

business process outsourcing (BPO)

- BPO has its roots in the manufacturing industry, with manufacturers hiring other companies to handle specific processes, such as the parts of their [supply chains](#) unrelated to the core competencies required to make their end products.

Over time, organizations in other industries adopted the practice. Now, the use of BPO has expanded so much that organizations of all kinds -- for-profit businesses, [nonprofits](#), and even government offices and agencies -- contract with BPO service providers in the United States, throughout North America and across the world to perform numerous processes.

- बीपीओ की जड़ें विनिर्माण उद्योग में हैं, निर्माता विशिष्ट प्रक्रियाओं को संभालने के लिए अन्य कंपनियों को काम पर रखते हैं, जैसे कि उनकी आपूर्ति श्रृंखला के हिस्से जो उनके अंतिम उत्पाद बनाने के लिए आवश्यक मुख्य दक्षताओं से संबंधित नहीं हैं।

समय के साथ, अन्य उद्योगों के संगठनों ने इस प्रथा को अपनाया। अब, बीपीओ के उपयोग का इतना विस्तार हो गया है कि सभी प्रकार के संगठन - लाभकारी व्यवसाय, गैर-लाभकारी, और यहां तक कि सरकारी कार्यालय और एजेंसियां - संयुक्त राज्य अमेरिका में, पूरे उत्तरी अमेरिका और दुनिया भर में बीपीओ सेवा प्रदाताओं के साथ अनुबंध करते हैं। कई प्रक्रियाएं करें।

- बीपीओचे मूल उत्पादन उद्योगात आहे, उत्पादक विशिष्ट प्रक्रिया हाताळण्यासाठी इतर कंपन्यांना कामावर घेतात, जसे की त्यांच्या पुरवठा साखळीतील भाग त्यांच्या अंतिम उत्पादनांसाठी आवश्यक असलेल्या मुख्य क्षमतांशी संबंधित नसतात.

कालांतराने, इतर उद्योगांमधील संस्थांनी ही पद्धत स्वीकारली. आता, BPO चा वापर इतका वाढला आहे की सर्व प्रकारच्या संस्था -- नफ्यासाठी व्यवसाय, ना-नफा, आणि अगदी सरकारी कार्यालये आणि एजन्सी -- युनायटेड स्टेट्स, संपूर्ण उत्तर अमेरिका आणि जगभरातील BPO सेवा प्रदात्यांशी करार करतात. अनेक प्रक्रिया करा.

- **What BPO is used for**

Organizations engage in business process outsourcing for two main areas of work: back-office functions and front-office functions.

Back-office functions -- also referred to as *internal business functions* -- include accounting, information technology (IT) services, human resources ([HR](#)), quality assurance ([QA](#)) and payment processing. Front-office functions include customer relation services, marketing and sales.

In addition to outsourcing an entire functional area, i.e., HR, organizations outsource specific functions in those areas -- for example, payroll.

Over the decades, the business process outsourcing industry has expanded to offer an extremely wide range of functions and services to organizations.

The breadth of functions that can be outsourced today spans from conventional back-office tasks, such as accounting, data processing and payroll processing, to digital services, such as social media marketing, and to customer support roles, such as [call center](#) operations.

Although organizations generally outsource noncore functions, they do indeed still outsource critical tasks, such as customer service, financial services and IT operations. Organizations also outsource strategic tasks, such as data mining and data analytics, both of which have emerged as essential elements for [digital transformation](#) and for competitive advantage in a digital economy.

- बीपीओ किसके लिए प्रयोग किया जाता है

संगठन कार्य के दो मुख्य क्षेत्रों के लिए व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंग में संलग्न हैं: बैक-ऑफिस फ़ंक्शंस और फ्रंट-ऑफिस फ़ंक्शंस।

बैक-ऑफिस फ़ंक्शंस - जिसे आंतरिक व्यावसायिक कार्यों के रूप में भी जाना जाता है - में लेखांकन, सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) सेवाएं, मानव संसाधन (एचआर), गुणवत्ता आश्वासन (क्यूए) और भुगतान प्रसंस्करण शामिल हैं। फ्रंट-ऑफिस कार्यों में ग्राहक संबंध सेवाएं, विपणन और बिक्री शामिल हैं।

एक संपूर्ण कार्यात्मक क्षेत्र, यानी मानव संसाधन को आउटसोर्स करने के अलावा, संगठन उन क्षेत्रों में विशिष्ट कार्यों को आउटसोर्स करते हैं - उदाहरण के लिए, पेट्रोल।

दशकों से, व्यापार प्रक्रिया आउटसोर्सिंग उद्योग ने संगठनों को कार्यों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला की पेशकश करने के लिए विस्तार किया है।

आज आउटसोर्स किए जा सकने वाले कार्यों की चौड़ाई पारंपरिक बैक-ऑफिस कार्यों, जैसे अकाउंटिंग, डेटा प्रोसेसिंग और पेट्रोल प्रोसेसिंग से लेकर डिजिटल सेवाओं तक, जैसे कि सोशल मीडिया मार्केटिंग, और ग्राहक सहायता भूमिकाओं, जैसे कॉल सेंटर संचालन तक फैली हुई है।

