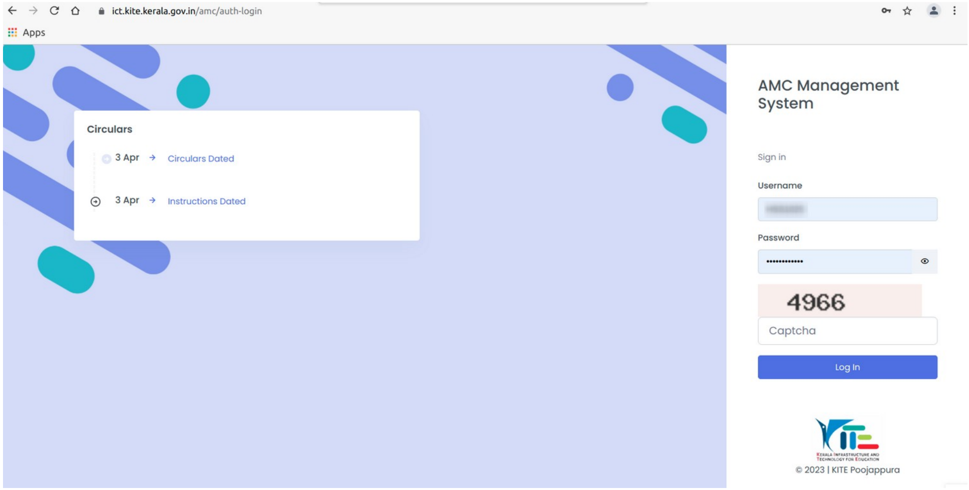
AMC Management System

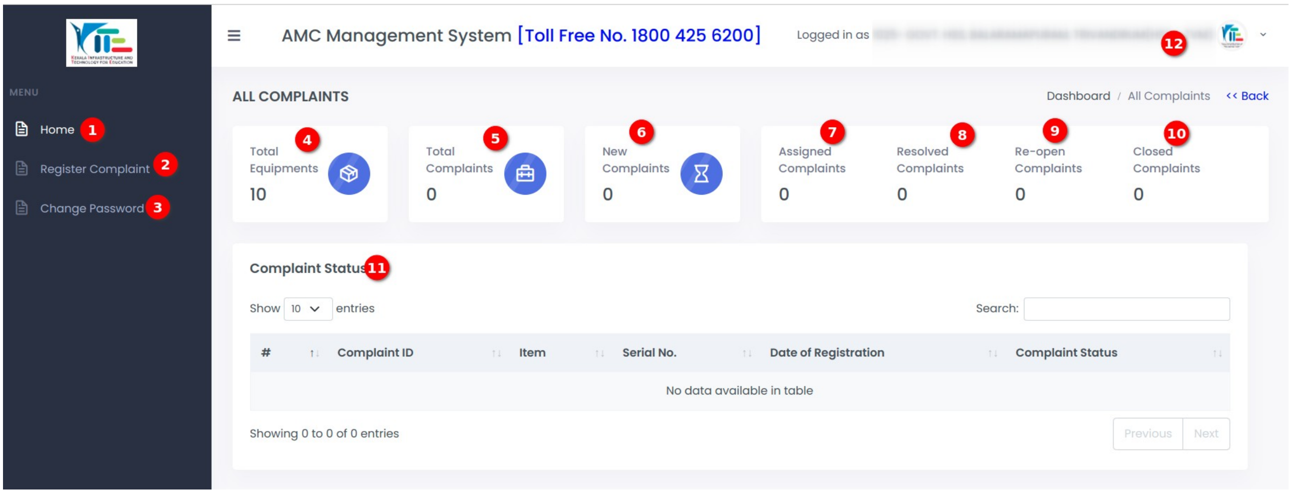
ഹൈടെക് സ്കൂൾ പദ്ധതി പ്രകാരം സ്കൂളുകൾക്ക് 2018 മുതൽ വിതരണം ചെയ്ത ഉപകരണങ്ങളിൽ 2023 മാർച്ച് 31-ന് വാറന്റി അവസാനിക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് AMC (Annual Maintenance Contract) സംവിധാനം KITE ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് kite.kerala.gov.in/support എന്ന Complaint Registration പോർട്ടലിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

AMC Management System പരിചയപ്പെടാം.

kite.kerala.gov.in/support ൽ സ്കൂളിന് അനുവദിച്ച username, password നൽകി സ്കൂളുകൾക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.



