அலகு 9

தகவல் தொழில் நுட்பம் மற்றும் தகவல் தொழில்நுட்பம் சார்ந்த சேவைகள் (IT AND ITeS SERVICES)

பொருளடக்கம்:

அறிமுகம் – தகவல் தொழில்நுட்பம் மற்றும் தகவல் தொழில்நுட்பங்கள் சார்ந்த சேவைகள் (IT and ITeS) – பொருள் – வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு (BPO) சேவைகள் – BPO சேவைகளின் நன்மைகள் – இந்தியாவில் உள்ள (BPO) சேவைகள் – இந்தியாவில் உள்ள வணிக செயல்முறை மேலாண்மை தொழில்துறை (BPM) - வரைவிலக்கணம் - IT BPM தொழில்துறையின் கட்டமைப்பு.

கற்றலின் நோக்கங்கள்:

- வணிக நடவடிக்கைகளில் செயல்படும், IT மற்றும் ITeS பற்றிய அறிவைப் பெறுதல்.
- இன்றைய காலகட்டத்தில் பயன்படுத்தப்படும் பல்வேறு பயன்பாடுகளைப் பற்றிய அறிவைப் பெறுதல்.

9.1 அறிமுகம்:

தகவல் மற்றும் தொடர்பு தொழில் நுட்பமானது நமது நவீன சமுதாயத்தின் அன்றாட நடவடிக்கைகளில் தவிர்க்க முடியாத ஒன்றாக மாறியுள்ளது. தொலைபேசிகள், மடிக்கணினிகள், மின்னனு சாதனங்களை அன்றாடம் பயன்படுத்தும் போது, சாமானிய மக்களுக்கும் மற்றும் பல்வேறு துறைகளில் நிபுணத்துவம் பெற்றுள்ள தொழில் துறையினருக்கும் பல நன்மைகளை உண்டாக்குகின்றன, தகவல் தொழில்நுட்பம் (IT) என்பது உலகின் மிக வேகமாக வளர்ந்து வரும் பொருளாதார நடவடிக்கைகளின் ஒன்றாகும். இது எளிய முறையில் தகவல்களை பல்வேறு நிலைகளில் பரிமாற்றுவதற்கு உதவுகிறது. தகவல் தொழில்நுட்பம் சார்ந்த சேவை (ITeS) துறையும் நமதுநாட்டின் வளர்ச்சிமற்றும்முன்னேற்றத்திற்கு குறிப்பிடத்தக்க பங்களிப்பைச் செய்துள்ளது.

9.1. தகவல் தொழில் நுட்பம்

9.1.1 பொருள்:

தகவல் தொழில் நுட்பம் (IT) என்பது தகவல்களை உருவாக்குதல், நிர்வகித்தல், சேமித்தல் மற்றும் பரிமாற்றம் செய்தல் என்பதாகும். தகவல் தொழில் நுட்பத்தில் தகவல்களை கையாள்வதில் பயன்படுத்தப்படும் அனைத்து வகையான தொழில் நுட்பங்களும் இதில் அடங்கும். அவையாவன, தகவல்களை உருவாக்குதல், சேமித்தல் மற்றும் பரிமாற்றுதலுக்கு பயன்படும் கணினி வன்பொருள் மற்றும் மென்பொருள் தொழில் நுட்பங்களாகும். கணினி தரவை உள்ளீடாக எடுத்து அதை செயலாக்குகிறது மற்றும் முடிவுகளை வெளியீடாக உருவாக்குகிறது.

தகவல் தொழில் நுட்பம் சார்ந்த சேவைகள் என்பது தகவல் தொழில் நுட்பத்தின் மூலம்

வணிகத்தின் தரத்தை மேம்படுத்துவதாகும். இது ஒரு நிறுவனத்தின் செயல்திறனை மேம்படுத்த உதவும் தகவல் தொழில் நுட்பத்தின் முழு செயல்பாடுகளையும் உள்ளடக்கிய இணையம் சார்ந்த சேவைகள் அல்லது தொலைதூர சேவைகள் என்றும் அழைக்கப்படுகின்றன.