हालांकि संगठन आम तौर पर गैर-मुख्य कार्यों को आउटसोर्स करते हैं, फिर भी वे वास्तव में ग्राहक सेवा, वित्तीय सेवाओं और आईटी संचालन जैसे महत्वपूर्ण कार्यों को आउटसोर्स करते हैं। संगठन डेटा माइनिंग और डेटा एनालिटिक्स जैसे रणनीतिक कार्यों को भी आउटसोर्स करते हैं, जो दोनों डिजिटल परिवर्तन और डिजिटल अर्थव्यवस्था में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ के लिए आवश्यक तत्वों के रूप में उभरे हैं।

- BPO कशासाठी वापरला जातो

संस्था कामाच्या दोन मुख्य क्षेत्रांसाठी व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंगमध्ये व्यस्त असतात: बैक-ऑफिस फंक्शन्स आणि फ्रंट-ऑफिस फंक्शन्स.

बैक-ऑफिस फंक्शन्स -- ज्याला अंतर्गत व्यवसाय कार्ये देखील म्हणतात -- त्यात लेखा, माहिती तंत्रज्ञान (आईटी) सेवा, मानव संसाधन (एचआर), गुणवत्ता हमी (क्यूए) आणि पेमेंट प्रक्रिया समाविष्ट आहे. फ्रंट-ऑफिस फंक्शन्समध्ये ग्राहक संबंध सेवा, विपणन आणि बिक्री यांचा समावेश होतो.

संपूर्ण कार्यात्मक क्षेत्र आउटसोर्स करण्याव्यतिरिक्त, म्हणजे, HR, संस्था त्या क्षेत्रातील विशिष्ट कार्ये आउटसोर्स करतात -- उदाहरणार्थ, पगार.

अनेक दशकांमध्ये, व्यवसाय प्रक्रिया आऊटसोर्सिंग उद्योगाने संस्थांना अत्यंत विस्तृत कार्ये आणि सेवा ऑफर करण्यासाठी विस्तार केला आहे.

आज आउटसोर्स करता येणार्या फंक्शन्सची व्याप्ती पारंपारिक बँक-ऑफिस टास्कजसे की अकाउंटिंग, डेटा प्रोसेसिंग आणि पेट्रोल प्रोसेसिंग, डिजिटल सेवा, जसे की सोशल मीडिया मार्केटिंग आणि कॉल सेंटर ऑपरेशन्स सारख्या ग्राहक समर्थन भूमिकांपर्यंत पसरते.

जरी संस्था सामान्यतः नॉनकोर फंक्शन्स आउटसोर्स करतात, तरीही त्या ग्राहक सेवा, वित्तीय सेवा आणि IT ऑपरेशन्स यासारख्या महत्त्वपूर्ण कार्यांचे आउटसोर्स करतात. संस्था डेटा मायनिंग आणि डेटा अॅनालिटिक्स सारख्या धोरणात्मक कार्यांचे आउटसोर्स देखील करतात, जे दोन्ही डिजिटल परिवर्तनासाठी आणि डिजिटल अर्थव्यवस्थेतील स्पर्धात्मक फायद्यासाठी आवश्यक घटक म्हणून उदयास आले आहेत.

• How does BPO work?

Organizational executives arrive at the decision to outsource a business process through a variety of avenues. [Startup companies](#), for example, often need to outsource back-office and front-office functions because they do not have the resources to build the staff and supporting functions to perform them in-house. On the other hand, an established company may opt to outsource a task that it had been performing all along after an analysis determined that an outsourced provider could do the job better and at a lower cost.

Management experts advise enterprise executives to identify functions that can be outsourced and then evaluate that function against the pros and cons of outsourcing to determine if shifting that task to an outsourced provider makes strategic sense for the organization.

If so, the organization then must go through the process of not only identifying the best vendor for the work, but also shifting the work itself from in-house to the external provider.

This requires a significant amount of [change management](#), as the move to an outsourced provider generally impacts staff, established processes and existing workflows.

The shift also impacts the organization's finances -- not only in terms of shifting costs from the internal function to the outsourced providers, but often also in terms of taxes and reporting requirements.

The organization may also have to invest in a technology solution to enable the smooth flow of work from the organization itself to the outsource provider, with the extent and cost of that technology solution dependent on the scope of the function being outsourced and the maturity of the technology infrastructure in place at both enterprises.

- कैसे काम करता है बीपीओ?

संगठनात्मक अधिकारी विभिन्न तरीकों से एक व्यावसायिक प्रक्रिया को आउटसोर्स करने का निर्णय लेते हैं। उदाहरण के लिए, स्टार्टअप कंपनियों को अक्सर बैक-ऑफिस और फ्रंट-ऑफिस कार्यों को आउटसोर्स करने की आवश्यकता होती है क्योंकि उनके पास इन-हाउस को प्रीफॉर्म करने के लिए स्टाफ और सहायक कार्यों को बनाने के लिए संसाधन नहीं होते हैं। दूसरी ओर, एक स्थापित कंपनी एक ऐसे कार्य को आउटसोर्स करने का विकल्प चुन सकती है जो एक विश्लेषण के बाद निर्धारित किया गया था कि एक आउटसोर्स प्रदाता बेहतर और कम लागत पर काम कर सकता है।

