نوٹ

11

آؤٹ سورسنگ

آؤٹ سورسنگ ایک کام،عمل، جاب، طریقہ عمل ہے جسے آپ کی کمپنی میں ملازمین کے ذریعہ انجام دیا جاسکتا تھا۔لیکن بجائے اس کے قابل لحاظ مدت کے لیے کسی دیگر فریق کو اس کا ٹھیکہ دے دیا جاتا ہے۔آپ کی سکریٹری زچگی کی رخصت پر ہے اور ایسی صورت میں اگر آپ عارضی طور پر کوئی ملازم اجرت پر رکھتے ہیں تو یہ آوٹ سورسنگ نہیں ہے۔اس کے علاوہ دیگر فریق کے ذریعہ کیے جانے والے کام جو کسی مقام پر یا غیر مقام پر انجام دیے جاسکتے ہیں وہ بھی آوٹ سورسنگ نہیں ہے۔آوٹ سورسنگ کا عام نمونہ وہ ہے جس کا حوالہ آج کل خبروں میں ملتا ہے کہ انہیں ہندوستان یا چین جیسے ملکوں میں باہر بھیجا جارہا ہے۔انہیں عام طور پر غیر ملک میں ساختہ یا غیر ملکی (off.shoring) کہا جاتا ہے اس کی مثالوں میں ٹیلیفون کال سنٹرس،ٹیکنیکل سپورٹ اور کمپیوٹر پروگرامنگ شامل ہیں۔آؤٹ سورسنگ تقریباً اس وقت تک ہوتا ہے جب تک کہ کام میں اختصاص موجود رہتا ہے۔ضرورت کے مطابق ڈھالے گئے غیر ملکی آؤٹ سورسنگ کے حل نے تسلیم شدہ بزنس بزنس پروسیسنگ آؤٹ سورسنگ (BPO) کے مرتب ضابطہ کار کی ضرورت پیدا کی ہے۔مخصوص کاروباری عمل کا معاہدہ ہے جیسے دیگر مناسب خدمات مہیا کرنے والے کو دیگر فریق کو پے رول کا ٹھیکہ دینا۔ عام طور پر BPO کو لاگت کم کرنے کے اقدام کے طور پر روبہ عمل لایا گیا ہے کمپنی کو بازار میں اپنی حیثیت کو برقرار رکھنے کے لئے اس کی ضرورت ہوتی ہے۔اس سبق میں آپ بزنس پروسس آؤٹ سورسنگ (BPO) اور نالج پروسس آؤٹ سورسنگ (KPO) کے تصور اور اہمیت کے بارے میں مطالعہ کریں گے۔

نوٹ

مقاصد

اس سبق کو پڑھنے کے بعد آپ:

- بی پی او (بزنس پراسس آؤٹ سورسنگ) کے تصور کی وضاحت کر سکیں گے؛
- نالج پراسس آؤٹ سورسنگ (KPO) کے تصور کی وضاحت کر سکیں گے؛
- BPO اور KPO کی اہمیت بیان کر سکیں گے؛ اور
- PBO اور KPO کے درمیان فرق پہچان سکیں گے۔

11.1 بزنس پراسس آؤٹ سورسنگ کا تصور

بزنس پروسس آؤٹ سورسنگ (BPO) کی تعریف ایک ایسے عمل کے طور پر کی جاتی ہے جس کی ذمہ داری کسی دیگر فریق کو انجام دینے کے لئے دی جاتی ہے بصورت دیگر یہ عمل اندرونی نظام یا خدمت کے تحت انجام دیا جا سکتا تھا۔ مثال کے لئے ایک بیمہ کمپنی کے ذریعہ اپنے دعووں کو نبٹانے کے لئے پراسنگ پروگرام کی آؤٹ سورسنگ یا بینک کے ذریعہ اپنے قرض سے متعلق پراسنگ نظام کا آؤٹ سورس کیا جاتا۔ BPO کی دیگر عام مثالوں میں کال سنٹر اور پے رول آؤٹ سورسنگ شامل ہے۔ مثلاً وہ کمپنیاں جو بزنس پروسس آؤٹ سورسنگ کے لئے غور کرتی ہیں انہیں ایک تیسرے فریق کو کام سونپنے کے ذریعہ لاگت میں کمی کی امید رہتی ہے۔ یہ تیسرے فریق بہت سی کمپنیوں کے لئے ایک جیسے کام کرنے کے ذریعہ اخراجات کی شرح میں کمی کا فائدہ اٹھا سکتی ہیں یا شاید لاگت میں کمی اس لئے حاصل ہوتی ہے کیونکہ مختلف ملکوں میں رہن سہن کی مختلف لاگتوں کے سبب محنت کی لاگت کم تر ہو جاتی ہے۔

