



ওয়াহিদ শরিফ  
প্রেসিডেন্ট  
ডিজিটাল বাংলাদেশ  
ও বাক্কো

# আউটসোর্সিংয়ের বিশ্ববাজারে বাংলাদেশের উজ্জ্বল সম্ভাবনা

বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (বিপিও) বর্তমান বিশ্বায়নের যুগে একটি সম্প্রসারণশীল ও সম্ভাবনাময় ব্যবসা ও আত্মকর্মসংস্থানের খাত। বর্তমান বিশ্বে উন্নত দেশগুলোর ক্রমবর্ধনশীল অফিস স্থাপন ও পরিচালন ব্যয়, কর্মীদের বেতন-ভাতা, যন্ত্রপাতি ও বিদ্যুৎ ইত্যাদি খাতে সাশ্রয় ও ব্যবসায়িক প্রতিযোগিতায় টিকে থাকার লক্ষ্যে এই পদ্ধতিটির প্রতি নির্ভরশীল হয়ে পড়ছে দ্রুতই। এটির সিংহভাগ যদি আমরা আহরণ করতে পারি তাতে এদেশে আর কেউ বেকার থাকবেনা এবং বৈদেশিক আয় হতে পারে গার্মেন্টস খাতের চেয়েও বেশি। ভারত, ফিলিপাইনস এবং শ্রীলংকার মতো দেশগুলোর সাথে তাল মিলিয়ে বাংলাদেশও এখন পুরোদমে এগিয়ে চলেছে এবং ইতোমধ্যে প্রথম সারির অনেক প্রতিষ্ঠানের পছন্দের তালিকায় জায়গা করে নিয়েছে। ২০০৯ সালে দেশে বিপিও শিল্পের যাত্রা শুরু পর থেকেই এর বিকাশ লক্ষণীয়। তাই বর্তমানে এই শিল্পের দেশীয় বাজার আরও উন্নত করার প্রয়াস নিয়ে কাজ করে যাচ্ছে বাংলাদেশ অ্যাসোসিয়েশন অব কল সেন্টার অ্যান্ড আউটসোর্সিং (বাক্কো)।

দেশের একমাত্র বিপিও অ্যাসোসিয়েশন হিসেবে ২০০৯ সালে বাক্কোর যাত্রা শুরুর পর থেকে আজ অবধি ১৭০টির মতো প্রতিষ্ঠান সদস্যপদ গ্রহণ করেছে, যার মধ্যে বেশিরভাগই প্রথম সারির বিপিও বা কল সেন্টার প্রতিষ্ঠান। বর্তমানে ৬০০ মিলিয়ন ডলার রপ্তানি আয়ের এই সম্ভাবনাময় বিপিও খাতটিকে ২০২৫ সালের মধ্যে ১ বিলিয়ন ডলারে উন্নীত করতে এবং ১ লাখ লোকের কর্মসংস্থান সৃষ্টির জন্য বাক্কো নানান পদক্ষেপ গ্রহণ করেছে। সাম্প্রতিক বছরগুলোতে বাক্কো বিভিন্ন বিপিও মেলা, প্রশিক্ষণ এবং আন্তর্জাতিক মানের অনুষ্ঠান আয়োজনের মাধ্যমে বিপিও শিল্পের অন্যতম মূল অংশীদার হিসেবে প্রতিষ্ঠিত হয়েছে। সেইসাথে আজ অবধি বিপিও শিল্পের সবচেয়ে বড় মেলা ‘বিপিও সামিট’ সফলতার সাথে চারবার আয়োজন করেছে এবং এই বছরও ভিন্ন আঙ্গিকে আয়োজনের পরিকল্পনা রয়েছে।

অনেক প্রতিষ্ঠান বা কোম্পানি তার ব্যবসায় কার্যক্রমের যেকোনো অংশ নিজ প্রতিষ্ঠান ব্যতীত অন্য যেকোনো দেশি বা বিদেশি প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে চুক্তি করিয়ে থাকে। সাধারণত বিভিন্ন ধরনের সেবা যেমন কল সেন্টার পরিচালনা, মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা ও উন্নয়ন, বিজনেস ডাটা এন্ট্রি/প্রসেসিং, হিসাবরক্ষণ, ডাটা অ্যানালিটিক্স, বিজনেস ফোরকাস্টিং, গবেষণা ও উন্নয়ন, বিক্রয়/বিপণন গ্রাহকসেবা ও যোগাযোগ ইত্যাদি আউটসোর্সিং করা হয়ে থাকে। দেশীয় প্রতিষ্ঠানে সেবা দেয়ার পাশাপাশি বর্তমানে বিদেশি বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানেও ব্যাক-অফিস/ফ্রন্ট-অফিস সেবা দেয়ার মাধ্যমে বিপিও কোম্পানিগুলো প্রচুর বৈদেশিক মুদ্রা আয় করছে। বর্তমানে এই সম্ভাবনাময় খাতটি সাধারণ কম্পিউটার জ্ঞানসম্পন্ন যেকোনো তরুণের আত্মকর্মসংস্থানের এক চমৎকার সুযোগ। চাকরি মেলা আয়োজনের মাধ্যমে প্রতি বছর বাক্কো দক্ষ তরুণদের চাকরির ব্যবস্থা করে। পাশাপাশি বিশেষভাবে সক্ষম



