



ভিওআইপি ও টেলিকম শিল্পে বাংলাদেশের সামনে অপার আউটসোর্সিং সুযোগ

গোলাপ মুনীর

আমজা আনী। একজন বাংলাদেশী। মধ্যপ্রচ্যে নিয়েছিলেন চাকরির সম্ভাবনা। সেখানে কাজ শুরু করেন একজন শ্রমিক হিসেবে। কয়েক বছর ধরে চলে তার কঠোর কায়িক পরিশ্রমের কাজ। এরপর ২০০১ সালে মধ্যপ্রাচ্যভিত্তিক একটি কোম্পানিতে শুরু করেন আইপি টেলিফোন সার্ভিস। এ কোম্পানিতে সাত বছর কাজ করার পর তিনি জানতে পারেন নতুন চালু হওয়া মোবাইল ভিওআইপির কথা। কোম্পানির চাকরি ছেড়ে চালু করেন মোবাইল ভিওআইপির ব্যবসায়। এ ব্যবসায় তিনি অল্পকালের মধ্যে সাফল্য পান। ট্রাফিক ও রাজস্ব আয়ে ব্যাপক প্রবৃদ্ধি দেখা পান তিনি। এখন তার রয়েছে অনেক রিসেলার। এরা কাজ করছেন তার অধীনে। প্রতিদিনের ভিওআইপি ট্রাফিকও বেড়ে দাঁড়িয়েছে ৮ লাখে। এমনকি তিনি তা আরো বাড়িয়ে কোলার পরিকল্পনা করেছেন। কিন্তু তার ব্যবসায়ের মাত্রার কথা ভেবে তিনি দেখেছেন— গ্রাহক সহায়তা যোগানো, পণ্য উন্নয়ন, কাস্টমাইজেশন, কিলসংশি-ই সহায়তা ও ভেতর ব্যবস্থাপনার মতো বিশেষায়িত সেবার জন্য পর্যাপ্ত জনবল তার নেই। আজাদ আনী এখন খুঁজছেন আউটসোর্সিং অ্যাগেন্সি, যা দূর থেকে এসব সেবা জোগাবে তার শাখা অফিসের জন্য।

আরেকজনের কথা জানা গেছে। তিনি জার্মানির নাগরিক হার্টে। পেশায় ভিওআইপি সার্ভিস প্রোভাইডার। ব্যবসায় শুরু করেন ২০০০ সালে। তখন এশ্বরে একটি প্রতিযোগিতা ছিল না। এই দশ বছরে তিনি তার ব্যবসায় সম্প্রসারণ করেছেন দেশের বাইরেও এবং তা সাফল্যের সাথে পরিচালনাও করছেন। এ পর্যায়ে তার ব্যবসায়ের জন্য প্রয়োজন সুনির্দিষ্ট কিছু বিশেষায়িত সেবা। যেমন— ভস্কুমেন্টেশন, কাস্টমার সাপোর্ট, আইটি হেল্পডেস্ক সিস্টেম। তার দরকার এমন জনবল, যারা লাভজনক রেটে ভিওআইপির জন্য কল কেন্দ্রবোঝার কাজ চালাতে পারেন। এ ধরনের বিশেষায়িত কাজের জন্য জার্মানিতে প্রচুর অর্থ ব্যয় করতে হয়। কেউ

একজন তাকে পরামর্শ দিয়েছেন বাংলাদেশ, ভারত ও শ্রীলঙ্কার মতো উন্নয়নশীল দেশ থেকে এসব সেবা আউটসোর্সিং করার জন্য। এতে তার ব্যয় বাঁচবে।

সম্ভবনা এখন আমাদের সামনে হাতছানি দিচ্ছে। এই তো কয়দিন আগে সুপরিচিত গবেষণা সংস্থা গার্নার আউটসোর্সিং বিষয়ে যে রিপোর্ট প্রকাশ করে, তাতে ৩০টি সেরা আউটসোর্সিং ডেস্টিনেশন বা গন্তব্য চিহ্নিত করা হয়েছে। এর মধ্যে বাংলাদেশ একটি। ৩০টি সেরা আউটসোর্সিং দেশের তালিকায় এই গ্রহখন্ডবন্ডের মতো বাংলাদেশের নাম স্থান পেল। এ তালিকা থেকে বাদ পড়ছে সাতটি উন্নত

ভিওআইপি আউটসোর্সিং সম্ভাবনার
নতুন দুয়ার

পাত ফেপরাবির গ্রহখন্ড সমগ্রই চাকায় অনুষ্ঠিত হয় বাংলাদেশ অ্যাসোসিয়েশন ফর সফটওয়্যার অ্যান্ড ইনফরমেশন সার্ভিসেস অথবা বেসিস অ্যাসোসিয়েশন 'সফটওয়্যার ২০১১'। এটি দেশের সবচেয়ে বড় বার্ষিক সফটওয়্যার মেলা। তবে কয় বছর ধরে নিয়মিত আয়োজনের মধ্য দিয়ে এই মেলা দক্ষিণ এশিয়ার অন্যতম এক মেলা: ইন্ডেন্টে রূপ নিতে শুরু করেছে। পঁচাত্তর বছর চলা এবারের সফটওয়্যার মেলা দেশের ও দেশের বাইরের নেতৃস্থানীয় সফটওয়্যার ও আইটি এনালিস্ট সার্ভিস কোম্পানি অংশ নেয়।

এ মেলায় মধ্যমে কার্যকর সফটওয়্যার ও আইটি এনালিস্ট সার্ভিসের সম্ভাবনাকেই তুলে ধরা হয়। উল্লেখ্য, বাংলাদেশের বর্তমান সফটওয়্যার শিল্পের বাজারের পরিমাণ ১০০০ কোটি টাকা। অগামী তিন-চার বছরের মধ্যে এ বাজার ৫০০০ কোটি টাকায় পৌঁছাবে বলে আশা করা হচ্ছে। আইটি ও টেলিযোগাযোগ শিল্প অপরিহার্যভাবে পরস্পর সমন্বিত। কারণ, মোবাইল হ্যান্ডসেটগুলোকে এর মূল্য সংযোজন বোঝার জন্য ব্যবহার করতে হয় বহু ধরনের সফটওয়্যার ও অন্যান্য আপি-কেশন। বাংলাদেশে এখন সেক্ষেত্রের মূল্য সংযোজন সার্ভিসের বাজারের পরিমাণ ৫০ কোটি টাকা। এ বাজারের প্রায় সবই স্থানীয় সফটওয়্যার কোম্পানিসংশি-ই। অগামী ৫ বছরে এ বাজার ৩০০ কোটি টাকায় উন্নীত হবে বলে আশা করা হচ্ছে।

এই সফটওয়্যার গোল্ড স্পনসর ছিল বাংলাদেশের শীর্ষস্থানীয় ভিওআইপি পণ্য ও সেবা প্রক্টরাল 'ব্রিড সিস্টেমস'। এ প্রক্টরালটি বিশ্বের টেলিযোগাযোগ শিল্পের বাজারের সাথে সংশি-ই। বিশ্বজুড়ে টেলিকম সফটওয়্যার টেকনোলজি সলিউশন ও টেলিকম সার্ভিস প্রোভাইডারদের সেবা যোগানোর জন্য এ প্রক্টরালটি 'আইএসও ৯০০১:২০০০' সনদধারক। ভিওআইপি শিল্পের অর্থ থেকে আজ পর্যন্ত প্রকৃতি পর্যায় বিশ্বের বহু শীর্ষস্থানীয়



দেশের নাম। এসব দেশ এর আগে এ তালিকার গ্রহখন্ড দিকে ছিল। বাদ পড়া এরাও বেশ হচ্ছে অস্ট্রেলিয়া, কানাডা, আয়ারল্যান্ড, ইসরাইল, নিউজিল্যান্ড, সিঙ্গাপুর ও স্পেন। এই বাদ পড়া দেশগুলোর জায়গা দখল করেছে নতুন আউটসোর্সিং দেশ। এগুলোর মধ্যে উল্লেখযোগ্য বাংলাদেশের নাম। এ রিপোর্ট থেকে বোঝা যায়, আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে বাংলাদেশের সামনে অপেক্ষা করছে এক বড় ধরনের সম্ভাবনা।

সুজনশীল প্রোগ্রামিয়ারদের সাথে সরাসরি কাজ করতে রিভ সিস্টেমস।

সফটওয়্যার-২০১১ চলার সময় রিভ সিস্টেমস 'আউটসোর্সিং' অপকল্পনিকাল ইন ভিওআইপি ইন্ডাস্ট্রি শীর্ষক একটি ভক্তবর্নপূর্ণ সেমিনারের আয়োজন করে। এ সেমিনার আয়োজনের মধ্যমে রিভ সিস্টেমস ভিওআইপি বাজারের বিদ্যমান সুযোগ ও সম্ভাবনা সম্পর্কে সর্শি-ইদের জ্ঞানার সুযোগ করে দেয়। সেমিনারের বক্তারা জানান, ভিওআইপি শিল্পে আউটসোর্সিং ব্যবসায়ের মধ্যমে বাংলাদেশ ২০১২ সালের মধ্যে একশ' কোটি মর্কিন ডলার আয় করতে পারে। বাংলাদেশ সহজেই আইটি শিল্পের এ সম্ভাবনাকে কাজে লাগাতে পারে। এ সম্ভাবনাকে কাজে লাগিয়ে বাংলাদেশ এর আইটি শিল্পের সর্শি আনতে পারে। এ সেমিনারের বক্তারা সর্শি-ইদের কাজে কার্যত যে ব্যর্টিটি শৌছ্যতে চেয়েছেন তা হলো- ভিওআইপি আউটসোর্সিং এই সময়ে বাংলাদেশের জন্য সম্ভাবনাময় এক নতুন দুয়ার উন্মোচিত করতে পারে। অতএব আউটসোর্সিং কেবল এখনই কাজে নেমে পড়তে হবে। এ ক্ষেত্রে বিদ্যমান সম্ভাবনার সবটুকু যথার্থভাবে কাজে লাগাতে হবে।