प्रबंधन विशेषज्ञ उद्यम के अधिकारियों को उन कार्यों की पहचान करने की सलाह देते हैं जिन्हें आउटसोर्स किया जा सकता है और फिर आउटसोर्सिंग के पेशेवरों और विपक्षों के खिलाफ उस फंक्शन का मूल्यांकन करने के लिए यह निर्धारित करने के लिए कि क्या उस कार्य को आउटसोर्स प्रदाता को स्थानांतरित करना संगठन के लिए रणनीतिक समझ में आता है।

यदि ऐसा है, तो संगठन को न केवल कार्य के लिए सर्वश्रेष्ठ विक्रेता की पहचान करने की प्रक्रिया से गुजरना होगा, बल्कि कार्य को आंतरिक से बाहरी प्रदाता में स्थानांतरित करना होगा।

इसके लिए महत्वपूर्ण मात्रा में परिवर्तन प्रबंधन की आवश्यकता होती है, क्योंकि आउटसोर्स प्रदाता के पास जाने से आम तौर पर कर्मचारियों, स्थापित प्रक्रियाओं और मौजूदा कार्यप्रवाह प्रभावित होते हैं।

यह बदलाव संगठन के वित्त को भी प्रभावित करता है - न केवल आंतरिक कार्य से आउटसोर्स प्रदाताओं को लागतों को स्थानांतरित करने के संदर्भ में, बल्कि अक्सर करों और रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के संदर्भ में भी।

संगठन को एक तकनीकी समाधान में भी निवेश करना पड़ सकता है ताकि संगठन से आउटसोर्स प्रदाता तक काम के सुचारू प्रवाह को सक्षम किया जा सके, उस प्रौद्योगिकी समाधान की सीमा और लागत आउटसोर्स किए जा रहे कार्य के दायरे और परिपक्वता की परिपक्वता पर निर्भर हो। दोनों उद्यमों में प्रौद्योगिकी अवसंरचना।

- BPO कसे काम करते?

संस्थात्मक अधिकारी विविध मार्गद्वारे व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्स करण्याचा निर्णय घेतात. उदाहरणार्थ, स्टार्टअप कंपन्यांना अनेकदा बँक-ऑफिस आणि फ्रंट-ऑफिस फंक्शन्सचे आउटसोर्सिंग करावे लागते कारण त्यांच्याकडे कर्मचारी तयार करण्यासाठी संसाधने नसतात आणि त्यांना इन-हाऊस करण्यासाठी सहाय्यक कार्ये तयार करतात. दुसरीकडे, आउटसोर्स केलेला प्रदाता हे काम अधिक चांगल्या प्रकारे आणि कमी खर्चात करू शकतो असे विश्लेषणानंतर निर्धारित केलेली कंपनी आउटसोर्स करणे निवडू शकते.

व्यवस्थापन तज्ञ एंटरप्राइझ एक्झिक्युटिव्हना आउटसोर्स करता येणारी फंक्शन्स ओळखण्याचा सल्ला देतात आणि नंतर आउटसोर्सिंगच्या साधक आणि बाधकांच्या विरुद्ध त्या कार्याचे मूल्यांकन करून ते कार्य आउटसोर्स केलेल्या प्रदात्याकडे हलवण्याने संस्थेसाठी धोरणात्मक अर्थ प्राप्त होतो की नाही हे निर्धारित करा.

तसे असल्यास, संस्थेने केवळ कामासाठी सर्वोत्तम विक्रेत्याची ओळख करून देण्याच्या प्रक्रियेतून जाणे आवश्यक आहे, परंतु काम स्वतःहून बाहेरील प्रदात्याकडे स्थलांतरित करणे देखील आवश्यक आहे.

यासाठी मोठ्या प्रमाणात बदल व्यवस्थापन आवश्यक आहे, कारण आउटसोर्स प्रदात्याकडे जाणे सामान्यतः कर्मचारी, स्थापित प्रक्रिया आणि विद्यमान कार्यप्रवाहांवर परिणाम करते.

शिफ्टचा संस्थेच्या अर्थव्यवस्थेवरही परिणाम होतो -- केवळ अंतर्गत कार्यातून आउटसोर्स प्रदात्यांकडे खर्च हलवण्याच्या दृष्टीनेच नाही तर अनेकदा कर आणि अहवाल आवश्यकतांच्या बाबतीतही.

संस्थेला आउटसोर्स प्रदात्याकडे कामाचा सुरळीत प्रवाह सक्षम करण्यासाठी तंत्रज्ञान समाधानामध्ये गुंतवणूक करावी लागेल, त्या तंत्रज्ञान समाधानाची व्याप्ती आणि किंमत आउटसोर्स केलेल्या कार्याच्या व्याप्तीवर आणि परिपक्वतावर अवलंबून असेल. दोन्ही उद्योगांमध्ये तंत्रज्ञान पायाभूत सुविधा.

- **Security and regulatory concerns**

Additionally, the organization must address any security and regulatory concerns, requirements and restrictions. For example, some regulations require local storage of certain types of data, which could prevent the use of an offshore provider in some circumstances.

As such, organizations seeking to outsource generally need to involve IT, security, legal and financial executives in the transaction in addition to the business unit leader of the function being outsourced and the procurement office. Moreover, these executives need to be involved in periodic reviews of the outsourced function to determine whether regulatory and financial changes, as well as changing organizational strategies, render the need for changes in the outsourcing arrangements.

