प्रधान प्रशिक्षक एवं स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के लिये –

**बारं बार पूछे जाने वाले प्रश्न**

**विषय सूची**

उद्देश्य: इस प्रलेख का उद्देश्य प्रधान प्रशिक्षक एवं स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को एक यंत्र देना है। इस यंत्र को प्रबंध, तकनीकी और अनुप्रयोग के कठीनाइयों को सुलझाने के लिये उपयोग किया जा सकता है। यहा पर दिये गये सूचना, प्रधान प्रशिक्षक एवं स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को CommCare एप्लिकेशन के परिनियोजन मे मदद करेगा। यहा पर दिये गये कुछ प्रश्न अग्र कार्यकर्ताओं के लिये - बारं बार पूछे जाने वाले प्रश्न, इस प्रलेख मे भी है, किन्तु, यहा दिये गये उत्तर, उच्च स्तर के कार्यान्वयन के लिये, ज्यादा विस्तार मे है।... २

प्रुष्टिका .................................................................................. २

प्र: CommCare के लाभ क्या है? ................................................. २

प्रबंध ..................................................................................... २

प्र: क्या प्रशासी अधिकारी फॉर्म डाटा दर्ज कर सकता है? ............ ३

प्र: क्या प्रशासी अधिकारी (या कोई भी उपभोकता) ‘डेमो मोड‘ मे डाटा दर्ज कर सकता है? .................................................................. ३

प्र: क्या उपभोकता के नाम केस- सेन्सिटिव (सुक्ष्म) है? ................ ३

तकनीकी ............................................................................... ३

प्र: कार्यान्वित करने से पहले फोन को तैयार कैसे करते है? ..........३

प्र: फोन पर एप्लिकेशन कैसे इंस्टाल करते है?

प्र: एप्लिकेशन चालु ही नही हो रहा है।

प्र: एप्लिकेशन एरर क्या होता है और उसे ठीक कैसे करना चाहिये?

प्र: एप्लिकेशन अनुमती देने के लिये फोन कह रहा है।

प्र: सहुलियत के अलावा, एप्लिकेशन अनुमती पहले ही देने मे कोई फरक है क्या?

प्र: फॉर्म दर्ज नही हो रहे है/ आपस में जोड़ नही हो रहा है।

प्र: CommCare मे स्तिथ दोष की सूचना कैसे करना चाहिये?

प्र: मल्टि मीडिया फोल्डर (पीला CommCare फोल्डर) मेमोरी कार्ड मे और एप्लिकेशन स्थानिक मेमोरी मे क्यों रहना चाहिये?

प्र: यदी कोई एप्लिकेशन हटा दिया गया है और उसमे का कोई डाटा नही भेजा गया है, तो क्या उसे पुनः संचित कर सकते है?

प्र: एप्लिकेशन के संदेशों की ध्वनि काफी नही है। फॉर्म को बीच मे ही छोडे बगैर क्या मै ध्वनि बढा सकती हु?

प्र: शार्टकट हटते रहते है। शार्टकट को संचित कैसे करना चाहिये?

प्रधान प्रशिक्षक एवं स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं के लिये –

बारं बार पूछे जाने वाले प्रश्न

उद्देश्य: इस प्रलेख का उद्देश्य प्रधान प्रशिक्षक एवं स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को एक यंत्र देना है। इस यंत्र का उपयोग प्रबंध, तकनीकी और अनुप्रयोग के कठीनाइयों को सुलझाने के लिये किया जा सकता है। यहा पर दिये गये सूचना, प्रधान प्रशिक्षक एवं स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को CommCare एप्लिकेशन के परिनियोजन मे मदद करेगा। यहा पर दिये गये कुछ प्रश्न अग्र कार्यकर्ताओं के लिये - बारं बार पूछे जाने वाले प्रश्न, इस प्रलेख मे भी है, किन्तु, यहा दिये गये उत्तर, उच्च स्तर के कार्यान्वयन के लिये, ज्यादा विस्तार मे है।

प्रुष्टिका

प्र: CommCare के लाभ क्या है?

