को निष्क्रिय करें' पर क्लिक कर दें, इससे यह सुनिश्चित हो जाएगा कि उपयोगकर्ता सक्रिय उपयोगकर्ता के रूप में नहीं गिना जाएगा।
- 3 जब किसी नए उपयोगकर्ता की पहचान होती है, उपरोक्त चरण -1 का अनुपालन करें तथा 'निष्क्रिय मोबाइल वर्कर्स दिखाएं' पर क्लिक करें और तत्पश्चात निष्क्रिय किए गए उपयोगकर्ता को खोजें। मोबाइल यूजरनेम या नाम का प्रयोग कर खोजें।
- 4 उपयोगकर्ता पर क्लिक करें तथा उपयोगकर्ता 'रीएक्टिवेट' पर क्लिक करें। इस खण्ड से मोबाइल यूजरनेम हट जाएगा तथा अब सक्रिय-उपयोगकर्ता में चला जाएगा।
- 5 स्थिति -1 में दिए गए सभी चरणों का अनुसरण करें।

2.6 जब मौजूदा जिला आंगनवाड़ी सेवा अधिकारी छोड़ता है तथा उसके स्थान पर नया जिला आंगनवाड़ी सेवा अधिकारी कार्यभार ग्रहण करता है

जब मौजूदा जिला आंगनवाड़ी सेवा अधिकारी छोड़ रहा हो तथा उसके स्थान पर नया जिला आंगनवाड़ी सेवा अधिकारी कार्यभार ग्रहण करने से सम्बंधित यह एक सामान्य घटना परिदृश्य होगा।

इस परिदृश्य में, महत्वपूर्ण है कि जिला हेल्पडेस्क आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का प्रयोग करने के लिए नए उपयोगकर्ता को नया 'पासवर्ड' प्रदान करें।

महत्वपूर्ण: यह कार्य केवल तब किया जा सकता है जब उसी 'यूज़रनेम' तथा भूमिका के लिए नया जिला हेल्पडेस्क अधिकारी पुराने उपयोगकर्ता का स्थान ले रहा हो।

नए जिला आंगनवाड़ी अधिकारी को डैशबोर्ड एकाउंट सौंपने की प्रक्रिया, मौजूदा ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता के स्थान पर जब नया ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता कार्यभार संभालता है, के लिए डैशबोर्ड एकाउंट सौंपने की प्रक्रिया के समान है।

(खण्ड 2.5.1 – डैशबोर्ड सौंपने के चरण (स्टेप्स) के लिए, विस्तृत विवरण, का संदर्भ लें)

2.7 एक नए उपकरण में उपयोगकर्ता द्वारा उपकरण की सेटिंग्स में परिवर्तन करने जैसे परिदृश्य हो सकते हैं। इस दौरान, जिला हेल्पडेस्क को यह सुनिश्चित करने की ज़रूरत होगी कि फोन का सुगमतापूर्वक प्रयोग करने हेतु आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षकों/ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए प्रयोग हेतु अनुकूल सेटिंग्स की जाए

इसे करने के लिए निम्नलिखित चरणों का अनुपालन करें –

- 1 डिफॉल्ट के रूप से एक से अधिक सभी होम-स्क्रीन को हटा दें। कुछ उपकरणों के लिए, स्क्रीन को बंद करने से यह हो जाता है, अन्य के लिए स्क्रीन पर से सभी आइकन हटा दें।
- 2 'सिंपल-थीम' से वॉलपेपर एवं 'लॉक स्क्रीन' सेट करें : बैकग्राउंड को टैप तथा होल्ड करें।
- 3 उपकरण की फर्मवेयर 'अपडेट' करना : सेटिंग्स > उपकरण > सिस्टम अपडेट।
(क) सिस्टम अपडेट है कि नहीं सत्यापित करें अन्यथा उपकरण को अपडेट करें।
- 4 शेष बचे 'एप्स' को अपडेट करना : प्ले स्टोर > टॉप मेन्यु > सभी एप्लीकेशन > अपडेट ऑल।
- 5 प्रत्येक होम स्क्रीन पर 'कॉमकेयर एलटीएस' शॉर्टकट बनाएं
(क) एप्लीकेशन में जाएं।
(ख) होमस्क्रीन पर शॉर्टकट बनाने के लिए कॉमकेयर एलटीएस को दबाएं तथा होल्ड करें।
(ग) होमस्क्रीन से अन्य सभी शॉर्टकट को हटा दें।
(घ) यदि एक से अधिक होमस्क्रीन हो, यह ध्यान रखें कि प्रत्येक स्क्रीन पर आपने 'कॉमकेयर एलटीएस' शॉर्टकट स्थापित किया है।
- 6 'डिस्प्ले टाईम आउट' को बढ़ाना
(क) सेटिंग्स > डिस्प्ले में जाएं।
(ख) स्क्रीन टाईम आऊट या स्लीप को 2 मिनट पर सेट करें।
- 7 ऑटो-रोटेट स्क्रीन को बंद करना
(क) सेटिंग्स > डिस्प्ले में जाएं।
(ख) ऑटो-रोटेट स्क्रीन को अनचेक करें।

- 8 डिस्प्ले ब्राइटनेस सेट करना
 (क) सेटिंग्स > डिस्प्ले, में जाएं।
 (ख) यदि 'ऑटो' उपलब्ध हो, (बैटरी बचाने के लिए संस्तुत) पर ब्राइटनेस सेट करें।
 (ग) यदि ऑटो मौजूद न हो, ब्राइटनेस अधिकतम पर रखें।
- 9 बाहरी एप्लीकेशनों के लिए नोटिफिकेशन को निष्क्रिय करना
 (क) पुराने उपकरणों में सेटिंग्स > एप्लीकेशन में जाएं। सम्बंधित एप्लीकेशनों का चयन करें, और उन एप्लीकेशनों के लिए 'नोटिफिकेशन दिखाए' को निष्क्रिय करें।
 (ख) नए उपकरणों में, सेटिंग्स > ध्वनि एवं नोटिफिकेशन एप्लीकेशन > नोटिफिकेशन में जाएं। उचित एप्लीकेशनों को चयन करें तथा 'ब्लॉक नोटिफिकेशन' को सक्रिय कर दें।
- 10 स्थानीय भाषा पर उपकरण को सेट करना
 (क) सेटिंग्स > स्थानीय और टेक्स्ट अथवा सेटिंग्स > भाषा एवं चयन करें।
 (ख) क्रय-आदेश के अनुसार, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के आधार पर भाषा परिवर्तित करें। उदाहरण के लिए
 • आंध्र प्रदेश > तेलगू
 • महाराष्ट्र > मराठी
- 11 की-बोर्ड सेटअप
 (क) सेटिंग्स > भाषा एवं इन्पुट > वर्तमान की-बोर्ड
 (ख) यह ध्यान रहें कि 'अंग्रेजी तथा भारतीय भाषाएं' सूचीबद्ध हो।
- i. यदि नहीं, 'की-बोर्ड चुनें' का चयन करें तथा 'गूगल इंडिक की-बोर्ड' को सक्रिय करें।
 (ग) 'अंग्रेजी और भारतीय भाषाओं' का चयन करें।
 (घ) की-बोर्ड का प्रयोग करने के लिए मैसेज या ब्राऊज़र खोलें।
 (ङ.) देवनागरी चिन्ह से की-बोर्ड को दो बार दबाएं और बिना किसी चिन्ह के की-बोर्ड का चयन करें। (बायीं और नीचे)
 (च) दाएं तरफ के चिन्हन को क्लिक करें तथा खरीद आदेश के राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के आधार पर भाषा का चयन करें। उदाहरण के लिए
 • आंध्र प्रदेश > तेलगू
 • महाराष्ट्र > मराठी
- 12 जीपीएस सेटअप करना
 (क) सेटिंग्स > स्थान और सुरक्षा अथवा सेटिंग्स > लोकेशन एक्सेस में जाएं।
 (ख) यह ध्यान रखें कि 'एक्सेस टू माई लोकेशन' चालू है (यदि 'सेटिंग्स' उपलब्ध है)
 (ग) जीपीएस सैटेलाइट को जांचें।
 (घ) वाई-फाई या मोबाइल नेटवर्क की स्थिति जांचें अथवा वायरलेस नेटवर्क का प्रयोग करें।
- 13 दोहरी पुष्टि – उपकरण में, सेटिंग्स > एकाउंट > गूगल > गूगल एकाउंट चुनें > विकल्प (3 डॉट) > एकाउंट हटाएं में जाकर कोई भी/सभी गूगल एकाउंट हटा दें।

इस स्थिति/अवस्था पर सत्यापन एवं सेटअप कार्य पूरा हो जाता है।

2.8 एप्प का प्रयोग करते समय, 'आईसीडीएस-सीएएस ने काम करना बंद कर दिया या आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन बंद हो गयी है' एडब्ल्यूडब्ल्यू को यह संदेश प्राप्त होता है, ऐसी स्थिति में

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 आंगनवाड़ी केंद्र के जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



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

- 4 समस्या का सामना कर रहे एडब्ल्यूसी का नाम।
क. समस्या का सामना कर रहे सम्बंधित एडब्ल्यूसी के नाम का चयन करें।
- 5 तिथि जब उपयोगकर्ता द्वारा समस्या देखी गयी?
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू द्वारा जिस तिथि को समस्या देखी गयी, का चयन करें।
- 6 क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू के पास फोन नंबर है?
क. 'हाँ' का चयन करें।
- 7 फोन नंबर जिस पर उपयोगकर्ता को वापिस कॉल किया जा सकें?
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू का 10 अंकों वाला फोन नंबर डालें।