- सुरक्षा और नियामक चिंताएं

इसके अतिरिक्त, संगठन को किसी भी सुरक्षा और नियामक चिंताओं, आवश्यकताओं और प्रतिबंधों का समाधान करना चाहिए। उदाहरण के लिए, कुछ विनियमों में कुछ प्रकार के डेटा के स्थानीय भंडारण की आवश्यकता होती है, जो कुछ परिस्थितियों में एक अपतटीय प्रदाता के उपयोग को रोक सकता है।

जैसे, आउटसोर्स करने की मांग करने वाले संगठनों को आम तौर पर आईटी, सुरक्षा, कानूनी और वित्तीय अधिकारियों को लेन-देन में शामिल करने की आवश्यकता होती है, साथ ही आउटसोर्स किए जा रहे कार्य की व्यावसायिक इकाई के नेता और खरीद कार्यालय। इसके अलावा, इन अधिकारियों को यह निर्धारित करने के लिए आउटसोर्स किए गए कार्यों की आवधिक समीक्षा में शामिल होने की आवश्यकता है कि क्या नियामक और वित्तीय परिवर्तन, साथ ही बदलती संगठनात्मक रणनीतियों, आउटसोर्सिंग व्यवस्था में बदलाव की आवश्यकता को प्रस्तुत करते हैं।

- सुरक्षा आणि नियामक चिंता

याव्यतिरिक्त, संस्थेने कोणत्याही सुरक्षा आणि नियामक समस्या, आवश्यकता आणि निर्बंध सोडले पाहिजेत. उदाहरणार्थ, काही नियमांना विशिष्ट प्रकारच्या डेटाचे स्थानिक संचयन आवश्यक आहे, जे काही परिस्थितींमध्ये ऑफशोर प्रदात्याचा वापर प्रतिबंधित करू शकते.

अशा प्रकारे, आउटसोर्स करू इच्छिणाऱ्या संस्थांना व्यवहारात आयटीसुरक्षा, कायदेशीर आणि आर्थिक अधिकार्यांचा समावेश करणे आवश्यक आहे शिवाय आउटसोर्स केल्या जाणाऱ्या फंक्शनच्या व्यावसायिक युनिट लीडर आणि प्रोक्योरमेंट ऑफिस. शिवाय, नियामक आणि आर्थिक बदल तसेच संघटनात्मक धोरणे बदलणे, आउटसोर्सिंग व्यवस्थेतील बदलांची आवश्यकता आहे की नाही हे निर्धारित करण्यासाठी आउटसोर्स केलेल्या कार्याच्या नियतकालिक पुनरावलोकनांमध्ये या अधिकाऱ्यांना सामील करणे आवश्यक आहे.

- **Scope of work**

As an organization moves a function to a new outsourced provider, it must identify the scope of the work shifting from in-house staff to the external partner. Executives should identify the workflows and processes impacted by this shift and adjust, if necessary, those workflows and processes to accommodate the outsourcing of the work.

Executives should also identify the key objectives for outsourcing a function -- whether it's cost savings, increased quality, quicker turnaround or some other objective -- and then use that criteria to determine which provider would be best suited to handle the work. Those objectives should also

serve as the basis for contractual obligations that can be used to help assess the performance of the outsourced provider and success of the function once it is actually outsourced.

- काम की गुंजाइश

जब कोई संगठन किसी कार्य को एक नए आउटसोर्स प्रदाता के पास ले जाता है, तो उसे आंतरिक कर्मचारियों से बाहरी भागीदार के लिए कार्य स्थानांतरण के दायरे की पहचान करनी चाहिए। कार्यपालकों को इस बदलाव से प्रभावित कार्यप्रवाहों और प्रक्रियाओं की पहचान करनी चाहिए और यदि आवश्यक हो, तो कार्य की आउटसोर्सिंग को समायोजित करने के लिए उन कार्यप्रवाहों और प्रक्रियाओं को समायोजित करना चाहिए।

कार्यपालकों को किसी फंक्शन को आउटसोर्स करने के लिए प्रमुख उद्देश्यों की पहचान करनी चाहिए - चाहे वह लागत बचत, बड़ी हुई गुणवत्ता, त्वरित बदलाव या कोई अन्य उद्देश्य हो - और फिर उस मानदंड का उपयोग यह निर्धारित करने के लिए करें कि कौन सा प्रदाता काम को संभालने के लिए सबसे उपयुक्त होगा। उन उद्देश्यों को संविदात्मक दायित्वों के आधार के रूप में भी काम करना चाहिए जिनका उपयोग आउटसोर्स प्रदाता के प्रदर्शन और वास्तव में आउटसोर्स होने के बाद कार्य की सफलता का आकलन करने में मदद के लिए किया जा सकता है।

- काम व्याप्ती

एखादी संस्था नवीन आउटसोर्स प्रदात्याकडे फंक्शन हलवते तेव्हा, तिने इन-हाउस कर्मचार्यांकडून बाह्य भागीदाराकडे स्थलांतरित होणाऱ्या कामाची व्याप्ती ओळखली पाहिजे. कार्यकारीांनी या शिफ्टमुळे प्रभावित होणारे कार्यप्रवाह आणि प्रक्रिया ओळखल्या पाहिजेत आणि आवश्यक असल्यास, ते कार्यप्रवाह आणि प्रक्रिया कामाच्या आउटसोर्सिंगला सामावून घेण्यासाठी समायोजित कराव्यात.