BPO کو دو زمروں میں بانٹا جاتا ہے۔ پس دفتر آؤٹ سورسنگ (بیک آفس آوٹ سورسنگ) جس میں داخلی کاروباری عمل جیسے بل بنانا یا خریداری شامل ہے اور پیش دفتر آوٹ سورسنگ (فرنٹ آفس آوٹ سورسنگ جس میں گاہک سے متعلق

خدمات جیسے مارکیٹنگ یا تکنیکی مدد۔ BPO مدبرانہ، طاقتور، لچکدار ذرائع کی ایک وسیع رینج فراہم کرتا ہے جس سے کفایتی لاگت (لاگت کے مقابلے فائدہ مند) اور موثر انداز میں کاروباری مقاصد کو حاصل کرنے میں مدد ملتی ہے۔ اگر آسان لفظوں میں بیان کریں تو BPO (بزنس پراسس آوٹ سورسنگ) ایک ایسا عمل (پراسنگ) ہے جس میں

نوٹ

کمپنی کچھ فیس کی ادائیگی کی بنیاد پر اس کے کل کنٹرول کو چھوڑ دینے کے ذریعہ کسی دیگر فریق کو اپنے بعض کاروباری عمل کی تفویض کرتی ہے۔ اس بنا پر عملی لاگتوں میں نمایاں طور پر تخفیف ہوتی ہے اور اس کے نتیجے میں کمپنی کو زبردست منافع ہوتا ہے۔

BPO کا میلان گاہک کو زیادہ سے زیادہ تسکین فراہم کرنا رہتا ہے اور اس کے نتیجے میں گاہک بنے رہتے ہیں، پیداواریت میں اضافہ ہوتا ہے۔ مسابقت سے موثر طور پر نمٹا جاتا ہے اور نتیجتاً منافع پذیری میں اضافہ ہوتا ہے۔ ایسے کئی طرح کے کام جنہیں BPO کو آؤٹ سورس کیا جاسکتا ہے مثال کے طور پر کال/ہیلپ سنٹر، میڈیکل ٹرانسکرپشن (طبی نقل نویسی) بل تیار کرنا، پے رول پراسنگ، ڈیٹا انٹری، انفارمیشن ٹکنالوجی خدمات، انسانی وسائل (HR) سے متعلق کام وغیرہ BPO کی انفارمیشن ٹکنالوجی خدمات سے قربت کے سبب اس صنعت کو ITES (Informatin technology enabled service) یعنی انفارمیشن ٹکنالوجی اینیبلڈ سروس کے طور پر بھی جانا جاتا ہے۔ لیکن ضروری نہیں کہ BPO صرف انفارمیشن ٹکنالوجی سے متعلق خدمات ہی فراہم کرے۔

اکثر وبیشتر PBO کی تعریف غیر اہم کاروباری پراسس یا ان پراسس کے منصبی کام اور ساتھ ہی ساتھ ان کے ساتھ جڑے ہوئے لوگوں اور نظاموں کی ذمہ داری سنبھالنے والے کے طور پر کی جاتی ہے تاکہ اس سے خدماتی سطح میں بہتری اور لاگت میں کمی حاصل کی جاسکے۔ یہ لیاقت اور جواب دہی حاصل کرنے، کاروبار کی شناخت کرانے (brending) گاہکوں کے ساتھ رشتے قائم کرنے اور تنظیمی عمدگی کے تئیں عمل کے ذریعہ کے طور پر مفید ہے۔

11.2 PBO کے فوائد

بزنس پراسس آؤٹ سورسنگ (BPO) کا ایک اہم پہلو کارپوریٹ منتظمین کو ان کی بعض روز بروز کے پراسس منیجمنٹ کی ذمہ داریوں سے انہیں آزاد کرنے کی اس کی استعداد ہے۔ جب کامیابی کے ساتھ پراسس (عمل کاری) کی آؤٹ سورسنگ ہوجاتی ہے تو انہیں زیادہ وقت مل جاتا ہے کہ وہ آمدنی پیدا کرنے کی نئی سرگرمیاں تلاش کرسکیں۔

