

```
[
{
  "workflow_id": "1",
  "ticket_type": "गलत मीटर रीडिंग",
  "category": "घरेलू शिकायत",
  "when": "ग्राहक के अनुसार चालू रिटेल बिल पर मीटर रीडिंग गलत है",
  "tat": "10 दिन",
  "status_reasons": [
    "मीटर रीडिंग करेक्शन पेंडिंग (ग्राहक ने रीडिंग कॉल/ईमेल/व्हाट्सएप पर भेजी है)",
    "मीटर रीडिंग कलेक्शन पेंडिंग (ग्राहक चाहता है कि मीटर रीडर विज़िट करे)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "लेटेस्ट बिल टाइप चेक करें",
      "condition": "बिल टाइप Estimated या Retail है",
      "actions": [
        {
          "if": "बिल Estimated है",
          "action": "RIG (रीडिंग इनपुट जनरेशन) रेज़ करें।"
        },
        {
          "if": "बिल Retail है",
          "action": "अगले स्टेप पर जाएं।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "ग्राहक से कॉल पर करंट मीटर रीडिंग पूछें और उसे इनवॉइस की क्लोजिंग रीडिंग से मिलाएं।",
      "condition": "ग्राहक रीडिंग देता है या नहीं",
      "actions": [
        {
          "if": "रीडिंग मिली",
          "action": "ग्राहक से मीटर रीडिंग लें और रीडिंग करेक्शन प्रोसेस करें।"
        },
        {
          "if": "रीडिंग नहीं दी",
          "action": "ग्राहक को कॉल पर रीडिंग शेयर करने के लिए मनाएं।"
        }
      ]
    }
  ],
},
{
```

```

"step_id": 3,
"description": "जब ग्राहक कॉल पर रीडिंग शेयर नहीं करना चाहता।",
"condition": "ग्राहक कॉल पर रीडिंग देने से मना करे",
"actions": [
  {
    "if": "ग्राहक ईमेल/व्हाट्सएप से भेजने को तैयार है",
    "action": "ईमेल/व्हाट्सएप पर रीडिंग लें और स्थिति 'BO Pending (मीटर रीडिंग करेक्शन)' सेट करें।"
  },
  {
    "if": "ग्राहक बिल्कुल भी रीडिंग शेयर नहीं करना चाहता",
    "action": "स्थिति 'BO Pending (मीटर रीडिंग कलेक्शन)' सेट करें और मीटर रीडर की विज़िट अरेंज करें।"
  }
]
},
{
  "step_id": 4,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को टर्नअराउंड टाइम (TAT) बताएं।",
  "condition": "रीडिंग मिल जाने या विज़िट अरेंज होने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट डिटेल्स सेव करें और ग्राहक को 10 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
],
{
  "workflow_id": "2",
  "ticket_type": "ज्यादा बिलिंग",
  "category": "घरेलू शिकायत",
  "when": "ग्राहक के अनुसार बिल बहुत ज़्यादा है या लीकेज एडजस्टमेंट चाहिए",
  "tat": "30 दिन",
  "status_reasons": [
    "पेंडिंग बिल रिवर्सल"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "देखें कि बिल Estimated है या Retail",
      "condition": "बिल टाईप Estimated या Retail है",
      "actions": [
        {
          "if": "बिल Estimated या Retail है",

```

```

    "action": "पिछले टिकट्स चेक करें"
  }
]
},
{
  "step_id": 1.1,
  "description": "अगर बिल Estimated है",
  "condition": "बिल टाइप Estimated है",
  "actions": [
    {
      "if": "बिल Estimated है",
      "action": "RIG रेज़ करें"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 1.2,
  "description": "अगर बिल Retail है तो रीडिंग चेक करें",
  "condition": "बिल टाइप Retail है",
  "actions": [
    {
      "if": "बिल Retail है",
      "action": "रीडिंग कन्फर्म करें"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 1.3,
  "description": "अगर रीडिंग मेल नहीं खा रही",
  "condition": "रीडिंग में अंतर है",
  "actions": [
    {
      "if": "रीडिंग में provided data से मेल नहीं खा रही",
      "action": "Query UB रेज़ करें"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "CRM में पिछले टिकट्स चेक करें (लीकेज या डिफेक्टिव मीटर से जुड़े)",
  "condition": "पिछला टिकट है या नहीं",
  "actions": [
    {
      "if": "पिछला टिकट मिला",

```

```

    "action": "हाँ बिलिंग टिकट रज़ करें और स्टेटस रखें 'Back Office Pending Bill Reversal'"
  },
  {
    "if": "कोई पिछला टिकट नहीं मिला",
    "action": "मीटर डिटेल्स कन्फर्म करें"
  }
]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "ग्राहक से मीटर रीडिंग और मीटर नंबर कन्फर्म करें",
  "condition": "ग्राहक डिटेल्स देता है",
  "actions": [
    {
      "action": "मीटर नंबर और रीडिंग रिकॉर्ड करें"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 4,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं",
  "condition": "मीटर डिटेल्स कन्फर्म करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 30 दिन का TAT बताएं"
    }
  ]
}
],
{
  "workflow_id": "3",
  "ticket_type": "पहला बिल जनरेट नहीं हुआ",
  "category": "घरेलू शिकायत",
  "when": "गैस कनेक्शन चालू होने के 45-60 दिन बाद भी पहला बिल नहीं आया",
  "tat": "8 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending इनवॉइस जनरेट नहीं हुआ",
    "BO Pending मीटर रीडिंग कलेक्शन पेंडिंग (NG CRM में अपडेट)",
    "BO Pending Move-In पेंडिंग (NG सिस्टम में अपडेट नहीं)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,

```

```

"description": "BP का लीड स्टेटस चेक करें और देखें कि JMR डेट मेशन है या नहीं",
"condition": "JMR डेट है या नहीं",
"actions": [
  {
    "if": "JMR डेट है",
    "action": "ग्राहक से करंट मीटर रीडिंग मांगें"
  },
  {
    "if": "JMR वेरिफिकेशन पेंडिंग है",
    "action": "मीटर नंबर पूछें और मिलाएं"
  }
]
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "ग्राहक के रेस्पॉन्स के अनुसार रीडिंग को हैंडल करें",
  "condition": "ग्राहक रीडिंग देता है या नहीं",
  "actions": [
    {
      "if": "रीडिंग दी गई",
      "action": "मीटर नंबर वेरिफाई करें, स्टेटस 'BO Pending (इनवॉइस जनरेट नहीं हुआ)' सेट करें और मीटर नंबर/रीडिंग एंटर करें"
    },
    {
      "if": "रीडिंग नहीं दी गई",
      "action": "स्टेटस 'BO Pending (Move In Pending)' सेट करें, मीटर नंबर एंटर करें और सेव करें"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं",
  "condition": "मीटर डिटेल्स प्रोसेस करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 8 दिन का TAT बताएं"
    }
  ]
}
]
}
]

