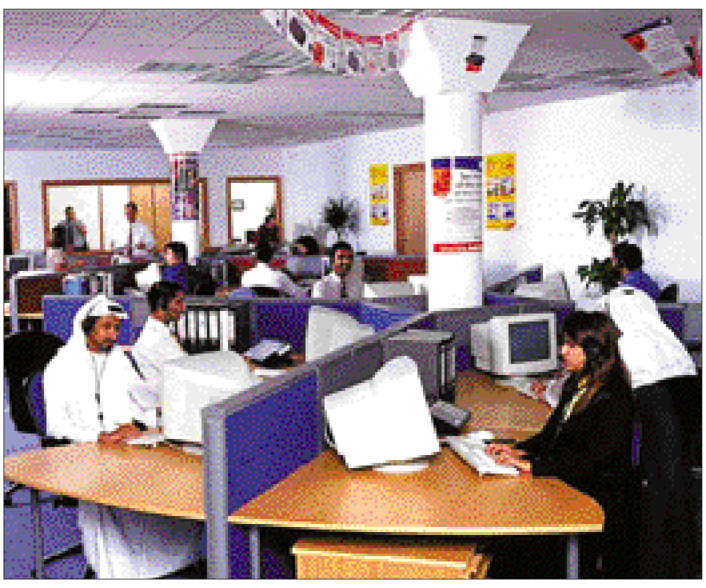
আইটি এনাবলড সার্ভিসেস

বাংলাদেশের জন্য সম্ভাবনাময় নতুন শিল্প

সাম্প্রতিকসময়ে আমরা একইভাবে মেডিক্যাল ট্রান্সক্রিপশনের গল্প শুনছি। গল্প শুনছি কল সেন্টারের এবং গল্প শুনতে শুনতে আমরা যখন প্রস্তুত হব এই সেক্টরে কাজ করার জন্য-তখন হয়ত এগুলোও ডাটা এন্ট্রি কিংবা ওয়াই-টুকের মত একটি সহজ সত্যে পরিণত হবে। এবং এক্ষেত্রে করার মত কোন কাজ আমাদের হাতে থাকবে না। তারপরও আইটি সেক্টরে কাজ তৈরি হবেই আর সেসব কাজের জন্য প্রয়োজন হবে দক্ষ পেশাজীবীর। আর বিশ্বায়নের এই যুগে আইসিটি যেখানে ভৌগলিক সীমারেখার উর্ধ্বে বিবেচিত হচ্ছে-সেখানে তখন প্রয়োজন হবে অল্প খরচে দক্ষ পেশাজীবী। আর আইসিটির কল্যাণেই তখন কম্পিউটার ও ইন্টারনেট ব্যবহার করে একদেশে বসে অন্যদেশের কাজ করবে লোকে। আর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহার করে সেবা প্রদানের এই বিষয়টিই বিবেচিত হচ্ছে আইসিটি এনাবলড সার্ভিসেস হিসেবে।

নব্বই দশকের ডাটা এন্ট্রি, ওয়াই টুকে প্রব্লেম কিংবা আজকের মেডিক্যাল ট্রান্সক্রিপশন সবগুলোই আইসিটি এনাবলড সার্ভিসেস। কিন্তু এই কয়টিই এই সেক্টরের পূর্ণাঙ্গ চিত্র নয়। এই সার্ভিসেসের পরিধি যেমন ব্যাপক তেমনি এ থেকে আয়ের সুযোগও অনেক বেশী। মূলত সস্তা ও শিক্ষিত জনগোষ্ঠীই এই সেক্টরের প্রধান উপকরণ-যা আমাদের দেশের প্রচুর পরিমানেই আছে।

এই শিক্ষিত জনগোষ্ঠীকেই স্বল্প মেয়াদী প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ প্রদানের মাধ্যমে আইসিটিই এসের জন্য প্রস্তুত করা যায়। ভারতের ন্যাশনাল এসোসিয়েশন অফ সফটওয়্যার এন্ড সার্ভিসেস কোম্পানী (নাসকম)-এর একটি সমীক্ষায় তারা দেখিয়েছে যে আগামী ২০০৫ সাল নাগাদ বিশ্বে এই সেবা খাতে ৬১,১০০ কোটি ডলারের ব্যবসা হবে। চীন, ভারত, পাকিস্তান, ফিলিপাইন, রাশিয়া, ভিয়েতনাম ইতিমধ্যেই এই খাতে পূর্ণোদ্যমে কাজ শুরু করেছে। ভারতেও যথেষ্ট সচেতনতা তৈরি হয়েছে। বাংলাদেশের কিছু প্রতিষ্ঠানও বেসরকারী উদ্যোগে কাজ শুরু করেছে।



দুইবায়ে একটি আইটি সার্ভিস সেন্টারে বসে ইউরোপীয়ান কোম্পানীর কাষ্টমার সার্ভিস দিচ্ছেন স্থানীয় কর্মীরা

যদিও অবকাঠামোগত দিক দিয়ে আমরা এখনও অনেক পিছিয়ে আছি, তারপরও একুশ শতকের শুরুর দিকে এই খাতটিতেই যে সবচেয়ে বেশী সম্ভাবনা রয়েছে সে বিষয়টি প্রশ্নাতীত।