- 8 आईसीडीएस-सीएएस यूजरनेम।
क. समस्या का सामना करने वाले एडब्ल्यूसी का 11 अंकों वाला यूजरनेम डालें।
- 9 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।
- 10 आईसीडीएस-सीएएस की क्या समस्या है?
क. प्रयोग के समय आईसीडीएस-सीएएस बंद होने की समस्या सूचीबद्ध नहीं है इसलिए हेल्पडेस्क 'अन्य आईसीडीएस-सीएएस समस्याओं' का चयन करेगा।

इस इशू में, जिला हेल्पडेस्क यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी डाटा सुरक्षित है तथा नए ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता के पास अपडेट डाटा तथा सुरक्षित 'पासवर्ड' है, के लिए निम्नलिखित चरणों का अनुपालन करें।



नोट : लॉग-इन स्क्रीन पर एप्प बंद करने पर उपयोगकर्ता केवल 'लॉग-इन करने पर आईसीडीएस-सीएएस का बंद होना' का चयन करेगा। यदि फॉर्म या मॉड्यूल में उपयोगकर्ता के काम करते समय एप्प काम करना बंद करता है, तो हेल्पडेस्क 'अन्य आईसीडीएस-सीएएस समस्याओं' का चयन करेगा।

- 11 कृपया समस्या को विस्तार से बताएं/यहां नोट लिखें :
क. समस्या समाधान के लिए उपायों सहित समस्या का विस्तारपूर्वक विवरण प्रस्तुत करें। उपयोगकर्ता से सम्बंधित प्रश्न जैसे आप कब से इस समस्या का सामने कर रहे हैं? पूछें—
ख. समस्या का समाधान करने के लिए आपने जो उपाय किए, नीचे लिखें :

i.) **सैम्पल स्टेप्स :**

“एडब्ल्यूडब्ल्यू के – फॉर्म के प्रयोग दौरान यह एप्प बंद हो गया। हमने सभी पृष्ठभूमि एप्पों को बंद कर दिया, फोन को पुनः चालू किया, सर्वर से जोड़ा तथा उपयोगकर्ता डाटा को हटा दिया परंतु यह समस्या पुनः आ रही है। नीचे समाधान 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 (एरर) को देखें”



नोट : हेल्पडेस्क यथासंभव विवरणात्मक होना चाहिए जिससे उपयोगकर्ता उसे दोहरा 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 बड़ा/कम करना चाहते हैं?
क. क्या समस्या के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत है, 'हाँ' को चुनें।
 - 14 आप समस्या को किस स्तर तक ले जाना चाहते हैं?
क. अपने से वरिष्ठ स्तर को चुनें।



नोट : जिला हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता 'राज्य' चुनें।

15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ सिंक करना चाहिए और प्रत्येक बार वे समस्या को आगे/पीछे बढ़ा सकते हैं।

उपरोक्त समस्या के लिए वेब उपयोगकर्ता (जिला/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/सीपीएमयू) हेतु कदम :

- 1 वेब एप्प में लॉग-इन करें।
क. जिला/राज्य/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 'इशू मैनेजमेंट' मॉड्यूल में जाएं।
- 4 हाल ही में उठाई गई समस्या को देखें तथा समस्या को समझे।
- 5 समस्या पर क्लिक करें, समस्या को देखें और समझे।
- 6 'कंटीन्यू' पर क्लिक करें और तत्पश्चात समस्या पर आगे की कार्यवाही करें।
- 7 समस्या को सटीक रूप से देखने के लिए 'स्क्रीनशॉट' देखें (इसे किस प्रकार किया जाएगा, यह जानने के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/जिला समस्या समाधान मैनुअल-‘इशू ट्रैकर’ मैनुअल का संदर्भ लें)।
- 8 समस्या पुनः उत्पन्नात्मक है, यह सुनिश्चित करने के लिए कुछ सामान्य समाधान करें।

- 9 यह सुनिश्चित करें कि उपयोगकर्ता एप्लीकेशन के सही वर्जन का प्रयोग कर रहा है।
- 10 उपयोगकर्ता, जिसने समस्या पेश करने के लिए टिकट का सृजन किया से समन्वय स्थापित करें।
- 11 यदि समस्या पेश करने योग्य नहीं है और एप्प बंद नहीं होता है तो समाधान होने के कारण मुद्दे को बंद करने के लिए 'इशू रिजॉल्व्ड' का चयन करें, समाधान की तिथि दर्ज करें, समाधान के चरण बताएं (समस्या का समाधान करने में आपके द्वारा 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 (डेट ऑफ फालो-अप)" डालें।
- 15 नई जानकारी/अन्य ब्यौरे चुनें
क. नई जानकारी/नोट का ब्यौरा दें।
ख. समाधान करते समय आपने जिन चरणों का प्रयोग किया उसे डालें।
- 16 क्या आप समस्या को आगे बढ़ाना/पीछे करना 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 सबमिट करें तथा सर्वर से जुड़ें।

2.9 एडब्ल्यूडब्ल्यू फॉर्म अथवा मॉड्यूल में जाता है तथा त्रुटि-संदेश (एरर) पाता है या पुनः लॉग-इन स्क्रीन पर आ जाता 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) एडब्ल्यूडब्ल्यू चुनें।
- 3 समस्या का सामना कर रहे एडब्ल्यूसी के जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : जिला हेल्पडेस्क ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।

- 4 समस्या का सामना कर रहे 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 देखने की तारीख का चयन करें।
- 6 क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू का फोन नंबर है?
(क) 'हाँ' का चयन करें।
- 7 उपयोगकर्ता से सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू के 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।
- 8 आईसीडीएस-सीएस 'यूजरनेम'

(क) समस्या का सामना कर रही एडब्ल्यूडब्ल्यू का 11 अंकों वाला 'यूजरनेम' भरें।

9 समस्या के बारे में एजेंट को विस्तारपूर्वक समझाने को कहें। उपयोगकर्ता किस प्रकार की 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 समस्या क्या है?

(क) यह समस्या फॉर्म में हो रही है अथवा मॉड्यूल में, इसके लिए हेल्पडेस्क 'समस्या फार्म में है' और उसके बाद 'फॉर्म त्रुटि संदेश (एरर) दे रहा है' का चयन करेंगे।

11 निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दीजिए

(क) इस समस्या का सामना करने वाले फॉर्म का नाम क्या है?

i.) मॉड्यूल तथा फॉर्म का नाम दीजिए जिसमें समस्या उत्पन्न हुई है।

1. उदाहरणार्थ : गृह भेंट अनुसूचक + अनुपूरक आहार।

2. यदि त्रुटि मॉड्यूल स्तर पर उत्पन्न हुई है तो मॉड्यूल का नाम बताइए। उदाहरणार्थ : टीएचआर, विकास मॉनीटरिंग इत्यादि।

(ख) त्रुटि का समाधान करने के लिए कौन-से कदम उठाए गए हैं?

उदाहरणार्थ -

1.उपयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन करें।

2. गृह भेंट अनुसूचक (होम विज़िट स्केड्यूलर) 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 विस्तृत वितरण प्रस्तुत करें। सम्बंधित प्रश्न जैसे कि, आपका सामना इस समस्या से कब हुआ, पूछना न भूलें।

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

i) 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 जुड़े तथा यूजरडाटा साफ किया परंतु यह समस्या पुनः हो रही है।" समाधान हेतु कदमों को नीचे देखें :-

1उपयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन करें

2 घरेलू दौरा मॉड्यूल पर क्लिक करें

3 लाभार्थी पर क्लिक करें

4 त्रुटि को देखें



नोट : हेल्पडेस्क समाधान हेतु कदमों सहित जिसमें त्रुटि उत्पन्न हुई है उस फॉर्म और मॉड्यूल का नाम प्रदान करेगा तथा यथासंभव विवरणात्मक होगा जिससे कि अन्य उपयोगकर्ता इस मुद्दे को सरलता से पुनः पेश कर सकें तथा सुलझा सकें।

ड. इस समस्या के लिए यदि कोई चित्र हो तो संलग्न करें।

12 समस्या का सामना कर रहे एडब्ल्यूसी का नाम

क. एडब्ल्यूडब्ल्यू द्वारा जिस तिथि को समस्या देखी गयी का चयन करें।

13 क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू के पास फोन नंबर है?

क. 'हाँ' का चयन करें।

- 14 फोन नंबर जिस पर वापिस उपयोगकर्ता को कॉल किया जा सकें?
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू का 10 अंकों वाला फोन नंबर डालें।



नोट : जिला उपयोगकर्ता 'राज्य/संघ राज्य क्षेत्र' का चयन करेंगे।

- 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 आगे बढ़ाना/पीछे करना कर सकता है

2.10 फोन को सिंक्रोनाईज़ करते समय एलएस को त्रुटि संदेश (एरर) प्राप्त होता है

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए :

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



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

- 4 उपयोगकर्ता द्वारा समस्या का सामना करने की तिथि
(क) आंगनवाड़ी द्वारा समस्या को देखने की तारीख का चयन करें।
- 5 क्या पर्यवेक्षक का फोन नंबर है?
(क) 'हाँ' का चयन करें।
- 6 उपयोगकर्ता से सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर
(क) पर्यवेक्षक का 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।
- 7 आईसीडीएस-सीएस 'यूज़रनेम'
(क) समस्या का सामना कर रहे पर्यवेक्षक का 11 अंकों वाला 'यूज़रनेम' भरें।
- 8 एजेंट से समस्या को विस्तारपूर्वक समझाने को 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।
- 9 आईसीडीएस-सीएस सम्बंधी समस्या क्या है?
(क) सिंक्रोनाइज़ेशन के दौरान उपयोगकर्ता को 'त्रुटि संदेश प्राप्त हो रहा है', इसलिए हेल्पडेस्क 'लॉग-इन अथवा सिंक्रोनाइज़ेशन पर त्रुटि संदेश (एरर)' का चयन करेंगे।



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

- 10 कृपया निम्न प्रश्नों के उत्तर दें :
(क) समस्या के समाधान हेतु उठाए गए कदम के साथ-साथ समस्या का विस्तृत वितरण प्रस्तुत कीजिए। 'इस समस्या से आपका सामना कब हुआ' जैसे सम्बंधित प्रश्न, पूछना न भूलें।

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

i. सैम्पल स्टेप्स :

“एलएस सर्वर से जुड़ नहीं पा रहा है। हमने सभी पृष्ठभूमि एप्प को बंद किया, फोन को पुनः चालू किया, पुष्टि की गई कि पर्यवेक्षक के पास सिग्नल उपलब्ध है और उसका डाटा सक्रिय है और सर्वर से जुड़ने का प्रयास किया गया परंतु समस्या ज्यों की त्यों बनी हुई है। त्रुटि संदेश – ‘सर्वर इज टेकिंग टू लॉग टू रिस्पांड’ प्रदर्शित होता है।



नोट : हेल्पडेस्क को त्रुटि संदेश का सही रूप लिखना चाहिए तथा यथासंभव विवरणात्मक होना चाहिए ताकि अन्य उपयोगकर्ता आसानी से मुद्दे का पुनः उल्लेख कर सकें और उसका समाधान कर सकें।

(ग) यदि लागू हो तो समस्या से सम्बंध कोई चित्र संलग्न करें।

11 क्या इस समस्या का पूर्ण समाधान हो गया?