```

```

{
  "workflow_id": "4",
  "ticket_type": "टेम्परेरी डिसकनेक्शन - रेनोवेशन",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक रेनोवेशन के कारण पाइपलाइन हटवाना चाहता है (डिवाइस के साथ या बिना)",
  "tat": "13 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending With Device Removal (ग्राहक रेनोवेशन या कंस्ट्रक्शन वर्क के कारण पाइप + मीटर दोनों हटवाना चाहता है)",
    "BO Pending Without Device Removal (ग्राहक सिर्फ पाइप हटवाना चाहता है रेनोवेशन या कंस्ट्रक्शन वर्क के कारण)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "कन्फर्म करें कि GI पाइप का रीडिस्टॉलेशन एक दिन से ज्यादा लेगा या गैस सप्लाई एक दिन से ज्यादा रोकी जाएगी।",
      "condition": "ग्राहक हटवाने की रिक्वायरमेंट कन्फर्म करता है",
      "actions": [
        {
          "action": "Temporary Disconnection - Renovation का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "डिवाइस हटाना जरूरी है या नहीं, ये तय करें।",
      "condition": "ग्राहक मीटर हटवाना चाहता है या नहीं",
      "actions": [
        {
          "if": "डिवाइस हटाने के साथ",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (With Device Removal)', और ग्राहक को Rs. 199/- विज़िट चार्ज + अन्य चार्ज जो टेक्नीशियन बताएगा, उसकी जानकारी दें।"
        },
        {
          "if": "डिवाइस हटाने के बिना",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Without Device Removal)', और ग्राहक को Rs. 199/- विज़िट चार्ज + अन्य चार्ज जो टेक्नीशियन बताएगा, उसकी जानकारी दें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 3,
      "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT (टर्नअराउंड टाइम) बताएं।",
    }
  ]
}

```

```

"condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
"actions": [
  {
    "action": "CRM में टिकट सेव करें, रीस्टोरेशन तक बिल लॉक करें, CRM में TD फ्लैग सेट करें और ग्राहक को 13 दिन का TAT बताएं।"
  }
]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "5",
  "ticket_type": "टेम्परेरी डिसकनेक्शन - पर्सनल रीज़न",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक कुछ समय के लिए व्यक्तिगत कारणों से गैस सप्लाई बंद करवाना चाहता है",
  "tat": "13 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending Without Device Removal (ग्राहक व्यक्तिगत कारणों से जैसे कि बाहर जाना / कुछ समय के लिए घर खाली करना / विदेश जाना चाहता है और बिलिंग लॉक करवाना चाहता है)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "व्यक्तिगत कारणों से गैस सप्लाई टेम्परेरी बंद करवाने के ग्राहक के अनुरोध की पुष्टि करें।",
      "condition": "ग्राहक रिक्वेस्ट कन्फर्म करता है",
      "actions": [
        {
          "action": "Temporary Disconnection - Personal Reason का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस बताएं।",
      "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है",
      "actions": [
        {
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending Without Device Removal', और ग्राहक को Rs. 199/- विज़िट चार्ज, Rs. 168.27/- सर्विस चार्ज, और बिलिंग लॉक के बाद Rs. 25/- प्रति माह चार्ज की जानकारी दें।"
        }
      ]
    }
  ]
}

```

```

    },
    {
      "step_id": 3,
      "description": "टिकट सेव करें और बिलिंग लॉक करें।",
      "condition": "चार्जस की जानकारी देने के बाद",
      "actions": [
        {
          "action": "CRM में टिकट सेव करें, रीस्टोरेशन तक बिलिंग लॉक करें और ग्राहक को 13 दिन का TAT बताएं।"
        }
      ]
    }
  ]
}

```

```

{
  "workflow_id": "6",
  "ticket_type": "डुप्लिकेट बिल",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक इनवॉइस की कॉपी चाहता है",
  "tat": "4-7 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending - Duplicate Bill Sent (ग्राहक इनवॉइस मेल आईडी पर चाहता है)",
    "BO Pending - Pending Hard Copy Dispatch (ग्राहक हार्ड कॉपी चाहता है)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "ग्राहक की पसंद पता करें कि उसे डुप्लिकेट बिल ईमेल पर चाहिए या हार्ड कॉपी।",
      "condition": "ग्राहक ईमेल या हार्ड कॉपी रिक्वेस्ट करता है",
      "actions": [
        {
          "if": "ग्राहक को बिल ईमेल पर चाहिए",
          "action": "चेक करें कि ईमेल आईडी रजिस्टर्ड है या नहीं।"
        },
        {
          "if": "ग्राहक को हार्ड कॉपी चाहिए",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending - Pending Hard Copy Dispatch'।"
        }
      ]
    }
  ],
},
{

```



```

"step_id": 2,
"description": "बिल की ईमेल डिलीवरी को प्रोसेस करें।",
"condition": "ग्राहक ईमेल पर बिल चाहता है",
"actions": [
  {
    "if": "ईमेल आईडी रजिस्टर्ड है",
    "action": "बिल ईमेल करें और स्टेटस सेट करें 'BO Pending - Duplicate Bill Sent'।"
  },
  {
    "if": "ईमेल आईडी रजिस्टर्ड नहीं है",
    "action": "ईमेल आईडी रजिस्टर करें, फिर बिल भेजें और स्टेटस सेट करें 'BO Pending - Duplicate Bill Sent'।"
  }
]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "रिक्वेस्ट प्रोसेस होने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को हार्ड कॉपी के लिए 4-7 दिन का TAT, और ईमेल के लिए इंस्टेंट TAT बताएं।"
    }
  ]
}
}

