আউটসোর্সিং তথ্য প্রযুক্তির দিগন্তকে বিস্তৃত করছে

আজম মাহমুদ

বিশ্বের অন্যতম বৃহৎ নগরী শিকাগোর ট্রাফিক পুলিশ প্রতিদিন প্রায় ১২ হাজার গাড়ী চালককে পার্কিং আইন ভঙ্গের জরিমানা নোটিশ দেয়। কিন্তু গাড়ী পার্কিং এনফোর্সমেন্স ব্যুরো এর মাত্র দশ শতাংশ অর্থ আদায় করতে সক্ষম হতো। তিন বছর আগে তাদের খাতায় জমা অনাদায়ী জরিমানার মোট অঙ্ক ছিল প্রায় ১৬৮০ কোটি টাকা। এবং কর্তৃপক্ষ নোটিশসমূহ তাদের কমপিউটার সিস্টেমে নথিভূক্ত করার ব্যাপারে প্রায় এক বছর পিছিয়ে পড়েছিল। হতাশ হয়ে তারা রস পেরোর প্রতিষ্ঠিত ও বর্তমানে জেনারেল মোটরের মালিকানাধীন টেক্সাস রাজ্যের প্ল্যানোর কমপিউটার সার্ভিস কোম্পানী *ইলেক্ট্রনিক ডাটা সিস্টেমস্ (ইডিএস)* কে নিয়োগ করে। *ইডিএস* কমপিউটার নেটওয়ার্ক তৈরী ও পরিচালনায় বিশেষজ্ঞ প্রতিষ্ঠান।

ইডিএস ক্ষিপ্রতার সাথে শিকাগোর ট্রাফিক পুলিশদের হাতে বহনযোগ্য কলমভিত্তিক কমপিউটার দিয়ে দিল। এটির সাহায্যে পুলিশ তাৎক্ষণিকভাবে জরিমানার নোটিশ বা টিকিটসমূহ সরাসরি তাদের কেন্দ্রীয় কমপিউটার ডাটাবেসে লগ বা প্রবেশ করানো শুরু করে। এর আগে অফিসে যারা কী-বোর্ড অপারেটর ছিল তারা রাস্তায় তাড়াহুড়া করে হাতে লেখা নোটিশসমূহ পাঠোদ্ধার করতে বেশ কষ্ট পেত। কিন্তু নতুন এই কমপিউটার সিস্টেম বসানোর পর থেকে জরিমানা আদায়ের অঙ্ক ৬৫% বেড়ে গেল এবং রাজস্ব আয় হয়ে উঠল প্রায় দ্বিগুণ। এত দক্ষতার সাথে এখন এই কাজ পরিচালিত হচ্ছে যে হাতে কোন জরিমানা টিকিটই এখন আর প্রায় লিখতেই হয় না। সম্ভাব্য আইনভঙ্গকারীরা এখন জানে যে জরিমানা প্রদান করা থেকে এখন আর কোন নিস্তার নেই।

বিশ্বজুড়ে সরকারী কর্তৃপক্ষ, বৃহদাকার কোম্পানীসমূহ এখন তাদের বিশাল অঙ্কের ও জটিল কমপিউটার স্থাপনা পরিচালনায় হিমশিম খাচ্ছে। তারা এখন বাইরের তথ্য প্রযুক্তি বিশেষজ্ঞ, ডাটা প্রসেসিং প্রতিষ্ঠানকে নিয়োগ করছে ক্রমবর্ধমান হারে এসব কাজ সমাধার জন্য। দেশে বা দেশের বাইরে কোন প্রতিষ্ঠানকে দিয়ে এসব কাজ করিয়ে নেয়াকেই কমপিউটার পরিভাষায় বলা হয় 'আউটসোর্সিং' এবং বহু বছর ধরে চলে আসছে এই লাভজনক কাজটি। তবে সম্প্রতি এই পেশা তার রূপ পাল্টাচ্ছে প্রাইভেট ও পাবলিক উভয় সেক্টরেই।