* अग्र कार्यकर्ताओं को क्लाईंट के साथ बेह्तार बात-चीत करने के लिये CommCare एक बेहतरीन यंत्र है।
* CommCare के मल्टि मीडिया सुझाव (चित्र, धव्नि, विडीयो) की सहायता से अग्र कार्यकर्ता अपने क्लाईंट्स को जरुरी स्वास्थ्य मुद्दों पर बेह्तर सलाह दे सकते है।
* CommCare अग्र कार्यकर्ताओं का प्राधिकार और विश्वस्नीयता बढाता है।
* प्रोग्राम मे सुधार और अग्र कार्यकर्ताओं के काम पर नजर रखने के लिये CommCare अग्र कार्यकर्ताओं के काम के बारे मे जानकारी वास्तविक समय मे इकठ्ठा करता है।

प्रबंध

प्र: क्या प्रशासी अधिकारी फॉर्म डाटा दर्ज कर सकता है?

* हा, मगर इसकी आवश्यकता नही पडेगी। प्रशिक्ष्क डेमो मोड मे ही अभ्यास कर सकते है।

प्र: क्या प्रशासी अधिकारी (या कोई भी उपभोकता) ‘डेमो मोड‘ मे डाटा दर्ज कर सकता है?

* ‘डेमो मोड‘ मे जो डाटा दर्ज किया जाता है वह ‘डेमो युसर’ कहके संचित हो जाता है। इसकी सहायता से सर्वर डेमो डाटा को निकाल देता है क्यों कि यह शिक्षण या अभ्यास के दौरान दर्ज किया जाता है। नोट किजीये, डेमो मोड मे दर्ज किये डाटा से असली केस की खोज नही कर सकते है। एप्लिकेशन मे लाग करने के बाद ही असली डाटा दर्ज करना चाहिये, ना कि डेमो मोड मे।

प्र: क्या उपभोकता के नाम केस- सेन्सिटिव (सुक्ष्म) है?

* नही, उपभोकता के नाम केस- सेन्सिटिव (सुक्ष्म) नही है।

तकनीकी

प्र: कार्यान्वित करने से पहले फोन को तैयार कैसे करते है?

* फोन कार्यान्वित करने से पहले २० मुख्य चरण है। विस्तारीत विवरण के लिये पुस्तिका (मान्युअल) देखिये। अगर आपके पास इन्टरनेट सुविधा है तो आप <http://confluence.dimagi.com/display/commcarepublic/Home> मे देख सकते है।
* तैयारी: चरण १-७

१. सुनिश्चित किजिये के सभी फोन्स चार्जड है।

२. सुनिश्चित किजिये के सभी फोन्स पर, अन्दर और बाहर, लेबल लगे है।

३. सभी फोन्स मे SIM और SD कार्ड होना आवश्यक है।

४. इन्टरनेट कनेक्श्न लगवा लिजिये।

५. जीपीआरएस सेट्टींग लगवा लिजिये।

६. सही तारीख/समय सेट किजिये।

७. SD कार्ड मे मिडीया फोलडर स्थापित किजीये।

\* उपभोकता के लिये सरल: चरण ८-१२

 ८. सुनिश्चित किजिये कि ध्वनि सबसे तेज है।

 ९. टाइप करते समय पूर्वसुचित शब्दों का आना रोकिये।

 १०. लिखने की भाषा को हिन्दी मे परिवर्तित किजीये।

 ११. फोन की भाषा को हिन्दी मे परिवर्तित किजीये।

 १२. विषय सूचि स्क्रिन को कोरा रखीये।

एप्लिकेशन कार्य: चरण १३-२०

 १३. एप्लिकेशन को इंस्टाल किजीये।

 १४. एप्लिकेशन को गेम्स फोलडर मे डालिये।

 १५. एप्लिकेशन इंस्टाल करने के बाद एप्लिकेशन अनुमति को भी सेट किजीये।

 १६. एप्लिकेशन इंस्टाल करने के बाद नेटवर्क कनेक्टिविटी को जांचीये।

 १७. उपभोकता को पुनः इंस्टाल किजीये।

१८. हर फो्न पर डु नाट डिस्टर्ब सेट्टींग लगाइये: १९०९ को ‘START 0’ का संदेश भेजीये।

१९. सभी CommCare उपभोकता मे दिमागी गेटवे का चयन किजीये: इससे उन्हे CommCare सर्वर द्वारा संदेश मिल जायेंगे, +917760962755 को 'START’ संदेश भेजीये।

२०. CommCare के लिये शार्टकट तैयार किजीये, शार्टकट तैयार होने के बाद CommCare को खोलिये।

प्र: फोन पर एप्लिकेशन कैसे इंस्टाल करते है?

