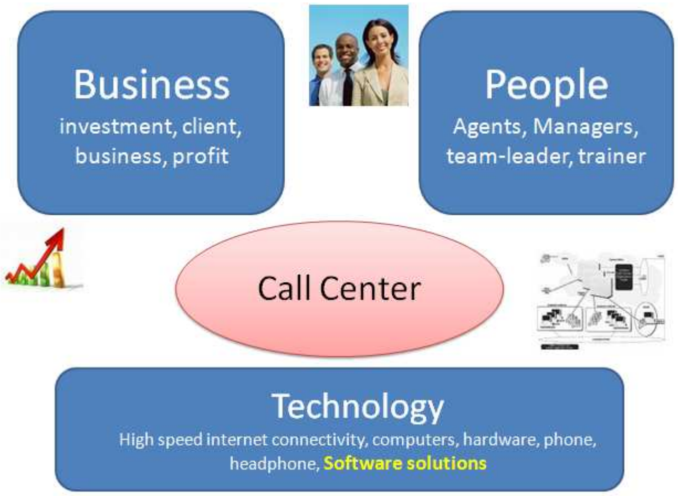
অপেনসোর্স দিয়েও কলসেন্টার চালু করা সম্ভব

ড. মশিউর রহমান

হুজুগে পাগল জাতি হিসাবে যে আমাদের কিছুটা সুনাম/দূর্ণাম রয়েছে তা টের পেলাম যখন “কলসেন্টার” ব্যবসার প্রতি বাংলাদেশীদের অতীব আগ্রহ বেড়ে গেল। এমনই অবস্থা দাড়িয়েছে যে আবাল-বৃদ্ধ-বনিতা সবাই এই ব্যবসা করতে চাচ্ছে। সবার এমনই ধারণা হয়েছে, কোনমতে যদি একটি কলসেন্টার যদি খুলতে পারি তবে আমাকে আর পায় কে! হু হু করে বিদেশ থেকে টাকা উড়ে উড়ে আসতে লাগবে, টাকা গুনেই শেষ করতে পারবনা ইত্যাদি ইত্যাদি...। প্রায়ই আমার অফিসে কিছু না কিছু ব্যবসায়ীদের আসা-যাওয়া বেড়ে গেল যারা আলু, মাছ, গার্মেন্টস সহ অন্যান্য ব্যবসাতে কিছুটা সার্থক হয়েছে। সবার এক কথা আরে ভাই শুরু করে তো দেখি, আমি কত ব্যবসা সার্থক করতে পারলাম আর এটি পারবনা?

কিছুদিন আগে প্রথম-আলো, Solace, Softalk কলসেন্টারের উপর সেমিনার আয়োজন করেছিল এবং সেখানে আমার কথা বলার সুযোগ হয়েছিল। সেমিনারগুলিতে ব্যবসায়ীদের কাছে যে প্রশ্নটির মুখোমুখি হয়েছিলাম তা হল, কত কম খরচে কলসেন্টার শুরু করা যেতে পারে। তাদেরই প্রশ্নের উত্তর দেবার জন্য আজকের এই লেখাটির অবতারণা।

একটি কলসেন্টার ব্যবসাতে মূলত তিনটি উপাদান কাজ করে: Business, People ও Technology।



- Business হল কলসেন্টারে কত বিনিয়োগ হবে, কোথা থেকে বিনিয়োগ আসবে, ব্যঙ্ক কত লোন দিবে, return on investment কতদিনে হবে, কিভাবে ক্লাইন্ট পাওয়া যাবে, অন্যান্য অর্থনীতি সংক্রান্ত ব্যাপারগুলি এর মধ্যে থাকবে।

- People বলতে বোঝায় কলসেন্টারে যারা কলগুলির উত্তর দিবেন বা সার্ভিস প্রদান করবেন (যাদের আমরা এজেন্ট বলি), ম্যানেজার ও অন্যান্য জনবল যারা কলসেন্টারের সাথে সম্পৃক্ত।

