Document Name : KPO - இந்தியாவில் வளர்ந்து வரும் அதிநவீன துறை

Company Name : Dextrasys Technologies Private Limited
No. 6, Alexandria Road
Cantonment
Trichy - 620 001

Authors Name : P. Siva, G. Nasreen Banu, S. Kirubakaran, K. Kavitha &
R. Muthu Kumar

Document Date : 27th December 2010

Ownership : Muthu Kumar Ramalingam

Copyright : Copyright © 2010 Dextrasys Technologies Private Ltd.,
All rights reserved

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of the authors.

KPO - இந்தியாவில் வளர்ந்து வரும் அதிநவீன துறை

முன்பெல்லாம் outsourcing சார்ந்த துறைகளின் சேவைக்காக மேலைநாடுகள் தனது நாடல்லாது மற்ற நாடுகளை நோக்கி சென்றார்கள். இதற்கு முக்கிய காரணமாக கருதப்பட்டது (Cheap Labour cost) குறைவான செலவுகள். ஆனால் இப்பொழுது நம்முடைய அறிவு திறனையும் படிப்புத் திறமையும் கண்டு வியந்து, அவர்கள் நம்மை நோக்கி (India) வருகிறார்கள். இந்தியாவில் பல நிறுவனங்கள் இந்த சேவையை செய்து வருகிறது. திருச்சியில் இந்த சேவையை முதன் முறையாக Dextrasys பல வருடங்களாக செய்து வருகிறது. எங்களுடைய அனுபவத்தையும், மற்றும் இந்த துறையின் எதிர்காலத்தை பற்றியும் உங்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ள விரும்புகிறோம். இன்றைய சூழலில் IT துறையில் அதாவது Software மற்றும் BPO-வை பற்றி ஓரளவு விழிப்புணர்வு மக்களிடையே இருக்கிறது.

குறுகிய காலத்தில் தேவையான அல்லது தேவைக்கு அதிகமான பணம் ஈட்டும் துறை என்பதால் தனது வேலைக்காகவும், சுய வளர்ச்சிக்காகவும் IT நகரங்களான பெங்களூரு, (இது ஒரு IT Capital of India), சென்னை போன்ற நகரங்களை நோக்கி படித்த இளைஞர்கள் படையெடுக்கின்றனர்.

ஆனால் தற்போதைய சூழலில் இதே IT துறையின் மற்றொரு அங்கமானதும் மற்றும் மிகப்பெரிய வளர்ச்சியை தனக்குள் தக்க வைத்திருக்கும் துறையான KPO-வை அதாவது (Knowledge process outsourcing) பற்றிய விழிப்புணர்வு மக்களிடையே போதிய அளவு இல்லை.

KPOவைப் பற்றித் தெரிந்து கொள்வதற்கு முன்பு, அது தொடர்பான மற்றும் அதற்கு அடிப்படையான விஷயங்களை நாம் தெரிந்துக் கொள்ள வேண்டும்.

முதலில் outsourcing என்றால் என்ன, என்பதனைக் குறித்து தெரிந்துக் கொள்வோம்.

நமது இந்தியாவில் பல வருடங்களுக்கு முன்பாகவே outsourcing என்ற முறையைக் கையாண்டு வருகின்றனர்.

உதாரணமாக ஒரு மேற்கத்திய கார் தயாரிப்பு நிறுவனமானது தனது கார் உற்பத்திக்கு தேவையான உதிரிபாகங்கள் அனைத்தையும் தாமே தயாரிப்பதில்லை. ஏனெனில் இக்காரியம் அந்நிறுவன கார் தயாரிப்பின் நேரத்தை பாதிப்பதுடன் உற்பத்தித் திறனையும் பாதிக்கிறது. எனவே தான் அந்நிறுவனம் தமக்கு தேவையான உதிரி பாகங்களை செய்ய ஒரு நிறுவனத்தையோ அல்லது பல வளரும் நாடுகளில் உள்ள நிறுவனங்களின் உதவியையோ நாடி குறைந்த செலவில், அதே தரத்தில் அனைத்து பாகங்களையும் உற்பத்தி செய்து ஒன்று சேர்த்து தமது காரை விற்பனைக்கு கொண்டு வருகிறது. இதுவும் ஒரு வகையான outsourcing தான்.