(क) ‘नहीं’ का चयन करें।

12 क्या आप समस्या को आगे बढ़ाना/पीछे हटाना चाहते हैं?

(क) यदि समस्या के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत है जो ‘हाँ’ को चुनें।

13 आप कौन से स्तर तक समस्या को ले जाना चाहते हैं?

(क) अपने से वरिष्ठ स्तर को चुनें।



नोट : जिला उपयोगकर्ता ‘राज्य/संघ राज्य क्षेत्र’ का चयन करेंगे।

14 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : सहायता केंद्र उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ जुड़ें और प्रत्येक बार वे समस्या को आगे बढ़ा/पीछे कर सकते हैं।

2.11 एलएस द्वारा प्रयोग के दौरान आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन रुक (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 कौन समस्या का सामना कर रहा है?
(क) एलएस का चयन करें।
- 3 समस्या का सामना कर रहे ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : जिला हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता सामना कर रहे ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करेगा।

- 4 उपयोगकर्ता द्वारा समस्या का सामना करने/देखने की तिथि
(क) आंगनवाड़ी द्वारा समस्या देखने की तारीख का चयन करें।
- 5 क्या पर्यवेक्षक का फोन नंबर है?
(क) हाँ का चयन करें।
- 6 उपयोगकर्ता से सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर?
(क) पर्यवेक्षक के 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।
- 7 आईसीडीएस-सीएएस यूजरनेम

(क) समस्या का सामना कर रही पर्यवेक्षक के 9 अंकों वाला 'यूजरनेम' भरें।

8 उपयोगकर्ता से समस्या को विस्तारपूर्वक समझाने को कहें। उपयोगकर्ता कौन सी समस्या का सामना कर रहा है?

(क) यह आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन से संबंध समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएएस की समस्या (प्रॉब्लम विद आईसीडीएस-सीएएस)' को चुनेंगे।

9 आईसीडीएस-सीएएस सम्बंधी क्या समस्या है?

(क) एप्लीकेशन धीमी गति से कार्य कर रहा है या रुक रहा है, इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएएस स्लो है' का चयन करेंगे।



नोट : हेल्पडेस्क द्वारा इस प्रकार के उदाहरण के लिए 'कॉमकेयर क्रैश हो रहा है' का चयन नहीं किया जाना चाहिए।

10 कृपया निम्न प्रश्नों के उत्तर दें:

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

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

i. **सैम्पल स्टेप्स :**

"एप्प धीमी गति से कार्य कर रहा है। हमने सभी एप्स को बंद किया, फोन को पुनः चालू किया तथा आईसीडीएस-सीएएस एप्प को आवश्यक रूप से बंद किया है परंतु समस्या पुनः उत्पन्न हो जाती है। एप्प 'ग्रोथ मॉनीटरिंग मॉड्यूल में' रुक जाता है"

समाधान हेतु निम्नलिखित उपाय करें :-



नोट : हेल्पडेस्क पुष्टि करेगा कि पृष्ठभूमि में सभी एप्स बंद कर दिए गए हैं और वह नोट लिखते समय यथासंभव विस्तृत विवरण देगा ताकि अन्य उपयोगकर्ता उसे सुगमता से पुनः प्रस्तुत कर सकें और उसका समाधान कर सकें, हेल्पडेस्क को उस मॉड्यूल का विवरण/फॉर्म का नाम भी लिखना चाहिए जिसमें त्रुटि उत्पन्न हो रही है।

ग. इस समस्या से संबंध कोई चित्र हो तो संलग्न करें।

11 क्या इस समस्या का पूर्ण समाधान हो गया?

क. 'नहीं' का चयन करें।

12 क्या आप समस्या को आगे/पीछे बढ़ाना/करना चाहते हैं?

क. यदि समस्या के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत है तो 'हाँ' को चुनें।

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

क. अपने से वरिष्ठ स्तर को चुनें।



नोट : जिला उपयोगकर्ता, 'राज्य/संघ राज्य क्षेत्र' का चयन करेंगे।

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 आगे बढ़ाना/पीछे कर सकते हैं।

2.12 एडब्ल्यूडब्ल्यू परिवार के 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 रहे एडब्ल्यूसी के जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



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

- 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 देखने की तारीख का चयन करें।
- 6 क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू का फोन नंबर है?
(क) हाँ का चयन करें।
- 7 उपयोगकर्ता से सम्पर्क करने के लिए फोन नंबर
(क) एडब्ल्यूडब्ल्यू का 10 अंकों वाला फोन नंबर भरें।
- 8 आईसीडीएस-सीएएस 'यूज़रनेम'
(क) समस्या का सामना कर रही एडब्ल्यूडब्ल्यू का 11 अंकों वाला 'यूज़रनेम' भरें।

- 9 समस्या को आपको विस्तार पूर्वक समझाने के लिए उपयोगकर्ता को कहें। उपयोगकर्ता कौन सी समस्या का सामना कर रहा है?

(क) यह आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'प्रॉब्लम विद आईसीडीएस-सीएएस' को चुनेंगे।

- 10 आईसीडीएस-सीएएस की क्या समस्या है?

(क) यह समस्या लाभार्थी अथवा फॉर्म से सम्बंधित है, इसलिए हेल्पडेस्क 'प्रॉब्लम इनसाइड द फॉर्म' और इसके पश्चात 'फॉर्म त्रुटि संदेश देता है' का चयन करेंगे।

- 11 निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दीजिए :

(क) समस्या का सामना कर रहे फॉर्म का नाम क्या है?

i. मॉड्यूल और फॉर्म का नाम दें जिसमें समस्या उत्पन्न हुई है।

1. उदाहरण स्वरूप परिवार का पंजीकरण सदस्य जोड़ें/घटाएं।
2. यदि मॉड्यूल स्तर पर त्रुटि उत्पन्न हुई है, मॉड्यूल का नाम बताएं। उदाहरण के लिए टीएचआर, ग्रोथ मॉनीटरिंग इत्यादि।

(ख) समस्या के समाधान हेतु क्या कदम उठाए गए?

i. उदाहरणार्थ कदम :

1.उपयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन करें
2. परिवार प्रबंधन मॉड्यूल में जाएं
3. इस सूची में से.....परिवार का चयन करें
4.लाभार्थी का चयन करें
5. लाभार्थी को हटाने के लिए 'हाँ' को चुने, फॉर्म को जमा करें तथा त्रुटि संदेश पर नज़र रखें।

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

(घ) समस्या के समाधान के लिए आपके द्वारा उठाए गए कदमों को लिखें:



नोट : हेल्पडेस्क इस बात की पुष्टि करें कि क्या एडब्ल्यूडब्ल्यू ने लाभार्थी की जन्म तिथि बदला है या नहीं।

(ड.) इस समस्या से संबंध चित्र यदि लागू हो, तो संलग्न करें।

- 12 क्या इस समस्या का पूर्ण समाधान हो गया?
क. 'नहीं' का चयन करें।
- 13 क्या आप समस्या को आगे बढ़ाना/पीछे करना चाहते हैं?
क. यदि समस्या के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत है तो 'हाँ' चुनें।
- 14 इस समस्या को आप कौन से स्तर तक ले जाना चाहते हैं?
क. अपने से वरिष्ठ स्तर को चुनें।



नोट : जिला उपयोगकर्ता 'राज्य/संघ राज्य क्षेत्र' का चयन करेंगे।

- 15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता प्रतिदिन लॉग-इन करने के पश्चात सर्वर के साथ सिंक करें और प्रत्येक बार वे समस्या को आगे बढ़ाना/पीछे कर सकते हैं।



3

उपयोगकर्ता प्रबंधन



उपयोगकर्ता प्रबंधन खण्ड में आईसीटी-आरटीएम के दीर्घ-कालिक प्रबंधन के लिए यूज़रनेम और 'पासवर्ड' प्रबंधन की प्रक्रिया को शामिल करना है।

उपयोगकर्ता प्रबंधन में आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड और मोबाइल एप्लीकेशन के प्रयोग के लिए 'यूज़रनेम' तथा 'पासवर्ड' की संरचना तथा प्रबंधन शामिल है। सभी यूज़रनेम की संरचना उपकरणों की अनुमानित प्रदायगी से दो सप्ताह पूर्व आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड पर होनी चाहिए। सीपीएमयू फोन की प्रदायगी से पहले आईसीटी-आरटीएम के 'यूज़रनेम' और 'पासवर्ड' प्रबंधन पर एक विस्तृत दस्तावेज शीर्षक : आईसीटी-आरटीएम – उपयोगकर्ता प्रबंधन दिशा-निर्देश भी प्रदान करेगा। इस दस्तावेज में राज्य/संघ राज्य क्षेत्र, जिला और ब्लॉक स्तर की विस्तारपूर्वक भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों का विस्तारपूर्वक वर्णन किया गया है।