- Technology বলতে বোঝায় একটি কলসেন্টারে যে সমস্ত প্রযুক্তিগুলি কাজ করে সেগুলি।

Technology এর দুটি অংশ একটি হল হার্ডওয়্যার ও অন্যটি হল সফটওয়্যার। হার্ডওয়্যারের মধ্যে কম্পিউটার, সার্ভার, এজেন্টদের হেডফোন, মনিটর ইত্যাদি যন্ত্রাংশ এর মধ্যে সংশ্লিস্ট। এবং কলসেন্টারটি ঠিক মত পরিচালনা করার জন্য কিছু সফটওয়্যারের প্রয়োজন। এই সফটওয়্যার যে কাজগুলি করবে সেগুলো হল,

- এজেন্টরা এই সফটওয়্যারের মাধ্যমে ক্লায়িন্টদের সাথে কথা বলবেন
- এজেন্টরা ক্লায়েন্টদের তথ্যদেখবেন এবং রিপোর্ট তৈরী করবেন
- ম্যানেজাররা এজেন্টরা ঠিকমত কাজ করছে কিনা তদারক করবেন

আমি যেহেতু প্রযুক্তির লোক এবং কলসেন্টারের বেশ কিছু প্রযুক্তি নিয়ে কাজ করার সুযোগ হয়েছে তাই ব্যবসায়ীদের সেই উত্তরটি দেবার প্রয়োজন অনুভব করলাম। অন্যান্য ক্ষেত্রগুলিতে কিভাবে কম খরচে করা যাবে তা আপনাদের উপর ছেড়ে দিলাম, আজকে মূলত কত কম খরচে কলসেন্টারের সফটওয়্যার নিয়ে কাজ করা যায় সেই সমন্ধে বলব।

কলসেন্টারের সফটওয়্যারের ব্যাপারে দুটি অপশন আপনার হাতে আছে। একটি হল কলসেন্টারের সফটওয়্যার যারা তৈরী করেন তাদের কাছ থেকে এই সফটওয়্যারগুলি কেনা। অন্যটি হল নিজেরাই কলসেন্টারের সফটওয়্যার তৈরী করা। প্রথমটি বেশ ব্যায়বহুল এবং অনেক সময়ই কেনার পরে তা ব্যবহার করতে হয়। কলসেন্টারের এমন কিছু বাণিজ্যিক সলিউশনগুলি হল:

- Nortel http://www.nortel.com/
- Avaya http://www.avaya.com/
- Cisco http://www.cisco.com
- Digisoft http://www.digisoft.com/

বাণিজ্যিক কলসেন্টার সফটওয়্যারের একটি সুন্দর লিস্ট নিম্নের ওয়েবসাইটে পাবেন:

http://www.business.com/directory/telecommunications/call_centers/software/

একটি কলসেন্টারের চিত্র

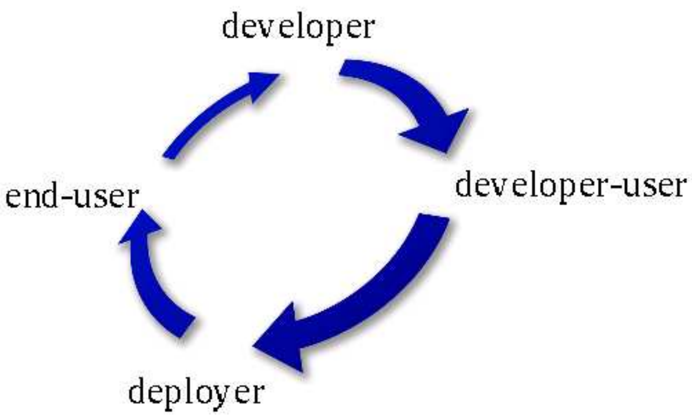
এছাড়া যারা কলসেন্টার দিবেন তাঁরা নিজেরাও কিংবা কোন সফটওয়্যার কম্পানিকে দিয়ে এই কলসেন্টারের সফটওয়্যার তৈরী করে নিতে পারেন। প্রশ্ন উঠতে পারে যে বাংলাদেশের সফটওয়্যার কম্পানি কিংবা আমরা নিজেরা কি পারব? আমার সাজেশন হল এই ক্ষেত্রে অপেনসোর্সের সফটওয়্যারগুলি অনেক সহযোগীতা করতে পারে। অপেনসোর্স সফটওয়্যার বলতে আমরা সেইগুলিকে বুঝি যেগুলির সোর্সকোড উন্মুক্ত এবং বিনামূল্যে বিতরণ করা হয়। সবথেকে মজার ব্যাপার হল পৃথিবীর অনেক বড় বড় কলসেন্টারগুলি এই অপেনসোর্সের সফটওয়্যারগুলি ব্যাবহার করে তাদের ব্যবসায়িক কর্মকান্ড চালাচ্ছে। অপেনসোর্স যে শুধু মাত্র যারা কোড ভালবাসে তাদের মধ্যেই সীমাবদ্ধ না থেকে বড় বড় কর্পোরেট ও ব্যাবসা প্রতিষ্ঠানগুলি তাঁদের কাজ চালাচ্ছে অপেনসোর্সের মাধ্যমে।

বাংলাদেশের প্রেক্ষাপটেও অপেনসোর্সের এই কলসেন্টার সফটওয়্যারগুলি অনেক ভূমিকা রাখতে পারে।

- অপেনসোর্স সফটওয়্যারগুলিতে যেহেতু সোর্সকোড উন্মুক্ত থাকে তাই এইগুলি ব্যবহার করলে পুরো সফটওয়্যারের সমন্ধে আমাদের ইঞ্জিনিয়াররা সম্পূর্ণ অবগত হবেন। মনে করা যাক আপনি সিসকো থেকে একটি কলসেন্টারের সফটওয়্যার কিনলেন সেইক্ষেত্রে সিসকো কিন্তু সেই সফটওয়্যারের কোড আপনাকে দিবে না। ফলে সফটওয়্যারের ক্ষেত্রে প্রতিষ্ঠানটি সিসকো এর প্রতি নির্ভরশীল হয়ে যায়। অপেনসোর্স ব্যবহার করার ফলে আমরা যে স্বাধীনতা ভোগ করব তা আর কেউই দিতে পারবে না। অবশ্য যারা সফটওয়্যার বাণিজ্যিকভাবে বিক্রি করেন তাঁরা আপনাকে বুঝাবে- আপনার এত বুঝার বা ঝামেলা করার দরকার কি? আমরা তো রয়েছিই আপনার সমস্যা সমাধানের জন্য।

- অপেনসোর্স ব্যবহার করার ফলে আমাদের ইঞ্জিনিয়ারা আরো দক্ষ হবে। যেহেতু কলসেন্টারের ব্যবসাতে টিকে থাকতে হলে আমাদের দক্ষ হতেই হবে। শুধু মাত্র দক্ষ এজেন্ট বা সংশ্লিস্ট দক্ষ জনবলেরই দরকার আছে তাই নয়, আপনার কলসেন্টারটি ঠিক মত কাজ করার জন্য আপনার দক্ষ IT ইঞ্জিনিয়ারদেরও প্রয়োজন রয়েছে। অপেনসোর্স সফটওয়্যারগুলি যত বেশি আমাদের IT ইঞ্জিনিয়াররা ব্যবহার করবেন, ততই সেই সিস্টেমের অভ্যান্তরীন জিনিস সমন্ধে জানতে পারবেন যেটি আমাদের দেশের অবকাঠামো উন্নয়নে ভূমিকা রাখবে। এইখানে উল্লেখ্য যে বর্তমানে ভারত তাদের নিজেদের কলসেন্টারের নিজেদের দেশেরই তৈরী সফটওয়্যার গুলি ব্যবহার করে।