دیگر پروجیکٹوں کی رفتار بڑھا سکیں اور اپنے گاہکوں پر زیادہ توجہ مرکوز کرسکیں۔ تیسری دنیا کے ملکوں کو بیک آفس (پس دفتری کاموں کی آؤٹ سورسنگ کے ذریعہ کمپنیوں کو درج ذیل فوائد حاصل ہوتے ہیں۔

1۔ **لاگت میں کمی حاصل کرنا**— پراسس (عمل کاری) میں بہتری پیدا کرنے، نئے سرے سے ہنرمندی سے کام لینا اور ٹکنالوجی کے استعمال کے ذریعہ میں لاگت میں کمی پیدا کرنا ممکن ہوتا ہے۔ اس سے انتظامی اور دیگر لاگتوں کو بھی قابو میں رکھا جاتا ہے۔

2۔ **کمپنی کے خاص کاروبار پر توجہ مرکوز کرنے کا موقع:** روزمرہ کے بیک آفس کاموں کی ذمہ داری دے دیئے جانے کے

ساتھ منیجمنٹ کو آزادی مل جاتی ہے کہ وہ کمپنی کی اساسی کاروباری پر زیادہ وقت لگا سکے۔

3۔ **بیرونی مہارت حاصل کرنا**— عملہ کی بھرتی اور ترتیب کے بجائے بزنس پراسس آؤٹ سورسنگ میں یہ یقینی ہوتا ہے کہ دیگر کمپنی کے ماہرین کے زیر انتظام کاموں سے ضروری رہنمائی اور مہارت حاصل ہو۔

4۔ **گاہکوں کی مستقل بدلتی ضرورتوں کو پورا کرنا:** بہت سے BPO فروخت کار گاہکوں کی بدلتی ضرورتوں کو پورا کرنے کے لچکدار اور کثیر المقاصد خدمات کے ساتھ منیجمنٹ پیش کرتے ہیں اور کمپنی کی یافت، استحکام اور مشترکہ مہم جوئی (Joint venture) میں معاونت فراہم کرتے ہیں۔

5۔ **آمدنی کے حصول میں اضافہ:** غیر اساسی پراسس کی آؤٹ سورسنگ کے ذریعہ کمپنیاں اپنی فروخت اور بازار میں اپنا حصہ بڑھانے، نئی نئی اشیاء کو فروغ دینے، نئے بازار میں پھیلاؤ اور گاہکوں کے لئے خدمات کو بہتر بنانے اور ان کی تسکین پر زیادہ توجہ مرکوز کر سکتی ہے۔

11.3۔ نالج پراسس آؤٹ سورسنگ (KPO) کا تصور

KPO ایک نیا مظہر ہے جو ہندستان میں تیزی سے ابھر رہا ہے۔ یہ ''نالج پراسس آؤٹ سورسنگ ہے۔ آسان لفظوں میں قدر افزودہ سلسلے میں BPO کی بہتر سمت میں منتقلی ہے۔ پرانی بی پی او کمپنیاں جو بنیادی مدد یا کسٹمر کیر سپورٹ فراہم کیا کرتی تھیں اب وہ اس قدر افزودہ سلسلے کی طرف منتقل ہو رہی ہیں۔ روایتی بی پی او میں عمل یا پراسس میں مہارت پیدا کرنے پر توجہ مرکوز کی جاتی تھی جبکہ اس کے برخلاف kPO میں معلومات یا علم میں مہارت پر توجہ مرکوز کی جاتی ہے۔

kPO میں بیرون ملک، اطلاع پر مبنی کاروباری عمل شامل ہے جس میں ماہرانہ دائرہ عمل کی ضرورت ہوتی ہے، اس طرح محض پراسس کی مہارت مہیا کرنے کے بجائے کاروباری مہارت فراہم کرنے کے ذریعہ تنظیموں کو اعلیٰ قدر دستیاب کرائی جاتی ہے۔

