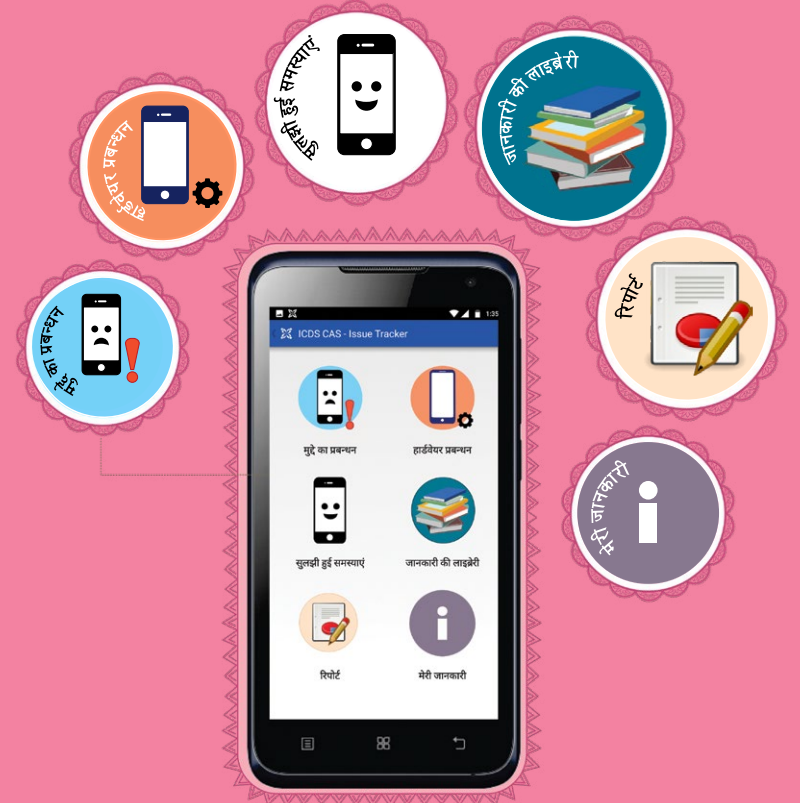




समस्या निवारण पुस्तिका

ब्लॉक स्तरीय

पोषण अभियान
महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
भारत सरकार







समस्या निवारण पुस्तिका

ब्लॉक स्तरीय





विषय सूची

1. परिचय	12
1.1 ब्लॉक हेल्पडेस्क की भूमिकाएं एवं उत्तरदायित्व	13
2. सामान्य समस्या समाधान परिदृश्य	14
2.1 परिदृश्य 1: आंगनवाड़ी कार्यकर्ता (एडब्ल्यूडब्ल्यू) या महिला पर्यवेक्षक का मोबाइल/टैबलेट एप्लीकेशन पासवर्ड भूलना	15
2.2 परिदृश्य 2: प्रयोगकर्ता का आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का पासवर्ड भूलना	17
2.3 परिदृश्य 3: नए डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता का सृजन	18
2.4 परिदृश्य 4: एक डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता का छोड़ना और नए प्रयोगकर्ता का सम्मिलित होना	21
2.5 परिदृश्य 5: आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं या महिला पर्यवेक्षक का अपने मोबाइल उपकरण को खोना या क्षतिग्रस्त होना	22
2.6 परिदृश्य 6: जब प्रयोगकर्ता (आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या महिला पर्यवेक्षक) की आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन को अपडेट करने की आवश्यकता है	22
2.6.1 एप्लीकेशन के मुख्य घटक	22
2.6.2 ऑटो अपडेट कैसे काम करता है	23
2.6.3 मैनुअल अपडेट कैसे काम करता है (दूरस्थ माध्यम से)	23
2.6.4 मैनुअल अपडेट कैसे काम करता है (व्यक्तिगत रूप से)	23
2.7 परिदृश्य 7 – परिदृश्य 7: प्रयोगकर्ता (एडब्ल्यूडब्ल्यू या एलएस) का आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन करप्ट है (प्रयोग के अयोग्य) हो जाता है और पुनः इंस्टॉल करने की ज़रूरत होती है	24
2.8 परिदृश्य 8: पहले से इंस्टाल अन्य एप्लीकेशन को इंस्टाल करना (कॉम्पेयर एलटीएस से भिन्न एप्लीकेशन जैसे कि अमेज़ फाइल एक्सप्लोरर, गूगल इंडिक की-बोर्ड)	28
2.9 परिदृश्य 9: प्रयोगकर्ता (आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या महिला पर्यवेक्षक) काम छोड़ देती हैं तथा नए प्रयोगकर्ता की नियुक्ति की जाती है	26
2.10 परिदृश्य 10: गूगल खाता खोलना	26
2.10.1 यूज़रनेम	27
2.10.2 पासवर्ड	27
2.11 परिदृश्य 11: बेसिक सेटिंग को कॉन्फिगर करना	28
2.11.1 सेटिंग में की-बोर्ड को कॉन्फिगर	28
2.11.2 सिम कार्ड सेट करना	28

2.11.3 नेटवर्क कनेक्टिविटी का सत्यापन करना	28
2.12 परिदृश्य 12 : एप्प का प्रयोग करते समय आंगनवाड़ी कार्यकर्ता संदेश प्राप्त करेगी कि आईसीडीएस-सीएएस ने काम करना बंद कर दिया है या आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन बंद हो गया है	29
2.13 परिदृश्य 13 : जब एडब्ल्यूडब्ल्यू एप्लीकेशन में फॉर्म अथवा मॉड्यूल भरते हैं तथा त्रुटि मिलती है या लॉग-इन स्क्रीन पर पुनः आ जाते हैं।	30
2.14 परिदृश्य 14 : फोन को सिंक्रोनाईज़ करते समय एलएस को त्रुटि संदेश प्राप्त होता है	32
2.15 परिदृश्य 15 : एलएस द्वारा प्रयोग के दौरान आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन फ्रीज़ हो जाता है या एक स्क्रीन से दूसरे स्क्रीन पर जाने में कई सैकेण्ड लगाता है	33
2.16 परिदृश्य 16 : एडब्ल्यूडब्ल्यू लाभार्थी को हटाने में असमर्थ है। परिवार हेल्पडेस्क को निम्नलिखित उपाय करने चाहिए	34
3. प्रयोगकर्ता प्रबंधन	36
3.1 प्रयोगकर्ता के प्रकार	37
3.2 मोबाइल और डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता – यूज़रनेम और पासवर्ड अवलोकन	37
4. मामले का पता लगाने वाला मैनुअल - ब्लॉक हेल्पडेस्क	40
4.1 इशू ट्रैकर प्रयोगकर्ता पुस्तिका के उद्देश्य	41
4.2 फोन की बुनियादी बातें	41
4.3 फोन के घटक	42
4.4 फोन अधिसूचनाएं	43
4.5 अपने फोन की देख-रेख करने के लिए क्या करें और क्या न करें	44
4.6 शुरू कैसे करें	45
4.7 मॉड्यूल	46
4.7.1 मुद्दे का प्रबंधन	48

विषय सूची

4.7.2 हार्डवेयर प्रबंधन	58
4.7.3 इन्वेंट्री प्रबंधन	62
4.7.4 सुलझी हुई समस्याएं	69
4.7.5 जानकारी की लाइब्रेरी	70
4.7.6 रिपोर्ट	71
4.7.7 मेरी जानकारी	72

आंकड़ों की सूची

आंकड़ा 1 : मोबाइल वर्कर्स का चयन करना	15
आंकड़ा 2 : यूज़रनेम के लिए खोज करें	16
आंकड़ा 3 : यूज़रनेम का विवरण	16
आंकड़ा 4 : पासवर्ड टैब	16
आंकड़ा 5 : यूज़रनेम ढूंढना	17
आंकड़ा 6 : यूज़रनेम ढूंढना	17
आंकड़ा 7 : प्रयोगकर्ता का ब्यौरा	17
आंकड़ा 8 : पासवर्ड टैब	18
आंकड़ा 9 : मोबाइल वर्कर्स का चयन	19
आंकड़ा 10: नए डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता का सृजन	19
आंकड़ा 11 : प्रयोगकर्ता भूमिकाएं दिया जाना	20

आंकड़ों की सूची

आंकड़ा 12 : लेखा सेटिंग	20
आंकड़ा 13 : पासवर्ड बदलना	20
आंकड़ा 14 : ऑफलाइन इंस्टॉल	24
आंकड़ा 15 : फोन की बुनियादी बातें	14
आंकड़ा 16 : फोन अधिसूचनाएं	42
आंकड़ा 17 : फोन के घटक	43
आंकड़ा 18 : लॉग-इन स्क्रीन	45
आंकड़ा 19 : हॉम स्क्रीन	45
आंकड़ा 20 : मॉड्यूल	46
आंकड़ा 21 : मुद्दे का प्रबंधन	48
आंकड़ा 22 : रिपोर्ट ए न्यू इश	49
आंकड़ा 23 : मामले की पहचान	50
आंकड़ा 24 : समस्या निवारण उपाय	51
आंकड़ा 25 : आगे बढ़ना	52
आंकड़ा 26 : मामले का अनुसरण (फॉलो-अप)	53
आंकड़ा 27 : मामले पर अनुसरण (फॉलो-अप) कैसे करें?	54
आंकड़ा 28 : इशू के बारे में नई जानकारी/ब्यौरा	55
आंकड़ा 29 : फोन उपकरण को सुधारने का असफल प्रयास	56
आंकड़ा 30 : मामले का समाधान हो जाता है/बंद किया जाना	57
आंकड़ा 31 : हार्डवेयर प्रबंधन	58
आंकड़ा 32 : नए हार्डवेयर को रजिस्टर/पंजीकृत करना	59

आंकड़ों की सूची

आंकड़ा 33 : हार्डवेयर अद्ययतनीकरण	60
आंकड़ा 34 : हार्डवेयर वितरण	61
आंकड़ा 35 : इन्वेंट्री प्रबंधन	62
आंकड़ा 36 : उपकरण का गुम हो जाना	63
आंकड़ा 37 : उपकरण	64
आंकड़ा 38 : वापस किया जाना	66
आंकड़ा 39 : हार्डवेयर सूचना में परिपर्तन	67
आंकड़ा 40 : हार्डवेयर-सूचना में परिवर्तन	68
आंकड़ा 41 : सुलझी हुई समस्याएं	69
आंकड़ा 42 : जानकारी की लाइब्रेरी	70
आंकड़ा 43 : रिपोर्ट	71
आंकड़ा 44 : मेरी जानकारी	72

तालिकाओं की सूची

तालिका 1 : पहले से इंस्टॉल किए गए एप्लीकेशन	25
तालिका 2 : डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता के लिए उत्तरदायित्वों की सूच	39



संक्षिप्त शब्द



एडब्ल्यूसी	आंगनवाड़ी केंद्र
एडब्ल्यूडब्ल्यू	आंगनवाड़ी कार्यकर्ता
आईसीडीएस	समेकित बाल विकास सेवा
आईसीडीएस-सीएएस	समेकित बाल विकास सेवा – सामान्य एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर
आईसीटी	सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी
आईसीटी-आरटीएम	सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी सक्षम वास्तविक समय निगरानी
एमडब्ल्यूसीडी	महिला एवं बाल विकास मंत्रालय
आरटीएम	वास्तविक समय निगरानी
एसडीए	सॉफ्टवेयर विकास ऐजेंसी
जीपीएस	वैश्विक स्थिति प्रणाली
एलएस	महिला पर्यवेक्षक
एपीके	एन्ड्रॉयड एप्लीकेशन पैकेज
पीआईएन	व्यक्तिगत चिन्हिकरण संख्या
यूआरएल	वेबसाइट का पता
जीओआई	भारत सरकार
डीपीओ	जिला कार्यक्रम अधिकारी
बीएचडी	ब्लॉक हेल्पडेस्क
सीडीपीओ	बाल विकास परियोजना अधिकारी



1

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 मुख्य आईसीडीएस सेवाओं के उपयोग में सुधार करके तथा आईसीडीएस सेवा सुपुर्दगी की गुणवत्ता में सुधार करने में सबसे अधिक कुपोषण भार के साथ भारत के चिन्हित जिलों में खतरे को कम करना है।

सूचना और संचार प्रौद्योगिकी सक्षम वास्तविक समय निगरानी (आईसीटी-आरटीएम) पोषण अभियान के प्रमुख कार्यों में से एक है। इससे सेवा सुपुर्दगी को सुधारने तथा आईसीडीएस स्कीम के बेहतर देखरेख को सुनिश्चित करने के लिए आईसीडीएस-कॉमन एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर (आईसीडीएस-सीएएस) नामक मोबाइल एप्लीकेशन का लाभ मिलेगा। आईसीडीएस-सीएएस आंगनवाड़ी कार्यकर्ता (एडब्ल्यूडब्ल्यू) तथा पर्यवेक्षक के लिए लाभप्राप्तकर्ता कार्य सहायता के रूप में तैयार किया गया है। इससे उन्हें मोबाइल डिवाइस आधारित उपयोग के माध्यम से और अधिक दक्ष रूप से महिलाओं और बच्चों की आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद मिलेगी। आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन में ग्यारह आईसीडीएस रजिस्ट्रों में से दस को स्वचालित होने की भी अनुमति मिलेगी जिसमें आईसीडीएस/सीएएस कार्यकर्ताओं को सेवा प्रदान करने पर ध्यान देने में और अधिक समय मिलेगा।

यह समस्या समाधान पुस्तिका ब्लॉक हेल्पडेस्क को दिशा निर्देशित करने के लिए विकसित किया गया है। इस पुस्तिका के द्वारा आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षकों को मोबाइल एप्लीकेशन का सामान्य उपयोग, उपयोग के दौरान आने वाली समस्याओं को पहचानना एवं उनका उचित समाधान करना बताया गया है।

इसमें इस पुस्तिका के माध्यम से आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड में वास्तविक सूचना प्राप्त करते हुए प्रबंधन और रिपोर्ट प्रदान करने के लिए ब्लॉक हेल्पडेस्क को भी दिशा-निर्देश प्राप्त होगा।

1.1 ब्लॉक हेल्पडेस्क की भूमिकाएं एवं उत्तरदायित्व

इस समस्या समाधान पुस्तिका को ब्लॉक हेल्पडेस्क की सहायता के लिए तैयार किया गया है, जिससे वह अपना कार्य दक्षतापूर्वक एवं प्रभावी रूप से करें। ब्लॉक हेल्पडेस्क के प्रमुख दायित्व निम्नलिखित हैं :-

- 1 ब्लॉक हेल्पडेस्क के द्वारा उपयोगकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से, फोन पर तथा मोबाइल एप पर (आईसीडीएस-सीएएस – इशू ट्रैकर) स्मार्टफोन और टैबलेट से सम्बंधित हार्डवेयर के मामले एवं आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन से सम्बंधित सॉफ्टवेयर के मूलभूत मामलों को सुलझाने में सहायता दी जाती है।
- 2 आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं (एडब्ल्यूडब्ल्यू) तथा महिला पर्यवेक्षक (एलएस) द्वारा उपयोग के लिए नया हार्डवेयर तैयार करना तथा उपकरण की तैयारी को सुनिश्चित करना।
- 3 महिला पर्यवेक्षक और आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं को उपकरण वितरित करने से पूर्व इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में नए उपकरणों को पंजीकृत करना।
- 4 हार्डवेयर को बदलने और मरम्मत के लिए मूल उपकरण निर्माता (ओईएम) को उपकरण भेजना।
- 5 प्रबंधन सभी उपस्करों का रिकॉर्ड उपकरण वितरण, हानि, रिटर्न, क्षति तथा खराबी की सूचना देना।
- 6 जिला हेल्पडेस्क को निपटाए न गए मामलों जिनके लिए उन्हें सहायता की आवश्यकता है, को बढ़ाते समय इशू ट्रैकर एप्लीकेशन सभी मामलों (चाहे वह निपटाए गए हों या नहीं) की लागिंग करना।
- 7 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में निपटाए न गए मामलों का नियमित अनुसरण (फॉलो-अप) करना तथा निपटा दिए जाने के बाद मामलों को बंद करना।
- 8 आईसीडीएस-सीएएस पर्यवेक्षक मोबाइल एप्लीकेशन की समस्या को दूर करने वाले मॉड्यूल के लिए महिला पर्यवेक्षक की नियमित निगरानी करना। निपटा दिए गए मामलों को बंद करने के लिए उनका निरीक्षण करना।
- 9 यदि आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक अपना पासवर्ड भूल गए हों तो उन्हें अपना पासवर्ड पुनः निर्धारित करने में सहायता करना।
- 10 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड रिपोर्टों के माध्यम से आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं द्वारा आईसीडीएस-सीएएस की उपयोग की निगरानी करना और इसके बाद यदि उपयोग कम हो तो आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं का अनुसरण (फॉलो-अप) करना।
- 11 आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं को कार्य प्रदर्शन का फीडबैक देना।
- 12 आईसीडीएस-सीएएस रिपोर्टों का उपयोग करते हुए कम कार्य प्रदर्शन करने वालों के रूप में चिन्हित की गई आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षण देना।



2

समस्या का समाधान करने वाले सामान्य परिदृश्य



इस खण्ड में ब्लॉक हैल्प डेस्क के लिए समस्या को दूर करने वाले विस्तृत उपायों सहित आईसीडीएस-सीएस मोबाइल ऐप्लीकेशन का उपयोग करते हुए प्रयोगकर्ताओं (आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं तथा महिला पर्यवेक्षक) द्वारा मामला किए जा रहे प्रमुख मुद्दों परिदृश्य का ब्यौरा दिया गया है।

आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षक निम्नलिखित माध्यक का उपयोग करते हुए ब्लॉक हैल्पडेस्क को हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर मामले की सूचना दे सकते हैं :-

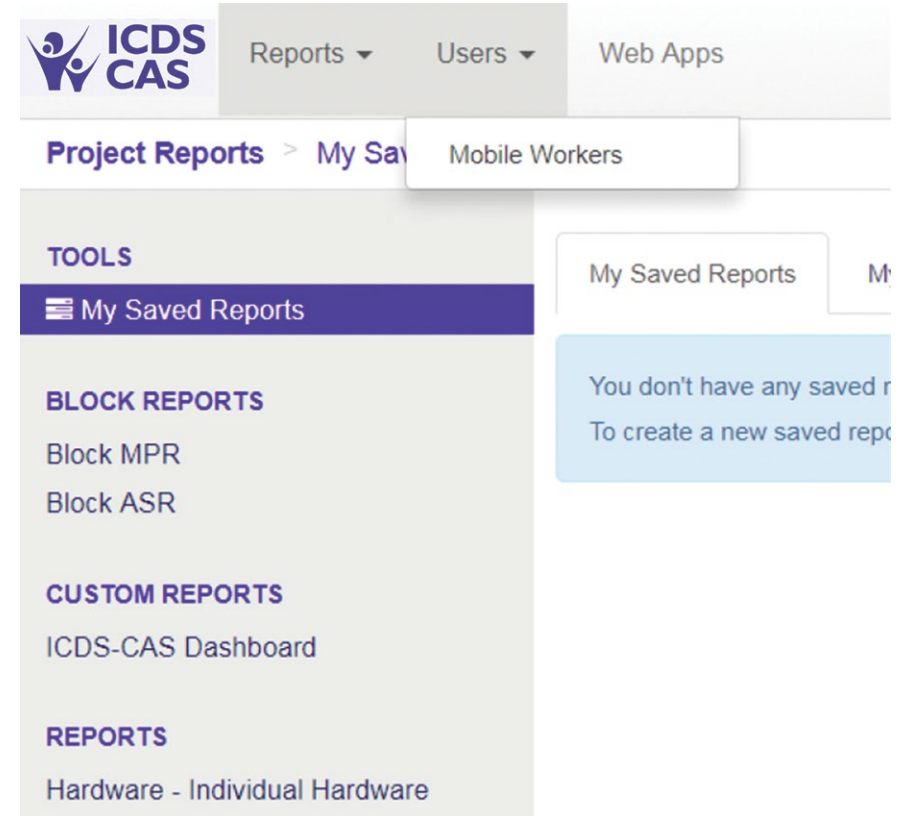
- 1 ब्लॉक हैल्पडेस्क कार्यालय का दौरा करना : आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षक हैल्पडेस्क के कार्यकारी घंटों के दौरान मोबाइल उपकरणों, जब वे मामले को झेल रहे हों सहित सम्बंधित ब्लॉक हैल्पडेस्क का दौरा कर सकते हैं।
- 2 ब्लॉक हैल्पडेस्क को बुलाना : आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षक अपने ब्लॉक हैल्पडेस्क को बुला सकते हैं और बुलाए जाने पर मामले को सुलझाने में सहायता प्राप्त कर सकते हैं।
- 3 आईसीडीएस-सीएस सुपरवाइज़र मोबाइल एप्लीकेशन (एलएस एप्लीकेशन) का उपयोग करते हुए लॉग-इन (मामला) – महिला पर्यवेक्षक आईसीडीएस/सीएस सुपरवाइज़र मोबाइल एप्लीकेशन के समस्या को दूर करने वाले मॉड्यूल का उपयोग करते हुए उपयोगकर्ताओं द्वारा सामना करते हुए समस्याओं का लॉग-इन कर सकते हैं।

2.1 परिदृश्य 1: आंगनवाड़ी कार्यकर्ता (एडब्ल्यूडब्ल्यू) या महिला पर्यवेक्षक का मोबाइल/टैबलेट एप्लीकेशन पासवर्ड भूलना

नोट : इस परिदृश्य के लिए, यह सिफारिश की जाती है कि आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक ब्लॉक हैल्पडेस्क तक अपना उपकरण लाएं।

ब्लॉक हैल्पडेस्क अपना पासवर्ड पुनः निर्धारित करने के लिए नीचे दिए गए उपायों का अनुपालन करेंगे।

- 1 अपने कम्प्यूटर पर ब्राउज़र को खोलें और आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड www.icds-cas-gov पद तक जाएं।
- 2 ब्लॉक हैल्पडेस्क यूज़रनेम तथा पासवर्ड का इस्तेमाल करके लॉग-इन करें।
- 3 यूज़रनेम के टैब पर क्लिक करें तथा 'मोबाइल वर्कर' का चयन करें। (चित्र 1 देखें)



चित्र 1 : मोबाइल वर्कर का चयन करना

- 4 आप अपने ब्लॉक में आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं और महिला पर्यवेक्षक के यूजरनेम के नामों की सूची देखेंगे। प्रयोगकर्ता का पता लगाएं (4 डिजिट एडब्ल्यूसी कोड या 9 डिजिट पर्यवेक्षक कोड) आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या महिला पर्यवेक्षक की खोज के लिए ऊपर दिए गए खाने में यूजरनेम डालें। (चित्र 2 देखें)

Username	First Name	Last Name	Date Registered	Action
23442050104			Sep 23, 2016	Deactivate
23442050105			Sep 23, 2016	Deactivate
23442050106			Sep 23, 2016	Deactivate
23442050107			Sep 23, 2016	Deactivate

चित्र 2 : यूजरनेम के लिए खोज करें

- 5 प्रयोगकर्ता की विस्तृत सूचना खोलने के लिए यूजरनेम के नाम पर क्लिक करें।

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 : यूजरनेम का विवरण

- 6 पासवर्ड/टैब पर क्लिक करें (जैसा कि चित्र 4 में दर्शाया गया है)

Reset Password for Mobile Worker

New password* 3k/O=:IU*qT3JY

This password is automatically generated. Please change again.