কী কী কাজ আছে আইসিটিই এসের আওতায়

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে যেসব সেবা প্রদান করা হয়ে থাকে-তার সবগুলোকেই এই সেক্টরের আওতাভুক্ত করা যায়। প্রথম বিশ্বে তথ্য প্রযুক্তির নির্ভরতা যত বাড়ছে আইসিটিইএসের পরিধিও তত বাড়ছে। উত্তর আমেরিকা ও ইউরোপের দেশগুলোতে এই তথ্যপ্রযুক্তি নির্ভরতা অত্যন্ত বেশী। আগে যখন কাজের পরিমাণ এত বেশী ছিল না-তখন সেবা নির্ভর এই কাজগুলোও তারাই করত। কিন্তু পরবর্তীতে কাজের পরিমাণ বাড়ার সাথে সাথে এবং ঐসব দেশে আইটি পেশাজীবীদের বেতন অত্যন্ত বেশী হওয়ায় তারা উদ্যোগী হয় অনুন্নত কিংবা উন্নয়নশীল দেশগুলো থেকে অপেক্ষাকৃত কম খরচে এই কাজগুলো করিয়ে নেবার ব্যাপারে। বাংলাদেশের জন্য বর্তমানে ৯ ধরনের সার্ভিস সেক্টর রয়েছে যেগুলোতে অনায়াসে ৩-৬ মাসের ট্রেনিংয়ে কাজ শুরু করা সম্ভব।

১. প্রি-প্রেস গ্রাফিক্স ডিজাইন,
২. কম্পিউটার এইডেড ডিজাইন (ক্যাড),
৩. ব্যাক অফিস অপারেশন, রেভিন্যু একাউন্টিং,
৪. ইন্সুরেন্স ক্লেইম প্রসেসিং,
৫. লিগ্যাল ডাটাবেস,
৬. কনটেন্ট ডেভেলপমেন্ট, ওয়েব ডেভেলপমেন্ট, এনিমেশন,
৭. পে-রোল প্রসেসিং,
৮. কল সেন্টার
৯. মেডিক্যাল ট্রান্সক্রিপশন

প্রি-প্রেসঃ

প্রকাশনা শিল্প বিশ্বের একটি পুরাতন, পরিচিত ও গুরুত্বপূর্ণ ব্যবসা খাত। এখাতে ব্যবসা ক্রমাগত বাড়ছে এবং ভবিষ্যতেও বাড়বে। প্রকাশনা শিল্পে উৎপাদন খরচ কমানোর প্রক্রিয়া খুঁজছে বিশ্বের উন্নত দেশের কোম্পানীগুলো। মুদ্রণের পূর্বের বিভিন্ন আনুষঙ্গিক কাজ যেমন কম্পোজ, লে-আউট ডিজাইন, মেকআপ, প্লেট তৈরি করা এসবই হল প্রি-প্রেস প্রসেসিংয়ের কাজ। এই কাজ কম খরচে করানোর জন্য উন্নত দেশ সবসময়ই বিভিন্ন উন্নয়নশীল দেশগুলোকে কাজ দিচ্ছে। বাংলাদেশও এই খাতে অনায়াসে যুক্ত হতে পারে। বর্তমানে শুধু ঢাকা শহরেই ৬৫০টি প্রেস আছে। এদেরকে অনায়াসে ৩-৬ মাসের ট্রেনিং দিয়ে বিদেশের কাজ করানো যেতে পারে।

কম্পিউটার এইডেড ডিজাইন (ক্যাড)ঃ বিভিন্ন আর্কিটেকচারাল, স্ট্রাকচারাল ডিজাইন, মেশিন কিংবা যন্ত্রাংশের ডিজাইন এমনকি, ইন্টেরিয়র ডিজাইন, থি-ডি মডেলিং সবকিছুর জন্যই এই খাতটির প্রচুর কাজ আছে।

উন্নত দেশগুলো এই কাজগুলোও স্বল্প খরচে করাচ্ছে। আমাদের দেশের বিভিন্ন সংশ্লিষ্ট কোম্পানীগুলো বিদেশের এসব কাজ করতে পারে।

ব্যাক অফিস অপারেশনঃ

বিভিন্ন শিল্প প্রতিষ্ঠান, অফিস, আদালত, ব্যাংক, এয়ারলাইন্স ইত্যাদির বিপুল পরিমাণ ডাটা এন্ট্রি, রাজস্ব হিসাব এবং অন্যান্য ব্যাক অফিস হিসাব জাতীয় কাজ সম্পাদনের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র, দলিল এবং উপাত্তসমূহকে অর্গানাইজ করাই হল ব্যাক অফিস অপারেশন। উন্নত দেশসমূহ এই কাজগুলোতে স্বল্প খরচে অন্যান্য দেশ থেকে করিয়ে নিতে আগ্রহী।

