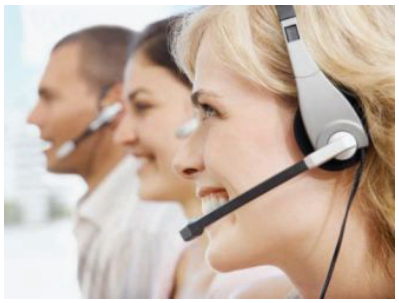
215hi11

11

बाह्यस्रोतीकरण

बाह्यस्रोतीकरण ऐसा कार्य, प्रकार्य अथवा प्रक्रिया है जिसका निष्पादन आपकी कंपनी के कर्मचारियों द्वारा किया जा सकता था परन्तु इसके बजाय इसका अनुबंध (ठेका) एक विशिष्ट अवधि के लिए किसी अन्य पक्ष या संस्था को दिया गया। आपकी सचिव के प्रसूति अवकाश पर चले जाने पर किसी अस्थायी कर्मचारी से कार्य कराना बाह्यस्रोतीकरण नहीं है। इसके अलावा अन्य पक्ष द्वारा निष्पादित किए जाने वाले कार्य, कार्य-स्थल पर अथवा कार्य-स्थल से परे निष्पादित किए जा सकते हैं। बाह्यस्रोतीकरण का सर्वमान्य प्रतिमान जो आजकल समाचारों में है, के अनुसार बाह्यस्रोतीकरण का अर्थ है- कार्यों को विदेशी फर्मों (जैसे चीन) से कराना। इसे सामान्यत: अपतट कहा जाता है। इसके उदाहरण हैं- टेलीफोन काल सेंटर, तकनीकी सहयोग तथा कम्प्यूटर कार्यक्रमण। कार्य विशिष्टीकरण के अस्तित्व के साथ ही बाह्यस्रोतीकरण का उदय हुआ। विशिष्ट रूप से तैयार अपतट बाह्यस्रोतीकरण समाधानों ने व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण कार्य प्रणाली की आवश्यकताओं को जन्म दिया है। व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (BPO) का अभिप्राय है- किसी अन्य सेवा प्रदाता पक्ष को अनुबंधित करना। सामान्यत: व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण को लागत बचाने के एक उपाय के रूप में लिया जाता है ताकि एक कंपनी बाजार में अपनी स्थिति बनाए रख सके। इस अध्याय में आप व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण की संकल्पना तथा उसके महत्व और ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण के बारे में पढ़ेंगे।



उद्देश्य

इस पाठ को पढ़ने के बाद आप

- व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (BPO) की संकल्पना की व्याख्या कर सकेंगे;
- ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (KPO) की संकल्पना की व्याख्या कर सकेंगे;
- व्यवसाय प्रक्रिया और ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण की महत्वपूर्णता की व्याख्या कर सकेंगे और
- व्यवसाय प्रक्रिया और ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण के बीच अंतर स्पष्ट कर सकेंगे।

11.1 व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण की संकल्पना

व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण का अभिप्राय किसी ऐसे कार्य निष्पादन की जिम्मेदारी अन्य पक्ष को देना है जो अन्यथा आन्तरिक तंत्र अथवा सेवा के माध्यम से किया जा सकता था। उदाहरण के लिए एक बीमा कंपनी अपने दावा निपटान कार्यक्रम का बाह्यस्रोतीकरण कर सकती है अथवा एक बैंक अपने ऋण प्रक्रियण प्रणाली का बाह्यस्रोतीकरण कर सकता है। कॉल सेन्टर तथा वेतन चिट्ठा बाह्यस्रोतीकरण, व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण के माध्यम से कंपनियां अपनी लागत बचाने के लिए कुछ विशेष कार्य उस अन्य पक्ष को सौंप देती हैं जो वही कार्य कई कंपनियों के लिए करता है और बड़े पैमाने के उत्पादन की मितव्ययिताओं का लाभ उठाता है। संभवत: इससे लागत बचाई जा सकती है क्योंकि विभिन्न देशों में रहन-सहन की लागतें भिन्न होने के कारण मजदूरी लागतें कम आती हैं।

