# ITpro

# வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை தொழிற்றுறையில் ஈடுபடல்

**தகவல் தொழில்நுட்பத்தில் இணைந்து முன்னிலை வகியுங்கள்**
**www.ITpro.lk**

**வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை என்றால் என்ன?**

வெளிவளப்படுத்துதல் என்பது ஒரு ஸ்தாபனம்/நிறுவனம் என்பவற்றிலிருந்து ஓர் பணியை ஆற்றுவதற்காக இன்னுமோர் சேவை வழங்கும் நிறுவனத்திற்கு அப்பணியை பொறுப்புக் கொடுத்தல் ஆகும், இதன் போது சேவை வழங்கும் நிறுவனம் குறிப்பிட்ட அதே பணியை வெளிவளப்படுத்தும் நிறுவனத்தை விட சிக்கனமாகவும், கூடுதலான வினைத்திறனுடனும் நிறைவேற்றும். குறைந்த செலவுகளின் அனுகூலங்கள், வினைத்திறன் மற்றும் நிபுணத்துவம் போன்றவற்றை பெற்றுக் கொள்வதற்காக நிறுவனங்கள் பணிகளுக்காக வெளிவளப்படுத்துகையை மேற்கொள்ளுகின்றன.

வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை (BPO) என்பது ஒரு நிறுவனத்தில் திரும்பத் திரும்ப நடைமுறைப்படுத்தப்படும் வர்த்தகச் செயற்பாடுகளை, அவற்றின் செலவுகளைக் கட்டுப்படுத்தும் அதே வேளை அதன் தரத்தையும் மேம்படுத்தும் நோக்கில் இன்னுமோர் வெளியார் சேவை வழங்கும் நிறுவனத்திடம் கையளிக்கும் ஒரு செயற்பாடாகும். வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை நிறுவனத்தின் ஓர் மூலச்செயற்பாடாக அல்லது அவ்வாறு இல்லாததாக இருக்கலாம்.

தகவல் தொடர்பாடல் தொழில் நுட்பத்தின் முன்னேற்றங்களுடன், வெளிவளப்படுத்துதல் என்பது உலகளாவியளவில் பெரும் போக்காக மாறியுள்ளது. வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை தொழிற்றுறையின் உட்திறனளவு ஒரு பெரும் தொகையான 150 பில்லியன் அமெரிக்க டொலர்களாக கணிப்பிடப்பட்டுள்ளது, இது உண்மையான வெளிவளப்படுத்துதல் அளவின் ஒரு பகுதி மட்டுமே. இந்தியா மற்றும் பிலிப்பைன்ஸ் போன்ற நாடுகள் வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறையில் பல இலட்சம் தொழில்களை உருவாக்கியுள்ளன.

**வர்த்தக வெளிவளப்படுத்ததல் செய்முறையில் முக்கியமாக பணியாற்றக்கூடிய பகுதிகள்**

அநேகமாக அனைத்துப் பணிகளுமே வெளிவளப்படுத்துதலுக்கு உட்படுத்தப்படக்கூடியவை என்பதால், இத்துறையில் முன்னணி வகிக்கும் பல முக்கியமான நிறுவனங்கள் பின்வரும் துறைகளில் விசேடத்துவம் பெறத் தொடங்கின.

*பின்வருவன சில முக்கியமான துறைகளாகும்*

*மருத்துவ நகலெழுதுதல், நிதிப் பகுப்பாய்வு, நிதி மற்றம் கணக்கியல், முதலீட்டு ஆராய்ச்சி, வாடிக்கையாளர் சேவை, பிரயாண சேவை, காப்புறுதி, வங்கியியல், ஏற்பாட்டமைப்புகள், உற்பத்தி, சில்லறை வர்த்தகம், உடல் நலம் காத்தல், சட்டம், பொறியியல்.*