एक्झिक्युटिव्हने फंक्शन आउटसोर्सिंगसाठी मुख्य उद्दिष्टे देखील ओळखली पाहिजेत - मग ते खर्चात बचत, वाढीव गुणवत्ता, जलद टर्नअराउंड किंवा इतर काही उद्दिष्टे असोत -- आणि नंतर काम हाताळण्यासाठी कोणता प्रदाता सर्वात योग्य असेल हे निर्धारित करण्यासाठी ते निकष वापरावे. ती उद्दिष्टे आउटसोर्स केलेल्या प्रदात्याच्या कार्यप्रदर्शनाचे मूल्यांकन करण्यात मदत

करण्यासाठी आणि प्रत्यक्षात आउटसोर्स केल्यानंतर फंक्शनच्या यशासाठी वापरल्या जाणाऱ्याn कराराच्या जबाबदाऱ्यांचा आधार म्हणून देखील काम केले पाहिजेत.

Types of BPO

Because companies around the world provide BPO services to other organizations, BPO can be divided into different types based on the service provider's location:

- **Offshore outsourcing**, or just **offshoring**, occurs when an organization contracts for services provided with a company in a foreign country.
- **Onshore outsourcing**, or **domestic outsourcing**, happens when an organization contracts for services provided by a company that operates in the same country as the hiring organization.
- **Nearshore outsourcing** is when an organization contracts for services provided by companies based in neighboring countries.

Business process outsourcing is also sometimes referred to as *IT-enabled services*, or *ITES* -- a name that recognizes that IT infrastructure enables outsourcing to happen.

बीपीओ के प्रकार

क्योंकि दुनिया भर की कंपनियां अन्य संगठनों को बीपीओ सेवाएं प्रदान करती हैं, बीपीओ को सेवा प्रदाता के स्थान के आधार पर विभिन्न प्रकारों में विभाजित किया जा सकता है:

- अपतटीय आउटसोर्सिंग, या केवल अपतटीय, तब होता है जब कोई संगठन किसी विदेशी देश में किसी कंपनी के साथ प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए अनुबंध करता है।
- ऑनशोर आउटसोर्सिंग, या घरेलू आउटसोर्सिंग, तब होता है जब कोई संगठन किसी कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए अनुबंध करता है जो उसी देश में काम पर रखने वाले संगठन के रूप में संचालित होता है।

- नियरशोर आउटसोर्सिंग तब होती है जब कोई संगठन पड़ोसी देशों में स्थित कंपनियों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए अनुबंध करता है।

बिजनेस प्रोसेस आउटसोर्सिंग को कभी-कभी आईटी-सक्षम सेवाओं या आईटीईएस के रूप में भी जाना जाता है - एक ऐसा नाम जो यह पहचानता है कि आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर आउटसोर्सिंग को सक्षम बनाता है।

बीपीओचे प्रकार

जगभरातील कंपन्या इतर संस्थांना बीपीओ सेवा पुरवत असल्याने, बीपीओ सेवा प्रदात्याच्या स्थानावर आधारित विविध प्रकारांमध्ये विभागले जाऊ शकतात:

- ऑफशोर आउटसोर्सिंग, किंवा फक्त ऑफशोरिंग, जेव्हा एखादी संस्था परदेशी देशात कंपनीसोबत प्रदान केलेल्या सेवांसाठी करार करते.
- ऑनशोर आउटसोर्सिंग, किंवा देशांतर्गत आउटसोर्सिंग, जेव्हा एखादी संस्था एखाद्या कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी करार करते जे कामावर घेणारी संस्था त्याच देशात कार्यरत असते.
- जेव्हा एखादी संस्था शेजारील देशांतील कंपन्यांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांसाठी करार करते तेव्हा निअरशोर आउटसोर्सिंग असते.

व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंगला कधीकधी IT-सक्षम सेवा किंवा ITES म्हणून देखील संबोधले जाते -- एक नाव जे ओळखते की IT पायाभूत सुविधा आउटसोर्सिंग सक्षम करते.

Benefits of BPO

Organizations engage in business process outsourcing because they expect to benefit from the arrangement.

The benefits typically cited by proponents of BPO include the following:

- **Financial benefits:** Organizations often find that an outsourced provider can perform a business process at lower costs, or they often find that, by contracting

with an outsourced provider, they can save money as a result of the relationship in other ways, such as in tax savings.

- **Flexibility:** BPO contracts can allow organizations greater flexibility to adjust how it completes the outsourced business process, enabling them to better react to changing market dynamics.
- **Competitive advantage:** BPO enables organizations to outsource those processes that aren't core to their businesses or missions, thereby enabling organizations to focus more of its resources on the operations that distinguish them in the marketplace.
- **Higher quality and better performance:** Because the core business of BPO providers is performing the specific processes they're hired to do, they are, in theory, able to focus on providing those processes at the highest levels, often with greater accuracy, efficiency and speed.
- **Quicker access to innovations in the process:** BPO providers are also more likely and better positioned to know about advances and innovations happening in the area they specialize in, and they are more likely to invest in new developments in process automation that can improve the speed, cost and/or quality of the work -- benefits that flow back to the organizations that contract with the provider.
- **Expanded coverage:** Outsourced providers can expand the hours or geographical reach of an enterprise in a cost-effective manner. For example, an organization that wants to have 24/7 call center operations may be able to more quickly and more efficiently provide that capability by contracting with a partner which has existing around-the-clock capabilities, perhaps even in multiple geographic locations to enable a [follow-the-sun](#) business model.