یہ دعویٰ کیا جا رہا ہے کہ kPO بزنس پراسسنگ آؤٹ سورسنگ (BPO) کی ایک قدم آگے توسیع ہے. اب BPO صنعت نالج پراسس آؤٹ سورسنگ کی شکل اختیار کر رہی ہے جس کی وجہ اس کے موافق اور مطلوبہ فوائد اور مستقبل کے لئے کافی گنجائش کا ہونا ہے. لیکن ہمیں صرف یہی نہیں سمجھنا چاہئے کہ ''B'' کی جگہ اب ''K'' نے لے لی ہے. درحقیقت نالج پراسس کی تعریف قدر افزود پراسی سلسلے کے طور پر کی جا سکتی ہے جس میں مقاصد کی حصولیابی، ہنرمندیوں، اطلاعی مہارتوں اور سرگرمی انجام دینے والوں کے تجربات پر بہت زیادہ منحصر ہے۔

نوٹ

اور جب اس سرگرمی کی آوٹ سورسنگ ہوجاتی ہے تو ایک نئی کاروباری سرگرمی ابھرتی ہے جسے عام طور پر یہ نالج پراسس آوٹ سورسنگ کے طور پر جانا جاتا ہے۔KPO قدرشناسی اور سرمایہ کاری سے متعلق تحقیق، پیٹنٹ فائلنگ، قانون اور بیمہ وغیرہ جیسی خدمات میں عمل پذیر ہے جسے بیرون ملک سے فراہم کیا جاتا ہے اور جس میں مخصوص دائرہ عمل پر مبنی مہارت کی ضرورت ہوتی ہے نالج پراسس آوٹ سورسنگ (KPO) کسی بیرونی تنظیم یا ایک تنظیم کے کسی مختلف گروپ (ممکنہ طور پر کسی مختلف جغرافیائی محل وقوع میں) کونسبتاً اعلیٰ سطحی کاموں کو مختص کیا جانا ہے۔ اکثر کم ترسطح کے بی پی او اور جاب میں کسی تنظیم کے غیر بنیادی کار گزاری کے لیے مدد فراہم کرتے ہیں اور اس میں داخل ہونے کے معیار کی اولین شرط محض انگریزی میں مہارت اور کمپیوٹر سے متعلق مہارتوں کا ہونا ہے. نالج پراسس آوٹ سورسنگ جاب اس کے مقابلے کسی تنظیم کی بنیادی کارگزاریوں کے ساتھ مثالی طور پر مربوط ہوتے ہیں. جاب میں زیادہ پیچیدہ کام شامل ہوتے ہیں اور اس میں اعلیٰ درجے کے ہونے اور یا توثیق کی ضرورت ہوسکتی ہے. کے پی او کی مثالوں میں اکاؤنٹنگ، بازار اور قانونی تحقیق، ویب ڈیزائن اور مواد کی تخلیق شامل ہیں۔

کے پی او اور بی پی او کا اہتمام زیادہ تر بیرون ملک آوٹ سورسنگ کے ذریعہ کیا جاتا ہے کیونکہ کارپوریشن کم ترین مالی ذرائع سے زیادہ قیمت حاصل کرنے کی جستجو میں ان ملکوں کو پروجیکٹ سونپتے ہیں جہاں اجرتیں کم تر ہوتی ہیں. چونکہ کے پی او جاب بی پی او کی طرح معشیت کے لیے زیادہ رقم حاصل کرسکتے ہیں. اس لیے ہندوستان جیسے ملکوں میں اس صنعت کی ترقی میں پوری سرگرمی کے ساتھ اضافہ ہورہا ہے۔

11.4۔ کے پی او کے فوائد

1۔ **تجدید ہندسی کے فوائد کو تیز کرنا:** کارکردگی کے اہم ترین اقدامات جیسے لاگت، خدمات، معیار اور رفتار میں زبردست بہتری پیدا کرنا مہندسی کا مقصد ہوتا ہے. لیکن بنیادی کاروبار میں سرمایہ کاری کی ضرورت کے ساتھ کارکردگی میں اضافہ کرنے کی ضرورت کا سیدھا تصادم ہوتا ہے۔ چونکہ غیر بنیادی داخلی کام مستقل کم تر درجے میں رکھے جاتے ہیں اس لیے نظام میں کم پیداواریت اور کم تر کارگزاری پیدا ہوجاتی ہے۔ اس لیے ایک اہل خدمات فراہم کار کو غیر بنیادی کام کی آوٹ سورسنگ کے ذریعہ تنظیم ایک آوٹ سورسنگ فائدے کے طور پر تجدید مہندسی کے فوائد محسوس کرسکتی ہے۔

