
हेल्प लाइन नंबर

1800-203-6500

कार्य समय

8:00 AM to 8:00 PM

ऑनलाइन गीता वर्ग आरंभ

जून 2020

ZOOM HELPDESK आरंभ

जुलाई 2024

6 • विशेष अनुभाग

Zoom Help line and Helpdesk सेवा

कोरोना महामारी के समय, जब पूरा विश्व महामारी से परेशान था। समय व्यतीत नहीं होता था, सभी पर डिप्रेशन का असर दिखता था।

५ मिनट हिन्दी

Our Helpline Team Details

Helpline Number: 1800-203-6500

WhatsApp Numbers:

+91 858-786-8498

+91 85868 22506

Email –helplinegeeta@gmail.com

Store Contact Number: 7500-707707

Team Members (Delhi):

Kajal Shrivastav

Kavita Rajput

Saraswati Nadar

Shalu Shukla

 **Working Hours:** 8:00 AM to 8:00 PM

Our team is available to assist you through Helpline Calls, WhatsApp, Live Chat, and Email.

परिचय

यह यज्ञ सेवा डिजिटल माध्यम से लाखों साधकों को जोड़ने का एक दिव्य भागीरथी प्रयास था।

आवश्यकता

लेकिन साधकों की संख्या लाखों में पहुँचने पर, जिनमे प्रमुख ग्रहणियां, महिलायें, बच्चे, और वरिष्ठ जन थे।

यह महसूस किया गया कि अनेक साधक, विशेष रूप से वरिष्ठ नागरिक, गृहणियां, तकनीकी रूप से कम दक्ष थे। अतः तकनीकी जटिलताओं के कारण, चाह कर भी वे कक्षा में नियमित रूप से जुड़ नहीं

पा रहे थे। ऐसे में, एक हेल्प डेस्क सेवा की आवश्यकता महसूस हुई। जिसका मुख्य उद्देश्य था—गीता साधकों को तकनीकी एवं व्यावहारिक समस्याओं से मुक्त करके श्रीमद्भगवद्गीता के अध्ययन में सहायक बनाना।

इसके लिए हेल्पडेस्क फ़ोन नंबर्स, ईमेल आदि के माध्यम से सेवा दी जाने लगी। समय के साथ हेल्प डेस्क नंबर्स पर जरूरत से अत्यधिक बोझ बढ़ गया। तब कुछ नए ढंग से हेल्प देने के बारे में सोचा ताकि त्वरित सेवा द्वारा अधिकतम साधकों की सार्थक मदद की जा सके। उनका तकनीकी का डर दूर हो सके और ज्यादा से ज्यादा साधक इस का लाभ ले सकें।

Zoom Helpdesk की शुरुआत – आवश्यकता से नवाचार तक

जुलाई 2024 में गीता परिवार ने Zoom Helpdesk सेवा की शुरुआत की। इसका उद्देश्य साधकों को उनके;

नवीन पंजीकरण,
भाषा परिवर्तन,
समय परिवर्तन,
डबल रजिस्ट्रेशन की समस्या,
लेवल चयन/ बदलना,
परिवारजनों के लिए नामांकन,
एग्जाम अदि से सम्बंधित समस्या,
डाटा बेस से सम्बंधित समस्या,
ज़ूम इनस्टॉल करना एवं अन्य तकनीकी समस्याओं में सहायता प्रदान करना था।

पहले सहायता केवल फ़ोन, ईमेल या WhatsApp पर मिलती थी, जो कभी कभी सीमित होती थी, व्यस्त, और कभी-कभी भाषा संबंधी समस्याओं से ग्रसित थी।

Zoom Helpdesk ने इस समस्या का समाधान किया – यह एक लाइव Zoom मीटिंग के रूप में कार्य करता है, जहाँ साधकों को उनकी अपनी भाषा में, प्रत्यक्ष रूप से स्क्रीन शेयर कर के सहायता दी जाती है। और डाटा बेस अदि से सम्बंधित समस्याओं का तुरंत निदान किया जाता है।

