

Domestic IT Helpdesk Attendant

Sector – IT-ITeS

Sub-Sector – IT Services

Occupation – IT Support Services / Helpdesk

Reference ID – SSC/Q0110

NSQF Level – 4

Table of Contents

Unit – I

Introduction of IT/ITeS Industry

Unit – II

Deal Directly with IT Service Request/incidents (SSC/N0220)

Unit – III

Manage Your Work to Meet Requirements (SSC/N9001)

Unit – IV

Maintain a Healthy, Safe and Secure Working Environment (SSC/N9003)

Unit – V

Employability and Entrepreneurship Skills

Unit – I

Introduction of IT/ITeS Industry

Unit Objectives

- Explain the evolution of the BPM Industry
- Understand the structure of the IT-BPM Industry
- Resonate(रेजनेट)तालमेल with the key trends(प्रमुख रुझान) in the BPM sector

Evolution and History of Outsourcing

What is outsourcing - Outsourcing, is the practice of a company or organization hiring another external company to perform specific tasks or provide services on its behalf. Instead of handling everything internally, the company delegates (प्रतिनिधि) certain functions or processes to an outside specialist or a third-party service provider. This can include a wide range of activities, such as customer support, software development, manufacturing, or accounting, etc. The main goal of outsourcing is often to reduce costs, improve efficiency, and focus on core business activities.

आउटसोर्सिंग किसी कंपनी द्वारा विशिष्ट कार्य करने या अपनी ओर से सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी अन्य बाहरी कंपनी को नियुक्त करना है। इसमें कंपनी आंतरिक रूप से सब कुछ संभालने के बजाय कुछ कार्यों को किसी बाहरी विशेषज्ञ या थर्ड पार्टी को सौंप देती है। इसमें जैसे शामिल है customer support, software development, manufacturing or accounting आदि। आउटसोर्सिंग का मुख्य लक्ष्य अक्सर लागत कम करना, दक्षता में सुधार करना और मुख्य व्यावसायिक गतिविधियों पर ध्यान केंद्रित करना होता है।

Evolution and History of Outsourcing – The evolution of outsourcing can be several key stages:

- Early Domestic Outsourcing
- Industrial Revolution
- Global Expansion and Trade

- **IT and Business Process Outsourcing (BPO)**

Early Domestic Outsourcing – आउटसोर्सिंग की अवधारणा प्रारंभिक सभ्यताओं में देखी जा सकती है जब कार्य समुदायों के भीतर विशेषज्ञों या कारीगरों को सौंपे जाते थे। उदाहरण के लिए लोहार, बुनकर और बढ़ई दूसरों को विशेष सेवाएं प्रदान करते थे।

Industrial Revolution – 18वीं और 19वीं शताब्दी में औद्योगिक क्रांति के कारण कारखानों में उत्पादन का केंद्रीकरण हुआ। जिससे कुछ व्यवसायों में लागत कम करने और दक्षता बढ़ाने के लिए विशिष्ट कार्यों को बाहरी आपूर्तिकर्ताओं को आउटसोर्स करना शुरू कर दिया।

Global Expansion and Trade – 20 वीं सदी के अंत में परिवहन और संचार में प्रगति ने वैश्विक व्यापार को सुविधाजनक बनाया और अन्य देशों में आउटसोर्सिंग के अवसर खोले। विभिन्न क्षेत्रों में कम श्रम लागत का लाभ उठाने के लिए कंपनियों ने आउटसोर्सिंग करना शुरू कर दिया।

IT and Business Process Outsourcing (BPO) – टेक्नोलॉजी और इंटरनेट के उदय के साथ 1990 के दशक में आउटसोर्सिंग इंडस्ट्रीज ने महत्वपूर्ण वृद्धि का अनुभव किया। जिससे आईटी आउटसोर्सिंग और बीपीओ आउटसोर्सिंग लोकप्रिय हो गए क्योंकि कंपनियों ने संचालन को सुव्यवस्थित करने और अपनी मुख्य दक्षताओं पर ध्यान केंद्रित करने की मांग की।

BPM Industry in India

What is BPM Industry? बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट इंडस्ट्री

बीपीएम इंडस्ट्री विभिन्न उद्योगों और क्षेत्रों के लिए व्यवसाय प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने और संचालित करने के लिए सेवाएं प्रदान करती है। बीपीएम इंडस्ट्री में कंपनियां अपने ग्राहकों की संवाओं को व्यवस्थित तरीके से प्रबंधित करने के लिए प्रक्रिया विकसित करती हैं, जिससे उन्हें अधिक उत्पादकता, कम खर्च और बेहतर ग्राहक समाधान प्राप्त होता है।

बीपीएम इंडस्ट्री के अंतर्गत विभिन्न कार्यों और सेवाओं को शामिल किया जा सकता है। जैसे

Data Processing, Human Resource Management, accounting, customer support, marketing and others.