ব্যক্তি মালিকানাধীন কোম্পানীসমূহে আগে কেবল খরচ কমানোর শেষ পদক্ষেপ হিসেবেই অবলম্বন করা হতো আউটসোর্সিং-এর পথ। কিন্তু এখন কোম্পানীর উৎপাদনশীলতা বাড়ানোর জন্য এবং সর্বশেষ কমপিউটার প্রযুক্তির ধারায় থাকার জন্যও এটিকে অবলম্বন করা হচ্ছে। সরকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের সঙ্কুচিত বাজেট বরাদ্দের মধ্যে থেকে কিভাবে সুদক্ষ ডাটা প্রসেসিংয়ের মাধ্যমে সেরা সেবা প্রদান করা যায় সেই লক্ষ্যে ব্যবহৃত হচ্ছে আউটসোর্সিং। ক্যালিফোর্নিয়ার মাউন্টেইনভিউস্থ গবেষণা প্রতিষ্ঠান *ইনপুট* জানাচ্ছে যে গত বছর কেবল মাত্র যুক্তরাষ্ট্র ও ইউরোপে কমপিউটার সার্ভিস এবং সিস্টেম সমন্বয়ের বাজারের পরিমাণ ছিল প্রায় ৫৬ হাজার কোটি টাকা। তাদের মতে ১৯৯৮ সাল নাগাদ এটি দ্বিগুণ হবে।

ইডিএস, কমপিউটার সায়েন্সেস কর্পো., আইবিএম-এর সহযোগী প্রতিষ্ঠান *ইন্টিগ্রেটেড সিস্টেমস সলিউশনস কর্পো.* এবং *এ্যান্ডারসন কন্সালটিং*-এর মত আউটসোর্সিং প্রতিষ্ঠানসমূহ এবং ইউরোপের প্রতিষ্ঠানগুলো বেশ ভালো ব্যবসা পাচ্ছে। ইংল্যান্ডে তথ্য প্রযুক্তি সাবকন্ট্রাক্ট দেয়াটা এখন একটা ফ্যাশানে পরিণত হয়েছে। ইংল্যান্ডে বেশ কিছু বৃহদায়তনের সরকারী ও বেসরকারী কন্ট্রাক্ট প্রদান করা হবে কিছুদিনের মধ্যেই। এর মধ্যে উল্লেখযোগ্যটি হচ্ছে বৃটিশ এয়ারোস্পেসের। তারা তাদের মেইনফ্রেম কমপিউটার, দৈনন্দিন কাজকর্ম এবং কিছু কমপিউটার সহায়তায় নকশা (CAD) এবং উৎপাদন প্রক্রিয়ার দায়িত্ব থেকে নিজেদের মুক্ত করে ঐ দায়িত্ব ভাগ করে দেবে বাইরের আউটসোর্সিং প্রতিষ্ঠানের মধ্যে।

বৃটিশ আয়কর কর্তৃপক্ষ ১০ বছর মেয়াদী একটা বিশাল চুক্তি করতে যাচ্ছে *ইডিএস-কিফন* অথবা *আইবিএম যুক্তরাজ্য* এবং *কমপিউটার সায়েন্সেস কর্পো.*-এর একটি যৌথ কনসোর্টিয়ামের সাথে। টেন্ডার বিজয়ী কোম্পানী দায়িত্ব নেবে ২১০০ কর্মচারীর এবং আয়কর বিভাগের প্রতিটি কমপিউটার সিস্টেম তৈরী ও পরিচালনার পূর্ণাঙ্গ কার্যাবলীর। ইউরোপের সবচেয়ে বড় এই ফ্যাসিলিটিস-ম্যানেজমেন্ট চুক্তির রাজস্ব মূল্য বাবদ প্রায় চার হাজার কোটি টাকা আয় করবে টেন্ডার জয়ী কোম্পানী। এই সুবাদে ভবিষ্যতে তারা ইউরোপের অন্য দেশগুলো হতেও অনরূপ কাজের প্রস্তাব পেতে পারে। বৃটিশ সরকারের তথ্য প্রযুক্তির ৬০% কাজই এভাবে আগামী পাঁচ বছরের মধ্যে বহিরাগত কোম্পানীর আওতায় চলে যাবে। *ইডিএস* উত্তর ইউরোপ প্রধান জিওফ্রে ক্যারল বলেন, 'ইউরোপের পাবলিক সেক্টরসমূহে আউটসোর্সিং-এর বিশাল সম্ভাবনা বাজার সামনে। একটা তাৎপর্যপূর্ণ ধারার শুরু হয়েছে মাত্র। ফ্রান্স সরকার অবশ্য এ ব্যাপারে বেশ রক্ষণশীল তাদের তথ্য প্রযুক্তির মাত্র ৫% আউটসোর্স করা হয়েছে এ পর্যন্ত।