9.2. தகவல் தொழில் நுட்பம் சார்ந்த சேவைகள்

9.2 வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு சேவைகள் (BPO Services):

வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு சேவைகள் என்பது ஒரு வெளி சேவை வழங்குநர் மூலம் வணிக செயல்பாடுகளைச் செய்வதாகும். வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக் கொணர்வு சேவைகளும் (BPO) தகவல் தொழில் நுட்ப சேவைகளில் ஒன்றாகும். ஏனெனில் இது தகவல் தொழில் நுட்ப வணிக செயல்திறனை மேம்படுத்துவதில் மிக முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது.

9.2.1 BPO சேவைகள்:

i. நிதி மற்றும் கணக்கியல் சேவைகள்

ii. வரி மற்றும் காப்பீட்டு சேவைகள்

iii. மின் வெளியீடு மற்றும் இணைய விளம்பரம்

iv. சட்டசேவைகள் மற்றும் உள்ளடக்கத்தை எழுதுதல் (Content writing)

v. பல்நோக்கு ஊடகம் மற்றும் வடிவமைப்பு சேவைகள்

vi. சுகாதார சேவைகள்

9.3. வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு சேவைகள்

9.2.2 BPO சேவைகளின் நன்மைகள்:

BPO சேவைகளின் சில முக்கிய நன்மைகள் பின்வருமாறு:

i. செலவுகள் குறைக்கப்படுகிறது: வெளிக்-கொணர்வு முறையானது (Outsourcing) தொழிலாளர்களை பணியமர்த்துதல் மற்றும் பயிற்சியளித்தலுக்கான செலவை கணிசமான அளவு குறைக்கிறது.

ii. முக்கிய திறன்களில் கவனம் செலுத்த முடியும்.

iii. மேம்படுத்தப்பட்ட நெகிழ்வுத்தன்மை உடையது.

iv. உலகளாவிய தொடர்பை விரிவுபடுத்துகிறது.

v. வேகம் மற்றும் செயல்திறனை மேம்படுத்த உதவுகிறது.

vi. பாதுகாப்பு தொடர்பான சிக்கல்களைக் களைய உதவுகிறது.

vii. தொலைதொடர்பு சிக்கல்களை சரி செய்ய உதவுகிறது.

9.2.3 இந்தியாவில் உள்ள BPO சேவைகள்:

இந்தியாவில் வணிகச் செயல்பாடுகளுக்கான வெளிக்கொணர்வு (BPO) சேவைகள் என்பது மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநருக்கு சில செயல்பாட்டு பணிகளை வழங்குவதைக் குறிக்கிறது. உள் வணிகச் செயல்பாடுகளான ரசீது வழங்குதல், கொள்முதல் செய்தல் மற்றும் நேரடி வெளி சேவைகளான (Front of House) வாடிக்கையாளர் ஆதரவு, சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் தயாரிப்புத் தனிப்பயனாக்கம் போன்ற சேவைகளுக்கு வெளிக்-கொணர்வு செய்யப்-படுகின்றன. ஒரு நிறுவனத்திற்கு எந்தெந்த சேவைகளை வெளிக்கொணர்வு செய்யவேண்டும் மற்றும் எந்தெந்த சேவைகளை நிறுவனத்தின் ஊழியர்களைக் கொண்டு செய்யவேண்டும் என்பதைப் பற்றிய அடிப்படை புரிதல் அதன் வெற்றிக்கு வழிவகுக்கும். இந்தியாவில் BPO சேவைகளானது வேகமாக வளர்ந்து மற்றும் விரிவடைந்து கொண்டிருக்கிறது. இவற்றின் துணைக் கொண்டு வழக்கமான அலுவலக முன் மற்றும் பின் செயல்பாடுகள் முதல், மென்பொருள் சந்தையியல் சேவைகள் (Digital Marketing Services) மற்றும் சமூக ஊடக சந்தைபடுத்துதல் போன்றவற்றை செய்ய இயலும். மேலும் BPO சேவைகள் செலவுகளை குறைக்கவும், தேவைக்கேற்ப மாற்றியமைக்கவும், வேகமாக பணிகளை முடிக்கவும் கருவிகள் மற்றும் செயல்முறைகளை எளிதில் அணுகவும் உதவுகிறது.