```

```

{
  "workflow_id": "7",
  "ticket_type": "नया चूल्हा कन्वर्शन",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक चूल्हे की कम्पैटिबिलिटी बदलवाना चाहता है (LPG से PNG या PNG से LPG) या नया चूल्हा खरीदा है जिसे PNG कम्पैटिबल बनवाना है",
  "tat": "2 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending Request New Stove Conversion"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "चेक करें कि ग्राहक ने नया चूल्हा जोड़ा है या कन्वर्शन की रिक्वेस्ट कर रहा है।",
      "condition": "ग्राहक नया चूल्हा या कन्वर्शन कन्फर्म करता है",

```

```

    "actions": [
      {
        "if": "ग्राहक के पास नया चूल्हा है या कन्वर्शन की रिक्वेस्ट है",
        "action": "New Stove Conversion का टिकट रेज़ करें।"
      }
    ]
  },
  {
    "step_id": 2,
    "description": "टिकट स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस बताएं।",
    "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है",
    "actions": [
      {
        "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending Request New Stove Conversion', और ग्राहक को Rs. 63.11/- प्रति बर्नर (No. of burners x 63.11/-) के सर्विस चार्ज की जानकारी दें।"
      }
    ]
  },
  {
    "step_id": 3,
    "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
    "condition": "चार्जस बताने के बाद",
    "actions": [
      {
        "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 2 दिन का TAT बताएं।"
      }
    ]
  }
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "8",
  "ticket_type": "NGC - एनजी कन्वर्शन",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "मीटर इंस्टॉलेशन के बाद ग्राहक गैस सप्लाई एक्टिवेट करवाना चाहता है",
  "tat": "3 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending Request (NG Conversion Requested)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "लीड स्टेटस चेक करें और ये पता करें कि TF पॉइंट कनेक्टेड है या नहीं।",

```

```

"condition": "लीड स्टेटस RFC डन है या NG पेंडिंग है",
"actions": [
  {
    "if": "TF पॉइंट कनेक्टेड है",
    "action": "Gasified मार्क करें।"
  },
  {
    "if": "TF पॉइंट कनेक्टेड नहीं है",
    "action": "Non-Gasified मार्क करें, लीड के इंटरनल नोट में टैग करें और प्रोजेक्ट व एक्विजिशन फॉर्म भरें।"
  }
],
{
  "step_id": 2,
  "description": "मीटर इंस्टॉलेशन वेरिफाई करें और टिकट रेज़ करें।",
  "condition": "मीटर इंस्टॉल हो चुका है लेकिन सप्लाई शुरू नहीं हुई है",
  "actions": [
    {
      "action": "NG Conversion टिकट रेज़ करें और स्टेटस सेट करें 'BO Pending (NG Conversion Requested)।"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "टिकट रेज़ करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 3 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "9",
  "ticket_type": "मॉडिफिकेशन - जीआई",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक GI पाइपलाइन या मीटर को शिफ्ट करवाना चाहता है",
  "tat": "11 दिन",

```

```

"status_reasons": ["BO Pending Requested Modification"],
"steps": [
  {
    "step_id": 1,
    "description": "यह जांचें कि मॉडिफिकेशन के बाद गैस सप्लाई बंद करनी पड़ेगी या काम उसी दिन पूरा हो सकता है।",
    "condition": "ग्राहक मॉडिफिकेशन डिटेल्स कन्फर्म करता है",
    "actions": [
      {
        "action": "Modification - GI का टिकट रेज़ करें।"
      }
    ]
  },
  {
    "step_id": 2,
    "description": "टिकट स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस बताएं।",
    "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है",
    "actions": [
      {
        "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending Requested Modification', और ग्राहक को बताएं कि चार्जस टेक्नीशियन कन्फर्म करेगा।"
      }
    ]
  },
  {
    "step_id": 3,
    "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
    "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
    "actions": [
      {
        "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 11 दिन का TAT बताएं।"
      }
    ]
  }
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "10",
  "ticket_type": "मॉडिफिकेशन - पीई",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक TF पॉइंट या MDPE लाइन को शिफ्ट करवाना चाहता है",
  "tat": "9 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending Requested Modification"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "पता करें कि ग्राहक यूज़र है या नॉन-यूज़र।",
      "condition": "ग्राहक का स्टेटस यूज़र या नॉन-यूज़र है",
      "actions": [
        {
          "if": "यूज़र",
          "action": "Modification - PE का टिकट रेज़ करें।"
        },
        {
          "if": "नॉन-यूज़र",
          "action": "Collection - PE का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस की जानकारी दें।",
      "condition": "टिकट रेज़ हो गया है",
      "actions": [
        {
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending Requested Modification', और ग्राहक को बताएं कि ₹199 विज़िट चार्ज + अन्य चार्जस टेक्नीशियन कन्फर्म करेगा।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 3,
      "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
      "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
      "actions": [
        {
          "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 9 दिन का TAT बताएं।"
        }
      ]
    }
  ]
}

```

```
]
}
```

```
{
  "workflow_id": "11",
  "ticket_type": "परमानेंट डिसकनेक्शन",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक कनेक्शन को स्थायी रूप से डिसकनेक्ट करवाना चाहता है",
  "tat": "7 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending (With Device Removal)",
    "BO Pending (Without Device Removal)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "जांचें कि कनेक्शन प्राइवेट है या गवर्नमेंट और ओनरशिप टाइप क्या है।",
      "condition": "कनेक्शन प्राइवेट है या सरकारी",
      "actions": [
        {
          "if": "प्राइवेट कनेक्शन",
          "action": "Permanent Disconnection का टिकट रेज़ करें और स्टेटस 'BO Pending With Device Removal' सेट करें। ग्राहक को Rs. 199/- विज़िट चार्ज और अन्य चार्ज जो टेक्नीशियन कन्फर्म करेगा, उसकी जानकारी दें।"
        },
        {
          "if": "गवर्नमेंट कनेक्शन (इंडिविजुअल नाम पर)",
          "action": "Permanent Disconnection का टिकट रेज़ करें और स्टेटस 'BO Pending Without Device Removal' सेट करें। ग्राहक को Rs. 199/- विज़िट चार्ज और Rs. 168.27/- डिसकनेक्शन चार्ज की जानकारी दें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
      "condition": "टिकट रेज़ करने के बाद",
      "actions": [
        {
          "action": "CRM में टिकट सेव करें, और ग्राहक को बताएं कि PD के बाद सारा मटेरियल IGL की कस्टडी में रहेगा। साथ ही 7 दिन का TAT बताएं।"
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```

    }
  ]
}

{
  "workflow_id": "12",
  "ticket_type": "D/EC - डिले/अर्ली कनेक्शन",
  "category": "घरेलू शिकायतें",
  "when": "ग्राहक चाहता है कि मीटर इंस्टॉलेशन TAT से पहले हो या TAT पूरा हो चुका है लेकिन इंस्टॉलेशन पेंडिंग है",
  "tat": "5 दिन",
  "status_reasons": ["D/EC - Back Office Pending RFC"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "चेक करें कि CA जेनरेट हो चुका है और क्या 90 दिन बीत चुके हैं या ग्राहक जल्दी इंस्टॉलेशन की मांग कर रहा है।",
      "condition": "CA स्टेटस और ग्राहक की रिक्वेस्ट",
      "actions": [
        {
          "if": "CA जेनरेशन के 90 दिन पूरे हो गए हैं या ग्राहक जल्दी इंस्टॉलेशन चाहता है",
          "action": "D/EC - Delayed/Early Connection का टिकट रेज़ करें।"
        },
        {
          "if": "बिल्डर कनेक्शन है और KYC पेंडिंग है",
          "action": "टिकट ना रेज़ करें और ग्राहक को KYC पूरा करने के लिए कहें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें।",
      "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है",
      "actions": [
        {
          "action": "स्टेटस सेट करें 'D/EC - Back Office Pending RFC'।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 3,
      "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
      "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",