New password confirmation*

Reset Password

चित्र 4 : पासवर्ड टैब

- 7 नया पासवर्ड आईसीडीएस-सीएस द्वारा स्वतः उत्पादित किया जाएगा। इस पासवर्ड को नोट कर लें। इस पासवर्ड को मोबाइल प्रयोगकर्ताओं (आईसीडीएस-सीएस मोबाइल प्रयोगकर्ता) के लिए प्रयोगकर्ता का नाम और पासवर्ड/एक्सेल शीट में अपडेट कर दें।
- 8 रीसेट पासवर्ड बटन पर क्लिक करें।
- 9 आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक को नए पासवर्ड के बारे में सूचित करें।

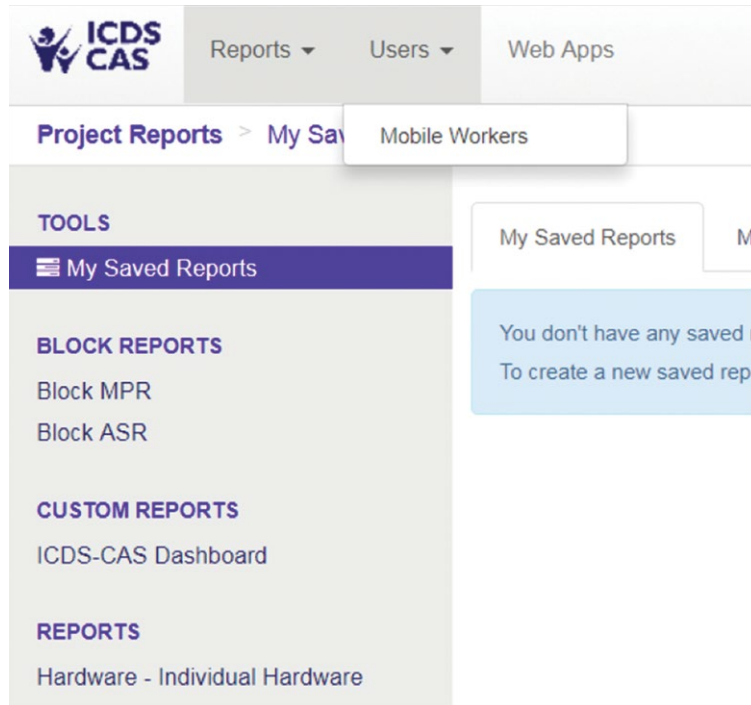
आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक को नए पासवर्ड के बारे में सूचित करने के बाद, ब्लॉक हेल्पडेस्क को नीचे दिए गए उपायों का अनुसरण करने के लिए व्यक्तिगत रूप में तथा निरीक्षण करेंगे :

- 1 नया पासवर्ड डालें और लॉग-इन पर क्लिक करें। (मोबाइल उपकरण में)
- 2 यूजरनेम से पिन सेट करने के लिए विंडो खुलेगी।
- 3 यूजरनेम चार अंकों के पिन का चयन करेगा और एप्लीकेशन में प्रवेश करेगा।
- 4 आईसीडीएस-सीएस से लॉग-आउट करना।
- 5 नए पिन के माध्यम से लॉग-इन करना।

2.2 परिदृश्य 2: प्रयोगकर्ता का आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड का पासवर्ड भूलना

ब्लॉक हेल्पडेस्क, ब्लॉक आईसीडीएस अधिकारियों (जैसे कि सीडीपीओ) के लिए पासवर्ड को पुनः निर्धारित करने के लिए नीचे दिए गए उपायों का अनुसरण करेगा :

- 1 कम्प्यूटर पर अपना ब्राउज़र खोलें और आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड तक जाएं - www-icds-cas-gov-in/a/icds-cas
- 2 हेल्पडेस्क यूज़रनेम तथा पासवर्ड का उपयोग करते हुए लॉग-इन करें।
- 3 प्रयोगकर्ता टैब पर क्लिक करें और मोबाइल वर्कर्स का चयन करें। (चित्र 5 देखें)



चित्र 5 : मोबाइल वर्कर का चयन

- 4 आप अपने ब्लॉक के लिए सृजित किए गए यूज़रनेमों के नामों की सूची देखेंगे। यूज़रनेम ढूंढें। यूज़रनेम को आसानी से ढूंढने के लिए, आप सर्च बॉक्स में यूज़रनेम टाइप कर सकते हैं। (चित्र 6 में देखें)

The screenshot shows the 'Mobile Workers' table with the following data:

Username	First Name	Last Name	Date Registered	Action
23442050104			Sep 23, 2016	Deactivate
23442050105			Sep 23, 2016	Deactivate
23442050106			Sep 23, 2016	Deactivate
23442050107			Sep 23, 2016	Deactivate

चित्र 6 : यूज़रनेम ढूंढना

- 5 यूज़रनेम के नाम पर क्लिक करें जिससे कि अधिक ब्योरे के साथ विंडो खुलेगी। (जैसा कि चित्र 7 में दर्शाया गया है)

The screenshot shows the 'Information for 23442050104' form with the following fields:

- Username: 23442050104
- Role: (none)
- First Name: [Empty field]
- Last Name: [Empty field]
- E-Mail: [Empty field]

There is a note below the Role field: 'Only applies to mobile workers who will be entering data using Web Apps'.

चित्र 7 : यूज़रनेम का ब्योरा

6 पासवर्ड टैब का चयन करें जैसा कि (चित्र 8 में दर्शाया गया है)

Basic Groups Locations Password Permanent Actions

Reset Password for Mobile Worker

New password* ss')mD8Se>J
⚠ This password is automatically generated. Please Good Job! Your password is strong!

New password confirmation*

Reset Password

चित्र 8 : पासवर्ड टैब

- 7 आईसीडीएस-सीएएस द्वारा एक नए पासवर्ड का सृजन किया जाएगा। इस पासवर्ड को नोट कर लें।
- 8 'पासवर्ड रीसेट' बटन पर पुनः क्लिक करें।
- 9 प्रयोगकर्ता को नया पासवर्ड बताएं।

प्रयोगकर्ता को नया पासवर्ड बनाने के बाद, ब्लॉक हेल्पडेस्क को नीचे दिए उपायों का अनुसरण करने के लिए उनका निरीक्षण करना चाहिए :

- 1 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड लॉग-इन पृष्ठ पर, प्रयोगकर्ता नया पासवर्ड डालेगा और लॉग-इन पर क्लिक करेगा।
- 2 प्रयोगकर्ता सेटिंग बटन पर क्लिक करेगा और 'माई एकाउंट सेटिंग' का चयन करेगा।
- 3 इसके पश्चात यूजरनेम 'चेंज माई पासवर्ड' का चयन करेगा।

- 4 प्रयोगकर्ता उन्हें दिया गया पासवर्ड डालेगा और उसके बाद नया अपेक्षित पासवर्ड डालेगा। पासवर्ड में एक बड़ा अक्षर, एक संख्या, एक विशेष कैरेक्टर होना चाहिए और साथ में कम से कम 10 कैरेक्टर होने चाहिए। इसके बाद 'चेंज पासवर्ड' पर क्लिक करें।
- 5 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का लॉग-आउट।
- 6 नए पासवर्ड के मध्यम से लॉग-इन।



डैशबोर्ड देखने के लिए सबसे उपयुक्त ब्राउज़र गूगल कॉम था मोजिला फायर फॉक्स है।

2.3 परिदृश्य 3: नए डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता का सृजन

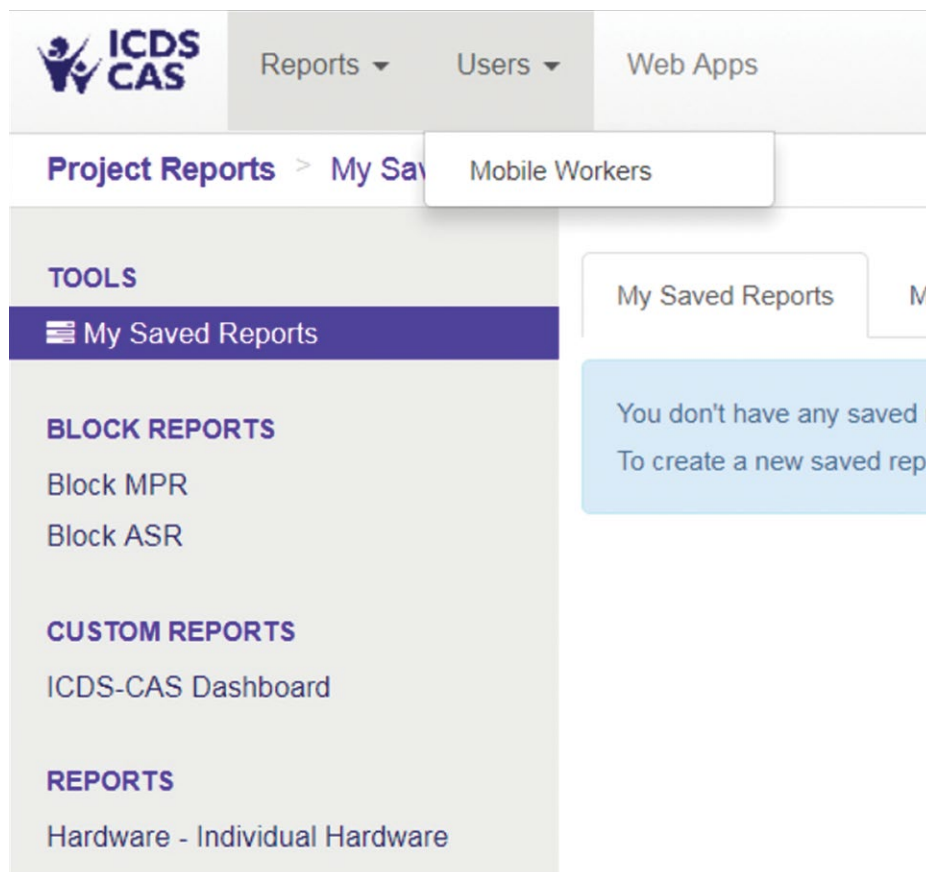
ऐसी स्थिति में जब नए डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) का सृजन किए जाने की आवश्यकता है, नए प्रयोगकर्ता के सृजन की आवश्यकता को दर्शाते हुए ब्लॉक हेल्पडेस्क के बारे में सूचित करना।



नोट : इस खण्ड का अनुपालन ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी के लिए नए डैशबोर्ड/प्रयोगकर्ता के आईसीटी-आरटीएम के अंतर्गत सृजित किए जाने की आवश्यकता के बाद ही किया जाएगा।

ब्लॉक हेल्पडेस्क नए डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) का सृजन के लिए निम्नलिखित उपायों का अनुपालन करेगा :-

- 1 अपने कम्प्यूटर पर ब्राउज़र को खोलें और www.icds-cas.gov.in/a/icds-cas जाएं।
- 2 अपने यूजरनेम और पासवर्ड का उपयोग करते हुए लॉग-इन करें।
- 3 प्रयोगकर्ता के टैब पर क्लिक करें और मोबाइल वर्कर्स का चयन करें (चित्र 9 देखें)



चित्र 9 : मोबाइल वर्कर्स का चयन

- 4 मोबाइल वर्कर्स के सृजन पर क्लिक करें।
- 5 खण्ड 3.2 में वर्णित फॉर्मेट के आधार पर यूजरनेम बताएं – मोबाइल और डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता – यूजरनेम एवं पासवर्ड अवलोकन। (चित्र 10 भी देखें)

Create New Mobile Worker ✕

Basic Information

Username*
✔ Username 22409.dpo is available

First Name

Last Name

Location*

Password*
⚠ This password is automatically generated. Please copy it or create your own. It will not be shown again.

चित्र 10 नए डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता का सृजन

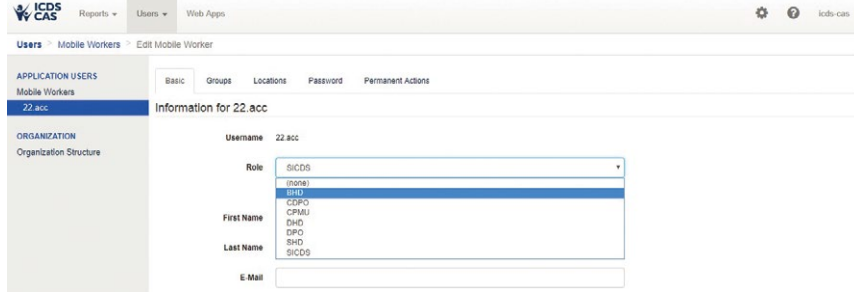
- 6 डैशबोर्ड तक पहुंचने की आवश्यकता वाले व्यक्ति का शीर्षक संक्षेपीकरण तथा स्थान कोड उदाहरणार्थ 2342310 सीडीपीओ यदि 2342310 स्थान/ब्लॉक कोड हो और सीडीपीओ एक शीर्षक संक्षेपण है, शीर्षक संक्षेपण तथा स्थान कोड पर अधिक सूचना के लिए तालिका 2 : डैशबोर्ड प्रयोगकर्ताओं के लिए भूमिका की सूची देखें, पता लगाएं और तदनुसार प्रयोगकर्ता का नाम स्थापित करें।
- 7 इस प्रयोगकर्ता के स्थान (ब्लॉक का नाम) का चयन करें।



नोट : यह बहुत ही महत्वपूर्ण कदम है क्योंकि गलत स्थान का चयन करने से अन्य प्रयोगकर्ता का डाटा समकालिक बनेंगे।

- 8 दर्शाए गए पासवर्ड को नोट करें और क्रिएट पर क्लिक करें।

- 9 प्रयोगकर्ता का सृजन करने के बाद हाल ही में सृजित किए गए यूजरनेम पर क्लिक करें। आप इस प्रयोगकर्ता के नाम पर क्लिक करें। आपको इस प्रयोगकर्ता (तालिका 2 देखें) डैशबोर्ड प्रयोगकर्ताओं के लिए भूमिकाओं की सूची को ड्रॉपडाउन (चित्र 11 देखें) से भूमिका निर्धारित करने की आवश्यकता है।

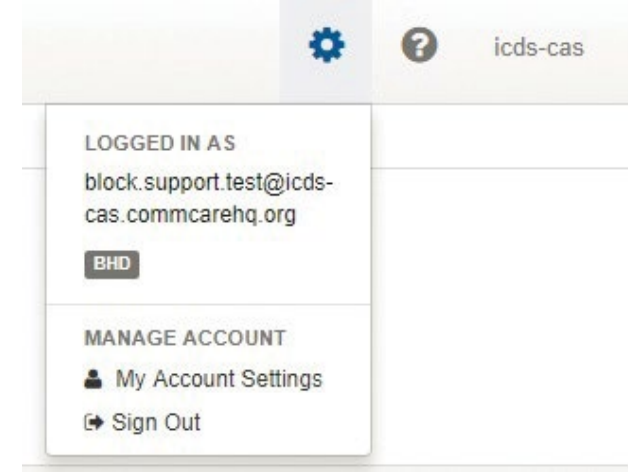


चित्र 11 : प्रयोगकर्ता भूमिकाएं दिया जाना

- 10 स्क्रॉल करें और प्रयोगकर्ता भूमिका को सेवा करने के लिए 'अद्यतन सूचना' पर क्लिक करें।
- 11 प्रयोग करने वाले प्रयोगकर्ता को यूजरनेम और पासवर्ड बताएं और यह सुनिश्चित करें कि वे नीचे दिए गए उपायों को लॉग-इन करें एवं निष्पादन करें।

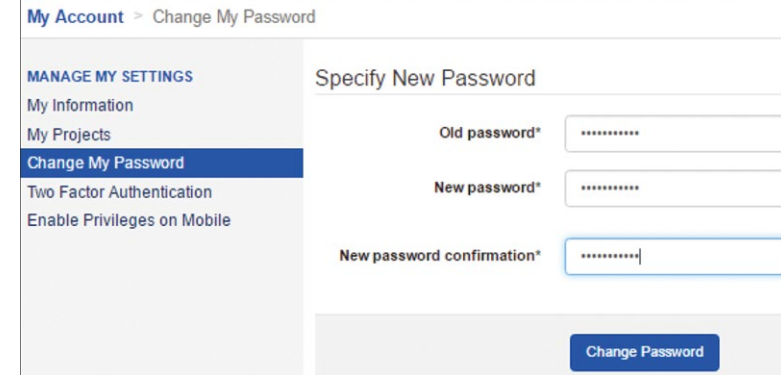
ब्लॉक हेल्पडेस्क को इन उपायों का अनुसरण करने के लिए अपने सम्बंधित अधिकारियों को पूछकर आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड में लागिंग को सुगम बनाना चाहिए :

- 1 आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड का इस्तेमाल करने के लिए यूआरएल icds-cas.gov-in/a/icds/c है। अपने वेब ब्राउज़र पर इस यूआरएल पर जाएं।
- 2 ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा सूचना दिए गए प्रयोगकर्ता का नाम एवं पासवर्ड डालें तथा हस्ताक्षर पर क्लिक करें।
- 3 प्रत्येक प्रयोगकर्ता अपनी इच्छानुसार अपने पासवर्ड को बदल सकता है, लॉग-इन होने के बाद, प्रयोगकर्ता सेटिंग आइकन पर क्लिक करें 'माई एकाउंट सेटिंग' पर जा सकता है।



चित्र 12 : एकाउंट सेटिंग

- 4 इसके बाद यूजरनेम 'चेंज माई पासवर्ड' का चयन करेगा और पुराना पासवर्ड डालेगा और एक अपेक्षित नया पासवर्ड डालेगा। कृपया यह सुनिश्चित करें कि यूजरनेम एक मजबूत पासवर्ड (विशेष चिन्हों, नम्बरों तथा लम्बाई 10 अंकों की) का संयुक्त रूप का चयन करें। पासवर्ड बदलें पर क्लिक करें। (चित्र 13 देखें)



चित्र 13 : पासवर्ड बदलना

- 5 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड से लॉग-आउट करें।
- 6 नए पासवर्ड के साथ आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड में लॉग-इन करें।

2.4 परिदृश्य 4: एक डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता का छोड़ना और नए प्रयोगकर्ता का सम्मिलित होना

यह एक सामान्य परिदृश्य हो सकता है जब वर्तमान डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) परियोजना को छोड़ता हो और एक नया डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) उसके स्थान पर सम्मिलित होता है। इस परिदृश्य में आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का मूल्यांकन करने के लिए नए प्रयोगकर्ता को नया पासवर्ड देना ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए काफी महत्वपूर्ण है।

महत्वपूर्ण : यह कार्य केवल तभी किया जा सकता है जब नया डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) उसी डैशबोर्ड यूज़रनेम और भूमिका के लिए पुराने प्रयोगकर्ता को बदल रहा हो।

ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए परियोजना को छोड़ने वाले प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) के डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता नाम के लिए पासवर्ड को रीसेट करने के लिए निम्नलिखित उपाय करने की आवश्यकता है :

(विस्तृत उपायों के लिए खण्ड 2.2 परिदृश्य 2 देखें, प्रयोगकर्ता का आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का पासवर्ड भूलना)

मामला 1 : यदि नए डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) को पहले ही चिन्हित किया गया हो

ब्लॉक हेल्पडेस्क निम्नलिखित उपायों का पालन करने के लिए नए डैशबोर्ड यूज़रनेम (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) को दिशानिर्देशन करेगा :-

- 1 ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी www-icds-cas-gov-in/a/icds-cas में जाएगा।

- 2 ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा सृजित किया गया डैशबोर्ड यूज़रनेम तथा नया पासवर्ड देगा और साइन-इन करेगा।
- 3 ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी सेटिंग बटन पर जाएगा और 'माई एकाउंट सेटिंग' का चयन करेगा।
- 4 इसके बाद ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी 'चेंज माई पासवर्ड' का चयन करेगा।
- 5 ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी उसको दिया गया पासवर्ड डालेगा और इसके बाद एक नया अपेक्षित पासवर्ड डालेगा। इस पासवर्ड में एक बड़ा अक्षर, एक संख्या, एक विशेष चिन्ह तथा कम से कम 10 कैरेक्टर होने चाहिए। उसके बाद 'चेंज पासवर्ड' पर क्लिक करेगा।
- 6 आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड से लॉग-आउट करें।
- 7 नए पासवर्ड के साथ आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड में लॉग-इन करें।

मामला 2 : यदि एक नया डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) अभी तक चिन्हित नहीं किया गया है

ब्लॉक हेल्पडेस्क निम्नलिखित उपायों का अनुपालन करेगा :-

- 1 icds-cas-gov-in/a/icds-cas पर जाएं। यूज़र टैब पर क्लिक करें। 'मोबाइल वर्कर्स' का चयन करें।
- 2 डैशबोर्ड यूज़रनेम पर खोजें इस दस्तावेज की अधिक जानकारी के लिए खण्ड 2.2 परिदृश्य 2 में स्टेप 4 देखें, प्रयोगकर्ता का आईसीडीएस-सीएएस डैशबोर्ड का पासवर्ड भूलना।
- 3 एक नए प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) के पहचाने जाने पर उपरोक्त स्टेप 1 का पालन करें और 'शो डीएक्टिवेटेड मोबाइल वर्कर' पर क्लिक करें और तब उस प्रयोगकर्ता (ब्लॉक आईसीडीएस कर्मचारी) का पता लगाएं जिसे डीएक्टिवेट कर दिया गया था। डैशबोर्ड यूज़रनेम का प्रयोग करते हुए खोजें।
- 4 यूज़र पर क्लिक करें और इसके बाद रीएक्टिवेट यूज़र पर क्लिक करें। डैशबोर्ड यूज़रनेम इस सेक्शन से लुप्त हो जाएगा और इसके बाद यह एक्टिव यूज़र के मध्य रहेगा।
- 5 मामला 1 में दिए गए सभी उपायों का अनुपालन करें।

2.5 परिदृश्य 5: आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं या महिला पर्यवेक्षक का अपने मोबाइल उपकरण को खोना या क्षतिग्रस्त होना

ब्लॉक हेल्पडेस्क हानि/क्षति की सूचना मिलने के पश्चात निम्नलिखित उपाय करेगा :-

1. इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में हानि/क्षति पर ब्योरे को लागू करना (मामला 1 : उपकरण खो गया है और मामला 2 : इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में लगभग हानि/क्षति पर विस्तृत उपायों के लिए इस दस्तावेज के सेक्शन 4.7.3 में उपकरण खराब हो गया है/टूट गया है को देखें)।
2. यदि एक प्राधिकृत विक्रेता सेवा केंद्र ब्लॉक स्तर पर उपलब्ध है तो ब्लॉक हेल्पडेस्क यूज़र में उपकरण प्राप्त होने के 1 दिन के भीतर विक्रेता सेवा केंद्र को उपकरण भेजने के लिए उत्तरदायी होता है। वे उपकरण की मरम्मत करवाने और मरम्मत करवाकर आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक को वापस लौटाने के लिए भी उत्तरदायी हैं।
3. यदि प्राधिकृत विक्रेता सेवा केंद्र जिला स्तर पर उपलब्ध है तो ब्लॉक हेल्पडेस्क जिला हेल्पडेस्क को उपकरण के परिवहन के समन्वय के लिए उत्तरदायी है। यह सुनिश्चित करना जिला हेल्पडेस्क की जिम्मेदारी होगी कि उपकरण को ब्लॉक हेल्पडेस्क से फोन की प्राप्ति के 1 दिन के भीतर विक्रेता सेवा केंद्र को प्रस्तुत कर दिया जाए। उपकरण की मरम्मत होने के बाद ब्लॉक हेल्पडेस्क इसे ब्लॉक हेल्पडेस्क कार्यालय को वापस भिजवाने के लिए जिला हेल्पडेस्क को साथ समन्वय स्थापित करेगा और आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक को उपकरण वापस करेगा।
4. यदि उपकरण हमेशा के लिए क्षतिग्रस्त हो जाता है तो ब्लॉक हेल्पडेस्क का व्यक्ति पर्याप्त अतिरिक्त इन्वेंट्री से उपकरण को बदल देगा और तदनुसार इन्वेंट्री को अपडेट कर देगा। (मामला 4 : उपकरण को स्थायी रूप में बंद कर दें 'मैनुअल 4.7.3 में उपकरण को स्थायी रूप में बंद करने पर विस्तृत उपायों के लिए इस दस्तावेज का इन्वेंट्री प्रबंधन देखें)।
5. यदि कोई आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक यह सूचना देती है कि उपकरण कहीं खो गया है तो ब्लॉक हेल्पडेस्क को इस बात की जांच करनी चाहिए कि यह दावा वास्तविक है या नहीं और संतुष्ट होने पर, ब्लॉक हेल्पडेस्क निम्नलिखित उपायों का इस्तेमाल करते हुए पर्याप्त अतिरिक्त इन्वेंट्री से उपकरण को बदल सकता है :-

क. प्रयोगकर्ता के जीमेल एकाउंट के साथ प्रयोगकर्ता का साइन-इन करना।

ख. आधारभूत सेटिंग को कॉन्फिगर करना (विस्तृत उपायों के लिए इस दस्तावेज में सेक्शन 2.11 देखें)

ग. इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में इन्वेंट्री को अपडेट करना अधिक जानकारी के लिए इस दस्तावेज सेक्शन 4.7.2.2 इन्वेंट्री को अपडेट किया जाता है संदर्भित करें।

2.6 परिदृश्य 6: जब प्रयोगकर्ता (आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या महिला पर्यवेक्षक) की आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन को अपडेट करने की आवश्यकता है

सामान्यतः आंगनवाड़ी कार्यकर्त्रियों, महिला पर्यवेक्षकों और ब्लॉक स्तरीय सेवा केंद्रों पर आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन को वितरित करने के बाद इसमें समय के साथ सुधार की आवश्यकता रहती है। इस सुधार प्रक्रिया में एप्लीकेशन को उन्नत करना एवं सक्षत त्रुटि सुधार शामिल है। एप्लीकेशन को कैसे अद्यतित करना है यह निम्नलिखित सारांश के जरिए समझा जा सकता है :

2.6.1 एप्लीकेशन के मुख्य घटक

एप्लीकेशन में दो प्रमुख घटक शामिल हैं :-

1. **कॉमकेयर एलटीएस एपीके** : यह कॉमकेयर मोबाइल एप्लीकेशन रूप रेखा है जिसे गूगल प्ले स्टोर के माध्यम से इंस्टॉल किया गया है।
2. **एप्लीकेशन फाइल (सीसीजेड)** : यह विशिष्ट आईसीडीएस-सीएएस एडब्ल्यूडब्ल्यू या आईसीडीएस-सीएएस पर्यवेक्षक एप्लीकेशन है जिसमें सभी फॉर्म एवं मल्टी मीडिया शामिल हैं।

2.6.2 ऑटो अपडेट कैसे काम करता है :