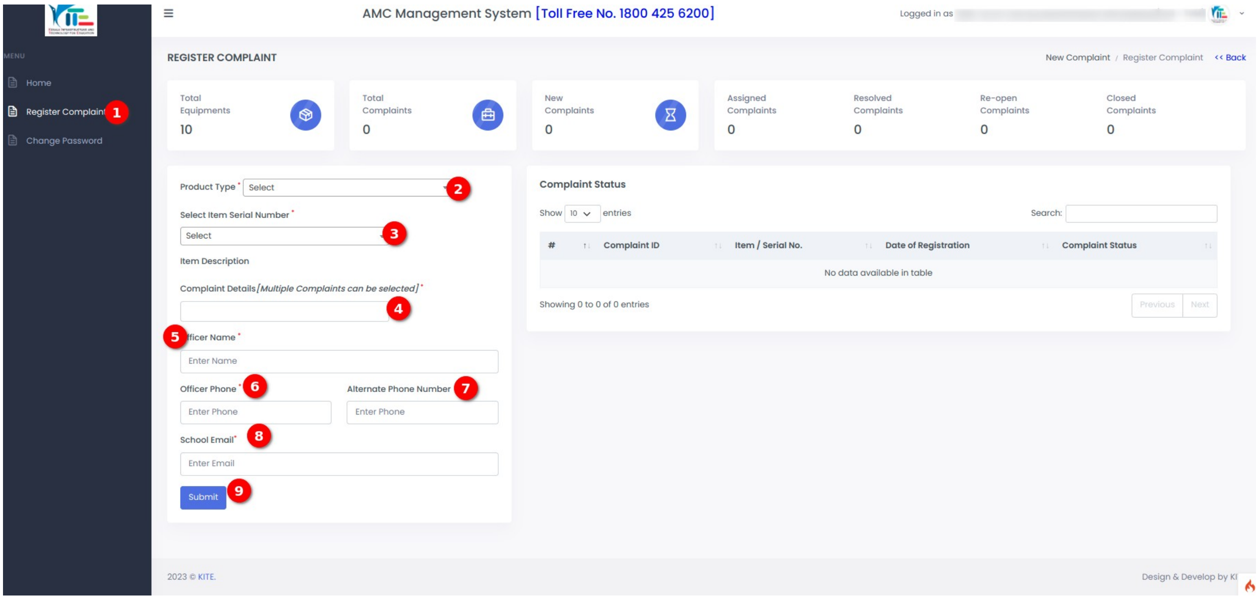
സ്കൂൾ ലോഗിൻ വിൻഡോ പരിചയപ്പെടാം



1	Home	സ്കൂൾ ലോഗിനിലെ Home page
2	Register Complaint	കംപ്ലയിന്റ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്
3	Change Password	ലോഗിൻ പാസ്‌വേഡ് മാറ്റുന്നതിന്
4	Total Equipments	സ്കൂളിലെ AMC യിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ആകെ ഉപകരണങ്ങൾ
5	Total Complaints	നിലവിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കംപ്ലയിന്റുകളുടെ എണ്ണം
6	New Complaints	പുതിയതായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലയിന്റുകൾ
7	Assigned Complaints	ടെക്‌നീഷ്യൻ അസൈൻ ചെയ്തിട്ടുള്ള കംപ്ലയിന്റുകൾ
8	Resolved Complaints	പരിഹരിക്കപ്പെട്ട കംപ്ലയിന്റുകൾ
9	Re-open Complaints	തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലെയിന്റുകൾ
10	Closed Complaints	കംപ്ലയിന്റുകളിൽ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടവ
11	Complaint Status	രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് കംപ്ലയിന്റുകളുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി.
12	Log Out	ലോഗ് ഔട്ട് ചെയ്യുന്നതിന്.

ഉപകരണങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന കംപ്ലയിന്റ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ.