प्रत्येक प्रकार के वेब उपयोगकर्ता के पास अपने स्वयं के निर्धारित अधिकार होंगे ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि केवल अपने भौगोलिक क्षेत्र के लिए डेटा का उपयोग कर सकते हैं और उनकी जिम्मेदारी के आधार पर कार्य करने में सक्षम है। उदाहरण के लिए, डीपीओ केवल अपने जिलों के आंकड़ों को देख सकता है और जिले के प्रत्येक एडब्ल्यूसी एवं लाभार्थी तक पहुंच सकता है। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र और जिला हेल्पडेस्क कर्मचारी भी 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन के प्रयोग के साथ-साथ उपयोगकर्ता प्रबंधन जैसे प्रशासनिक कार्यों के कार्यान्वयन के लिए, आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का प्रयोग कर सकते हैं।

3.1 उपयोगकर्ता के प्रकार

आईसीडी-सीएएस के लिए दो प्रकार के उपयोगकर्ता हैं :

- 1 **मोबाइल उपयोगकर्ता** : एडब्ल्यूडब्ल्यू पर्यवेक्षक तथा ब्लॉक हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता जो फोन अथवा टैबलेट का प्रयोग करते हैं।
- 2 **डैशबोर्ड उपयोगकर्ता** : विविध प्रशासनिक स्तरों पर आंगनवाड़ी सेवा अधिकारी और हेल्पडेस्क कार्मिक, जो कम्प्यूटर का प्रयोग करते हैं।

3.2 मोबाइल और डैशबोर्ड उपयोगकर्ता

आईसीडीएस-सीएएस के कार्यान्वयन के लिए सुरक्षित 'यूज़रनेम' और 'पासवर्ड' का होना आवश्यक है। मोबाइल एप्लीकेशन में परिवार, उनके स्वास्थ्य और पोषण स्थिति के बारे में संवेदनशील सूचना एकत्रित की जाती है तथा यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि आंगनवाड़ी कार्यकर्ता एवं महिला पर्यवेक्षक, सूचना को सुरक्षित रूप से रख रहे हैं।

चूंकि प्रत्येक आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का एक विशिष्ट आंगनवाड़ी केंद्र से सम्बंध है और महिला पर्यवेक्षक का एक क्षेत्र से सम्बंध है, सेटअप की सरलता तथा दीर्घकालिक प्रबंधन के लिए स्थान के साथ 'यूज़रनेम' को जोड़ा जाता है।

'यूज़रनेम' यूनिक होना चाहिए और 'पासवर्ड' प्रबल होना चाहिए। डैशबोर्ड के लिए, राज्य, जिला अथवा ब्लॉक स्तर पर अनेक उपयोगकर्ता हो सकते हैं, यूज़रनेम स्थान के साथ उनकी भूमिका/पदनाम संक्षेपात्रों के अनुसार तैयार की जानी चाहिए।



यूज़रनेम विशिष्ट होना चाहिए तथा 'पासवर्ड' फॉर्मेट में होना चाहिए - 1 विशेष अक्षर, 1 संख्या, 1 कैपिटल अक्षर तथा न्यूनतम 10 अक्षरों की लंबाई

मोबाइल उपयोगकर्ता और डैशबोर्ड उपयोगकर्ता हेतु 'यूज़रनेम' के उदाहरण :

- एडब्ल्यूडब्ल्यू 'यूज़रनेम' आंगनवाड़ी केंद्र के कोड के समान 11 अंकों वाला ही होगा (उदाहरणार्थ 10224020101)।
- पर्यवेक्षक का 'यूज़रनेम' क्षेत्र के कोड के समान के 9 अंकों वाला होगा (जैसे 102240201)।
- ब्लॉक हेल्पडेस्क 'यूज़रनेम' ब्लॉक (मोबाइल उपकरणों के 'इशू ट्रैकर' एप के लिए) उसी प्रकार ब्लॉक कोड के समान 7 अंकों वाला होगा (उदाहरणार्थ 1022402)।

- डैशबोर्ड यूज़रनेम (राज्य/संघ राज्य क्षेत्र, जिला और ब्लॉक हेल्पडेस्क), स्थान कोड और पदनाम के संक्षेपाक्षरों का समन्वय होगा। उदाहरण के लिए मध्यप्रदेश के ब्लॉक हेल्पडेस्क कार्मिकों का 'यूज़रनेम' 2341910.बीएचडी होगा। (2341910 ब्लॉक कोड और बीएचडी ब्लॉक हेल्पडेस्क के संक्षेपाक्षर हैं) पदनाम संक्षेपाक्षरों की अधिक जानकारी के लिए कृपया 'तालिका-1 : डैशबोर्ड उपयोगकर्ता की भूमिकाओं की सूची' का संदर्भ लें।

मोबाइल उपयोगकर्ता के पास 10 कैरेक्टर वाले लंबे 'पासवर्ड' के अतिरिक्त पहली बार लॉग-इन के समय प्रथम 'पासवर्ड' को 'अपडेट' करने की सुविधा होगी। इससे यह सुनिश्चित होगा कि प्रत्येक मोबाइल कार्यकर्ता निजी 'पासवर्ड' सृजित कर सकता है जिससे कि वह सरलतापूर्वक याद रख सकें एवं अधिक सुरक्षित भी हो। डैशबोर्ड उपयोगकर्ता, अपने प्रथम लॉग-इन के बाद भी अनेक बार अपना 'पासवर्ड' बदल सकते हैं।

उपयोगकर्ता आधार पर 'यूज़रनेम' दो श्रेणी के होंगे –

(क) मोबाइल उपयोगकर्ता के लिए

(ख) डैशबोर्ड उपयोगकर्ता के लिए

(क) मोबाइल उपयोगकर्ता के लिए : मोबाइल उपयोगकर्ता के लिए, ऊपर निर्दिष्ट 'यूज़रनेम' प्रारूप अर्थात एडब्ल्यूडब्ल्यू के लिए 11 अंकों वाला आंगनवाड़ी केंद्र कोड, पर्यवेक्षकों के लिए 9 अंकों वाला कोड और ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए 7 अंकों वाला ब्लॉक कोड होगा।

(ख) डैशबोर्ड उपयोगकर्ता के लिए : डैशबोर्ड उपयोगकर्ता के लिए, 'यूज़रनेम' का प्रारूप उपरोक्त निर्देशानुसार होगा (उदाहरणार्थ : 2341910.बीएचडी इत्यादि)। भूमिकाओं, पदनाम संक्षेपाक्षरों तथा नमूना 'यूज़रनेम' की सूची नीचे दी गई है। (तालिका 1 देखें)।

तालिका 1 : डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं के लिए भूमिकाओं की सूची			
शीर्षक	पदनाम संक्षेपाक्षर	उदाहरण - यूजरनेम	भूमिका (डैशबोर्ड उपयोगकर्ता के लिए)
बाल विकास परियोजना अधिकारी (सीडीपीओ)	सीडीपीओ	2341910.cdpo	सीडीपीओ
जिला कार्यक्रम अधिकारी	डीपीओ	23435.dpo	डीपीओ
ब्लॉक परियोजना सहायक	बीपीए	2341910.bpa	बीएचडी
ब्लॉक समन्वयक (ब्लॉक हेल्पडेस्क)	बीएचडी	2341910.bhd	बीएचडी
जिला परियोजना सहायक	डीपीए	23435.dpa	डीएचडी
जिला समन्वयक (जिला हेल्पडेस्क)	डीएचडी	23435.dhd	डीएचडी



जिला स्तरीय इशू ट्रैकर उपयोगकर्ता मैनुअल

4.1 'इशू ट्रैकर' मैनुअल के उद्देश्य

- 'इशू ट्रैकर' वेब एप्लीकेशन ब्लॉक हेल्पडेस्क को, ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा जिला स्तर तक उठाई गई समस्याओं का हल ढूँढने और उनका समाधान करने में जिला हेल्पडेस्क की सहायता करेगा।
- जिला हेल्पडेस्क द्वारा 'इशू ट्रैकर' वेब एप्लीकेशन का प्रयोग, ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा सूचित बिना दूर की गई समस्याओं को राज्य स्तर तक उठाने के लिए भी किया जाएगा।

1 - लॉग-इन स्क्रीन

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 एप्स' पर क्लिक करें।



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

Please sign in below to continue.

