BPO - ව්‍යාපාරික සේවාවන් පිටත පැවරීම යනු කුමක්ද?

සේවාවක් පිටත පැවරීම outsourcing - යනුවෙන් අදහස් කෙරෙන්නේ යම්කිසි සංවිධානයකට / සමාගමකට අයත් ඇතැම් කාර්යයන් සේවා සැපයීමේ නිරත වෙනත් සමාගමක් මගින් ඉටුකරවා ගැනීම පිණිස, ඒ කාර්යයන් ඔවුන් වෙත පවරා දීමය. සේවා සපයන සමාගම විසින් එම කාර්යය තත්වාකාරයෙන් වඩාත් ලාභදායී ලෙසට හා කාර්යක්ෂම ලෙස ඉටුකර දෙනු ලැබේ. සමාගමක් විසින් සිය කාර්යයන් මෙලෙස සේවා සපයන සමාගමක් වෙත පවරන්නේ මූලික වශයෙන් එහි ලා ඇති වන අධික පිරිවැය අඩුකරගත හැකි වීමේ වාසිය ලබාගැනීමට මෙන්ම ඒවා කාර්යක්ෂම ලෙස සිදුකරගැනීමට හා දක්ෂතා ඇති නිපුණ ශිල්පීන් ලවා ඒ වැඩ නිම කරගැනීමේ ද අරමුණ ඇතිව ය.

ව්‍යාපාරික කාර්යය පිටත පැවරීම - BPO - යනුවෙන් යම් ව්‍යාපාරික කාර්යයක් සේවා සපයන වෙනත් සමාගමකට පැවරීමකි. එයින් සිය අධික වියදම් (පිරිවැය) අඩුකර ගැනීමටත් ඒ අතරතුරේ සේවයේ අනර්ඝතාවය වැඩිදියුණු කරගැනීමටත් මුල් සමාගමට හැකිවනු ඇත. මෙසේ පිටත පැවරෙන කාර්යයන් සමාගමේ ප්‍රධාන හෝ අප්‍රධාන කාර්යය විය හැකිය.

තොරතුරු සන්නිවේදන තාක්ෂණවේදයේ සීග්‍ර දියුණුවත් සමග මෙම සේවාවන් පිටත පැවරීම පෘථිවි ගෝලයේ ප්‍රධාන නැම්යාවක් වී ඇත. BPO කර්මාන්ත ක්ෂේත්‍රයේ අඩංගු මූල්‍ය වටිනාකම ඇමරිකා එක්සත් ජනපද ඩොලර් බිලියන 150 ක් තරම් විස්මයානුකුල සංඛ්‍යාවකි. එහෙත් සැබවින්ම සේවා පිටත පැවරීම් කටයුතු කර ඇත්තේ මෙයින් ඉතා සුළු ප්‍රමාණයකිනි.

BPO සමාගම් (ව්‍යාපාරික කාර්ය සේවා පිටත පැවරීමක) තත්වානුකූල ලෙස යෙදෙන ක්ෂේත්‍රයන්

ඕනෑම කාර්යයක් සම්බන්ධව සේවාවක් පිටත පැවරීමක් කළ හැකි වෙනත් ඉතා ප්‍රමුඛ තර්මාන්ත කීපයක් දැන් දියුණු වෙමින් පවතින, මේ පිටත පැවරෙන සේවා රැල්ලේ ඉහළින් සිටී. මේ තත්වයට ප්‍රතිචාර දැක්වීමේදී BPO සමාගම් මෙම ක්ෂේත්‍ර වල ක්‍රියාකිරීමේ විශේෂ තත්වයක් ලබා ඇත. පහත දක්වා ඇත්තෙ ඒ ප්‍රමුඛ ක්ෂෙත්‍රයන් කීපයකි.

ඖෂධ නිෂ්පාදනය අන් ස්ථාන වලට පැවරීම, මූල්‍ය තත්ව විග්‍රහයේ යෙදීම, මුදල් හා ගිණුම් තැබීම, ආයෝජන කිරීම් පිළිබඳ පර්යේෂණ, පාරිභෝගික සේවා, ගමනාගමනය, රක්ෂණ කටයුතු බැංකු සේවා, භාණ්ඩ සැපයීම් සේවා, නිෂ්පාදන මාර්ග, සියල්ලන්ට අලෙවි කිරීම, සෞඛ්‍ය සේවා, නීති ක්ෂේත්‍රය, ඉංජිනේරු විද්‍යාව.