```

```

    "actions": [
      {
        "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 5 दिन का TAT बताएं।"
      }
    ]
  }
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "13",
  "ticket_type": "फ्लेम की समस्या",
  "category": "घरेलू शिकायतें",
  "when": "ग्राहक को फ्लेम से जुड़ी समस्या हो रही है (फ्लेम कम या ज़्यादा आ रही है)",
  "tat": "2 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (Verify Flame Problem)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "जांचें कि क्या ग्राहक ने नया चूल्हा खरीदा है।",
      "condition": "ग्राहक के पास नया चूल्हा है या नहीं",
      "actions": [
        {
          "if": "ग्राहक ने नया चूल्हा खरीदा है",
          "action": "रिक्वेस्ट को New Stove Conversion टिकट के अंतर्गत टैग करें।"
        },
        {
          "if": "नया चूल्हा नहीं है और समस्या PNG चूल्हे में है",
          "action": "Flame Problem का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस बताएं।",
      "condition": "Flame Problem टिकट रेज़ हो चुका है",
      "actions": [
        {
          "if": "पहले NG कन्वर्शन या New Stove Conversion के 15 दिन के अंदर है",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Verify Flame Problem)', और ग्राहक को बताएं कि सर्विस फ्री है।"
        }
      ]
    }
  ]
}

```



```

{
  "if": "15 दिन के बाद है",
  "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Verify Flame Problem)', और ग्राहक को बताएं कि Rs. 199/- विज़िट चार्ज + Rs. 106.08/- प्रति बर्नर लगेगा।"
}
],
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 2 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}
}

```

```

{
  "workflow_id": "15",
  "ticket_type": "डिफॉल्टर रीस्टोरेशन",
  "category": "घरेलू शिकायतें",
  "when": "ग्राहक डिफॉल्टर के कारण डिस्कनेक्ट हुए कनेक्शन को फिर से चालू करवाना चाहता है",
  "tat": "6 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (ग्राहक द्वारा रीस्टोरेशन की रिक्वेस्ट की गई)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "कॉल को सीनियर एग्जीक्यूटिव को ट्रांसफर करें।",
      "condition": "कनेक्शन डिफॉल्टर कारण से डिस्कनेक्ट किया गया है",
      "actions": [
        {
          "if": "ग्राहक डिफॉल्टर डिस्कनेक्शन वाले कनेक्शन को रीस्टोर करवाना चाहता है",
          "action": "कॉल को सीनियर एग्जीक्यूटिव को ट्रांसफर करें।"
        }
      ]
    }
  ]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "16",
  "ticket_type": "ई-बिल रजिस्ट्रेशन",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक ई-बिल सर्विस को सब्सक्राइब या अनसब्सक्राइब करना चाहता है",
  "tat": "1 दिन",
  "status_reasons": [
    "E-Bill Registered (ग्राहक ने ई-बिल रजिस्ट्रेशन के लिए सब्सक्राइब किया)",
    "E-Bill Deregistered (ग्राहक ने ई-बिल सर्विस को अनसब्सक्राइब किया)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "पता करें कि ग्राहक ई-बिल सर्विस सब्सक्राइब करना चाहता है या अनसब्सक्राइब।",
      "condition": "ग्राहक सब्सक्रिप्शन या अनसब्सक्रिप्शन की रिक्वेस्ट करता है",
      "actions": [
        {
          "if": "ग्राहक सब्सक्राइब करना चाहता है",
          "action": "चेक करें कि ईमेल आईडी रजिस्टर्ड है या नहीं।"
        },
        {
          "if": "ग्राहक अनसब्सक्राइब करना चाहता है",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'E-Bill Deregistered'।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "ईमेल रजिस्ट्रेशन हैंडल करें (अगर ग्राहक सब्सक्राइब करना चाहता है)।",
      "condition": "ग्राहक सब्सक्राइब करना चाहता है",
      "actions": [
        {
          "if": "ईमेल आईडी पहले से रजिस्टर्ड है",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'E-Bill Registered'।"
        },
        {
          "if": "ईमेल आईडी रजिस्टर्ड नहीं है",
          "action1": "ग्राहक से ईमेल आईडी पूछें।",
          "action2": "ग्राहक की ईमेल आईडी अपडेट करें और स्टेटस सेट करें 'E-Bill Registered'।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 3,

```

```

    "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
    "condition": "रिक्वेस्ट प्रोसेस करने के बाद",
    "actions": [
      {
        "action1": "CRM में टिकट सेव करें।",
        "action2": "अगर ग्राहक TAT पूछता है, तो उसे 1 दिन का TAT बताएं।"
      }
    ]
  }
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "17",
  "ticket_type": "G/I DOM जनरल इनफॉर्मेशन",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक के पास कोई क्वेरी है और वह टिकट चैटबॉट, IGL Connect App या वेबसाइट से रेज़ करता है",
  "tat": "3 दिन",
  "status_reasons": ["G/I - BO Pending General Info"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "कन्फर्म करें कि टिकट ग्राहक ने चैटबॉट, IGL Connect App या वेबसाइट से बनाया है।",
      "condition": "टिकट ग्राहक द्वारा इनिशिएट किया गया है",
      "actions": [
        {
          "action": "G/I DOM General Information का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें।",
      "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है",
      "actions": [
        {
          "action": "स्टेटस सेट करें 'G/I - BO Pending General Info'।"
        }
      ]
    }
  ],
}
{