সেমিনারের মূল আলোচক ছিলেন রিভ সিস্টেমসের বিপণন পরিচালক সঞ্জিৎ চ্যাটার্জি। ছিলেন কয়েকজন প্যানেল অংশোচক। এরা হচ্ছেন- সুব্রাহ্মণ্য দে, ইব্রাহিম আহমেদ, আবদুস সালাম এবং হাবিবুল-হা এন করিম। আর সেমিনারের মডারের ছিলেন রিভ সিস্টেমসের প্রতিষ্ঠাতা ও নির্বাহী কর্মকর্তা এম রেজওয়ান হাসান।

সেমিনারের মূল অংশোচক রিভ সিস্টেমসের বিপণন পরিচালক সঞ্জিৎ চ্যাটার্জি ভিওআইপি শিল্পের বিভিন্ন সম্ভাবনার কথা তুলে ধরেন। তিনি তার অভিজ্ঞতার আলোকে ভিওআইপি শিল্পের সেই সব আউটসোর্সিং সম্ভাবনা ও সুযোগের কথা উল্লেখ করেন, যা বাংলাদেশী উদ্যোক্তারা কাজে লাগাতে পারেন। তিনি বলেন, ভিওআইপি প্রথমই মূলধারায় চলে আসবে। আইপিএর রয়েছে ৫০ কোটি ব্যবহারকারী। আর বিশ্বে ১২ শতাংশ ভয়েস ট্রান্সক্রিপশন বা সক্রম কথাবার্তা চলে আইপিএর মধ্যমে। ভিওআইপি মিনিট ব্যতরে ব্যক্তে ২৫ শতাংশ হারে। বিশ্বে আবশ্যিক ভিওআইপি গ্রাহকের সংখ্যা ২৬ কোটি ৭০ লাখ। আর মোবাইল ভিওআইপি ব্যবহারকারীর সংখ্যা ১০ কোটি ছাড়িয়ে গেছে।

ইনকর্পোরেশন স্ট্র উল্লেখ করে তিনি জানান, ২০০৬ সালে যেখানে শো-লাল পেইন্ট ভিওআইপি ইউজারের সংখ্যা ছিল সেটামুটি ২০ লাখের মতো, সেখানে ২০১০ সালে তা বেড়ে দাঁড়ায় ১৯ কোটি ৭৫ লাখে। আশা করা হচ্ছে, ২০১৩ সালে তা বেড়ে হবে ৪০ কোটিরও বেশি। মোবাইল ব্যবহারের হ্রবৃদ্ধিও ঘটবে, সংখ্যাও ব্যক্তে একইভাবে। তিনি তার আশেচানায় মোবাইল ভিওআইপি রাজস্বের হ্রবৃদ্ধির পরিসংখ্যান তুলে ধরে বলেন, ২০১০ সালে এ

ব্যক্তের বাজারের পরিমাণ যেখানে দেড়শ' কোটি ডলার, সেখানে ২০১২ সালে তা বেড়ে দাঁড়াবে সাত্বে চারশ' কোটি ডলার। তিনি ভিওআইপি আউটসোর্সিংয়ের সম্ভাবনাময় ক্ষেত্রগুলোর কথা উল্লেখ করে বলেন, এলব ক্ষেত্রে হচ্ছে জাটমার সাপোর্ট, প্রোগ্রামিং ডেভেলপমেন্ট, এলসিএস সাপোর্ট, ডিএলএ, বিলিং, সুইচ ও সার্ভার হোস্টিং, ভেডর ম্যানেজমেন্ট এবং ইউটিলিটি সার্ভিস।

কাটমার সাপোর্টের ক্ষেত্রে যেসব সার্ভিস আউটসোর্সিং করা যায় তার মধ্যে আছে- বিটিসি অপারেশনের জন্য ভয়েস/চার্জ/ওয়েব/ই-মেইল সাপোর্ট, ট্রানজেকশন প্রসেসিং, ইনস্টলেশন ও ট্রাবলশটিং সাপোর্ট। এর জন্য আমদের রিসোর্স প্রয়োজন- আইটি/নেটওয়ার্কিং জানা প্র্যাক্টিস্ট, ভয়েস সাপোর্টের জন্য ইংরেজিতে অনর্শা কথা বলার সক্ষমতা, প্রাইভেট লেভেল অংশনসহ

সুইচ ও অ্যানি-কেশন সফটওয়্যার। বিনিয়োগ প্রয়োজন ৫০-৬০ হাজার মর্কিন ডলার।

ভেডর ম্যানেজমেন্টের ক্ষেত্রে যেসব সার্ভিস আউটসোর্সিং করা যায় তার মধ্যে আছে- রেট নিয়োগিয়েশন, ইন্টারকাস্ট্রি অ্যান্ড্রিমেন্ট, স্ট্রিমিং, কারিয়ার রিপ্লানেশন, কোয়ালিটি মনিটরিং, প্রাইভেট পরিবর্তন, বিলিং রিকনসিলেশন এবং পেমেট ডায়ালিসেশন। এ জন্য প্রয়োজনীয় রিসোর্স হচ্ছে- আইটি/বিশিষ্টিক দক্ষতাসম্পন্ন প্র্যাক্টিস্ট; এলসিএস, কারিয়ার নিয়োগিয়েশন ও অ্যান্ড্রিমেন্টের অভিজ্ঞতা; ট্রান্সক্রিপশন এলসিএ'র জন্য সফটওয়্যার, সেভিংস জেনারেটর টেমপ্লেট সফটওয়্যার। দ্রুতগতির নির্ভরযোগ্য ইন্টারনেট। প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ ২০-২৫ হাজার মর্কিন ডলার।

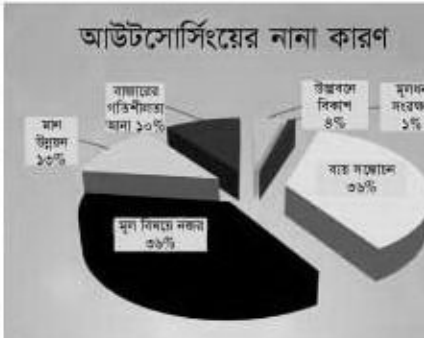
সুইচ ফর্ম/ম্যানেজভ সার্ভিসের আউটসোর্সিংের সেবা ক্ষেত্রগুলো হচ্ছে- সফট সুইচ হোস্টিং ও ম্যানেজমেন্ট, হার্ডওয়্যার/সফটওয়্যার সাপোর্টসহ ম্যানেজভ সার্ভিস, কাটমার সাপোর্ট ও বিলিং সাপোর্ট। এর জন্য রিসোর্স লাগবে- আইটি/নেটওয়ার্কিং জানা প্র্যাক্টিস্ট, রোবস্ট সফট সুইচ সফটওয়্যার, নেটওয়ার্ক ম্যাট্রন জেমেন্ট/ব্যাঙ্কিং ইউইউওথ ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার এবং দ্রুতগতির নির্ভরযোগ্য ইন্টারনেট। প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ ৫০-৭০ হাজার মর্কিন ডলার।

তিনি রিভ সিস্টেমসের ২০১২ সালের প্রজেকশন বা প্রক্ষেপণ চিত্র তুলে ধরে বলেন, এ শিল্পের

হ্রবৃদ্ধি মোকাবেলার জন্য আরো ১৪০০ কারিয়ার সৃষ্টি করতে হবে। অশুভ হিসাবকরে, ২০১২ সালের শিকে কারিয়ারপ্রতিক্ষি ভিওআইপি কলের পরিমাণ দাঁড়াবে বছরে ৩০ কোটি মিনিট। এর ফলে এ শিল্পে অতিরিক্ত ৫০ হাজার লোকের কর্মসংস্থান হবে। এর জন্য ৭০০০ অ্যানি-কেশন সার্ভার হোস্টিংয়ের প্রয়োজন হবে।

তিনি বলেন, ভিওআইপি শিল্পে এখন বাংলাদেশের সামনে ব্যাপক ব্যবসায়ের সুযোগ অপেক্ষা করছে। এ সুযোগ কাজে লাগিয়ে বাংলাদেশ ২০১২ সালের মধ্যে ১৪৫ কোটি ডলার আয় করতে পারে। কোন থাকতে এ আয় কী পরিমাণ করতে পারে তিনি এর একটি বর্নিত হিসাবও দেন- ভেডর ম্যানেজমেন্ট ১ শতাংশ, সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট ১৭ শতাংশ, হোস্টিং ১৭ শতাংশ, এনওসি সাপোর্ট ২৫ শতাংশ এবং কাটমার সাপোর্ট ৩৩ শতাংশ।