ইন্সুরেন্স ক্লেইম প্রসেসিং ঃ

খরচ বাঁচাতে উত্তর আমেরিকাসহ ইউরোপের অনেক দেশের ইন্স্যুরেন্স কোম্পানীগুলো তাদের ইন্স্যুরেন্স ক্লেইমগুলো বাইরে থেকে প্রসেস করাচ্ছে। দক্ষ ও ইংরেজী জানা গ্রাজুয়েটেরা সহজেই এ ধরনের কাজ করতে পারে।

লিগ্যাল ডাটাবেস ঃ

কোন মামলা প্রসেসের জন্য সংশ্লিষ্ট আইনসমূহ, রায় ও পূর্ববর্তী বিষয়গুলোর ব্যাখ্যা এবং পরামর্শের জন্য সার্বক্ষণিক আইনজীবী প্রয়োজন হয়। সাধারণত ল' ফার্মগুলো জুনিয়র আইনজীবীদের দিয়ে এই কাজগুলো করিয়ে থাকে। কিন্তু উন্নত দেশে আইনজীবীদের ফি অত্যন্ত বেশী হওয়ায় তারা অন্যান্য স্বল্পোন্নত দেশের আইনজীবীদের দ্বারা এই কাজ করাতে স্বচ্ছন্দ বোধ করে। আমাদের দেশে আইনজীবীদের প্রয়োজনীয় প্রশিক্ষণ দিয়ে বিদেশের কাজের জন্য এমন কোম্পানী গড়ে তোলা যেতে পারে।

কনটেন্ট ডেভেলপমেন্ট, ওয়েব ডেভেলপমেন্ট ও এনিমেশন ঃ

ডিজিটাল কনটেন্ট, ওয়েব সাইট ডেভেলপমেন্ট বর্তমান সময়ের চাহিদা। আর বিদেশী কোম্পানীগুলো কম খরচে কাজের জন্য বিভিন্ন উন্নয়নশীল দেশে কাজ দিতে আগ্রহী হয়। তাছাড়া এনিমেশন ও অন্যান্য মাল্টিমিডিয়ার কাজও তারা কম খরচে করাতে চায়। এজন্য আমাদের দেশী ডেভেলপাররা বিদেশী কাজ করে বেশ আকর্ষণীয় পরিমাণ টাকা আয় করতে পারে।

কল সেন্টারঃ

কল সেন্টার হল এক ধরনের গ্রাহক সেবাদান কেন্দ্র। এতে গ্রাহকের প্রয়োজনীয় তথ্য ও সহযোগিতা প্রদানের জন্য রয়েছে পর্যাপ্ত টেলিকম সুবিধা, প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত পরামর্শদাতা, ডাটাবেস সুবিধা ও অন্যান্য অনলাইন, ইনফ্রাস্টাকচার। এই কল সেন্টারগুলো সার্বক্ষণিক সেবা প্রদানের লক্ষ্যে পরিচালিত হয়। মাল্টিন্যাশনাল কোম্পানী কিংবা বড় বড় কোম্পানী তাদের ইনফরমেশন সেন্টারের কাজ কোন কল সেন্টারকেই দিয়ে থাকে। আর এ কাজ বিশ্বের যে কোন জায়গায় বসেই করা যায়। প্রয়োজন শুধু ইংরেজী জানা স্মার্ট তরুণ।

মেডিক্যাল ট্রান্সক্রিপশনঃ

উন্নত দেশগুলোতে চিকিৎসা খরচ যেমন অত্যন্ত বেশী, তেমনি ডাক্তারদের সময়ও অত্যন্ত মূল্যবান। এমনকি তারা রোগীদের তথ্যাবলী লিখে রাখার সময়ও পান না। তারা রোগীদের সাথে সমস্ত তথ্য রেকর্ডিং করে রাখেন। এবং একদল ট্রান্সক্রিপশন অফিসার সে সব রেকর্ড শুনে সেগুলো ডাটাবেসে প্রবেশ করান। শুধুমাত্র খরচ কমানোর জন্য এই ট্রান্সক্রিপশনের কাজটি তারা উন্নয়নশীল দেশ থেকে কম খরচে করিয়ে নেয়।

আইটিইএস-এ বাংলাদেশের সম্ভাবনাঃ

১. সুবিধাজনক টাইম জোনঃ উত্তর আমেরিকা কিংবা অন্যান্য উন্নতদেশের সাথে আমাদের সময়ের পার্থক্য ১০-১২ ঘন্টা হওয়ায় আমাদের দিন আর তাদের রাত থাকে। ফলে রাতারাতি কাজের ক্ষেত্রে আমরা সুবিধা পাই।
২. মোটামুটি ইংরেজি জানে, এমন কর্মী দিয়েই অধিকাংশ কাজ করানো যায়। শুধু কল সেন্টার ও মেডিক্যাল ট্রান্সক্রিপশনের ক্ষেত্রে ইংরেজিতে ভাল দক্ষতার প্রয়োজন হয়।
৩. আমাদের দেশে বেতনের স্কেল অন্যান্য দেশের তুলনায় কম।

সবমিলিয়ে বাংলাদেশের জন্য আইটিইএস-এ একটি সম্ভাবনাময় শিল্প।

❑ মোঃ মারুফ হোসেন