2۔ **اعلیٰ معیار کی اہلیتوں تک رسائی:** اچھے اور اہل فراہم کار ٹکنالوجی، لوگوں اور طریقۂ عمل میں عمیق سرمایہ کاری کرتے ہیں۔ وہ اسی طرح کے چیلنجوں کا سامنا کرنے والے متعدد گاہکوں کے ساتھ کام کرنے کے لیے ماہرین کی خدمات حاصل کرتے ہیں، اختصاص اور مہارت کے اسی اتحاد سے یہ یقینی ہوجاتا ہے کہ گاہکوں کو ایک مسابقتی فائدہ حاصل ہوگا اور انہیں ٹکنالوجی اور تربیت کی لاگت سے بچنے میں بھی مدد ملتی ہے۔

3۔ **نقد نفوذ پزیری:** گاہک سے خدمت کے فراہم کار کو اکثر اثاثوں کی منتقلی آوٹ سورسنگ میں شامل ہوتی ہے۔ موجودہ

عمل میں استعمال کیے جانے والے ساز وسامان، گاڑیاں، دیگر سہولیات اور لائسنس قدر پر مشتمل ہوتے ہیں اور وینڈر کو فروخت کر دیے جاتے ہیں۔ وینڈر گاہکوں کو واپس خدمات فراہم کرنے کے لیے ان اثاثوں کا استعمال کرتا ہے۔ شامل اثاثوں کی بنیاد پر مذکورہ فروخت کے نتیجے میں گاہک کو خاصی نقد ادائیگی حاصل ہوسکتی ہے۔ ان اثاثوں کو وینڈر کو فروخت کرتے وقت انہیں مثالی طور پر بک ویلیو (وہ قیمت جو بیچنے والے کے کھاتے میں درج ہو) پر فروخت کیا جاتا ہے۔ بک ویلیو عام طور پر بازار ویلیو سے زیادہ ہوتی ہے ایسے معاملوں میں ان دونوں میں فرق دراصل وینڈر سے گاہک تک ایک کریڈٹ لائن پیش کرتا ہے، بعض ادائیگی معاہدہ کی پوری مدت کی خدمات کی قیمت کی شکل میں ہوتی ہے۔

4۔ **وسائل کا مناسب ترین استعمال:** ہر تنظیم کو وسائل مہیا کرانے کے کچھ حدود ہوتے ہیں. آوٹ سورسنگ کے ذریعہ تنظیم اپنے وسائل زیادہ تر انسانی وسائل کو غیر بنیادی سرگرمیوں سے گاہک کی بنیادی ضرورتوں کو پورا کرنے والی سرگرمیوں کو منتقل کرسکتی ہے تنظیمیں ان انسانی اثاثوں یا کم سے کم عملہ کے ایک چھوٹے سے حصے کو جن کی وہ نمائندگی کرتی ہیں . عظیم تر قدر افزودہ سرگرمیوں کے لیے منتقل کرسکتی ہیں۔ لوگ جن کی توانائیاں حالیہ طور پر داخلی سرگرمیوں پر مرکوز تھیں اب بیرونی طور پر گاہک پر مرکوز ہوسکتی ہیں۔

5۔ **مشکل مسائل کا حل:** ایسی مشکل سرگرمیاں جن میں بنیادی تکنیکی مہارتوں کی ضرورت ہوتی ہے کو انجام دینے کے مسئلے سے نمٹنے کے لیے یقیناً ایک متبادل آوٹ سورسنگ ہے۔ یہ یاد رکھنا ضروری ہے کہ آوٹ سورسنگ مینجمنٹ کی ذمہ داری سے دستبرداری کی دلالت نہیں کرتی اور نہ ہی یہ کمپنی کے نازک اور اچانک پیدا ہونے والے مسائل کے حل کا کام کرتی ہے۔ تاہم کوئی کمپنی صرف ان مشکل مسائل کا آوٹ سورس کرسکتی ہے جن کے بارے میں اس کا ماننا ہوتا ہے کہ اس کی آوٹ سورسنگ مناسب ہے، کیونکہ اگر تنظیم نہیں سمجھتی کہ اس کی خود کی ضرورت ہے تو وہ بیرونی فراہم کار کو انہیں ارسال نہیں کرسکتی۔