व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण प्राय: दो श्रेणियों में बांटा जाता है : पश्च कार्यालय बाह्यस्रोतीकरण जिसके अंतर्गत आंतरिक व्यावसायिक क्रियाकलाप जैसे बिल बनाना तथा माल क्रय संबंधी सेवाएं जैसे विपणन या तकनीकी सहायता आदि सम्मिलित है व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण ऐसे कौशलपूर्ण प्रभावशाली व लचीले माधयम उपलब्ध कराता है जो व्यवसाय के उद्देश्यों को प्रभावी लागत व कार्य कुशल तरीके से प्राप्त करने में सहायता करते हैं। सामान्य शब्दों में कह सकते हैं कि व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण ऐसी प्रक्रिया है जिसमें एक कंपनी अपनी कुछ व्यावसायिक क्रियाओं को कुछ शुल्क देकर किसी अन्य पक्ष को उन क्रियाओं से संबंधित संपूर्ण नियंत्रण सहित सौंप देती है। यह प्रचालन लागतों में काफी सीमा तक कमी करके लाभों को बढ़ाती है।

व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण श्रेष्ठ ग्राहक संतुष्टि उपलब्ध कराने की ओर अग्रसर होता है जिससे ग्राहक धारण, उत्पादकता वृद्धि, प्रतिस्पर्द्धा का प्रभावी ढंग से सामना करना संभव होता है और परिमाणत: लाभोत्पादकता बढ़ती है। व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण के माध्यम से कई कार्य बाह्यस्रोत किए जा सकते है जैसे : कॉल/सहायता केन्द्र, चिकित्सा प्रतिलेखन, बिल बनाना, वेतन चिट्ठा प्रक्रियण, समंक प्रतिष्टि, सूचना प्रौद्योगिकी सेवाएँ, मानव संसाधन क्रियाकलाप आदि। व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण को 'सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ सेवा' भी कहा जाता है। परन्तु व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण द्वारा केवल सूचना प्रौद्योगिकी सेवाएं उपलब्ध कराना ही आवश्यक नहीं है।

व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण को सरल रूप में इस प्रकार परिभाषित कर सकते हैं- ''कम-महत्व वाली व्यवसायिक क्रियाओं अथवा उनके क्रियाकलापों को, संबन्धित लोगों तथा तंत्र सहित, लेना ताकि सेवा स्तर में सुधर लाया जा सके और लागतें कम की जा सकें। यह

प्रक्रिया को प्रचालन कार्यकुशलता व अनुकूल प्रतिक्रिया, ब्रांडिंग, ग्राहक संपर्क तथा संगठनात्मक उत्कृष्टता की ओर ले जाने में उपयोगी हैं।''

11.2 व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण के गुण

व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण का एक महत्वपूर्ण पहलू यह है कि यह संगठन के कार्यकारियों को उनके कुछ दैनिक प्रक्रिया प्रबंध उत्तरदायित्वों से मुक्त करने में सक्षम है। एक बार एक प्रक्रिया को सफलता पूर्वक बाह्यस्रोत करने पर, वे नए आगम उत्पादन क्रियाओं को खोजने तथा अन्य परियोजनाओं को बढ़ाने के लिए अधिक समय निकाल पाते हैं और अपने ग्राहकों पर ध्यान दे पाते हैं।

बाह्यस्रोतीकरण के द्वारा कंपनियां अपने पश्च कार्यालय प्रचालनों को तीसरी दुनिया के देशों से कराकर निम्नलिखित लाभ प्राप्त करती है :

i) **लागतों में कमी :** यह प्रक्रिया सुधार, पुन: अभियंत्रण तथा तकनीकी के प्रयोग से संभव होती है जिससे प्रशासनिक व अन्य लागतें कम होती हैं तथा नियंत्रण में आती है।

ii) **कंपनी के मुख्य व्यवसाय पर ध्यान :** दिन-प्रतिदिन के पश्च कार्यालय प्रचालनों पर ध्यान देने से मुक्त होकर प्रबंधक कंपनी के मुख्य व्यवसाय पर अधिक ध्यान दे पाते हैं।

