

## प्रारंभिक अवधि का उपयोग

□ □ □ □ □ □ □ □

- इन्हें कैसे करें? का उपयोग करने में एप्स के माध्यम से लॉग इन करना, एक्सिएट और एडवाइजरी एडवाइजरी जैसे मेनू में नाविगेट करना, और अनुरोध या घटनाओं को सबमिट करना शामिल हो सकता है।
  - अनुसंधान से पता चलता है कि अंतिम उपयोगकर्ता मोबाइल ऐप्स के माध्यम से ऑन-द-गो प्रबंधन के लिए पहुंच सकते हैं, लेकिन उपलब्धता संगठन की सेटअप पर निर्भर करती है।
  - सबूत इस ओर इशारा करते हैं कि कस्टमाइजेशन के आधार पर विभिन्न इंटरफ़ेस होते हैं, इसलिए विशेष विवरण के लिए अपने आईटी विभाग से संपर्क करें।

A horizontal row of 20 empty square boxes, intended for children to practice writing their names.

इन्टरफेस का उपयोग शुरू करने के लिए, संगठन द्वारा प्रदान की गई डॉक्यूमेंटेशन पर अपने क्रेडेंशियल्स के साथ लॉग इन करें। इंटरफेस आमतौर पर एक नैविगेशन मेनू के साथ होता है, जिसमें डॉक्यूमेंट, डॉक्यूमेंट डॉक्यूमेंट के लिए अनुरोध, और डॉक्यूमेंट डॉक्यूमेंट के लिए मुद्दों के लिए खंड शामिल होते हैं। आप मोबाइल ऐप की जांच भी कर सकते हैं ताकि टास्क्स को ऑन-द-गो प्रबंधित किया जा सके, हालांकि उपलब्धता भिन्न होती है।

इन्हें अपने दोस्तों के साथ शेयर करें। जाकर घटनाओं को रिपोर्ट करें, विवरण भरें, और सबमिट करें। सेवा के लिए, इन्हें आपने इन्हें का उपयोग करें ताकि खोज और अनुरोध करें। टिकट की स्थिति को अपने १००० पेज या खोज के माध्यम से ट्रैक करें, और टिप्पणियों या ईमेल अपडेट के माध्यम से संचार करें।

# □□□□ □□□□□□□□ □□□ □□□□□□

अपने लॉगिन को सुरक्षित रखें और संपर्क जानकारी को नियमित रूप से अपडेट करें। विशेष दिशा-निर्देश के लिए, संगठन के दस्तावेज पर निर्भर करें या अपने आईटी विभाग से संपर्क करें, क्योंकि सेटअप भिन्न हो सकते हैं।

प्रोटोकॉल का उपयोग करने का व्यापक गाइड

**प्लेटफॉर्म का परिचय** प्लेटफॉर्म एक क्लाउड-आधारित प्लेटफॉर्म है जो आईटी सेवा, मानव संसाधन, ग्राहक सेवा और अधिक को स्वचालित और प्रबंधित करता है, जिससे दक्षता और उपयोगकर्ता संतुष्टि बढ़ जाती है। अंतिम उपयोगकर्ताओं के लिए, यह मुख्य रूप से मुद्दों को रिपोर्ट करने, सेवा अनुरोध करने और स्व-सेवा संसाधनों तक पहुंचने के लिए एक औजार के रूप में कार्य करता है। प्लेटफॉर्म का इंटरफ़ेस और विशेषताएं संगठन के कॉन्फ़िगरेशन पर

निर्भर करती हैं, इसलिए यह गाइड आम उपयोग को कवर करता है जबकि उपयोगकर्ताओं को विशेष विवरण के लिए आंतरिक दस्तावेज़ पर निर्भर करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

**शुरू करने की तक पहुंच** शुरू करने के लिए, उपयोगकर्ता आमतौर पर एक वेब ब्राउज़र के माध्यम से अप्पा ऑफिस तक पहुंचते हैं, संगठन द्वारा प्रदान की गई वेब पर नाविगेट करके। यह वेब संगठन के अप्पा ऑफिस पोर्टल का इंस्टेंस पर निर्देशित करता है, जहां उपयोगकर्ता अपने असाइन किए गए क्रेडेंशियल्स (यूज़रनेम और पासवर्ड) का उपयोग करके लॉग इन करते हैं।

