### 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 സ്കൂളുകൾ ക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.



സ്കൂൾ ലോഗിൻ വിൻഡോ പരിചയപ്പെടാം

TRANSPORT		ment System <b>[Toll F</b>	ree No. 1800 425 6200]	Logged in as			12 🍱 ·
MENU	ALL COMPLAINTS					Dashboard	d / All Complaints
<ul> <li>Home 1</li> <li>Register Complaint 2</li> <li>Change Password 3</li> </ul>	Total Equipments	Total Complaints	New Complaints	Assigned Complaints	Resolved Complaints 0	9 Re-open Complaints O	Closed Complaints O
	Complaint Status				Se	arch:	
	# 1 Complaint	ID Item	Serial No.	Date of Registratio	'n	Complaint State	us îl
			No data availab	le in table			
	Showing 0 to 0 of 0 entries						

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.

	=		AMC Manager	nent Systen	n [Toll Free No. 180	0 425 6200	1	Logged in	as		- 🌆 -
MENU	REGISTER COMPLAINT									New Complaint / Register Comple	Jint << Back
Home     Register Comptaint     Change Password	Total Equipments 10	8	Total Complaints O		New Complaints O	X	Assigned Complaints O	Resolved Complaints O	Re-open Complaints O	Closed Complaints O	
	Product Type * Select Select Item Serial Number *			2	Complaint Status Show 10 v entries				Sea	rch:	
	Select Item Description				# 1: Complain	nt ID	item / Serial No.	<ul> <li>Date of Regis</li> <li>data available in table</li> </ul>	tration	Complaint Status	
	Complaint Details/Multiple C	Complaints (	an be selected		Showing 0 to 0 of 0 entrie	95					
	5 fficer Name										
	Officer Phone		Alternate Phone Number	0							
	Enter Phone		Enter Phone	-							
	School Email*										
	Enter Email										
	Submit 9										
	2023 © KITE.									Design & De	welop by KI

#### AMC Management System

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 കാപ്ലയിന്റണ്ടെങ്കിൽ 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.

al	Total	-	New	0	Assigned	Resolved	Re-open	Closed
apments	2		2	X	0	0	0	0
View Issue Detai	ls						Last Updat	ed At:
Complaint ID	Item Name		Serial Num	ber	Issues		Complai	int registered date
	LAPTOP AGER	ONE-14Z476			NOT GETTIN	G ON		
OTP Number	Officer Name		School Eme	lic	Officer Pho	ne	Alternat	e Phone
	fyfgy		1000	-				
				Complaint Status	Action Pending			
ction *	Select		~ Remarks					Submit
Attachment Det	tails							
;	Action			Remarks			Files	

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

ioments	Total	New Com		Assigned	Resolved	Re-open Complaints	Closed
	2	2		0	0	0	0
View Issue Details						Last Updat	ed At:
omplaint ID	Item Name		Serial Number	Issues		Complai	int registered date
	LAPTOP ACER O	NE-14Z476		NOT GETTING O	DN		
TP Number	Officer Name		School Email	Officer Phone	•	Alternate	e Phone
	fyfgy						
			Complaint Statu	s : Action Pending			
tion*	Select	~	Remarks			li.	Submit
Attachment Deta	ils						
1	Action		Remarks			Files	

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.

<u>NB:</u> ലഭിക്കുന്ന OTP കംപ്ലെയിന്റ് പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതുവരെ മറ്റാർക്കും share ചെയ്യരുത്.

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

=	AMC Management System [Toll Fi	ree No. 1800 425 6200]	Logged in as		· 🍈 ·
DASHBOARD				New Complaints / Dashboo	rd << Back
Assigned List					
Show 10 🗸 entries				Search:	
# Complaint ID	Item	Serial No.	Date of Registration	Complaint Status	
1	LAPTOP: ACER ONE-14Z476			Assigned	
Showing 1 to 1 of 1 entries				Previous 1	Next

#### Complaint പരിഹരിച്ച് തിരികെ നൽകുമ്പോൾ കൈക്കൊള്ളേണ്ട നടപടികൾ

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

=		AMC Man	agement System	[Toll Free No	o. 1800 425 6200]		Logged in as		
COMPL	AINT VIEW								Detailed View / Complaint View
rd Total Equipu 10	ments	Total Complaints 2		New Complaints 1	X	Assigned Complaints 1	Resolved Complaints O	Re-open Complaints O	Closed Complaints O
	View Issue Details						_	Last Upc	lated At:
Con	mplaint ID		Item Name		Serial Number	Is	sues		Complaint registered date
			LAPTOP ACER ONE-14Z476			N	DT GETTING ON		
OTP	Number		Officer Name		School Email	a	fficer Phone		Alternate Phone
	@		100						
Teo	thnician Name		Phone		Email	A	ssigned Date		Remarks
taru	n								
	Attachment Details								
#		Action			Remarks			Files	
No d	lata found!								
3	Issue History								
	Action A	ssigned To	Complaint Registered	date	Assigned date	Pending Date	Parts Awaiting Date	Resolve	d Date Closed Date

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.

Comple	aint Ste	atus						
Show 10	• •	entries				Search:		
#	ti.	Complaint ID	Item	Serial No.	Date of Registration	Complain	t Status	
1			LAPTOP: ACER ONE-14Z476			Resolved		
2			LAPTOP: ACER ONE-14Z476			New Comp	plaint	
Showing	1 to 2 o	2 entries					Previous 1 N	

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

# രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലയിന്റ് Close ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ ?

കംപ്ലയിന്റ് പരിഹരിച്ചു കിട്ടിയ ഉപകരണത്തിന്റെ, കംപ്ലയിന്റ് രജിസ്ട്രേഷൻ നടപടികൾ ക്ലോസ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

അതിനായി

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

∃ View Issue Details			Last Upaatea A	t:
Complaint ID	Item Name	Serial Number	Issues	Complaint registered date
	LAPTOP ACER ONE-14Z476		KEY PAD NOT WORKING	-00, 07, 20 17.00 r M
OTP Number	Officer Name	School Email	Officer Phone	Alternate Phone
	fyfgy	indexell sequenciation	1231332332	
		Complaint Status : Resolv	ed	
Action *	Select ~	Remarks		Save