Username

Password

[Forgot your password?](#)

Sign In

जिला हेल्पडेस्क का 'यूजरनेम' टाइप करें

पासवर्ड टाइप करें

यदि आप 'पासवर्ड' भूल गए हैं तो स्टेट हेल्पडेस्क से सम्पर्क करें

Content Managed by Ministry of Women and Child Development, GOI

चित्र 10 : लॉग-इन स्क्रीन

2 - होम स्क्रीन



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

सर्वर से जुड़ कर अपनी जानकारी को 'अपडेट' करें
नोट: जब भी आप किसी इशू को आगे बढ़ाना/हटाना चाहते हैं, तो इशू को आगे बढ़ाने/हटाने के लिए यह सुनिश्चित करें कि आप सर्वर से जुड़े हुए हैं

गियर आइकन पर क्लिक करके और 'साइन आउट' पर क्लिक करके एप्लीकेशन से बाहर निकलें



नोट : जब आप लॉग-इन करें, तो प्रत्येक बार सुनिश्चित करें कि आप अपडेट जानकारी देखने के लिए सर्वर से जुड़े हुए हैं।

चित्र 11 : होम स्क्रीन

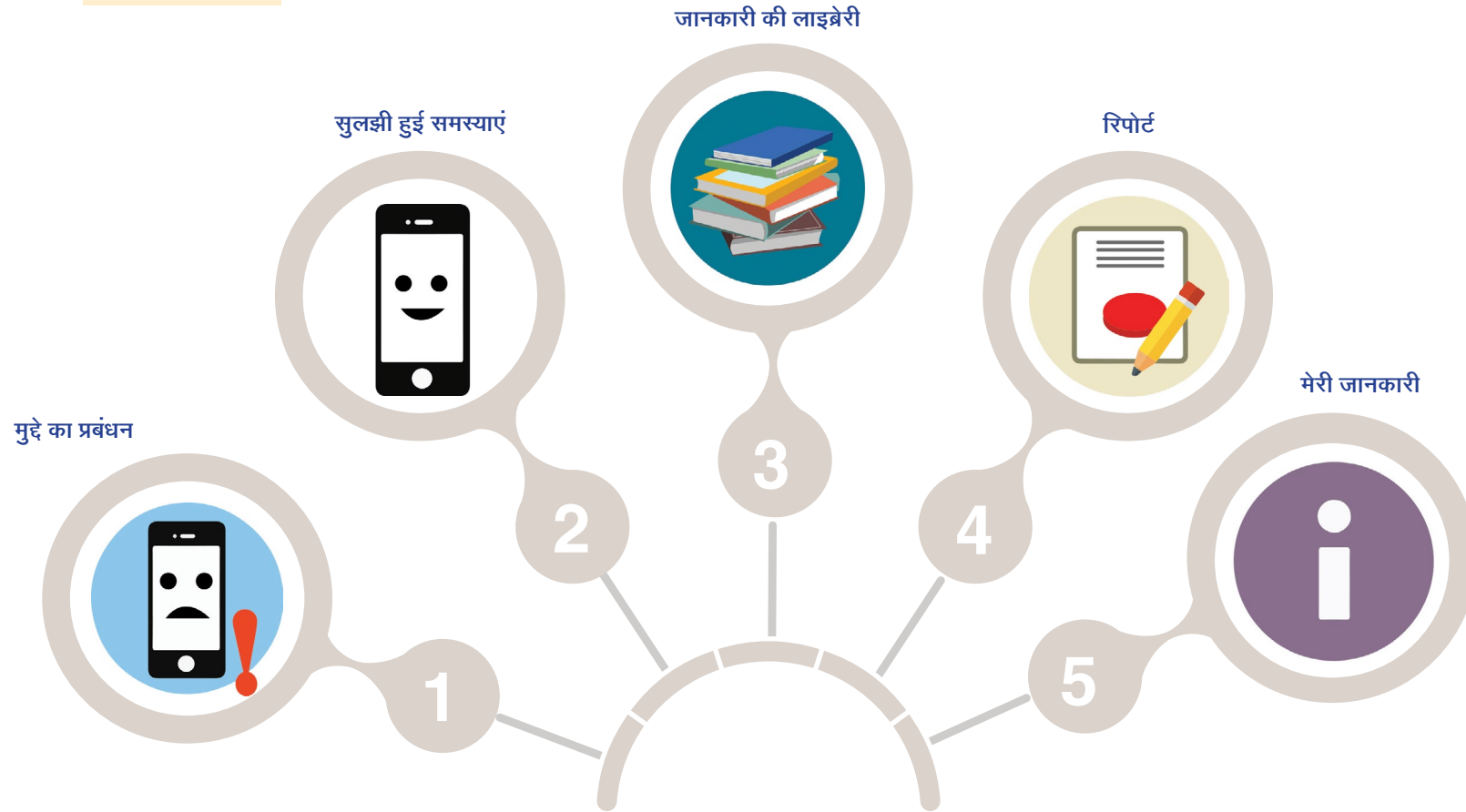
4.3 मॉड्यूल



मॉड्यूल क्या है ?

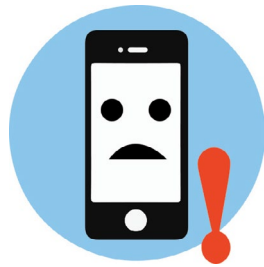
'मॉड्यूल' एप्लीकेशन का ही भाग होता है। प्रत्येक मॉड्यूल के अंदर विशिष्ट विषय क्षेत्र आदि भरने के लिए फॉर्म होते हैं।

5 मॉड्यूल

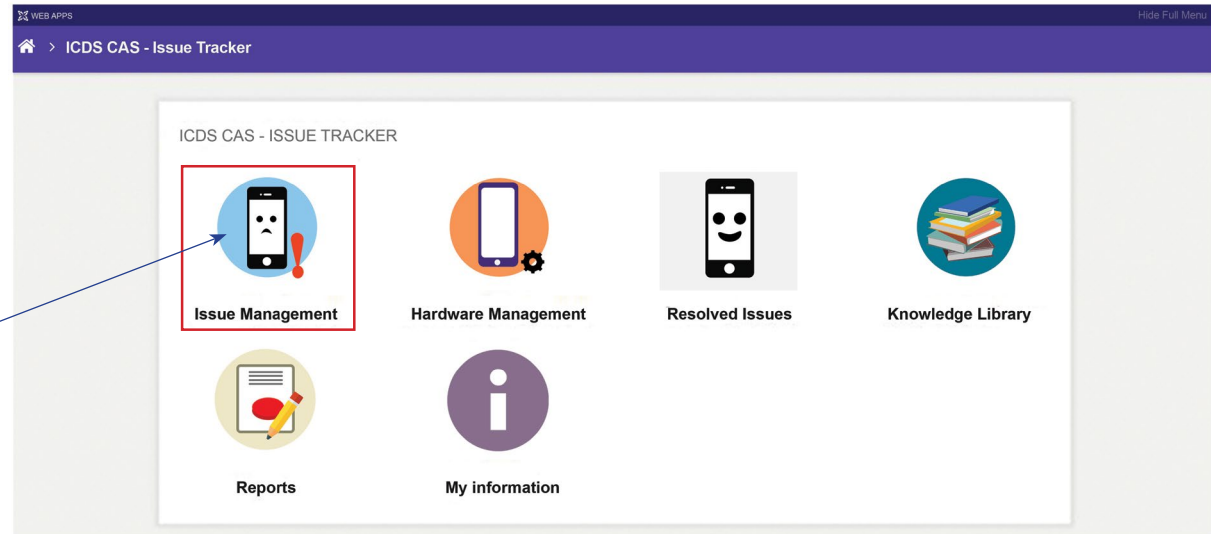


4.3.1 मुद्दे का प्रबंधन

मुद्दे का प्रबंधन मॉड्यूल में आप मौजूदा इश्यूज / समस्याओं को देख सकते हो और अनुसरण कर सकते हो या नया इश्यू दर्ज कर सकते हो।



मुद्दे का प्रबंधन



चित्र 12 : मुद्दे का प्रबंधन मॉड्यूल

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

इश्यू ट्रैकर में लॉग किए हुए इश्यूज की सूची देखें

जिला स्तर को आवांठित इश्यूज का पता लगाने के लिए खोज सुविधा का उपयोग करें

चित्रा 13 : इश्यूज की सूची

4.3.1.1 टिकट जानकारी और इशू की जानकारी

आप इश्यूज़ की सूची से चयन करके टिकट की जानकारी देख सकते हैं टिकट का चयन करने के बाद, आप टिकट जानकारी और इससे सम्बंधित अधिक जानकारी देखने में सक्षम होंगे।

1 - टिकटों की सूची

ISSUE MANAGEMENT	
Search <input type="text"/>	
NAME	DAYS SINCE FOLLOW UP
1 [23435010303].test	247
Test MDTF1	247
1 [23435010303].test	247
Asawata-1 [23435010706].test	246

चित्रा 14 : टिकट जानकारी, समस्या की सूचना और टिप्पणी

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	8746646457	
Ticket Created On	11/04/17	
Date Issue Faced	11/04/17	
Next Follow Up Date	15/06/17	
Image Attached?	No	

2 टिकट जानकारी समस्या का सामना करने वाले का विवरण, टिकट का सृजन किसने किया, टिकट का वर्तमान स्तर, आखिरी बार इसका अनुसरण कब किया गया, आदि।

Case Detail		
TICKET INFORMATION	ISSUE INFORMATION	NOTES
Device Model Number	xj1jo	
ICDS-CAS Username	hshagkeh	

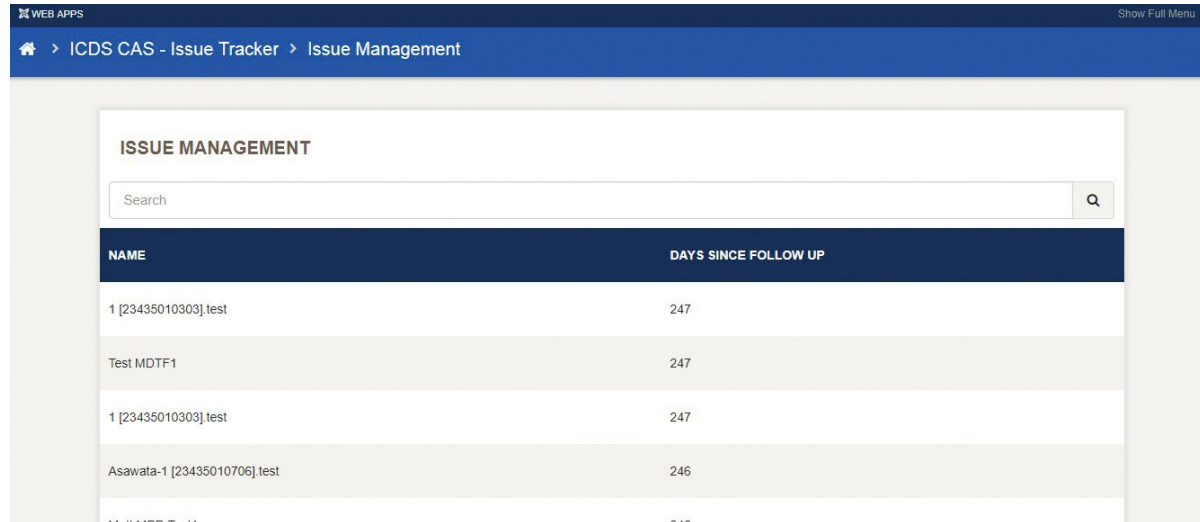
3 इशू की जानकारी समस्या का सामना करने वाले यूज़र का यूज़रनेम, और उपकरण का मॉडल नंबर।