- ❶ कॉमकेयर एलटीएस एपीके को अपडेट करने के लिए फोन गूगल प्ले स्टोर से अपने आप अपडेट डाउनलोड करेगा यदि फोन में गूगल एकाउंट सेटअप होगा और नेटवर्क से कनेक्ट होगा। जब अपडेट डाउनलोड हो जाएगा तो फोन अपने आप अपडेट इंस्टॉल करेगा। इससे एप्लीकेशन रीस्टार्ट होगा तथा प्रयोगकर्ता को पुनः लॉग-इन करना होगा।
- ❷ सीसीजेड के अपडेट के लिए फोन आईसीडीएस-सीएएस सर्वर से पृष्ठभूमि में अपडेट डाउनलोड करेगा। जब अपडेट डाउनलोड हो जाएगा तो अगली बार जब प्रयोगकर्ता लॉग-इन करेगा तो अपडेट इंस्टॉल हो जाएगा।



नोट : अपडेट की प्रक्रिया में एक घंटे तक का समय लग सकता है इसलिए प्रयोगकर्ताओं को पहले ही सूचित करने की जिम्मेदारी ब्लॉक हेल्पडेस्क की है कि यह हो सकता है तथा ब्लॉक हेल्पडेस्क उनको सलाह देगा कि वे प्रक्रिया के दौरान अपने फोन को चार्ज रखें।

2.6.3 मैनुअल अपडेट कैसे काम करता है (दूरस्थ माध्यम से)

यदि एप्लीकेशन नवीनतम एपीके और सीसीजेड के अपडेट को अपने आप अपडेट नहीं करता है तो नीचे दिए गए चरणों का अनुसरण करके मैनुअल रूप से एप्लीकेशन को अपडेट करना संभव है :

एपीके के लिए प्रयोगकर्ता सर्वर के साथ मिलान डाटा का (सिन्क्रोनाइज़) करें, प्रयोगकर्ता को गूगल प्ले स्टोर पर जाने तथा कॉमकेयर एलटीएस के लिए सर्च करने की सलाह दें। उनको गूगल प्ले स्टोर से 'अपडेट' का विकल्प मिलेगा। यदि फोन नेटवर्क से कनेक्ट होगा तो 'अपडेट' पर क्लिक करें और एपीके के नवीनतम संस्करण को डाउनलोड एवं इंस्टॉल करें।

सीसीजेड के लिए प्रयोगकर्ता को मोबाइल एप्लीकेशन के सेटिंग मेन्यू से 'अपडेट आईसीडीएस-सीएएस' विकल्प चुनने की सलाह दें। इसके बाद उनको तब तक प्रतीक्षा करनी होगी जब तक की अपडेट डाउनलोड होता है (इंटरनेट की स्पीड के आधार पर 30 मिनट से 1 घंटे तक)। जब अपडेट डाउनलोड हो जाएगा तो वे अपडेट को इंस्टॉल करने के लिए इंस्टॉल/अपडेट बटन का चयन कर सकते हैं (इसमें भी 1 घंटे तक का समय लग सकता है)।



रात में जब फोन चार्ज हो रहा हो, अपडेट डाउनलोड एवं इंस्टॉल करना प्रयोगकर्ता के लिए सर्वोत्तम होता है।

2.6.4 मैनुअल अपडेट कैसे काम करता है (व्यक्तिगत रूप से)



नोट: गूगल प्ले स्टोर तथा आईसीडीएस-सीएएस अपडेट के विकल्पों का प्रयोग करने के लिए प्रयोगकर्ताओं को जानकारी प्रदान करने की जिम्मेदारी ब्लॉक हेल्पडेस्क की है। यदि ये असफल होते हैं तो ब्लॉक हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता के फोन को मैनुअल रूप में अपडेट करने के लिए जिम्मेदार होता है।

यदि कोई प्रयोगकर्ता दूरस्थ माध्यम से मैनुअल अपडेट करने में असमर्थ होता है तो ब्लॉक हेल्पडेस्क से व्यक्तिगत रूप से निम्नलिखित चरणों का पालन करने की आवश्यकता होगी :

एपीके के लिए :

- 1 सुनिश्चित करें कि फोन नेटवर्क से जुड़ा है तथा एप्लीकेशन पर लॉग-इन किया गया है।
- 2 फोन को सिन्क्रोनाइज़ करें ताकि सभी फॉर्म प्रस्तुत किए जा सकें।
- 3 यदि डिवाइस पर इंटरनेट की कनेक्टिविटी अच्छी हो तो गूगल प्ले स्टोर में जाएं और कॉमकेयर एलटीएस को सर्च करें। आपको गूगल प्ले स्टोर से 'अपडेट' का एक विकल्प मिलेगा।
- 4 यदि इंटरनेट की गति धीमी हो/इंटरनेट न हो तो फोन में डाउनलोड फोल्डर में जिला हेल्पडेस्क से प्राप्त नवीनतम एपीके को कॉपी करें और उसे खोलें।
- 5 इससे एपीके के नए संस्करण को अपडेट करने में फोन की गति तेज हो जाएगी।
- 6 पुष्टि करें तथा एप्लीकेशन अपडेट करें।

सीसीजेड के लिए :

- 1 सुनिश्चित करें कि फोन नेटवर्क से जुड़ा है तथा एप्लीकेशन पर लॉग-इन किया गया है।
- 2 फोन को सिन्क्रोनाइज़ करें ताकि सभी फॉर्म प्रस्तुत किए जा सकें।
- 3 सुनिश्चित करें कि नवीनतम संस्करण के अनुसार एपीके अपडेट किया गया है।
- 4 फोन के डाउनलोड फोल्डर में नवीनतम सीसीजेड की कॉपी करें जिसे आपने जिला हेल्पडेस्क से प्राप्त किया है।

- 5 फोन पर फोन के एप्लीकेशन प्रबंधन मेन्यू : सेटिंग -> एप्लीकेशन -> मैनेज एप्लीकेशन पर जाकर कॉमकेयर एलटीएस डाटा को क्लियर करें। कॉमकेयर एलटीएस पर जाएं और क्लियर डाटा दबाएं एवं पुष्टि करें।
- 6 फोन पर नवीनतम सीसीजेड को मैनुअल रूप में इंस्टॉल करें (एक घंटे तक का समय लग सकता है) – खण्ड 2.7, परिदृश्य 7 देखें : प्रयोगकर्ता का आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन करप्ट हो गया है (प्रयोग के अयोग्य हो गया है) तथा एप्लीकेशन फिर से इंस्टॉल करने की ज़रूरत होती है।
- 7 प्रयोगकर्ता के पूर्ण पासवर्ड का प्रयोग करके लॉग-इन करें और पिन सेट करने के लिए उनको फोन वापस करें।

अपने एप्लीकेशन को अपडेट करने में प्रयोगकर्ताओं की मदद करने के अलावा लॉक हेल्पडेस्क निम्नलिखित के लिए भी जिम्मेदार होगा :

- 1 कॉमकेयर एलटीएस एप्लीकेशन को अपडेट करने पर आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं तथा महिला पर्यवेक्षकों के लिए अतिरिक्त प्रशिक्षण का आयोजन करना।
- 2 ऐसे प्रयोगकर्ताओं से सम्पर्क करना जिन्होंने अपना एप्लीकेशन अपडेट नहीं किया है तथा दूरस्थ माध्यम से अपडेट करने में उनकी मदद करना।
- 3 जो प्रयोगकर्ता दूरस्थ माध्यम से अपडेट नहीं कर सकते हैं उनके लिए व्यक्तिगत रूप से अपडेट का संचालन करना।

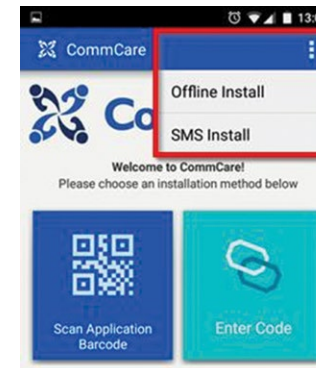
2.7 परिदृश्य 7: प्रयोगकर्ता (एडब्ल्यूडब्ल्यू या एलएस) का आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन करप्ट है (प्रयोग के अयोग्य) हो जाता है और पुनः इंस्टॉल करने की ज़रूरत होती है

यदि आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन करप्ट हो जाता है जिससे एप्लीकेशन प्रयोग के अयोग्य हो जाता है तो ब्लॉक हेल्पडेस्क उसे फिर से इंस्टॉल करने के लिए निम्नलिखित चरण अपनाएगा :

- 1 फोन के एप्लीकेशन प्रबंधन मेन्यू : सेटिंग -> एप्लीकेशन -> मैनेज एप्लीकेशन पर जाएं। कॉमकेयर एलटीएस पर जाएं और क्लियर डाटा को

दबाएं एवं पुष्टि करें।

- 2 आश्वस्त करें कि आपने जिला स्तरीय हेल्पडेस्क से कॉमकेयर सीसीजेड फाइल का नवीनतम संस्करण प्राप्त कर लिया है।
- 3 यूएसबी तार (केबल) कार्ड का प्रयोग करके प्रयोगकर्ता के फोन को लैपटॉप/डेस्कटॉप से कनेक्ट करें। एक यूएसबी कम्प्यूटर कनेक्शन मेन्यू पॉपअप होना चाहिए। इस मेन्यू पर मीडिया फाइल के अंतरण को अनुमत करने के लिए मीडिया डिवाइस (एमटीपी) चुनें।
- 4 डिवाइस के डाउनलोड फोल्डर में सीएस-एडब्ल्यूडब्ल्यू सीसीजेड फाइल (आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं के लिए) या सीएस-एलएस सीसीजेड फाइल (महिला पर्यवेक्षकों के लिए) को कॉपी करें।
- 5 फोन पर कॉमकेयर एलटीएस एप्लीकेशन खोलें।
- 6 शुरुआती स्क्रीन के दाईं ओर शीर्ष में स्क्रीन के तीन बिंदुओं का चयन करके सेटिंग पेज खोलें तथा 'ऑफलाइन इंस्टॉल' चुनें (जैसा कि चित्र 14 में दर्शाया गया है)।
- 7 डायलॉग जो दिखता है, में दाईं तरफ फोल्डर आईकन चुनें।
- 8 'फाइल एक्सप्लोरर' चुनें।
- 9 सीसीजेड फाइल चुनें जिसे आपने कॉपी की है।
- 10 यदि 'वे टु ओपन द फाइल' आता है तो 'दि नॉर्मल वे' चुनें।
- 11 'इंस्टॉल' बटन चुनें।
- 12 एप्लीकेशन सभी संसाधनों को इंस्टॉल करेगा – इसमें 5 से 10 मिनट लगेंगे।
- 13 प्रयोगकर्ता के पूर्ण पासवर्ड का प्रयोग करके लॉग-इन करें और पिन सेट



चित्र 14 : ऑफलाइन इंस्टॉल

करने के लिए उनको फोन वापस करें।

2.8 परिदृश्य 8: पहले से इंस्टाल अन्य एप्लीकेशन को इंस्टाल करना (कॉम्पेयर एलटीएस से भिन्न एप्लीकेशन जैसे कि अमेज़ फाइल एक्सप्लोरर, गूगल इंडिक की-बोर्ड)

आईसीडीएस-सीएस के काम करने के लिए निम्नलिखित एप्लीकेशन की आवश्यकता है (जो सारणी 1 : पहले से इंस्टॉल किए गए एप्लीकेशन में दिए गए हैं)। ये एप्लीकेशन गूगल प्ले स्टोर पर उपलब्ध हैं तथा ऐसे परिदृश्य में इंस्टॉल करने की आवश्यकता होगी जहां इन एप्लीकेशन को अन-इंस्टॉल कर दिया गया है। इन एप्लीकेशन के इंस्टॉल के चरण निम्नलिखित हैं :

- अपने फोन पर गूगल प्ले स्टोर एप्प चयन करें।
- अपेक्षित एप्लीकेशन के लिए सर्च करें।
- एप्लीकेशन पर क्लिक करें तथा 'इंस्टॉल' चयन करें।

ऐसी स्थिति में जहां एप्लीकेशन करप्ट हो जाते हैं और प्रयोग के अयोग्य हो जाते हैं तो हेल्पडेस्क को सबसे पहले एप्लीकेशन को अन-इंस्टॉल करना होगा और फिर ऊपर वर्णित चरणों का प्रयोग करके एप्लीकेशन को फिर से इंस्टॉल करना होगा।

फाइल मैनेजर
(आईसीडीएस-सीएस) में
फाइल को भेजने के लिए
अपेक्षित है) (अनिवार्य)

गूगल इंडिक की -बोर्ड
(आईसीडीएस-सीएस) में
क्षेत्रीय भाषा में टंकण के
लिए अपेक्षित है) (अनिवार्य)



आधार आईडी स्कैनर
(आईसीडीएस-सीएस)
में आधार स्कैन के लिए
इसकी आवश्यकता है
(अनिवार्य)

बार कोड
(आईसीडीएस-सीएस)
में आधार स्कैन के लिए
इसकी आवश्यकता है
(अनिवार्य)

तलिका 1 : पहले से इंस्टॉल किए गए एप्लीकेशन

2.9 परिदृश्य 9: प्रयोगकर्ता (आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या महिला पर्यवेक्षक) काम छोड़ देती है तथा नए प्रयोगकर्ता की नियुक्ति की जाती है

ऐसी स्थिति उत्पन्न हो सकती है जब कोई आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक अपना पद छोड़ दें और उस पद पर कोई नया प्रयोगकर्ता काम करने लगे। इस स्थिति में ब्लॉक हेल्पडेस्क को यह सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित कार्य करना चाहिए कि सभी डाटा सुरक्षित हैं तथा नए प्रयोगकर्ता के पास अधिकांश नवीनतम डाटा तथा उसका अपना कोई सुरक्षित पासवर्ड है :

- 1 छोड़ने से पूर्व प्रयोगकर्ताओं को ब्लॉक हेल्पडेस्क के कार्मिक को रिपोर्ट करना चाहिए तथा व्यक्तिगत रूप से फोन जमा करना चाहिए।
- 2 आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक ब्लॉक हेल्पडेस्क को फोन वापस करेगी तथा इस दस्तावेज के 'खण्ड 4.7.3 – इन्वेंट्री प्रबंधन में मामला 3 : आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक द्वारा हार्डवेयर लौटाया जाना' के अनुसार इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में सूचना को अपडेट करके फोन को लौटाए गए के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए।
- 3 इसके बाद ब्लॉक हेल्पडेस्क आईसीडीएस-सीएस बेवसाइट पर प्रयोगकर्ता पासवर्ड को फिर से सेट करेगा। (प्रयोगकर्ता पासवर्ड फिर से सेट करने की विधि के बारे में विस्तृत चरणों के लिए इस दस्तावेज का खण्ड 2.1, परिदृश्य 1 'प्रयोगकर्ता अपने एप्लीकेशन का पासवर्ड भूल गया है' देखें)
- 4 आईसीडीएस-सीएस फोन एप्लीकेशन खोलें और नया पासवर्ड डालें।
- 5 जब पूछा जाए कि क्या आप पिन सेट करना चाहते हैं तो 'हाँ' चुनें और पिन के रूप में 1234 डालें।
- 6 सिंक डाटा पर क्लिक करें और तब तक प्रतीक्षा करें जब तक कि सर्वर से मिलान (सिनक्रोनाइज़ेशन) समाप्त नहीं हो जाता है।
- 7 आईसीडीएस-सीएस को लॉग-आऊट करें।

लॉग-आऊट करने के बाद दो मामले हो सकते हैं जो ब्लॉक हेल्पडेस्क को प्रस्तुत कर सकते हैं :

मामला 1 : यदि नया प्रयोगकर्ता पहले से अभिज्ञात है

- 1 एप्लीकेशन में लॉग-इन करने में प्रयोगकर्ता की मदद करें। प्रयोगकर्ता नाम एवं पिन (1234) डालें।
- 2 4 डिजिट का अपना खुद का पिन सेट करने में प्रयोगकर्ता की मदद करें।

मामला 2 - यदि नया प्रयोगकर्ता अभी तक अभिज्ञात नहीं है

- 1 www-icds-cas-gov-in/a/icds-cas पर जाएं, 'यूजर टैब' पर क्लिक करें। 'मोबाइल वर्कर' का चयन करें।
- 2 प्रयोगकर्ता के लिए सर्च करें (अधिक जानकारी के लिए इस दस्तावेज के खण्ड 2.1, परिदृश्य 1 'प्रयोगकर्ता अपना पासवर्ड भूल गया है' का चरण 4 देखें) और फिर प्रयोगकर्ता को निष्क्रिय करने पर क्लिक करें (इससे सुनिश्चित होगा कि उस प्रयोगकर्ता को रिपोर्टों में सक्रिय प्रयोगकर्ताओं में नहीं गिना जाएगा)
- 3 डिवाइस को किसी सुरक्षित स्थान पर तब तक रखें जब तक कि नए प्रयोगकर्ता की पहचान नहीं हो जाती है।
- 4 जब नए प्रयोगकर्ता की पहचान हो जाए तो उपर्युक्त चरण 8 का पालन करें और 'शो डिक्टिवेटेड मोबाइल वर्कर' पर क्लिक करें और फिर उस प्रयोगकर्ता को ढूँढें जिसे निष्क्रिय किया गया है। यूजरनेम या नाम का प्रयोग करके सर्च करें।
- 5 प्रयोगकर्ता पर क्लिक करें और फिर 'रिक्टिवेट यूजर' पर क्लिक करें। यूजरनेम/पिन खण्ड से गायब हो जाएगा तथा अब सक्रिय प्रयोगकर्ताओं में शामिल हो जाएगा।
- 6 मामला 1 में सूचीबद्ध चरण 8 और 9 का अनुसरण करें।

2.10 परिदृश्य 10 : गूगल खाता खोलना

ब्लॉक हेल्पडेस्क आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं एवं महिला पर्यवेक्षकों के लिए व्यक्तिगत गूगल खाता सृजित करने के लिए प्राथमिक रूप से जिम्मेदार है। ब्लॉक हेल्पडेस्क को प्रयोगकर्ता की डिवाइस पर नए प्रयोगकर्ताओं (नई आंगनवाड़ी कार्यकर्ता या नई महिला पर्यवेक्षक) के लिए गूगल खाता सृजित करना होगा। गूगल खाता तैयार करने के विस्तृत चरण निम्नलिखित हैं :

नया गूगल खाता सृजित करने से पूर्व ब्लॉक हेल्पडेस्क को सुनिश्चित करना चाहिए कि डिवाइस किसी पिछले गूगल खाता से जुड़ी नहीं है और गूगल खाता (यदि कोई हो) को हटाएं। खाता हटाने के लिए निम्नलिखित चरणों का अनुसरण करें :

- 1 अपनी डिवाइस पर सेटिंग मेन्यू खोलें।
- 2 'एकाउंट' के तहत गूगल क्लिक करें।
- 3 स्क्रीन के दाएं कोने में शीर्ष पर मेन्यू आईकन क्लिक करें।
- 4 'रिमूव एकाउंट' चयन करें।
- 5 खाता हटाए जाने की पुष्टि करें।

इसके बाद जैसा कि नीचे बताया गया है, यूजरनेम तथा पासवर्ड फॉर्मेट पर दिशा-निर्देशों का पालन करते हुए गूगल खाता सेट करें। नया गूगल खाता सेट करने के चरण निम्नलिखित हैं:

- 1 फोन पर 'सेटिंग' में जाएं।
- 2 'एकाउंट' चयन करें।
- 3 फिर 'एड एकाउंट' पर क्लिक करें।
- 4 'गूगल एकाउंट' चयन करें।
- 5 'क्रिएट ए न्यू एकाउंट' चयन करें।
- 6 'क्रिएट न्यू एकाउंट' चयन करें।
- 7 मांगे गए ब्यौरे भरें।

कृपया सुनिश्चित करें कि नीचे खण्ड 2.10.1 और 2.10.2 में दिए गए सुझाव के अनुसार यूजरनेम एवं पासवर्ड का चयन किया जाता है।

2.10.1 यूजरनेम

गूगल खाते के सभी यूजरनेम में राज्य के नाम के लिए संक्षेपाक्षर का कोई उपसर्ग (मध्य प्रदेश के लिए एमपी, छत्तीसगढ़ के लिए सीजी, झारखण्ड के लिए जेएच, आंध्र प्रदेश के लिए एपी, बिहार के लिए बीएच, उत्तर प्रदेश के लिए यूपी, राजस्थान के लिए आरजे और महाराष्ट्र के लिए एमएच) और उनके आंगनवाड़ी या सेक्टर पर्यवेक्षक का कोड होना चाहिए।

छत्तीसगढ़ की आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के लिए यूजरनेम का उदाहरण :

cg23456789033@gmail.com

मध्य प्रदेश की महिला पर्यवेक्षक के लिए यूजरनेम का उदाहरण :

mp234567890@gmail.com

ब्लॉक हेल्पडेस्क जिले द्वारा प्रदान की गई इन्वेंट्री प्रबंधन एक्सेल शीट का संदर्भ ग्रहण कर सकता है जिसमें सभी कोड सूचीबद्ध हैं। यदि फोन स्वयं हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता के लिए सेट किया जा रहा है तो वे निम्नलिखित यूजरनेम प्रदान कर सकते हैं :

छत्तीसगढ़ के ब्लॉक हेल्पडेस्क के लिए यूजरनेम का उदाहरण :

cg2345678@gmail.com

2.10.2 पासवर्ड

कृपया सृजित किए गए प्रत्येक गूगल खाते के लिए सुरक्षित पासवर्ड आवंटित करें। सिफरिश की जाती है कि पासवर्ड में 8 कैरेक्टर होने चाहिए।

गूगल खाते के सभी पासवर्ड में राज्य के नाम के लिए संक्षेपाक्षर का कोई प्रत्यय (मध्य प्रदेश के लिए एमपी, छत्तीसगढ़ के लिए सीजी, झारखण्ड के लिए जेएच, आंध्र प्रदेश के लिए एपी, बिहार के लिए बीएच, उत्तर प्रदेश के लिए यूपी, राजस्थान के लिए आरजे और महाराष्ट्र के लिए एमएच) और उनके आंगनवाड़ी या सेक्टर पर्यवेक्षक का कोड होना चाहिए।

छत्तीसगढ़ की आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के लिए पासवर्ड का उदाहरण : 23456789033cg

मध्य प्रदेश की महिला पर्यवेक्षक के लिए पासवर्ड का उदाहरण : 234567890mp

हालांकि प्रयोगकर्ता को गूगल खाते का पासवर्ड याद रखने की आवश्यकता नहीं होती है कृपया उनकी भावी आवश्यकता के लिए उनके साथ साझा करें।

यदि पूछा जाता है तो "कीप दिस डिवाइस बैकड अप विद माई गूगल एकाउंट" को अनचेक करें।

- यदि पूछा जाता है तो गूगल प्लस के लिए डिवाइस सेट न करें।
- यदि पूछा जाता है तो सिनक्रोनाइजेशन के सभी विकल्पों को अनचेक करें।
- वैकल्पित : बैंडविड्थ का प्रयोग कम करने तथा एक दूसरे के बीच सम्पर्क/फोटो अन्य डाटा की हिस्सेदारी से उसी खाते से अनेक डिवाइसों को बंद करने के लिए सेटिंग -> एकाउंट एवं सिनक्रोनाइजेशन चयन करें तथा सिनक्रोनाइजेशन के सभी विकल्पों को अनचेक करें।

यदि प्रयोगकर्ता अपना पासवर्ड भूल जाता है तो प्रयोगकर्ता के लिए कोई नया गूगल पासवर्ड सृजित करने की आवश्यकता होगी। नया पासवर्ड सृजित करने के लिए :

- 1 www-gmail-com पर जाएं।

- 2 प्रयोगकर्ता का ई-मेल आईडी डालें।
- 3 'फॉरगॉट पासवर्ड' पर क्लिक करें और स्क्रीन पर यथा उत्पन्न चरणों का अनुसरण करें।

2.11 परिदृश्य 11 : बेसिक सेटिंग को कॉन्फिगर करना

2.11.1 सेटिंग में की-बोर्ड को कॉन्फिगर

- 1 फोन सेटिंग > लैंग्वेज एण्ड इन्पुट > करंट की-बोर्ड पर जाएं।
- 2 सुनिश्चित करें कि 'इंग्लिश एण्ड इंडिक लैंग्वेज' सूचीबद्ध है।
- 3 यदि न हो तो 'चूज की-बोर्ड' चयन करें तथा 'गूगल इंडिक की-बोर्ड' इनेबल करें।
- 4 "इंग्लिश एण्ड इंडिक लैंग्वेज" चयन करें।
- 5 की-बोर्ड अक्सेस करने के लिए कोई टेक्स्ट मैसेज या ब्राउज़र खोलें।
- 6 देवनागरी सिंबल के साथ दो बार की-बोर्ड टैब को क्लिक करें और नो सिंबल के साथ की-बोर्ड चयन करें। (बाटम लेपट)
- 7 सिंबल को दाएं क्लिक करें और राज्य/केंद्र शासित राज्य आधार पर भाषा चयन करें।
क. आंध्र प्रदेश > तेलुगू
ख. महाराष्ट्र > मराठी