কেনো ভিওআইপি আউটসোর্সিং? তিনি এর একটি উত্তর দেয়ার চেষ্টা করেন। এর জন্য বাড়ী করেন শতাংশের হিসেবে। তার মতে, ভিওআইপি আউটসোর্সিংয়ের ৩৬ শতাংশ কারণ ব্যয় কমানে, ৩৬ শতাংশ ফেক্সড অন কলের, ১৩ শতাংশ মাল্ডামান, ১০ শতাংশ বাজারে গতি আনা, ৪ শতাংশ উদ্ভাবনের প্রসার ঘটানো এবং ১ শতাংশ মূলধন সংরক্ষণ।



নিহারএম সফটওয়্যার এবং দ্রুতগতির নির্ভরযোগ্য ইন্টারনেট; এ জন্য বিনিয়োগ প্রয়োজন ১৫-২০ হাজার মর্কিন ডলার।

এনওসি সাপোর্ট আউটসোর্সিং সার্ভিসের ক্ষেত্রগুলো হচ্ছে- সার্ভার অ্যান্ড্রিমেন্টেশন, সুইচ অপারেশন, নেটওয়ার্ক ম্যানেজমেন্ট, ডাটাবেজ অ্যান্ড্রিমেন্টেশন, অ্যানি-কেশন মনিটরিং, ইনস্টলেশন ও ট্রাবলশটিং সাপোর্ট। এর আউটসোর্সিংয়ের জন্য আমদের রিসোর্স প্রয়োজন- আইটি/নেটওয়ার্কিংয়ে অভিজ্ঞতাসম্পন্ন প্র্যাক্টিস্ট; সুইচ হোস্টিং, অ্যানি-কেশন ইউজেল/নেটওয়ার্কিং সিকিউরিটির জ্ঞান; সুইচ/অ্যানি-কেশন সফটওয়্যার সম্পর্কিত প্রশিক্ষণ এবং দ্রুতগতির নির্ভরযোগ্য ইন্টারনেট। এতে বিনিয়োগ প্রয়োজন ২০-২৫ হাজার মর্কিন ডলার।

সার্ভিস/হোস্টিং হিসেবে সফটওয়্যারের ক্ষেত্রে যেসব সার্ভিস আমরা আউটসোর্সিং করতে পারি তার মধ্যে আছে- কো-লোকেশন, ডাটা সেন্টার সার্ভিস, অ্যানি-কেশন ও সার্ভার হোস্টিং, ব্যান্ডউইডথ, হার্ডওয়্যার ইনস্টলেশন ও মেন্টেন্যান্স। এ জন্য রিসোর্স প্রয়োজন- ইন্টারনেট ডাটা সেন্টারের কো-লোকেশন/স্পেস, সার্ভার ম্যানেজমেন্ট বা রিসোর্স এলওসি অপারেশনে অভিজ্ঞ আইটি প্র্যাক্টিস্ট। নেটওয়ার্ক/মনিটরিং/ব্যান্ডউইডথ ম্যানেজমেন্ট সফটওয়্যার; হার্ডওয়্যার, সফট

ভিওআইপি ও টেলিকম শিল্পে আউটসোর্সিং এবং ভাড়া

ভারতের বর্তমানে ভিওআইপি ও টেলিকম শিল্পে আউটসোর্সিং পরিষ্কৃত কেন, তা আমরা জানতে পারি প্যানেল আলোচক সুব্রজ দের কাছ থেকে। তিনি ভারতের টাটা টেলিকমিউনিকেশনস শিল্পকে পেন্সিওনেন্ট, টেলিকম ও এফএমসিডি শিল্পের বিভাগ, ট্রাড উন্নয়ন, বিপণন ও গ্রহণিত সেন্টার ব্যবস্থাপনায় তার রয়েছে ব্যাপক অধিকার। বিপণন ও অর্থায়ন বিষয়ে এমবিএ করেছেন কলকাতার ইন্সটিটিউট অব ম্যানেজমেন্ট থেকে। প্রকৌশল ডিগ্রি নিয়েছেন খড়গপুর ইন্সটিটিউট অব টেকনোলজি থেকে। এক সময় ছিলেন আইডিয়া সেলুলারের প্রধান বিপণন কর্মকর্তা। ছিলেন পেশাদারি ইন্ডিয়ান নির্বাহী পরিচালক। টাটা ভরকোমার মাধ্যমে ভারতে প্রিজি চালু করার ক্ষেত্রে তিনি বড় ধরনের ভূমিকা পালন করেন।

একজন প্যানেল আলোচক হিসেবে তিনি সেমিনারে কথা বলেন ভারতীয় মোবাইল অপারেটর ও এ ক্ষেত্রে ভারতের আউটসোর্সিং মডেলের সাফল্য সম্পর্কে। কথা বলেন ভারতীয় টেলিকম শিল্পের প্রবৃদ্ধিতে আউটসোর্সিং কৌশল নিয়ে। তিনি তার বক্তব্য শুরু করেন টেলিকম শিল্পের ঐতিহাসিক প্রেক্ষাপট বর্ণনা করে এবং বলেন, বিপ-বী শুরু হয় ১৯৮৫ সালে। ইন্টারন্যাশনাল টেলি কমিউনিকেশন ইউনিয়ন তথা আইটিইউর দেয়া তথ্যমতে, ১৯৮৫ সালে এসেও বিশ্বের ৫৫ শতাংশ মানুষ জীবনে একটি টেলিফোন কল করার সুযোগে পায়নি। ৫০ শতাংশ মানুষ ৪ ঘণ্টা বেঁটে কাছাকাছি স্থানে গিয়ে একটি ফিক্সড লাইন টেলিফোন কল করার সুযোগ পেত। ১৯৮০-র দশকে এসে পিসির সূচনা ঘটে। প্রথম প্রজন্মের সেলুলার ফোন তখন সবেমাত্র উদ্ভাবিত হয়েছে। ইন্টারনেট তখনো যুক্তরাষ্ট্রের DARPA প্রযুক্তিকেই ধারণ করে আছে। তখন চলত ১০০ কেবিপিএস গতির শুধু টেক্সট ই-মেইল। ওয়ার্ল্ড ওয়াইড ওয়েব তখনো উদ্ভাবনের অপেক্ষাকৃত। আর আজ সমগ্রটা হচ্ছে টেলিফোন ব্যবসায়ের দ্রুত প্রবৃদ্ধির সময়। এখন বিশ্বে সেলফোন ব্যবহারকারী ৫০০ কোটি। প্রতি ১০০ জনের ৭৫ জনেরই ফোন আছে। ইউরোপে প্রতি ১০০ জনে ফোন ১৩০টি। আর আফ্রিকায় ৫০টি। বিশ্বের ৩০ শতাংশ মানুষ ইন্টারনেট ব্যবহার করে। ইন্টারনেট ব্যবহারকারী ২১০ কোটি।

ভারতের মোবাইল টেলিযোগাযোগ সম্পর্কে তিনি জানান, টানের পর ভারতের সেলুলার গ্রাহকভিত্তি বিশ্বে দ্বিতীয় বৃহত্তম। এটি বিশ্বের সবচেয়ে দ্রুত প্রবৃদ্ধির সেলুলার বাজার। বছরে এর বাজার বাড়েছে ৫০ শতাংশ। প্রতি মাসে ভারতে গ্রাহক বাড়েছে দেড় কোটি থেকে দুই কোটি। এখন গ্রাহকসংখ্যা ৭৫ কোটির মতো। সেলফোন দ্রুত প্রতি ১০০ জনে ৫৪। ভারতে সেলুলার টেলিফোনির হার হচ্ছে— জিএসএম ৯০

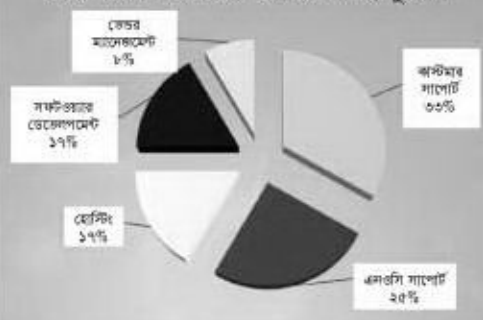
শতাংশ, সিডিএমএ ১০ শতাংশ। ব্যবহারকারীপ্রতি মাসে গড় রাজস্ব আয় ১৫০ ভারতীয় রুপি। শুধু ভয়েস কল থেকে আয় ৮৫ শতাংশ আয়। বাকি ১৫ শতাংশ আসে ডিএসএল, এসএমএস, এমএমএস, ভাটা ও ইন্টারনেট থেকে।

ভারতের ইন্টারনেট বাড়েছে শতকরাগত। ২০১০ সালের ডিসেম্বর পর্যন্ত সে দেশের মাঝ ৯ শতাংশ মানুষ ইন্টারনেট ব্যবহার করে। যেটি গ্রাহকসংখ্যা সাড়ে ৭ কোটি। নিয়মিত ব্যবহারকারী ৫ কোটি ২০ লাখ। ব্রডব্যান্ড গ্রাহক ১ কোটি। অবশ্য এক্ষেত্রে সরকারের লক্ষ্যমাত্রা ছিল ২ কোটি। গতির ক্ষেত্রে ভারতের সংজ্ঞায় ২৫৬ কেবিপিএস (এখন ৫১২ কেবিপিএস)। বিশ্বের সংজ্ঞায় ২ এমবিপিএস (২০৪৮ কেবিপিএস)।