iii) **बाह्य विशेषज्ञता का उपयोग :** व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण, कर्मचारियों की भर्ती तथा प्रशिक्षण के बजाय किसी अन्य कंपनी से विशेषज्ञ कार्य क्षेत्र सुनिश्चित करके आवश्यक मार्गदर्शन तथा कौशल का उपयोग करता है।

iv) **ग्राहकों की लगातार बदलती मांग से निपट सकना :** कई व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोत प्रदाता प्रबंधकों को लोचदार और मापनीय सेवाएं उपलब्ध कराते हैं ताकि ग्राहकों की बदलती आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके और वे कंपनी क्रयण, कंपनी संघटन तथा संयुक्त उपक्रम का समर्थन करते हैं।

v) **आगम वृद्धि की प्राप्ति :** कम महत्व वाली प्रक्रियाओं का बाह्यस्रोतीकरण करके कंपनियां अपना ध्यान विक्रय वृद्धि, बाजार अंश वृद्धि, नए उत्पादों का विकास, नए बाजारों की ओर रूख तथा ग्राहक सेवाओं व संतुष्टि की ओर लगा सकती हैं।

11.3 ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण की संकल्पना

ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (KPO) एक नई सच्चाई है जो भारत में गति पकड़ रही है। सामान्य शब्दों में यह मूल्य श्रृंखला में ऊर्ध्वाभिमुख परिवर्तन है। पुरानी BPO कंपनियां जो मूल समर्थित अथवा ग्राहक देखभाल समर्थन सेवाएं प्रदान करती रही हैं, इस मूल्य श्रृंखला को ऊपर की ओर उठा रही है। ''परंपरागत BPO जहां प्रक्रिया विशेषज्ञता पर जोर देती है, वही KPO में ज्ञान विशेषज्ञता पर जोर दिया जाता है।''

KPO उन ज्ञान सघन व्यवसाय प्रक्रियाओं में संलग्न है जिनके लिए विशिष्ट ज्ञान क्षेत्र विशेषज्ञता की आवश्यकता है। अत: प्रक्रिया विशेषज्ञता की बजाय व्यवसाय विशेषज्ञता उपलब्ध कराकर संगठनों को उच्च मूल्य दिए जाते हैं।

यह दावा किया जाता है कि KPO, व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्त्रेतीकरण (BPO) से एक कदम आगे है। ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण के अनुकूल लाभों तथा भविष्य के कार्यक्षेत्र के कारण BPO उद्योग भी ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण का रूप ले रहा है। परन्तु इसे B के स्थान पर K के रूप में नहीं मानना चाहिए। वास्तव में, ज्ञान प्रक्रिया को इस प्रकार परिभाषित कर सकते है : ''यह अतिरिक्त मूल्य प्रक्रिया श्रृंखला है जिससे उन उद्देश्यों की प्राप्ति संभव होती है जो संबंधित क्रिया में संलग्न व्यक्तियों की उच्च कुशलता, विशिष्ट ज्ञान व अनुभव पर निर्भर करते हैं। जब इस क्रिया का बाह्यस्रोतीकरण किया जाता है तो एक नई व्यवसायिक क्रिया का जन्म होता है जिसे सामान्यत: ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण कहते हैं।''

KPO, मूल्यांकन एवं निवेश अनुसंधान, पेटेंट फाइलिंग, कानूनी एवं बीमा आदि सेवाओं में संलग्न है। KPO की सामान्यत: इस प्रकार व्याख्या की जा सकती है- ''ज्ञान केन्द्रित व्यवसाय प्रक्रियाओं का अपतट जिसके लिए विशिष्ट ज्ञान, क्षेत्र में रूचि रखने वाली विशेषज्ञता की आवश्यकता है।''

ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण तुलनात्मक रूप से उच्च स्तर के कार्यों को किसी बाह्य संगठन अथवा संगठन के भीतर ही एक भिन्न समूह (संभवत: किसी भिन्न भौगोलिक स्थिति वाले स्थान पर स्थित) को सौंपना है। अधिकांश निम्न-स्तर के BPO कार्य किसी संगठन की कम महत्वपूर्ण सक्षमताओं तथा प्रविष्टि स्तर पूर्वापेक्षाओं, जैसे अंग्रेजी में प्रवीणता तथा कम्प्यूटर में कुशलता के लिए समर्थन प्रदान करते हैं। इसकी तुलना में ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण कार्य किसी संगठन की मुख्य सक्षमताओं से वर्गीय दृष्टि से एकीकृत है। इनमें अधिक कठिन कार्य संलग्न होते हैं और इनके लिए उच्चतर स्तर की डिग्री अथवा प्रमाण-पत्र की आवश्यकता होती है। KPO के उदाहरणों में लेखांकन, बाजार एवं कानूनी अनुसंधान, वैब डिजाइन तथा विषयवस्तु नव निर्माण सम्मिलित हैं।

KPO और BPO प्राय: अपतट बाह्यस्रोतीकरण करते हैं क्योंकि निगम कम पैसे वाली परियोजनाओं की खोज में उन देशों की कंपनियों को कार्य सौंपते हैं जहां मजदूरी लागत कम हो। क्योंकि KPO कार्यों से BPO कार्यों की अपेक्षा अर्थव्यवस्था को अधिक मुद्रा मिलती है, भारत जैसे देश इस उद्योग के विकास को काफी बढ़ावा दे रहे हैं।

11.4 ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण के लाभ

i) **पुन: अभियंत्रण लाभों में वृद्धि :** पुन: अभियंत्रण का उद्देश्य निष्पादन के महत्वपूर्ण मापकों, जैसे-लागत, सेवा, किस्म तथा गति में अत्यधिक सुधार करना है। परन्तु कार्यकुशलता में वृद्धि की आवश्यकता तथा मुख्य व्यवसाय में निवेश की आवश्यकता के बीच प्रतिकूलता है। जैसे-जैसे कम महत्व वाले आंतरिक क्रियाकलापों

को निरंतर पीछे की सीट पर रखा जाता है, वैसे-वैसे कार्य-प्रणाली, कम उत्पादक तथा कम कार्यकुशल होती जाती है। इसलिए कम महत्व वाले क्रियाकलाप को सक्षम प्रदाता को बाह्यस्रोत करके एक संगठन बाह्यस्रोतीकरण के लाभ के रूप में पुनः अभियंत्रण के लाभ प्राप्त कर सकता है।

ii) **उच्च श्रेणी की सामर्थ्य तक पहुँच :** अच्छे और सक्षम प्रदाता तकनीक, मानव शक्ति तथा कार्यप्रणाली में अत्यधिक निवेश करते हैं। वे एक जैसी चुनौतियों का सामना करने वाले कई सेवार्थियों के साथ कार्य करके विशेषज्ञता प्राप्त करते है। विशिष्टीकरण एवं विशेषज्ञता का यह संयोजन ग्राहकों को प्रतिस्पर्द्धात्मक लाभ सुनिश्चित करता है तथा तकनीकी क्रय व प्रशिक्षण लागतों से बचाता है।

iii) **रोकड़ प्रविष्टण :** बाह्यस्रोतीकरण में प्रायः संपत्तियों का हस्तांतरण ग्राहक से प्रदाता को होता है। चालू प्रचालनों में उपयोग होने वाले मूल्यवान उपकरण, वाहन, सुविधाएँ तथा लाइसेंस सेवा प्रदाता को बेच दिए जाते हैं। सेवा प्रदाता इन संपत्तियों का उपयोग सेवार्थी को सेवाएँ वापिस देने में करता है। संपत्तियों की बिक्री से ग्राहक को महत्वपूर्ण रोकड़ भुगतान, जो संपत्ति के मूल्य पर निर्भर है, प्राप्त होता है। इन संपत्तियों को प्रायः पुस्तकीय मूल्य पर बेचा जाता है। सामान्यतः पुस्तकीय मूल्य, बाजार मूल्य से अधिक होता है। जिसका भुगतान सेवार्थी द्वारा अनुबंध अवधि में सेवाओं के मूल्य के रूप में किया जाता है।