फोन पर एप्लिकेशन इंस्टाल करने के चार प्रकार है

* यदि आपके पास कम्प्युटर है

१. नोकिया PC Suite द्वारा एप्लिकेशन इंस्टाल कर सकते है।

२. नोकिया PC Suite के बगैर इंस्टाल करना।

३. एसएमएस द्वारा डाउनलोड और इंस्टाल करना।

* यदि आपके पास कम्प्युटर नही है

४. फोन टु फोन इंस्टाल करना।

\* फोन टु फोन इंस्टाल करना अधिक बेहतर है। फोन टु फोन इंस्टाल करने का विवरण नीचे दिया गया है:

*मूल फोन : प्रशिक्षक का फोन जिसमे एप्लिकेशन और/अथवा* मल्टि मीडिया *फाइल्स की नई आव्रुति है।*

*ल्क्ष्य फोन: अग्र कार्यकर्ताओं का फोन जिसे एप्लिकेशन और/अथवा* मल्टि मीडिया *फाइल्स की नई आव्रुति चाहिये।*

*१. काम करने के लिये दो फाइल उपलब्ध है: एप्लिकेशन (फूल का आइकान) और* मल्टि मीडिया *फाइल (*CommCare *शिर्षक वाला फाइल)। ल्क्ष्य फोन मे* इंस्टाल *होने वाले एप्लिकेशन (या मिडिया फाइल) मूल फोन के स्थानिक मेमोरी मे होने चाहिये; गेम्स फोलडर।*

*२. ल्क्ष्य फोन से पूराने एप्लिकेशन और/अथवा* मल्टि मीडिया *फाइल्स को हटा दिजीये; यदि आप नया एप्लिकेशन* इंस्टाल करने वाले हो तो ही पूराने *एप्लिकेशन को हटाइये; यदि आप नये मिडिया फाइल्स* इंस्टाल करने वाले हो तो ही पूराने *मिडिया फाइल्स को हटाइये।*

*३. ल्क्ष्य फोन से मेमोरी कार्ड को निकाल कर मूल फोन मे डालीये।*

*४. ल्क्ष्य फोन के मेमोरी मे एप्लिकेशन (और आवश्यक हो तो* मल्टि मीडिया*) कापी किजीये।*

*५. ल्क्ष्य फोन के मेमोरी कार्ड को पुनः ल्क्ष्य फोन मे डालीये।*

*६. ल्क्ष्य फोन के स्थानिक मेमोरी मे एप्लिकेशन कापी किजीये; गेम्स फोलडर। इससे मेमोरी कार्ड निकाल ने पर भी अनुमती सेट्टींग्स रीसेट नही होते।*

*७. एप्लिकेशन अनुमती को सेट किजीये।*

*८. यह सुनिश्च्चित करने के लिये कि एप्लिकेशन ठीक चल रहा है, उसे एक बार चलाइये। उपभोकता के डाटा को पुनः संचीत करने के लिये एड्मिन के नाम से लाग-इन किजीये।*

प्र: एप्लिकेशन चालु ही नही हो रहा है|

लक्षण:

* CommCare खोलने से पहले ही, एप्लिकेशन सूची के एप्लिकेशन आइकान पर लाल रंग का 'x' कहता है कि एप्लिकेशन खराब है /चल नही सकता।

कारण:

* इंस्टालड CommCare बिगडा है। यह तब होता है जब फोन पर एप्लिकेशन ठीक से इंस्टाल नही किया गया है।