1) Register Complaint എന്ന ലിങ്കിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.



2) **Product Type** കംപ്ലയിന്റായ ഉപകരണം ഏതാണെന്ന് തെരെഞ്ഞെടുക്കുക (ഉദാ: Laptop)

3) **Select Item Serial Number** കംപ്ലയിന്റായ ഉപകരണത്തിന്റെ സീരിയൽ നമ്പർ തെരെഞ്ഞെടുക്കുക. ഉപകരണത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

4) **Complaint Details** ഉപകരണത്തിന്റെ കംപ്ലയിന്റ് സ്വഭാവം തെരെഞ്ഞെടുക്കുക. *(ഒന്നിൽ കൂടുതൽ കംപ്ലയിന്റുണ്ടെങ്കിൽ അത് തെരെഞ്ഞെടുക്കാൻ സാധിക്കുന്നതാണ്)*

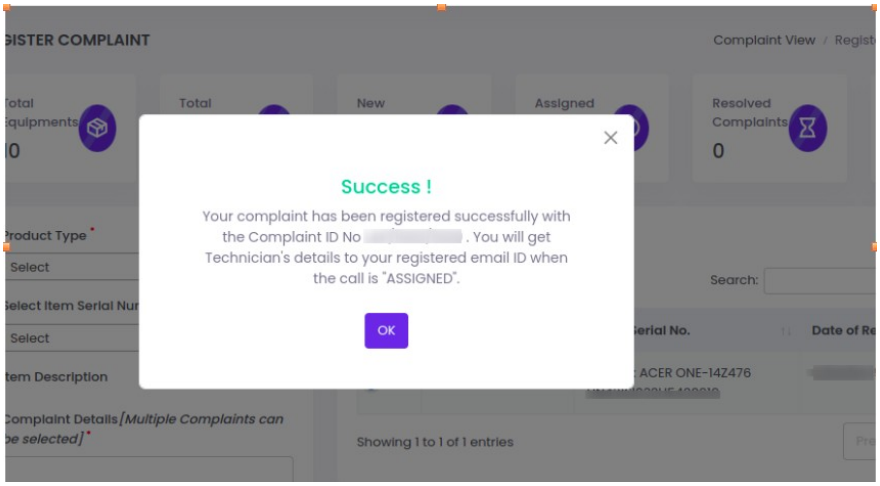
5) **Officer Name** പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്ന ഓഫീസറുടെ പേര്

6) **Officer Phone Number** ഓഫീസറുടെ ഫോൺ നമ്പർ

7) **Alternate Phone Number** സ്കൂൾ HITC/ SITC യുടെ ഫോൺ നമ്പർ

8) School Email സ്കൂളിന്റെ ഔദ്യോഗിക ഇ-മെയിൽ വിലാസം *(പതിവായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ഇ-മെയിൽ ID നൽകുക)*

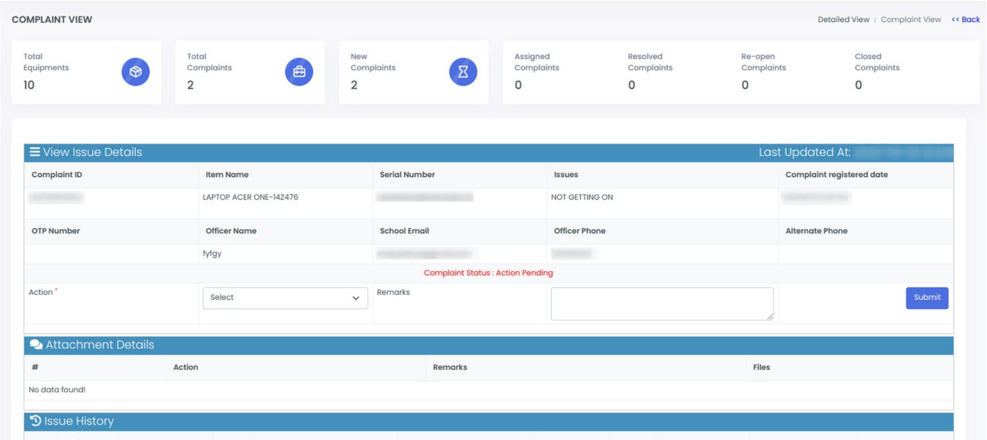
മേൽ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകി കംപ്ലയിന്റ് സബ്മിറ്റ് ചെയ്യുമ്പോൾ Complaint ID ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു മെസേജ് ലഭിക്കുന്നതാണ്. കംപ്ലയിന്റ് ID സ്കൂളിലെ കംപ്ലയിന്റ് രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.