iv) **संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग :** प्रत्येक संगठन के पास सीमित संसाधन उपलब्ध होते हैं। बाह्यस्रोतीकरण एक संगठन को अवसर देता है कि वह अपने संसाधनों, अधिकांशतः मानवीय संसाधनों को कम महत्व वाली क्रियाओं से उन क्रियाओं की ओर पुनर्निर्देशित करे जिनसे ग्राहकों की मुख्य आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके। संगठन इन मानवीय संपत्तियों को पुनर्निर्देशित कर सकते हैं या कर्मचारियों को उन स्थानों पर तैनात कर सकते हैं जहाँ अधिक मूल्यवर्द्धित क्रियाएँ संपन्न की जानी हैं। जिन लोगों की ऊर्जा अभी तक आंतरिक क्रियाओं पर केन्द्रित थी अब वह बाह्य क्रियाओं, अर्थात ग्राहकों पर केन्द्रित की जा सकेगी।

v) **कठिन समस्याओं का समाधान :** बाह्यस्रोतीकरण निश्चित रूप से उन कठिन क्रियाओं के प्रबंध की समस्या के हल का एक विकल्प है जिनके लिए मुख्य तकनीकी कुशलता की आवश्यकता है। बाह्यस्रोतीकरण के बारे में यह स्मरणीय है कि यह न तो प्रबंधकीय उत्तरदायिव के त्याग का संकेतक है और न ही कंपनी की महत्वपूर्ण और अचानक उपजी समस्याओं का हल है। हालांकि, एक कंपनी अपनी उन कठिन समस्याओं को बाह्यस्रोत कर सकती है जिन्हें वह उचित समझती है, क्योंकि यदि कोई संगठन अपनी आवश्यकताओं को नहीं समझ पाता, वह उन्हें बाह्य प्रदाता को भी नहीं समझा सकता।

vi) **मुख्य व्यवसाय पर ध्यान :** बाह्यस्रोतीकरण एक कंपनी को अवसर देता है कि वह कम महत्व वाले प्रचालन क्रियाकलापों को किसी बाह्य विशेषज्ञ से कराए और

अपना ध्यान मुख्य व्यवसाय पर लगाए। इन कम महत्व वाले क्षेत्रों पर ऊर्जा खर्च करने की बजाय एक कंपनी अपने संसाधानों को ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूर्ण करने में लगा सकती है।

vii) **वित्तीय संसाधनों का सर्वोतम उपयोग :** पूँजी निधि हेतु अधिकांश संगठनों के बीच अधिक प्रतिस्पर्द्धा है। वरिष्ठ प्रबंध सदैव इस चिंता में रहता है कि पूँजी निधि को कहाँ निवेश करने का निर्णय लिया जाए। प्राय: कम महत्व वाले पूँजी निवेश के औचित्य का निरूपण करना काफी कठिन होता है, जब उसी धनराशि के लिए वस्तु अथवा सेवा के उत्पादन के बारे में निर्णय लेना हो। इस संदर्भ में कम महत्व वाले क्रियाकलापों में पूँजी निवेश की आवश्यकता को बाह्यस्रोतीकरण कम कर सकता है। बाह्यस्रोतीकरण द्वारा एक कंपनी कम महत्व वाले पूँजी निवेश से 'समता पर प्रत्याय' दर्शाने की आवश्यकता का उन्मूलन करके निश्चित वित्तीय परिमाणों को सुधार सकती है।

viii) **लागत में कमी :** जो कंपनियां स्वयं ही सब कुछ करने का प्रयास करती हैं वे सामान्यत: अनुसंधान, विकास, विपणन व तैनाती पर अधिक खर्चे करती हैं और इन सबका बोझ अंतत: ग्राहक पर ही पड़ता है। एक कंपनी बाह्यस्रोतीकरण से अपनी लागतें कम कर सकती है। क्योंकि बाह्य सेवा प्रदाता को उपलब्ध कम लागत ढांचा, बड़े पैमाने की मितव्ययिताएँ, विशिष्टीकरण पर आधारित अन्य लाभों के कारण कंपनी अपनी प्रचालन लागतें घटा सकती है और अपनी प्रतिस्पर्द्धात्मक शक्ति बढ़ा सकती है।