9.2.4 BPO சேவைகளின் வகைப்பாடு:

i. தகவல் தொழில்நுட்பம் சார்ந்த சேவைகள் (ITeS):
இது ஒரு வகையான BPO சேவையாகும். இது இணையத்தில் IT தீர்வுகளை (IT Solutions) நிர்வகித்து, கையாளுகிறது. இதில் தொழில்நுட்ப ஆதரவு (Technical support), உற்பத்தி ஆதரவு ஆய்வாளர் (Production support Analyst) மற்றும் சேவை ஆய்வாளர் (Service Desk Analyst) போன்ற சேவைகளும் இதில் அடங்கும்.

ii. அறிவு சார் செயல்பாடுகளுக்கான வெளிக்கொணர்வு (Knowledge Process Outsourcing (KPO):
இந்த வகை வெளிக்கொணர்வு முறையில், எந்தவொரு வணிக செயல்முறைக்கும் மேம்படுத்தப்பட்ட நிபுணத்துவத்தை, வழங்க சேவை வழங்குநரை நியமித்தலாகும்.

iii. சட்ட செயல்முறைகளுக்கான வெளிக்கொணர்வு (Legal Process Outsourcing (LPO):
இது உயர்மட்ட சட்டப்பணி தொடர்பான சேவைகளை வழங்குகிறது. சட்ட ஒப்பந்தங்களை எழுதுதல், சட்ட ஆராய்சி செய்தல் மற்றும் காப்புரிமை விண்ணப்பங்களை உருவாக்குதல் போன்ற சிக்கலான பணிகளை செய்ய நிபுணர்களை நியமித்தலாகும்.

iv. பணியமர்த்தும் செயல்முறைகளுக்கான வெளிக்கொணர்வு: (Recruitment Process Outsourcing (RPO):
இந்த முறையில், ஒரு நிறுவனம் அதன் நிரந்தர ஆட்சேர்ப்பின் முழு அல்லது ஒரு பகுதியை வெளிப்புற வழங்குநருக்கு மாற்றும் செயல் ஆகும்.

9.2.5 BPO தொழில்துறை சேவைகளின் நன்மைகள்:

அ) இந்தியாவில் உள்ள BPO சேவை வழங்குநர்கள் சிறந்த சேவைகளை வழங்க உயர் தொழில் நுட்ப வன்பொருள் மற்றும் மென்பொருளில் முதலீடு செய்கின்றனர். பிழையற்ற மற்றும் விதிவிலக்கான சேவைகளை உறுதி செய்ய அவர்கள் தரச்சோதனைகளைப் பின்பற்றுகிறார்கள்.

ஆ) இந்திய அரசாங்கம் இந்தியாவில் BPO தொழில்துறைக்கு தேவையான உள்கட்டமைப்பு மற்றும் தளவாட வசதிகள் வழங்குவதன் மூலம் ஊக்குவிக்குகிறது.

இ) இந்தியாவில் உள்ள BPO தொழில் மிகவும் வளர்ச்சியடைந்துள்ளது மற்றும் பலவகையான BPO சேவைகளை விதிவிலக்கான தரத்தில் வழங்கும் திறன் கொண்டது.

9.3 இந்தியாவில் உள்ள வணிக செயல்முறை மேலாண்மை தொழில்துறை (Business process management (BPM)):

இந்தியாவின் வளர்ச்சியை, வணிக செயல்முறை மேலாண்மை (IT-BPM) தொழில்துறை ஊக்குவிக்குகிறது. நாட்டின் மொத்த உள்நாட்டு உற்பத்தி (Gross Domestic Product (GDP) மற்றும் ஏற்றுமதிக்கு பங்களிப்பு செய்வதோடு IT - BPM தொழிற்துறையின் வளர்ச்சியானது இந்தியாவிற்கு வேலைவாய்ப்பை உருவாக்குதல், வருமான அளவை உயர்த்துதல் மற்றும் ஏற்றுமதியை ஊக்குவித்தல் உள்ளிட்ட பல்வேறு பொருளாதார மற்றும் சமூக நன்மைகளை இந்தியாவிற்கு வழங்கி வருகிறது. இது இந்தியாவை உலக வரைபடத்தில் தொழில் நுட்ப ரீதியாக முன்னேறிய மற்றும் அறிவு சார்ந்த பொருளாதாரத்தின் தோற்றத்தினைக் கொடுக்கிறது. இந்தத் துறையானது நிறுவன முதலீட்டாளர்களின் மிகப்பெரிய முதலீடுகளை ஈர்க்கிறது. மற்றும் நாட்டில் பல தொழில் முனைவோர் முயற்சிகளை செயல்படுத்துவதில் பெரும்பங்கு வகிக்கிறது. கடந்த பத்தாண்டுகளில் (2008 - 18) இந்தியாவின் மொத்த உள்நாட்டு உற்பத்தியில் வருவாய் மற்றும் பங்களிப்பு அடிப்படையில் IT - BPM தொழில் கிட்டத்தட்ட இருமடங்காக அதிகரித்துள்ளது.

