**বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং এর বিশ্ববাজার ও বাংলাদেশের সম্ভাবনা**

**ভূমিকা**

* বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) বর্তমান বিশ্বায়নের যুগে একটি সম্প্রসারনশীল ও সম্ভাবনাময় ব্যবসা ও আত্মকর্মসংস্থান খাত । 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 ১৮০ মিলিয়ন ডলারের বাজারে অংশ নিতে সক্ষম হয়েছে। যা মোট অপেক্ষমান কাজের ১% এরও কম।
* 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) কি ?**

বিপিও (BPO) হলো কোন কোন প্রতিষ্টান (বানিজ্যিক / অবানিজ্যিক) বা কোম্পানী তার ব্যবসা কার্যক্রমের যে কোন অংশ নিজ প্রতিষ্টান ব্যতীত অন্য যে কোন দেশী বা বিদেশী প্রতিষ্টানের মাধ্যমে চুক্তিতে করিয়ে নেয়া। এর মূল উদ্দেশ্য হলো ব্যবসায়িক বা উৎপাদন ব্যয় সাশ্রয় ও বানিজ্যিক প্রতিযোগীতায় টিকে থাকা। বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) এর মাধ্যমে উৎপাদন ও পরিচালন ব্যয় কমিয়ে ব্যবসা পদ্ধতির এ পরিবর্তিত শাখা বিশ্বে দ্রুত সম্প্রসারনশীল।

যেমন কল সেন্টার পরিচালনা, মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা ও উন্নয়ন, বিজনেস ডাটা এন্ট্রি/ প্রসেসিং, হিসাব রক্ষন, ডাটা এনালিটিক্স, বিজনেস ফোরকাস্টিং, গবেষনা ও উন্নয়ন (R&D), বিক্রয়/ বিপণন গ্রাহক সেবা ও যোগাযোগ ইত্যাদি।

**বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) এর প্রকারভেদ**

**কাজের এলাকার ভিত্তিতে:**

ক) **ব্যাক অফিস বিপিওঃ** ‘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।

খ)  **‘ফ্রণ্ট-অফিস’ বিপিওঃ** 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।

**কাজের ধরনের ভিত্তিতে :**

ক) **ভয়েস সার্ভিস বিপিও:** কল সেন্টার, গ্রাহক সেবা কেন্দ্র ইত্যাদি।

খ**) নন-ভয়েস BPO:** মানব সম্পদ সরবরাহ প্রশিক্ষণ ও ব্যবস্থাপনা, অ্যাকাউন্টিং, পেমেন্ট প্রক্রিয়াকরণ, আইটি সেবা, এবং মান নিয়ন্ত্রন ইত্যাদি।

**ভৌগলিক অবস্থানের ভিত্তিতে বিপিও’র ধরন:**

ব্যবসায়ের বিস্তৃতি 'BPO কে বর্তমানে ছড়িয়ে দিয়েছে নিজ দেশের ভৌগলিক সীমানার বাইরে। এর ভিত্তিতে বিপিও তিন ধরেনের-

ক) **অফশোর আউটসোর্সিং:** যদি চুক্তিতে কাজ অন্য কোন দূরবর্তী দেশে পাঠানো হয়, যেখানে রাজনৈতিক স্থিতিশীলতা, কম শ্রম খরচ এবং / অথবা ট্যাক্স সঞ্চয় থাকে।

খ) **নিয়ারশোর আউটসোর্সিং:** আউটসোর্সিং কাজটি যদি প্রতিবেশী দেশের কোন প্রতিষ্টানের সাথে চুক্তিবদ্ধ হয়ে করা হয় তবে সেটিকে ”নিয়ারশোর আউটসোর্সিং" বলা হয়।

গ) **অনশোর / দেশীয় আউটসোর্সিং:** তৃতীয় বিকল্পটি, "অনশোর আউটসোর্সিং" বা "ডোমেস্টিক সোর্সিং" নামে পরিচিত। এক্ষেত্রে বিপিও নিজস্ব দেশে কোম্পানির চুক্তিবদ্ধ হয়ে সম্পাদন করা হয়।

**বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) এ অগ্রগামী যারা**

ভারত, ফিলিপাইনস এবং শ্রীলংকার মতো দেশগুলি ইতোমধ্যে একটি সমৃদ্ধ বিপিও শিল্প প্রতিষ্ঠায় তাদের চিহ্ন তৈরি করেছে।

এমনকি শ্রীলংকার মতো একটি ছোট দেশেরও বিপিওর মাধ্যমে আয় ৩ বিলিয়ন ডলার ছাড়িয়ে গেছে।

বাংলাদেশের ক্ষেত্রেও এ ধরনের অগ্রগতি সম্ভব - এ অগ্রগতির জন্য আমাদের কেবল সঠিক কৌশল, কর্মপরিকল্পনা ও প্রকল্প দরকার।

**বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) এর ভবিষ্যত ৭টি প্রবণতা**

**Trend 1 – New Technologies are Emerging**

**Trend 2 – Multitasking to Overcome Skill Shortage**

**Trend 3 – Startups becoming BPO Customers**

**Trend 4 – Increased Transparency**

## **Trend 5 – Politics to Affect Investments**

**Trend 6 – Continued Growth in Top Outsourcing Countries**

**Trend 7 – New Outsourcing Destinations to Emerge in 2019**

**বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) এর আগামীর নতুন গন্তব্য : ৫টি দেশ**

হয়তো এরাই আমাদের নতুন প্রতিদ্বন্দ্বী!

**1. বুলগেরিয়া**

ক্লাউড কম্পিউটিংয়ের উত্থানের কারণে পূর্ব ও মধ্য ইউরোপ পতি বছর তথ্য প্রযুক্তির বাজার 13% হারে বৃদ্ধি পাচ্ছে। পূর্ব ইউরোপীয় দেশগুলোর মধ্যে বুলগেরিয়া বর্তমানে বিশ্বের 12 তম পছন্দসই আউটসোর্সিং স্থান।

কারন-

• ইইউ দেশগুলির মধ্যে সর্বনিম্ন বেতন প্রতি মাসে প্রায় 235.62 ইউরো ।

• ইউরোপীয় ভাষা ভাষাভাষী শ্রমিকদের প্রাপ্যতা।

• কর্ম দক্ষতার সঙ্গে গভীর প্রযুক্তি জ্ঞান সম্পন্ন ভেলপারদের একটি বড় টেলেন্ট পুল ।

**2. রোমানিয়া**

রোমানিয়া বর্তমানে ইইউতে 5.7% প্রবৃদ্ধির হারের সাথে দ্রুততম ক্রমবর্ধমান অর্থনীতি। ফলস্বরূপ, বিপিও সংস্থাগুলি তাদের ভবিষ্যত সম্প্রসারণের জন্য রোমানিয়ায় উপযুক্ত বিনিয়োগক্ষেত্র বেছে নিচ্ছে। রোমানিয়া বর্তমানে বিশ্বের 13 তম পছন্দসই আউটসোর্সিং স্থানে রয়েছে।

কারন-

• ইইউ দেশের মধ্যে দ্রুততম ইন্টারনেট সংযোগ।

• 54% তথ্য প্রযুক্তি ও প্রকৌশলে স্নাতক জনবল।

• ইউরোপে প্রতি মাসে দ্বিতীয় সর্বনিম্ন বেতন, মাসে 321.17 ইউরো মাত্র।

**3. মিশর**

এশিয়ান, ইউরোপীয় এবং আমেরিকান কোম্পানি বর্তমানে তাদের বিপিও শিল্পের জন্য আফ্রিকা ও মধ্যপ্রাচ্যকে বেছে নিচ্ছে। মিশর বর্তমানে বিশ্বের 16 তম সবচেয়ে অনুকূল আউটসোর্সিং গন্তব্য।