```

```

"step_id": 3,
"description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
"condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
"actions": [
  {
    "action1": "CRM में टिकट सेव करें",
    "action 2": "अगर ग्राहक TAT पूछे, तो उसे 3 दिन का TAT बताएं।"
  }
]
}
]
}

```

```

{
"workflow_id": "18",
"ticket_type": "गलत सर्विस चार्जस",
"category": "घरेलू शिकायतें",
"when": "ग्राहक बिल में लगाए गए गलत सर्विस चार्ज या अन्य चार्जस पर आपत्ति जताता है",
"tat": "7 दिन",
"status_reasons": ["BO Pending (गलत चार्जस की पुष्टि करें)"],
"steps": [
  {
    "step_id": 1,
    "description": "चार्जस या ग्राहक द्वारा ली गई सर्विसेस को वेरीफाई करें।",
    "condition": "ग्राहक चार्जस पर आपत्ति करता है",
    "actions": [
      {
        "if": "कोई गड़बड़ी पाई जाती है",
        "action": "Incorrect Service Charges का टिकट रेज़ करें।"
      }
    ]
  },
  {
    "step_id": 2,
    "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें।",
    "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है",
    "actions": [
      {
        "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Verify Incorrect Charges)'।"
      }
    ]
  }
]
}

```

```

},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action1": "CRM में टिकट सेव करें।",
      "action 2": "अगर ग्राहक TAT पूछता है, तो उसे 1 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}
}

```

```

{
  "workflow_id": "19",
  "ticket_type": "पाइपलाइन का दोबारा माप लेना",
  "category": "घरेलू शिकायतें",
  "when": "ग्राहक पाइपलाइन का दोबारा माप करवाना चाहता है",
  "tat": "10 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (Pending Pipe Re-measurement)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "ग्राहक से पाइपलाइन के री-मेज़रमेंट की रिक्वेस्ट कन्फर्म करें।",
      "condition": "ग्राहक रिक्वेस्ट कन्फर्म करता है",
      "actions": [
        {
          "action": "Re-measurement of Pipeline का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    }
  ],
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें।",
  "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है",
  "actions": [
    {
      "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Pending Pipe Re-measurement)'।"
    }
  ]
}

```

```

    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action1": "CRM में टिकट सेव करें।",
      "action 2": "अगर ग्राहक TAT पूछे, तो उसे 10 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "20",
  "ticket_type": "लेट पेमेंट चार्जस को रिवर्स करना",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक लेट पेमेंट चार्जस को रिवर्स करवाना चाहता है",
  "tat": "6 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (लेट पेमेंट चार्ज वेरीफाई करें)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "वेरीफाई करें कि क्या ग्राहक ने पिछला पेमेंट ड्यू डेट के अंदर किया था या उसे बिल ड्यू डेट से पहले नहीं मिला।",
      "condition": "पेमेंट या बिल डिलीवरी से जुड़ी समस्या",
      "actions": [
        {
          "if": "पेमेंट ड्यू डेट के अंदर किया गया या बिल समय पर नहीं मिला",
          "action": "Reverse Late Payment Charges का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    }
  ],
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें।",

```

```

"condition": "टिकट रेज़ किया गया है",
"actions": [
  {
    "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Verify LPC)'"
  }
],
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action1": "CRM में टिकट सेव करें।",
      "Action 2": "अगर ग्राहक TAT पूछे, तो उसे 6 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "21",
  "ticket_type": "रिफंड",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक सिक्योरिटी डिपॉजिट या एक्स्ट्रा पेमेंट का रिफंड चाहता है",
  "tat": "12 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending (ग्राहक द्वारा रिफंड की रिक्वेस्ट की गई)",
    "BO Pending (एक्सेस पेमेंट रिफंड)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "जांचें कि कनेक्शन परमानेंटली डिसकनेक्ट है और फाइनल बिल जनरेट हुआ है या नहीं।",
      "condition": "कनेक्शन की स्थिति",
      "actions": [
        {
          "if": "कनेक्शन परमानेंटली डिसकनेक्ट है और फाइनल बिल जनरेट हो चुका है",
          "action": "ग्राहक को गाइड करें कि वह PD जॉब शीट, रिफंड फॉर्म और कैसिल्ड चेक/पासबुक  
customercare.png@igl.co.in पर भेजे।"
        }
      ],
    },
  ]
}

```

```

{
  "if": "कनेक्शन परमानेंटली डिसकनेक्ट है लेकिन फाइनल बिल जनरेट नहीं हुआ",
  "action1": "ग्राहक को थोड़ा इंतज़ार करने को कहें",
  "action2": "टिकट को Query सर्विस में टैग करें।"
},
{
  "if": "कनेक्शन अभी भी एक्टिव है",
  "action": "Permanent Disconnection का टिकट रेज़ करें।"
}
],
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "Refund टिकट रेज़ करें।",
  "condition": "डॉक्यूमेंट्स की रिक्वेस्ट की गई है या क्वेरी टैग की गई है",
  "actions": [
    {
      "action": "स्टेटस सेट करें: 'BO Pending (ग्राहक द्वारा रिफंड रिक्वेस्ट)' या 'BO Pending (एक्सेस पेमेंट रिफंड)।"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "टिकट रेज़ करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 12 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}

```



```

{
  "workflow_id": "22",
  "ticket_type": "रिटेल इनवॉइस जनरेशन",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक बिल जनरेट करवाना चाहता है या Estimated इनवॉइस को बदलवाना चाहता है",
  "tat": "10 दिन",
  "status_reasons": [
    "कॉल पर मीटर रीडिंग दी गई",
    "व्हाट्सएप पर मीटर रीडिंग दी गई",
    "ईमेल पर मीटर रीडिंग दी गई",
    "मीटर रीडर विज़िट की रिक्वेस्ट की गई"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "पिछली इनवॉइस की तारीख/ड्यू डेट चेक करें और ग्राहक से मीटर रीडिंग मांगें।",
      "condition": "ग्राहक को Estimated Bill मिला है",
      "actions": [
        {
          "if": "रीडिंग शेयर की गई",
          "action": "रीडिंग लें, मीटर नंबर कन्फर्म करें, और चेक करें कि रीडिंग पिछले रिटेल इनवॉइस से ज़्यादा है।"
        },
        {
          "if": "रीडिंग शेयर नहीं की गई",
          "action": "चेक करें कि क्या ग्राहक मीटर रीडर विज़िट की रिक्वेस्ट करता है।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "रीडिंग कैसे भेजी गई है उस हिसाब से टिकट का स्टेटस सेट करें।",
      "condition": "रीडिंग मिली है या विज़िट की रिक्वेस्ट है",
      "actions": [
        {
          "if": "रीडिंग कॉल पर दी गई",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'कॉल पर मीटर रीडिंग दी गई'।"
        },
        {
          "if": "रीडिंग व्हाट्सएप पर दी गई",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'व्हाट्सएप पर मीटर रीडिंग दी गई'।"
        },
        {
          "if": "रीडिंग ईमेल पर दी गई",