- অপেনসোর্স সফটওয়্যারগুলি ব্যবহার করার ফলে এর কোন সমস্যা (আমরা এইগুলিকে bug বলি) আমরা নিজেরাই উন্নয়নে ভূমিকা রাখতে পারব। হয়ত আমাদের ইঞ্জিনিয়াররাই পারবে এই অপেনসোর্স সফটওয়্যারগুলি সমস্যাগুলির সমাধান করতে। এইভাবে আন্তর্জাতিক ক্ষেত্রে আমাদের ইঞ্জিনিয়াররা ভূমিকা পালন করে বাংলাদেশের নাম প্রচারে কাজ করতে পারবেন।



চিত্র: অপেনসোর্স যেভাবে কাজ করে

কলসেন্টারের জন্য অপেনসোর্সের অনেক সফটওয়্যার রয়েছে যার মধ্যে সবথেকে পরিচিত হল Asterisk। অপেনসোর্সের Asterisk এর প্রযুক্তি অনেক কলসেন্টারেই ব্যবহৃত হচ্ছে। যার একটি উদাহরণ হল, Aheeva Technologies (http://aheeva.com/) তাদের Aheeva Contact Center Suite সলিউশনের মধ্যে Asterisk এর সফটসুইচটি মূল প্রযুক্তি হিসাবে ব্যবহার করেছে। বর্তমানে আমি নর্থ সাউথ বিশ্ববিদ্যালয়ে আমার IP telephony ল্যাবে এই অপেনসোর্স সফটওয়্যারগুলি নিয়ে কাজ করছি, ফলে ছেলেমেয়েরা এইগুলির উপর অভিজ্ঞতা অর্জন করছে। আমাদের ছেলেমেয়েরাই এখন এই Asterisk ব্যবহার করে বিভিন্ন ধরনের কলসেন্টারের সফটওয়্যার দিচ্ছে। এছাড়া বেশ কিছু অপেনসোর্সের সফটওয়্যারগুলি হল:

- Asterisk: http://www.asterisk.org
- Svarog Call Contact Center: http://sourceforge.net/projects/svarog/
- Activa for Asterisk: http://sourceforge.net/projects/activa/

- asterCRM **http://sourceforge.net/projects/asterisk-crm/**

কলসেন্টারগুলিতে কলসেন্টারের সফটওয়্যার ছাড়াও কাস্টোমারদের তথ্যকে সুন্দরভাবে প্রদর্শন ও রক্ষনাবেক্ষণ করার জন্য একটি সিস্টেমের প্রয়োজন হয় আমরা যাকে Customer Relationship Management (CRM) বলি। অপেনসোর্সের এমন কিছু CRM গুলি হল:

- SugarCRM: http://www.sugarcrm.com/crm/
- Open Source CRM: http://sourceforge.net/projects/opensourcecrm/
- Anteil CRM: http://www.anteil.com/

যারা বাংলাদেশে কলসেন্টার ব্যবসার প্রতি আগ্রহী তাঁরা কলসেন্টারের সফটওয়্যার এর জন্য অপেনসোর্সের এই সফটওয়্যারগুলি ব্যবহারের কথা ভাবতে পারেন। যদিও বাংলাদেশ কলসেন্টারে ব্যবসাতে অনেক দেরীতেই প্রবেশ করতে যাচ্ছে, তবুও স্বপ্ন দেখছি যে কলসেন্টার ব্যবসাতে বাংলাদেশ ভাল করবে।

ড. মশিউর রহমান বর্তমানে নর্থ-সাউথ বিশ্ববিদ্যালয়ে শিক্ষাকতা করছেন। বর্তমানে e-learning, e-healthcare, e-gov, VoIP, call center এর উপর গবেষনা করছেন। বাংলা ভাষায় বিজ্ঞান ও প্রযুক্তি বিষয়ে লেখকের সম্পাদিত পোর্টাল www.biggani.org । লেখকের ইমেইল ঠিকানা Mashiur.Rahman@gmail.com