Case Detail		
TICKET INFORMATION	ISSUE INFORMATION	NOTES
Notes	srtj ; resolved ; escalated to state ashish ji look into the matter ; diyfgh ; dikkat hai	

4 नोट मौजूदा समस्या के इशू के संबंध में विवरण तथा ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा दर्ज कोई टिप्पणी।

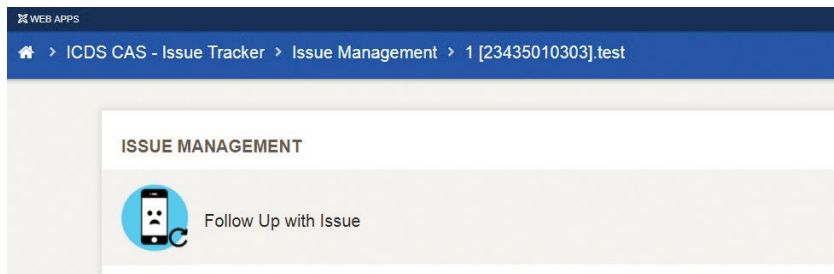
4.3.1.2 इशू का अनुसरण

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



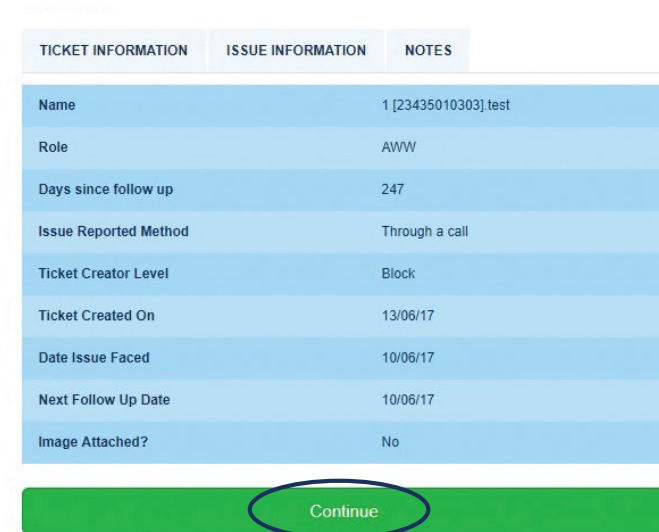
चित्र 15 : टिकट का चयन करना

3 अनुवर्ती कार्रवाई फॉर्म में जाने के लिए 'फॉलो-अप विद इशू' मॉड्यूल का चयन करें।



चित्र 17 : 'फॉलो-अप विद इशू' मॉड्यूल

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



चित्र 16 : टिकट को अपडेट या हल करने के लिए आगे बढ़ना है

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

new information/Other details

चित्र 18 : इशू के बारे में जानकारी

5 टिकट को अपडेट्स करते हुए फॉर्म में आगे की कार्रवाई करें। टिकट को अपडेट करते समय आपके पास तीन विकल्प होंगे इसका विवरण नीचे दिया जाता है।

विकल्प - 1 : नई जानकारी/अन्य विवरण

1. अनुवर्ती कार्रवाई की तारीख दर्ज करें और नयी सूचना 'न्यू इन्फॉर्मेशन/अदर डिटेल्स' 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 : 'न्यू इन्फॉर्मेशन/अदर डिटेल्स' का चयन

2. टिप्पणी में शिकायत की पूर्ण 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 : टिप्पणी में सूचना दर्ज करें

3. उचित स्तर के अनुसार इशू को आगे 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 : इशू को आगे बढ़ाना/कम करना

विकल्प 2 : 'अनसक्सेसफूल अटेंप्ट एट फिक्सिंग द फोन'

1. अनुवर्ती कार्रवाई की तारीख दर्ज करें और 'अनसक्सेसफूल अटेंप्ट 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: 02-16-2019

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
सुझाव दें

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 : 'अनसक्सेसफूल अटेंप्ट एट फिक्सिंग द फोन' का चयन करें

2. 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 इशू को आगे बढ़ाना/पीछे करना।

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 : इशू को आगे बढ़ाना/पीछे करना

विकल्प 3 : 'इशू रिज़ॉल्व्ड/क्लोज़ इश्यू'

1. अनुवर्ती कार्रवाई की तारीख दर्ज करें और 'इशू रिज़ॉल्व्ड/क्लोज़ इश्यू' 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 लॉग इन करें

लॉग इन

लॉग 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 25 : 'इश्यू' रिज़ॉल्व्ड/क्लोज़ इश्यू का चयन करना।

2. हल किए गए इश्यू की तारीख का चयन और इश्यू का हल करने के लिए अपनाए गए चरणों (स्टेप्स) 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 इश्यू सूचित करना

जिला हेल्पडेस्क, आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं, महिला पर्यवेक्षकों और जिला/ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा सामना किए गए इश्यू को लॉग कर सकता है।



समस्या की रिपोर्ट करते समय, चाहे वह छोटी समस्या हो या बड़ी, कृपया प्रत्येक बार यह ध्यान करें कि आपने इसे नई समस्या के रूप में दर्ज किया है।

1. 'रिपोर्ट ए न्यू इश्यू' पर क्लिक करने पर नया फॉर्म दिखायी देगा जिसमें आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक/हेल्पडेस्क द्वारा सामना की जा रही समस्या का विवरण भरें।

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 इश्यू सूचित करें

2. आप समस्या का सामना करने वाले यूज़र का नाम, समस्या उत्पन्न होने की तिथि और सम्पर्क विवरण जैसे जानकारी/विवरण 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 : नए इशू का विवरण भरें।

3. उपयोगकर्ता द्वारा बतायी गई समस्या को पहचानने/समझें। यह महत्पूर्ण है कि समस्या को सही ढंग से समझा जाए और वर्गीकृत सूची में से एक को चुनें। समस्या को सही ढंग से समझने के लिए आप उपयोगकर्ता से अधिक समय तक बात कर सकते हैं।

यदि आप समस्या को समझ नहीं पाते हैं तो इसे 'अननोन/अनझायगनोज़्ड/अदर प्रॉब्लम' वर्ग में डाल सकते हैं।

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

App Issues

Problems with ICDS-CAS

What is the problem with ICDS-CAS?*

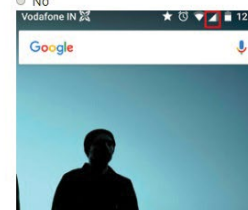
- ICDS-CAS doesn't sync
- ICDS-CAS is slow
- ICDS-CAS is not installed
- Correct application version is not installed
- Problem when opening ICDS-CAS
- Error message upon login or sync
- Something is missing (ICDS-CAS/form/module/beneficiary)
- Problems inside the form
- Problems with multimedia
- Problems 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. रिपोर्ट की गई समस्या के चयन के पश्चात आप को समाधान के माध्यम से मार्गदर्शन करते हुए, एक-एक करके अनुदेश दिया जाएगा।

- 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

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



- Are there many apps running concurrently in the background?*
- Yes
 - No
 - Help me find out



Apps running in background

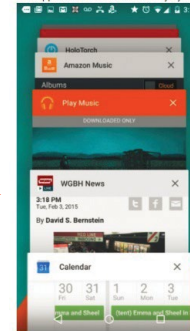
These instructions will explain how to find out which apps are currently running, and how to close them if there are too many.

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 समाधान के लिए समस्या निवारण चरण

5. इस एप्लीकेशन में, इशू में बुनियादी त्रुटि-सुधार और निपटान के अतिरिक्त, समस्या ग्रस्त इशू को संपूर्ण विवरण और भेजने के कारण सहित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र को भेजने का प्रावधान है। सुनिश्चित करें कि राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर के लिए टिप्पणी में इशू की सम्पूर्ण जानकारी दी जाएं।

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: आटो एस्केलेशन : वे इशू जो अभी भी खुले हुए हैं और जिन पर पिछले 5 दिनों से कोई कार्रवाई नहीं की गई है (हार्डवेयर से सम्बंधित निपटान न किए गए इशू, 14 दिन के पश्चात) स्वतः ही उच्च स्तर को बढ़ा दिए जाएंगे। हेल्पडेस्क द्वारा एक बार यह इशू उच्च स्तर को भेजने या इशू के स्वतः ही उच्च स्तर तक पहुंचने के पश्चात यूजर की सूची से यह स्वतः ही हट जाएगा और इशू जिस उपयोगकर्ता को प्रेषित हुआ है उस उपयोगकर्ता के इश्यूज की सूची में दिखाई देने लगेगा।

4.3.2 सुलझी हुई समस्याएं

यह मॉड्यूल में जिला हेल्पडेस्क उपयोगकर्ता द्वारा पंजीकृत/कार्रवाई सहित सभी इश्यूज को दर्शाता है। उपयोगकर्ता को निपटाए गए इश्यूज (सुलझी हुई समस्याएं मॉड्यूल) का नियमित रूप से अवलोकन करने का अभ्यास होना चाहिए। ताकि वह पिछले हल किए गए इश्यूज का संदर्भ ग्रहण कर सकें।



