বিপিও’র বিশ্ববাজার ও বাংলাদেশের সম্ভাবনা

তথ্য প্রযুক্তির মহাসড়কে ভর করে দ্রুত সম্প্রসারনশীল বিশ্বায়ন প্রক্রিয়ার একটি অনন্য উপজাত (By product) আউটসোর্সিং। যার একটি সম্ভাবনাময় ও বহুল বিস্তূত শাখা হলো বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO)। বর্তমানে এ খাতটি অইটি জ্ঞান সম্পন্ন যে কোন তরুণের আত্মকর্মসংস্থানের এক চমৎকার সুযোগ। বর্তমান বিশ্বে উন্নত দেশগুলোর ক্রমবর্ধনশীল অফিস স্থাপন ও পরিচালন ব্যয়, কর্মীদের বেতন-ভাতা, যন্ত্রপাতি ও বিদ্যুত ইত্যাদি খাতে সাশ্রয় ও ব্যবসায়িক প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার লক্ষে এ পদ্ধতিটির প্রতি নির্ভরশীল হয়ে পড়ছে দ্রুতই। বিশ্ব বাজারে বর্তমানে যার আকার ৬০০বিলিয়ন মার্কিন ডলার। এটি ক্রমবর্ধমান, প্রায় ১৮-২০% হারে। এখন পর্যন্ত, বাংলাদেশ প্রায় ২০০ মিলিয়ন ডলারের বাজারে অংশ নিতে সক্ষম হয়েছে। যা মোট অপেক্ষমান কাজের ১% এরও কম। অতএব বিপিও শিল্পে আমাদের জন্য অপেক্ষা করছে বিশাল সুযোগ। এটির সিংহভাগ যদি আমরা আহরণ করতে পারি তাতে এদেশে আর কেউ বেকার থাকবেনা এবং বৈদেশিক আয় হতে পারে গার্মেন্টস খাতের চেয়েও বেশী। ভারত, ফিলিপাইনস এবং শ্রীলংকার মতো দেশগুলি ইতোমধ্যেই একটি সমৃদ্ধ BPO শিল্প প্রতিষ্ঠা করেছে এবং প্রায় ১০০ বিলিয়ন মার্কিন ডলারের কাজ করছে।

বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) এর মাধ্যমে উৎপাদন ও পরিচালন ব্যয় কমিয়ে ব্যবসা পদ্ধতির যে পরিবর্তিত পেশা বিশ্বে দ্রুত এগিয়ে চলছে। সেখানে, কল সেন্টার পরিচালনা, বিজনেস ডাটা এন্ট্রি/ প্রসেসিং, হিসাব রক্ষন, ডাটা এনালিটিক্স, বিজনেস ফোরকাস্টিং, গবেষনা ও উন্নয়ন (R&D), বিক্রয়/ বিপণন গ্রাহক সেবা ও যোগাযোগ এর মতো গ্রাহক সম্পর্কিত পরিসেবাগুলোতে সহজেই বাংলাদেশের তরণরা অংগ্রহন করতে পারে। মূলত ক্রমবর্ধনশীল প্রতিযোগিতার বাজারে টিকে থাকতে, ‘ব্যাক-অফিস’ এবং ‘ফ্রণ্ট-অফিস’ এ দুই ধরনের কাজই ব্যবসা প্রতিষ্টান ও কোম্পানী গুলো BPO এর মাধ্যমে সম্পন্ন করার দিকে ঝুঁকছে। ‘ব্যাক-অফিস’ অউটসোর্সিং এর কাজগুলো হলো ব্যবসা কার্যক্রমের মূল (Core), কাজ যেমন , লেনদেন প্রক্রিয়াকরন, হিসাব রক্ষন, আইটি সেবাদান, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা, প্রশিক্ষণ ও উন্নয়ন, ডাটা এনালিটিক্স, বিজনেস ফোরকাস্টিং, গবেষনা ও উন্নয়ন (R&D), মান নিয়ন্ত্রণ ইত্যাদি। অপরদিকে বিপণন, গ্রাহক সেবা ইত্যাদি সম্পর্কিত কাজ যেমন ), বিক্রয়/ বিপণন গ্রাহক সেবা ও যোগাযোগ, সাপ্লাই চেইন ম্যানেজমেন্ট, প্রচার-প্রচারনা, মার্কেট সার্ভে ইত্যাদি বাইরের (দেশ/ বিদেশের) প্রতিষ্টানের মাধ্যমে করানোই হলো ‘ফ্রণ্ট-অফিস’ আউটসোর্সিং। এসব কাজের ক্ষেত্রগুলোই আমাদের বলে দেয় যে আইটি নির্ভর ব্যপক আউটসোর্সিং করার সুযোগ ছাড়াও আমাদের জনবলকে দক্ষ মানব সম্পদে পরিনত করে ‘ব্যাক-অফিস’ ও ‘ফ্রণ্ট-অফিস’ উভয় ধরনের আউটসোর্সিং কাজের জন্য তৈরী করে ব্যপক কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা সম্ভব এবং আন্তর্জাতিক পরিমণ্ডলে বিজনেস প্রক্রিয়ায় আউটসোর্সিং এর বিশাল বাজারে অংশগ্রহন করে প্রচুর বৈদেশিক মুদ্রা অর্জন করতে পারি। এক্ষেত্রে আমাদের জন্যে সুবিধাজনক অবস্থানটি হলো, অমরা ডেমোগ্রাফির দিক থেকে একটি সোনালী যুগে আছি। কেননা আমাদের ১৬কোটি লোকসংখ্যার মধ্যে প্রায় ১.২ কোটির বয়স ২০ হতে ৩৫ বছরের মধ্যে। এই যুবকদের অধিকাংশই আবার কম-বেশী তথ্য প্রযুক্তি সচেতন। আমরা তুলনা করলে দেখি, 1970 সালে, নাইজেরিয়া এবং দক্ষিণ কোরিয়া উভয়ই এ ডেমোগ্রাফিক সুবিধার দিক থেকে একই স্থরে ছিল। দক্ষিণ কোরিয়া সফলভাবে যুবশক্তিকে কাজে লাগিয়ে অর্থনৈতিকভাবে শক্তিশালী দেশ হিসেবে নিজেকে প্রতিষ্ঠিত করেছে, কিন্তু নাইজেরিয়া এটি করতে ব্যর্থ হয়েছে বলেই আজ তারা অর্থনৈতিক অগ্রগতিতে যথেষ্ট দুর্বল। আজ সময় এসেছে আমাদের তরুন প্রজন্মকে এ সম্ভাবনার বিষয়ে সচেতন করা। এক্ষেত্রে সরকারী খাতের পাশাপাশি বেসরকারী খাতেও অগ্রসর হতে হবে।