9.4. வணிக செயல்முறை மேலாண்மை

9.3.1 வரைவிலக்கணம்:

வணிக செயல்முறை மேலாண்மை என்பது, "ஒரு நிறுவனத்தின் செயல்முறைகளை முழுவதுமாகவும் மற்றும் தனித்தனியாகவும் மேற்பார்வையிடும் நெறிமுறை ஆகும். இது ஒரு நிறுவனத்தின் தற்போதைய நிலையை பகுப்பாய்வு செய்யவும் மற்றும் முன்னேற்றத்திற்கான செயல்முறையினை தெரியப்படுத்தியும், மிகவும் திறமையான மற்றும் பயனுள்ள அமைப்பை உருவாக்க உதவுகிறது".

9.4. IT – BPM தொழிற்துறையின் கட்டமைப்பு (Structure of the IT-BPM industry):

அ) பன்னாட்டு நிறுவனங்கள் (MNCS): பன்னாட்டு நிறுவனங்கள் இந்தியாவிற்கு வெளியே தலைமையகத்தைக் கொண்டுள்ளது. மேலும் இவற்றின் சேவை இந்தியா உட்பட உலகம் முழுவதும் செயல்படுகின்றன. இவை வெளிப்புற வாடிக்கையாளர்களுக்கு (உள்நாட்டு உலகளாவிய) சேவைகளை வழங்குகின்றன.

ஆ. இந்திய சேவை வல்லுநர்கள் (Indian Service Providers (ISPs)):

இந்திய சேவை வல்லுநர்கள், தங்களது பெரும்பான்மையான அமைப்புகளின்

OSS_Tamil_Chapter_9.indd 92 03/05/2022 15:36:38

தலைமையகங்களை, இந்தியாவில் தொடங்கி தங்களது சேவையினை வழங்கி வருகின்றனர். பல சர்வதேச இடங்களில் அலுவகங்கள் இருக்கும் பொழுதும், உலகளாவிய மற்றும் உள்நாட்டு வாடிக்கையாளர் தளத்தைக் கொண்டிருந்தாலும், பெரும்பாலானவர்களில் சிலர் இந்திய வாடிக்கையாளர்களுக்கு மட்டுமே சேவைகளை வழங்குவதில் கவனம் செலுத்துகின்றனர்.

இ. உலகளாவிய உள் மையங்கள் (Global in – house Centres (GIC)):

GIC நிறுவனங்கள் தங்கள் தாய் நிறுவனத்தின் தேவைகளை மட்டுமே பூர்த்தி செய்கின்றன. வெளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவைகளை வழங்குவதில்லை.

(ஈ). இந்திய IT துறையில், GIC, MNC மற்றும் SME பிரிவுகளில் 16,000 ற்கும் மேற்பட்ட பதிவு செய்யப்பட்ட நிறுவனங்கள் உள்ளன. IT – BPM தொழில்துறையின், செறிவு விகிதத்தில், 11 பிரதான நிறுவனங்கள் 40% அதிகமான பங்களிப்புடன் அதிக வருவாய் ஈட்டி வருகின்றன. இந்திய IT – BPM துறையானது, மின் வணிகம் (e-commerce), ஒருங்கிணைந்த தளங்கள் (aggregators platforms), பகுப்பாய்வு (analytics), நுகர்வோர் சேவைகள் (Consumer Services) மற்றும் IoT ஆகியவற்றில் மட்டும் 2000 க்கும் மேற்பட்ட புதிதாக நிறுவப்பட்ட வணிகத்துடன் (start – Ups) உலகின் 3-வது பெரிய சமூகத்தின் தாயகமாக உள்ளது.