তরুণ-তরুণীদের কর্মসংস্থান এবং প্রশিক্ষণের জন্যও বাক্কো নানান পদক্ষেপ নিয়ে থাকে। প্রতিবছর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের আয়োজিত সব মেলা এবং প্রদর্শনীতে বাক্কো নিয়মিত অংশগ্রহণ করে থাকে, যা বাক্কোর সদস্য প্রতিষ্ঠানগুলোর জন্যও নেটওয়ার্কিং এবং ব্যবসা সম্প্রসারণের দারুণ সুযোগ। বর্তমানে এই শিল্পে নতুন বেশ কিছু সেবা ব্যাপক জনপ্রিয়তা পেয়েছে। যার মধ্যে আছে ফাইন্যান্সিয়াল আউটসোর্সিং, গ্রাফিক্স ডিজাইনিং, ইমেজ প্রসেসিং। ডিজাইনিংয়ের ক্ষেত্রটি ব্যাপক জনপ্রিয়তা পাওয়ার অন্যতম কারণ হলো বাঙালি জাতির দর্শন ক্ষমতা। তাছাড়া বর্তমানে ফ্রিল্যান্সিং অতি জনপ্রিয় হয়ে উঠেছে। কেননা, পড়াশোনার পাশাপাশি ঘরে বসেই এর মাধ্যমে কাজ করে আর্থিক সচ্ছলতা অর্জন করা সম্ভব। তাই এই বিশাল কমিউনিটিকে সাথে নিয়ে বাক্কো গঠন করেছে ‘বাক্কো অনলাইন প্রফেশনালস ফোরাম’, যার মাধ্যমে অনলাইন প্রফেশনালদের একটি নির্দিষ্ট সংগঠনের মধ্যে নিয়ে আসা সম্ভব হয়েছে। এই ফোরামের সাথে যুক্ত হয়েছে দেশের বিশিষ্ট অনলাইন প্রফেশনালরা, যাদের নেতৃত্বে এই বিশাল সম্প্রদায় অনেকাংশেই উপকৃত হবে।

## বিপিও সামিট বাংলাদেশ

বিপিও সামিট বাংলাদেশ পুরো বিপিও শিল্পে একটি মাইলফলক তৈরি করেছে, ব্যবসায়ীদের আকর্ষণ করা এবং তরুণদের আত্মকর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টির মাধ্যমে। সামিট আয়োজনের মূল লক্ষ্যই হলো বাংলাদেশের স্থানীয় আউটসোর্সিং সেবা বিশ্বব্যাপী প্রতিষ্ঠা করা। তাছাড়া ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ার লক্ষ্যে নতুন কৌশলগত বিকাশের জন্য পথ তৈরি করা এবং আমাদের আইসিটি খাতকে শক্তিশালী করার আশা ব্যক্ত করা হয়। এই ধরনের কার্নিভাল বাংলাদেশের বিপিও শিল্পকে আরও এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার উদ্দেশ্যে সব আইসিটি সংস্থা, বিশেষজ্ঞ, মূল নীতিনির্ধারক, শিল্পনেতা, পেশাদার এবং সমাজের

অন্যান্য আইসিটি অংশীদারকে এক ছাদের নিচে নিয়ে আসে। শীর্ষ এই বিপিও সম্মেলনটিতে বিভিন্ন প্ল্যাটফর্মের সাথে সরাসরি কাজের সুযোগ, নিয়োগ এবং ক্যারিয়ার আলোচনার মতো আরও অনেক বিষয় সংযুক্ত থাকে। বিপিও সামিট বাংলাদেশ হলো আউটসোর্সিং পরিষেবাগুলোর সমাবেশ, পরবর্তী প্রজন্মের সম্ভাবনাগুলো উপস্থাপন, বিপিও পরিষেবা