ඉහත ලැයිස්තුවෙන් දක්නට ඇති ආකාරයට BPO සමාගමක් විසින් ක්‍රියාකළ හැකි ක්ෂේත්‍රයන් පුලුල් පරාසයක් තුළ විහිදී ඇත. එක් BPO සමාගමක් පුරුද්දක් ලෙස තම බලතල නිසි අයුරින් ගොඩනංවා ගැනීමේ අදහසින් ව්‍යාපාර ක්ෂේත්‍ර ස්වල්පයක් ගැන අවධානය යොමු කරනු ඇත. අවධානයට යොමු වූ ක්ෂේත්‍රය මත රඳා පවතිමින් BPO සමාගමක කාර්යය මෙබඳු විය හැකිය. ගනුදෙනුකාර භවතෙකු හට ආධාර සැපයීම (උදා. දුරකථන ඇමතුම් දෙන ගනුදෙනුකාරයන්ට පිළිතුරු සැපයීම), ගනුදෙනු සිදුවන ක්‍රියාවලිය සැකසීම (උදා. රක්ෂණ ඔප්පු ආදේශයන් මත කටයුතු කිරීම), ඉහළම තලය දක්වා මූල්‍ය පර්යේෂණ සිදුකිරීම (උදා. ධනය ආයෝජනයක් ගැන පර්යේෂණ සිදුකිරීම).

BPO සමාගමකට ඇතුළු වීමට අවශය නිපුණතාව කුමක්ද?

BPO සමාගමකට පිවිසීම සඳහා අවශ්‍ය සුදුසුකම් අතර, සන්නිවේදනයට දක්වන සමත්කම සහ විග්‍රහාත්මක සොයා බැලීමේ හැකියාවේ සිට වැඩි නිපුණත්ව මට්ටම් දක්වා විවිධ විය හැකිය. එය සාමාන්‍ය පෙළ / උසස් පෙළ සහතිකයේ සිට ව්‍යාපාර පරිපාලයේ විශාරද හෝ දර්ශනවේදයේ විශාරද තත්වයන් දක්වාත් විය හැකිය. මෙම විවිධ නිපුණතා / කුසලතා සුදුසුකම් වශයෙන් තිබිය යුතු වීම සමාගමෙන් සමාගමට වෙනස් වන අවශයතාවයකි. එක් එක් සමාගම් විසින් ගනුදෙනුකරුවන් වෙත සලසන ව්‍යාපාරික ක්‍රියාවලිය මත එය පදනම් වන බැවිනි. එහෙයින් එක් BPO සමාගමක් තෝරාගෙන එයට සරිලන පරිදි පුහුණුවීමට වඩා ඔබේ නිපුණතා, කුසලතා වලට ගැලපෙන සමාගමක් තෝරාගැනීම වාසිදායකය. බොහෝ BPO සමාගම් සිය ව්‍යාපාර කටයුතු විවිධ අංශ වලට බොදා වැඩ කිරීමේ හේතුවෙන් අඩු නිපුණතා ඇති හෝ කෙහෙත්ම නැති අයට වුවද මේ සමාගම් වල රැකියාවකට ඇතුලු වී ඉතා ඉක්මණින් එහි පුහුණුව ලැබීම ද පහසුය.

පොදුවේ සලකන විට, පරිගණකයක් හැසිරවීමේ හැකියාව වැනි එක්තරා මට්ටමක පරිගණක නිපුණතාවක් ද සන්නිවේදනයෙහි යෙදීමේ හැකියාව ද තිබීම ප්‍රයෝජනවත්ය. ඒ සඳහා ඉංග්‍රිසි බව දැනුම විශේෂයෙන් ඵලදායකය. එමෙන්ම කණ්ඩායමක් ලෙස (සාමූහිකව) වැඩකිරීමට දක්වන සමත්කම් ද වැදගත්ය. එබැවින් අවශ්‍ය කරන්නා වූ නිපුණත්වය හා දක්ෂතාවයන් මූලික තත්වයෙන් තිබුණ ද BPO සමාගමක හොඳ රැකියාවක් ලබාගැනීම අපහසු නොවේ.