सेवा की विशेषताएँ

बहुभाषीय सहायता: हिंदी, अंग्रेज़ी, मराठी, गुजराती, कन्नड़, बंगाली, तमिल, तेलुगु आदि भाषाओं में। विदेश में रह रहे साधकों के लिए रात्रि तक सपोर्ट देना।

लाइव स्क्रीन शेयरिंग द्वारा समस्या समाधान।

दैनिक आधार पर सुबह-शाम निर्धारित Zoom हेल्पडेस्क मीटिंग्स।

जरूरत होने पर कभी भी उपलब्ध है।

1-to-1 एवं समूह में सहायता।

WhatsApp/ Video कॉल सपोर्ट भी उपलब्ध।

प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण

Zoom Helpdesk केवल एक तकनीकी सहायता केंद्र नहीं है, बल्कि यह एक प्रशिक्षण केंद्र भी है। यहाँ Core Trainers, Group Coordinators, Batch Coordinators एवं Technical Assistants को प्रशिक्षित किया जाता है कि वे भी अपने स्तर पर साधकों को Zoom से जुड़ने में सक्षम बना सकें।

आंकड़ों में सफलता

अब तक 65,000+ से अधिक साधकों को सीधी Zoom सहायता प्राप्त हुई।
लगभग 400+ प्रशिक्षकों को हेल्पडेस्क संचालन हेतु प्रशिक्षित किया गया।
2,000+ बार स्क्रीन शेयरिंग द्वारा समस्याएँ हल की गईं।
प्रत्येक दिन औसतन 300+ साधक सहायता प्राप्त करते हैं।

साधकों के अनुभव

“मैं पहली बार **Zoom** से जुड़ने जा रही थी और बहुत घबराई हुई थी, पर **Zoom Helpdesk** पर मुझे जैसे एक परिवार का सदस्य मिला। बहुत धैर्यपूर्वक मेरी समस्या हल की गई।”

– श्रीमती प्रतिभा शर्मा, 72 वर्ष, पुणे

भविष्य का उद्देश्य और दिशा

Zoom Helpdesk का मूल उद्देश्य गीता परिवार के प्रत्येक साधक को तकनीक के कारण पीछे न रहने देना है। यह सेवा, गीता के प्रचार-प्रसार में तकनीकी और सेवा भाव का अद्भुत संगम बन गई है।

भविष्य में इसका विस्तार मोबाइल ऐप इंटीग्रेशन, AI चैटबॉट आधारित सहायता, एवं क्षेत्रीय हेल्पडेस्क इकाइयों तक किया जाएगा।

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQs)

Q1. Zoom Helpdesk कब उपलब्ध रहता है?

उत्तर: बैच शुरू होने से पूर्व 2 दिन प्रातः 07:00 से दोपहर 2:00 बजे तक और सायं 5:00 से मध्यरात्रि 12:00 बजे तक।

Q2. मुझे कोई तकनीकी समस्या है, तो मैं कैसे जुड़ूँ?

उत्तर: आप को केवल व्हाट्सएप का ग्रुप अथवा Zoom ऐप खोलना है और गीता परिवार द्वारा साझा Zoom Helpdesk लिंक से जुड़ना है।

Q3. क्या यह सेवा निःशुल्क है?

उत्तर: हाँ, यह सेवा पूर्णतः निःशुल्क है और गीता साधकों, फैकल्टी मेंबर्स की सहायता हेतु है।

निष्कर्ष

Zoom Helpdesk एक सेतु है – तकनीक और साधना के बीच। यह उस भावना का प्रतिनिधित्व करता है जहाँ ‘सेवा ही साधना’ है। यह सेवा यह प्रमाणित करती है कि जब मिशन गीता के प्रसार का

हो और भावना सहयोग की हो, तब तकनीकी बाधाएँ भी साधना के मार्ग में रुकावट नहीं बन सकतीं।

आइए, इस यज्ञ में हम सब सहयोग करें, इस सेवा को और सशक्त बनाएं, और हर साधक को जोड़ें –
श्रीमद्भगवद्गीता की अमूल्य धरोहर से।