6۔ **خاص کاروبار پر توجہ مرکوز کرنا:** آوٹ سورسنگ کی بنیاد پر بیرونی ماہر کے ذریعہ عملی غیر بنیادی کاموں کو اختیار کیے جانے کے سبب کمپنی کے لیے اپنے بنیادی کاروبار پر توجہ مرکوز کرنے کی گنجائش پیدا ہو جاتی ہے۔ ان غیر بنیادی شعبوں پر اپنی توانائی صرف نہ کرکے کمپنی اپنے گاہکوں کی ضرورتوں کو پورا کرنے کے لیے ایسے وسائل پر توجہ مرکوز کرسکتی ہے۔

7۔ **مالیاتی وسائل کا بہتر استعمال:** پونجی فنڈوں کے لیے اکثر تنظیموں کے اندر خاصی مسابقت ہوتی ہے۔ سینئر مینجمنٹ یہ فیصلہ کرنے کی جستجو میں رہتا ہے کہ اس کو پونجی فنڈوں کی سرمایہ کاری کہاں کرنی ہے۔ غیر بنیادی پونجی سرمایہ کاری کا جواز پیش کرنا اس وقت اکثر مشکل ہو جاتا ہے جب کہ اسی رقم کے لیے اشیاء تیار کرنے یا خدمات فراہم کرنے کی مسابقت کا سیدھا تعلق بنیادی میدانوں سے ہو۔ اس سیاق وسباق میں آوٹ سورسنگ غیر بنیادی میدانوں میں پونجی کی سرمایہ

نوٹ

کاری سے ایکیوٹی پر حاصل دکھانے کی ضرورت کو ختم کر کے کمپنی کے بعض مالیاتی پیمانوں کو بھی بہتر بنا سکتی ہے۔

8۔ **لاگت میں تخفیف:** کمپنیاں جو خود ہر چیز کو انجام دینے کی کوشش کرتی ہیں، اعلیٰ تحقیق، ترقی، مارکیٹنگ اور دیگر اخراجات کو بروئے کار لا کر زیر بار ہوتی ہیں، ان کا سارا خرچ گاہک پر پڑتا ہے۔ چونکہ خدمات کے بیرونی فراہم کاروں کی کم تر لاگتی ساخت جو کہ عام طور پر مہارت پر مبنی وسیع کفایتی پیمانے یا دیگر فوائد کے نتیجے میں تیار ہوئی ہوتی ہے اس لیے ان کو آؤٹ سورسنگ کر کے کمپنی اپنی لاگتوں کو کم کر سکتی ہے، کمپنی کی عملی لاگتیں کم ہوتی اس کا مسابقتی فائدہ بڑھ جاتا ہے۔

9۔ **کم سے کم جوکھم:** تنظیموں کے ذریعہ کی گئی سرمایہ کاری میں زبردست جوکھم منسلک رہتے ہیں۔ بازاروں، مسابقت، مالیاتی صورتحال، حکومتی قواعد وضوابط اور ٹیکنالوجیوں میں تیزی سے تبدیلی پیدا ہوئی۔ مزید برآں، ان تبدیلیوں کے ساتھ خود کو سنبھالے رکھنے میں کافی جوکھم ہے خاص طور پر ان میں جن میں اگلی نسل کو ایک نمایاں سرمایہ کاری کی ضرورت ہوتی ہے۔ تاہم آؤٹ سورسنگ میں فراہم کار ایک کی طرف سے نہیں بلکہ کئی گاہکوں کی طرف سے سرمایہ کاری انجام دیتے ہیں اور مشترک سرمایہ کاری میں جوکھم بھی تقسیم ہو جاتا ہے اور کسی ایک واحد کمپنی کے ذریعہ برداشت کیے جانے والے جوکھم میں نمایاں طور پر کمی پیدا ہوتی ہے۔

