

Unit - II

Deal Directly with IT Services Request/Incidents

Understanding Organizational, Skills and Competencies

Unit Objectives

- Understand the need and importance of helpdesks
- Understand the functions and different models of helpdesks
- Understand the routine activities of a helpdesk associate

Introduction to Helpdesk Function

हेल्पडेस्क आईटी सेक्टर में एक महत्वपूर्ण कार्य होता है जिसका मुख्य उद्देश्य उपयोगकर्ताओं की सहायता करना और तकनीकी समस्याओं का समाधान प्रदान करना होता है। हेल्पडेस्क आईटी संगठनों में उपयोगकर्ताओं का समर्थन करने और तकनीकी ज्ञान प्रदान करने का माध्यम प्रदान करते हैं।

हेल्पडेस्क का मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित होता है:

1. सहायता प्रदान करना: हेल्पडेस्क टीम उपयोगकर्ताओं की सहायता करती है, उनके सवालों का उत्तर देती है और तकनीकी समस्याओं का समाधान प्रदान करती है।
2. समस्या समाधान: हेल्पडेस्क उपयोगकर्ताओं की तकनीकी समस्याओं को समाधान करने में मदद करते हैं, जैसे कि सॉफ्टवेयर समस्याएँ, हार्डवेयर खराबी आदि।
3. अनुरोध प्रबंधन: हेल्पडेस्क टीम उपयोगकर्ताओं के तकनीकी समस्याओं के अनुरोधों को प्रबंधित करती है, जैसे कि अकाउंट सेटिंग्स, पासवर्ड रीसेट, नई तकनीकों का प्रदान करना आदि।
4. ट्रेनिंग और जागरूकता: हेल्पडेस्क टीम नए तकनीकों और सॉफ्टवेयर के बारे में उपयोगकर्ताओं को जागरूक करती है, ताकि वे स्वयं समस्याएँ समाधान कर सकें और तकनीकी चुनौतियों का समाधान कर सकें।
5. दस्तावेजीकरण: हेल्पडेस्क टीम उपयोगकर्ताओं के लिए सही दस्तावेजीकरण प्रदान करती है, जैसे कि तकनीकी मानदंड, निर्देशिका, उपयोगकर्ता मानुअल्स आदि।
6. अनुगमन और रिपोर्टिंग: हेल्पडेस्क उपयोगकर्ताओं के समस्याओं का अनुगमन करते हैं और रिपोर्टिंग करते हैं ताकि संगठन में तकनीकी समस्याओं का पता चल सके और उन्हें समाधान करने के लिए कदम उठाए जा सकें।

इस प्रकार, हेल्पडेस्क आईटी सेक्टर में उपयोगकर्ताओं की सहायता करने और तकनीकी समस्याओं का समाधान प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

Helpdesk Technology Function

Software resources that require maintenance and support can include:

- **Office applications like MS Office**
- **Business applications like ERP (Enterprise resource planning)** ERP का हिंदी में मतलब होता है "व्यवसाय प्रस्तावना संबंधित प्रणाली" (Enterprise Resource Planning)। व्यवसाय प्रस्तावना संबंधित प्रणाली (ERP) एक उद्यमिक संसाधन प्रबंधन प्रणाली है जो विभिन्न कार्यों को एक साझा डेटा बेस पर एकरा करने, प्रबंधन करने और संचालित करने के लिए डिज़ाइन की गई होती है। यह संगठन की विभिन्न विभागों के बीच जानकारी संचालन को सुगम और एकीकृत बनाने का उद्देश्य रखती है। ERP प्रणाली वित्त, लॉजिस्टिक्स, संसाधन प्रबंधन, उत्पादन, बिक्री, मानव संसाधन, और अन्य क्षेत्रों में प्रक्रियाओं को संचालित करने में मदद करती है। इसका उद्देश्य काम को प्रभावी और उचित तरीके से करने में मदद करना होता है जिससे संगठन का कामकाज सुगमता से चल सके और संगठन की प्रगति हो सके।
- **Databases like mainframe or relational**
- **Desktop and server operating systems**
- **Middleware applications**
- **Networking applications**

Hardware resources that form the technology infrastructure of an organization comprise:

- **Personal computers and servers**
- **Networking infrastructure including modems, switches and routers**
- **Messaging and communication infrastructure meant for email and social media applications**
- **Internet architecture for Web-based systems like application servers**

Importance of Helpdesk Function

हेल्पडेस्क आईटी सेक्टर में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है जो संगठनों के तकनीकी और अनुभव संबंधित चुनौतियों का समाधान प्रदान करने में मदद करता है। निम्नलिखित कुछ महत्वपूर्ण कारण हैं जो हेल्पडेस्क के महत्व को स्पष्ट करते हैं:

1. ****तकनीकी समस्याओं का समाधान:**** हेल्पडेस्क तकनीकी समस्याओं का समाधान प्रदान करके उपयोगकर्ताओं को सहायता प्रदान करता है। यह संगठन के कामकाज में बाधाएँ को कम करने में मदद करता है और उपयोगकर्ताओं को सही दिशा में मार्गदर्शन करता है।
2. ****उपयोगकर्ता संतुष्टि:**** अच्छा हेल्पडेस्क सेवा प्रदान करने से उपयोगकर्ताओं की संतुष्टि बढ़ती है। यह उपयोगकर्ताओं के साथ संवाद और समस्याओं के त्वरित निराकरण के माध्यम से उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाता है।

3. ****कामकाज की सुविधा:**** हेल्पडेस्क संगठन के कामकाज को सुविधाजनक बनाता है क्योंकि यह तकनीकी समस्याओं का त्वरित और सही समाधान प्रदान करके कामकाज को अविचलित रखता है।
4. ****संगठन की प्रगति:**** हेल्पडेस्क सेवाएं संगठन की प्रगति को सुनिश्चित करने में मदद करती हैं। तकनीकी समस्याओं का त्वरित और प्रभावी समाधान प्रदान करने से संगठन की कार्यवाही सुचारु रहती है और विभिन्न क्षेत्रों में कार्य प्रदर्शन में सुधार होता है।
5. ****उपयोगकर्ता प्रशिक्षण:**** हेल्पडेस्क नए तकनीकी स्थितियों और उपयोगकर्ता आवश्यकताओं के अनुसार उपयोगकर्ताओं को प्रशिक्षित करने में मदद करता है।
6. ****उपयोगकर्ता जागरूकता:**** हेल्पडेस्क सेवाएं उपयोगकर्ताओं को नई तकनीकों, सुरक्षा सूचनाओं और स्थितियों के बारे में जागरूक करती हैं।

समग्र रूप से, हेल्पडेस्क आईटी संगठनों में सही दिशा में तकनीकी समस्याओं का समाधान प्रदान करके संगठन की सुविधा, संप्रेषण, और प्रगति में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

Evolution of DESK Functions

"डेस्क" Functions का विकास समय के साथ बदलते तकनीकी और संगठनात्मक परिपक्वताओं के साथ हुआ है। यहाँ, मैं आपको "डेस्क" Functions के विकास की मुख्य चरण प्रदान कर रहा हूँ:

1. ****आरंभिक चरण:**** आरंभ में, संगठनों में सामान्य तकनीकी समस्याओं का समाधान मुख्य तौर पर तकनीकी विशेषज्ञों द्वारा किया जाता था। उपयोगकर्ताओं की सहायता के लिए विशेष एकाउंट्स बनाए जाते थे जो केवल उन्हें ही पहुँच सकते थे।
2. ****केंद्रीय तंत्रिका सहायता:**** यह चरण केंद्रीय तंत्रिका सहायता की शुरुआत है, जिसमें एक सेंट्रलाइज्ड टीम तकनीकी समस्याओं का समाधान करने के लिए जिम्मेदार होती है। उपयोगकर्ताओं को कॉल, ईमेल या टिकटिंग प्रणाली के माध्यम से सहायता प्रदान की जाती थी।
3. ****स्वयंसेवक या स्वयंसेविका कौशल विकास:**** इस चरण में, उपयोगकर्ताओं को स्वयंसेवक या स्वयंसेविका के रूप में तकनीकी समस्याओं का समाधान करने के लिए प्रशिक्षित किया गया। यह व्यक्तिगत सहायता और तकनीकी ज्ञान को संगठन के अंदर फैलाने में मदद करता है।
4. ****संगठित टिकटिंग और संचालन प्रणाली:**** इस चरण में, संगठन टिकटिंग और संचालन प्रणाली की ओर बढ़ रहे थे। उपयोगकर्ताओं के लिए एक विशिष्ट प्लेटफॉर्म के माध्यम से समस्याएँ रिपोर्ट करने की अनुमति दी गई, और इसे ट्रैक करने, प्राथमिकता देने और समस्याएँ हल करने के लिए उपयोग किया गया।

5. ****ओटोमेशन और एन्टरप्राइज स्केलिंग:**** इस चरण में, तकनीकी समस्याओं के समाधान में ओटोमेशन का उपयोग बढ़ गया। एक्सपर्ट सिस्टम्स और टूल्स का उपयोग किया जाता है ताकि तकनीकी समस्याएँ स्वचालित रूप से समाधान की जा सकें। साथ ही, यह विभिन्न संगठनात्मक इकाइयों में तकनीकी सहायता को स्केल करने में मदद करता है।