क्या करना चाहिये:

* यह देखिये कि फोन पर गलत तारीख तो नही है। सही तारीख बिठाकर फिर शुरु करने का प्रयत्न किजीये। यदि यह काम करता है तो इसका मतलब है कि फोन ठीक है।
* अगर नही, तो एप्लिकेशन वाले SD कार्ड को निकालकर कमप्युटर मे डालिये।
* CommCare. jar फाइल का साइज देखिये, *यह सुनिश्च्चित करिये कि जहा से डाउनलोड किया गया है (*CommCare *मुख्यालय, संभवतः) यह उसी साइज का है।*
* अगर JAR फाइल एक जैसे नही है, इसका मतलब है *डाउनलोड पूर्ण नही हुआ। ठीक करने के लिये, दोबारा डाउनलोड किजीये ( दोनो* JAR और JAD फाइल्स)

टिप्प्णी:

* कभी-कभी साफ्टवेअर मे नाकामी आथवा दोष के कारण, कठीनाई को एप्लिकेशन से ही आसानी से हल कर सकते है। यदि ऐसा है, तो *पुनः* इंस्टाल करने से पहले, कठीनाई के बारे मे जितना हो सके उतनी जानकारी लिख लिजीये। अगर दिमागी को साफ्टवेअर या फोन कीकठीनाई कीजानकारी नही है, तो वह उसे ठीक नही कर पायेंगे।

प्र: एप्लिकेशन एरर क्या होता है और उसे ठीक कैसे करना चाहिये?

* जब एप्लिकेशन मे एरर होता है, हर अंश को पढ्कर लिख लेना जरुरी है। एरर के विष्लेशन द्वारा, खासकर अंतिम पंक्ति कि सहायता से, एरर को ठीक कर सकते है।

लक्षण:

* एप्लिकेशन शुरु हो जाता है (एप्लिकेशन से ही अथवा स्टार्टिंग स्क्रीन से)
* किसी एक स्थान पर एक और स्क्रीन आता है जो कहता है कि एप्लिकेशन एरर हुआ है और CommCare को बन्द हो जाना पडेगा।
* संदेश यह भी कह सकता है कि स्टोरेज मे दोष है।
* संदेश यह भी कह सकता है कि ‘आउट आफ मेमोरी’ है।

कारण:

एप्लिकेशन एरर संदेश आने के कई कारण हो सकते है। समस्या सुलझाने के लिये आपको अधिक जानकारी की आवश्यकता होगी। कुछ संभावित कारण हो सकते है:

* आप जिन मल्टि मीडिया फाल्स का उपयोग कर रहे है वह SD कार्ड पर अस्तित्व मे नही है।
* फोन पर कोई एक ऐसा सेट्टींग है जो एप्लिकेशन को ठीक से काम करने मे बाधा डाल रहा है।
* CommCare एप्लिकेशन दूषित हो गया है।
* कभी कभी CommCare के स्टोरेज फाइल्स दूषित हो जाते है, अथवा एप्लिकेशन के स्तिथि के कारण CommCare मे कोई और दोष निर्माण हो सकता है।

क्या करना चाहिये:

* एरर के बारे मे अधिक जानकारी पाने के लिये, पहले ‘मोर डिटेल्स’ पर क्लिक किजीये। \*\* ‘डिटेल्स’ को समझने मे कठीनाई हो सकती है मगर उपयुक्त और सरल वाक्यांश खोजिये।
* यदि ‘फाइल नाट फाउंड’ वाक्यांश दिखाई देता है, तो:
	+ ‘डिटेल्स’ एरर संदेश मे उस विशिष्ट फाइल को खोजीये।
	+ फिर, SD कार्ड मे उस फाइल को खोजीये।( एप्लिकेशन कह रहा है कि वह फाइल अस्तित्व मे नही है)
	+ यदि फाइल अस्तित्व मे नही है, SD कार्ड को निकालकर कमप्युटर मे डालिये और विशिष्ट फाइल को SD कार्ड के सही फोलडर मे कापी किजीये।
	+ अगर आपके पास कमप्युटर नही है, मूल फोन के मिडीया फाइल मे आपको फाइल मिल जायेगा, अब खोये हुये फाइल, फोन-टू-फोन इंस्टाल कर सकते है।
	+ सुनिश्चित किजीये कि आपके SD कार्ड मे सही मल्टि मीडिया फाइल है।
* यदि ‘साउंड नाट अलाउड’ वाक्यांश दिखाई देता है, तो:
	+ CommCare बन्द किजीये।
	+ सेट्टींग्स>टोन्स> एप्लिकेशन टोन्स पर जाइये
	+ यदि सेट्टींग ‘आफ’ है तो उसे ‘यस’ किजीये
* यदि ‘आउट आफ मेमोरी’ वाक्यांश दिखाई देता है, तो:
	+ CommCare को बन्द किजीये।
	+ अगर यही होते रहता है, दोष को सुचित किजीये। दोष सुचित करने की विधी निचे दिये गये है या आपके मान्युअल मे उपलब्ध है।
* यदि फोन अनुमति पुछ रहा है:
	+ एप्लिकेशन अनुमति सेट नही हुये है। क्रुपया अगला प्रश्न देखिये ‘ फोन प्रामप्ट फार एप्लिकेशन पर्मिशन्स’ ।
* यदि ‘IO Exception [error in HTTP operation]’ वाक्यांश दिखाई देता है, तो:
	+ जीपीआरएस कनेक्टिविटी कि समस्या है।
	+ नेटवर्क टेस्ट किजीये।
	+ जीपीआरएस सेट-अप जांच किजीये (सेट्टींग्स मे कान्फिगरेषन आइकान)। यदि, फिर भी जीपीआरएस सेट्टींग्स मे समस्या है तो मान्युअल इन्पुट कि आवश्यकता हो सकती है।
* अगर इनमे से कोई भी नही दिखाइ देता है तो:
	+ SD कार्ड को निकालकर कमप्युटर मे डालिये। यह देखिये कि कही SD कार्ड कम दर्जे का तो नही है (क्या वह पुराना तो नही हो गया या उसपर नाम नही दिख रहा है)। कम दर्जे के SD कार्ड मे अक्सर समस्या देखा गया है।
	+ JAR / JAD और वह सारे फाइल्स जो .RMS से अंत होते है उन्हे कापी किजीये। यह कुछ ऐसे रहेगा; "COMMCARE\_TRANS\_Q\_IX\_2343243.RMS"।
	+ JAR / JAD और अन्य फाइल्स को एक फाइल मे जिप किजीये।
	+ \*.rms फाइल्स को SD कार्ड पर ही निकाल दिजीये (JAR / JAD CommCare फाइल्स को रहने दिजीये), और फिरसे फोन पर डालिये।
	+ कुछ किस्सों मे JAR / JAD CommCare फाइल्स को भी पुनः इंस्टाल करना पडेगा।
	+ CommCare खोलिये, इंस्टाल करने का काम फिर से आरंभ होगा।
	+ उपभोकता का एप्लिकेशन डाटा पुनः संचित करना।

प्र: फोन एप्लिकेशन की अनुमती पूछ रहा है

लक्षण:

* जब भी कोई चित्र देखना है/ ध्वनि बजाना है/ डाटा भेजना है/ फॉर्म देखना है तो फोन उस एप्लिकेशन की अनुमती पूछता है।

कारण:

* एप्लिकेशन अनुमती ठीक से सेट नही हुये है।

क्या करना चाहिये:

* CommCare एप्लिकेशन ठीक से चलने के लिये, तीन तरह के एप्लिकेशन अनूमती का ठीक से सेट होना जरुरी है।
* CommCare एप्लिकेशन पर जाइये। निचले दाये कोने मे स्थित आपषन बटन को दबाइये, एप्लिकेशन एक्सेस पर जाइये
* १. कम्युनिकेशन्स – नेटवर्क एक्सेस – आलवेस अलाउड
* २. डाटा एक्सेस – रीड युसर डाटा - आलवेस अलाउड
* ३. डाटा एक्सेस – एड अन्ड एडिट डाटा - आलवेस अलाउड

प्र: एप्लिकेशन अनुमती पहले ही देने मे (सहुलियत के अलावा), कोई फरक है क्या?