बीपीओ के लाभ

संगठन व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंग में संलग्न हैं क्योंकि वे व्यवस्था से लाभ की अपेक्षा करते हैं।

आमतौर पर बीपीओ के समर्थकों द्वारा उद्धृत लाभों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- वित्तीय लाभ: संगठन अक्सर पाते हैं कि एक आउटसोर्स प्रदाता कम लागत पर एक व्यावसायिक प्रक्रिया कर सकता है, या वे अक्सर पाते हैं कि, एक आउटसोर्स प्रदाता के साथ अनुबंध करके, वे अन्य तरीकों से रिश्ते के परिणामस्वरूप पैसे बचा सकते हैं, जैसे कि कर बचत।
- लचीलापन: बीपीओ अनुबंध संगठनों को आउटसोर्स की गई व्यावसायिक प्रक्रिया को पूरा करने के तरीके को समायोजित करने के लिए अधिक लचीलेपन की अनुमति दे सकते हैं, जिससे वे बाजार की गतिशीलता को बदलने के लिए बेहतर प्रतिक्रिया दे सकें।
- प्रतिस्पर्धात्मक लाभ: बीपीओ संगठनों को उन प्रक्रियाओं को आउटसोर्स करने में सक्षम बनाता है जो उनके व्यवसाय या मिशन के लिए महत्वपूर्ण नहीं हैं, जिससे संगठन अपने अधिक संसाधनों को उन परिचालनों पर केंद्रित कर सकते हैं जो उन्हें बाज़ार में अलग पहचान देते हैं।
- उच्च गुणवत्ता और बेहतर प्रदर्शन: क्योंकि बीपीओ प्रदाताओं का मुख्य व्यवसाय उन विशिष्ट प्रक्रियाओं का प्रदर्शन कर रहा है जिन्हें करने के लिए उन्हें काम पर रखा गया है, वे सैद्धांतिक रूप से उन प्रक्रियाओं को उच्चतम स्तर पर प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करने में सक्षम हैं, अक्सर अधिक सटीकता, दक्षता के साथ और गति।
- प्रक्रिया में नवाचारों के लिए त्वरित पहुंच: बीपीओ प्रदाता भी उस क्षेत्र में हो रही प्रगति और नवाचारों के बारे में जानने के लिए अधिक संभावना और बेहतर स्थिति में हैं, और वे प्रक्रिया स्वचालन में नए विकास में निवेश करने की अधिक संभावना रखते हैं जो गति में सुधार कर सकते हैं, कार्य की लागत और/या गुणवत्ता -- वे लाभ जो प्रदाता के साथ अनुबंध करने वाले संगठनों को वापस आते हैं।
- विस्तारित कवरेज: आउटसोर्स प्रदाता किसी उद्यम के घंटे या भौगोलिक पहुंच को किफ़ायती तरीके से बढ़ा सकते हैं। उदाहरण के लिए, एक संगठन जो 24/7 कॉल सेंटर संचालन करना चाहता है, वह एक ऐसे भागीदार के साथ अनुबंध करके उस क्षमता को अधिक तेज़ी से और अधिक कुशलता से प्रदान करने में सक्षम हो सकता है, जिसमें मौजूदा क्षमताएं मौजूद हैं, शायद कई भौगोलिक स्थानों में भी सक्षम करने के लिए एक फॉलो-द-सन बिजनेस मॉडल।

बीपीओचे फायदे

संस्था व्यवसाय प्रक्रिया आउटसोर्सिंगमध्ये गुंततात कारण त्यांना व्यवस्थेचा फायदा होण्याची अपेक्षा असते.

बीपीओच्या समर्थकांद्वारे उद्धृत केलेल्या फायद्यांमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश होतो:

- आर्थिक लाभ: संस्थांना सहसा असे आढळून येते की आउटसोर्स प्रदाता कमी खर्चात व्यवसाय प्रक्रिया करू शकतो किंवा आउटसोर्स प्रदात्याशी करार करून, ते इतर मार्गांनी नातेसंबंधाच्या परिणामी पैसे वाचवू शकतात, जसे की कर बचत.
- लवचिकता: BPO करार संस्थांना आउटसोर्स केलेली व्यवसाय प्रक्रिया कशी पूर्ण करते हे समायोजित करण्यासाठी अधिक लवचिकता देऊ शकतात, ज्यामुळे त्यांना बाजारातील बदलत्या गतीशीलतेवर चांगली प्रतिक्रिया देण्यास सक्षम करते.
- स्पर्धात्मक फायदा: बीपीओ संस्थांना त्यांच्या व्यवसाय किंवा मिशनसाठी मुख्य नसलेल्या प्रक्रियांना आउटसोर्स करण्यास सक्षम करते, ज्यामुळे संस्थांना त्यांच्या अधिक संसाधनांवर मार्केटप्लेसमध्ये फरक करणाऱ्या ऑपरेशन्सवर लक्ष केंद्रित करण्यास सक्षम करते.
- उच्च गुणवत्ता आणि चांगली कामगिरी: कारण BPO प्रदात्यांचा मुख्य व्यवसाय विशिष्ट प्रक्रिया पार पाडत आहे ज्यासाठी त्यांना नियुक्त केले आहे, ते सिद्धांततः, त्या प्रक्रियांना उच्च स्तरावर प्रदान करण्यावर लक्ष केंद्रित करण्यास सक्षम आहेत, अनेकदा अधिक अचूकतेसह, कार्यक्षमतेसह. आणि वेग.
- प्रक्रियेतील नवकल्पनांपर्यंत जलद प्रवेश: BPO प्रदाते देखील त्यांच्या विशेष क्षेत्रात होत असलेल्या प्रगती आणि नवकल्पनांबद्दल जाणून घेण्याची अधिक शक्यता आणि चांगल्या स्थितीत असतात आणि ते प्रक्रिया ऑटोमेशनमधील नवीन विकासांमध्ये गुंतवणूक करण्याची अधिक शक्यता असते ज्यामुळे गती सुधारू शकते. , कामाची किंमत आणि/किंवा गुणवत्ता -- फायदे जे प्रदात्याशी करार करणाऱ्या संस्थांना परत जातात.
- विस्तारित कव्हेरेज: आउटसोर्स केलेले प्रदाते खर्च-प्रभावी पद्धतीने एंटरप्राइझचे तास किंवा भौगोलिक पोहोच वाढवू शकतात. उदाहरणार्थ, 24/7 कॉल सेंटर ऑपरेशन्स करू इच्छिणारी एखादी संस्था अधिक त्वरीत आणि अधिक कार्यक्षमतेने अशा भागीदाराशी करार करून ती क्षमता प्रदान करू शकते ज्यात चोवीस तास अस्तित्वात असलेली क्षमता आहे, कदाचित सक्षम करण्यासाठी एकाधिक भौगोलिक स्थानांमध्ये देखील एक फॉलो-द-सन बिझनेस मॉडेल.

Risks of BPO

In addition to expecting anticipated benefits, organizations engaged in BPO also take on potential risks and drawbacks. Those potential problems include the following:

- **Security breaches**: Organizations must create technology connections between themselves and their service providers, thereby creating another potential point that could be exploited by bad actors; moreover, organizations often need to share sensitive and/or regulated data with their service providers -- another potential security risk.
- **Unanticipated/higher costs**: Organizations can underestimate the price they'll be charged for the work that they're outsourcing, either because they underestimate the amount of the work or they do not calculate or anticipate the full costs of their contracts with their providers.
- **Relationship challenges**: Organizations can face communication problems with their outsourced providers, or they might find that there are cultural barriers to having a strong business partnership, problems that could hinder hiring organizations from seeing the full benefits of their BPO contracts.
- **Overdependence on the external provider**: An organization that outsources a function or service becomes tethered to the particular partner it has chosen to perform the work. The organization then must manage that relationship to ensure that key objectives are continuously met at the agreed-upon cost. If not, the organization may find it difficult to bring the operation back in-house or even move it to another outsourced provider.
- **Increased potential for disruption**: An organization also must monitor for issues that could interrupt or permanently end the relationship with an outsourced provider. They include financial or workplace problems at the outsourced provider, geopolitical instability, natural disasters or changes in economic circumstances. Organizations thus need to consider such potentials

and devise strategies on how to cope, adding layers of complexity to their business continuity and disaster recovery ([BC/DR](#)) plans.

बीपीओ के जोखिम

प्रत्याशित लाभों की अपेक्षा के अलावा, बीपीओ में लगे संगठन संभावित जोखिम और कमियां भी लेते हैं। उन संभावित समस्याओं में निम्नलिखित शामिल हैं:

- सुरक्षा उल्लंघन: संगठनों को अपने और अपने सेवा प्रदाताओं के बीच प्रौद्योगिकी कनेक्शन बनाना चाहिए, जिससे एक और संभावित बिंदु का निर्माण हो, जिसका बुरे अभिनेताओं द्वारा शोषण किया जा सके; इसके अलावा, संगठनों को अक्सर अपने सेवा प्रदाताओं के साथ संवेदनशील और/या विनियमित डेटा साझा करने की आवश्यकता होती है - एक अन्य संभावित सुरक्षा जोखिम।
- अप्रत्याशित/उच्च लागत: संगठन उस कीमत को कम करके आंक सकते हैं जो वे आउटसोर्सिंग के काम के लिए वसूले जाएंगे, या तो क्योंकि वे काम की मात्रा को कम आंकते हैं या वे अपने प्रदाताओं के साथ अपने अनुबंध की पूरी लागत की गणना या अनुमान नहीं लगाते हैं .
- संबंध चुनौतियाँ: संगठन अपने आउटसोर्स प्रदाताओं के साथ संचार समस्याओं का सामना कर सकते हैं, या वे पा सकते हैं कि एक मजबूत व्यावसायिक साझेदारी होने में सांस्कृतिक बाधाएं हैं, समस्याएं जो संगठनों को उनके बीपीओ अनुबंधों के पूर्ण लाभ देखने से रोक सकती हैं।
- बाहरी प्रदाता पर अत्यधिक निर्भरता: एक संगठन जो किसी कार्य या सेवा को आउटसोर्स करता है, उस विशेष भागीदार से जुड़ जाता है जिसे उसने कार्य करने के लिए चुना है। संगठन को तब यह सुनिश्चित करने के लिए उस संबंध का प्रबंधन करना चाहिए कि प्रमुख उद्देश्यों को लगातार सहमत लागत पर पूरा किया जाता है। यदि नहीं, तो संगठन को ऑपरेशन को घर में वापस लाने या इसे किसी अन्य आउटसोर्स प्रदाता के पास ले जाने में मुश्किल हो सकती है।
- व्यवधान की संभावना में वृद्धि: एक संगठन को उन मुद्दों की भी निगरानी करनी चाहिए जो आउटसोर्स प्रदाता के साथ संबंध को बाधित या स्थायी रूप से समाप्त कर सकते हैं। इनमें आउटसोर्स प्रदाता पर वित्तीय या कार्यस्थल की समस्याएं, भू-राजनीतिक अस्थिरता, प्राकृतिक आपदाएं या आर्थिक परिस्थितियों में परिवर्तन शामिल हैं। इस प्रकार संगठनों को इस तरह की संभावनाओं पर विचार करने और कैसे सामना करना है, इस पर रणनीति

तैयार करने की आवश्यकता है, जिससे उनकी व्यावसायिक निरंतरता और आपदा वसूली (बीसी / डीआर) योजनाओं में जटिलता की परतें जुड़ सकें।

बीपीओचे धोके

अपेक्षित फायद्यांची अपेक्षा करण्याव्यतिरिक्त, BPO मध्ये गुंतलेल्या संस्था संभाव्य जोखीम आणि तोटे देखील स्वीकारतात. त्या संभाव्य समस्यांमध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश आहे:

- सुरक्षेचे उल्लंघन: संस्थांनी स्वतः आणि त्यांच्या सेवा प्रदात्यांमध्ये तंत्रज्ञान कनेक्शन तयार केले पाहिजे, ज्यामुळे व्हाईट कलाकारांकडून शोषण होऊ शकेल असा आणखी एक संभाव्य मुद्दा तयार केला जाईल; शिवाय, संस्थांना अनेकदा संवेदनशील आणि/किंवा नियमन केलेला डेटा त्यांच्या सेवा प्रदात्यांसोबत सामायिक करावा लागतो -- दुसरा संभाव्य सुरक्षा धोका.
- अनपेक्षित/उच्च खर्च: संस्था त्यांना आउटसोर्सिंग करत असलेल्या कामासाठी आकारण्यात येणार्या किंमतीला कमी लेखू शकतात कारण ते कामाच्या रकमेला कमी लेखतात किंवा ते त्यांच्या प्रदात्यांसोबत केलेल्या कराराच्या पूर्ण खर्चाची गणना करत नाहीत किंवा त्यांचा अंदाज घेत नाहीत. .
- नातेसंबंधातील आव्हाने: संस्थांना त्यांच्या आउटसोर्स प्रदात्यांसोबत संप्रेषण समस्या येऊ शकतात किंवा त्यांना असे आढळून येईल की मजबूत व्यावसायिक भागीदारीमध्ये सांस्कृतिक अडथळे आहेत, अशा समस्या ज्यामुळे कामावर घेणार्या संस्थांना त्यांच्या BPO करारांचे पूर्ण फायदे पाहण्यात अडथळा येऊ शकतो.
- बाह्य प्रदात्यावर जास्त अवलंबित्व: एखादी संस्था जी कार्य किंवा सेवा आउटसोर्स करते ती कार्य करण्यासाठी निवडलेल्या विशिष्ट भागीदाराशी जोडली जाते. मुख्य उद्दिष्टे सतत मान्य केलेल्या खर्चावर पूर्ण होतात याची खात्री करण्यासाठी संस्थेने ते संबंध व्यवस्थापित केले पाहिजेत. तसे न केल्यास, संस्थेला ऑपरेशनला घरामध्ये परत आणणे किंवा दुसऱ्याप आउटसोर्स प्रदात्याकडे हलवणे कठीण होऊ शकते.
- व्यत्यय येण्याची वाढलेली संभाव्यता: एखाद्या संस्थेने आउटसोर्स केलेल्या प्रदात्यासोबतचे संबंध व्यत्यय आणू शकतील किंवा कायमस्वरूपी संपुष्टात आणू शकतील अशा समस्यांसाठी देखील निरीक्षण केले पाहिजे. त्यामध्ये आउटसोर्स प्रदात्याच्या आर्थिक किंवा कामाच्या ठिकाणी समस्या, भू-राजकीय अस्थिरता, नैसर्गिक आपत्ती किंवा आर्थिक परिस्थितीतील बदल यांचा समावेश होतो. अशा प्रकारे संस्थांनी अशा संभाव्यतेचा विचार करणे आवश्यक

आहे आणि त्यांच्या व्यवसायातील सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती (BC/DR) योजनांमध्ये जटिलतेचे स्तर जोडून त्यांना कसे तोंड द्यावे याबद्दल धोरणे आखणे आवश्यक आहे.

=====kg=====