ix) **न्यूनतम जोखिम :** संगठनों द्वारा किए गए निवेश के साथ काफी बड़े जोखिम भी जुड़े रहते हैं। बाजार, प्रतियोगिता, वित्तीय स्थिति, सरकारी नियम तथा प्रोद्योगिकी, लगातार बदलते रहते हैं। इन परिवर्तनों के साथ कार्य करते रहना काफी जोखिमपूर्ण होता है, विशेषकर उनके साथ, जिनमें अगले उत्पादन के लिए महत्वपूर्ण निवेश की आवश्यकता हो। हालांकि बाह्यस्रोतीकरण में प्रदाता, एक नहीं बल्कि अनेक सेवार्थियों के लिए निवेश करता है जिससे बँटे हुए निवेश से जोखिम का भी बिखराव हो जाता है और कंपनी द्वारा उठाया जाने वाला जोखिम काफी कम किया जा सकता है।

11.5 ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण एवं व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण में अंतर

ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (KPO)	व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (BPO)
KPO में विशिष्ट क्षेत्र के ज्ञान की विशेषता आवश्यक है। वे अत्यंत कुशल व व्यवसाय निपुण हैं क्योंकि वे उन विशिष्ट कार्यों में लगे हैं जिनके लिए अनुभव आवश्यक है।	BPO उद्योग का आकार, मात्र एवं सामर्थ्य अधिक है।

बाह्यस्रोत किए जाने वाले क्षेत्र जैसे- वकील, चिकित्सक, प्रबंधक ओर कुशल अभियंता आदि के लिए उच्च ज्ञानवान कर्मचारियों की आवश्यकता होती है।	BPO श्रम के लिए आग्रह करता है और इसके लिए कम कुशल कर्मचारी आवश्यक है।
KPO कर्मचारी अधिक योग्यता रखते हैं, इसलिए इनका वेतन काफी अधिक होता है।	BPO कर्मचारी का वेतन तुलनात्मक रूप से कम होता है।
KPO जटिल क्षेत्रों जैसे, कानूनी सेवाएं, व्यवसाय व बाजार अनुसंधान आदि पर गहन अध्ययन, विशषज्ञता और विश्लेषण जैसी सेवाएँ उपलब्ध कराता है।	BPO ग्राहक देखभाल, अभिव्यक्ति प्रक्रियाओं माध्यम से तकनीकी समर्थन, टेली-मार्केटिंग तथा विक्रयण आदि सेवाएँ उपलब्ध कराता है।
KPO में उत्कृष्ट पृष्ठभूमि वाले ज्ञानवान कर्मचारियों की कुशलता तथा विशेषज्ञता संलिप्त होती है।	BPO के लिए व्यवहारिक उपयोग, व्यवसाय की समझ तथा मनोभावों के विश्लेषणात्मक रूझान आवश्यक हैं। इसमें कर्मचारी बहुत अधिक योग्य नहीं होते क्योंकि BPO का मुख्य जोर संप्रेषण कौशल पर होता है।

पाठगत प्रश्न 11.1

I. रिक्त स्थान भरिए :

i. किसी उत्पाद का बाह्यस्रोतीकरण तुलनात्मक रूप से सरल होता है, क्योंकि उत्पाद सामान्यत: _____ रखता है।

ii. _____ एक प्रक्रिया है जिसमें ग्राहक अपने कार्य को किसी भिन्न स्थान पर संपन्न करने के लिए भेजते हैं।

iii. एक कंपनी के अभिलेखों को कागजी रूप से इलैक्ट्रानिक रूप में परिवर्तित करना _____ कहलाता है।

iv. BPO को वर्गीय दृष्टि से दो श्रेणियों में बाँटा जाता है : _____ व _____।

II. निम्नलिखित कथनों में से सत्य अथवा असत्य बताइये :

i. पश्च कार्यालय प्रक्रियाओं में, BPO कर्मचारियों का ग्राहकों से बातचीत करना आवश्यक है।

ii. पुकार प्रक्रियाओं की अपेक्षा पश्च कार्यालय प्रक्रियाओं में संप्रेषण स्तर उच्च होता है।

iii. कॉल सेन्टरों में परामर्शदाताओं के पास ग्राहकों हेतु सामान्यत: तथ्यात्मक लेखांकन सूचनाएं होती है।