টিকে থাকার জন্য হেল্প ডেস্ক পর্যন্ত আউটসোর্সিং করা যাবে। ভারতে টেলিকম আউটসোর্সিং পতিশীল হয়ে উঠছে। সেবাসে মোবাইল টেলিফোনেতে নতুন আসা কোম্পানি এয়ারলেস ৯ বছরে আইটি গলিটেশন প্রোভাইডার আইটিইউইএ ইনফোকেটের কাছে ৩০০ কোটি ডলারের আউটসোর্সিং করবে। ২০০৯ সালে ভারতী এয়ারটেল আলকাটেল-লুসেন্টের সাথে ৫০ কোটি ডলারের চুক্তি করে শেষোক্ত কোম্পানির ব্রডব্যান্ড ও ফিক্সড লাইন নেটওয়ার্কে ৫ বছরে ম্যানেজমেন্ট ও সার্ভিসিং আউটসোর্সিং করার জন্য। ভারতী এয়ারটেল আফ্রিকা মহাদেশের বেশিরভাগ মোবাইল ফোন নেটওয়ার্ক তিনে দিয়েছে। এখন এটি পরিকল্পনা করছে কলসেন্টার জব আফ্রিকায় নিয়ে যাওয়ার জন্য। এয়ারটেল প্রাথমিকভাবে ৫ বছরের জন্য

আইবিএম, টেক মহিঞ্জ ও স্পোনকার মতো পার্টনারদের সাথে মিলে এর কলসেন্টার সৃষ্টি করবে। বর্তমান মালিকানাধীন বিএসএনএলসের ওয়ার্ল্ডলেস কাষ্টমার সার্ভিস বিপিও আউটসোর্সিং করে বেসরকারি কলসেন্টারগুলোকে কাছে এসব কেন্দ্র গড়ে তোলা ও এগুলোর বিপিও অপারেশন ব্যবস্থাপনার জন্য। ভারত সরকারের মালিকানাধীন 'ভারত সফার নিলাম' পরিকল্পনা করছে এর প্রিজি মোবাইল সার্ভিস আউটসোর্সিং করার জন্য। এখন কাজ চলছে ফ্র্যাঞ্চাইজি চুক্তি স্বাক্ষরের ব্যাপারে। ভারতীয় সব টেলিকম কোম্পানিই তাদের

১৪৫ কোটি ডলারের আউটসোর্সিং সুযোগ



প্রিজি ভারতে আসে ২০০৮ সালে। সে বছর সেদেশে ইনফোকেটের সংশোধিত আইন পাশ হয়। এমটিএএল প্রিজি চালু করে পি-লেভে আর বিএসএনএল চেনুহিয়ে। কোরকরি উদ্যোগভারা ২০১০ সালের মে মাসে প্রিজির জন্য এবং জুনে ব্রডব্যান্ড আয়ল্লসের জন্য দরপত্র দাবি করে। ২০১১ সালে এসে বেসরকারি বাড়ে প্রিজি চালু হয়। মোবাইল ও ইন্টারনেট গ্রহণের একটা অব্যাহত প্রভাব পড়ে সে দেশের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধিতে। দেনা গেছে কম টেলিফোনহের ব্যাণ্ডউপলব্ধির চেয়ে বেশি টেলিফোনহের ব্যাণ্ডউপলব্ধিতে অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি-হার ১.২ শতাংশ বেশি। প্রিজির অভিজ্ঞতা সে দেশে বাড়ে।

তিনি সবিশেষ উল্লেখ করেন, ভারতীয় টেলিকম বাড়তে নতুন স্ট্র্যাটেজি বা কৌশল হচ্ছে 'আউটসোর্সিং'। ভারতীয় টেলি-উদ্যোগভারা ২০০৮ সালে চারটি আন্তর্জাতিক বিজ্ঞান প্রসেস আউটসোর্সিং কোম্পানির সাথে ১০০০ কোটি ভারতীয় রুপির চুক্তি স্বাক্ষর করে। লক্ষ্য— এর কলসেন্টার কেন্দ্রগুলো থেকে আশামী ৪-৫ বছরের মধ্যে এ পরিষদ অর্ধের কাজ আউটসোর্সিং করা। ভারতের প্রথম আউটসোর্সিং চুক্তি থেকে দোহা যায়, এর সম্ভাব্য আউটসোর্সিং ক্ষেত্রগুলো হচ্ছে— ইনফরমেশন টেকনোলজি ম্যানেজমেন্ট, সিআরএম, ভাটা সেন্টার ও ডিজিটাল রিকর্ডার। এমনকি গ্রিৎযোগিতায়

আউটসোর্সিং সম্প্রদায়ের কাজ চালিয়ে যাচ্ছে। বিলায়েল টেলিফোনেশনস ও আলকাটেল-লুসেন্ট চুক্তি স্বাক্ষর করে ২০০৭ সালের জুলাইয়ে চালু করে একটি জেবি, যাতে করে পো-বাল সার্ভিস বিজ্ঞানসেপের একটি কার্যকর ব্যয়ের জেলিভারি হাব গড়ে তোলা যায়। পাঁচ বছর মেয়াদী এ চুক্তি বিশ্বের বৃহত্তম ক্যাটি মল্টিভেন্ডর ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস চুক্তির অন্যতম। আর ভারতে এটি প্রথম মাল্টি-টেকনোলজি ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস (সিডিএমএ ও জিএসএল)। ইতিসালত সিদ্ধান্ত নিয়েছে ভারতের টেলিকম বাজারে একটি পো-কন্ট এন্ট্রির। এটি বিলায়েল কমিউনিকেশনস ও এর সংযোগী সংস্থা ইনফ্রাস্ট্রাকচারের কাছে আউটসোর্সিং করবে এর প্যাসিভ টেলিকম ইনফ্রাস্ট্রাকচার। ভারতে ইতিসালতের বৈধ উদ্যোগের মাধ্যমে ৯ম বছরে দুটি বিলায়েলকে পরিচয় করবে ১০ বছরে একটি ভারতীয় রুপি। ডলারের হিসেবে ২০০ কোটি ডলার। খরচ কমায় ও ভারতে বসায় উন্নয়নের লক্ষ্যে বিবর্ত মোবাইল ফোন কোম্পানি ভোডাফোনে এসেছে পুরো অপারেশন আউটসোর্সিং করে আইবিএম ইন্ডিয়ান কাছে। নেটওয়ার্ক সার্ভিস পি-টফর্ম এবং হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যার হাউজ ভোডাফোন এসারের সব আইটি অপারেশনের সার্ভিস শাখা করবে আইবিএম ইন্ডিয়া। ২০০৯ সালের এপ্রিলে আলকাটেল-লুসেন্ট ম্যানেজমেন্ট সার্ভিস চুক্তি করে।

শিয়াম সিস্টেমের সাথে বিহার, পশ্চিমবঙ্গ ও কর্ণাটক) নামের তিনটি সার্কেলে। ২০০৮ সালে প্রতিষ্ঠিত শিয়াম সিস্টেমের জন্য এটি ছিল এর এ ধরনের প্রথম চুক্তি, যা সম্পাদিত হয়েছে একটি ইকুইপমেন্ট সাপ্লায়ার ও টেলিকম অপারেটরের সাথে। আর টেলিকম খাতের ক্রমবর্ধমান ম্যানেজমেন্ট সার্ভিসের বাজার ধারণ লক্ষ্য নিয়েই কাজ হয়েছে এ চুক্তি।

আন্তর্জাতিক টেলিকম কোম্পানিগুলো আউটসোর্সিং করতে ভারতে। নিউজিল্যান্ডের টেলিকম কর্প এখন বিদেশের কাজ দেখাতে ভারতের টেকনিক্যাল সার্ভিসের জন্য একটি আউটসোর্সিং চুক্তি করার ব্যাপারে। ভারতের টেক মহিন্দ্র পিমিটেড, উইথো পিমিটেড ও অন্যান্য কোম্পানি ১০০ কোটি ডলারের আউটসোর্সিং চুক্তি করার ব্যাপারে আলোচনা চালিয়ে যাচ্ছে। ব্রিটিশ টেলিকমের বার্ষিক ১২০ কোটি ডলারের চুক্তির মধ্যে ৭০ শতাংশই ভারতীয় ভেঞ্চারদের দখলে। এ ভেঞ্চারদের মধ্যে আছে- টাটা কমস্যাট্যাক্স সার্ভিস, ইনফোসিস, টেক মহিন্দ্র, এইচসিএল, ফার্সটসোর্স। এগুলো ব্রিটিশ টেলিকম প্রজেক্টে নিয়োগ দেয় ২০ হাজার লোক।

জুনিয়ার রিসার্চের সূত্র উল্লেখ করে সুবজ্ঞ সে ভিওআইপি আউটসোর্সিং সম্পর্কে জানান- ব্রিটিশ ও ওয়াইফাই উভয় মোবাইল ভিওআইপি সার্ভিসের প্রতি ইউজারদের আকর্ষণ বেড়ে চলা অব্যাহত থাকবে। ২০১২ সালের দিকে এ ধরনের ইউজারের সংখ্যা ১০ কোটিতে পৌঁছাবে। ব্রিটিশ তুলনায় ওয়াইফাই মোবাইল ভিওআইপি প্রসার বেশি ঘটিবে। এর ফলে ২০১৫ সালের মধ্যে মোবাইল অপারেটররা রাজস্ব হারাবে ৫০০ কোটি ডলার।