हा। CommCare खोलने से पहले ही अनुमती सेट्टींग कर देना बेहतर है। अगर एप्लिकेशन खोलते समय एप्लिकेशन सेट करे तो एप्लिकेशन दुषित हो सकता है। यदि, एप्लिकेशन के अन्दर अनुमति सेट किया जाये तो यह अस्थायी है और हर बार सेट करना पडेगा।

प्र: फॉर्म दर्ज नही हो रहे है/ आपस मे जोड नही हो रहा है

लक्षण:

* एप्लिकेशन से फोन डाटा/ फॉर्म नही भेज पा रहा है

कारण

* फोन के SIM कार्ड मे जमा शेष नही है।
* जीपीआरएस सेट्टींग्स सही नही है / जीपीआरएस चालू नही है।
* CommCare सर्वर काम नही कर रहा है।
* CommCare सर्वर पर केस शेरींग चालू नही किया गया है।

क्या करना चाहिये:

* + क्या फोन के SIM कार्ड मे जमा शेष है?
		- हा: अगले चरण पर जाइये
		- ना: फोन पर जमा शेष भरिये और फिर से फॉर्म भेजने की कोशिश किजीये।
* क्या नेटवर्क प्रयोग कामयाब रहा?
	+ हा: संदेश ‘रिसीव्ड अडवान्स कोड’। अगले चरण पर जाइये।
	+ नही: संदेश ‘IO Exception [error in HTTP operation]। जीपीआरएस सेट्टींग्स और एक्टिवेशन जाँच किजीये, नेटवर्क प्रयोग फिर कोशिश किजीये।
	+ अगर मोबाइल जीपीआरएस नेटवर्क काम नही कर रहा है, आप फॉर्म दर्ज नही कर पायेंगे।
	+ कभी-कभी मोबाइल नेटवर्क को जीपीआरएस चालू करने मे थोडा समय लग सकता है, यह होने तक आप फॉर्म दर्ज नही कर पायेंगे।
* इसके बावजूद आप अगर फॉर्म दर्ज नही कर पा रहे है या आपस में जोड़ नही हो रहा है, CommCare उपभोकता के गूगल ग्रुप (commcare-users@googlegroups.com) पर देखिये कि कही फॉर्म भरने मे कोइ जानी समस्या तो नही है और फिर इस ग्रुप को आपके समस्या के बारे मे एक इ-मेल भेजिये, शायद CommCare सर्वर मे कोइ कठीनाई हो।
* और, यदि यह नया उपभोकता है तो यह जाँच करिये कि क्या यह अग्र कार्यकर्ता केस शेरिंग के लिये ‘टर्नड आन’ है। कोई भी एड्मिन उपभोकता इसे CommCare के वेब साईट पर देख सकता है।

अधिक टिप्पणी:

* अगर मोबाइल जीपीआरएस नेटवर्क काम नही कर रहा है, आप फॉर्म दर्ज नही कर पायेंगे।
* कभी-कभी मोबाइल नेटवर्क को जीपीआरएस चालू करने मे थोडा समय लग सकता है, यह होने तक आप फॉर्म दर्ज नही कर पायेंगे।

प्र: CommCare मे स्तिथ दोष की सूचना कैसे करना चाहिये?

* यह बहुत आवश्यक है। हम उन्हे जितनी सूचना, जितनी जल्दी देंगे, वह उतनी जल्दी हमारी समस्या का हल दे पायेंगे। अगर आप कोई दोष या कठीनाई का सामना करते है, तो पहले मन्युअल मे इसको सुलझाने के बारे मे कोई जानकारी है क्या देख लिजीये।

यदि, एससे कोई मदद नही मीलता, तो अन्तर देशिय दिमागी प्रतिनिधि को अपनी समस्या बताते हुये संपर्क करे।

अगर वह प्राप्य नही है, दोष के बारे मे दिमागी को ई-मेल किजीये

* CommCare मुख्यालय मे मिले दोष के बारे मे: commcarehq-support@dimagi.com
* CommCare मोबाइल मे मिले दोष के बारे मे: commcare-support@dimagi.com

ई-मेल इस प्रकार लिखिये:

१. समझमे आने वाला शिर्षक दिजीये (जैसे, "Form fails to submit", न की "Bug in form")

२. यह सूचना भी दिजीये:

 अ. संक्षिप्त विवरण: ....