மேலும் கணிணி துறையிலும் இம்முறை அதாவது outsourcing கடைப்பிடிக்கப்படுகிறது. இதில் பல உள்துறைகள் உள்ளன. அதில் சில,

i. கணிப்பொறிக்கு தேவையான உதிரி பாகங்கள் தயாரிப்பு (உ.தா)Dell, Lenova etc. இந்த நிறுவனங்கள் பல ஆண்டுகளாக இதை தயாரித்து வருகின்றன.

ii. மென்பொருள் வடிவமைப்பு மற்றும் மேம்பாடு (உ.தா) Infosys, Wipro போன்ற நிறுவனங்கள் பல வெளிநாட்டு நிறுவனங்களுக்கு மென்பொருள் வடிவமைப்பையே உருவாக்குகிறது. மேற்கண்ட அனைத்தும் கணிப்பொறியின் உருவாக்கம் மற்றும் செயல்முறையை குறித்து விவரிக்கிறது.

ஆனால் நாம் இப்போது காணவிருப்பது, இக்கணிப்பொறிகளின் பயன்பாட்டினால் (ITES-Information Technology Enabled Services) கிடைக்கும் சேவைகள் குறித்தது. இதில் முதல் முக்கிய பங்கு BPO-வைச் சாரும். எதிர்காலத்தில் இந்த துறையின் மிக முக்கிய பங்கு, இதே துறையின் மற்றொரு அங்கமான KPO-வையே சாரும்.

(BPO & KPO)

இதை இன்னும் தெளிவாக (BPO & KPO) சொல்ல வேண்டும் என்றால், விழாக்காலங்களில் தையற் கடைகளில் தைப்பதற்காக வரும் துணிகளின் எண்ணிக்கை மிகவும் அதிகமாக இருக்கும். அச்சமயங்களில் சிறு சிறு வேலைகளான பட்டன் கட்டுவது போன்றவைகளை அந்த டைலர் மற்றவர்களிடம் (வழக்கமாக இல்லத்தரசிகளிடம்) ஒரு சிறிய தொகையை கொடுத்து தமக்குத் தேவையான வேலையை முடித்து வாங்கிக் கொள்கிறார். இதனால் அந்த டைலரின் நேரம் மிச்சமாவதுடன் அவர் அந்நேரத்தை தன் உற்பத்தி திறனை மேம்படுத்த பயன்படுத்திக் கொள்கிறார். இது (BPO) அதாவது Business process outsourcing -க்கு ஒரு மிகச்சிறந்த உதாரணம்.

அதாவது அதுவே அந்த டைலர் தனது உற்பத்தியைப் பெருக்க அவர் எந்த வழிமுறைகளைக் கையாண்டால் மக்களின் விருப்பத்தை பூர்த்தி செய்ய முடியும் என்று அறிவுரைகளையும், வழிமுறைகளையும் அந்த டைலருக்கு போதிய கள அறிவும், அதாவது (Domain Knowledge) அனுபவமும் கொண்ட ஒரு நபர் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகையை பெற்றுக் கொண்டு அளிக்கும் சேவை எனலாம். KPO-வின் ஒரு சிறந்த உதாரணமாக கூறலாம்.

உலக வர்த்தகத்தில், மிகப்பெரிய வளர்ச்சியை காணவிருக்கும் இந்த KPO துறையை திருச்சி மாநகருக்கு அறிமுகப்படுத்திய பெருமை எங்களது நிறுவனமான Dextrasys-யே சாரும். KPO சம்பந்தமான விழிப்புணர்வை மக்களிடையேயும் மற்றும் முக்கியமாக நாளைய இந்தியாவின் தூண்களான இளைய சமுதாயத்திடம் ஏற்படுத்துவது Destrasys-ன் முக்கிய குறிக்கோள்களுள் ஒன்று.