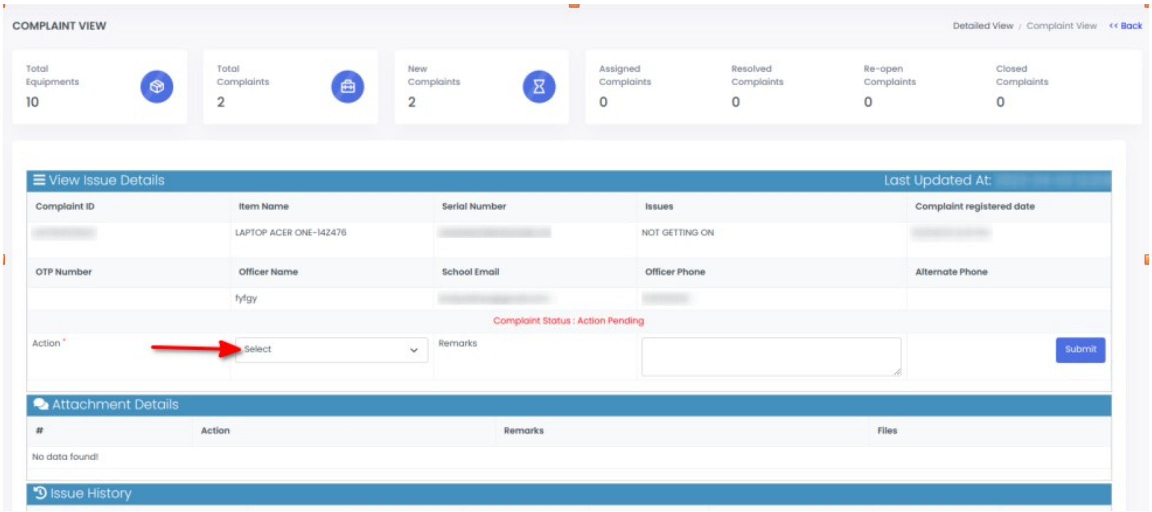
രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലയിന്റ് Cancel ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ?

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഒരു complaint തെറ്റായി രേഖപ്പെടുത്തിയാൽ അത് cancel ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

Complaint Status ൽ ഉള്ള Complaint ID -ൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ ആ കംപ്ലയിന്റിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതാണ്.



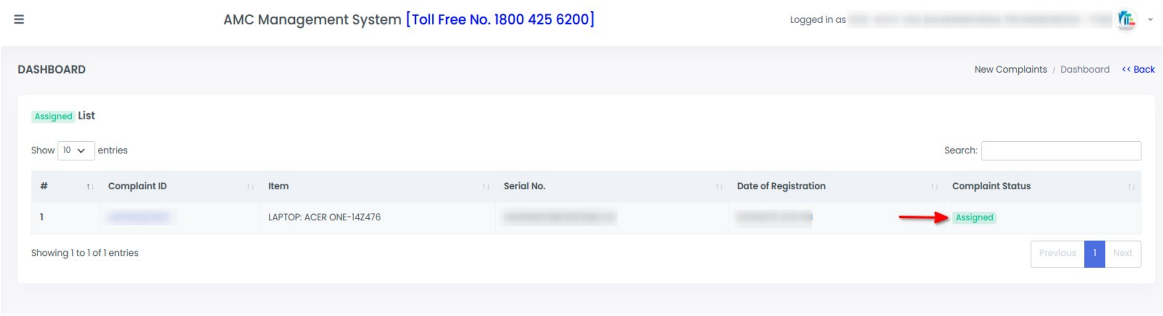
Complaint Status: Action Pending ൽ Action ൽ Cancel സെലക്ട് ചെയ്യുക. Remarks രേഖപ്പെടുത്തി Save ചെയ്യുക.