 आ. दोष कि खबर किसने दिया:...

 इ: खबर लगने की तारीख और अंदाजन समय: ...

 ई: एप्लिकेशन का ब्यौरा दिजीये:

 १. यदि CommCare मुख्यालय पर है : अपना डोमेन और बील्ड का विवरण दिजीये।

 २. यदि आपको किसी विशिष्ट फोन के स्थापना से समस्या है तो, या बील्ड CommCare मुख्यालय पर नही है, एप्लिकेशन फाइल ई-मेल से जोडिये (.JAR,. JAD, .RMS)

उ. विस्तार मे विवरण: समस्या के बारे मे जितना हो सके उतनी जानकारी हमे दिजीये। समस्या का हल धुंडने के लिये यह कुछ जरुरी बाते है जिनकी जानकारी हमे होनी चाहिये।

१. एप्लिकेशन मे इस समस्या का सामना आपको कहा करना पडा? वेबसाइट अथवा स्क्रीन के किस पन्ने पर?

२. समस्या को एक बार फिर निर्माण करना हमे सिखाइये। अगर आप यह नही कर सकते है, समस्या पैदा होने से पहले आपने क्या किया था यह हमे विस्तार मे बताइये।

३. समस्या के कारण आगे जो हुआ नही वह क्या था?

४. दर्शाया गया एरर संदेश के शब्दों को यतार्थ जोडिये।

ओ. संभव हो तो, समस्या दर्शाने वाला चित्र जोडिये।

प्र: मल्टि मीडिया फोल्डर (पीला कामकेअर फोल्डर) मेमोरी कार्ड मे और एप्लिकेशन स्थानिक मेमोरी मे क्यों रहना चाहिये?

CommCare एप्लिकेशन के मल्टि मीडिया फाइल्स अगर मेमोरी कार्ड मे संचित है, तो ही धव्नि, चित्र और विडियो कार्य कर सकते है। यदि स्थानिक मेमोरी मे यह फाइल्स होंगे तो वह काम नही करेंगे।

प्र: यदी कोई एप्लिकेशन हटा दिया गया है और उसमे का कोई डाटा नही भेजा गया है, तो क्या उसे पुनः संचित कर सकते है?

अगर CommCare मे कोई ऐसे फॉर्म है जो नही भेजे गये है तो वह स्थानिक मेमोरी मे रहेगा, अगर गलती से एप्लिकेशन हटा दिया गया है और उसमे का कोई डाटा नही भेजा गया है, तो वह भी निकल जाता है, उसे पुनः संचित नही कर सकते, किन्तु संचित किया गया डाटा CommCare मुख्यालय से पुनः संचित कर सकते है।

प्र: एप्लिकेशन के संदेशों की ध्वनि काफी नही है। फॉर्म को बीच मे ही छोडे बगैर क्या मै ध्वनि बढा सकती हु?

नही। अगर एप्लिकेशन खुला है तो ध्वनि बढा नही सकते, हमारा सुझाव है कि एप्लिकेशन इंस्टाल करते समय ही ध्वनि पूर्ण बढा दिजीये। CommCare खोलने से पहले ध्वनि है या नही यह सुनिश्च्चित किजीये।

प्र: शार्टकट हटते रहते है। शार्टकट को संचित कैसे करना चाहिये?

अग्र कार्यकर्ता या उनके परिवार वाले शार्टकट बदल सकते है। यह सिखाना आवश्यक है कि शार्टकट सेट हो जाने के बाद उसे बदलना नही चाहिये। यह भी जरुरी है कि शार्टकट सेट हो जाने के बाद एक बार एप्लिकेशन मे लाग-इन करना चाहिये।