```

```

        "action": "स्टेटस सेट करें 'ईमेल पर मीटर रीडिंग दी गई'।"
    },
    {
        "if": "मीटर रीडर विज़िट की रिक्वेस्ट की गई",
        "action": "स्टेटस सेट करें 'मीटर रीडर विज़िट की रिक्वेस्ट की गई'।"
    }
]
},
{
    "step_id": 3,
    "description": "टिकट डिटेल्स सेव करें।",
    "condition": "रीडिंग प्रोसेस होने के बाद",
    "actions": [
        {
            "action": "मीटर नंबर, रीडिंग डेट और बाकी जानकारी problem description में लिखें और CRM में टिकट सेव करें।"
        },
        {
            "if": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
            "action": "ग्राहक को 10 दिन का TAT बताएं।"
        }
    ]
}
]
}
}

```

```

{
    "workflow_id": "23",
    "ticket_type": "रबर ट्यूब रिप्लेसमेंट",
    "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
    "when": "ग्राहक रबर ट्यूब बदलवाना चाहता है या चूल्हे से रबर ट्यूब को जोड़ना/हटाना चाहता है",
    "tat": "2 दिन",
    "status_reasons": ["BO Pending (Pending Rubber Tube Replacement)"],
    "steps": [
        {
            "step_id": 1,
            "description": "ग्राहक की रबर ट्यूब बदलने या जोड़ने/हटाने की रिक्वेस्ट कन्फर्म करें।",
            "condition": "ग्राहक रिक्वेस्ट कन्फर्म करता है",
            "actions": [
                {
                    "action": "Rubber Tube Replacement का टिकट रेज़ करें।"
                }
            ]
        }
    ]
}

```

```

    }
  ]
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस बताएं।",
  "condition": "टिकट रेज़ किया गया है",
  "actions": [
    {
      "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Pending Rubber Tube Replacement)', और ग्राहक को बताएं: Rs. 82.31 इंस्टॉलेशन चार्ज, Rs. 126.90 एक मीटर ट्यूब के लिए या Rs. 139.00 डेढ़ मीटर ट्यूब के लिए।"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 2 दिन का TAT बताएं।"
    },
    {
      "if": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
      "action": "ग्राहक को 2 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "24",
  "ticket_type": "खराब मीटर",
  "category": "घरेलू शिकायतें",
  "when": "ग्राहक शिकायत करता है कि मीटर तेज चल रहा है या मीटर काम नहीं कर रहा है, या डिस्प्ले धुंधला है",
  "tat": "36 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending (मीटर काम नहीं कर रहा)",
  ]
}

```

```

"BO Pending (मीटर तेज चल रहा है)"
],
"steps": [
{
  "step_id": 1,
  "description": "क्लियर करें कि समस्या मीटर के काम न करने की है या मीटर तेज चल रहा है।",
  "condition": "ग्राहक समस्या स्पष्ट करता है",
  "actions": [
    {
      "if": "मीटर काम नहीं कर रहा (जैसे स्मोकी मीटर, डिस्प्ले प्रॉब्लम, रीडिंग नहीं बढ़ रही)",
      "action": "ग्राहक को सेल्फ टेस्ट करने को कहें – रात के खाने के बाद और सुबह गैस यूज से पहले मीटर रीडिंग की फोटो लें।"
    },
    {
      "if": "मीटर तेज चल रहा है",
      "action": "Defective Meter का टिकट रेज़ करें।"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस की जानकारी दें।",
  "condition": "टिकट रेज़ हो चुका है या सेल्फ टेस्ट सजेस्ट किया गया है",
  "actions": [
    {
      "if": "मीटर काम नहीं कर रहा",
      "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (मीटर काम नहीं कर रहा)', और ग्राहक को बताएं कि सर्विस फ्री है।"
    },
    {
      "if": "मीटर तेज चल रहा है",
      "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (मीटर तेज चल रहा है)', और ग्राहक को बताएं कि अगर मीटर में फॉल्ट नहीं मिला तो Rs. 950/- पेनल्टी + Rs. 343/- मीटर टेस्टिंग चार्ज लगेगा।"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 36 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
},

```

```

    {
      "If": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
      "action": "उसे 36 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "25",
  "ticket_type": "गलत मीटर नंबर",
  "category": "घरेलू शिकायतें",
  "when": "ग्राहक शिकायत करता है कि IGL सिस्टम में या बिल में दिखाया गया मीटर नंबर और ग्राहक के प्रीमाइसेस पर लगा मीटर नंबर मेल नहीं खा रहा",
  "tat": "10 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (Pending Meter Number Verification)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "ग्राहक की शिकायत कन्फर्म करें कि इनवॉइस या लीड स्टेटस में मीटर नंबर गलत है।",
      "condition": "मीटर नंबर मिस्टमैच रिपोर्ट किया गया है",
      "actions": [
        {
          "action": "Incorrect Meter Number का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें और वैरिफिकेशन के लिए नोट डालें।",
      "condition": "टिकट रेज़ किया गया है",
      "actions": [
        {
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Pending Meter Number Verification)'"
        },
        {
          "If": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
          "action": "ग्राहक को 10 दिन का TAT बताएं।"
        }
      ]
    }
  ]
}