9.4.1 IT – BPM தொழில் துறையின் அளவுருக்கள் (Parameters of IT-BPM industry):

- IT – BPM துறையில் உள்ள நிறுவனங்கள் பின்வரும் அளவுருக்கள் மூலம் வகைப்படுத்தப்படுகின்றன.
- நிறுவனம் சேவை செய்யும் துறை
- நிறுவனம் வழங்கும் வகை மற்றும் சலுகை வரம்பு
- செயல்பாடுகளின் புவியியல் பரவல்
- வருவாய்கள் மற்றும் செயல்பாடுகளின் அளவு.

9.5 பல்வேறு IT பயன்பாடுகள் (Various IT applications):

தொழில் நுட்ப ரீதியாக வளர்ந்த நாடுகளில், தகவல் தொழில் நுட்பம் அன்றாட வாழ்வின் ஒரு பகுதியாக மாறிவிட்டது. ஒரு பயனருக்கு, கணினி தேவைப்படும் போதெல்லாம் தேவையான தகவலை வழங்கும் ஒரு கருவியாகும். கணினி மற்றும் தகவல் தொழில் நுட்பத்தின் பயன்பாடு, வீட்டில், பணியிடத்தில் நவீன சேவை துறையில் மற்றும் நமது வாழ்வின் அனைத்து அம்சங்களிலும் காணலாம். இது இசை கேட்பது, விளையாடுவது, திரைப்படம் பார்ப்பது, அலுவலக வேலைகளைச் செய்தல், தினசரி திட்டத்தை உருவாக்குதல், புத்தகங்களை வாசித்தல், பயன்பாட்டுக் கட்டணம் செலுத்துதல், பயணச்சீட்டு முன்பதிவு செய்தல், வங்கிச் செயல்பாடுகள் போன்றவை அடங்கும். கணினிகள் மற்றும் ICT (Information & Communication Technology) தொழில்துறைகள், அலுவலகங்கள் மற்றும் வீடுகளிலும் பயன்படுகின்றன. வணிகம், வங்கி, காப்பீடு, கல்வி, சந்தைப்படுத்துதல், சுகாதாரப் பாதுகாப்பு, பொறியியல் வடிவமைப்பு, இராணுவம், தொலைத்தொடர்பு, அனிமேஷன், ஆராய்ச்சி, விவசாயம் மற்றும் அரசாங்கம் ஆகியன பல்வேறு பயன்பாட்டுப் பகுதிகளாகும்.

தகவல் மற்றும் தொடர்பு தொழில் நுட்பம் :

ஆசிரியர்கள் டிஜிட்டல் கல்வியறிவு மற்றும் பாடத்திட்டத்தில் அதை மாணவர்களின்

கற்றலை பாதிக்காத வகையில் ஒருங்கிணைப்பது மிகவும் இன்றியமையாத ஒன்றாகும். பள்ளிகள் தகவல் தொடர்பு உருவாக்க, பரப்புதல், சேமித்தல் மற்றும் நிர்வகித்தல் போன்ற பல வகையான தகவல் மற்றும் தொடர்பு தொழில் நுட்ப கருவிகளை பயன்படுத்துகின்றன.

நினைவில் கொள்ள வேண்டியவை

- தகவல் தொழில்நுட்பம் என்பது தகவல்களை உருவாக்குதல், நிர்வகித்தல், சேமித்தல் மற்றும் பரிமாற்றம் செய்தல்.
- சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்துவதன் மூலம் வணிகத்தை செயல்படுத்தும் IT என்பது ITeS ஆகும்.
- பிபிஓ என்பது வெளிப்புற சேவை வழங்குநர் மூலம் வணிக செயல்பாடுகளைச் செய்வதாகும்.
- IT-BPM தொழில் இந்தியாவிற்கு பரந்த அளவிலான சமூக மற்றும் பொருளாதார நன்மைகளை வழங்குகிறது.
- MNC, ISP மற்றும் GIC ஆகியவை IT-BPM தொழில்துறையின் கட்டமைப்பாகும்.

மதிப்பீடு

பகுதி – அ

I. சரியான பதிலைத் தேர்வு செய்க **(1 மதிப்பெண்)**

1. ________________ என்பது உலகின் மிக வேகமாக வளர்ந்து வரும் பொருளாதார நடவடிக்கைகளில் ஒன்றாகும். இது எளிய முறையில் தகவல்களை பல்வேறு நிலைகளில் பரிமாற்றுவதற்கு உதவுகிறது.