மேற்குறிப்பிட்ட பட்டியலிலிருந்து வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை நிறுவனமொன்று ஈடுபடக்கூடிய பல்வேறு துறையிலான பணிகளை காணக்கூடியதாக உள்ளது. வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை நிறுவனமொன்று அதன் திறமையை வளர்க்கக்கூடிய சில பணிகளில் மட்டுமே கவனஞ் செலுத்தும். நிறுவனம் கவனஞ் செலுத்தும் விடயத்தைப் பொறுத்து வாடிக்கையாளர் உதவி வழங்கலில் அதன் பணிகள் வேறுபடும் (உதாரணம்: வாடிக்கையாளர்களின் அழைப்புகளிற்கு விடையளித்தல்), பரிமாற்றல் விவகாரங்களை செய்முறைப்படுத்துதல்( உதாரணம்: காப்புறுதிக் கோரிக்கைகளை செய்முறைப்படுத்துதல்) போன்றவற்றிலிருந்து ஆராய்ச்சி நிலை வரை உயரும்(உதாரணம்: முதலீட்டு ஆராய்ச்சி).

**வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறையில் ஈடுபடுவதற்கு தேவையான திறமைகள் என்ன?**

வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறையில் ஈடுபடுவதற்கு தேவையான திறமைகள் நல்ல தொடர்பாடல் மற்றும் பகுத்தாராயும் திறன்கள் என்பவற்றுடன் க.பொ.த (சா/த) இலிருந்து வர்த்தக நிர்வாகத்துறை முதுமானிப்பட்டம் மற்றும் கலாநிதிப் பட்டம் வரை வேறுபடுகிறது. நிறுவனத்திற்கு நிறுவனம் அவை தங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் வர்த்தக செய்முறைச் சேவைகளைப் பொறுத்து வேண்டப்படும் திறமைகள் வேறுபடும். வர்த்தக வெளிவளப்படுத்ததல் செய்முறையில் பயிற்சி பெற முயற்சிப்பதை விட உங்கள் திறமைகளுக்கு தகுந்த வகையில் வாய்ப்புக்களைக் கொண்ட நிறுவனங்களை தெரிந்த கொள்வது அநேகமாக சிறந்ததொரு வழியாகும். இதிலுள்ள ஓர் நல்ல விடயம் என்னவெனில் அநேகமான வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை நிறுவனங்கள் தங்கள் வர்த்தக நடவடிக்கைகளை குறைந்தளவு திறமைகள் அல்லது திறமைகள் அற்ற நபர்களும் விரைவாக பயிற்சியை பெற்று இந்நிறுவனங்களில் பணியாற்றக்கூடிய வகையில கட்டங்கட்டமாக வடிவமைத்துள்ளமையாகும்.

பொதுவில், கணினியைக் கையாள்வதில் சில அடிப்படைத் திறமைகள், தொடர்பாடலில் விசேடமாக ஆங்கில மொழியிலான ஆற்றல் மற்றும் ஓர் அணியாக செயற்படும் திறன் போன்றவற்றைக் கொண்டிருப்பது பயனுள்ளதாக இருக்கும். அப்படியாக இருக்குமிடத்து இந்த அடிப்படைத் திறமைகளுடன் அநேகமான நபர்கள் வர்த்தக வெளிப்படுத்துதல் செய்முறை நிறுவனமொன்றில் நல்ல தொழிலொன்றைப் பெற்றக் கொள்ளமுடியும்.

வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறையின் உயர்நிலையான அறிவு வெளிப்படுத்துதல் செய்முறையானது (KPO) பொதுவாக விசேடத்துவமான திறமைகளை வேண்டி நிற்கிறது. உதாரணமாக கணக்கியல் மற்றம் நிதியியல், முதலீட்டு ஆய்வு மற்றும் பொறியியல் தொடர்பான வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறைகள் குறிப்பிட்ட துறையிலான பட்டப்படிப்பு அல்லது வர்த்தகச் சான்றிதழ் போன்ற உயர்நிலைத் திறமைகள் தேவையாக உள்ளன. இவ்வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறையில் ஈடுபட்டுள்ள நிறுவனங்கள் ஏனைய நிறுவனங்களின் சம்பந்தப்பட்ட துறைகளில் ஏற்கனவே பணியாற்றும் நபர்கள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட துறைகளில் பட்டப்படிப்பை மேற்கொள்ளும் நபர்களை கவர்வதற்கு முயல்கின்றனர். தங்களது நிறுவனங்களில் இணைந்து மக்கள் தங்கள் தொழிலில் முன்னேறுவதற்கு உதவும் வகையில் அநேகமான நிறுவனங்கள் தங்களது ஊழியர்களுக்கு அவர்களது பணியிலும் அதற்கு வெளியாகவும் பயிற்சியளிப்பதற்கு கணிசமானளவு முதலீடுகளை மேற்கொள்ளுகின்றன.