iv. कंपनियाँ महत्वपूर्ण तथा अनिवार्य प्रक्रियाओं से बाह्यस्रोतीकरण की शुरूआत करती है।

v. व्यवसाय की उत्पादकता तथा यथार्थता को बढ़ावा, बाह्यस्रोतीकरण के मुख्य कारण है।

III. बहुविकल्पीय प्रश्न :

i. निम्नलिखित में से कौन सी क्रिया KPO से होने वाला लाभ नहीं है :
(क) संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग
(ख) केवल एक समस्या का हल
(ग) मुख्य व्यवसाय पर ध्यान
(घ) विभिन्न समस्याओं का हल

ii. KPO का पूरा नाम क्या है ?
(क) Knowledge Process outsourcing
(ख) Know Process outsourcing
(ग) Knowledge Pure outsourcing
(घ) Knowledge Process overseas

iv. किसी उत्पाद का निम्न में से क्या निश्चित न होने पर, बाह्यस्रोतीकरण में कठिनाई आती है?
(क) आकृति (ख) आकार (ग) स्पर्श अनुभव (घ) मूल्य

आपने क्या सीखा

- किसी विशिष्ट व्यावसायिक कार्य, जैसे वेतन चिट्ठा को किसी अन्य सेवा प्रदाता को सौंपने के लिए अनुबंध करना, व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण (BPO) कहलाता है। सामान्यतया एक कंपनी किसी कार्य पर अपनी लागतें बचाने के लिए BPO को कार्यान्वित करती है, परन्तु यह कंपनी की बाजार स्थिति बनाए रखने पर निर्भर नहीं करता। BPO के लाभ हैं : लागत में कमी, मुख्य व्यवसाय पर ध्यान केन्द्रण, बाह्य विशेषज्ञता आदि।
- KPO में ज्ञान गहन व्यवसाय प्रक्रियाओं का अपतट सम्मिलित है, जिसके लिए विशिष्ट कार्यक्षेत्र की विशेषज्ञता आवश्यक है। अत: KPO व्यवसाय को केवल प्रक्रिया विशेषज्ञता के बजाय व्यवसाय विशेषज्ञता उपलब्ध कराकर उच्च मूल्य प्रदान करता है। KPO के लाभ : पुन: अभियंत्रण लाभों को बढ़ाना, उच्च श्रेणी की सक्षमताओं तक पहुँच, जटिल क्रियाकलापों से निपटना, मुख्य व्यवसाय पर ध्यान, दीर्घावधि हेतु निधि उपलब्ध कराना आदि।
- दोनों में मुख्य अंतर यह है कि BPO श्रम के लिए आग्रह करता है और इसके लिए कम कुशलता वाले कर्मचारियों की आवश्यकता होती है, जबकि KPO में बाह्यस्रोत किए जाने वाले क्षेत्र में उच्च ज्ञान जैसे- वकील, चिकित्सक, प्रबंधक और कुशल अभियंताओं की आवश्यकता होती है।

पाठांत प्रश्न

1. बाह्यस्रोतीकरण से आप क्या समझते हैं।
2. व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण को परिभाषित कीजिए। इसके लाभ क्या हैं?
3. ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण से क्या अभिप्राय है? इसके लाभों का वर्णन कीजिए।
4. व्यवसाय प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण तथा ज्ञान प्रक्रिया बाह्यस्रोतीकरण में अंतर कीजिए।

पाठगत प्रश्नों के उत्तर

11.1 I. (i) आकृति, आकार, स्पर्श अनुभव (ii) अपतट
(iii) समंक प्रविष्टि कार्य
(iv) पश्च कार्यालय व अग्र कार्यालय बाह्यस्रोतीकरण

II. (i) असत्य (ii) असत्य (iii) सत्य (iv) असत्य (v) सत्य

III. (i) घ (ii) क (iii) घ

आपके लिए क्रियाकलाप

- समीप के एक BPO तथा एक KPO केन्द्र में जाएं और प्रत्येक के द्वारा किये जाने वाले क्रियाकलापों का पता लगाएं।
- समीप की किसी कंपनी में जाकर पता लगाएं कि उसने किन-किन सेवाओं का बाह्यस्रातीकरण किया है।