സ്കൂളുകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികൾ സർവീസ് ഏജൻസി അവരുടെ ലോഗിനിൽ പരിഗണിക്കുകയും ഒരു ടെക്നീഷ്യനെ അസൈൻ ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു. അപ്പോൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരുന്ന ഇ-മെയിലിലും സ്കൂൾ ലോഗിൻ പേജിലും കംപ്ലയിന്റ് പരിഹരിക്കാൻ ചുമതലപ്പെടുത്തപ്പെട്ട ടെക്നീഷ്യന്റെ പേരും ഫോൺ നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിശദാംശങ്ങളും കംപ്ലെയിന്റ് close ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഒരു OTP യും ലഭിക്കുന്നതാണ്.

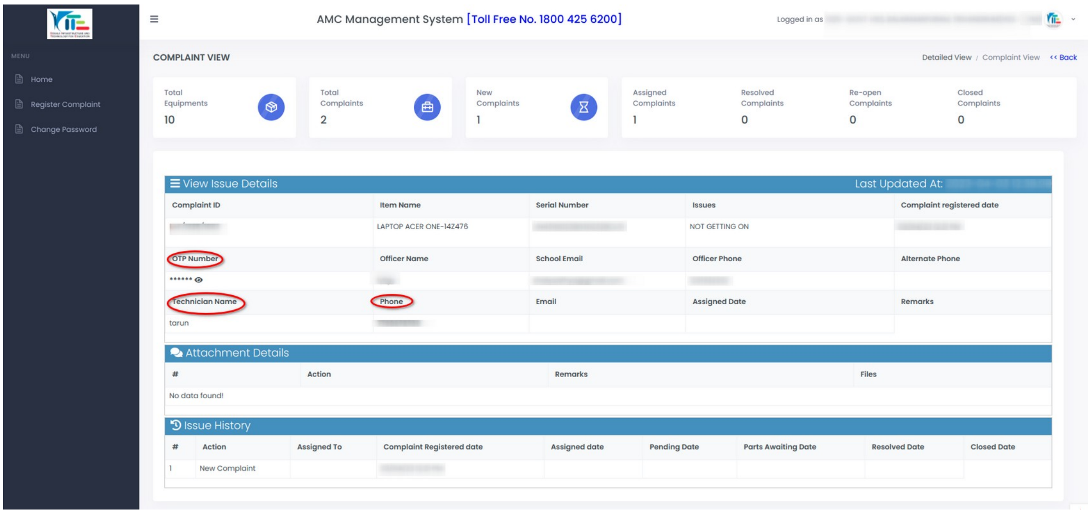
NB: *ലഭിക്കുന്ന OTP കംപ്ലെയിന്റ് പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതുവരെ മറ്റാർക്കും share ചെയ്യരുത്.*

ഇപ്പോൾ complaint status new-complaint -ൽ നിന്നും Assigned ആയി മാറുന്നതാണ്.

