प्रस्तावना

जेव्हा मी माहिती तंत्रज्ञान (IT) क्षेत्रात प्रवेश केला तेव्हा ITचा विस्तार हा 'इन्कमटॅक्स' असा केला जात असे. ही गोष्ट २० वर्षांपूर्वीची होती. आता इन्कमटॅक्स ऑफिसेसमधील लोक देखील ITचा विस्तार 'इन्फरमेशन टेक्नॉलॉजी' (माहिती तंत्रज्ञान) असा करतात.

यामध्ये काही आश्चर्याची बाब नाही. आपले माजी पंतप्रधान कै. राजीव गांधी व श्री. अटलबिहारी वाजपेयी हे देखील माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्र भारताचे भविष्य मानत. माझा पूर्णपणे विश्वास आहे की पुढील दहा वर्षात माहिती तंत्रज्ञान भारतासाठी बऱ्याच काही गोष्टी करेल की ज्या गोष्टी तेलाने मध्यपूर्व देशासाठी केल्या आहेत. जर भारतातील पायाभूत सुविधा व्यवस्थित विकसित झाल्या तर (जसे शिक्षण, वीज, रस्ते, बॅंडविड्थ, पाणी इ०) व सरकारने जर आर्थिक उदारीकरण टिकवून ठेवले तर भारत हा लवकरच विकसित देश बनू शकेल. हे स्वप्न पूर्ण व्हायला कदाचित एक दशक लागेल. भारताची सॉफ्टवेअर निर्यात ही एक लाख कोटी रुपये (२२ बिलीयन डॉलर) एवढी आहे. ही निर्यात भारताच्या पूर्ण निर्यातीच्या ३०% एवढी आहे. २००८ सालापर्यंत हे प्रमाण ४५% पर्यंत जाईल; तर २०१४ सालापर्यंत ती ६०% असेल. अजून काही वर्षांत माहिती तंत्रज्ञान हा आपल्या जीवनाचा एक अविभाज्य घटक बनेल. त्यामुळे (शेतकी) कृषी तंत्रज्ञानानंतर आता सगळीकडे माहिती तंत्रज्ञानाचाच विकास होईल.

मानवी साधनसंपत्तीचा जर आपण योग्य रीतीने वापर केला तरच आपण हा विकासाचा टप्पा गाठू शकू. त्यासाठी काही गोष्टी आपल्याला आपल्या शिक्षण पद्धतीत अंतर्भूत कराव्या लागतील. उदा० गणित/तर्कशास्त्र यांचे ज्ञान वाढवणे, दर्जा आणि शिस्त यांचे ग्रहण करणे, बहुभाषिक कौशल्ये (संभाषण व लेखन) विकसित करणे, उत्तम विचारांची लेखी व मौखिक देवाणघेवाण करणे. जागतिक व्यवसायांचे अस्तित्व जर टिकवून ठेवायचे असेल तर BPO हा एक सर्वोत्तम पर्याय आहे. बिझिनेस प्रोसेस ऑप्टीमायझेशन आणि 'कमी किंमत जास्त चांगला दर्जा' ह्या गोष्टीत भारत हा जगातील सेवा व्यवसायात अग्रेसर होईल याची खात्रीच देतो. या संधीचा उपयोग करण्यासाठी काही गोष्टी महत्त्वाच्या आहेत आणि त्या म्हणजे नक्कल करणे (ट्रान्स्क्रीप्शन्स), दस्ताएवेज व्यवस्थापन, डेटा प्रोसेसिंग, कॉन्टॅक्ट सेंटर्स, ड्रॉइंग व्यवस्थापन (कागदावरून द्विमिती ते त्रिमिती-पर्यंत) सॉफ्टवेअर चाचणी इ० या विभागामध्ये बऱ्याच नवनवीन गोष्टी घडतील. 'स्मार्ट सोअर्सिंग'ची खरी कार्यशक्ती अजूनही समजलेली नाहीये. आत्ता सध्या तरी आपण हिमनगाचे निमुळते टोकच पाहात आहोत. माझ्या दृष्टीने आय.टी./ आय.टी.इ.एस्./बी.पी.ओ. ही वेगळी तंत्रज्ञाने नाहीत. ह्या सर्व गोष्टी/ही सर्व क्षेत्रे एका मोठ्या/अवाढव्य व्यवसायाखाली आहेत. आणि ते म्हणजे माहिती तंत्रज्ञान.

बी.पी.ओ. व्यवसायाबद्दल काही जाणून घेण्यासाठी अनेक लोक अतिशय उत्सुक आहेत; परंतु सध्या तरी त्याविषयी असणारी माहिती ही मर्यादित स्वरूपात आहे. त्यामुळे विद्यार्थ्यांना मार्ग दाखविण्यासाठी तसेच व्यावसायिकांना याबद्दल गुंतवणूक कशी करायची याबद्दल सांगणे जरा अवघड आहे.

बी.पी.ओ. सुरू करण्यासाठी अथवा त्याची यशस्वीरित्या अंमलबजावणी करण्यासाठी केवळ पुस्तकी विचार म्हणजेच यशाचे सूत्र आहे, असा दावा करता येणार नाही; परंतु या विचाराच्या साहाय्याने तुमच्या विचारांना योग्य ती दिशा मिळेल आणि तुमचा मार्ग हा सुखकर होईल. बी.पी.ओ.मध्ये करियर करू इच्छिणारे नवीन लोक, तरुण लोक, सध्याचे व्यावसायिक की जे त्यांच्या कामाच्या स्वरूपाबद्दल संधी शोधत आहेत त्यांना याचा नक्कीच फायदा होईल.

दीपक शिकारपूर