বিষয়গুলোর নীতি আলোচনা এবং বিশ্ব ও বাংলাদেশের সেরা শিল্প উদ্যোক্তাদের একটি সম্মেলন। আইসিটি বিভাগের সহযোগিতায় এ পর্যন্ত সফলতার সাথে চারটি বিপিও সামিট আয়োজন করা হয়েছে যথাক্রমে ২০১৫, ২০১৬, ২০১৮ এবং ২০১৯ সালে। প্রত্যেক সম্মেলনেই নির্দিষ্ট প্রতিপাদ্য নিয়ে কাজ করার ফলে বিপিও শিল্পের বহুবিধ দিকগুলো নিয়ে আলোচনা এবং কাজের সুযোগ তৈরি হয়। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের সহযোগিতায় বাক্কো আয়োজিত এই সামিটগুলোর উদ্বোধন করেন প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি উপদেষ্টা সজীব ওয়াজেদ জয়। উদ্বোধনী অনুষ্ঠানে আরও উপস্থিত থাকেন ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রী মোস্তাফা জব্বার, আইসিটি প্রতিমন্ত্রী জুনাইদ আহমেদ পলক প্রমুখ। এই আন্তর্জাতিক মেলা বাংলাদেশি যুবকদের কর্মসংস্থানের লক্ষ্য অর্জনের উদ্দেশ্যে ডিজিটাল বাংলাদেশ ভিশন ত্বরান্বিত করার জন্য প্রাসঙ্গিক স্টেকহোল্ডারদের অন্যতম বৃহৎ সম্মেলন। তাছাড়া বিপিও সামিট বাংলাদেশ আয়োজন সফল করার জন্য দেশব্যাপী পাবলিক ও প্রাইভেট বিশ্ববিদ্যালয়ে ক্যাম্পেইনের আয়োজন করা হয়ে থাকে এবং বিভিন্ন বিশ্ববিদ্যালয়ে ক্যাম্পেইন চলাকালীনও প্রচারণার মাধ্যমে সিডি সংগ্রহ করা হয়, যাতে বিপিও খাতে দক্ষ ও পর্যাপ্ত জনবল তৈরির লক্ষ্য অর্জন সম্ভব হয়। ইতোমধ্যে পূর্ববর্তী সামিটে সরাসরি সাক্ষাৎকারের মাধ্যমে এই সম্মেলন থেকে কল সেন্টারসহ বিভিন্ন ক্ষেত্রে চাকরি পেয়েছেন শতাধিক শিক্ষার্থী।

## বিপিওতে ভবিষ্যৎ সুযোগ

প্রযুক্তি ব্যবসা, বিশেষ করে আউটসোর্সিং ব্যবসা পরিচালনা, ব্যবসার উন্নয়ন ও বিনিয়োগের আদর্শ দেশ হিসেবে বাংলাদেশ বিশ্ব দরবারে ইতোমধ্যে পরিচিতি পেয়েছে। বিপিওর পর কেপিও (নলেজ প্রসেস আউটসোর্সিং) খাতের উত্থান নতুন কর্মসংস্থানের ক্ষেত্র তৈরি করতে আরো বিশেষ ভূমিকা পালন করবে। বিজনেস ইন্টেলিজেন্স, বিনিয়োগ গবেষণা, বাজার গবেষণা, এআই (আর্টিফিশিয়াল ইন্টেলিজেন্স)ভিত্তিক সেবা ইত্যাদি হয়ে উঠতে পারে বিপিও খাতের



ভবিষ্যৎ সম্ভাবনার অপর নাম। তাছাড়া নতুন টেকনোলজি এবং উদ্ভাবন কাজে লাগিয়ে ভবিষ্যৎ সম্ভাবনাময় খাতের মধ্যে আরও আছে ক্লাউড কমিউনিকেশন, মেশিন লার্নিং ইত্যাদি, যা ইতোমধ্যে নতুন নতুন সুযোগের দ্বার উন্মোচন করেছে। যেকোনো শিক্ষানবিশ তরুণ-তরুণীদের এই ক্ষেত্রে যেমন অপার সম্ভাবনা ও কাজের সুযোগ রয়েছে, ঠিক তেমনি