नोट : सुनिश्चित करें कि इंस्टॉल किए गए सभी संगत एप्लीकेशन के लिए ऑटो अपडेट को चेक किया गया है। गूगल प्ले स्टोर के प्रत्येक एप्लीकेशन (कॉमकेयर एलटीएस, आधार आईडी स्कैनर, अमेज़ फाइल एक्सप्लोरर, बारकोड स्कैनर तथा गूगल इंडिक की-बोर्ड) के लिए इंस्टॉलेशन पेज पर जाएं और दायीं तरफ सबसे ऊपर सेटिंग में तीन बिंदु () खोलें और सुनिश्चित करें कि ऑटो अपडेट को चेक किया गया है।

2.11.2 सिम कार्ड सेट करना

ऑटोमेटिक कॉन्फिगरेशन सेटिंग

- 1 सिम डालें और डिवाइस रिस्टार्ट करें। डिवाइस अपने आप कॉन्फिगरेशन सेटिंग को पंजीकृत करेगी अर्थात अपने सेवा प्रदाता को ढूंढना तथा डिवाइस पर इंटरनेट के प्रयोग के लिए सेटिंग इंस्टॉल करना।
- 2 यदि नहीं तो सेटिंग > सेलुलर नेटवर्क > नेटवर्क ऑपरेटर पर जाएं
- 3 उपयुक्त नेटवर्क ऑपरेटर चयन करें।

मैनुअल कॉन्फिगरेशन सेटिंग

- 1 यदि नेटवर्क से ऑटोमेटिक कॉन्फिगरेशन सेटिंग प्राप्त नहीं होते हैं तो कृपया निम्नलिखित चरणों का अनुसरण करें।
- 2 मोबाइल नेटवर्क पेज खोलें (सेटिंग > वायरलेस एण्ड नेटवर्क > मोर > मोबाइल नेटवर्क)
- 3 अक्सेस प्वाइंट नेम चुनें।
- 4 अपने सिम कार्ड नेटवर्क प्रदाता के लिए एपीएन सेटिंग प्रविष्ट करें। सेवा प्रदाता सटीक एपीएन सेटिंग प्रदान करने में समर्थ होगा।
- 5 सुनिश्चित करें कि नए एपीएन का चयन किया जाता है।

2.11.3 नेटवर्क कनेक्टिविटी का सत्यापन करना

ब्लॉक हेल्पडेस्क को निम्नलिखित चरणों का अनुसरण करके यह भी सत्यापन करना चाहिए कि डिवाइस नेटवर्क से कनेक्ट है :

- 1 सुनिश्चित करें कि फोनबार में नेटवर्क प्राप्ति का संकेत देने वाला 2जी, ई, 3जी, एच, एच या 4जी प्रदर्शित हो रहा है।
- 2 यदि डिवाइस इंटरनेट से कनेक्ट न हो तो अपने डिवाइस पर सेटिंग पर जाएं, > सेलुलर नेटवर्क का चयन करें > मोबाइल डाटा इनेबल करें।
- 3 www.google.com पर जाने के लिए ब्राउज़र का प्रयोग करें।
- 4 यदि पेज लोड नहीं होता है तो कुछ क्षण में पुनः चेक करें। यदि नेटवर्क अभी भी काम न कर रहा हो तो कृपया नेटवर्क प्रदाता के कस्टमर केयर से सम्पर्क करें।

2.12 परिदृश्य 12 : एप्प का प्रयोग करते समय आंगनवाड़ी कार्यकर्ता संदेश प्राप्त करेगी कि आईसीडीएस-सीएएस ने काम करना बंद कर दिया है या आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन बंद हो गया है

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाने चाहिए :

1. इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में 'रिपोर्ट ए न्यू इशू' पर क्लिक करें।
2. समस्या किसे हो रही है?
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू चयन करें।
3. समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता पर्यवेक्षक चयन करेंगे।

4. समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का नाम
क. समस्या का सामना करने वाले संगत आंगनवाड़ी केंद्र का नाम चयन करें।
5. तिथि जब प्रयोगकर्ता को समस्या का सामना करना पड़ा।
क. चयन करें कि किस तिथि को आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने समस्या को देखा
6. क्या आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के पास कोई फोन नंबर है?
क. हाँ विकल्प का चयन करें।
7. प्रयोगकर्ता को कॉल बैक करने के लिए फोन नंबर?
क. आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का 10 डिजिट का फोन नंबर प्रविष्ट करें।
8. आईसीडीएस-सीएएस का यूज़रनेम
क. समस्या का सामना करने वाली आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का 11 अंकों का यूज़रनेम डालें।

9. प्रयोगकर्ता से कहें कि वह आपको समस्या के बारे में बताएं। प्रयोगकर्ता द्वारा किस समस्या का सामना किया जा रहा है?
क. यह आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'प्रॉब्लम विद आईसीडीएस-सीएएस' का चयन करेगा।
10. आईसीडीएस-सीएएस के साथ समस्या क्या है?
क. प्रयोग के दौरान आईसीडीएस-सीएएस के क्रैश होने की यह समस्या सूचीबद्ध नहीं है। इसलिए हेल्पडेस्क 'अदर आईसीडीएस-सीएएस प्रॉब्लम' का चयन करेगा।
11. कृपया समस्या के बारे में विस्तार से बताएं/यहां टिप्पणियां प्रदान करें :
क. समस्या को दोहराने के चरणों के साथ समस्या का विस्तार से वर्णन करें। प्रयोगकर्ता से संगत प्रश्न पूछना न भूलें, जैसे कि आपको कब से यह समस्या शुरू हुई?

ख. समस्या के निदान/पुनरावृत्ति के लिए उठाए गए सभी कदमों को लिखें :



नोट : जब लॉग-इन स्क्रीन पर एप्प काम करना बंद कर दे तो प्रयोगकर्ताओं को केवल 'आईसीडीएस-सीएएस क्रैशेस अपॉन लॉग-इन' चयन करें। यदि एप्प उस समय काम करना बंद कर दे जब प्रयोगकर्ता किसी फॉर्म या मॉड्यूल के अंदर हो तो हेल्पडेस्क को 'अदर आईसीडीएस-सीएएस प्रॉब्लम' चयन करना चाहिए।

सैम्पल नोट्स :

एप्प उस समय क्रैश हो रहा है जब आंगनवाड़ी कार्यकर्ता _____ फॉर्म का प्रयोग करती है। हमने सभी पृष्ठभूमि बंद कर दिए हैं, फोन को रिस्टार्ट कर दिया है, सर्वर के साथ सिनक्रोनाइज़ कर दिया है और प्रयोगकर्ता डाटा को क्लियर कर दिया है परंतु अब भी समस्या हो रही है। नीचे पुनरावृत्ति के चरण देखें :

1. _____ प्रयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन
2. होम विजिट मॉड्यूल पर क्लिक करें
3. लाभार्थी _____ पर क्लिक करें
4. त्रुटि देखें

ग. समस्या के लिए कोई चित्र (इमेज) अटैच करें, यदि लागू हो।



नोट : हेल्पडेस्क को यथासंभव विस्तार से बताना चाहिए ताकि अन्य प्रयोगकर्ता आसानी से समस्या को दूर कर सकें।

- 12 क्या समस्या का पूरी तरह समाधान हो गया है?
क. 'न' विकल्प का चयन करें
- 13 क्या आप इस समस्या को अगले स्तर/पिछले स्तर पर ले जाना चाहते हैं?
क. यदि समस्या के समाधान के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत हो तो 'हाँ' विकल्प का चयन करें।
- 14 आपकी इच्छा के अनुसार किस स्तर को इस समस्या का समाधान करना चाहिए?
क. ऊपरी स्तर का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ता 'जिला' विकल्प का चयन करेंगे।

- 15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से मिलान करें।



नोट : हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ताओं को चाहिए कि वे हर रोज़ लॉग-इन करने के बाद तथा प्रत्येक बार जब वे किसी मुद्दे को आगे बढ़ाएं/दूर करें तब सर्वर के साथ मिलान (सिनक्रोनाइज़) करें।

2.13 परिदृश्य 13 : जब एडब्ल्यूडब्ल्यू एप्लीकेशन में फॉर्म अथवा मॉड्यूल भरते हैं तथा त्रुटि मिलती है या लॉग-इन स्क्रीन पर पुनः आ जाते हैं

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित उपाय करने चाहिए :

- 1 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में 'रिपोर्ट ए न्यू इशू' पर क्लिक करें।
- 2 समस्या किसे हो रही है?
क. एडब्ल्यूडब्ल्यू का चयन करें।
- 3 समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता केवल पर्यवेक्षक का चयन करेंगे।

- 4 समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का नाम
क. समस्या का सामना करने वाले संगत आंगनवाड़ी केंद्र के नाम का चयन करें।
- 5 तिथि जब प्रयोगकर्ता को समस्या का सामना करना पड़ा।
क. चयन करें कि किस तिथि को आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने समस्या को देखा
- 6 क्या आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के पास कोई फोन नंबर है?
क. हाँ विकल्प का चयन करें।
- 7 प्रयोगकर्ता को कॉल बैक करने के लिए फोन नंबर?
क. आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का 10 अंकों का फोन नंबर प्रविष्ट करें।
- 8 आईसीडीएस-सीएस का यूज़रनेम
क. समस्या का सामना करने वाली आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का 11 अंकों का यूज़रनेम डालें।

9 एजेंट से कहें कि वह आपको समस्या के बारे में बताए। प्रयोगकर्ता द्वारा किस समस्या का सामना किया जा रहा है?

क. यह आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'प्रॉब्लम विद आईसीडीएस-सीएस' का चयन करेगा।

10 आईसीडीएस-सीएस के साथ समस्या क्या है?

क. यह समस्या किसी फॉर्म या मॉड्यूल के अंदर हो रही है, इसलिए हेल्पडेस्क "प्रॉब्लम इनसाइड ए फॉर्म" का चयन करेगा और फिर "फॉर्म गिब्स ऐन एरर मैसेज" का चयन करेगा।

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 दौरों अनुसूचक अनुपूरक आहार

2. यदि त्रुटि मॉड्यूल स्तर पर उत्पन्न हुई है, मॉड्यूल का नाम बताइए। उदाहरण के लिए, विकास निगरानी इत्यादि

(ख) त्रुटि का समाधान करने के लिए कौन-से उपाय किए गए हैं?

उदाहरण –

1. यूजरनेम के रूप में लॉग-इन करें।

2. घरेलू दौरा अनुसूचक मॉड्यूल में जाएं।

3. नजर रखें कि यूजरनेम लॉग-इन स्क्रीन में जा रहा है।

(ग) समस्या को दोहराने के चरणों के साथ समस्या का विस्तार से वर्णन करें। प्रयोगकर्ता से संगत प्रश्न पूछना न भूले, जैसे कि आपको कब से यह समस्या शुरू हुई?

(घ) समस्या के निदान/पुनरावृत्ति के लिए उठाए गए सभी कदमों को लिखें :

1. सैम्पल नोट्स :

एप्प उस समय क्रैश हो रहा है जब आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ----- फॉर्म का प्रयोग करती है। हमने सभी पृष्ठभूमि बंद कर दिए हैं, फोन को रिस्टार्ट कर दिया है, सर्वर के साथ सिनक्रोनाइज़ कर दिया है और प्रयोगकर्ता डाटा को क्लियर कर दिया है परंतु अब भी समस्या हो रही है। नीचे पुनरावृत्ति के चरण देखें :

1. ----- प्रयोगकर्ता के रूप में लॉग-इन
2. होम विज़िट मॉड्यूल पर क्लिक करें
3. लाभार्थी ----- पर क्लिक करें
4. त्रुटि देखें



नोट : हेल्पडेस्क चरणबद्ध तरीके सहित जिसमें त्रुटि उत्पन्न हुई है उस फॉर्म और मॉड्यूल का नाम प्रदान करेगी तथा यथासंभव विवरण प्रदान करेगी जिससे कि अन्य यूजरनेम इस मुद्दे को सरलता से पुनः उत्पन्न तथा सुलझा सकें।

(ड.) समस्या के लिए कोई चित्र (इमेज) अटैच करें, यदि लागू हो।

12 क्या समस्या का पूरी तरह समाधान हो गया है?

क. 'न' विकल्प का चयन करें।

13 क्या आप इस समस्या को अगले स्तर/पिछले स्तर पर ले जाना चाहते हैं?

क. यदि समस्या के समाधान के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत हो तो 'हाँ' विकल्प का चयन करें।

14 आपकी इच्छा के अनुसार किस स्तर को इस समस्या का समाधान करना चाहिए?

क. ऊपरी स्तर का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ता 'जिला' विकल्प का चयन करेंगे।

15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से मिलान करें।



नोट : हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ताओं को चाहिए कि वे हर रोज़ लॉग-इन करने के बाद तथा प्रत्येक बार जब वे किसी मुद्दे को आगे बढ़ाएं/दूर करें तब सर्वर के साथ मिलान (सिनक्रोनाइज़) करें।

2.14 परिदृश्य 14 : फोन को सिंक्रोनाइज़ करते समय एलएस को त्रुटि संदेश प्राप्त होता है

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाना चाहिए :

1. इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में 'रिपोर्ट ए न्यू इशू' पर क्लिक करें।
2. समस्या किसे हो रही है?
क. 'एलएस' विकल्प का चयन करें।
3. समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता केवल 'पर्यवेक्षक' विकल्प का चयन करेंगे।

4. तिथि जब प्रयोगकर्ता को समस्या का सामना करना पड़ा।
क. चयन करें कि किस तिथि को आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने समस्या को देखा।
5. क्या पर्यवेक्षक के पास कोई फोन नंबर है?
क. 'हाँ' विकल्प का चयन करें।
6. प्रयोगकर्ता को कॉल बैक करने के लिए फोन नंबर?
क. पर्यवेक्षक का 10 अंकों का फोन नंबर प्रविष्ट करें।
7. आईसीडीएस-सीएस का प्रयोगकर्ता नाम
क. समस्या का सामना करने वाली पर्यवेक्षक का 9 डिजिट का प्रयोगकर्ता नाम डालें।
8. एजेंट से कहें कि वह आपको समस्या के बारे में बताएं। प्रयोगकर्ता द्वारा किस समस्या का सामना किया जा रहा है?
क. यह आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क

'प्रॉब्लम विद आईसीडीएस-सीएस' का चयन करेगा।

9. आईसीडीएस-सीएस के साथ समस्या क्या है?

क. सिंक्रोनाइज़ करते समय प्रयोगकर्ता को त्रुटि संदेश प्राप्त हो रहा है, अतः हेल्पडेस्क 'ऐरर मैसेज अपॉन लॉग-इन और सिंक्रोनाइज़ेशन' का चयन करेगा।



हेल्पडेस्क को इस तरह के उदाहरण के लिए 'कॉमकेयर इज क्रैशिंग' का चयन नहीं करना चाहिए।

10. निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दीजिए :

क. समस्या को दोहराने के चरणों के साथ समस्या का विस्तार से वर्णन करें। प्रयोगकर्ता से संगत प्रश्न पूछना न भूले जैसे कि आपको कब से यह समस्या शुरू हुई?

ख. समस्या के निदान/पुनरावृत्ति के लिए उठाए गए सभी उपायों को लिखें :

सैम्पल नोट्स :

एलएस सर्वर के साथ मिलान (सिंक्रोनाइज़) करने में असमर्थ है। हमने सभी पृष्ठभूमि एप्प बंद कर दिए हैं, फोन को रिस्टार्ट कर दिया है, तथा पुष्टि की है कि पर्यवेक्षक को सिग्नल मिल रहा है तथा उसके डाटा को सक्रिय किया गया है तथा सर्वर के साथ सिंक्रोनाइज़ करने का प्रयास किया है परंतु समस्या अब भी हो रही है। त्रुटि संदेश में यह आ रहा है कि 'सर्वर इज़ टेकिंग टु लांग टु रिपॉन्ड'।



नोट : हेल्पडेस्क को त्रुटि संदेश का सही पाठ लिखना चाहिए तथा यथासंभव विस्तार से बताना चाहिए ताकि अन्य प्रयोगकर्ता आसानी से समस्या को पुनः प्रस्तुत कर सकें और उसका समाधान कर सकें।

ग. समस्या के लिए कोई चित्र (इमेज) अटैच करें, यदि लागू हो।

11. क्या समस्या का पूरी तरह समाधान हो गया है?

क. 'न' विकल्प का चयन करें।

- 12 क्या आप इस समस्या को अगले स्तर/पिछले स्तर पर ले जाना चाहते हैं?
क. यदि समस्या के समाधान के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत हो तो 'हाँ' विकल्प का चयन करें।
- 13 आपकी इच्छा के अनुसार किस स्तर को इस समस्या का समाधान करना चाहिए?
क. ऊपरी स्तर का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क के प्रयोक्ता 'जिला' विकल्प का चयन करेंगे।

- 14 फॉर्म जमा करें और सर्वर से जुड़ें।



नोट : हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ताओं को चाहिए कि वे हर रोज लॉग-इन करने के बाद तथा प्रत्येक बार जब वे किसी मुद्दे को अगले/पिछले स्तर पर ले जाएं तब सर्वर के साथ मिलान (सिनक्रोनाइज़) करें।

2.15 परिदृश्य 15 : एलएस द्वारा प्रयोग के दौरान आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन फ्रीज़ हो जाता है या एक स्क्रीन से दूसरे स्क्रीन पर जाने में कई सैकेण्ड लगाता है

हेल्पडेस्क को निम्नलिखित कदम उठाना चाहिए :

- 1 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में 'रिपोर्ट ए न्यू इशू' पर क्लिक करें।
- 2 समस्या किसे हो रही है?
क.- 'एलएस' विकल्प का चयन करें।
- 3 समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता केवल 'पर्यवेक्षक' विकल्प का चयन करेंगे।

- 4 तथि जब प्रयोगकर्ता को समस्या का सामना करना पड़ा।
क. चयन करें कि किस तिथि को आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने समस्या को देखा।
- 5 क्या पर्यवेक्षक के पास कोई फोन नंबर है?
क. 'हाँ' विकल्प का चयन करें।
- 6 प्रयोगकर्ता को कॉल बैक करने के लिए फोन नंबर?
क. पर्यवेक्षक का 10 अंकों का फोन नंबर प्रविष्ट करें।
- 7 आईसीडीएस-सीएएस का यूज़रनेम
क. समस्या का सामना करने वाली पर्यवेक्षक का 9 अंकों का यूज़रनेम डालें।
- 8 एजेंट से कहें कि वह आपको समस्या के बारे में बताएं। प्रयोगकर्ता द्वारा किस समस्या का सामना किया जा रहा है?
क. यह आईसीडीएस-सीएएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'प्रॉब्लम विद आईसीडीएस-सीएएस' का चयन करेगा।
- 9 आईसीडीएस-सीएएस के साथ समस्या क्या है?
क. एप्लीकेशन धीमे काम कर रहा है या फ्रीज़ हो रहा है, इसलिए हेल्पडेस्क 'आईसीडीएस-सीएएस इज़ स्लो' का चयन करेगा।



इस तरह के किसी उदाहरण के लिए हेल्पडेस्क को 'कॉमकेयर इज़ क्रैशिंग' का चयन नहीं करना चाहिए।

- 10 निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दीजिए :
क. समस्या को दोहराने के चरणों के साथ समस्या का विस्तार से वर्णन करें। प्रयोगकर्ता से संगत प्रश्न पूछना न भूले जैसे कि आपको कब से यह समस्या शुरू हुई?
ख. समस्या के निदान/पुनरावृत्ति के लिए उठाए गए सभी कदमों को लिखें :

सैम्पल नोट्स :

“एप्प धीमा है। हमने सभी पृष्ठभूमि एप्प बंद कर दिए हैं, फोन को रीस्टार्ट कर दिया है, तथा आईसीडीएस-सीएएस एप्प को जबरन बंद किया है परंतु समस्या अभी भी हो रही है। एप्प विकास निगरानी मॉड्यूल में फ्रिज़ हो रहा है।”



नोट : हेल्पडेस्क को पुष्टि करनी चाहिए कि सभी पृष्ठभूमि एप्प बंद कर दिए गए हैं तथा नोट्स दर्ज करते समय यथासंभव विस्तार से बताना चाहिए ताकि अन्य प्रयोगकर्ता आसानी से समस्या को पुनः प्रस्तुत कर सकें और उसका समाधान कर सकें। हेल्पडेस्क को मॉड्यूल/फॉर्म का ब्यौरा शामिल करना चाहिए जिसमें समस्या हो रही है।

ग समस्या के लिए कोई चित्र (इमेज़) अटैच करें, यदि लागू हो।

- 11 क्या समस्या का पूरी तरह समाधान हो गया है?
क. 'न' विकल्प का चयन करें।
- 12 क्या आप इस समस्या को अगले स्तर/पिछले स्तर पर ले जाना चाहते हैं?
क. यदि समस्या के समाधान के लिए अन्य स्तर की सहायता की ज़रूरत हो तो 'हाँ' विकल्प का चयन करें।
- 13 आपकी इच्छा के अनुसार किस स्तर को इस समस्या का समाधान करना चाहिए?
क. ऊपरी स्तर का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ता 'जिला' विकल्प का चयन करेंगे।

- 14 फॉर्म जमा करें और सर्वर से मिलान करें।



नोट : हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ताओं को चाहिए कि वे हर रोज़ लॉग-इन करने के बाद तथा प्रत्येक बार जब वे किसी मुद्दे को अगले/पिछले स्तर पर ले जाएं तब सर्वर के साथ मिलान (सिनक्रोनाइज़) करें।

2.16 परिदृश्य 16 : एडब्ल्यूडब्ल्यू लाभार्थी को हटाने में असमर्थ है। परिवार हेल्पडेस्क को निम्नलिखित उपाय करने चाहिए

- 1 इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में 'रिपोर्ट ए न्यू इशू' पर क्लिक करें।
- 2 समस्या किसे हो रही है?
क. 'एडब्ल्यूडब्ल्यू' विकल्प का चयन करें।
- 3 समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का जिला/ब्लॉक/पर्यवेक्षक का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता 'पर्यवेक्षक' विकल्प का चयन करेंगे।

- 4 समस्या का सामना करने वाले आंगनवाड़ी केंद्र का नाम
क. समस्या का सामना करने वाले संगत आंगनवाड़ी केंद्र के नाम का चयन करें।
- 5 तिथि जब प्रयोगकर्ता को समस्या का सामना करना पड़ा।
क. चयन करें कि किस तिथि को आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने समस्या को देखा।
- 6 क्या आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के पास कोई फोन नंबर है?
क. 'हाँ' विकल्प का चयन करें।
- 7 प्रयोगकर्ता को कॉल बैक करने के लिए फोन नंबर?
क. आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का 10 अंकों का फोन नंबर प्रविष्ट करें।
- 8 आईसीडीएस-सीएएस का यूज़रनेम
क. समस्या का सामना करने वाली आंगनवाड़ी कार्यकर्ता का 11 अंकों का यूज़रनेम डालें।

9 एजेंट से कहें कि वह आपको समस्या के बारे में बताएं। प्रयोगकर्ता द्वारा किस समस्या का सामना किया जा रहा है?

क. यह आईसीडीएस-सीएस एप्लीकेशन की समस्या है इसलिए हेल्पडेस्क 'प्रॉब्लम विद आईसीडीएस-सीएस' का चयन करेगा।

10 आईसीडीएस-सीएस के साथ समस्या क्या है?

क. यह लाभार्थी/फॉर्म से जुड़ी समस्या है अतः हेल्पडेस्क "प्रॉब्लम इनसाइड ए फॉर्म" का चयन करेगा और फिर "फॉर्म गिक्स एण्ड एरर मैसेज" का चयन करेगा।

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 परिवार पंजीकरण सदस्य जोड़ें/हटाएं

2. यदि त्रुटि मॉड्यूल स्तर पर उत्पन्न हुई है, मॉड्यूल का नाम बताइए। उदाहरण के लिए, टीएचआर, विकास निगरानी इत्यादि।

(ख) त्रुटि का समाधान करने के लिए कौन-से उपाय किए गए हैं?

नमूना चरण :

1. प्रयोगकर्ता ----- के रूप में लॉग-इन करें
2. परिवार प्रबंधन मॉड्यूल पर जाएं
3. जाति सूची से ----- परिवार का चयन करें
4. ----- लाभार्थी का चयन करें
5. लाभार्थी को हटाने के लिए 'हाँ' विकल्प का चयन करें, फॉर्म प्रस्तुत करें तथा त्रुटि संदेश देखें।



नोट : हेल्पडेस्क को पुष्टि करनी चाहिए कि आंगनवाड़ी कार्यकर्ता ने लाभार्थी की जन्म तिथि बदली है या नहीं।

ड. समस्या के लिए कोई चित्र (इमेज) संलग्न (अटैच) करें, यदि लागू हो।

12 क्या समस्या का पूरी तरह समाधान हो गया है?

क. 'न' विकल्प का चयन करें।

13 क्या आप इस समस्या को अगले/पिछले स्तर पर ले जाना चाहते हैं?

क. यदि समस्या के समाधान के लिए अन्य स्तर की सहायता की जरूरत हो तो 'हाँ' विकल्प का चयन करें।

14 आपकी इच्छा के अनुसार किस स्तर को इस समस्या का समाधान करना चाहिए?