यह इंडस्ट्री विभिन्न कारणों से भारत में उभरती हुई है।

1. भारत में बीपीएम इंडस्ट्री विद्यार्थियों, तकनीशियनों, इंजीनियरों और अन्य युवाओं को रोजगार का अवसर प्रदान करती है।
2. भारत में अंग्रेजी और अन्य विदेशी भाषाओं का ज्ञान व्यापक रूप से होने से यहां कंपनियों को ग्राहकों की भाषा में सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाता है। इसके अलावा, भारतीय कला और डिजाइन को उपयोग ग्राहकों को आकर्षित करता है।
3. भारत में हाई स्पीड इंटरनेट कनेक्शन के विकास से बीपीएम इंडस्ट्री अधिक व्यापक हो गई है।
4. विदेशी कंपनियों के लिए भारत में बीपीएम सेवाओं का लाभ भी है क्योंकि यह उन्हें कम खर्च पर उच्च गुणवत्ता की सेवाएं प्रदान करने की अनुमति देता है।

Structure of the IT BPM Industry

Structure of the IT BPM (Information Technology Business Process Management) Industry:

1. **IT Services:** This segment includes companies that provide technology-related services such as software development, application maintenance, infrastructure management, and IT consulting.
2. **Business Process Management (BPM):** This involves companies that specialize in managing and optimizing various business processes for other organizations. It may include services like customer support, finance and accounting, human resources, and supply chain management.
3. **Outsourcing:** Many companies in the IT BPM industry offer outsourcing services, where they take on specific tasks or projects on behalf of other companies. This helps businesses to focus on their core activities while leveraging external expertise.
4. **Technology Products:** Some companies in this industry develop and sell software products, hardware solutions, or digital tools that help businesses enhance their operations or customer experience.
5. **Cloud Services:** With the increasing adoption of cloud computing, some IT BPM firms offer cloud-based services like cloud hosting, storage, and software-as-a-service (SaaS) solutions.
6. **Data Analytics:** Companies in this domain specialize in extracting valuable insights from data, helping businesses make informed decisions and improve their performance.

Key Trends in the BPM sub-sector

- **Verticalization**
- **Emergence of Big Data**
- **Continued locational advantages**
- **Emergence of Knowledge services specialization**
- **Increasing use of Social Media and Internet for Customer Relationship Management (CRM)**

Verticalization – वर्टिकलाइजेशन से तात्पर्य किसी विशेष उद्योग की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बीपीएम समाधानों को तैयार करने की प्रक्रिया से है। विभिन्न उद्योगों में विभिन्न व्यवसायों को पूरा करने वाली सामान्य बीपीएम सेवाएं प्रदान करने के बजाय बीपीएम विक्रेता और सेवा प्रदाता विशेष समाधान विकसित करते हैं जो विशिष्ट क्षेत्रों की अनूठी चुनौतियों और प्रक्रियाओं को संबोधित करने के लिए डिज़ाइन किए गए हैं।

Emergence of Big Data - यह बड़े पैमाने पर डेटा को स्टोर करने और उससे आवश्यक जानकारी निकालने की प्रक्रिया है जिसका बीपीएम में महत्वपूर्ण योगदान हो रहा है। बिग डेटा के उपयोग से व्यावसायिक प्रक्रियाओं को विश्लेषित किया जाता है ताकि व्यवसायिक निर्णयों को समझने और सुधारने के लिए संबंधित जानकारी प्राप्त की जा सके।

Continued locational advantages - कंटीन्यूड लोकेशनल एडवांटेजेस से तात्पर्य उन चल रहे बेनिफिट से है जो एक विशिष्ट लोकेशन बीपीएम सेवाओं को प्रदान करता है। ये बेनिफिट समय के साथ स्थिर रहते हैं और उस विशेष लोकेशन पर काम करने वाली बीपीएम कंपनियों की सफलता और प्रतिस्पर्धा में साथ देता है।

Emergence of Knowledge services specialization – नालेज सर्विसेस स्पेसिलाइजेशन करने का मकसद है कि बिजनेस प्रक्रियाएं और सेवाएं एक विशिष्ट क्षेत्र या उद्योग के लिए विशेष और उचित हों जो वहां के क्लाइंटों की आवश्यकताओं को पूरा कर सकें।

Increasing use of Social Media and Internet for Customer Relationship management (CRM) – The increasing use of social media and the internet for customer relationship management (CRM) has become a prominent trend in the business world. Companies are leveraging these platforms to build and maintain strong relationships with their customers, understand their needs and preferences, and deliver personalized experiences.

the increasing use of social media and the internet for CRM empowers businesses to create meaningful connections with their customers, gain valuable insights, and adapt their strategies to meet customer expectations effectively. It has become an essential component of modern CRM practices, contributing to the success and growth of businesses in the digital age.