அ. தகவல் தொழில் நுட்பம் ஆ. தகவலுக்கான கோட்பாடு

இ. தகவல் கோட்பாடு ஈ. இணைய நேரங்கள் விடை (அ)

2. BPO என்பதன் விரிவாக்கம்________________

அ. Business process optimization ஆ. Business process objects

இ. Business process Outsourcing ஈ. Business programs Office விடை (இ)

3. ________________BPO சேவைகளின் நன்மைகளில் ஒன்று.

அ. செலவை அதிகரிக்கிறது. ஆ. நெகிழ்வுத்தன்மையை குறைக்கிறது

இ. செலவை குறைக்கிறது ஈ. திறமையற்ற விடை (இ)

OSS_Tamil_Chapter_9.indd 94 03/05/2022 15:36:38

4. _______ வகையான வெளிக்கொணர்வு முறையில், எந்த ஒரு வணிகச் செயல்முறைக்கும் மேம்படுத்தப்பட்ட நிபுணத்துவத்தை வழங்க சேவை வழங்குநர் நியமிக்கப்படுவார்.

அ. RPO ஆ. BPO

இ. KPO ஈ. LPO விடை (இ)

5. GDP என்பதன் விரிவாக்கம் _______

அ. Gross Domestic Product ஆ. Good Distribution Practice

இ. General Data Process ஈ. General Domestic Product விடை (அ)

6. _______ ஒரு நிறுவனத்தின் தற்போதைய நிலையை பகுப்பாய்வு செய்யவும் மற்றும் முன்னேற்றத்திற்கான செயல்முறையினை தெரியப்படுத்தியும், மிகவும் திறமையான மற்றும் பயனுள்ள அமைப்பை உருவாக்க உதவுகிறது.

அ. வணிகச் செயல்முறைகளுக்கான வெளிக்கொணர்வு ஆ. வணிகச் செயல்முறை மேலாண்மை

இ. தகவல் தொழில்நுட்பம் ஈ. சட்ட செயல்முறைகளுக்கான வெளிக்கொணர்வு விடை (அ)

7. _______ நிறுவனங்கள் தங்கள் தாய் நிறுவனத்தின் தேவைகளை மட்டுமே பூர்த்தி செய்கின்றன மற்றும் வெளி வாடிக்கையாளர்களுக்கான சேவைகளை வழங்குவதில்லை.

அ. இந்திய சேவை வல்லுநர்கள் ஆ. உலகளாவிய உள் மையங்கள்

இ. பன்னாட்டு நிறுவனங்கள் ஈ. SME விடை (ஆ)

8. இந்திய IT துறையில் _______ க்கும் மேற்பட்ட GIC, MNC மற்றும் SME பிரிவுகளில் பதிவு செய்யப்பட்ட நிறுவனங்கள் உள்ளன.

அ. 18,000 ஆ. 17,000

இ. 16,000 ஈ. 15,000 விடை (இ)

9. ICT என்பதன் விரிவாக்கம் _______

அ. Information & Communication Technology ஆ. Information & Computer Technology

இ. Information centre Technology ஈ. International currency technology விடை (அ)

10. கடந்த பத்து ஆண்டுகளில் இந்தியாவின் மொத்த உள்நாட்டு உற்பத்தியில் வருவாய் மற்றும் பங்களிப்பு அடிப்படையில் IT – BPM தொழில்துறை கிட்டத்த _______ மடங்காக அதிகரித்துள்ளது.

அ. இரண்டு ஆ. ஒன்று

இ. மூன்று ஈ. நான்கு விடை (அ)

பகுதி – ஆ

II. மிகக் குறுகிய விடையளி: (3 மதிப்பெண்கள்)

1. வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு சேவைகளின் (BPO) முக்கியச் சேவைகளை எழுதுக.
2. BPO சேவைகளின் ஏதேனும் ஐந்து நன்மைகளை எழுதுக.
3. BPO வரையறுக்கவும்.
4. பலவகையான IT பயன்பாடு பகுதிகள் என்றால் என்ன?
5. IT – BPM தொழில்துறையின் அளவுருக்கள் யாவை?

பகுதி – இ

III. குறுகிய விடையளி: (5 மதிப்பெண்கள்)

1. வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு சேவைகள் என்றால் என்ன மற்றும் முக்கியச் சேவைகளை எழுதுக.
2. IT – BPM தொழில்துறையின் கட்டமைப்பு எழுதுக.
3. கீழே குறிப்பிட்ட வகைகளுக்கு விரிவாக்கம் எழுதுக.