প্রজ্ঞ প্রসঙ্গে তিনি বলেন- ব্রিটিশ জোয়ার নেটওয়ার্ক প্রসঙ্গ বা মেগামান্ডেল জোরানর কাজ তুলেছে। বিদেশে প্রতিটি বাড়ি এখন সহবাসিক ও প্রয়োজক, যার বিন্দুবাসী রয়েছে শ্রোতা-দর্শক। প্রতিটি মধ্যম এবং মহামুখ ও সংবাদের সূত্রকারী, সঙ্গ্রাহকারী এবং সেই সাথে সরবরাহকারী। ব-নিং বিদেশে প্রতিটি বাড়িকে সুযোগ করে নিচ্ছে নামমাত্র খরচে একটি সংবাদপত্র বা সাময়িকী প্রকাশের, যার রয়েছে বিন্দুবাসী পাঠক। যেমন- blogspot.com, wordpress ইত্যাদি। সবাই এখন ফটোশাফার। যেমন- Flickr, PhotoBucket।

এ সম্পর্কে তিনি আরো বলেন, ব্রিটিশ সমাজ গড়াকে দুর্ভাবিত করছে। ইউটিভিও বিদেশে সবাইকে সুযোগ দিচ্ছে শব্দ বহুতে তার নিজস্ব চিন্তি চ্যালেঞ্জ ও রেডিও স্টেশন চালু করার। আর এর থাকবে বিন্দুবাসী দর্শক-শ্রোতা। কারো একটি ওয়েব এনালক্স ক্যামেরা ফোন থাকলে, এ ধরনের একটি চিন্তি চ্যালেঞ্জের মতো কাজ হতে পারেন। ডয়েব ২.০ (ফেসবুক ইন্টার্ন) আপনাকে সুযোগ দেবে রিয়েল টাইমে মিডিয়াস্ট্রার। সুযোগ থাকবে মন্ত্রণের ওপর ফলোআপ মন্ত্রণের। কার্যকর ব্রিটিশ বিপ-৩ ভুল হয়েছে এবং অব্যাহতভাবে তা চলছে। আশা করা হচ্ছে তা অব্যাহত থাকবে।

সরকারকে আউটসোর্সিং সহায়ক নীতি তৈরি করতে হবে

ড. মশিউর রহমান, বিজ্ঞানী, ন্যায়ন্যায় ইন্সটিটিউট অব গভারনাম হায়েন্সেস, জাপান

সম্প্রতি পূর্বনির্দিষ্ট বাংলাদেশকে সেবা গ্রহণ আউটসোর্সিং গুরুত্বের তালিকার অন্তর্ভুক্ত করেছে। এ সম্পর্কে আপনার মতামত কী?

পূর্বনির্দিষ্ট এ মন্তব্য অবশ্যই আমাদের অরো বেশি আউটসোর্সিংকে কাজ পেতে সাহায্য করবে। তবে যত্না সবে শুরু, সত্যিকারভাবে আমাদের এই শিল্পটিকে প্যানেলিসের মধ্যে সফল করতে হলে আরো অনেকদূর পথ চলেতে হবে। যারা বিশেষীদের সাথে কাজ করে তারা জানি, একটি কাজ পাওয়া আসলেই কত কঠিন। তবে আমি সেন্সরের বস্তু দেখি, পড়াশুনার বসে আমাদের ইঞ্জিনিয়াররা সারা বিশেষ কাজ করে নেবে। বড় কোম্পানিগুলো বাংলাদেশে ইঞ্জিনিয়ার নেবার জন্য প্যাস-১ দেছে। প্রজেক্ট পাবার ক্ষেত্রে লিখিত-অলিখিত নিষিদ্ধ থাকবে, বাংলাদেশীদের বিশেষভাবে জরুরীকার করা হয়ে।

ভিওআইপি ও টেলিকম শিল্পে বাংলাদেশের সমস্যা ও সম্ভাবনা সম্পর্কে বলুন?

আমরা যারা টেলিকম খাতের সাথে যুক্ত, তারা ব্যবহারই বংশিই অপর সম্ভাবনা রয়েছে বাংলাদেশের জন্য। বিদেশে টেলিকম খাতগুলো প্রজেক্টগুলো আগে বড় বড় কোম্পানির কাছেই সীমাবদ্ধ ছিল। কিন্তু আমরা যুক্ত ১০ বছরে দেখতে পাই এ খাতের অনেক কাজই এখন আউটসোর্সিং আছে। বাংলাদেশ এই সুযোগ নিতে পারে। ভিওআইপি শিল্পের সাথে যারা যুক্ত তারা এই আউটসোর্সিংয়ের কাজ করতে পারে।

একটি উদাহরণ দেয়া যাক। একটি প্রজেক্ট হলো, একটি নতুন সার্ভিসের কনফিগারেশন ভিওআইপি'র জন্য করতে হবে। আগে দেখা যেত শুধু টেলিকম কোম্পানিগুলো এই কাজ করত। সুবৈচিত্রিক কোনো ইঞ্জিনিয়ারকে নিয়ে কাজ করতো একটি বড় অরো ভার প্রয়োজন হতো। এবপর কোম্পানিটিও একটি মুনাফা নিত। কিন্তু বর্তমানে দেখা যাচ্ছে, এ ধরনের কাজ ভিওআইপি'র সাথে সংযুক্ত বাংলাদেশী ইঞ্জিনিয়ারদের জন্য করা সম্ভব। তারা ঘরে বসে সার্ভিসের ডিমেটি লগইন করেই কাজটি করতে পারে। এই ধরনের আউটসোর্সিংর কাজ এখন গড়ু আসছে। এছাড়া ভিওআইপি'র জন্য সফটওয়্যার তৈরি কাজও গড়ু আসছে।

এক্ষেত্রে আউটসোর্সিংয়ের জন্য গুরুত্বপূর্ণ আইটি জ্ঞানবল আমাদের আছে কী? আমাদের সামর্থিক প্রস্তুতি বা কেম্পন?

জনবল আমাদের প্রধান চ্যালেঞ্জ। আমাদের ভালো ইঞ্জিনিয়াররা আর্গ-সামর্থিক প্রোগ্রামটি বিদেশে চলে যাচ্ছে। দুঃখজনক হলো যাত্রাবহা হলো, তারা বাংলাদেশে কাজ করার চেয়ে কানাডা বা অন্য কোনো দেশে চলে যাওয়ারটি অনেক ভালো সুযোগ মনে করছে। আমরা প্রত্যাশী হলে, প্রযুক্তিবিদ বা প্রফেশনালদের প-টার্মস বা নেটওয়ার্ক তৈরি হলে এ সমস্যা কিছুটা সমাধান হতে পারে। এই নেটওয়ার্ক অনলাইনেও হতে পারে, কিংবা কোনো কফি শপে হতে পারে। Bdm, উইকিপিডিয়া অনেকটা এই মডেলে কাজ করেছে। আমরা

তাদের মডেলগুলো নিয়ে পরীক্ষা-নিরীক্ষা করতে পারি। আমাদের প্রযুক্তিবিদরা এই প-টার্মসগুলো ব্যবহার করে কাজ করতে পারে, সমস্যাটা পূর্ণসে নির্দিষ্টাবদের পরামর্শ নিতে পারে। খুবই কঠোরভাবে ইনসিটিউশনাল না হয়ে খুবই ব্যাকটেকনিক হয়ে পড়ছে। আমাদের এ থেকে বেঁচেয়ে আসতে হবে।

ভিওআইপি আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে আমাদের কোনো আইন ও বিধানগত কিংবা নীতিগত বাধা আছে কী?

আমাদের দেশের নীতি ও সশি-ই লোকের অভিজ্ঞতার প্রচণ্ড অভাব রয়েছে। ব্যাংকের ফ্রন্ট ডেসকে কোনো ইঞ্জিনিয়ার গিয়ে যদি বলে, আমি আউটসোর্সিংর কাজ করছি, আমার টাকা বিদেশ থেকে আমার আকর্ষণে আসবে, তবে ব্যাংকের লোকজন নিয়ম-কানুন ও আইন-আদালত দেখাবে। প্রতিটি ব্যাংকের হাট-পায়ে ঘরে টাকাটা আনতে হয়। অন্তত ২০০৮ সালে আমার নিজেই এই অভিজ্ঞতা হয়েছে। জানি না, বর্তমানে অবস্থার কোনো পরিবর্তন হয়েছে কি না। বাংলাদেশ ব্যাংকের এই ক্ষেত্রে জরুরুপর্ণ (proactive) ভূমিকা রাখার জন্য আমাদের কর্তব্য।

বাংলাদেশের আউটসোর্সিংর সাথে যুক্ত ইঞ্জিনিয়ারদের প্রথম চ্যালেঞ্জ হলো পেশা, মনিটরকার, কেউটি কাজ নিতে সমস্যা পড়া। অনেক কঠোর এই সম্মতি-ভাঙার কারণেই করেই আমাদের হেলেমেহেরা কাজ করেছে। এদের সাফল্যকে ছোট করে দেখার উপায় নেই। একই সাপোর্ট পেলে বাংলাদেশকে সোনার দেশে রূপান্তর করার মধ্যে আমরা কাজ এনেছি। এখন কথা হলো, এই ক্ষমতা কঠোরকু আমরা ব্যবহার করব?