क. ऊपरी स्तर का चयन करें।



नोट : ब्लॉक हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ता 'जिला' विकल्प का चयन करेंगे।

15 फॉर्म जमा करें और सर्वर से मिलान करें।



नोट : हेल्पडेस्क के प्रयोगकर्ताओं को चाहिए कि वे हर रोज लॉग-इन करने के बाद तथा प्रत्येक बार जब वे किसी मुद्दे को अगले/पिछले स्तर पर ले जाएं तब सर्वर के साथ मिलान (सिनक्रोनाइज़) करें।



प्रयोगकर्ता प्रबंधन



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

प्रयोगकर्ता प्रबंधन में आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड और मोबाइल एप्लीकेशन के प्रयोग के लिए यूज़रनेम तथा पासवर्ड के निर्माण तथा प्रबंधन शामिल है। उपकरणों के अनुमानित प्रदायगी से दो सप्ताह पूर्व सीपीएमयू द्वारा सभी यूज़रनेम का निर्माण आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड पर होना है। सीपीएमयू फोन के प्रदायगी से पहले आईसीटी-आरटीएम के यूज़रनेम और पासवर्ड प्रबंधन पर एक विस्तारित दस्तावेज शीर्षक : 'आईसीटी-आरटीएम – यूज़रनेम प्रबंधन दिशा-निर्देश' भी प्रदान करेगा। यह दस्तावेज राज्य, जिला और ब्लॉक स्तर पर विस्तारपूर्वक भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों का विवरण प्रदान करेगा।

प्रत्येक प्रकार के वेब प्रयोगकर्ता के पास यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे केवल अपने क्षेत्र के आंकड़ों का प्रयोग कर सकते हैं और अपनी जिम्मेदारियों के आधार पर कार्य करने में समर्थ हैं, अनुमति होगी। उदाहरण के लिए, डीपीओ केवल अपने जिलों के आंकड़ों को देख सकता है और जिला के प्रत्येक एडब्ल्यूसी एवं लाभार्थी तक पहुंच सकते हैं। राज्य और जिला सहायता केंद्र कर्मचारी भी इशू ट्रेकर एप्लीकेशन के प्रयोग के साथ-साथ प्रयोगकर्ता प्रबंधन जैसी प्रशासनिक कार्यों के कार्यकरण के लिए आईसीडीएस-सीएस डैशबोर्ड का प्रयोग कर सकते हैं।

3.1 प्रयोगकर्ता के प्रकार

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

- 1 **मोबाइल प्रयोगकर्ता** : एडब्ल्यूडब्ल्यू, पर्यवेक्षक तथा ब्लॉक सहायता केंद्र यूज़रनेम जो फोन अथवा टैबलेट का प्रयोग कर रहे हैं।
- 2 **डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता** : विविध प्रशासनिक स्तरों पर आईसीडीएस अधिकारी और सहायता केंद्र कार्मिक जो कम्प्यूटर का प्रयोग कर रहे हैं।

3.2 मोबाइल और डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता - यूज़रनेम और पासवर्ड अवलोकन

आईसीडीएस-सीएस के क्रियान्वयन के लिए सुरक्षित यूज़रनेम और पासवर्ड का होना आवश्यक है। यह मोबाइल एप्लीकेशन परिवार, उनके स्वास्थ्य और पोषण स्थिति के बारे में संवेदनशील सूचना एकत्रित करती है तथा यह सुनिश्चित करती है कि आंगनवाड़ी कार्यकर्ता एवं महिला पर्यवेक्षक सूचना को सुरक्षित रख रहे हैं।

चूंकि प्रत्येक आंगनवाड़ी कार्यकर्ता एक विशिष्ट आंगनवाड़ी केंद्र से सम्पर्क रखती है और

महिला पर्यवेक्षक एक क्षेत्र से सम्पर्क रखती है, सेटअप की सरलता तथा दीर्घकालिक प्रबंधन के लिए यूज़रनेम में उनके स्थान को जोड़ा जाता है।

यूज़रनेम विशिष्ट होना चाहिए और पासवर्ड मजबूत होना चाहिए। डैशबोर्ड के लिए, राज्य, जिला अथवा ब्लॉक स्तर पर अनेक यूज़रनेम 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 चिन्ह, 1 संख्या, 1 कैपिटल अक्षर तथा न्यूनतम 10 कैरेक्टरों की लंबाई

मोबाइल यूज़रनेम और डैशबोर्ड यूज़रनेम हेतु यूज़रनेम के उदाहरण :

- एडब्ल्यूडब्ल्यू यूज़रनेम आंगनवाड़ी कोड के 11- अंकों के समान ही होगा (उदाहरण 10224020101)।
- पर्यवेक्षक यूज़रनेम क्षेत्र (सेक्टर) के 9 अंकों वाले कोड के समान होगा (जैसे 102240201)।
- ब्लॉक सहायता केंद्र यूज़रनेम (मोबाइल उपकरणों के समस्या ट्रैकर एप्प के लिए) ब्लॉक कोड के 7 अंकों के समान होगा (उदाहरण 1022402)।
- डैशबोर्ड यूज़रनेम (राज्य, जिला और ब्लॉक सहायता केंद्र) के लिए स्थान कोड और पदनाम संक्षेपाक्षरों का समन्वय होगा। उदाहरण के लिए मध्य प्रदेश के ब्लॉक सहायता केंद्र कार्मिकों का यूज़रनेम 2341910.बीएचडी होगा। (2341910 ब्लॉक कोड और बीएचडी ब्लॉक सहायता केंद्र का संक्षेपाक्षर) पदनाम संक्षेपाक्षरों की अधिक जानकारी के लिए कृपया तालिका 2 : डैशबोर्ड यूज़रनेम की भूमिकाओं की सूची का संदर्भ लें।

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

प्रयोगकर्ता आधार पर यूज़रनेम दो श्रेणी के होंगे –

(क) मोबाइल प्रयोगकर्ता के लिए

मोबाइल प्रयोगकर्ता के लिए, यूज़रनेम प्रारूप ऊपर निर्दिष्ट अर्थात् एडब्ल्यूडब्ल्यू के लिए 11 अंकों का आंगनवाड़ी केंद्र कोड, पर्यवेक्षकों के लिए 9 अंकों वाला कोड और ब्लॉक सहायता केंद्र के लिए 7 अंकों वाला ब्लॉक कोड होगा।

(ख) डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता के लिए

डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता के लिए, यूज़रनेम प्रारूप उपरोक्त निर्देशानुसार होगा (उदाहरण 2341910.बीएचडी इत्यादि)। भूमिकाओं, पदनाम संक्षेपाक्षरों तथा नमूना यूज़रनेम की सूची नीचे दी गई है। (तालिका 2 देखें)।

तालिका 2 : डैशबोर्ड प्रयोगकर्ता के लिए उत्तरदायित्वों की सूची

नाम	पदनाम	यूज़रनेम उदाहरण	भूमिका (डैशबोर्ड यूज़रनेम के लिए)
बाल विकास परियोजना अधिकारी (सीडीपीओ)	सीडीपीओ	2341910.सीडीपीओ	सीडीपीओ
जिला कार्यक्रम अधिकारी (डीपीओ)	डीपीओ	23435.डीपीओ	डीपीओ
ब्लॉक परियोजना सहायक (बीपीए)	बीपीए	2341910.बीपीए	बीपीडी
ब्लॉक समन्वयक (ब्लॉक सहायता केंद्र)	बीएचडी	22341910.बीएचडी	बीएचडी
जिला परियोजना सहायक	डीपीए	23435. डीपीए	डीएचडी
जिला समन्वयक (जिला सहायता केंद्र)	बीएचडी	23435. डीएचडी	डीएचडी



4

इशू ट्रैकर प्रयोगकर्ता पुस्तिका - ब्लॉक हेल्पडेस्क

4.1 इशू ट्रैकर प्रयोगकर्ता पुस्तिका के उद्देश्य

- इशू ट्रैकर एप्लीकेशन आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं, महिला पर्यवेक्षकों तथा हेल्पडेस्कों द्वारा सूचित समस्याओं की पहचान करने, दूर करने और बढ़ाने में ब्लॉक हेल्पडेस्क के कार्मिकों की मदद करेगा।
- इशू ट्रैकर एप्लीकेशन का प्रयोग नए हार्डवेयर का पंजीकरण करने तथा उपकरणों का वितरण करने और क्षति, वापसी, खराबी सूचना को रिकॉर्ड करने तथा हार्डवेयर प्रबंधन मॉड्यूल के माध्यम से उपकरणों के बारे में सूचना को संपादित करने के लिए भी किया जाएगा।

4.2 फोन की बुनियादी बातें

- फोन को ऑन या ऑफ करने के लिए लंबे समय तक पावर बटन दबाएं।
- लंबा बटन ध्वनि के लिए है। शीर्ष पर दबाने से ध्वनि बढ़ेगी तथा नीचे दबाने से ध्वनि घटेगी।
- होम स्क्रीन पर वापस जाने के लिए मध्य बटन दबाएं।
- पिछली स्क्रीन पर वापस जाने के लिए बैक बटन दबाएं।

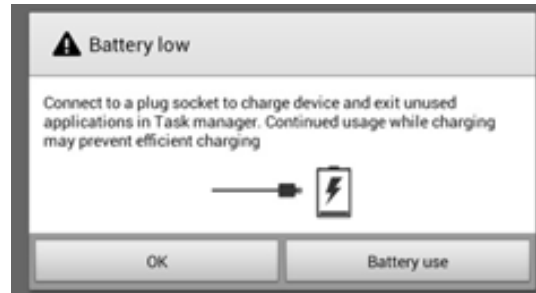


चित्र 15 : फोन की बुनियादी बातें

4.3 फोन अधिसूचनाएं

1

बैट्री को चार्ज करने की आवश्यकता है



2

बैट्री पूरी चार्ज है।



3

बैट्री को चार्ज हो रही है।



एडॉप्टर को कभी भी फोन में जबरन न डालें। इसे आहिस्ता से लगाएं। अपने फोन को बार-बार चार्ज करें ताकि घरों का दौरा करते समय यह स्वीच ऑन रहे।

4

सिग्नल की स्ट्रेंथ चेक करें



नेटवर्क चेक करें : बार जितने अधिक होंगे, सिग्नल की स्ट्रेंथ उतनी बेहतर होगी।

नेटवर्क के आगे छोटे छोटे अक्षर सिग्नल की गुणवत्ता दर्शाते हैं।

2जी सिग्नल : ई

3जी सिग्नल : 3 जी या एच या एच

4जी सिग्नल : 4जी या वॉल्ट



फोन का समय एवं तिथि चेक करें। सर्वर के साथ डाटा को सिनक्रोनाइज़ करने के लिए इसका सही होना आवश्यक है।

चित्र 16 : फोन अधिसूचनाएं

4.4 फोन के घटक



सिम कार्ड

छोटा फ्लास्टिक कार्ड जो फोन नंबरों को स्टोर करता है और फोन नेटवर्क से कनेक्शन जोड़ता है। यह चिप सब डाटा भेजता है।



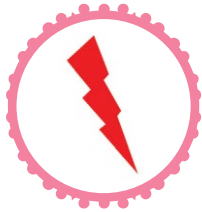
एसडी कार्ड

लघु चिप जो मल्टीमीडिया फाइलों को रखती है। यह उस जगह पर है जहां सीएस पिकचर, ऑडियो और चित्रों को स्टोर करती है।



बैटरी

फोन को क्रियाशील रखने के लिए हमेशा चार्ज रखना चाहिए। यदि बैटरी अत्यल्प हो जाती है तो फोन बंद हो जाएगा और उसे पुनः चालू होने से पहले कम से कम 15-30 मिनट उसे चार्ज होने में लगते हैं।



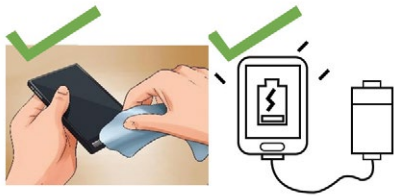
ये फोन संघटक कभी भी फोन से हटाए नहीं जाने चाहिए

चित्र 17 : फोन के घटक

4.5 अपने फोन की देख-रेख करने के लिए क्या करें और क्या न करें

✓ करें

- जब आपका स्मार्ट फोन प्रयोग में न हो तो उसे सुरक्षित स्थान पर रखें।
- फोन को शुष्क रखें/इसे बरसात, जल और नमी से सुरक्षित रखें।
- मुलायम कपड़े से फोन को नियमित रूप से साफ करें।
- अपने फोन को नियमित चार्ज करें।
- फोन का उपयोग करने के लिए यूज़र मैनुअल के निर्देश का अनुसरण करें।



✗ न करें

- अपने स्मार्ट फोन को पर्स या बंद कंटेनर (पात्र) में लम्बे समय तक न रखें अन्यथा यह बंद (स्विच ऑफ) हो जाएगा।
- बंद स्थान पर स्मार्ट फोन को चार्ज करने से आग का खतरा हो सकता है और फोन का जीवनकाल भी छोटा हो सकता है।
- भोजन स्थल के नजदीक फोन को न रखें।
- किसी की देखरेख के बिना खुले में फोन को बिल्कुल न छोड़ें। इसकी चोरी हो सकती है। किसी अन्य को फोन न सौंपें



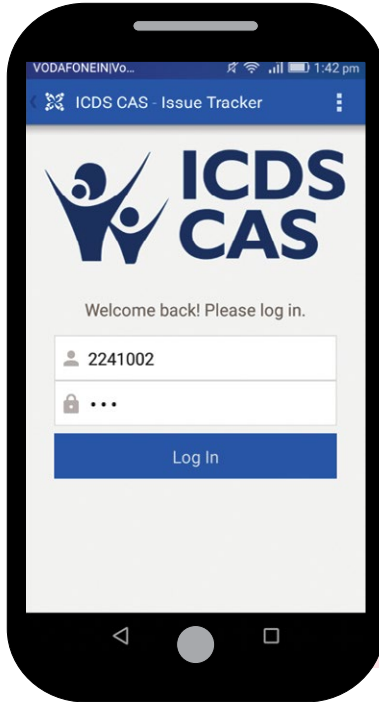
4.6 शुरु कैसे करें

स्क्रीन पर छह मॉड्यूल को देखने के लिए इशू ट्रैकर मोबाइल एप्लीकेशन को लॉग-इन करें।



अगर आपको, इंटरनेट का प्रयोग करना हो तो हर बार जब लॉग-इन करें तो सुनिश्चित करें कि अद्यतन सूचनाएं देखने के लिए वह सर्वर से जुड़ा हो।

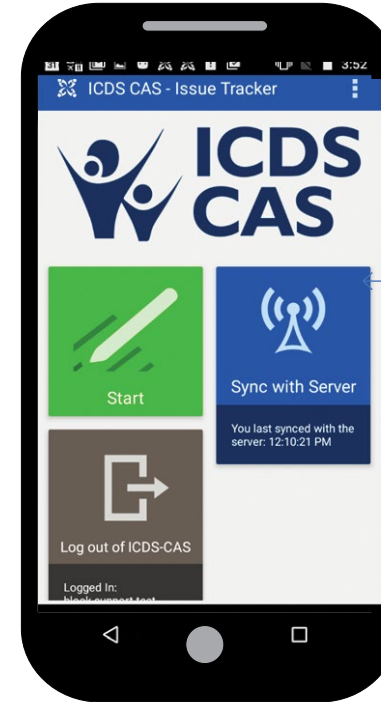
1. लॉग-इन स्क्रीन



- 7 अंकीय ब्लॉक हेल्पडेस्क यूजरनेम टाइप करें।
- पासवर्ड टाइप करें।
- यदि आप पासवर्ड भूल गए हों तो जिला स्तर पर सम्पर्क करें।

चित्र 18 : लॉग-इन स्क्रीन

2. हॉम स्क्रीन



- इस स्क्रीन से एप्लीकेशन में प्रवेश करें/बाहर जाएं।
- अपनी सूचना को अपडेट करने के लिए सर्वर से जुड़ें।

नोट : जब कभी किसी इशू को तीव्र करने/धीमे करें तो उसे पूरा करने के लिए सर्वर से जुड़ें।

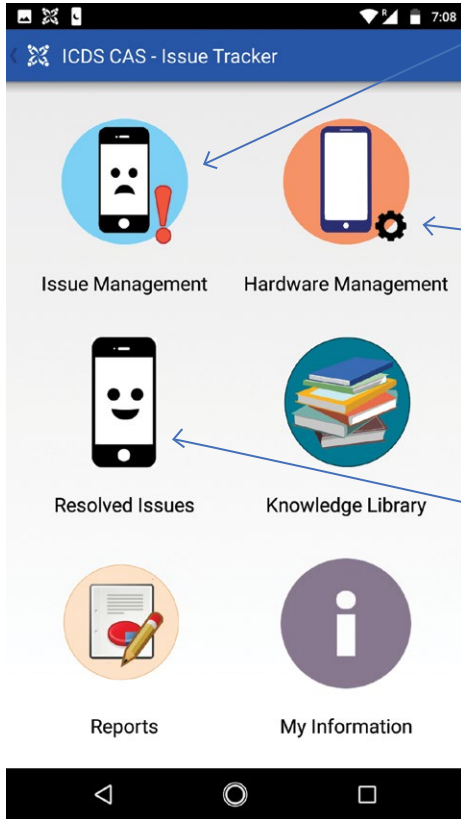
चित्र 19 : हॉम स्क्रीन

4.7 मॉड्यूल



मॉड्यूल क्या है ?

मॉड्यूल एप्लीकेशन का हिस्सा है। हर मॉड्यूल के भीतर फॉर्म को भरने के लिए विशेष विषय क्षेत्र होते हैं। इस एप्लीकेशन के छह मॉड्यूल हैं और प्रत्येक मॉड्यूल का अलग प्रयोजन होता है।



चित्र 20 : मॉड्यूल

मुद्दे का प्रबंधन

मामले की पहचान, समस्या और समाधान करें। इस मॉड्यूल में नीचे दिए फॉर्मों को भरा जाना है :

- नई इशू की रिपोर्ट : आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक द्वारा सूचित नए इशू को रजिस्टर करें
- इशू का अनुसरण (फॉलो-अप) : इशू की सूचना अपडेट करें। इशू को सुलझाने/समाप्त करने के लिए अनुसरण

हार्डवेयर प्रबंधन

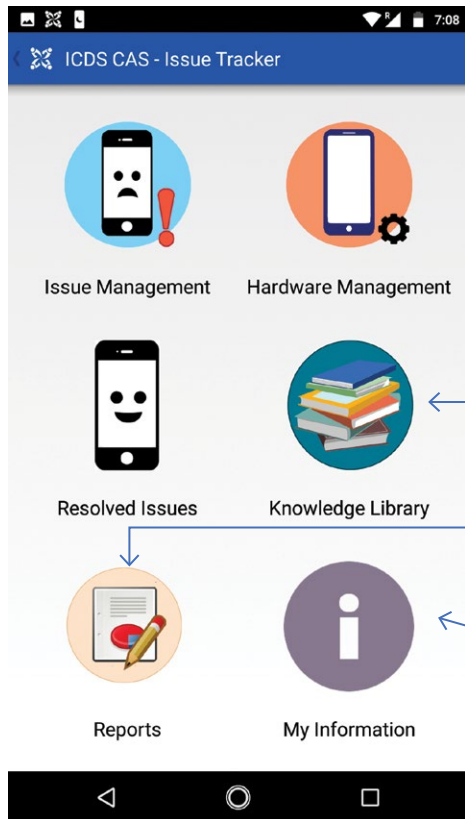
- नए हार्डवेयर की जानकारी दर्ज करें और डिवाइस के साथ डिवाइस (इनवेंट्री प्रबंधन) के बारे में सूचना को संशोधित करें
- हार्डवेयर रजिस्टर करें : जब ब्लॉक स्तर पर नई डिवाइस प्राप्त होती है, इस फॉर्म का उपयोग करके नई डिवाइस को रजिस्टर करें
- हार्डवेयर को अपडेट करें : हार्डवेयर का वितरण करें क्षति को दर्ज करें, हेल्पडेस्क को हार्डवेयर वापस भेजें। अनुपलब्ध सेवा सूचना और डिवाइस के बारे में सूचना संपादन करें

सुलझी हुई समस्याएं

सभी समाधान किए विषय मुद्दे प्रयोक्ता द्वारा रजिस्टर्ड/हल किए मामले यहां दर्शाए जाएंगे:

- मुद्दे के स्वरूप को दर्शाने वाले आइकन
- समाधान किए मामले
- समाधान किए जाने से दिन

हेल्पडेस्क द्वारा हल किए मामले के मॉड्यूल को देखने के लिए निम्नलिखित अभ्यास किया जाना चाहिए और समाधान किया जाना चाहिए



जानकारी की लाइब्रेरी

हेल्पडेस्क एल1 मामलों के समाधान के संबंध में अधिक जानकारी के लिए इस मॉड्यूल और सामान्य समस्या समाधान उपाय को देख सकते हैं। हेल्पडेस्क मामले की श्रेणी का चयन करेगा और प्रत्येक श्रेणी में प्रयोगकर्ता द्वारा सामना की जारी रहीं समस्याओं के लिए मूल समस्या निवारक उपाय प्राप्त कर सकेंगी

रिपोर्ट मॉड्यूल

यह मॉड्यूल मामले की स्थिति और ब्लॉक हेल्पडेस्क द्वारा रजिस्टर्ड डिवाइस को दर्शाता है

मामला

इसकी रिपोर्ट उन मामलों को दर्शाए जिसे प्रयोक्ता ने पिछले तीस दिनों में लॉग/समाधान/वृद्धि किए हों

हार्डवेयर

यूज़र द्वारा पंजीकृत किए गए हार्डवेयर की पूरी गणना और डिवाइस की स्थिति (वितरित, गुम, खराब आदि दर्शाता है)

मेरी जानकारी

ब्लॉक हेल्पडेस्क को राज्यों द्वारा प्रदत्त अपनी सरकारी हेल्पडेस्क फोन संख्या दर्ज करनी चाहिए और इस सूचना को अपडेट करें कभी यदि भी नम्बरों में परिवर्तन हुआ हो

4.7.1 मुद्दे का प्रबंधन

मामला/मुद्दे प्रबंधन मॉड्यूल में आप नए विषय/समस्या की रिपोर्ट कर सकते हैं, अवलोकन कर सकते हैं और मौजूदा प्रकरण के लिए खोज के साथ-साथ उन पर अनुसरण (फॉलो-अप) कर सकते हैं।

विषय/समस्या का सामना कर रही आंगनवाड़ी कार्यकर्ता महिला पर्यवेक्षक अथवा हेल्पडेस्क को जांच करने के लिए खोज कार्यात्मकता का प्रयोग करें।

इशू ट्रैकर में लॉग किए मुद्दों की सूची का अवलोकन करें

यदि कोई इशू नहीं पाया जाता है तो आप सूची के नीचे नई समस्या की रिपोर्ट पर क्लिक करके नई समस्या/मामले की रिपोर्ट कर सकते हैं।

Name	Days Since Follow Up
Test AWC VL1	128
AWW 1's Center1	128
1 [23435010303].test	128
1 [23435010303].test	128
1 [23435010303].test	128
Test AWC VL1	126
up_wcd1	93

Name	Days Since Follow Up
1 [23435010303].test	311
1 [23435010303].test	311
1 [23435010303].test	248
1 [23435010303].test	248

चित्र 21 : मुद्दे का प्रबंधन

4.7.1.1 नए मामले की रिपोर्ट



नोट : इशू ट्रैकर एप्लीकेशन का प्रयोग केवल आंगनवाड़ी कार्यकर्ता अथवा महिला पर्यवेक्षक द्वारा सामना की जा रही समस्याओं/मुद्दों की लॉगिंग करने के लिए किया जाना है।

भाग 1 सहायता अनुरोध का पंजीकरण करें

सहायता अनुरोध का पंजीकरण करने से तात्पर्य है— इस बारे में सूचना दर्ज करना कि कौन समस्या/मुद्दे का सामना कर रहा है, कब समस्या का अनुभव किया गया और कैसे समस्या की रिपोर्ट की गई थी।

हर बार इशू की रिपोर्ट की जाती है, चाहे वह लघु शीघ्र समाधान की वाली हो अथवा वृद्धिशील, कृपया आप सुनिश्चित करें कि आपने यह नया मुद्दा लॉग कर दिया गया है।



भाग 1 में : 'रिपोर्ट ए न्यू इशू' को क्लिक करने पर उस इशू के ब्यौरे को भरने के लिए फॉर्म खुलता है जो आंगनवाड़ी कार्यकर्ता अथवा महिला पर्यवेक्षक के द्वारा सामना की जा रही हैं।
आप तब वह सूचना जैसे इशू का सामना कर रहे प्रयोक्ता का नाम, तारीख जब इशू का अनुभव किया हो और इशू का सामना कर रहे प्रयोक्ता का सम्पर्क ब्यौरा।

Username
Please give the username of the user facing the issue
23499887753

चित्र 22 : 'नए मामले की रिपोर्ट'