**இலங்கையின் வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை நிறுவனத்தில் எவ்விதம் தொழிலொன்றைப் பெற்றுக்கொள்வது?**

இலங்கையில் வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை துரிதமாக வளர்ச்சியடைந்து வரும் ஓர் உயிர்ப்பு மிக்க வேலை வாய்ப்புத்துறையாக உள்ளது. அநேகமான சர்வதேச மற்றும் உள்ளூர் வர்த்தக வெளிப்படுத்துதல் செய்முறை நிறுவனங்கள் இலங்கையில் தங்கள் செயற்பாடுகளைக் கொண்டுள்ளன. டபிள்யூ.என்.எஸ்(WNS), ரைம் எக்ஸ் BPO(TimeX BPO), ஒ.ஃபிஸ் டைகர்(Office Tiger), HSBC தரவுப் படிமுறை நிறுவனம்(HSBC Data Processing Limited), அம்பா ஆய்வு (Amba Research), அவிவா(Aviva) போன்றவை இத்துறையில் முன்னணியிலுள்ள சில நிறுவனங்களாகும்.

அநேகமாக, அனைத்து வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறையை மேற்கொள்ளும் நிறுவனங்கள் வருடம் முழுவதிலும் ஆட்களை பணிக்கு அமர்த்துகின்றன என்பதால் அந்நிறுவனங்களை நேரடியாக அணுகுவதே சிறந்ததாகும். இந்நிறுவனங்களில் அநேகமானவை அவை பற்றிய தகவல்கள் மற்றும் எவ்விதம் விண்ணப்பிப்பது போன்ற அறிவுறுத்தல்களை தங்கள் இணையத்தளத்தில் கொண்டுள்ளன(www.ITpro.lk நிறுவன விபரக்கொத்து விரைவில் இவ்வகையான நிறுவனங்களுக்கு உங்களால் நேரடியாக விண்ணப்பிப்பதற்கான தகவல்களைக் கொண்டு விரைவில் வெளியிடப்படும்).

வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை நிறவனங்கள் மக்களை இணைத்துக் கொள்வதற்கு அதிகரித்தளவில் தொழிற்றுறைகளுக்கான சந்தை காட்சிகள் மற்றும் விசேடமாக பணிக்கமர்த்தும் நிகழ்வுகளில் கவனஞ் செலுத்துகின்றன (www.ITpro.lk இணையத்தளத்தில் இந்நிகழ்வுகளுக்கான நிகழ்வுப் பகுதியைப் பார்க்கவும்). சில நிறுவனங்கள் இவ்விதமான நிகழ்வுகளின் போது உடனடித் தேர்வுகளை நடாத்துவதுடன் இவற்றுக்கு விண்ணப்பத்துடன் தயாராக வருபவர்களுக்கு கொடுப்பனவும் வழங்குகின்றன. சிலவேளை நீங்கள் காட்சியகத்தை விட்டு வெளியேறும் பொழுது தொழிலொன்றைப் பெற்றுக் கொண்டும் செல்லலாம்!

வர்த்தக வெளிவளப்படுத்துதல் செய்முறை தொழில்கள் பற்றிய தகவல்கள் மற்றும் உங்களது தொழிற்றுறை சம்பந்தமாக ஏனையவர்களது தனியான ஆலோசனைகளுக்கு, www.ITpro.lk எனும் இணையத் தளத்திற்கு விஜயம் செய்யுங்கள்.

Copyright © 2007 by Version 1.12

ITpro, இலங்கையில் தகவல் தொழில் நுட்பத் தொழில்கள் மூலம் மக்களுக்கு தொழில் வாய்ப்புக்களை உருவாக்க உதவும் ஒரு சமூக ஊக்குவிப்பு ஸ்தானபமாகும். எந்தவித மாற்றங்களையும் ஏற்படுத்தாது இப்பிரசுரத்தை மீள்பிரசுரித்து விநியோகிப்பதற்கான அனுமதி இத்தால் வழங்கப்படுகிறது.

www.ITpro.lk