एक अतिरिक्त एक्सेस विधि मोबाइल ऐप है, जो अंतिम उपयोगकर्ताओं के लिए लचीलापन को बढ़ाता है। प्लेटफॉर्म दो मुख्य मोबाइल ऐप प्रदान करता है: अंतिम उपयोगकर्ताओं के लिए और सेवा डेस्क एजेंटों के लिए। इन दोनों, दोनों के लिए उपलब्ध हैं, उपयोगकर्ताओं को जवाब खोजने, अनुरोध सबमिट करने और विभिन्न विभागों जैसे आईटी, एचआर और फेसिलिटीज के माध्यम से वर्कफ्लो प्रबंधित करने की अनुमति देता है (मोबाइल ऐप की उपलब्धता और कॉन्फिगरेशन संगठन की सेटअप पर निर्भर करती है, इसलिए उपयोगकर्ताओं को अपने आईटी विभाग से एक्सेस निर्देश और संगतता के लिए जांच करने चाहिए, विशेष रूप से यह ध्यान रखते हुए कि इसे कम से कम इंस्टेंस या बाद में की आवश्यकता होती है।

सुरक्षा परम है; उपयोगकर्ता अपने लॉगिन क्रेडेंशियल्स को गोपनीय रखें और दूसरों के साथ अपने खातों को साझा न करें ताकि संवेदनशील डेटा को सुरक्षित रखा जा सके। उपयोगकर्ता प्रोफाइल में संपर्क जानकारी को नियमित रूप से अपडेट करने से संचार और टिकट प्रबंधन को सुलभ बनता है।

**इंटरफेस में नैविगेट करना** लॉग इन करने के बाद, **मोबाइल एप्लिकेशन** इंटरफेस एक उपयोगकर्ता-फ्रेंडली लेआउट प्रस्तुत करता है, आमतौर पर बाएं या ऊपर एक नैविगेशन मेनू के साथ। यह मेनू मुख्य खंडों तक पहुंच प्रदान करता है, जिसमें शामिल हो सकते हैं: - **मोहर**: एक व्यक्तिगत डैशबोर्ड जो खुले टिकट, हाल के गतिविधियां और घोषणाएं प्रदर्शित करता है। - **मोहर एवं अन्य सेवाएँ**: उपयोगकर्ता द्वारा अनुरोध किए जा सकने वाले उपलब्ध सेवा और उत्पादों का एक संग्रह, जैसे नया हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर या एचआर सेवा। - **मोहर एवं अन्य सेवाएँ**: आईटी मुद्दों या कार्य में बाधा डालने वाले अवरोधों को रिपोर्ट और ट्रैक करने के लिए। - **स्व-सेवा ट्रैकिंग**: स्व-सेवा ट्रैकिंग के लिए ऑनलाइन लेख और समाधानों का एक पुस्तकालय।

इंटरफेस का दिखाव और कार्यक्षमता २०२०-२०२५ संस्करण और संगठन के कस्टमाइजेशन पर निर्भर कर सकता है। उदाहरण के लिए, पुराने संस्करण जैसे २०१० (2015) में २०१४ था, जबकि नए रिलीज जैसे २०२०-२०२५ २० (2024) और आने वाले २०२५ (लेट 2024) में अपडेटेड डिज़ाइन प्रदान करते हैं। उपयोगकर्ता अपने संगठन के विशिष्ट लेआउट से परिचित हो सकते हैं, संभवतः आंतरिक ट्रैनिंग या दस्तावेज़ के माध्यम से।

**अंतिम उपयोगकर्ताओं के लिए आम टास्क्स** अंतिम उपयोगकर्ता रिपोर्ट के साथ मुख्य रूप से मुद्रों को रिपोर्ट करने और सेवा अनुरोध करने के लिए इंटरैक्ट करते हैं। यहाँ एक विस्तृत विवरण है:

**एक घटना रिपोर्ट करना** एक आईटी मुद्रा रिपोर्ट करने के लिए, नैविगेशन मेनू के माध्यम से **प्रतिक्रिया विवरण** मॉड्यूल पर नाविगेट करें। “नया” पर क्लिक करें ताकि एक घटना बनाई जा सके, फिर फॉर्म में निम्नलिखित विवरण भरें: - मुद्रे का वर्णन। - श्रेणी (जैसे हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, नेटवर्क)। - प्राथमिकता स्तर, यदि लागू होता है। - किसी भी अतिरिक्त जानकारी, जैसे स्क्रीनशॉट या त्रृटि संदेश।

फॉर्म सबमिट करें, और ट्रैकिंग के लिए एक टिकट नंबर उत्पन्न होगा। उपयोगकर्ता बाद में टिप्पणियाँ या अनुप्रयोग जोड़ सकते हैं ताकि अपडेट प्रदान किए जा सकें या विवरण स्पष्ट किए जा सकें, जिससे समर्थन टीम के साथ संचार सुविधाजनक हो जाए।

**एक सेवा अनुरोध करना** नए सेवा या उत्पादों के लिए, **प्रोफेशनल डॉक्यूमेंट** का उपयोग करें। अनुरोधित सेवा (जैसे लैपटॉप अनुरोध, वर्कस्पेस सेटअप) खोजें और प्रोमट्स को पूरा करने के लिए अनुप्रयोग करें। कैटलॉग में अतिरिक्त विवरण के लिए फॉर्म हो सकते हैं, और एक बार सबमिट होने पर, अनुरोध सही विभाग के लिए रूट किया जाता है ताकि पूरा किया जा सके।

**टिकट की स्थिति जांचना** प्रगति को मॉनिटर करने के लिए, उपयोगकर्ता अपने १००० पेज पर खुले टिकट देख सकते हैं, जो आमतौर पर सक्रिय घटनाओं और अनुरोधों की एक सूची प्रदर्शित करता है। विकल्प के रूप में, खोज फंकशन का उपयोग करके टिकट नंबर या वर्णन के माध्यम से विशेष टिकट खोज सकते हैं। टिकट की स्थिति (जैसे ०० ००००००००, ००००००००) और समर्थन टीम से किसी भी अपडेट आमतौर पर दिखाई देते हैं, जिससे उपयोगकर्ता सूचित रह सकें।

**संचार और अपडेट** इन्फोरमेशन टिकट सिस्टम के माध्यम से संचार सुविधित करता है, जहां उपयोगकर्ता अतिरिक्त जानकारी प्रदान करने के लिए टिप्पणियाँ या फाइलें जोड़ सकते हैं। प्लेटफॉर्म आमतौर पर स्थिति परिवर्तन या अतिरिक्त विवरण के लिए अपडेट के लिए ईमेल नोटिफिकेशन भेजता है। उपयोगकर्ता इन ईमेल्स को नियमित रूप से जांचें और तुरंत जवाब दें ताकि समाधान के लिए सुलभ हो सके।

**स्व-सेवा और ज्ञान आधार** ज्ञान आधार एक मूल्यवान संसाधन है, स्व-सेवा के लिए आम मुद्दों जैसे पासवर्ड रीसेट या सॉफ्टवेयर ट्रबलशूटिंग के लिए लेख और गाइड प्रदान करता है। उपयोगकर्ता नैविगेशन मेनू से ज्ञान आधार खोज सकते हैं ताकि समाधान खोजें, संभवतः टिकट सबमिट करने की आवश्यकता के बिना मुद्दों को हल करने के लिए, जिससे इंतजार समय और समर्थन लोड कम हो जाए।