ভিওআইপি ও টেলিকম শিল্পে আউটসোর্সিং উন্নয়নের অরো তুলতে আপনার কোনো পরামর্শ আছে কী?

তবে এই শিল্পটিকে সম্ভাবনাময় করার জন্য সবার একত্রে কাজ করতে হবে। দুই সমাজকে আউটসোর্সিংয়ের মাধ্যমে অরো কর্মসংস্থান সৃষ্টি করতে পারে সেক্ষণ আমি নিচের প্রস্তাবনাগুলো দেখা-
০১. সরকারকে এই শিল্পটির সহায়ক পলিসি তৈরি করতে হবে। বিশেষ করে এখনো আউটসোর্সিংয়ের কাজ থেকে উপার্জন কর্তৃ বাংলাদেশে প্রবেশ করতে ব্যাকটুলোর সহায়তা পাওয়া যাচ্ছে না। এ জন্য ব্যাংকিং নীতির উন্নয়ন জরুরি।

০২. বহির্বিদেশে মিডিয়া ও তথ্যপ্রযুক্তির সাথে সংযুক্ত বাংলাদেশী কমিউনিটিগুলো বাংলাদেশের এ সক্ষমতা ও সম্ভাবনার সাথে বিশ্ববাসীর পরিচয় করিয়ে দিতে হবে। অর্থাৎ প্রজেক্টগুলো পাবার ক্ষেত্রে ডাবমর্ভাসা উন্নত করতে হবে।

০৩. এ শিল্পের সাথে সংযুক্ত প্রযুক্তিবিদদের অরো বেশি professional হতে হবে। সঠিক মতোয় হঠিক প্রজেক্টটি সম্পন্ন করার মাধ্যমে দেশের সুনাম তৈরি করতে হবে। একজনদের ব্যবহার করলে পরবর্তীতে বাংলাদেশে কাজ না আসার সম্ভাবনাটি বেশি।

আউটসোর্সিংয়ে উদ্যোক্তাদের এগিয়ে আসার সময় এটি

কাজী জামিল আহমেদ, *গবেষণা নির্বাহী, কিউএসআর সিস্টেমস লিমিটেড*

কিউএসআর সিস্টেমস ২০০৪ সালের কাজ শুরু করে দেশে-বিদেশে কমিউনিটিভেনশন সফটওয়্যার সার্ভিসের মাধ্যমে। এখন কিউএসআর ১৫টি দেশে এর গ্রাহকদের তাদের ডিওআইপি কোম্পানির জন্য নানা ধরনের সার্ভিস যোগাচ্ছে। কেমন চলছে আশান্বিতদের এ আউটসোর্সিং ব্যবসায়-পরিচয়ের জানাবেন কী?

আমাদের ব্যবসায় ভালোই চলছে। প্রতিমহরই ব্যবসায় বাড়ছে জোরালোভাবে। বর্তমানে আমরা আমাদের গ্রাহকদের জন্য ডায়াল ১৪০টি ডেভিকটেড সার্ভার পরিচালনা করছি। এভাবে ২০১১ সালে বেশির সফটওয়্যারপেতে আমরা উদ্বেগন করছি বিশ্বের সবচেয়ে কম খরচের ডিওআইপি সার্ভার রেন্টাল সার্ভিস। এক্ষেত্রে আমরা জোশান মির্জা সফট সইসইন্স সার্ভার। সারা থাকলে মাত্র ১০০ মাসিক ভল্যুমে মাসিক সার্ভিস সার্ভিস, যা বিশ্বে সবচেয়ে কম খরচ বলে বিবেচিত। এর টারগেট হচ্ছে এমএমই ডিওআইপি প্রোভাইডারেরা, যারা ডায়াল ব্যবস্থার সার্ভার নিয়ে ব্যবসায় শুরু করার সম্ভাব্য রাখে না। আমাদের ১০০ ডায়ালের প্যাকেজের মাধ্যমে তারা ব্যবসায় শুরু করতে পারে এবং ধীরে ধীরে বন্ধ করে প্রোভাইডার হওয়ার সুযোগ নিতে পারে। আমরা আরো মিটারসমূহ ও কম খরচের অফারের সন্ধানে এছি। এর জন্য গ্রাহকদেরকে আমাদের 'ছান ২০১১ অফারের' জন্য অপেক্ষা করতে হবে। আমি এখন তা উল্লেখ করতে চাই না।



ডিওআইপি আউটসোর্সিংয়ে বাংলাদেশের সফলতা ও সমস্যা সম্পর্কে আপনার অভিমত কী?

ডিওআইপি আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে বিশেষ ধরন সুযোগ রয়েছে। আমরা বিদেশিদের, বিভিন্ন খাতে কাজ করছে এটি একটি বড় ক্ষেত্র। পর্যাপ্ত উদ্বেগনও অব্যাহতভাবে চলেছে। অতএব ফেক্টই এ দিকে ব্যবসায়ের প্রসার ঘটতে পারবে। বর্তমানে আমি অল্প বয়সতে পারি, এটি একটি সুযোগের পরিচয়। প্রচুরসংখ্যক বিনিয়োগকারী ও উদ্যোক্তার এক্ষেত্রে এগিয়ে আসা উচিত। হাজার ট্রিলিয়ন ডলারের খরচের এ ব্যবসায় বাংলাদেশ সরকারকেও মনোযোগী হওয়া দরকার। ডিওআইপি আউটসোর্সিং বাজারে বাংলাদেশে এই মতো ধরন সুযোগ অর্জন করেছে। এবং কোনো গ্রাহক যদি কাউকে হিজেস করে ডিওআইপি আউটসোর্সিংয়ের জন্য কোমার যেতে হবে, তখন আমাদের দেশের নাম আসবে সবার আগে। অতএব আমি বলব, বাংলাদেশে নতুনদের জন্য এটাই বড় সুযোগ, যারা নতুন ডিওআইপি ব্যবসায় শুরু করতে চান।

ডিওআইপি পণ্য ও সেবা সম্পর্কে বলুন।

ডিওআইপি প্রোভাইডার কিংবা অপারেটরের আমরা জোশান মির্জা সব ধরনের সফটওয়্যার ও সার্ভিস। এর মধ্যে আছে- সফট সইসইন্স মতো সফটওয়্যার ডায়াল, কমপল, সিভিআর, 'কুরেন্ট' ব্র্যান্ডসমের ওয়েব সার্ভিসসহ ডেভিকটেড সার্ভিস।

ব্যবাসিকভাবে ডিওআইপি প্রোভাইডারেরা কোনো একক ব্যক্তি না, এরা কর্পোরেট সংস্থা। অতএব তাদের ব্যবসায়ের আকর্ষণীয়, চাকুরে, বিক্রি, জন্য এবং সংগঠনের গুরুত্বপূর্ণ অনেক কিছুই দেখাশোনা করতে হয়। এখন আমরা তাদের কোনো মির্জা বিজনেস উল্লেখ ইচ্ছা, যাকে করে এরা এদের ব্যবসায়কে ব্যক্তিগত করে তুলতে পারে। আমরা সাহায্য করি সিদ্ধান্ত নেয়ার প্রক্রিয়ায় এবং সুযোগ মির্জা তাদের ব্যবসায় নিয়ন্ত্রণ করার জন্য।

আপনাদের কোম্পানির জনবল সম্পর্কে কিছু বলুন?

ডিলিট দেশে কিউএসআরের রয়েছে দু'ব শতাধিক টিম। বাংলাদেশে আমাদের আছে ২৩ সহযোগী। সিঙ্গাপুরে ৫ সহযোগী। মালয়েশিয়ায় সবেমাত্র আমাদের অফিস পুনর্নির্দেশ করা শেষ হয়েছে এবং সেখানে আছে ১২ সহযোগী। সে কাজের জন্যই আমি এখন এ অঞ্চলে অবস্থা করছি। তবে বাংলাদেশে নিয়োগদানের কাজ চলছে সহযোগীর সংখ্যা ৫০-এ বাড়িয়ে তুলতে।

প্যানেল আলোচকরা বললেন

আবদুস সালাম এ সেরিানোর আরেক প্যানেল আলোচক। তিনি বাংলাদেশী প্রতিষ্ঠান অগ্রী সিস্টেমসের ব্যবস্থাপনা পরিচালক। অগ্রী সিস্টেমস এ দেশের অন্যতম এক আইএসপি ও আইটিএসপি। তিনি বিজনেস ও ব্যবসায় প্রকাশনে স্নাতক ডিগ্রি নিয়েছেন মুক্তরাবীর মাসাছুসেটসের নর্থইস্টার্ন বিশ্ববিদ্যালয় থেকে। সফি-ই শিল্পে তার রয়েছে নানাধর্মী অভিজ্ঞতা। তিনি বলেন, ডিওআইপি শিল্পে বিনামূল্যে আউটসোর্সিং সুবিধা আছে লাগতেই হবে সরকারের উচিত সফি-ই বিবিধবিধানে পরিচর্য করা।