அ. ICT ஆ. IT இ. ITeS ஈ. BPO உ. BPM
ஊ. KPO எ. GDP ஏ. ISP

பகுதி – ஈ

IV விரிவான விடையளி: (10 மதிப்பெண்கள்)

1. இந்தியாவில் உள்ள BPO சேவைகள் பற்றி விரிவாக விளக்கவும்.
2. BPM என்பதை வரையறுத்து விரிவாக விளக்கவும்.

செயல்பாடு:

ஆசிரியர் செயல்பாடு:

1. பல்வேறு BPO சேவை மையத்திற்கு மாணவர்களை அழைத்துச் சென்று, அதன் பணிகளை புரிந்து கொள்ள செய்தல்.
2. அருகில் உள்ள MNC - க்கு அழைத்துச் சென்று, நிறுவனத்தின் பணியினை காண்பித்தல்.

மாணவர் செயல்பாடு:

1. தமிழ்நாட்டில் உள்ள BPO சேவைகள் பற்றி பட்டியலிடுதல்
2. முன்னனி BPO நிறுவனங்களைப் பற்றிய விவரத்தினை வரைப்படம் மூலம் தயாரித்தல்.

OSS_Tamil_Chapter_9.indd 96 03/05/2022 15:36:38

குறிப்புகள்:

1. Electronics Corporation of Tamil Nadu Limited "Annual Reports". Available from: https://elcot.in/betaversion/ annual reports.
2. Electronics Corporation of Tamil Nadu Limited "ELCOT Manual". Available from: https://www.elcot.in/files/ ELCOT Manual.pdf.
3. Information Technology Department "Policy Note 2011-2012", Available from: http://cms.tn.gov.in/sites/ default/files/documents/information technology_2. pdf.

சொற்களஞ்சியம்

1. Information Technology (IT) தகவல் தொழில் நுட்பம் என்பது உலகின் மிக வேகமாக வளர்ந்து வரும் பொருளாதார நடவடிக்கைகளில் ஒன்றாகும்.
2. ITeS (Information Technology Enabled Services (ITeS)): தகவல் தொழில் நுட்பம் சார்ந்த சேவைகள்: நாட்டின் வளர்ச்சி மற்றும் முன்னேற்றத்திற்கு குறிப்பிடத்தக்க பங்களிப்பை செய்கிறது.
3. Business (வணிகம்): ஒரு வணிகமானது வணிக, தொழில்துறை அல்லது தொழில்முறை நடவடிக்கைகளில் ஈடுபட்டுள்ள ஒரு நிறுவனம் அல்லது தொழில் முனைவோர் நிறுவனமாக வரையறுக்கப்படுகிறது.
4. Information (தகவல்): தகவல் என்பது செயலாக்கப்பட்ட, ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட மற்றும் கட்டமைக்கப்பட்ட தரவு ஆகும்.
5. Technology (தொழில் நுட்பம்): தொழில் நுட்பம் என்பது நடைமுறை நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தப்படும் விஞ்ஞான அறிவின் விளைவான முறைகள், அமைப்புகள், மற்றும் சாதனங்களைக் குறிக்கின்றது.
6. BPM (Business Process Management): ஒரு நிறுவனத்தின் செயல்முறைகளை முழுவதுமாகவும் மற்றும் தனித்தனியாகவும் மேற்பார்வையிடும் நெறிமுறை ஆகும்.
7. Outsourcing (வெளிக்கொணர்வு): வெளிக்கொணர்வு என்பது நிறுவனத்தின் சொந்த ஊழியர்களால் பாரம்பரியமாக உள்நாட்டில் நிகழ்த்தப்படும் சேவைகளை அல்லது பொருட்களை உருவாக்க ஒரு நிறுவனத்திற்கு வெளியே கட்சியை பணியமர்த்தும் வணிக நடைமுறையாகும்.
8. BPO Services (வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு சேவைகள்): வணிகச் செயல்பாடுகளின் வெளிக்கொணர்வு சேவைகள் என்பது ஒரு வெளி சேவை வழங்குநர் மூலம் வணிக செயல்பாடுகளை செய்வதாகும்.