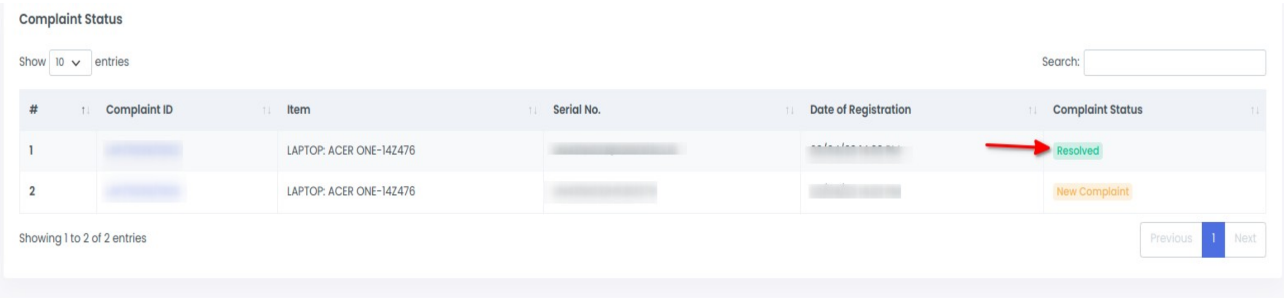


Complaint പരിഹരിച്ച് തിരികെ നൽകുമ്പോൾ കൈക്കൊള്ളേണ്ട നടപടികൾ

സർവ്വീസ് ഏജൻസി ഉപകരണത്തിന്റെ കംപ്ലയിന്റ് പരിഹരിച്ച് തിരികെ ഏൽപ്പിക്കുമ്പോൾ, സ്കൂൾ ലോഗിനിലുള്ള Assigned Complaints തുറക്കുക.



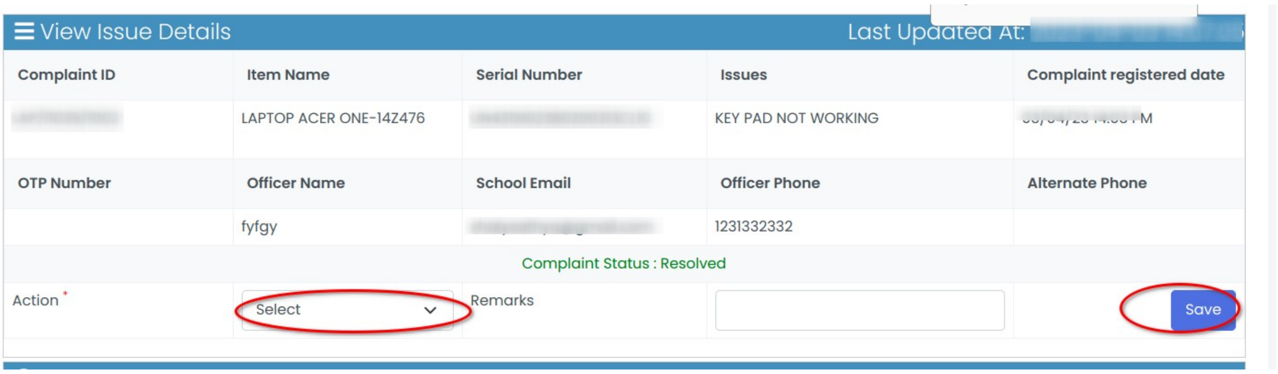
അതിൽ നിന്നും ഉപകരണത്തിന്റെ Complaint ID സെലക്ട് ചെയ്ത് നൽകിയിരിക്കുന്ന OTP (കാണുന്നതിനായി 'EYE ഐക്കണിൽ' ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക) പരാതി തൃപ്തികരമായി **പരിഹരിക്കപ്പെട്ടാൽ മാത്രം സർവ്വീസ് ടെക്നീഷ്യന് നൽകുക.** ടെക്നീഷ്യൻ OTP അവരുടെ ലോഗിനിൽ നൽകുന്നതിലൂടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലയിന്റ് Resolved Complaints എന്നതിലേക്ക് മാറ്റപ്പെടുന്നു.



പരാതി പരിഹരിച്ച ഉപകരണങ്ങൾ അഞ്ച് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കംപ്ലെയിന്റ് ആവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ Re-open Complaint മുഖേന വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. അഞ്ച് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി Re-open ചെയ്തില്ലായെങ്കിൽ പരാതി closed ആയി പരിഗണിക്കും.

രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലയിന്റ് Close ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ ?

കംപ്ലയിന്റ് പരിഹരിച്ച കിട്ടിയ ഉപകരണത്തിന്റെ, കംപ്ലയിന്റ് രജിസ്ട്രേഷൻ നടപടികൾ ക്ലോസ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

അതിനായി

- Resolved Complaints തുറക്കുക.
- Complaint ID സെലക്ട് ചെയ്ത് തുറക്കുക.
- View Issue Details ൽ Action ൽ നിന്നും Closed എന്നത് സെലക്ട് ചെയ്യുക. (പരാതി നിലനിൽക്കുന്നുവെങ്കിൽ Reopen സെലക്ട് ചെയ്യുക)
- Save ചെയ്യുക.