প্যানেল আলোচকদের মধ্যে ছিলেন সুপ্রতিষ্ঠ

আইটি ব্যক্তি হাবিবুল্লাহ এন করিম। তিনি নৈকোইনভেস্টমেন্ট কোম্পানির প্রতিষ্ঠাতা ও প্রধান নির্বাহী। তিনি বেঙ্গলের প্রতিষ্ঠাতা অসিসিএস এবং সাবেক সভাপতি। একজন কলাম লেখকও। তিনি ইয়েল বিশ্ববিদ্যালয় থেকে নিয়োগে বিএসসিই ডিগ্রি। তিনি বলেন, বিশ্বের সেরা ৩০টি আউটসোর্সিং পণ্ডরের মধ্যে বাংলাদেশ এই মতো স্থান নিশ্চিত করেছে। আইটি/টেলিকম খাতে বাংলাদেশের দক্ষ জনশক্তি রয়েছে। এ সফলতাকে কাজে লাগানোর মতো একটি চমককার অবস্থান রয়েছে বাংলাদেশে।

মোবাইল ডিওআইপি বাজার

মোবাইল ডিওআইপি এখন ক্রমেই জনপ্রিয়

হয়ে উঠছে। আশা করা হচ্ছে, ২০১৪ সালের মধ্যে মোবাইল ব্যবহারকারীর সংখ্যা ১৩ কোটি ৯০ লাখে পৌঁছাবে। সোশ্যাল নেটওয়ার্কিং সার্ভিস এ প্রবলভাবে গারো বাড়িয়ে তুলছে। সাম্প্রতিক এক রিপোর্টে তা জানা গেছে। উল্লেখ্য, মাত্র পাঁচ বছর আগে মোবাইল ডিওআইপি ব্যবহার শুরু হয়।

বাজার বিশেষজ্ঞ অ্যািম ক্র্যাভেন জানিয়েছেন, মোবাইল ডিওআইপি সার্ভিসের বজার উপস্থিতি অর্জন করতে শুরু করেছে। ব্যবহারের হার প্রবল বাড়ছে। এটি যতই অগাধ্য মোবাইল অ্যাপ-কেশনের সাথে সফি-ই হচ্ছে, বিশেষত যত বেশি সফি-ই হচ্ছে সোশ্যাল নেটওয়ার্কিংয়ের সাথে, ততই এর সম্ভাবনার পরিচয় সম্প্রসারিত হচ্ছে। অসেক মোবাইল ডিওআইপি কোম্পানি তাদের বজার অবদান বাড়ানোর প্রচেষ্টা করছে। অসেক মোবাইল অ্যাপের সফলতায় উন্নততর সার্ভিস জোগাতে চাইছেন। তাদের মধ্যে এ প্রবলতা সার্ভিসের এক প্রদোশনা সৃষ্টি করবে।

সোশ্যাল নেটওয়ার্কিংয়ের একটি এন্থিউসমসম্মিত উপাদান হিসেবে বিশ্বব্যাপী কম দামে কলের জন্য মোবাইল ডিওআইপি একমাত্র বিকল্প হয়ে উঠার পশ্চ- এ অভিব্যক্তি 'ইনস্ট্যান্ট'-এর। ইনস্ট্যান্টের সাম্প্রতিক গ্রহণের মাধ্যমে টি-মোবাইল ইউজারেরই সবচেয়ে মোবাইল ডিওআইপি ব্যবহার করে। নতুন জরিপমতে, এদের সংখ্যা অন্যদের তুলনায় দ্বিগুণ। ২০১৪ সালের দিকে গিয়ে মোবাইল ডিওআইপি ব্যক্তি হবে এভাবে- ইউরোপ, মধ্যপ্রাচ্য ও আফ্রিকা; ৩৯ শতাংশ, এশিয়া ও প্রশান্ত মহাসাগরীয় অঞ্চল; ৩২ শতাংশ, উত্তর আমেরিকা; ২১ শতাংশ এবং বাকি বুনিনা; ৮ শতাংশ। বহনযোগ্য মোবাইল ডিওআইপি ইউজারেরা বিশেষ ক্রমের সময়েও তা ব্যবহার করতে পারবে। এ জন্য মোবাইল ফোন অপারেটররা গারিও চার্জও দরবি করতে পারবে না। এমনি মোবাইল ডিওআইপিতে সেরে বন্ধা আছে, তা থাকবে না।

টিএমসি ৬টি নেট জানিয়েছে, আজকের দিনে ব্যাসসম্প্রী টেলিযোগাযোগের মাধ্যমে হিসেবে ডিওআইপি মোবাইলের চাহিদা বেড়ে গেছে। ফলে মোবাইল ডিওআইপি আজ রূপ নিচ্ছে এসআইপি ক্রায়েটে। মোবাইল ডিওআইপি কল পরিশোধ ও গ্রহণের জন্য ব্যবহার করছে একটি ভাটা নেটওয়ার্ক। বিষয়টি গ্রাহকদের জন্য গুরুত্বপূর্ণ হয়ে উঠছে।

টিএমসি আরো জানিয়েছে- আশা করা যাচ্ছে, ২০১৩ সালের মধ্যে মোবাইলের বজার ৩২২০ কোটি ডলারে গিয়ে দাঁড়াবে। আর সাম্প্রতিক শিল্প রিপোর্ট মতে, ২০১৯ সালের দিকে অর্ধেক মোবাইল কলই সম্পন্ন হবে আইপি নেটওয়ার্কের মাধ্যমে।

টিএমসি জানায়, মোবাইল ডিওআইপি প্রোভাইডার রিড সিস্টেমস আইটেম মোবাইল ডায়ালার এক্সপ্লোরের মাধ্যমে মোবাইল ডিওআইপিতে উন্নয়নের জন্য অপারেটরদের সহযোগিতা দেয়। আইটেম এমএ একটি মোবাইল অ্যাপ-কেশন, যা থেকেই মোবাইল ফোনের মাধ্যমে ডিওআইপি ব্যবহারের সুযোগ দেয় এবং তা অপারেটরদের মাধ্যমে ব্র্যান্ড করা

যাবে। আইটেল মোবাইল ডায়ালার এক্সপ্রেস ইন্টারনেট কনেকটিভিটির কথা জিপিআরএস, ওয়াইফাই এবং বর্ধিত গাঠনিক করে। এটি চলে যেকোনো সিমািান ফোন কিংবা উইয়াজ ৪ এ বা ৬ প-টারফমে। অধিকন্তু এই মোবাইল ডিওআইপি বিশ্বের ১০টিরও বেশি দেশে ১১২০টি আইপি সার্ভিস গাঠনিক দিয়েছে। রিড সিটেমসের অন্যান্য পণ্যের মধ্যে আছে- আইটেল কম্প্যাক্ট ও কল ড্রা ডায়ালার, আইটেল বাইট সেভার, আইটেল পিন প্রটেক্টর, আইটেল এমভিএনএ স্মার্ট, আইটেল সুইচ ও আইটেল বিলিং।

ডিওআইপি সার্ভিস বনাম ডিওআইপি সিস্টেম

ডিওআইপি বা ভয়েস ওভার ইন্টারনেট টেলিফোন হচ্ছে টেলিফোনের ভবিষ্যৎ। কর্মপট্টার নেটওয়ার্ক ব্যবহার করে ডাটা হিসেবে ফোনকল পাঠাতে ডিওআইপি সুযোগ সৃষ্টি করে দেয়। এর মাধ্যমে খরচ বাঁচানো যায়। ডিওআইপি ব্যবস্থা সুদৃঢ় ও সহজে সম্প্রসারণযোগ্য। ফলে ছোট-বড় সব প্রতিষ্ঠানের কাছে এ ব্যবস্থা পছন্দন। ডিওআইপি বিভিন্ন কোম্পানির জন্য বিভিন্ন মাপের উপকার করে

আসে। এ উপকারের মাত্রা সবার জন্য সমান নয়। এক্ষেত্রে তিনটি বিষয় রয়েছে: অসুখ্যাক সেবে দিতে হবে কোন বিকল্পটি আপনার জন্য সবচেয়ে বেশি উপকার হবে আসতে পারে।

আপনার ব্যবসায়ের বা কাজে ব্যবহারের জন্য সম্পূর্ণ আসান্যে সুবি ডিওআইপি উপায় রয়েছে।



ডিওআইপি সিস্টেমটি আপনার বিদ্যমান ফোন সিস্টেমের মতো। এ ব্যবস্থায় পিএবিএক্স অথবা অন্যান্য টেলিফোন হার্ডওয়্যার দিয়ে ইনকমিং ও আউটগোয়িং কল, ভয়েস মেলিং ও এক্সটেনশন কল সম্পাদনা করা যায়। আরেকটি টেকনোলজির কথা আমরা জানতে পেরেছি, তা হচ্ছে ডিওআইপি সার্ভিস। প্রচলিত দেশ-মার্ভিসের মতো একটি ডিওআইপি সার্ভিস মোবাইল-বিশেষের অন্যান্য সাথে আপনার কোম্পানির যোগাযোগ গড়ে দেয়। একে প্রয়োজন্য বৃহৎ কম হার্ডওয়্যার কিংবা একবারেই কোনো হার্ডওয়্যার লাগে না। ডিওআইপি সার্ভিস আপনার কোম্পানি নেটওয়ার্কের বাইরে চলে যাওয়া ফোন ট্রান্সিক পরিচালনা করতে পারে। ডিওআইপি সার্ভিস ত্রুটিই পরিপূরিত্ব নিয়ে এগিয়ে যাচ্ছে। এর সুপরিচিত প্রোভাইডারের এখন কাজ করছে ভোকালের কথা মাথায় রেখে।