KPO உருவானதன் காரணம்:

KPO என்பது மிகுந்த முக்கியத்துவமான அறிவு சார் அதாவது Knowledge related செய்முறைகளின் சங்கிலித் தொடர் வெளிநாடுகளில் அனுபவமிக்க தொழில் நெறிஞர்களின் குறைவும், அவர்களிடமிருந்து கிடைக்கும் நன்மைக்கு ஆகும் அதிக செலவும் மற்றும் அவ்வேலைகளின் பராமரிப்பிற்கு

ஆகும் அதிக பணி செலவும் KPO சார்ந்த வேலைகளை மேலை நாடுகள், வளரும் நாடுகளான இந்தியா போன்றவற்றிற்கு கொடுக்க முன் வந்ததற்கு காரணமாக அமைந்தன.

ஏற்கனவே சொன்னது போல் KPO என்பது BPO-வின் ஒரு அங்கமாகவே கருதப்பட்டாலும் இரண்டிற்குமிடையே குறிப்பிட்ட தகுந்த வேற்றுமைகள் உள்ளன. அவற்றுள் சில,

i. BPO -வில் நாம் செய்த காரியங்களையே திரும்ப திரும்ப செய்ய வேண்டும். ஆனால் KPO-வில் அப்படி இல்லை. இதில் நம்முடைய அறிவுதிறன் மற்றும் படிப்புத்திறனை உபயோகித்து புதிய யுக்திகளை கையாள வேண்டும்.

ii. BPO-வில் உள்ள செயல்பாடுகளை செய்ய பொது அறிவும், அடிப்படை கணிப்பொறி அறிவும் மற்றும் English knowledge இருந்தால் போதுமானது. KPO-வில் உள்ள வேலைகளை செய்ய தனித்திறன் அதாவது individual capability, domain knowledge (கள அறிவு), intelligency மற்றும் ஓரளவு English knowledge, Technical & analytical skills, முடிவு எடுக்கும் திறமை போன்றவைகள் கட்டாயமாக தேவை என கருதப்படுகின்றன. இப்பொழுது KPO வின் தன்மைகள் பற்றி பார்ப்போம். (or) KPO-வில் முக்கிய விஷயங்களாக கருதப்படுபவை.

1. KPO துறை அதிக நுணுக்கமான அறிவு சார்ந்த தேவைகளை உள்ளடக்கியது. KPO-வில் செய்யப்படும் வேலைகளின் வெற்றி, தோல்வி அவ்வேலையை கொடுத்த மற்றும் வாங்கிய நிறுவனங்களைப் பொருத்தே அமைகிறது. எனவே இவ்வேலைகளை வெற்றிகரமாக மாற்றக் கூடிய காரணங்களான முறையான தகவல் பரிமாற்றமும் (அதாவது Proper Communication) மற்றும் ஒருங்கிணைந்த செயல்பாடும் தேவை. மேற்கண்ட செயல்பாடு அவ்விரு நிறுவனங்கள் உலகின் எந்த இரு வேறு நாடுகளில் இருந்தாலும், மற்றும் எவ்வளவு நேர வேற்றுமை இருந்தாலும், அந்நிறுவனங்களின் வெற்றியை உறுதிப்படுத்துகிறது.

2. இப்பொழுது நாம் KPO-வில் உள்ள வேலைகளின் வகைகளும் அது திறந்து வைத்திருக்கும் லட்சக்கணக்கான வேலை வாய்ப்புகளை அடையத் தேவையான தகுதிகளும் விரிவாக பார்ப்போம்.

i) Financial Analysis and equity Research:

KPO துறையின் 60% வேலைகள் இச்சேவை தொடர்பாகவே அமைந்துள்ளது.

ஏற்கனவே சொன்னது போல் KPO துறையில் அதிகமான பங்களிப்பு இச்சேவைகளை சாரும். இந்த துறையில் வேலையில் சேர கணிதம் மற்றும் புள்ளியியல் பற்றிய அறிவு முக்கியமாக தேவை. இச்சேவைகள் சார்ந்த வேலைகளைப் பெற MBA, CA, Commerce மற்றும் Statistics பட்டதாரிகள் முயற்சிகள் மேற்கொள்ளலாம்.

Financial Analysis செய்யும் வேலையில் ஒரு சில:

- Corporate budgetary & Decision support
- Corporate financial modeling
- Credit Risk Analysis
- Company valuation
- Tracking of stock market Research & Analysis

ii) Market Research / Business intelligence அதாவது தமிழில் **சந்தை ஆய்வு** என்பார்கள்.