কারন-

• আউটসোর্সিং ব্যবসার জন্য সরকারী ট্যাক্স প্রণোদনা।

• সিলিকন ওয়াহ এর প্রযুক্তি পার্ক সহ বগুড়া অবকাঠামো।

• ফরাসি, জার্মান, ইংরেজি ভাষায় দক্ষ ও ইউরোপীয় ভাষায় সুপরিচিত দক্ষ শিক্ষিত জনবৈল।

**4. মেক্সিকো**

গত 15 বছরে লাতিন আমেরিকার দেশটিতে ইন্টারনেট ব্যবহারে 1644.3% বৃদ্ধি পেয়েছে এবং আউটসোর্সিংয়ের জন্য বিশাল কর্মী ও অবকাঠামে তৈরী করেছে।

দেশটির অনুকুল বিষয়-

• সিলিকন ভ্যালির নিকটবর্তী।

• বিপিও সেক্টরে প্রায় 500,000 আইটি পেশাদারদের বিশাল টেলেন্ট পুল কাজ করছে।

• রাজনৈতিক ও অর্থনৈতিক স্থিতিশীলতা।

**5. কলাম্বিয়া**

লাতিন আমেরিকার মধ্যে সর্বনিম্ন সংখ্যক প্রয়োজনীয় ভাষাগত দক্ষ পেশাদার থাকা সত্ত্বেও কলম্বিয়া বর্তমানে বিশ্বের ২0 তম সবচেয়ে অনুকূল আউটসোর্সিং গন্তব্য।

কারন-

• সরকারী উদ্যোগে তথ্য-প্রযুক্তিগত প্রশিক্ষণ।

• মার্কিন - মেক্সিকোর মধ্যে সময় অঞ্চলগত ন্যূনতম পার্থক্য।

• পেসোঁর অবমূল্যায়নের কারণে বিনিয়োগ বৃদ্ধি।

**বি পিওর পরবর্তী প্রযুক্তিগত ভবিষ্যত সুযোগ**

বি পিওর পর, কেপিও (নলেজ প্রসেস আউটসোর্সিং) খাতের উত্থান নতুন কর্মসংস্থানের ক্ষেত্র তৈরী কেরতে পারে এবং আরো বিশেষ ভূমিকা যেমন-

-বিজনেস ইন্টেলিজেন্স

- বিনিয়োগ গবেষণা

- বাজার গবেষণা

- এআই (আর্টিফিশিয়াল ইন্টেলিজেন্স) ভিত্তিক সেবা ইত্যাদি।

**সুপারিশসমূহ**

* বিশ্ববিদ্যালয়ের স্নাতক পর্যায়ে বিপিও কোর্স চালু করা। ফিলিপাইন এটি বাধ্যতামূলক করেছে, প্রতিটি স্নাতক পর্যায়ের ছাত্রের জন্য বিপিও কোর্সযুক্ত একটি সেমিস্টার বাধ্যতামূলক।
* বিশেষ বিপিও প্রশিক্ষণ ইনস্টিটিউট স্থাপন।
* BPO সেক্টরে কর্মসংস্থানের সুযোগগুলি যুবকদের নিকট তুলে ধরার জন্য সেমিনারের আয়োজন করা।
* যুবকদের মধ্যে বিপিও জনপ্রিয়করনে নীতিনির্ধারনী পদক্ষেপ গ্রহন।
* ক্ষেত্রটি বিকাশে পাবলিক ও প্রাইভেট সেক্টর উভয়ের থেকে যৌথ সহযোগিতা প্রয়োজন।

**উপসংহার**

বর্তমান বিশ্বায়নের যুগে ব্যপক সম্ভাবনায়ময় খাত, বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (BPO) এর মাধ্যমে উৎপাদন ও পরিচালন ব্যয় কমিয়ে ব্যবসা পদ্ধতির নতুন ও পরিবর্তীত পেশা বিশ্বে দ্রুত বিকাশমান। 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। 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 আমরা অর্জন করতে পারি।

আজ সময় এসেছে আমাদের তরুন প্রজন্মকে এ সম্ভাবনার বিষয়ে সচেতন করা। এক্ষেত্রে সরকারী খাতের পাশাপাশি বেসরকারী খাতেও অগ্রসর হতে হবে।

===