आईसीडीएस-सीएस सम्बंधी इशू



नेटवर्क सम्बंधी इशू



अपरिचित/अनैदानित/अन्य इशू

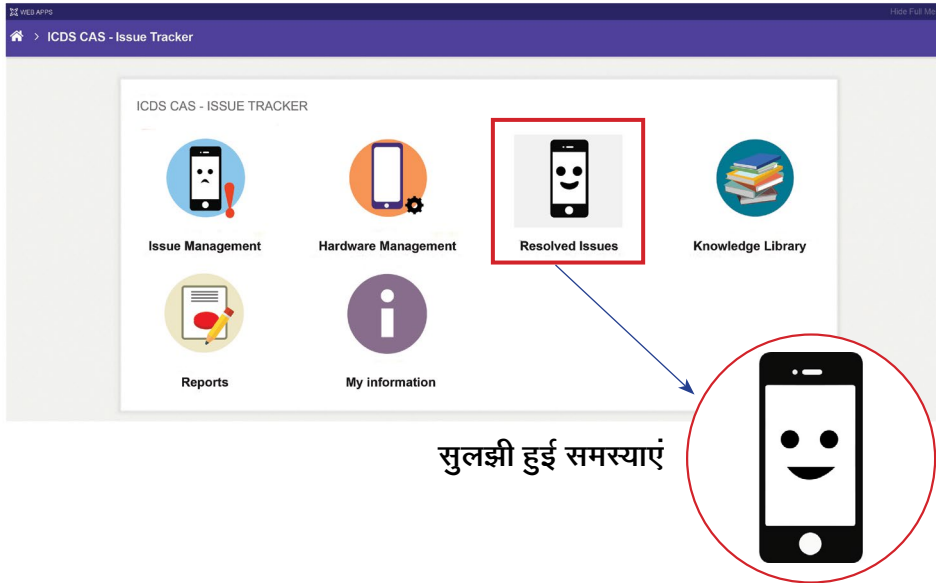


हार्डवेयर सम्बंधी इशू



डैशबोर्ड सम्बंधी इशू

1 सुलझी हुई समस्याएं मॉड्यूल का चयन करें



2 इश्यूज़ की सूची से एक प्रकरण चुनें

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 : सुलझी हुई समस्याएं

3 टिकट सूचना का अवलोकन करें

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

Case Detail

TICKET INFORMATION ISSUE INFORMATION RESOLUTION

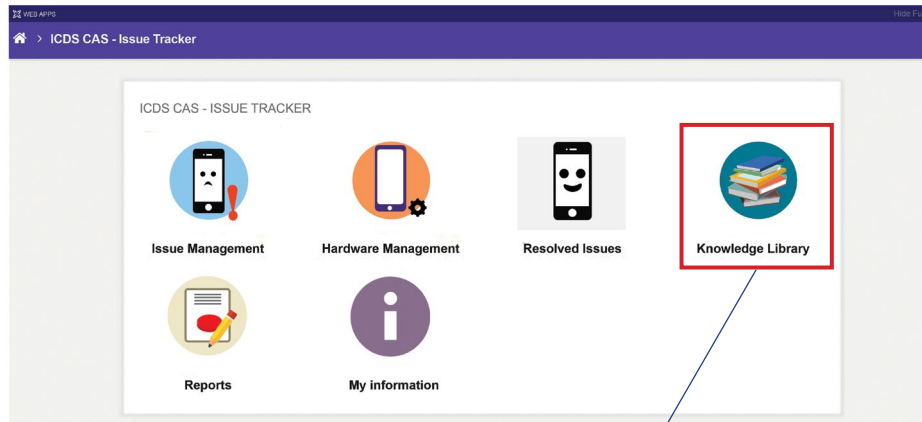
Resolution	2017-10-13 Test District - testing issue resolution
Notes	2017-10-13 Test Block - testing escalation to district; 2017-10-12 Test District - testing de-escalation to block; 2017-10-12 Test State - testing de-escalation to district; 2017-10-12 CPMU - testing de-escalation to state; 2017-10-12 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

जिला हेल्पडेस्क एल-1, इश्यूज़ और सामान्य दोष-सुधार के उपायों की जानकारी के लिए इस मॉड्यूल का संदर्भ ले सकता है

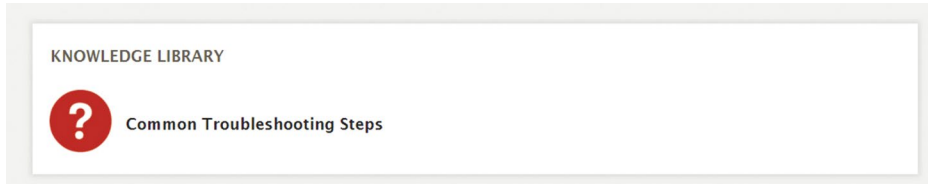
1 जानकारी की लाइब्रेरी मॉड्यूल का चयन करें।



जानकारी की लाइब्रेरी



2 'दोष-सुधार के सामान्य उपाय' का चयन करें। (सिलेक्ट कॉमन ट्रबलशूटिंग स्टेप्स)



3 उपयोगकर्ता द्वारा सामना किए जा रहे सम्बंधित इश्यूज़ 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

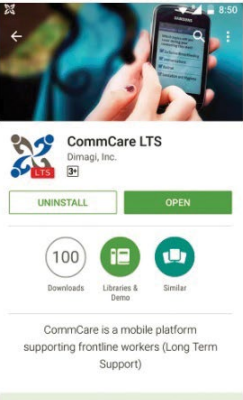
- What is the problem when opening ICDS-CAS?*
- ICDS-CAS crashes upon logging in
 - Prompt to reinstall ICDS-CAS
 - ICDS-CAS is not installed

4 दोष-सुधार के उपायों का अनुसरण 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.



CommCare LTS
Dinagi, Inc.

UNINSTALL OPEN

100 Downloads Libraries & Demos Similar

CommCare is a mobile platform supporting frontline workers (Long Term Support)

चित्र 33 : जानकारी की लाइब्रेरी

4.3.4 रिपोर्ट

इस मॉड्यूल में इश्यूज़ की स्थिति और उपयोगकर्ता द्वारा पंजीकृत उपकरणों की सूचना प्रदान की जाती है। 'रिपोर्ट मॉड्यूल' में निम्नलिखित रिपोर्ट सृजित की जाती हैं :

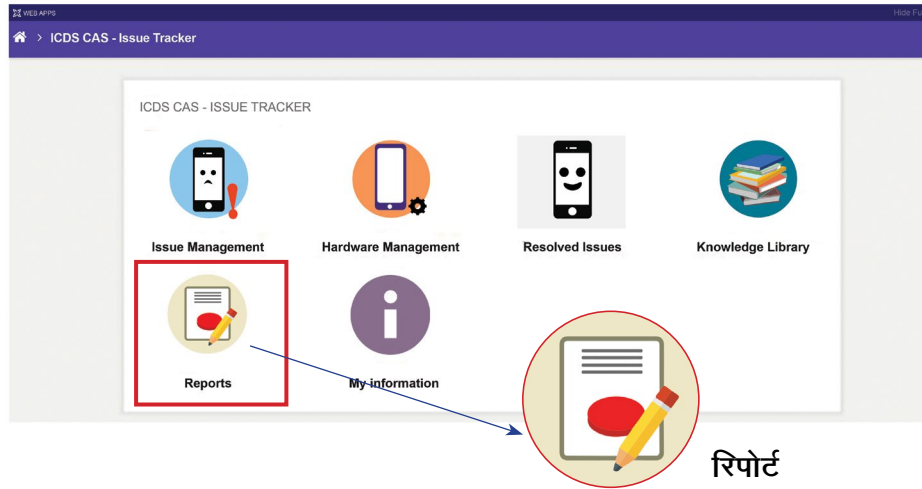
इशू: (पिछले 30 दिन की गतिविधियों पर आधारित रिपोर्ट)

- 1 लॉग किए गए इश्यूज़ की संख्या।
- 2 खुले हुए इश्यूज़ की कुल संख्या।
- 3 हल किए गए इश्यूज़ की कुल संख्या।
- 4 एस्केलेटिड/डी-एस्केलेटिड इश्यूज़ की संख्या।
- 5 जिला स्तर पर खुले हुए इश्यूज़ की संख्या।
- 6 राज्य स्तर पर खुले हुए इश्यूज़ की संख्या।
- 7 सीपीएमयू स्तर पर खुले हुए इश्यूज़ की कुल संख्या।

हार्डवेयर :

- 1 पंजीकृत कुल हार्डवेयर
- 2 वितरित किए गए कुल हार्डवेयर
- 3 'गुम/चुरा लिए गए' चिन्हित उपकरणों की संख्या
- 4 मरम्मत न किए जा सकते वाले उपकरणों की संख्या

1 'रिपोर्ट मॉड्यूल' का चयन करें



2 इश्यूज़ 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.