```

```
]
}
```

```
{
  "workflow_id": "26",
  "ticket_type": "Billed Without Gas Supply",
  "category": "Dom Complaints",
  "when": "Customer complains for Bill generation but gas supply is not active",
  "tat": "10 DAYS",
  "status_reasons": [
    "BO Pending (Permanent Disconnection Check Pending)",
    "BO Pending (Billing Lock Pending)",
    "BO Pending (Installation Verification Pending)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "Analyze latest bill to determine if consumption was post TD/PD or without NG.",
      "condition": "Bill consumption type",
      "actions": [
        {
          "if": "Bill is for consumption post PD",
          "action": "Check status of PD ticket in customer profile and set status to 'BO Permanent Disconnection Verification'."
        },
        {
          "if": "Bill is for consumption post TD",
          "action": "Check status of TD ticket in customer profile and set status to 'BO Pending (Billing Lock Pending)'."
        },
        {
          "if": "Bill generated without NG done",
          "action": "Check lead status for NG not done and set status to 'BO Installation Verification Pending'."
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
```

```

    "description": "Save ticket details.",
    "condition": "After setting status",
    "actions": [
      {
        "action": "Mention concern in problem description and save ticket in CRM."
      }
    ]
  },
  {
    "step_id": 3,
    "description": "Inform customer of TAT.",
    "condition": "After saving ticket",
    "actions": [
      {
        "action": "Inform customer of 10-day TAT."
      }
    ]
  }
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "27",
  "ticket_type": "बिलिंग में बकाया (Arrears)",
  "category": "घरेलू शिकायतें",
  "when": "ग्राहक ने पेमेंट कर दिया है लेकिन सिस्टम में अपडेट नहीं हुआ या गलत BP पर पेमेंट कर दिया गया",
  "tat": "8 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (पेमेंट नहीं मिला)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "जांचें कि ग्राहक ने पेमेंट किया है या नहीं और क्या वह CRM में अपडेट हुआ है।",
      "condition": "पेमेंट की स्थिति",
      "actions": [
        {
          "if": "पेमेंट CRM में मिला लेकिन ड्यू डेट के बाद",
          "action": "ग्राहक को बताएं कि पेमेंट मिल गया है और इसे Query सर्विस में टैग करें।"
        },
        {

```

```

        "if": "पेमेंट CRM में नहीं मिला",
        "action": "ग्राहक से कहें कि पेमेंट का प्रूफ customercare.png@igl.co.in पर भेजें।"
    }
]
},
{
    "step_id": 2,
    "description": "अगर पेमेंट नहीं मिला तो Arrears in Billing टिकट रेज़ करें।",
    "condition": "पेमेंट प्रूफ की रिक्वेस्ट की गई है",
    "actions": [
        {
            "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (पेमेंट नहीं मिला)', और सही पेमेंट मोड चुनें (ऑनलाइन / चेक / कैश)।"
        }
    ]
},
{
    "step_id": 3,
    "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
    "condition": "रिक्वेस्ट प्रोसेस करने के बाद",
    "actions": [
        {
            "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 8 दिन का TAT बताएं।"
        }
    ]
}
]
}

```

```

{
    "workflow_id": "28",
    "ticket_type": "नाम और पता सुधार",
    "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
    "when": "ग्राहक सिस्टम में दर्ज नाम या पते की गलती को सुधारना चाहता है",
    "tat": "5 दिन",
    "status_reasons": ["BO Pending (Pending Name/Address Correction)"],
    "steps": [
        {
            "step_id": 1,
            "description": "ग्राहक को ज़रूरी दस्तावेज भेजने की गाइडेंस दें ताकि सुधार किया जा सके।",

```



```

"condition": "ग्राहक नाम या पते में सुधार की रिक्वेस्ट करता है",
"actions": [
  {
    "if": "नाम में सुधार",
    "action": "ग्राहक से सही नाम वाला ID प्रूफ, ओनरशिप प्रूफ और BP नंबर
    customercare.png@igl.co.in पर भेजने को कहें।"
  },
  {
    "if": "पते में सुधार",
    "action": "ग्राहक से सही पता वाला ओनरशिप प्रूफ और BP नंबर customercare.png@igl.co.in पर
    भेजने को कहें।"
  }
]
},
{
  "step_id": 2,
  "description": "टिकट रेज़ करें और Query सर्विस में टैग करें।",
  "condition": "डॉक्यूमेंट्स मांगे गए हैं",
  "actions": [
    {
      "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Pending Name/Address Correction)'"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "टिकट रेज़ करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें।"
    },
    {
      "if": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
      "action": "उसे 5 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "29",
  "ticket_type": "मॉडिफिकेशन - गीजर/एक्स्ट्रा पॉइंट",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक उसी फ्लोर पर जहां PNG इस्तेमाल कर रहा है, एक अतिरिक्त पॉइंट या गीजर कनेक्शन चाहता है",
  "tat": "8 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (Customer Req. Modification)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "ग्राहक की एक्स्ट्रा पॉइंट या गीजर कनेक्शन की रिक्वेस्ट कन्फर्म करें।",
      "condition": "ग्राहक रिक्वेस्ट कन्फर्म करता है",
      "actions": [
        {
          "action": "Modification - Geyser/Extra Point का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें और feasibility चेक नोट करें।",
      "condition": "टिकट रेज़ किया गया है",
      "actions": [
        {
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Customer Req. Modification)', और ग्राहक को बताएं कि feasibility टेक्नीशियन चेक करेगा और चार्जस कन्फर्म करेगा।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 3,
      "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
      "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
      "actions": [
        {
          "action": "CRM में टिकट सेव करें।"
        },
        {
          "If": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
          "action": "ग्राहक को 8 दिन का TAT बताएं।"
        }
      ]
    }
  ]
}