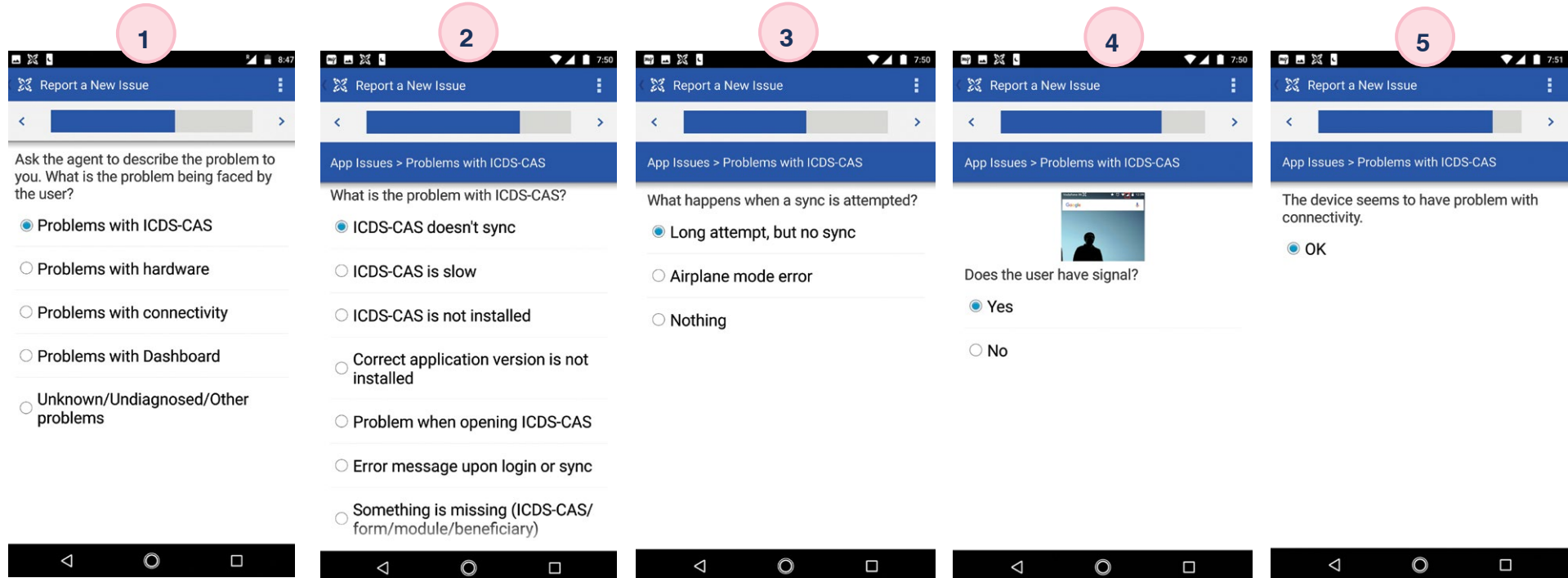
भाग 2 - मामले की पहचान करना

भाग 2 में : उस समस्या की पहचान करें जो प्रयोगकर्ता द्वारा रिपोर्ट की जा रही है। मामले की ठीक पहचान करना और सूचीबद्ध विकल्पों में से श्रेणीबद्ध करना बहुत महत्वपूर्ण है। यदि आपको मामले को श्रेणीबद्ध करने में कठिनाई हो तो आप इशू की ठीक-ठीक पहचान करने के लिए प्रयोगकर्ता से बात करने में अधिक समय लगा सकते हैं।

यदि आप मामले की पहचान नहीं कर पाते हैं तो आप तब इसे अज्ञात/अनैदानिक/अन्य समस्या के तहत वर्गीकृत कर सकते हैं।



आपको मामले की सही पहचान करने में सहायता करने के लिए इशू ट्रैकर एप्लीकेशन समस्या के विवरण के विकल्पों की सूची प्रदान करेगा। प्रत्येक विकल्प का ध्यानपूर्वक अध्ययन करें और रिपोर्ट किए जाने वाली मामले के आधार पर सुसंगत विकल्प का चयन करें।

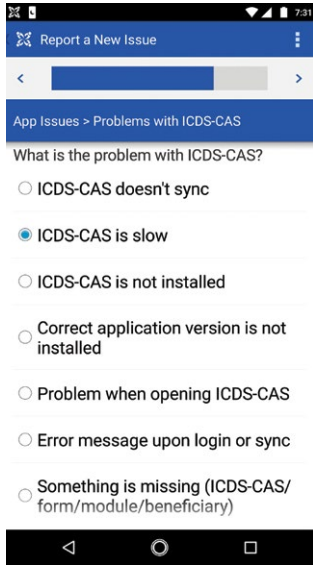


चित्र 23 : मामले की पहचान

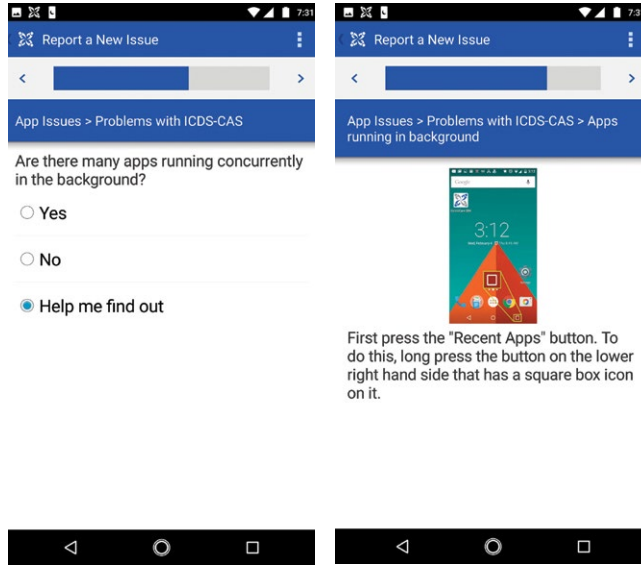
भाग 3 - समस्या निवारण उपाय

भाग 3 में: आप रिपोर्ट किए गए इशू का चयन करने के बाद आपको समाधान के माध्यम से मार्गदर्शन करने के लिए चरण दर चरण निर्देश दिए जाएंगे।

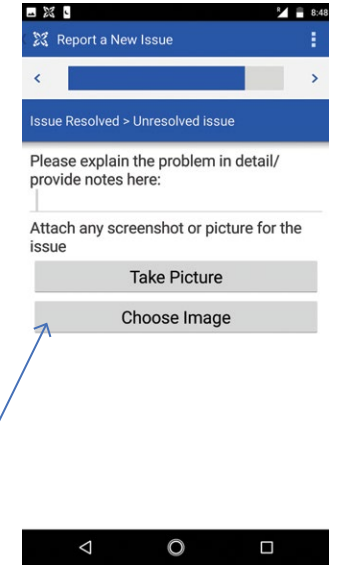
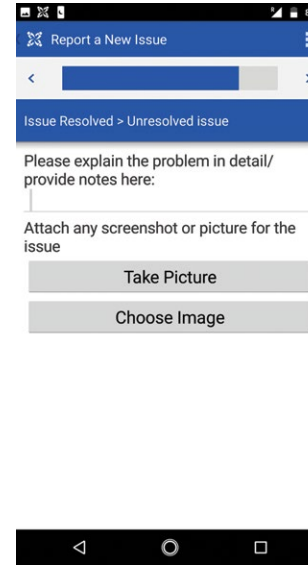
1. प्रयोगकर्ता द्वारा वर्णित समस्या का चयन करें।



2. अभिसंस्तुत समस्या निवारण उपायों का अनुसरण करें।



3. मामले समाधान की स्थिति को दर्ज करें।



यदि मामले निवारण उपायों का अनुसरण करने के बाद समस्या का समाधान नहीं होता है तो समस्या को विस्तार से उल्लेख करें। साथ ही, यदि आप अज्ञात/अनैदानिक समस्या का सामना कर रहे हैं तो मामले की विस्तृत स्पष्टीकरण की ज़रूरत होगी।

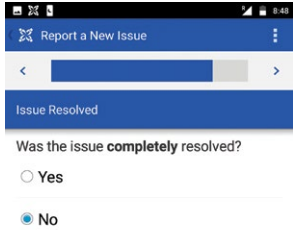
प्रो टिप : मामले का स्क्रीन शॉट लेना भी सुनिश्चित करें। इससे समस्या का समाधान करने में आसानी होगी।

चित्र 24 : समस्या निवारण उपाय

भाग 4 - अगले स्तर पर ले जाना

भाग 4 में : मूल समस्या निवारण और समस्या का निदान करने के अतिरिक्त इशू ट्रैकर एप्लीकेशन में सामना की गई समस्या और मामला आगे बढ़ाने के कारण के बारे में पूरे ब्यौरे के साथ जिला स्तर पर मामला बढ़ाने की व्यवस्था हैं। मामले के बारे में पूरी सूचना से जिला स्तर को अवगत कराने के लिए विस्तृत स्पष्टीकरण नोट दिया जाना सुनिश्चित हो।

1. यदि इशू का पूर्णतया समाधान नहीं होता है तो 'नहीं' का चयन करें और आगे बढ़ें।



Report a New Issue

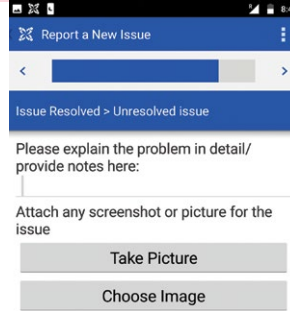
Issue Resolved

Was the issue completely resolved?

Yes

No

2. नोट में इशू का पूरा वर्णन करें समस्या की स्क्रीन शॉट लें और 'हाँ' का चयन करें जब आपसे पूछा जाए कि आप मामले को आगे बढ़ाना चाहते हैं।



Report a New Issue

Issue Resolved > Unresolved Issue

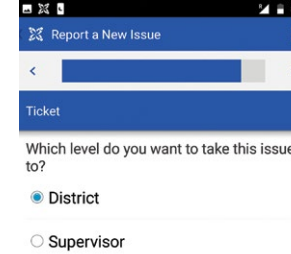
Please explain the problem in detail/
provide notes here:

Attach any screenshot or picture for the issue

Take Picture

Choose Image

3. अगले/पिछले स्तर पर ले जाने वाले विकल्प का चयन करें।



Report a New Issue

Ticket

Which level do you want to take this issue to?

District

Supervisor

चित्र 25 : आगे बढ़ाना



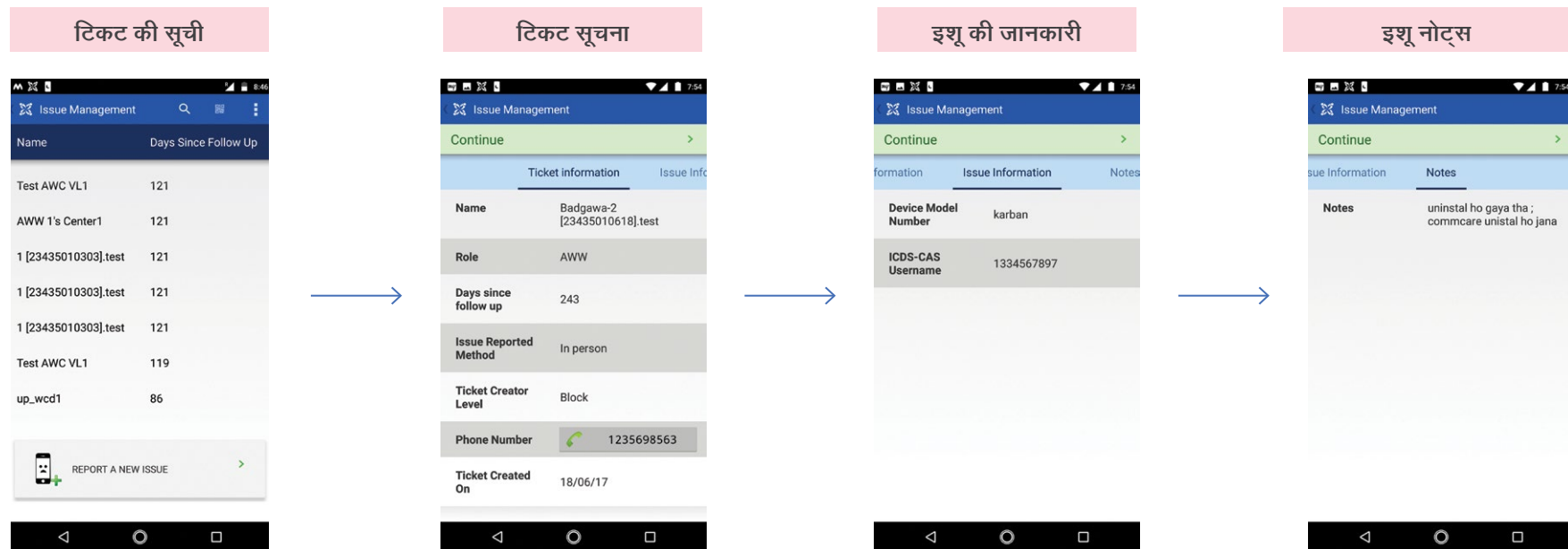
नोट : स्वतः बढ़ाना : ऐसे इशू जो 05 दिन से अधिक खुले हुए अथवा बिना देखे गए हों तो स्वतः ही उच्च स्तर पर बढ़ा दिए जाएंगे (अनसुलझे हार्डवेयर सम्बंधित मामले 14 दिन के बाद आगे बढ़ाए जाएंगे) जब हेल्पडेस्क इशू बढ़ा देता है या इशू स्वतः आगे बढ़ जाता है तो यह प्रयोगकर्ता की सूची से मिट जाएगा और उस प्रयोगकर्ता की केस सूची में नज़र आएगा जिसने उस मामले को बढ़ाया है।

4.7.1.2 इशू का अनुसरण (फॉलो-अप)

आप मामले की सूची से इसका चयन करके टिकट का अनुसरण (फॉलो-अप) करें। टिकट का चयन करने के बाद आप टिकट सूचना और सही स्वाइप करने पर ब्यौरे को देख सकते हैं आप उस इशू सूचना स्क्रीन को देख पाएंगे जो मामले पर विस्तृत सूचना प्रदान करती है।

टिकट को अद्यतन/समाप्त करने के लिए "Follow up with Issue" का प्रयोग करें।

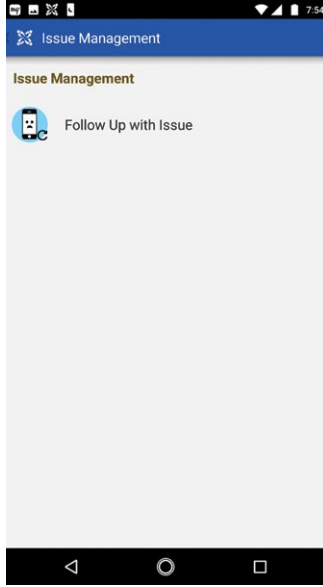
टिकट की



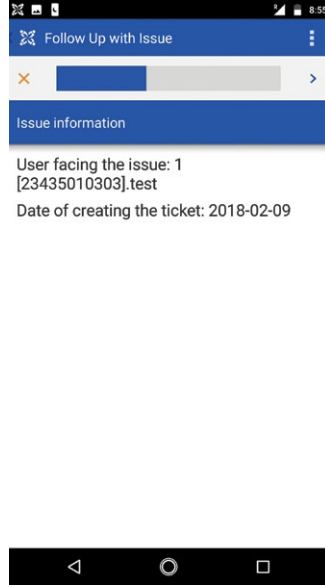
चित्र 26 : मामले का अनुसरण (फॉलो-अप)

मामले पर अनुसरण (फॉलो-अप) कैसे करें?

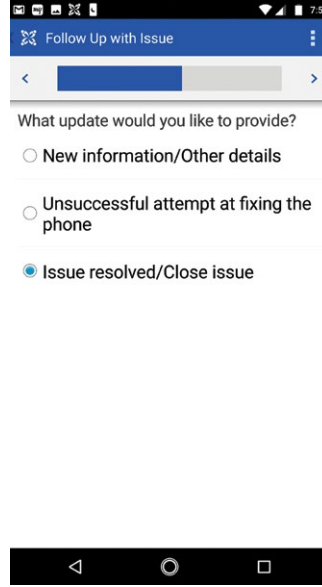
1. “फॉलो-अप विद इशू” फॉर्म पर क्लिक करें।



2. मामले के बारे में सूचना देखें।

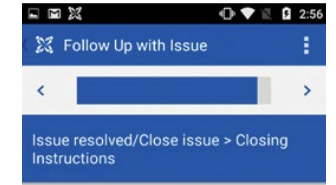
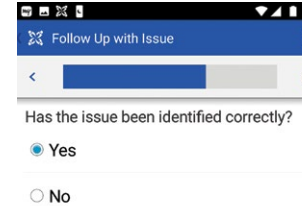


3. मामले पर सूचना अद्यतन करने के लिए विकल्प का चयन करें।



1. गलत पहचाने गए मामले के लिए 'न' का तब चयन करें जब यह पूछा जाए कि मामला गलत पहचाना गया है।

2. आपके फोन से मामला हट जाएगा 'रिपोर्ट एन इशू फॉर्म' का पुनः ठीक से प्रयोग करके मामले की रिपोर्ट करें।



Thank you for following up on this technical issue. This issue will now be closed and removed from your phone.
Please go to "Report a new Issue" form if you want to log a new issue.

चित्र 27 : मामले पर अनुसरण (फॉलो-अप) कैसे करें?

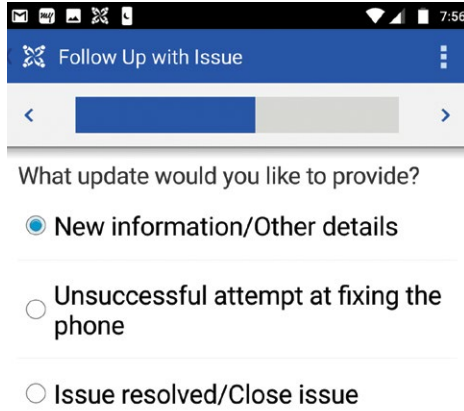


नोट : यदि मामले की गलत पहचान की जाती है तो सुनिश्चित करें कि आपने मामला समाप्त कर दिया है और तब “रिपोर्ट एन इशू फॉर्म” पर जाएं और मामले को ठीक प्रकार से लॉग-इन करें।



विकल्प 1 : आपके पास मामले के बारे में नई सूचना/ब्यौरा हो

1. नई सूचना/अन्य ब्यौरे का चयन करें।



Follow Up with Issue

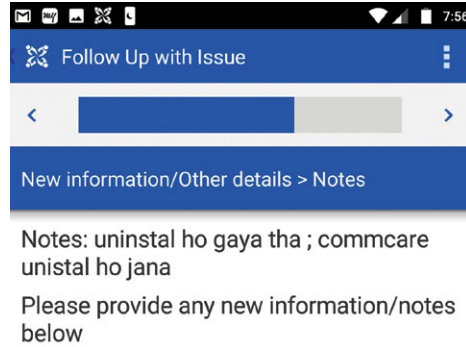
What update would you like to provide?

New information/Other details

Unsuccessful attempt at fixing the phone

Issue resolved/Close issue

2. नोट में पूरी सूचना दर्ज करें।



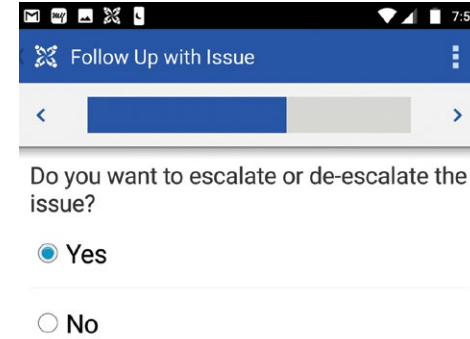
Follow Up with Issue

New information/Other details > Notes

Notes: uninstal ho gaya tha ; commcare uninstal ho jana

Please provide any new information/notes below

3. तदनुसार इशू को आगे बढ़ाएं/समाप्त करें।



Follow Up with Issue

Do you want to escalate or de-escalate the issue?

Yes

No

चित्र 28 : इशू के बारे में नई जानकारी/ब्यौरा

विकल्प 2 : आपने फोन उपकरण को सुधारने का असफल प्रयास किया

1. फोन को सुधारने में असफल प्रयास का चयन करें।

Follow Up with Issue

What update would you like to provide?

New information/Other details

Unsuccessful attempt at fixing the phone

Issue resolved/Close issue

2. फोन को सुधारने का जब आपने प्रयास करें तो तारीख दर्ज करें।

Follow Up with Issue

Unsuccessful attempt

When did you attempt to fix the phone?

Jan	08	2017
Feb	09	2018
Mar	10	2019

3. नोट में पूरी सूचना भरें।

Follow Up with Issue

Unsuccessful attempt > Notes

Notes: ; checking

Please provide any additional details/notes here

4. चयन करें यदि आप मामले को आगे भेजना चाहते हैं।

Follow Up with Issue

Do you want to escalate or de-escalate the issue?

Yes

No

6. आगे बढ़ाने/समाप्त करने के स्तर का चयन करें।

Follow Up with Issue

Ticket

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

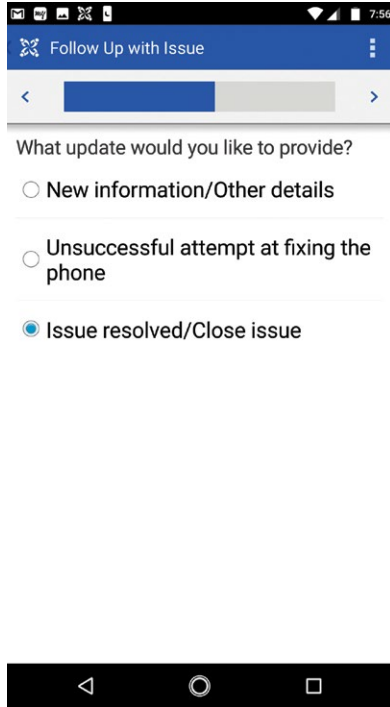
Supervisor

District

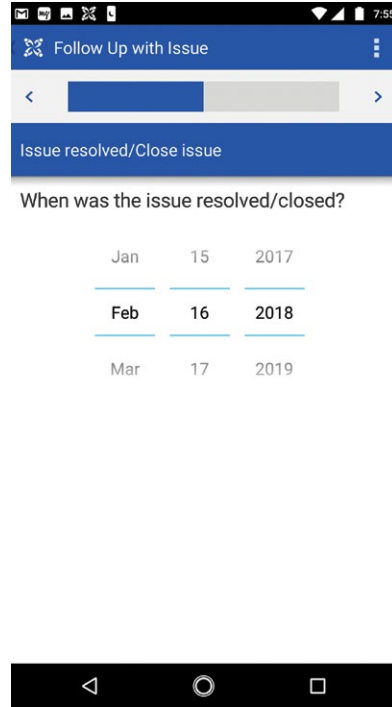
चित्र 29 : फोन उपकरण को सुधारने का असफल प्रयास

विकल्प 3 : मामले का समाधान हो जाता है/समापन किया जाना है

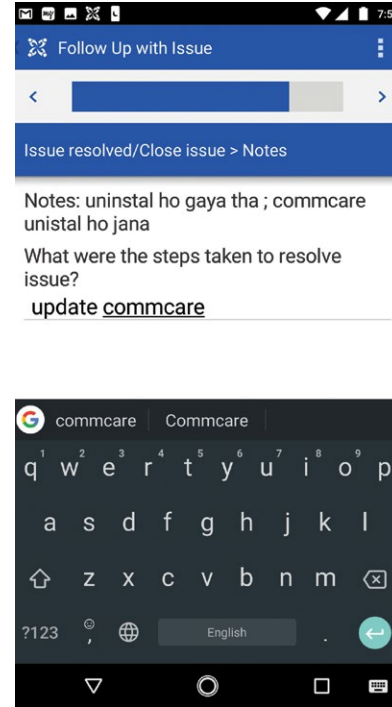
1. मामला का समाधान हुआ/
मामला समाप्त का चयन करें।



2. मामला समाधान समाप्त किए जाने की तारीख का चयन करें।



3. मामले के समाधान के लिए उठाए गए उपायों।



चित्र 30 : मामले का समाधान हो जाता है/बंद किया जाना

4.7.2 हार्डवेयर प्रबंधन

हार्डवेयर प्रबंधन मॉड्यूल के माध्यम से नए उपकरण को रजिस्टर करने तथा हार्डवेयर उपकरणों के आवंटन एवं गुम होने, वापस लौटाना, उपकरणों की खराबी सम्बंधी सूचना और सूचना में बदलाव को रिकॉर्ड करने के लिए 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन का प्रयोग किया जाएगा।

The figure consists of three screenshots of the Hardware Management application interface, illustrating the process of hardware registration and search.

Screenshot 1 (Left): Shows the 'Hardware Management' screen with a search bar and a list of hardware items. A pink callout box points to the search bar with the text: "अपने ब्लॉक के तहत पंजीकृत हार्डवेयर की खोज के लिए 'सर्च' बटन का प्रयोग करें।" (Use the 'Search' button to search for registered hardware under your block.)