ইডিএস চেয়ারম্যান লেস্টার এ্যালবার্টথাল জুনিয়ার বলেন, 'তথ্য প্রযুক্তি কি করতে পারে এবং প্রকৃতপক্ষে কি করছে তার মধ্যে একটা দূরত্ব রয়েছে, সেই দূরত্বটা পূরণ করাটাই আমাদের বাজার।' ফল এবং সব্জী উৎপাদনের ক্ষেত্রে কিভাবে একটি নতুন পূর্বাভাস পদ্ধতি উদ্ভাবন করা যায় সেজন্য যুক্তরাষ্ট্রের ডেল মন্টে ফুডস নিয়োগ করেছে তথ্য প্রযুক্তি বিশেষজ্ঞদের। একটি নতুন বিলিং এবং কালেক্টিং সিস্টেম স্থাপন করেছে স্পেনের জাতীয় টেলিফোন কর্তৃপক্ষ ভাড়া করা বিশেষজ্ঞ প্রতিষ্ঠান দিয়ে। এমনকি কমপিউটার কোম্পানীসমূহও দ্বারস্থ হচ্ছে বাহিরের বিশেষজ্ঞদের ওপর। পণ্য উদ্ভাবন প্রক্রিয়ার সময় সংক্ষিপ্ত করার জন্য এপল সম্প্রতি সাহায্য নিয়েছে বাইরের প্রতিষ্ঠানের কাছে। আউটসোর্সিং কোম্পানীসমূহ টাকা বানায় তাদের পরিধিকে ব্যাপকতর করে। এতে বড় বড় কাজ পাওয়ার সাথে সাথে তাদের প্রতি ইউনিট কমপিউটিং খরচ কমছে।

পাঁচ বছর আগেও আউটসোর্সিং তেমন জনপ্রিয় ছিল না। বৃটিশ কমপিউটার সার্ভিসেস সমিতির মহাপরিচালক ডগলাস ইওল বলেন, 'একজন উৎপাদনকারী সেই কাজটিই কেবল অন্যদের দিত যেটিতে তারা বাজার প্রতিযোগিতার ক্ষেত্রে সুবিধা পেত এবং সেটি হচ্ছে প্রোপ্রাইটোরী বা একান্ত নিজস্ব প্রয়োজনভিত্তিক সফটওয়্যার।' সেটি এখনো রয়েছে, তবে ক্রমবর্ধমান খরচ এবং অহর্নিশ প্রযুক্তিগত পরিবর্তনের ফলে অনেক কর্মকর্তা এখন নিশ্চিত যে বাইরের বিশেষজ্ঞদের দ্বারা তথ্য প্রযুক্তির কাজ সারাটাই সুবিধাজনক। ফ্রান্সের আউটসোর্সিং কোম্পানী *ক্যাপ সেসা হোসকিন্স* প্রধান ম্যাক্সিম ডোনাল বলেন, 'সর্বশেষ উন্নয়নের সাথে তাল রাখাটা কোম্পানীগুলোর জন্য বেশ ব্যয় বহুল ব্যাপার। আমাদের কাজটি হচ্ছে সেই উপাদানটি যোগানো এবং যে বিশেষজ্ঞ জ্ঞান কোম্পানীগুলোর নেই তা প্রদান করা।'

ম্যাকডোনেল ডগলাস কোম্পানী সম্প্রতি তাদের বিশালকায় তথ্য প্রযুক্তি শাখাটি বিক্রি করে দিয়েছে আইবিএম-এর *ইন্টিগ্রেটেড সিস্টেমস সলিউশন কর্পো.* এর কাছে। এর মূল্য বাবদ ১০ বছরে প্রায় ১২ হাজার কোটি টাকা প্রদান করতে হবে আইবিএমকে। আর্থিক চাপে বিমান নির্মাতা ম্যাকডোনেল ডগলাস অনুধাবন করে যে এই ডাটা প্রসেসিং শাখাটির ১৪০০ কর্মচারী দুটি সুপার কমপিউটার, ১২টি মেইনফ্রেম কমপিউটার, ৪৬০০ ওয়ার্কস্টেশন, ২৩ হাজার ডেস্কটপ পিসি এবং অসংখ্য মিনি কমপিউটারের পেছনে তাদের ৪% রাজস্ব ব্যয় করাটা নিরর্থক।