```

```
]
}
```

```
{
  "workflow_id": "30",
  "ticket_type": "रीस्टोरेशन विथ डिवाइस",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक TD - Renovation (with device) के बाद रीस्टोरेशन चाहता है",
  "tat": "6 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (ग्राहक द्वारा रीस्टोरेशन की रिक्वेस्ट)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "चेक करें कि TD - Renovation with device का टिकट पहले रेज़ हुआ था या नहीं।",
      "condition": "TD टिकट मौजूद है",
      "actions": [
        {
          "if": "TD - Renovation with device मिला",
          "action": "Restoration with Device का टिकट रेज़ करें।"
        },
        {
          "if": "ग्राहक डिफॉल्टर डिस्कनेक्टेड है",
          "action": "इस कैटेगरी में टैग न करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें और ग्राहक को चार्जस की जानकारी दें।",
      "condition": "टिकट रेज़ किया गया है",
      "actions": [
        {
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (ग्राहक द्वारा रीस्टोरेशन की रिक्वेस्ट)', और ग्राहक को बताएं कि चार्जस टेक्नीशियन कन्फर्म करेगा।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 3,
      "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
    }
  ]
}
```

```

"condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
"actions": [
  {
    "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 6 दिन का TAT बताएं।"
  },
  {
    "if": "अगर ग्राहक TAT पूछे",
    "action": "उसे 6 दिन का TAT बताएं।"
  }
]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "31",
  "ticket_type": "रीस्टोरेशन बिना डिवाइस इंस्टॉल किए",
  "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
  "when": "ग्राहक TD Renovation (बिना डिवाइस) / TDPR के बाद रीस्टोरेशन चाहता है",
  "tat": "6 दिन",
  "status_reasons": ["BO Pending (ग्राहक द्वारा रीस्टोरेशन की रिक्वेस्ट की गई)"],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "चेक करें कि TD - Personal Reason या TD Renovation without device का टिकट रेज़ हुआ था या नहीं।",
      "condition": "TD टिकट मौजूद है",
      "actions": [
        {
          "if": "TD - Personal Reason या TD Renovation without device मिला",
          "action": "Restoration without Device Installed का टिकट रेज़ करें।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "टिकट का स्टेटस सेट करें।",
      "condition": "टिकट रेज़ किया गया है",
      "actions": [
        {

```

```

        "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (Requested Restoration by Customer)'"
    }
]
},
{
    "step_id": 3,
    "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
    "condition": "स्टेटस सेट करने के बाद",
    "actions": [
        {
            "action": "CRM में टिकट सेव करें।"
        },
        {
            "if": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
            "action": "उसे 6 दिन का TAT बताएं।"
        }
    ]
}
}
]
}

```

```

{
    "workflow_id": "32",
    "ticket_type": "ओनरशिप ट्रांसफर",
    "category": "घरेलू सेवा अनुरोध",
    "when": "ग्राहक ओनरशिप ट्रांसफर करवाना चाहता है",
    "tat": "12 दिन",
    "status_reasons": ["BO Pending (ग्राहक को जानकारी दी गई)"],
    "steps": [
        {
            "step_id": 1,
            "description": "ओनरशिप ट्रांसफर का कारण और कनेक्शन का नाम कन्फर्म करें।",
            "condition": "कारण है बिक्री/खरीद, डेथ केस या नाम जोड़ना/घटाना",
            "actions": [
                {
                    "if": "बिल्डर कनेक्शन",
                    "action": "ग्राहक को गाइड करें कि ओनरशिप प्रूफ (Possession Letter, बिजली बिल, सेल डीड), ID प्रूफ, रजिस्ट्रेशन फॉर्म और मीटर की फोटो pngbuilders@igl.co.in या updatekyc@igl.co.in पर भेजे।"
                }
            ]
        }
    ]
}

```

```

{
  "if": "व्यक्तिगत नाम",
  "action": "ग्राहक को गाइड करें कि ओनरशिप प्रूफ, ID प्रूफ, ओनरशिप ट्रांसफर फॉर्म, NOC और मीटर की फोटो softcopy में customercare.png@igl.co.in पर या hard copy नीचे दिए पते पर IGL ऑफिस में भेजें:\n\nTo The Manager (Marketing)\n(Name & Address Correction Section)\nIndraprastha Gas Limited,\nQuantum Building, Plot No. C 3,\nSector 3, Noida – 201301, Uttar Pradesh."
}
],
{
  "step_id": 2,
  "description": "ओनरशिप ट्रांसफर का टिकट रेज़ करें।",
  "condition": "डॉक्यूमेंट्स मांगे गए हैं",
  "actions": [
    {
      "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (ग्राहक को जानकारी दी गई)।'"
    }
  ]
},
{
  "step_id": 3,
  "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
  "condition": "टिकट रेज़ करने के बाद",
  "actions": [
    {
      "action": "CRM में टिकट सेव करें।"
    },
    {
      "if": "अगर ग्राहक TAT पूछता है",
      "action": "व्यक्तिगत नाम के लिए 12 दिन का TAT और बिल्डर कनेक्शन के लिए 5 दिन का TAT बताएं।"
    }
  ]
}
]
}

```

```

{
  "workflow_id": "33",
  "ticket_type": "गलत इंस्टॉलेशन",
  "category": "घरेलू सेवा शिकायतें",
  "when": "ग्राहक चाहता है कि इंस्टॉलेशन सही तरीके से हो",
  "tat": "12 दिन",
  "status_reasons": [
    "BO Pending (इंस्टॉलेशन चेक पेंडिंग - O&M)",
    "BO Pending (इंस्टॉलेशन चेक पेंडिंग - प्रोजेक्ट्स)"
  ],
  "steps": [
    {
      "step_id": 1,
      "description": "देखें कि ग्राहक ने पिछली कौन सी सर्विस ली थी (उदाहरण: RFC, NG कन्वर्शन, मॉडिफिकेशन, टेम्परेरी डिसकनेक्शन आदि) और ग्राहक की असंतुष्टि का कारण जानें (जैसे पाइपलाइन गलत लगी, मीटर सही नहीं लगा, इंस्टॉलेशन बिना सहमति के हुआ आदि)।",
      "condition": "ग्राहक की शिकायत वाजिब है",
      "actions": [
        {
          "action": "यह तय करें कि सर्विस O&M टीम ने दी थी या प्रोजेक्ट्स टीम ने।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 2,
      "description": "जिस टीम ने इंस्टॉलेशन किया था, उसके अनुसार Improper Installation टिकट रेज़ करें।",
      "condition": "टीम की पहचान हो चुकी है",
      "actions": [
        {
          "if": "O&M टीम",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (इंस्टॉलेशन चेक पेंडिंग - O&M)'।"
        },
        {
          "if": "प्रोजेक्ट्स टीम",
          "action": "स्टेटस सेट करें 'BO Pending (इंस्टॉलेशन चेक पेंडिंग - प्रोजेक्ट्स)'।"
        }
      ]
    },
    {
      "step_id": 3,
      "description": "टिकट सेव करें और ग्राहक को TAT बताएं।",
      "condition": "टिकट रेज़ करने के बाद",
    }
  ]
}

```

```
"actions": [  
  {  
    "action": "CRM में टिकट सेव करें और ग्राहक को 12 दिन का TAT बताएं।"  
  },  
  {  
    "If": "अगर ग्राहक TAT पूछे",  
    "action": "उसे 12 दिन का TAT बताएं।"  
  }  
]  
}  
]
```