Code	Registered User Name
99285420-7	Unallocated
99285420-54	Test AWC VL1
99285420-58	Test AWC VL1
99285420-70	Test Telugu
99285420-54	Test Load1
99285420-53	Unallocated
99285420-71	Sunita AWC

Screenshot 2 (Middle): Shows the search results for the code '23435'. A pink callout box points to the search bar with the text: "अपने ब्लॉक के तहत पंजीकृत हार्डवेयर की खोज के लिए 'सर्च' बटन का प्रयोग करें।" (Use the 'Search' button to search for registered hardware under your block.)

Code	Registered User Name
99285420-44	1 [23435]010303].test
99285420-44	1 [23435]010303].test
99285420-45	Bhat Pachlana [23435]010605].test
99285420-26	Arjuna Khedi

Screenshot 3 (Right): Shows the 'Hardware Management' screen with a list of hardware items. A pink callout box points to the list with the text: "अपने ब्लॉक के अंतर्गत पंजीकृत उपकरणों की सूची देखें।" (View the list of registered equipment under your block.)

Code	Registered User Name
99285420-1	Test AWC6 (old users)
99285420-1	Test Supervisor 1
99285420-3	Test Supervisor 1
99285420-1	Test AWC VL

Below the list is a 'Register Hardware' button. A pink callout box points to this button with the text: "अपने ब्लॉक के अंतर्गत नए उपकरणों को रजिस्टर करें।" (Register new equipment under your block.)

चित्र 31 : हार्डवेयर प्रबंधन

4.7.2.1 नए हार्डवेयर को रजिस्टर/पंजीकृत करना

ब्लॉक हेल्पडेस्क, 'इशू ट्रैकर' एप्लीकेशन का प्रयोग करते हुए, उपकरणों की प्राप्ति पर सभी उपकरणों को रजिस्टर करेगा।

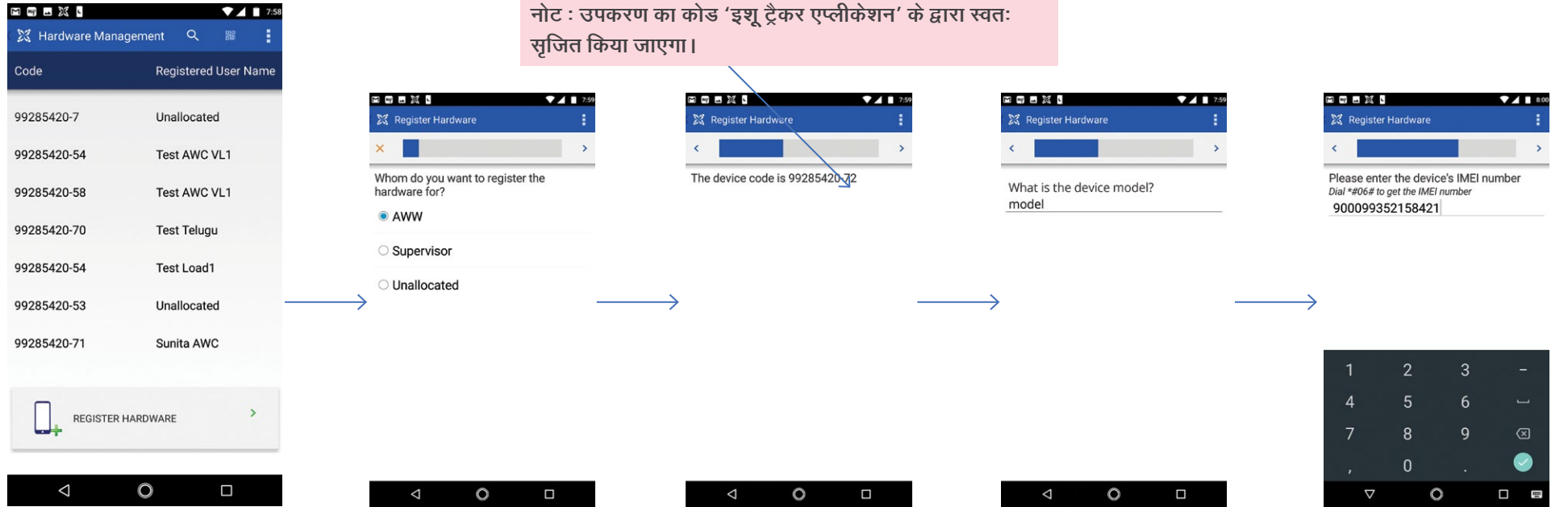


नोट: रजिस्टर करने से पूर्व कृपया सुनिश्चित करें कि आपके पास जिले द्वारा 'इन्वेंट्री मैनेजमेंट एक्सेल शीट' तथा प्रत्येक उपकरण के लिए निम्न सूचना उपलब्ध करा दी गई है।

- सिम नंबर (ऐच्छिक)
- मोबाइल नंबर (ऐच्छिक)
- वितरण की समावित तिथि (ऐच्छिक)

नया हार्डवेयर रजिस्टर करना: ब्लॉक स्तर पर नए उपकरण प्राप्त होने पर 'ब्लॉक' हेल्पडेस्क', 'रजिस्टर हार्डवेयर' प्रपत्र का प्रयोग करते हुए उपकरणों को रजिस्टर करेगा।

ब्लॉक हेल्पडेस्क नए उपकरण के बारे में पश्चवर्ती सूचना, जैसे कि हार्डवेयर किसके लिए पंजीकृत किया जा रहा है, रजिस्टर किए जाने वाले उपकरणों के प्रकार/किस्में, ब्रांड और उपकरण का मॉडल, आईएमईआई और वितरण की संभावित तिथि, को प्रपत्र में भरेगा।

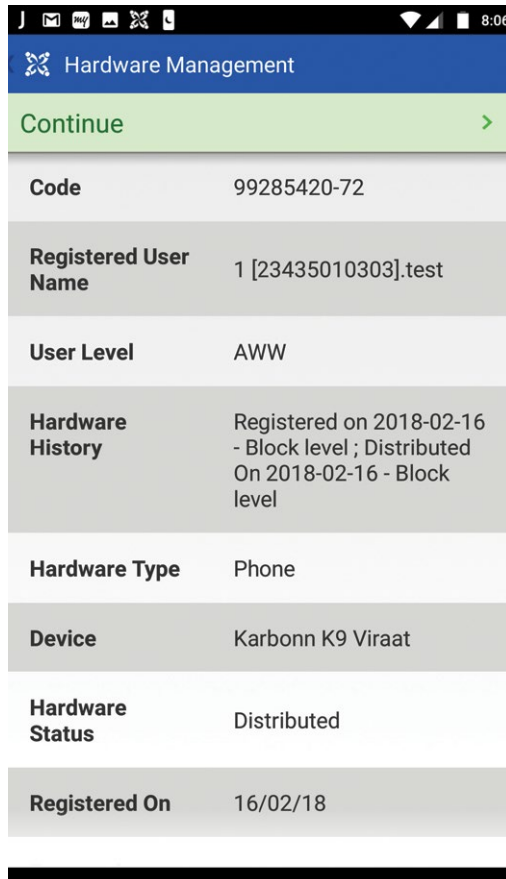


चित्र 32 : नए हार्डवेयर को रजिस्टर/पंजीकृत करना

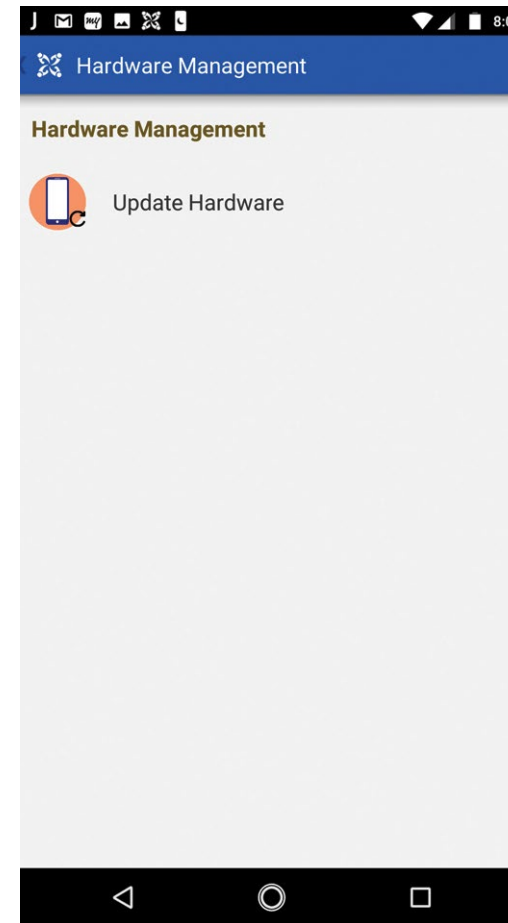
4.7.2.2 हार्डवेयर अद्यतनीकरण

हार्डवेयर अद्यतनीकरण उपकरणों की सूची में से उपकरण का चयन करने के पश्चात, हार्डवेयर के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं जैसे कि उपकरण का कोड पंजीकृत उपयोक्ता का नाम हार्डवेयर संबंधी विवरण (इतिहास) और उसकी स्थिति।

हार्डवेयर अद्यतनीकरण फॉर्म का प्रयोग हार्डवेयर वितरण, गुम होने, हार्डवेयर लौटाने, खराब होने/सेवा बंद होने और उपकरण के बारे में बदलाव दर्ज करने के लिए किया जाएगा।



Hardware Management	
Continue >	
Code	99285420-72
Registered User Name	1 [23435010303].test
User Level	AWW
Hardware History	Registered on 2018-02-16 - Block level ; Distributed On 2018-02-16 - Block level
Hardware Type	Phone
Device	Karbons K9 Viraat
Hardware Status	Distributed
Registered On	16/02/18



चित्र 33 : हार्डवेयर अद्यतनीकरण

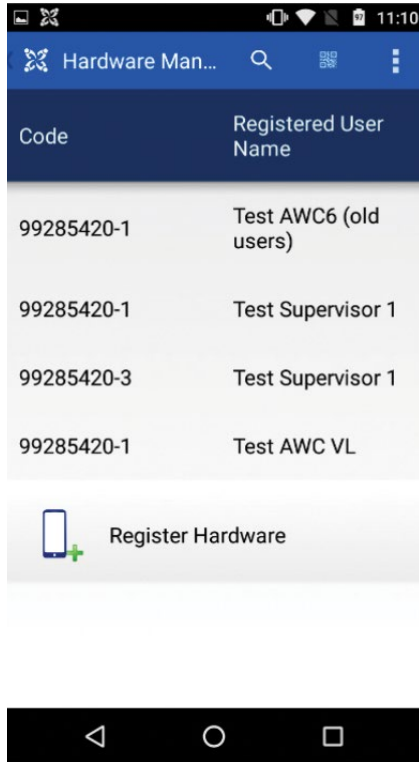
4.7.2.3 हार्डवेयर वितरण

ब्लॉक हेल्पडेस्क, प्रशिक्षण सत्रों के दौरान उपकरणों के वितरण के लिए हार्डवेयर अद्यतनीकरण फॉर्म का प्रयोग करेगा।

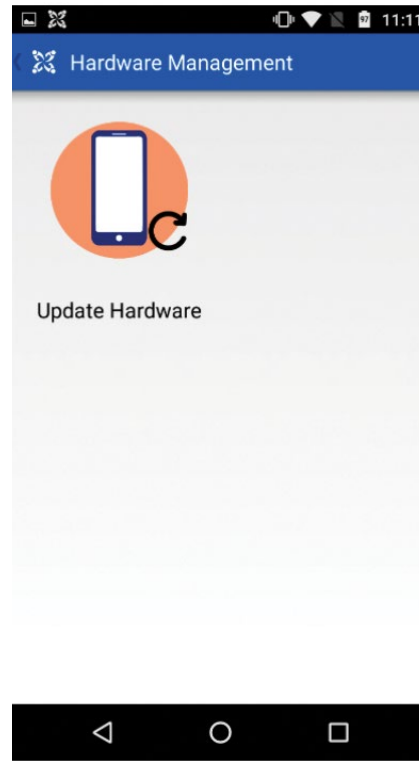


ब्लॉक हेल्पडेस्क पंजीकरण के समय अनावंटित उपकरणों के लिए 'अन-एलोकेटिड' चयन करेगा और शेष सूचना भरेगा। (बटन का)

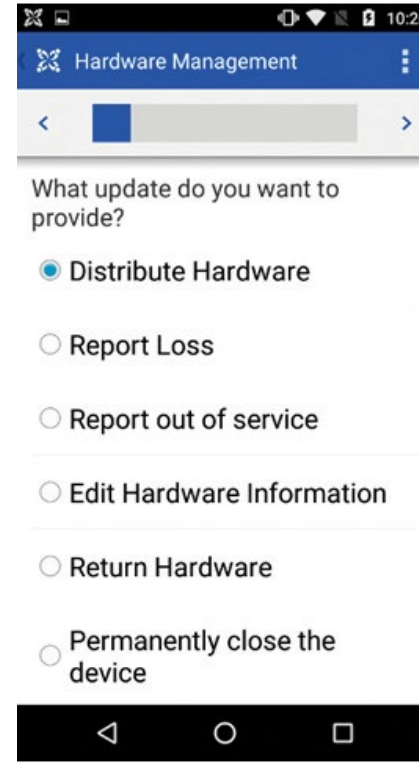
1. उपकरण सूची में से 'उपकरण' का चयन करें।



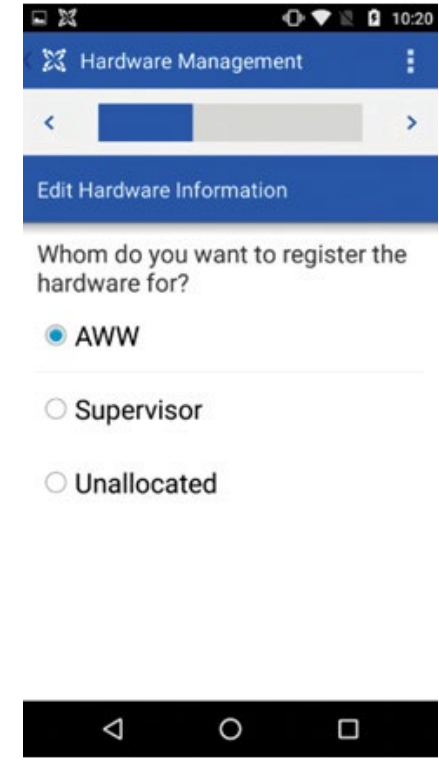
2. 'हार्डवेयर अद्यतनीकरण' फॉर्म पर जाएं।



3. 'हार्डवेयर वितरण' का चयन करें।



4. हार्डवेयर वितरण की सूचना पुष्टि करना।

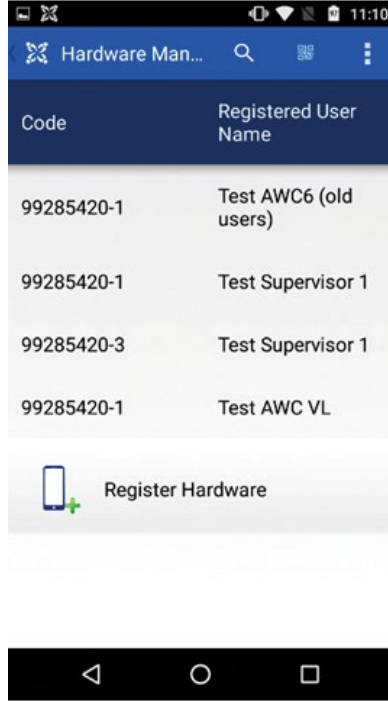


चित्र 34 : हार्डवेयर वितरण

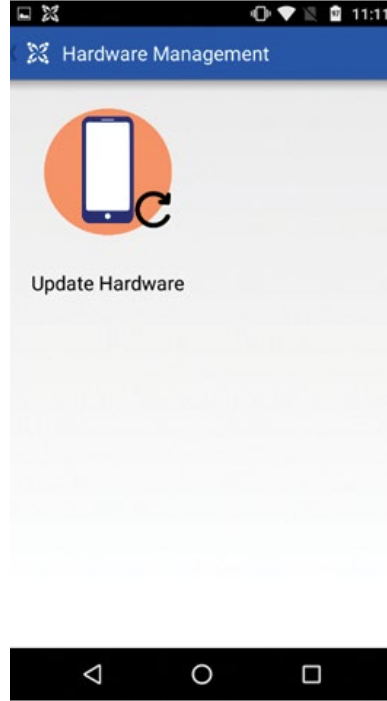
4.7.3 इन्वेंट्री प्रबंधन

ब्लॉक हेल्पडेस्क, उपकरणों के बारे में गुम होने, वापसी, खराबी और सूचना में बदलाव दर्ज करने के लिए 'हार्डवेयर अद्यतनीकरण फॉर्म' का प्रयोग करेगा।

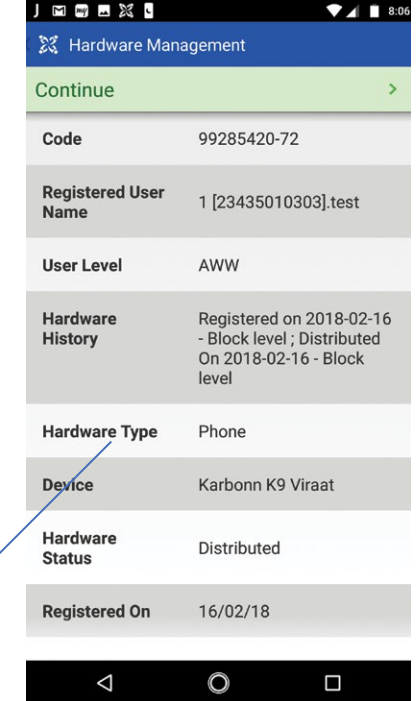
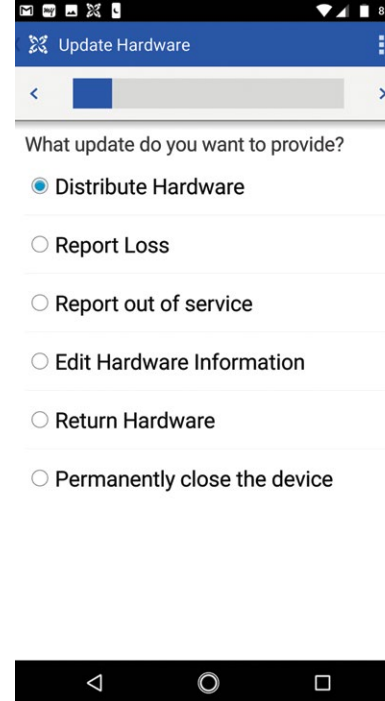
1. उपकरण सूची में से 'उपकरण' चयन करें।



2. हार्डवेयर अद्यतनीकरण फॉर्म पर जाएं।



3. हार्डवेयर के बारे में सूचना के अद्यतनीकरण के लिए 'सूचना' का चयन करें।



चित्र 35 : इन्वेंट्री प्रबंधन

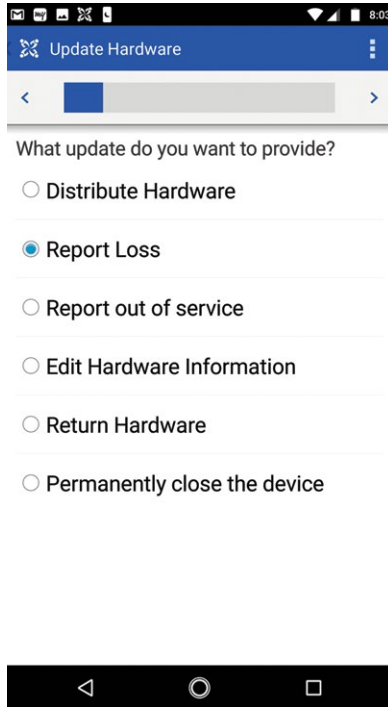


प्रत्येक बार जब आप 'अपडेट हार्डवेयर' फॉर्म का प्रयोग करके हार्डवेयर में सूचना को अद्यतित करते हैं, हार्डवेयर में अद्यतित सूचना दर्ज हो जाती है।

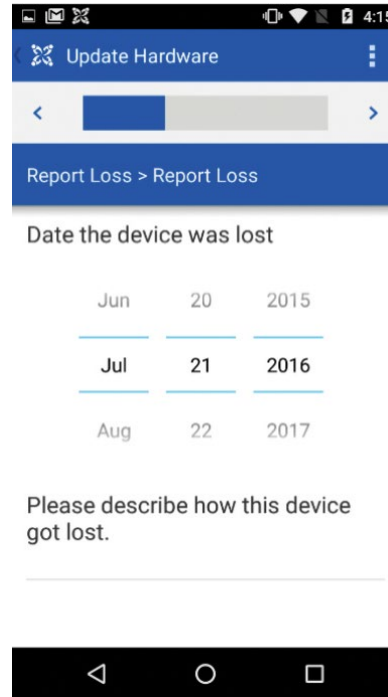
आप उपकरण के हार्डवेयर में दर्ज सूचना करे, 'उपकरण' का चयन करने का अवलोकन करते हुए उपकरण के बारे में सूचनाओं का अवलोकन करके देख सकते हैं।

मामला सं. 1 : उपकरण का गुम हो जाना

1. 'रिपोर्टलॉस' का चयन करें।



2. उपकरण के गुम होने के समय और स्थिति का विस्तृत विवरण दें।



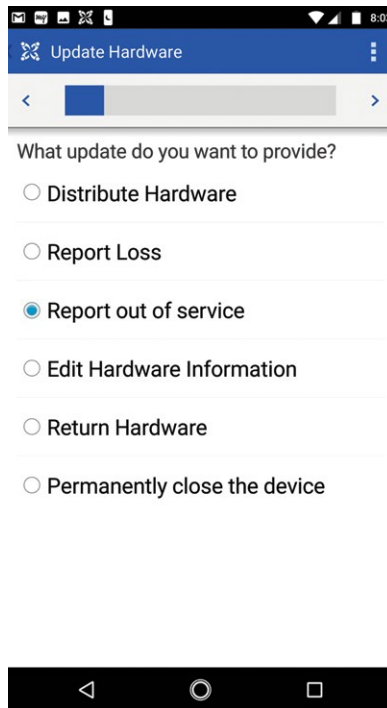
3. पुष्टि करें कि उपकरण गुम हो गया है।



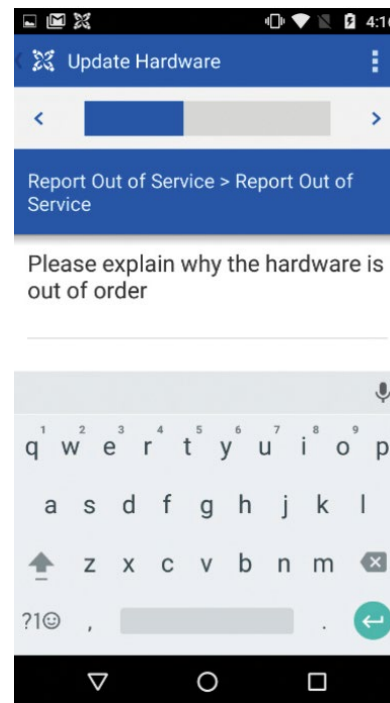
चित्र 36 : उपकरण का गुम हो जाना

मामला सं. 2 : उपकरण का खराब होना/टूट जाना

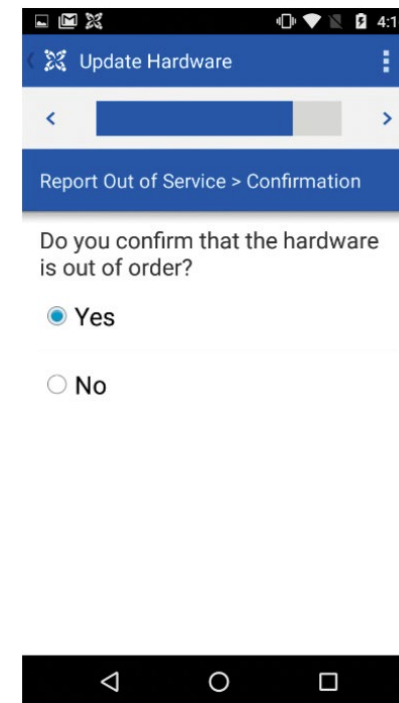
1. खराब है रिपोर्ट का चयन करें



2. उपकरण खराब क्यों हैं का विस्तृत विवरण दें



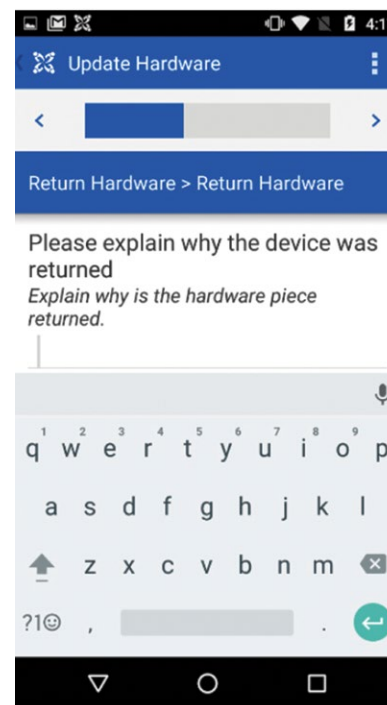
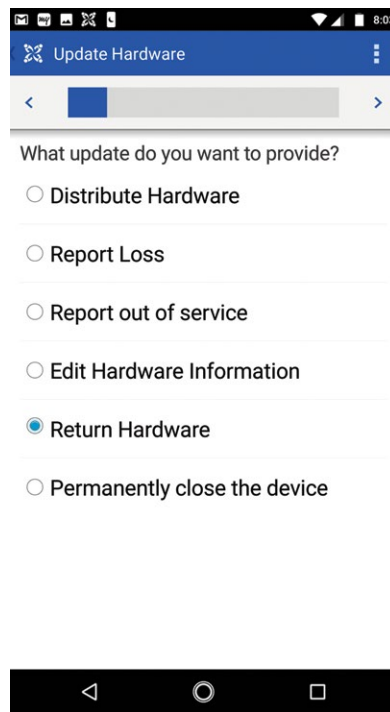
3. पुष्टि करें कि उपकरण खराब हैं