নিজেদের প্রস্তুতির বিষয়টিও ভবিষ্যতে বিপিও শিল্পে ক্যারিয়ার গড়ার ক্ষেত্রে খুব গুরুত্বপূর্ণ। প্রাথমিক যোগাযোগ দক্ষতা এবং কম্পিউটার স্কিল আয়ত্ত করতে পারলেই উদীয়মান এই শিল্পে নিজেদের প্রতিষ্ঠিত করা সম্ভব। বর্তমান বিশ্বায়নের যুগে ব্যাপক সম্ভাবনাময় খাত বিজনেস প্রসেস আউটসোর্সিং (বিপিও) সারা বিশ্বে দ্রুত বিকাশমান। সেখানে কল সেন্টার পরিচালনা, বিজনেস ডাটা এন্ট্রি/প্রসেসিং ইত্যাদির মতো গ্রাহকসেবা ও যোগাযোগ সম্পর্কিত পরিষেবাগুলোতে সহজেই বাংলাদেশের তরুণরা অংশ নিতে পারেন। এসব কাজের ক্ষেত্রগুলোই আমাদের বলে দেয় যে আইটিনির্ভর ব্যাপক আউটসোর্সিং করার সুযোগ ছাড়াও আমাদের জনবলকে দক্ষ মানবসম্পদে পরিণত করে 'ব্যাক-অফিস' ও 'ফ্রন্ট-অফিস' উভয় ধরনের আউটসোর্সিং কাজের জন্য তৈরি করে ব্যাপক কর্মসংস্থানের সুযোগ সৃষ্টি করা সম্ভব এবং আন্তর্জাতিক পরিমণ্ডলে বিজনেস প্রক্রিয়ায় আউটসোর্সিংয়ের বিশাল বাজারে অংশ নিয়ে প্রচুর বৈদেশিক মুদ্রা অর্জনেও আমরা সক্ষম। বর্তমানে সরকারি পর্যায় থেকেও বিভিন্ন রকম প্রশিক্ষণ কার্যক্রমের ব্যবস্থা করা হচ্ছে ভবিষ্যতের জন্য দক্ষ মানবসম্পদ তৈরির লক্ষ্যে।

বাংলাদেশ অ্যাসোসিয়েশন অব কল সেন্টার অ্যান্ড আউটসোর্সিং (বাক্কো) প্রতিনিয়ত বিপিও প্রতিষ্ঠান এবং সরকারি/বেসরকারি নীতিনির্ধারকদের সাথে কাজ করে যাচ্ছে এই খাতের উন্নয়ন ত্বরান্বিত করতে এবং ভবিষ্যৎ সম্ভাবনাগুলো মাথায় রেখে এই শিল্পের উন্নয়নে যথাযথ কার্যকরী পদক্ষেপ গ্রহণ করতে। পাশাপাশি দক্ষতা উন্নয়নের বিষয়টির ওপর লক্ষ রেখে বাক্কো নিয়মিত বিভিন্ন সেমিনার এবং ওয়ার্কশপ আয়োজন করে থাকে আমাদের তরুণ প্রজন্মকে এ সম্ভাবনার বিষয়ে সচেতন করার এবং দক্ষতা বাড়ানোর উদ্দেশ্যে। তাছাড়া বিভিন্ন বিষয়ভিত্তিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রমেরও আয়োজন করা হয়ে থাকে সদস্য প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের প্রাতিষ্ঠানিক বা কর্মক্ষেত্রে দক্ষতা উন্নয়নের লক্ষ্যে। বাক্কো সর্বোপরি বিপিও তথা পুরো আইসিটি শিল্পের মান উন্নয়নেই কাজ করে যাচ্ছে, যা ডিজিটাল বাংলাদেশ স্বপ্নপূরণে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা পালন করবে। কেননা, বহির্বিশ্বের মতো বাংলাদেশের ক্ষেত্রেও বড় ধরনের অগ্রগতি সম্ভব এবং এজন্য আমাদের কেবল সঠিক কৌশল, কর্মপরিকল্পনা ও প্রকল্প দরকার। স্কুল-কলেজ লেভেলেই নিজেদের স্কিলগুলো পরিচর্যা করা উচিত, যা শুধু বিপিও খাতেই নয় বরং যেকোনো খাতে কাজের ক্ষেত্রে খুবই প্রয়োজন। এজন্য দেশের বিশাল শিক্ষানবিশ তরুণ-তরুণীদের নিজ উদ্যোগেই যথাসম্ভব আইটি এবং কম্পিউটার স্কিল বাড়াতে চেষ্টা করা উচিত। সেইসাথে প্রাতিষ্ঠানিক পর্যায়ে থেকে বিপিও তথা আইসিটি খাতের বিকাশে যেকোনো বিপিও বা আউটসোর্সিং প্রতিষ্ঠানের জন্য বাক্কো সদস্যপদ ফলপ্রসূ প্রভাব রাখবে **কজ**

ফিডব্যাক : [president@bacco.org.bd](mailto:president@bacco.org.bd)