**अंतिम उपयोगकर्ताओं के लिए बेस्ट प्रैक्टिस** इन सुनिश्चितता के लिए प्रभावी बनाने के लिए, निम्नलिखित बेस्ट प्रैक्टिसों पर विचार करें: - **सुरक्षा:** लॉगिन क्रेडेंशियल्स को सुरक्षित रखें और दूसरों के साथ खातों को साझा न करें ताकि संवेदनशील डेटा को सुरक्षित रखा जा सके और संगठन के नीति का पालन किया जा सके। - **प्रोफाइल प्रबंधन:** उपयोगकर्ता प्रोफाइल में संपर्क जानकारी को नियमित रूप से अपडेट करें ताकि टिकट अपडेट के लिए सही संचार सुनिश्चित हो सके। - **फीडबैक:** अपने अनुभव पर फीडबैक प्रदान करें, क्योंकि संगठन अक्सर इसे उपयोग करते हैं ताकि प्लेटफॉर्म को सुधार कर उपयोगकर्ता संतुष्टि बढ़ा सके। - **ट्रेनिंग:** किसी भी उपलब्ध ट्रेनिंग सत्रों में भाग लेते हुए, प्लेटफॉर्म के विशेषताओं को बेहतर समझने के लिए, जिससे विंता कम हो जाए और दक्षता बढ़ जाए। - **दस्तावेज़:** संगठन-विशिष्ट दस्तावेज़ पर निर्भर करें ताकि विस्तृत निर्देश प्राप्त हों, क्योंकि कस्टमाइजेशन कैसे कार्य करता है, उस पर प्रभाव डाल सकता है।

**ऐतिहासिक संदर्भ और वर्जनिंग** २०१०-२०११ दो बार साल में अपडेट रिलीज करता है, शहरों के नाम से नामित (जैसे २०१०-२०११ ००, २०११-२०१२), प्रत्येक नए विशेषताओं और इंटरफेस सुधारों लाता है। पुराने संस्करण, जैसे २०१० (2015) के साथ ००१४, अब कम आम हैं, और वर्तमान संस्करण जैसे २०२०-२०२१ ०० (०२ 2024) में बढ़े हुए मोबाइल और ०० क्षमताएं हैं। यह विकास सुनिश्चित करता है कि प्लेटफॉर्म अपडेटेड रहे, लेकिन उपयोगकर्ता अपने इंस्टेंस के संस्करण की संगतता की जांच करें, विशेष रूप से मोबाइल ऐप उपयोग के लिए।

**स्पष्टता के लिए टेबल** निम्नलिखित टेबल आम प्रैक्टिस पर आधारित मुख्य मॉड्यूलों और उनके उद्देश्यों का सारांश प्रदान करता है:

मॉड्यूल	उद्देश्य
टिकट	टिकट ओवररव्यू के लिए व्यक्तिगत डैशबोर्ड
नए सेवा या उत्पादों के लिए अनुरोध	नए सेवा या उत्पादों के लिए अनुरोध
आईटी महों या अवरोधों को रिपोर्ट और ट्रैक	आईटी महों या अवरोधों को रिपोर्ट और ट्रैक

एक और टेबल मोबाइल ऐप विवरण के लिए:

ऐप नाम	लक्षित उपयोगकर्ता	मुख्य विशेषताएं	न्यूनतम संस्करण
मुख्य अनुरोध	अंतिम उपयोगकर्ता	सेवा अनुरोध, टिकट जांच, स्व-सेवा	१००० (2020) या बाद में
सेवा एजेंट	सेवा एजेंट	ट्राइज, अपडेट, टिकट रिजॉल्व ऑन-द-गो	संगठन द्वारा भिन्न

**निष्कर्ष** यह गाइड अंतिम उपयोगकर्ताओं के लिए १०००००००००० का उपयोग करने का व्यापक नज़रिया प्रदान करता है, जिसमें एक्सेस, नैविगेशन, आम टास्क्स और बेस्ट प्रैक्टिस शामिल हैं। जबकि आम, यह संगठन के कार्यान्वयन में भिन्नता को मान्यता देता है, उपयोगकर्ताओं को अपने आईटी विभाग से विशेष दिशा-निर्देश प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करता है। १०००००००००० का प्रभावी उपयोग करके, उपयोगकर्ता उत्पादकता को बढ़ा सकते हैं और समर्थन टीमों के साथ संचार को सुलझा सकते हैं, संगठन की दक्षता में योगदान देते हैं।

मुख्य संदर्भ