ஒரு பொருளை பொதுமக்களிடம், விற்பனை செய்வதற்கு முன், அந்த பொருளை யார் யார் செய்கின்றனர், அது எங்கு, எங்கு எளிதாக கிடைக்கிறது, எங்கெங்கு அரிதாக கிடைக்கிறது, ஏற்கனவே இருக்கும் பொருளின் தற்போதைய மற்றும் வரும் காலத்தில் அதன் நிலை என்ன என்பதை பற்றிய தகவல்களை போதிய அறிவுடன் சேகரித்து ஒரு நிறுவனத்திற்கு அளிப்பது (அ) தமக்காகவே உபயோகிப்பது **சந்தை ஆய்வு** எனப்படும். இந்த துறையில் MBA மற்றும்

ஏதாவது Degree படித்தவர்கள் மற்றும் யாரெல்லாம் Marketing Field-ல் ஆர்வமாக இருக்கிறார்களோ அவர்கள் இந்த துறையில் சேரலாம்.

இந்த சேவையில் சில:

- Research Report preparation for various markets
- Data mining & Data Processing Analysis
- Customer sensitivity & pricing Analysis

அடுத்ததாக நாம் பார்க்க இருப்பது

iii) Engineering R&D: அதாவது **பொறியியல் ஆராய்ச்சி** மற்றும் **அபிவிருத்தி துறை:**

மெக்கானிக்கல் மற்றும் எலக்ட்ரானிக்ஸ் துறையில் மிக வளர்ந்த நிறுவனங்களின் பங்களிப்பு இப்பொறியியல் துறையில் அதிகமாக உள்ளது. உதாரணமாக Boeing, Caterpillar , Airbus, Texas, Intel போன்றவைகள் ஆகும் (Dextrasys -யின் பங்கும் இந்த துறையில் உள்ளன). நாங்கள் இத்துறையில் இவ்வாராய்ச்சி நிறுவனங்களால், வெளிநாட்டு நிறுவனங்களுக்கு அளிக்கப்படும் ஒரு சில KPO சார்ந்த வேலைகளில் சில,

1. Very large scale integration (VLSI) Design
2. Chip Design & Development
3. Automobile Design
4. Aircraft metal prototype design & develop: இந்த துறையில் சேர பொறியியல் பட்டதாரிகள் மற்றும் (Auto CAD) தெரிந்தவர்கள் சேரலாம்.

iv) அடுத்ததாக நாம் பார்க்க இருப்பது ஒரு மருந்தியல் சம்பந்தமான துறை, இதை pharmacy R&O அதாவது **மருந்தியல் ஆய்வு மற்றும் அபிவிருத்தி துறை என்பார்கள்.**

இந்த துறையில் நாங்கள் அதாவது Dextrasys பல சேவைகள் செய்து வருகிறது. இதற்காக தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட குழுக்கள் இந்த ஆய்வில் ஈடுபடுகின்றனர்.

இத்துறையை பற்றி இப்பொழுது விவரமாக பார்ப்போம். ஒரு புதிய மருந்தை கண்டுபிடித்து அதை பொதுமக்களின் உபயோகத்திற்காக வெளியிடுவதற்கு ஆகும் காலம் குறைந்தபட்சம் 14 ஆண்டு காலத்திலிருந்து அதிகபட்சமான 20 வருடங்கள் ஆகிறது. இக்காலச் சுமையை குறைக்க அதில் உள்ள சிறு சிறு வேலைகளை மற்றொரு நிறுவனங்களுக்கு அளிப்பதன் மூலம், இந்த புதிய மருந்து விரைவில் பொதுமக்களிடையே சேருகிறது. இதனால் பல நோய்களில் கஷ்டப்பட்டு கொண்டிருக்கும் மக்களுக்கு ஒரு தீர்வு கிடைக்கிறது.