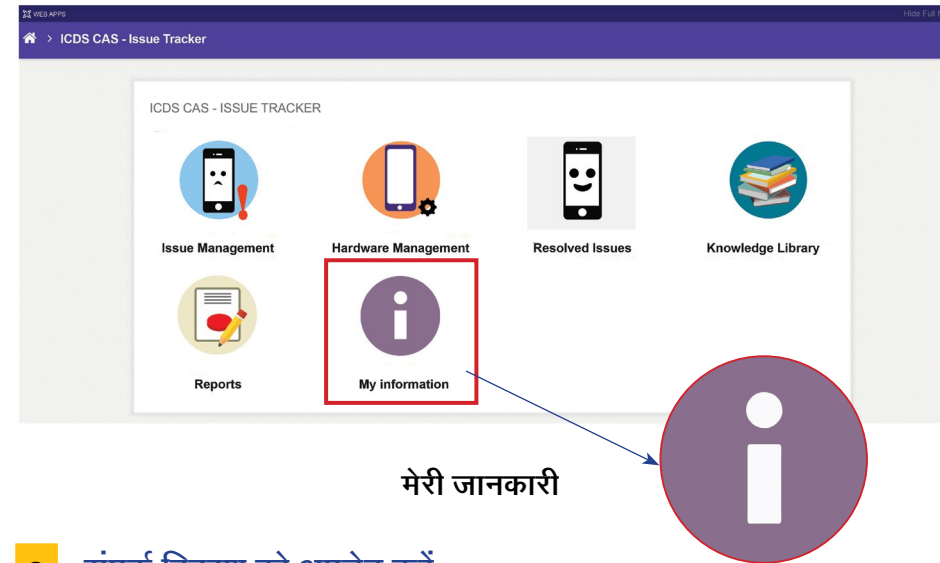
Hardware

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

1 'मेरी जानकारी' मॉड्यूल का चयन करें



2 संपर्क विवरण को अपडेट करें

MY INFORMATION

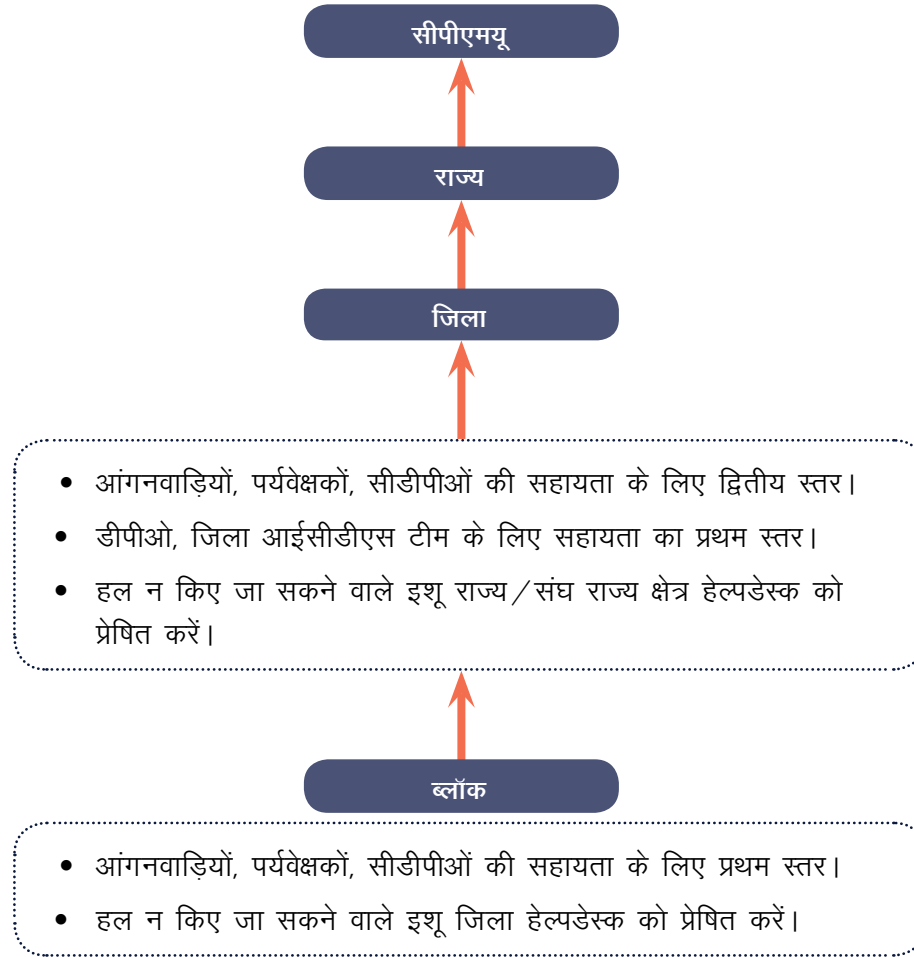
Do you have a phone number? Yes No

Phone number of Helpdesk* 9835437364

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' रिपोर्ट

इशू ट्रैकर रिपोर्टों से जिला हेल्पडेस्क को ब्लॉक स्तर के हेल्पडेस्क के कार्य निष्पादन का अवलोकन करने और मौजूदा इश्यूज़ की संख्या की मॉनीटरिंग और उन पर अनुवर्ती कार्रवाई करने की जानकारी प्राप्त होगी।

4.5.1 'इशू ट्रैकर' - वैयक्तिक इशू

इस रिपोर्ट में निम्नलिखित जानकारी/सूचना के साथ-साथ खुली हुई सभी टिकटों का व्यापक परिदृश्य/जानकारी प्राप्त होती है।

- टिकट किस राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/जिला-ब्लॉक से सम्बंधित है।
- समस्या का सामना कर रहे आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक का नाम।
- टिकट को खोलने के दिनों की संख्या।
- वर्तमान स्तर, जिस को टिकट सौंपी गई है (पर्यवेक्षक/ब्लॉक, जिला या राज्य/संघ राज्य क्षेत्र)।

'इशू ट्रैकर' - वैयक्तिक इश्यूज़ की रिपोर्ट पर जाने के लिए www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas.esa पर जाएं। यदि आवश्यक हो तो लॉग-इन करें, 'रिपोर्ट' और बाद में 'इशू ट्रैकर-इन्डिविज्युअल इश्यूज़' का चयन करें।

1. रिपोर्ट को देखने के लिए सम्बंधित फिल्टरों का तदनुसार प्रयोग करें और 'अप्लाई' पर क्लिक करें।

Report Filters

Date Opened

Filter by State

Filter by District

Filter by Block

Resolved

चित्र 36 : फिल्टरों का प्रयोग

2. अब आप सम्बंधित हेल्पडेस्क को साँपी गई प्रत्येक टिकट को देख सकते हो।

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 : वैयक्तिक इशू की ट्रैकर रिपोर्ट को देखना

4.5.2 'इशू ट्रैकर' - इशू (ब्लॉक)

प्रत्येक ब्लॉक ने कितनी टिकटों का समाधान किया है या खोली हैं के बारे में जानकारी, इस रिपोर्ट में प्राप्त होती है। जिला खुली हुई टिकटों के बारे में ब्लॉक हेल्पडेस्क से साथ आवश्यक अनुवर्ती कारवाई कर सकता है।

'इशू ट्रैकर' – ब्लॉक के इश्यूज़ की रिपोर्ट पर जाने के लिए www.icds.cas.gov.in/a/icds-cas. पर जाएं। यदि आवश्यक हो तो लॉग-इन करें, 'रिपोर्ट' और बाद में "इशू ट्रैकर- इश्यूज़ (ब्लॉक)" का चयन करें।

1. रिपोर्ट को देखने के लिए सम्बंधित फिल्टरों का तदनुसार, जोड़ें और 'अप्लाई' पर क्लिक करें।

Report Filters

Date Registered

Filter by Block

चित्र 38 : फिल्टरों का प्रयोग

2. अब आप ब्लॉक वार इशू ट्रैकर रिपोर्ट को देख सकते हैं।

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 को देखना

4.5.3 'इशू ट्रैकर' - टाइप के अनुसार इश्यूज़

इस रिपोर्ट में, इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में पंजीकृत इश्यूज़ के विभिन्न वर्गों को, 'बार चार्ट' के तौर पर दिखाया गया है।

टाइप के अनुसार इशू ट्रैकर रिपोर्ट को देखने के लिए www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas पर जाएं। यदि आवश्यक हो तो लॉग-इन करें। 'रिपोर्ट' और बाद में 'इशू ट्रैकर- इश्यूज़ (इश्यूज़ बाय टाइप)' का चयन करें।

1. रिपोर्ट को देखने के लिए सम्बंधित फिल्टरों का तदनुसार, जोड़ें और 'अप्लाई' पर क्लिक करें।

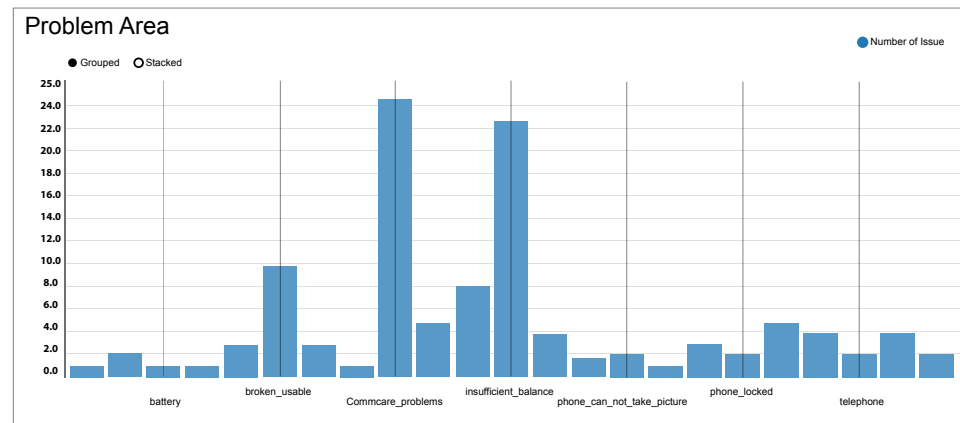
Report Filters

Date Opened:

Filter by State:

चित्र 40 : फिल्टरों का प्रयोग

2. अब आप इश्यूज़ से संबंध बार चार्ट परिदृश्य को प्रयोग किए गए फिल्टर के अनुसार देख सकते हैं।



चित्र 41 : इश्यूज़ का संबंध बार-चार्ट निरूपण



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 extending across the width of the page, providing a template for writing notes.



नोट्स



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