इस तरह, "डेस्क" का विकास समय के साथ तकनीकी और संगठनात्मक परिपक्वताओं के साथ माध्यम से हुआ है, जिससे संगठनों को तकनीकी समस्याओं का समाधान प्रदान करने में मदद मिल सकी।

Different Types of Helpdesks

हेल्पडेस्क विभिन्न प्रकार के हो सकते हैं जो विभिन्न उपयोगकर्ता समस्याओं के समाधान के लिए तैयार किए जाते हैं। निम्नलिखित हैं कुछ मुख्य प्रकार के हेल्पडेस्क:

1. ****तकनीकी हेल्पडेस्क:**** यह हेल्पडेस्क उपयोगकर्ताओं की तकनीकी समस्याओं का समाधान प्रदान करने के लिए बनाया जाता है। यह समस्याएँ सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर, नेटवर्क, सिक्योरिटी, आदि से संबंधित हो सकती हैं।
2. ****उपयोगकर्ता सहायता हेल्पडेस्क:**** इस प्रकार के हेल्पडेस्क उपयोगकर्ताओं को सामान्य समस्याओं का समाधान प्रदान करते हैं, जैसे कि पासवर्ड रीसेट, अकाउंट सेटिंग्स, ईमेल समस्याएँ, आदि।
3. ****विपणन और उपयोगकर्ता प्रशिक्षण हेल्पडेस्क:**** इस प्रकार के हेल्पडेस्क नए उपयोगकर्ताओं को स्वागत करते हैं, उन्हें सिस्टम और सॉफ्टवेयर का परिचय देते हैं और उन्हें प्रशिक्षित करते हैं।
4. ****सोशल मीडिया हेल्पडेस्क:**** यह हेल्पडेस्क सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर उपयोगकर्ताओं की समस्याओं का समाधान प्रदान करते हैं, जैसे कि ट्विटर, फेसबुक, इंस्टाग्राम, आदि पर।
5. ****सांबादिक हेल्पडेस्क:**** यह हेल्पडेस्क सांबादिक संगठनों में उपयोग होता है, जहाँ उपयोगकर्ताओं को समाचार, संगठन के कार्यक्रम, और अन्य जानकारियों के संबंध में सहायता दी जाती है।
6. ****व्यवसायिक हेल्पडेस्क:**** व्यवसायिक सेटिंग में यह हेल्पडेस्क विभिन्न उपयोगकर्ताओं की समस्याओं का समाधान प्रदान करता है, जैसे कि आंतरिक कर्मचारियों, ग्राहकों, आपूर्ति श्रृंखला के साथी, आदि।

Differentiate between Call Centres (CC), Help Desks (HD) and Service Desks (SD)

कॉल सेंटर, हेल्पडेस्क और सर्विस डेस्क तीनों ही तकनीकी सहायता प्रदान करने के लिए उपयोग होने वाले कार्यक्रम हैं, लेकिन उनमें कुछ महत्वपूर्ण अंतर होते हैं:

1. **कॉल सेंटर (Call Center):**

- कॉल सेंटर एक स्थान होता है जहाँ कई कॉल संवादक काम करते हैं जो फोन कॉल के माध्यम से उपयोगकर्ताओं की सहायता प्रदान करते हैं।

- यह मुख्य रूप से विभिन्न प्रकार की जानकारी, प्रश्नों के उत्तर और समस्याओं के समाधान के लिए उपयोग होता है।

2. **हेल्पडेस्क (Helpdesk):**

- हेल्पडेस्क एक सेवा होती है जो उपयोगकर्ताओं के समस्याओं का समाधान प्रदान करने के लिए डिज़ाइन की जाती है।

- यह तकनीकी और सामान्य समस्याओं के समाधान के लिए उपयोग होता है, जैसे कि सॉफ्टवेयर खराबी, पासवर्ड रीसेट, अकाउंट सेटिंग्स आदि।

3. **सर्विस डेस्क (Service Desk):**

- सर्विस डेस्क एक व्यापारिक सेवा होती है जो उपयोगकर्ताओं की सहायता प्रदान करने के साथ-साथ सेवाओं की प्रबंधन भी करती है।

- इसमें न सिर्फ तकनीकी समस्याओं का समाधान होता है, बल्कि यह व्यवसायिक सेवाओं के आदान-प्रदान, समस्या ट्रैकिंग, और विभिन्न विभागों के बीच समन्वय भी करता है।

इस तरह, कॉल सेंटर, हेल्पडेस्क और सर्विस डेस्क तकनीकी सहायता प्रदान करने के विभिन्न तरीकों को दर्शाते हैं, जिनमें सेवाओं की विशिष्टता और कार्यक्षमता में अंतर होता है।