இத்துறையில் உள்ள வேலைகளில் சில,

- Clinical trail management
- Clinical regulatory services
- Drug Discovery & chemical Research
- Medical Related services

இத்துறையில் Doctors, Radiologist, Chemistry, Microbiologist, Biochemistry, Clinical Research, Biotechnology, M.pharm போன்ற course படித்தவர்கள் சேரலாம்.
அடுத்ததாக நாம் பார்க்க இருப்பது

v) Animation R&D:

இது சுவைவூட்டம் மற்றும் **வடிவமைப்பு ஆராய்ச்சி** மற்றம் **அபிவிருத்தி துறை:**

தொலைக்காட்சி, திரைப்படம், குறும்படம் மற்றும் விளம்பரத் துறைகளில் அனிமேஷனின் பங்களிப்பு அதிகமாக இருக்கின்ற காரணத்தால், இத்துறையில் மிக தரம் வாய்ந்த வேலைக்காக இந்தியா போன்ற வளரும் நாடுகளுக்கு மேற்கத்திய நாடுகள் அதிகமாக outsource-யை தருகிறது.

இத்துறையில் உள்ள வேலையில் சில:

1. 2D Animation, 2. 3D Animation, 3. Stop motion இத்துறையில் Animation மற்றும் Webdesigning தெரிந்தவர்கள் சேரலாம்.

vi) Legal process outsourcing:

இந்தியாவின் சட்ட கொள்கைகள் மேற்கத்திய நாடுகள் ஆன USA மற்றும் UK உள்ள கொள்கைகள் உடன் ஒத்து போவதால் அவர்களின் வேலையை நமது நாட்டிற்கு outsource செய்கிறார்கள்.

இது சம்மந்தப்பட்ட அறிவையும் அதற்கான தேவைகளை பற்றியும் ஆராய்ச்சி செய்வது தான் இந்த LPO.

இது சம்பந்தமான சில

1. Document Review
2. Legal Research & writing
3. Drafting of pleading
4. Patent services

Dextrasys இந்த துறையில் பல நாட்டவர்களுக்கு உதவியாக இருக்கிறது.

இந்த துறையில் law, IPR (Intellectual Property Rights) படித்தவர்கள் மற்றும் Engineering & Science படித்தவர்களுக்கு இதில் அதிக வாய்ப்பு இருக்கிறது.

தற்போதைய KPO-ன் நிலை என்ன:

இந்த KPO-வில் 60% மேற்பட்ட பங்கு Financial Analysis & Equity Research-யை சாரும். மற்றும் 20% Market Research-யை சாரும். 10% LPO-வை சாரும், 6% pharma-வை சாரும். மிச்சமுள்ள 4% மற்றவைகள்.

இப்பொழுது KPO எதிர்காலம் எப்படி உள்ளது என்பதை பார்ப்போம்:

KPO-வின் வளர்ச்சி ஒரு ஆண்டுக்கு 45 சதவீதம் உள்ளது. Nasscom மற்றும் Booz Allen Hamilton ஆய்வில் 2020-ல் KPO-வின் வளர்ச்சி USD 40

billion ஆக இருக்கும் என்று கருதப்படுகிறது. இத்துறையில் குறைந்தது 2,50,000 இருந்து 5,00,000 வரை வேலை வாய்ப்புகளை உருவாக்கும் என நம்பப்படுகிறது.

இதுபோல வளர்ந்து வரும் துறையில், ஒருவர் சேர வேண்டும் என்றால், அவருக்கு அதிகமான Subject Knowledge (பாடப்புலமையும்), Domain knowledge (கள அறிவும்), English proficiency (ஆங்கில புலமையும்) தேவை. KPO-வில் முக்கியமாக ஒரு விஷயத்தை தெளிவாக புரிந்து கொண்டு நுணுக்கமான யுக்திகளை கையாண்டு வெற்றிகரமாக மாற்றுவது தான் இதன் நோக்கம் ஆகும். இந்த நோக்கத்தை நிறைவு செய்ய, எங்கள் Company-யில் வேலை செய்ய தகுதியானவர்களையே நாங்கள் தேர்ந்தெடுக்கிறோம். இதற்காக பல சுற்றுகளை வைத்து Candidates யை Select பண்ணுகிறோம்.

எங்களுடைய நோக்கம் திருச்சியை Global KPO Map-ல் பங்கு பெற செய்வதாகும். அதற்காக எங்கள் குழு இதில் முழுமையாக ஈடுபட்டுள்ளது. இப்பொழுது எப்படி Bangalore- யை IT Capital of India என்கிறார்களோ, அதே போல் திருச்சியையும் **KPO Capital of India** என்று சொல்ல வைப்பது தான் எங்களுடைய குறிக்கோள்.