ඉතා දියුණු මට්ටමේ කාර්යයන් ඇති BPO සමාගම් KPO යනුවෙන් ද නම් කෙරේ. දැනුම මූලික වන සැකසුම් කාර්ය පිටට පැවරීම අදාළ හෙයින් එසේ ව්‍යවහාර වේ. මෙම වර්ගයේ සමාගම් සඳහා විශේෂ නිපුණතා පොදු වශයෙන් අවශ්‍ය වේ. උදාහරණ වශයෙන් ගිණුම් තැබීම හා මූල්‍ය කටයුතු මුදල් ආයෝජනයන් සම්බන්ධ පර්යේෂණ වැඩ පිළිබඳ දැනුමක් අවශ්‍ය ය. ඉංජිනේරු විද්‍යාව හා සම්බන්ධිත BPO සමාගම් වලට තත්වාකාරයෙන් අවශ්‍ය

වන්නේ විශේෂිත ක්ෂේත්‍රයකට අදාළ උපාධියක් හිමිව තිබීම වැනි ඉහළ මට්ටමේ සුදුසු කමකි, නිපුණත්වයකි. එසේ නැතහොත් වෙළඳ කටයුතු පිළිබඳ සහතික පත්‍ර තිබීමය. අන්‍ය සමාගමක සමාන ක්ෂේත්‍රයක වැඩ කරන හෝ යම් විශේෂිත උපාධියකට ඉගෙනීම කරන අයවලුන් මෙවැනි BPO සමාගම් මගින් ඇදගනු ලැබීමක් දක්නට ලැබේ.

බොහෝ සමාගම් විසින් සුවිශේෂී ආයෝජනයක් කරන බව පෙනෙන්නේ දැනටමත් වැඩ කරන සේවකයන් වරින් වර පුහුණුව දීමෙනි. එමගින් ඔනුක්ගේ සමාගම් තුළට ඔවුන් කැඳවා ගත හැකිය. ඔවුන්ගේ වෘත්තියේ දියුණු තත්වයක් ඇතිකරගැනීමට උදව් වීමට ද හැකිය.

ශ්‍රී ලංකාවේ BPO සමාගමක රැකියාවක් ලබා ගන්නේ කෙසේද?

BPO සමාගම් රැකියා සපයන ප්‍රබල අංශයක් බවට ශ්‍රී ලංකාව තුළ සිග්‍රයෙන් වර්ධනය වෙමින් ඇත. ගෝලිය මෙන්ම දේශිය බොහෝ BPO සමාගම් ශ්‍රී ලංකාවේ ක්‍රියාකාරීව ඇත. WNS, TimeX BPO, Office Tiger, HSBC Data Processing Limited, Amba Research, Aviva යනු මුල් තැන් ගන්නා සමාගම් කිහිපයකි.

සියලුම BPO සමාගම් පාහේ වසර මුළුල්ලේම සේවකයන් කුලි පදනම මත බඳවාගන්නා බැවින් හොඳම මාර්ගය නම්, කෙළින්ම සමාගමෙන් විමසීම් කිරීමය. සමාගම් රැසක් ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවිය හරහා ලබාගැනීමට තම සමාගම් වල රැකියා වලට ඉල්ලුම් කිරීම පිළිබඳ තොරතුරු හා උපදෙස් අඩංගු කර තිබේ (www.ITpro.lk. වෙබ් අඩවියේ සමාගම් තොරතුරු දර්ශකයේ ඉතා ඉක්මණින් මෙම සමාගම්වල නම් ලැයිස්තුවක් පළකරනු ඇත. එයින් ඔබට කෙලින්ම රැකියාවක් සඳහා ඉල්ලුම් කළ හැකිවනු ඇත).

BPO සමාගම් පෙරට වඩා වැඩියෙන් සිය සමාගම් වල වෘත්තිය සංදර්ශන පොළවල් හා සුවිශේෂී ක්‍රම මත බඳවා ගැනීම් ගැන අවධානය යොමු කොට ඇත (එවැනි අවස්ථා සම්බන්ධයෙන් දැනගැනීමට, www.ITpro.lk. වෙබ් අඩවියේ events section වැදගත් අවස්ථා අංශයට යොමු වන්න). සමහර සමාගම් මේ පොළ පැවැත්වෙන අතරතුර සම්මුඛ සාකච්ඡා වලට කැඳවා ගැනීම සිරිතක් වේ. මේ නිසා, සිය චරිත සහතික පත්‍ර සුදානම් කරගෙන ඒවාට පැමිණීම ප්‍රයෝජනවත් වනු ඇත. රැකියාවක් අතැතිව එතැනින් පිටව යාමේ වරම ද ඔබට හිමිවිය හැකිය!

BPO වෘත්තීන් ගැන ද ඔබේ වෘත්තියට වැදගත් වන කරුණු ගැන අවශ්‍ය විශේෂිත උපදෙස් සපයා ගැනීම ද ගැන වැඩි තොරතුරු ලබා ගැනීම සඳහා මෙම වෙබ් අඩවියට පිවිසෙන්න. www.ITpro.lk.