এম রেজাউল হাসান জানালেন

অগেই উল্লেখ করা হয়েছে, গত ফেব্রুয়ারিতে বেলিস আয়োজিত সফটওয়্যারে ডিওআইপি শিল্পে আউটসোর্সিংয়ের সুযোগ শীর্ষক এক সেমিনারের আয়োজন করে ডিওআইপি বন্ধারে সিমার সূচনাতে সম্পর্কে আমাদের জ্ঞানার সুযোগ করে নিয়েছে রিড সিটেমস। সেমিনারের পাশাপাশি আরোমার সঙ্গতক ছিলো রিড সিটেমসের প্রধান নির্বাহী এম রেজাউল হাসান। তিনি আউটসোর্সিংয়ের ক্ষেত্রে একজন সীকৃত বিশ্লেষক। টেলিকম ও ডিওআইপি সম্পর্কিত অনেক অর্থনৈতিক সেমিনার ও ওয়ার্কশপে আমন্ত্রিত হয়ে তিনি তার মূল্যবান অভিজ্ঞতার কথা কুলে ধরেন। প্রকৌশল বিষয়ে তিনি একজন স্নাতক। এমবিএ ডিগ্রি নিয়েছেন ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের ব্যবসায় প্রশাসন ইনস্টিটিউটে থেকে।

ডিওআইপি ও টেলিকম শিল্পে আউটসোর্সিং বিষয়ে এ প্রতিবেদকের কথা হয় এম রেজাউল হাসানের সাথে। এ সময় তিনি জানান, ডিওআইপি সার্ভিস শিল্পে বাংলাদেশের উন্মোক্তারা নেতৃত্ব দিয়েছেন। তিনি এ ব্যাপারে জার্মানি ও যুক্তরাষ্ট্রের কিছু উদাহরণ কুলে ধরেন। তিনি অতিমত প্রকাশ করে বলেন, সব দিক বিবেচনা করে বাংলাদেশি ডিওআইপি

শিল্পের জন্য বিশ্বের আইপি শিল্প থেকে আউটসোর্সিং সেবা নেয়া যেতে পারে। তিনি আরো জানান, ডিওআইপি শিল্পে আউটসোর্সিং বাক্যায়ের মাধ্যমে বাংলাদেশে ২০১২ সালের মধ্যে ১০০ কোটি মার্কিন ডলার আয়ের সম্ভাবনা সম্বন্ধে দিয়েছে। এটি বাংলাদেশের আইপি শিল্পের জন্য নতুন উদ্বোধনের দুয়ার কুলে দিতে পারে। এ সময়ে বিশ্বের ডিওআইপি বাজার ১০০০০০ কোটি ডলারে উন্নীত হবে। ডিওআইপি'র ক্ষেত্রে আমাদের সমানে আউটসোর্সিংয়ের অফুরান সুযোগ। যখন-অথবা আউটসোর্সিং করতে পারি কাউটার সাপোর্ট, হেল্প ডেস্ক, টেকনিক্যাল সাপোর্ট, সুইচ ম্যানেজমেন্ট, ভেন্টর ম্যানেজমেন্ট ও বাইজ, প্রোভাইডার ভেটেলপলমেন্ট ও কাউন্টিংইনেশন, ডিওআইপি ভেটেলপলমেন্ট ইত্যাদি। অগাধী বছরগুলোতে এর মাধ্যমে বাংলাদেশে যেমনি কর্মসংস্থান সৃষ্টির সুযোগ রয়েছে, তেমনি বাংলাদেশী উদ্যোক্তাদের ব্যবসায় সম্প্রসারণের সুযোগও রয়েছে।

তিনি আরো বলেন, সম্প্রতি গার্টনার বাংলাদেশকে সেরা ৩০ আউটসোর্সিং দেশের তালিকাভুক্ত করেছে অর্থাৎ কারণেই। আইটি ও টেলিকমিউনিকেশন ডোমেইনে বাংলাদেশের রয়েছে দক্ষ জনশক্তি। বাংলাদেশে অবস্থিত হচ্ছে একটি আউটসোর্সিং হাব হিসেবে। এর ফলে এটি হয়ে পারে আমাদের অর্থনৈতিক প্রবৃদ্ধি ও সমৃদ্ধি অর্জনের এক নিয়ামক। মোবাইল ডিওআইপি সম্পর্কে তিনি বলেন, মোবাইল ডিওআইপি যে খাবিলতা এসে দিচ্ছে, তা আর কোনো মোবাইল কমিউনিকেশন এসে দিতে পারেনি। এর মজাটা নিহিত মোবাইল ডিওআইপি'র অধীস্থিত। এটা শুধু সফলই নয়, এতে রয়েছে অর্থাৎ বৈশিষ্ট্যের সমন্বয়।

কাজে লাগতে হবে এ সুযোগ

সুযোগ বারবার আসে না। যখন সুযোগ আসে তখনই তা কাজে লাগতে হয় ফা সচেতনতা নিয়ে। অর্থাৎ এক্ষেত্রে আমাদের বর্ধতা সীমাহীন। ফলে প্রযুক্তি খাতের অনেক সম্ভাবনা আমাদের হাতছাড়া হয়ে গেছে। প্রযুক্তিকে কাজে লাগিয়ে আমাদের অর্থনৈতিক ও সামগ্রিক উন্নয়ন আমাদের নিশ্চিত করতে পারিনি এ কারণেই। এ কুল থেকে এখান অঙ্কত হয়ে আমরা কেরিয়ে আসতে পারি। একফলের অপোচান্য নিশ্চয় ট্রেন্ড স্পট হয়ে গেছে, এ সময়টায় আমাদের সামনে ডিওআইপি আউটসোর্সিংয়ের একটি অপর সুযোগ অপেক্ষা করছে। অতএব সরকার-বেশরকারি মঙ্গলধর্মে সশি-ই সব মঙ্গলের প্রতি অপরিহার্য তরুণি এখানে এ সুযোগকে পুরোমানে কাজে লাগানোর। আমরা সবাই এ জন্য সর্বোচ্চ চেষ্টা না সেই অর্ভের মতো আমরা গা ভালানোই সার হবে? এ প্রশ্নের ইতিবাচক জবাবটাই সবার কাষ। তবে একটি বিষয় অবশ্যই মনে রাখতে হবে, সুযোগের সূক্ষ্ম পুরোণি ফলে কুলতে হলে এগিয়ে যেতে হবে উপযুক্ত ও সক্ষম প্টিমোগিতা কৌশল নিয়ে। নীতিবর্ন আর নীতিকৌশল নিয়ে। আর সে কৌশল কমা করতে হবে আমাদের উদ্যোক্তা ও সরকারকে একত্রিত করে। তবেই মিলবে কক্ষিত সফলতা। আমরা পাবো কক্ষিত সমৃদ্ধ বাংলাদেশ।

আইপি টেলিফোন ও সাদিয়াটেল

আইপি টেলিফোনই ইলেক্ট্রিক যোগাযোগশক্তি নিয়ে উৎকর্ষ আনবে কাজ করছে Sadiato নামের একটি প্রতিষ্ঠান। এটি এর নেটওয়ার্কের মাধ্যমে বাংলাদেশের বিশ্বব্যাপী প্রতিদিন লাখ লাখ মিনিট ভয়েস কল সম্পাদনা করছে। এটি আরো ফোন সার্ভিস (যোগাযোগ মধ্য) আছে : ফিক্সড মোবাইল কমিউনিকেশন (এফএমসি), ইউনিফাইড কমিউনিকেশন (ইউসি), আইপি টেলিফোন সার্ভিস, ডাটা সেন্টার কালেকশন সার্ভিস, ডাটা সিকিউরিটি ও মনিটরিং সার্ভিস এক আভ্যন্তরীণ ও নেটওয়ার্কিং কনসাল্ট্যান্সি। বাংলাদেশে Fiber to home সার্ভিসটোমা গড়ে তুলে Sadiato পরিকল্পনা করছে ডাকার এর অপারেশন সম্প্রসারিত করবে, যাতে করে সম্ভাব্যতা যাচাইয়ের পর দেশব্যাপী ইউনিফাইড কমিউনিকেশন সার্ভিস সেবা যায়। বর্তমানে এ প্রতিষ্ঠানের কর্মচারী ৬০ জন।

এ প্রতিষ্ঠান ২০০৫ সালে জাপানে কাজ শুরু করে। সেই থেকে এটি আর্থনিকভাবে গভীর দুর্বলটি নিতে কঠোর সনধ্যা করে চলেছে। এটি জাপানে শুধু বাংলাদেশী সনধ্যাকের কাছেই সুপরিচিত নয়, এটি জাপানের এনটিটি, কেইটসিএল, সফটব্যাংক, মাক্সবেনি, মিসুইসি কর্পোরেশন, মিজুহো ফিন্যান্স, আসাই ইন্ডেস্ট্রিয়েসের মতো বড় বড় কর্পোরেশনের কাছে সুপরিচিত। টেকিওর অধিহারকারী কেন্দ্রস্থলে এর কার্যালয়, যা বিশ্বের ইলেক্ট্রিক মজা বলে পরিচিত। এটি এর নেটওয়ার্ক অপারেশন সেবাভারতের মাধ্যমে বাক্যায় চালাচ্ছে জাপান, মালয়েশিয়া ও যুক্তরাষ্ট্রে।