चित्र 37 : उपकरण का खराब होना/टूट जाना

तब ब्लॉक हेल्पडेस्क टूटे हुए उपकरण को मरम्मत के लिए ले लेगा और एक बार वापस ले लिए जाने पर, ब्लॉक हेल्पडेस्क नीचे दी गई प्रक्रिया अनुसार उस पर 'वापिस किया' का चिन्ह लगाएगा।

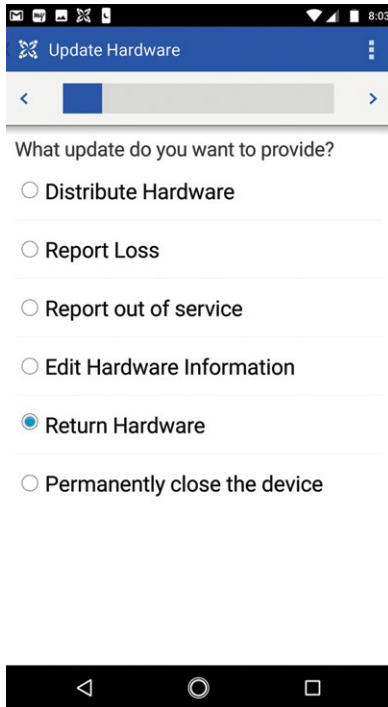
4. मरम्मत हो जाने के बाद उपकरण वापिस आने के पश्चात उपकरण वापिस आने के पश्चात उपकरण पर 'वापसी' चिह्नित करते हुए ब्लॉक की इन्वेंट्री में दर्ज करें। ऐसी स्थिति में उपकरण को 'सेवा में नहीं' से 'स्टॉक में है' के तौर पर अपडेट किया जाएगा।



मामला स. 3 : आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षकों द्वारा हार्डवेयर वापस किया जाना

आंगनवाड़ी कार्यकर्ता/महिला पर्यवेक्षक यदि कार्यक्रम को छोड़ता है तो वह अपना उपकरण ब्लॉक हेल्पडेस्क को लौटा सकता है। मरम्मत कार्य पूरा हो जाने के पश्चात भी उपकरण ब्लॉक स्तर के हेल्पडेस्क को लौटाया जा सकता है।

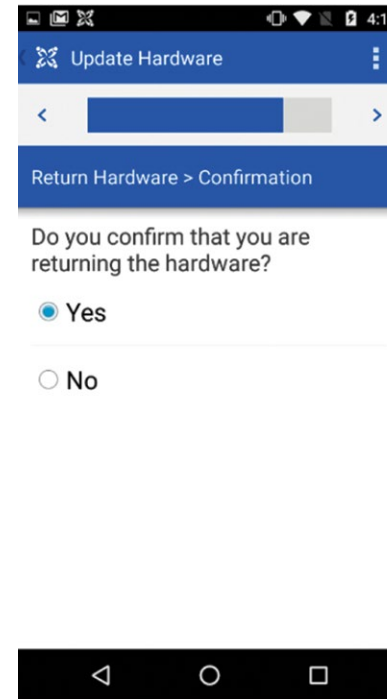
1. 'हार्डवेयर वापसी' का चयन करें।



2. उपकरण क्यों लौटाया गया, इसका पूर्ण विवरण दें।



3. पुष्टि करें कि उपकरण लौटा दिया गया है।

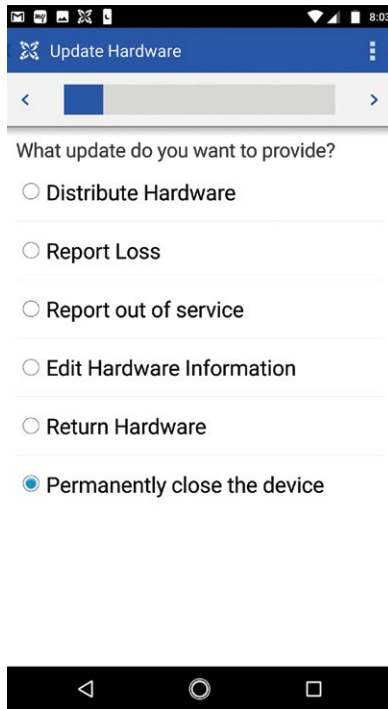


चित्र 38 : वापस किया जाना

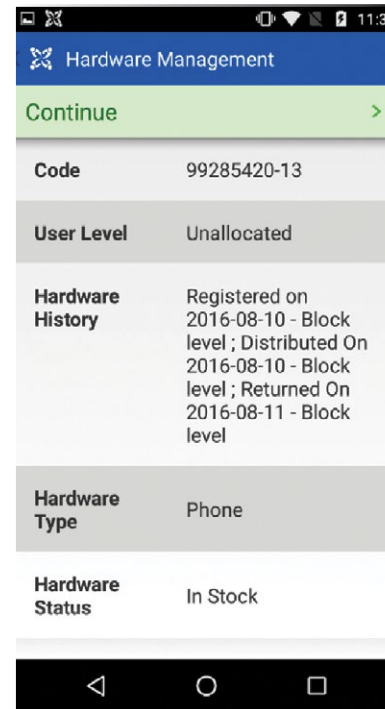
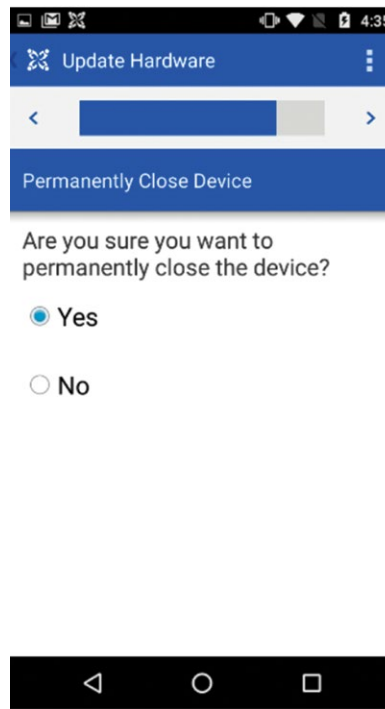
मामला सं. 4 : उपकरण को स्थायी रूप से बंद करना

उन मामलों में जहां उपकरण की चोरी हो गई है और वापस नहीं प्राप्त हो सकती है या, इतनी अधिक खराब हो गई है कि ठीक नहीं हो सकती और कभी प्रयोग में नहीं लाई जा सकती उपकरण को स्थायी रूप से बंद किया जा सकता है।

1. 'उपकरण को स्थायी रूप से बंद करें' का चयन करें।



2. पुष्टि करें कि आप उपकरण को स्थायी रूप से बंद करना चाहते हैं।



उपकरण के कार्य न करने की रिपोर्ट दर्ज करने या ब्लॉक हेल्पडेस्क को वापस लौटाने के लिए 'अपडेट हार्डवेयर' फॉर्म का प्रयोग करते हुए सूचना के अद्यतनीकरण के पश्चात पंजीकृत उपयोक्ता का नाम 'अनावंटित' के रूप में दर्ज किया जाएगा।

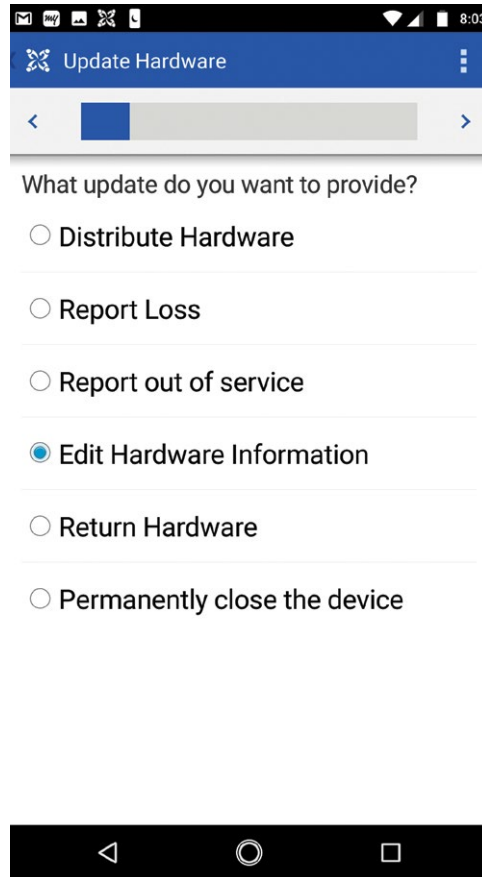
चित्र 39 : हार्डवेयर सूचना में परिपर्तन



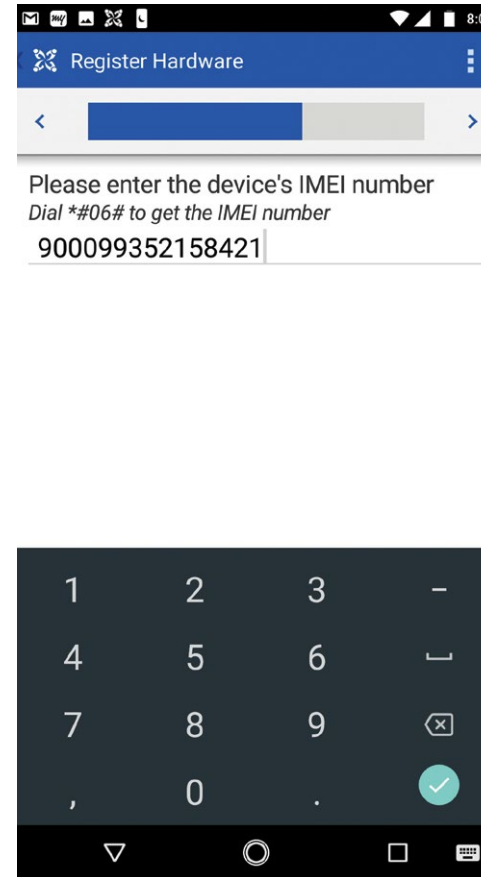
नोट: उपकरण का खाता बंद करने से उपकरण आपकी 'एप्लीकेशन' से हट जाएगा और इसके पश्चात इसे टैक नहीं किया जा सकेगा।

मामला सं. 5 : 'हार्डवेयर-सूचना' में परिवर्तन

1. सूचना में परिवर्तन का चयन करें।



2. उपकरण के बारे में उपकरण किसके नाम पर दर्ज है, नाम पर दर्ज है, मॉडल संख्या आदि सूचना दर्ज है।



चित्र 40 : हार्डवेयर-सूचना' में परिवर्तन

4.7.4 सुलझी हुई समस्याएं

इस मॉड्यूल में ब्लॉक हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता द्वारा पंजीकृत/सुधारे गए सभी मामलों/मदों को प्रदर्शित किया जाता है। निपटान किए/संदर्भ के लिए गए पिछले मामले/मदों के प्रयोगकर्ता को निपटाए गए मामलों से संबंधित मॉड्यूल के अवलोकन का अभ्यास होना चाहिए।

मॉड्यूल में मामलों को पाँच वर्गों में विभाजित किया गया है।



आईसीडी-सीएस से सम्बंधित मामले



हार्डवेयर से सम्बंधित मामले



नेटवर्क से सम्बंधित मामले



डैशबोर्ड से सम्बंधित मामले



अज्ञात/अनिरूपित/अन्य मामले

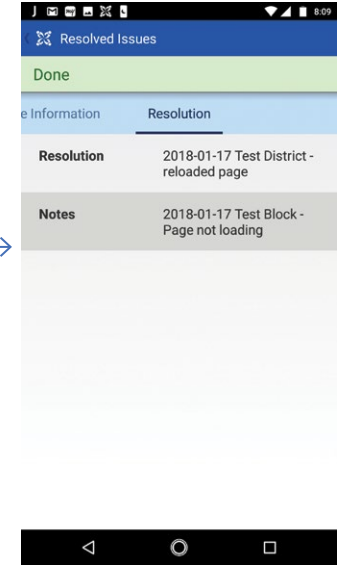
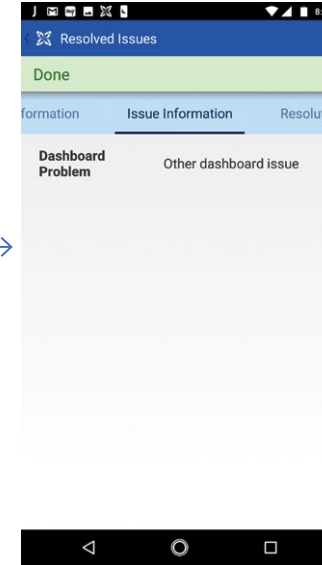
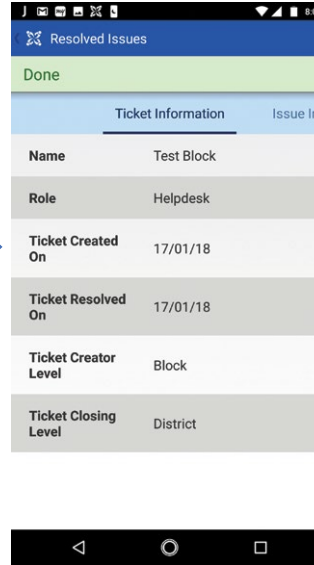
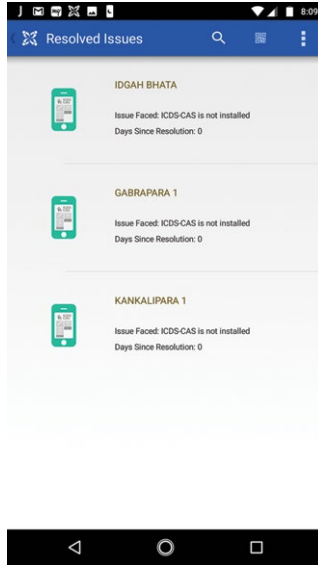
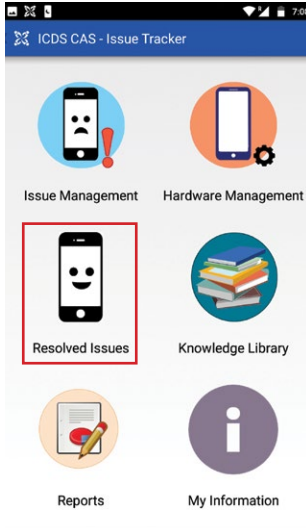
1. निपटाए गए मामले मॉड्यूल का चयन करें

2. मामलों की सूची में से एक मुद्दे को चुनें

3. टिकट सूचना का अवलोकन करें

4. मामले के विवरण को अवलोकन करें

5. मामले से संबंध नोट और निपटान सम्बंधी उपायों का अवलोकन करें

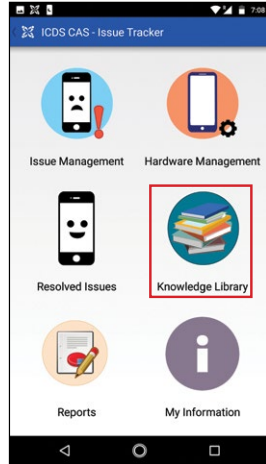


चित्र 41 : सुलझी हुई समस्याएं

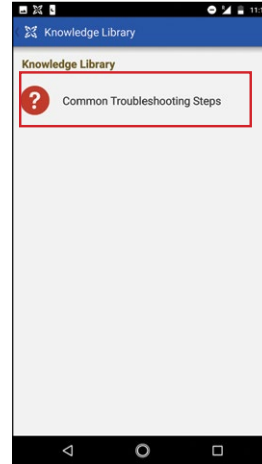
4.7.5 जानकारी की लाइब्रेरी

ब्लॉक हेल्पडेस्क एल-1 त्रुटि सुधार सम्बंधी उपायों के बारे में जानकारी के लिए इस मॉड्यूल की सहायता ले सकता है।

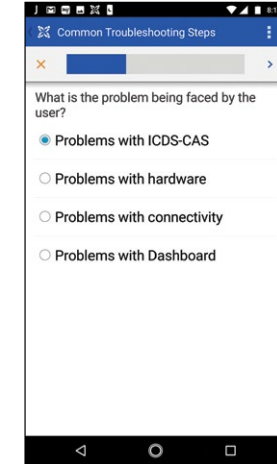
1. नॉलेज लाइब्रेरी मॉड्यूल को चुनें।



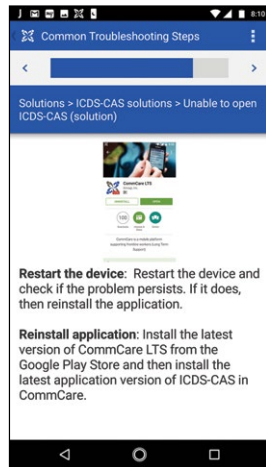
2. कॉमन ट्रबलशूटिंग स्टेप्स को चुनें।



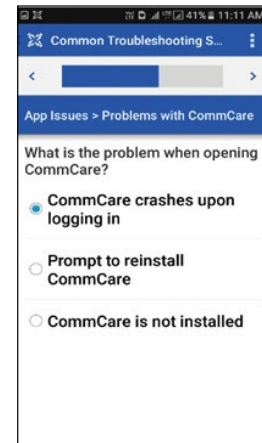
3. प्रयोक्ता की समस्या/मुद्दे का चयन करें।



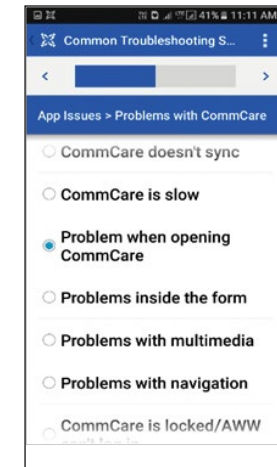
6. त्रुटि सुधार के अगला उपाय करें



5. मामले के उप वर्ग को चुनें।



4. समस्या के वर्ग का चयन करें।



चित्र 42 : जानकारी की लाइब्रेरी

4.7.6 रिपोर्ट

इस मॉड्यूल के तहत मुद्दे की स्थिति और पंजीकृत उपकरणों की जानकारी प्रदान की जाती है। रिपोर्ट मॉड्यूल में निम्न रिपोर्ट तैयार की जाती है।

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

- 1 लॉग किए गए मामलों की संख्या
- 2 खोले गए मामलों की संख्या
- 3 हल किए गए मामलों की संख्या
- 4 अगले/पिछले स्तर पर ले जाए गए मामलों की संख्या

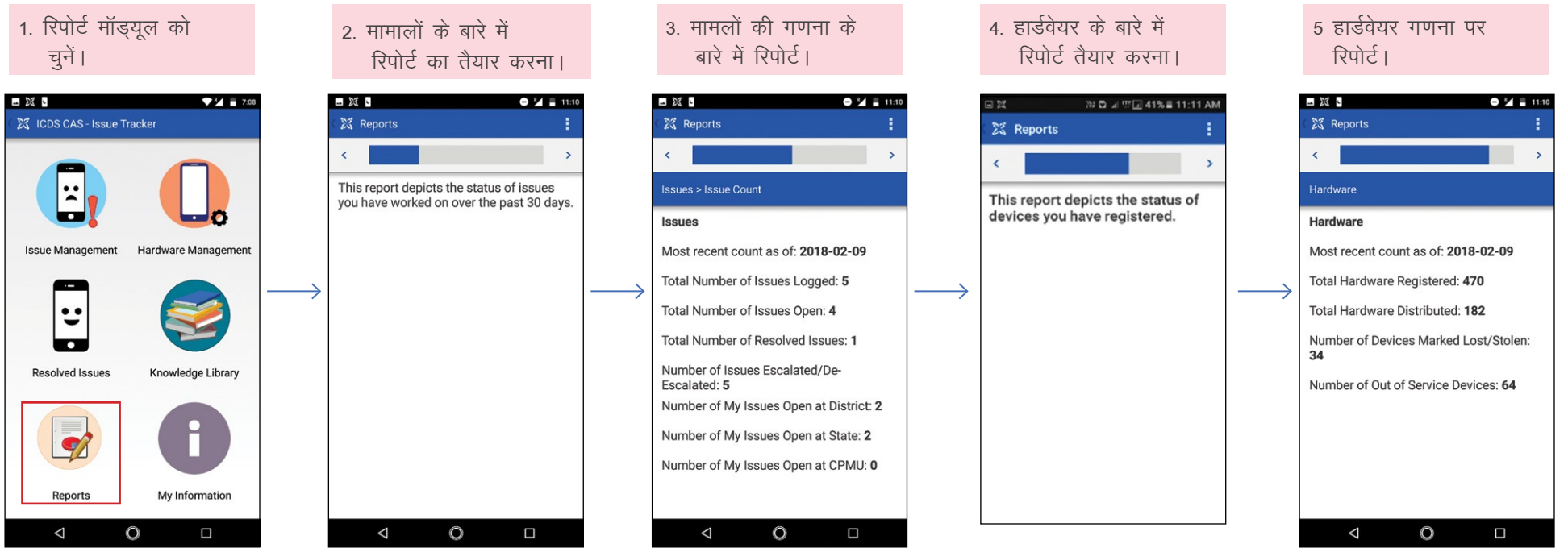
- 5 जिला स्तर पर खोले गए मामलों की संख्या
- 6 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर पर खोले गए मामलों की संख्या
- 7 सीपीएमयू पर खोले गए मामलों की संख्या

हार्डवेयर

- 1 कुल पंजीकृत हार्डवेयर
- 2 कुल आवंटित/वितरित हार्डवेयर
- 3 'गुम/चोरी' चिन्हित उपकरणों की संख्या
- 4 सेवा के अयोग्य उपकरणों की संख्या



रिपोर्ट मॉड्यूल को प्रयोग करने से पूर्व डेटा को अवश्य 'सिंक' कर लें।

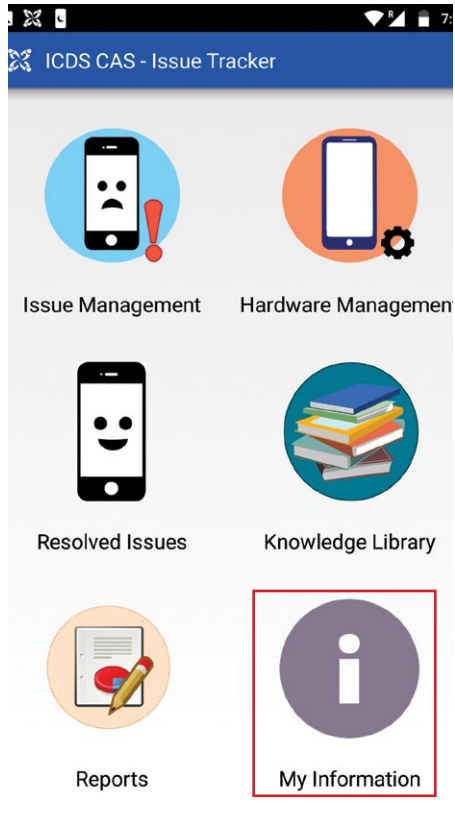


चित्र 43 : रिपोर्ट

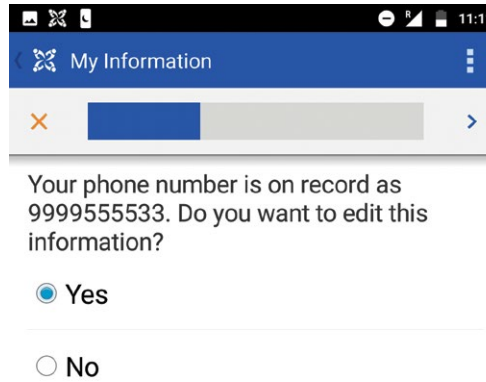
4.7.7 मेरी जानकारी

मोबाइल एप्लीकेशन में 'हेल्पडेस्क प्रयोगकर्ता का सम्पर्क विवरण अद्यतित करने के लिए प्रयोग किया जाता है।

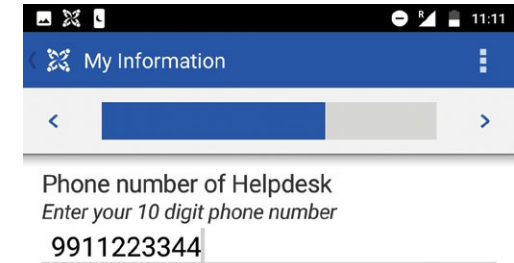
1. 'मेरी जानकारी' मॉड्यूल को चुनें।



2. वर्तमान सम्पर्क विवरण प्रदर्शित होते हैं।



3. सम्पर्क विवरण अद्यतित करें।



चित्र 44 : मेरी जानकारी



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 for writing, starting below the pink underline bar and extending to the bottom of the page.