11.5۔ کے. پی. او. اور بی. پی. او. میں فرق

نالج پراسسنگ آؤٹ سورسنگ (KPO) صنعت بزنس پراسنگ آؤٹ سورسنگ صنعت سے بالکل مختلف ہے۔ کے پی او میں موثر علم کے ساتھ مہارت کی ضرورت ہے۔ یہ انتہائی ہنرمند اور کاروباری طور پر ماہر افراد ہوتے ہیں کیونکہ انہیں زیادہ مستعدی والا کام انجام دینا ہوتا ہے اور تجربے کی ضرورت ہوتی ہے۔ جبکہ بی او صنعت سائز، مقدار اور استعداد میں زیادہ بڑھ کر ہوتی ہے۔ ایک بڑا فرق یہ ہے کہ BPO میں محنت کا تقاضہ ہوتا ہے اور کم ہنرمند ملازمین کی ضرورت ہوتی ہے جبکہ KPO میں ایسے ملازمین کی ضرورت ہوتی ہے جو اپنے میدان میں پوری طرح باعلم ہوں، اس میں وکیلوں، ڈاکٹروں، ایم بی اے اور ماہر انجینئروں جیسے لوگوں کی آؤٹ سورسنگ کی جاتی ہے۔ KPO اور BPO کے درمیان فرق کا تجزیہ لاگت کی بنیاوں پر کیا جا سکتا ہے۔ KPO کے ملازم کی تنخواہ BPO کے ملازم کو پیش کی جانے والی تنخواہ کے مقابلے زیادہ ہوتی ہے کیونکہ اس میں انتہائی ماہر جیسے انجینئر، ڈاکٹر، چارٹرڈ اکاؤنٹنٹ وکیل وغیرہ کام کرتے ہیں۔ BPO کسٹمر کیر، وائس پراسس کے ذریعہ تکنیکی، سپورٹ، ٹیلی مارکیٹنگ، سیلز وغیرہ جیسی خدمات فراہم کرتے ہیں جبکہ KPO پیچیدہ میدانوں جیسے قانونی خدمات، کاروبار اور بازار تحقیق وغیرہ پر عمیق علم، مہارت اور تجزیہ فراہم کرتے ہیں، بی پی او میں اطلاق کاروبار کی سمجھ اور تجزیات کے لئے ذہنی میلان ہونا چاہئے۔ BPO کے ملازمین اتنی اہلیت کے حامل نہیں ہوتے کیونکہ انہیں ترسیلی مہارتوں پر زیادہ توجہ مرکوز کرنی ہوتی ہے جبکہ کے پی او میں ہنر، اور علمی مہارت کی ضرورت ہوتی ہے اس میں عمدہ تعلیمی پس منظر کے ورکر شامل ہوتے ہیں۔

متن پر مبنی سوالات 11.1

I۔ خالی جگہوں کو پر کیجئے۔

i۔ کسی شے کی آؤٹ سورسنگ نسبتاً آسان ہے کیونکہ شئے میں عام طور پر..........................ہوتا ہے۔

(ii) وہ عمل ہے جہاں گاہک اپنے کام کو مختلف مقام پر انجام دیے جانے کے لئے بھیجتے ہیں۔

(iii) کمپنی کے ریکارڈ کو پیپر سے الیکٹرونک شکل میں منتقل کرنے کو.....................کے طور پر جانا جاتا ہے۔

(iv) BP کو مثالی طور پر دو...زمرہ میں تقسیم کیا جاتا ہے۔

II۔ بتائیے کہ درج ذیل بیان صحیح ہیں یا غلط؟

(i) بیک آفس پراسس کے تحت بی پی او ملازمین لازماً گاہک کے ساتھ بین عمل انجام دیتے ہیں۔

(ii) بیک آفس عمل میں کالنگ پراسس کی نسبت ترسیلی سطح پر زیادہ اونچی ہوتی ہے۔

(iv) کال سینٹر میں صلاح کاروں کے پاس عام طور پر گاہکوں کے لئے تاریخ اور حساب کتاب کی معلومات ہوتی ہے۔