আউটসোর্সিং প্রদানের ধরন ক্ষেত্র বিশেষে ভিন্ন হতে পারে তবে অধিকাংশ ক্ষেত্রেই সংশ্লিষ্ট প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায় সাফল্যের নিরিখে আউটসোর্সিং কোম্পানীটিকে আর্থিকভাবে উৎসাহিত করার শর্ত চুক্তিতে সন্নিবেশিত করা হয়। এই নতুন ভাবধারাটি এখন 'কোসোর্সিং' হিসেবে পরিচিত। কোম্পানীর খরচের সাশ্রয়, উৎপাদনশীলতায় উন্নতি অথবা আর্থিক সুবিধা লাভের ক্ষেত্রে কমপিউটার সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানটি এসব অঙ্কের একটা নির্দিষ্ট অংশ পেয়ে থাকে। শিকাগোর অনাদায়কৃত পার্কিং জরিমানাকে দ্রুত নিয়ন্ত্রণে এনে *ইডিএস* অতিরিক্ত প্রায় ৫৬ কোটি টাকা আয় করে।

জিওফ্রে ক্যারল বলেন 'একমাত্র সস্তায় ডাটা-প্রসেসিং করাটাই আমাদের কাজ নয়। আমাদের উদ্দেশ্য হচ্ছে আরো ব্যাপকতর। আমরা যে প্রতিষ্ঠানের কাজ নেই আমরা তাদের কাজের গুণগত উৎকর্ষ সাধন করে বিনিয়োগকৃত সম্পত্তি ও পুঁজির বিনিময়ে প্রাপ্য মুনাফার অঙ্ক বাড়াতে সচেষ্ট হই।'

১৯৮৪ সালে জেনারেল মটর যখন প্রায় ১০ হাজার কোটি টাকার বিনিময়ে রস পেরোর নিকট হতে *ইডিএস* খরিদ করে তখন বিশ্লেষকরা নেতিবাচক ভবিষ্যৎবাণী করেছিল। এখন জেনারেল মটরের মাথার মুকুট *ইডিএস*। তাদের গাড়ী বিক্রি যখন সংগ্রাম করছে অস্তিত্ব বাঁচানোর জন্য তখন ইডিএস-এর ব্যবসা রমরমা। ইডিএস গতবছর প্রায় ৩২ হাজার কোটি টাকার ব্যবসা করেছে। এতে মুনাফা হয়েছে প্রায় ২৫৬০ কোটি টাকা। এ বছর ইডিএস সুইডেনের ৫০টি বৃহৎ বাণিজ্যিক গ্রুপ কোঅপারেটিভা ফোরবান্ডেটের ৬০০ কর্মচারী বিশিষ্ট তথ্য সার্ভিস বিভাগটি ১০ বছরের জন্য পরিচালনার দায়িত্ব পেয়েছে। চুক্তির পরিমাণ প্রায় চার হাজার কোটি। এটি আউট সোর্সিংয়ের ইতিহাসে একক বৃহত্তম চুক্তি।

এন্ডারসেন কন্সালটিং বিশ্বব্যাপী তাদের ১৫১টি অফিসের মাধ্যমে তিন হাজার ক্রেতাকে সেবা প্রদান করছে। ইডিএস-এর পাঁচ লক্ষ ক্রেতা টার্মিনাল বিশিষ্ট নেটওয়ার্কটি হচ্ছে বিশ্বের সর্ববৃহৎ ব্যক্তিমালিকানাধীন কমপিউটার নেটওয়ার্ক। ক্রেতাদের আদান-প্রদান প্রসেস এবং ফোন লাইনের মাধ্যমে ডাটা ব্যাংকসমূহে প্রবেশের জন্য মূলত ব্যবহৃত এই নেটওয়ার্কটি পরিচালনায় বছরে ব্যয় হয় প্রায় ১২০০ কোটি থেকে ২০০০ কোটি টাকা।

আইবিএম ১৯৮৯ সাল পর্যন্ত আউটসোর্সিং ব্যবসায় প্রবেশ না করলেও তাদের সহযোগী প্রতিষ্ঠান *ইন্টিগ্রেটেড সিস্টেমস সলিউশনস*-এর বার্ষিক সেবা এখন প্রায় চার হাজার কোটি টাকা। ফ্রান্সের *ক্যাপ জেমিনি* ১৯৯০ সালে যুক্তরাজ্য ভিত্তিক আউটসোর্সিং কোম্পানী হোস্কিন্সের নিয়ন্ত্রণ খরিদ করলে তারা হয়ে উঠে ইউরোপের প্রধান আউটসোর্সিং শক্তি। এমনভাবে আউটসোর্সিংয়ের নতুন দিগন্ত প্রতিনিয়তই উন্মুক্ত হচ্ছে। ◆