(iv) کمپنیاں اہم اور لازمی پراسس کے ساتھ آؤٹ سورسنگ شروع کرتی ہے۔

(iv) کاروبار کی پیداواریت اور درستی آؤٹ سورسنگ کی خاص وجہ ہے۔

(iv) کثیر انتخابی سوالات

i۔ درج ذیل سرگرمیوں میں کون سی کے پی او کے لئے فائدہ مند نہیں ہے۔

(a) وسائل کا مناسب ترین استعمال

(b) مختلف مسائل کا حل

(c) خاص کاروبار پر توجہ مرکوز کرنا

(d) مختلف مسائل کا حل

ii۔ مندرجہ ذیل میں سے مخفف KPO کی وسعتی شکل کونسی ہے؟

(a) نالج پراسس آؤٹ سورسنگ

(b) (No) نو پراسس آؤٹ سورسنگ

نوٹ

(c) نالج پیور آؤٹ سورسنگ

(d) نالج پراسس اوورسیز

iii۔ درج ذیل میں کون سا کسی پروڈکٹ کی آؤٹ سورسنگ مشکل بناتا ہے کیونکہ پروڈکٹ میں عام طور پر نہیں ہوتی۔

(a) شکل (b) سائز (c) بناوٹ (d) قدر

آپ نے کیا سیکھا

بزنس پراسس آؤٹ سورسنگ (BPO) کسی مخصوص کاروباری کام کا معاہدہ ہوتا ہے جیسے کسی فریق خدماتی فراہم کار کو پے رول کا ٹھیکہ۔ عام طور پر بی پی او کو کاموں کی لاگت میں بچت کرنے والے اقدام کے طور پر عمل میں لایا جاتا ہے جس کی کمپنی کو ضرورت ہوتی ہے لیکن وہ بازار میں اپنی حیثیت کو برقرار رکھنے پر منحصر نہیں ہوتی۔ BPO کے فوائد میں شامل ہیں: لاگت میں تخفیت، اپنے خاص کاروبار پر توجہ مرکوز کرسکتی ہے۔ بیرونی مہارت حاصل ہوتی ہے۔ اور اس میں مخصوص مہارت کے دائرہ عمل کی ضرورت ہوتی ہے اس طرح محض پراسس کی مہارت کے بجائے کاروباری مہارت فراہم کرنے کے ذریعہ تنظیموں کو اعلیٰ قدر فراہم ہوتی ہے۔ کے پی او کے فوائد ہیں از سرنو مہندسی کے فوائد میں اضافہ، اعلیٰ درجے کی اہلیتوں تک رسائی، مشکل کاموں کا بندوبست، بنیادی کاروبار پر فوکس، طویل مدتی دور کے لئے فنڈوں کی دستیابی ان دونوں میں خاص فرق اس طرح ہے: بی پی میں محنت کا تقاضہ ہوتا ہے اور کم ماہر ملازمین کی ضرورت ہوتی ہے جبکہ کی پی او میں متعلقہ میدان کے بارے میں ماہرانہ علم کی ضرورت ہوتی ہے اور جس کے لئے وکیلوں، ڈاکٹروں، MBA اور ماہر انجینئروں کی آؤٹ سورسنگ کی جاتی ہے۔

اختتامی مشق

1۔ آؤٹ سورسنگ سے آپ کیا سمجھتے ہیں؟

2۔ بزنس پراسس آؤٹ سورسنگ کی تعریف کیجئے، اس کے فوائد بیان کیجیے۔

3۔ نالج پراسس آؤٹ سورسنگ سے کیا مراد ہے؟ اس کے فوائد واضح کیجیے۔

4۔ بزنس پراسس آؤٹ سورسنگ اور نالج پراسس آؤٹ سورسنگ کے درمیان فرق کیجئے۔

نوٹ

متن پر مبنی سوالوں کے جوابات

I۔ (i) شکل، سائز بناوٹ (ii) بیرونی (iv) ڈیٹا انٹری جابس

(iv) بیک آفس اور فرنٹ آفس آؤٹ سورسنگ

II (i) غلط (ii) غلط (iii) صحیح (iv) غلط (v) صحیح

III (i) d (ii) a (iii) d

آپ کے لئے سرگرمی

- اپنے قریبی BPO سنٹر جائیے اور ہر ایک کے ذریعہ انجام دیئے جانے والے مختلف کاموں کے بارے میں معلومات حاصل کیجیے۔
- کسی کمپنی میں جایئے اور ان کے ذریعہ آؤٹ سورسنگ کیے جانے والے مختلف کاموں کے بارے میں معلوم کیجیے۔