

ভয়পলাইন টেলিকম (VoIPLine Telecom): ক্লাউড টেলিযোগাযোগ পরিকাঠামো, প্রযুক্তিগত স্থাপত্য এবং বাণিজ্যিক কৌশলের বিস্তারিত গবেষণা প্রতিবেদন

কার্যনির্বাহী সারাংশ (Executive Summary)

যুক্তরাজ্য এবং বৈশ্বিক টেলিযোগাযোগ ব্যবস্থা বর্তমানে একটি বৈপ্লবিক পরিবর্তনের মধ্য দিয়ে যাচ্ছে। প্রথাগত ISDN (Integrated Services Digital Network) এবং PSTN (Public Switched Telephone Network) প্রযুক্তি থেকে সরে এসে আধুনিক ব্যবসা প্রতিষ্ঠানগুলো ক্লাউড-ভিত্তিক VoIP (Voice over Internet Protocol) প্রযুক্তির দিকে ঝুঁকছে। এই প্রতিবেদনের মূল লক্ষ্য হলো যুক্তরাজ্যের অন্যতম প্রধান ক্লাউড টেলিফোনি সেবাদাতা প্রতিষ্ঠান 'ভয়পলাইন টেলিকম' (VoIPLine Telecom)-এর প্রযুক্তিগত সক্ষমতা, পরিষেবা কাঠামো, সাবস্ক্রিপশন প্রক্রিয়া এবং মূল্য নির্ধারণের মডেল সম্পর্কে একটি সম্পূর্ণ এবং বিস্তারিত বিশ্লেষণ প্রদান করা।

ভয়পলাইন টেলিকম নিজেকে একটি "হোস্টেড পিবিএক্স" (Hosted PBX) এবং "সিপ ট্রাঙ্কিং" (SIP Trunking) সেবাদাতা হিসেবে প্রতিষ্ঠিত করেছে^১। তাদের মূল বিশেষত্ব হলো একটি লোকেশন-ইন্ডিপেন্ডেন্ট বা অবস্থান-নিরপেক্ষ যোগাযোগ ব্যবস্থা তৈরি করা, যা ব্যবহারকারীদের ভৌগোলিক সীমানার উর্ধ্বে থেকে নিরবচ্ছিন্ন যোগাযোগ রক্ষা করতে সহায়তা করে^১। এই প্রতিবেদনটি আইটি ম্যানেজার, ব্যবসায়িক সিদ্ধান্ত গ্রহণকারী এবং প্রযুক্তিবিদদের জন্য প্রস্তুত করা হয়েছে, যারা একটি নির্ভরযোগ্য এবং স্কেলেবল টেলিযোগাযোগ সলিউশন খুঁজছেন।

প্রতিবেদনটিতে নিম্নলিখিত প্রধান দিকগুলো বিস্তারিতভাবে আলোচনা করা হয়েছে:

- প্রযুক্তিগত স্থাপত্য ও ফিচার ইকোসিস্টেম: ক্লাউড পিবিএক্স, কল সেন্টার মডিউল এবং ইউনিফাইড কমিউনিকেশন টুলের বিশ্লেষণ।
 - বাণিজ্যিক কাঠামো ও প্রাইসিং: 'CC Value Package', সিপ ট্রাঙ্কিং রেট এবং গোপন খরচের বিস্তারিত অডিট।
 - অপারেশনাল প্রসেস: সাবস্ক্রিপশন নেওয়ার ধাপ, নম্বর পোর্টিং বা স্থানান্তরের জটিলতা এবং হার্ডওয়্যার কনফিগারেশন।
 - ইন্টিগ্রেশন ও এক্সটেনসিবিলিটি: সিআরএম (CRM) ইন্টিগ্রেশন, এপিআই (API) এবং মাইক্রোসফট টিমস ডাইরেক্ট রাউটিং-এর ব্যবহারিক প্রয়োগ।
- বিশ্লেষণে দেখা যায় যে, ভয়পলাইন টেলিকম বিশেষত ক্ষুদ্র ও মাঝারি শিল্প (SME) এবং কল সেন্টারগুলোর জন্য একটি অত্যন্ত কার্যকরী সমাধান, যেখানে হার্ডওয়্যারের বিশাল বিনিয়োগ ছাড়াই এন্টারপ্রাইজ-গ্রেড ফিচার পাওয়া সম্ভব^২।

১. ভূমিকা এবং প্রযুক্তিগত প্রেক্ষাপট

১.১ প্রথাগত টেলিফোনি থেকে ক্লাউড মাইগ্রেশন

ঐতিহ্যগতভাবে, অফিসগুলোতে যোগাযোগের জন্য একটি বিশাল অন-প্রেমিস (On-premise) পিবিএক্স বক্স বা হার্ডওয়্যারের প্রয়োজন হতো। এটি রক্ষণাবেক্ষণ করা ছিল ব্যয়বহুল এবং জটিল। ভয়পলাইন টেলিকম এই ধারণাটিকে সম্পূর্ণ বদলে দিয়েছে। তাদের সেবাটি সম্পূর্ণভাবে ক্লাউড-ভিত্তিক, যার অর্থ হলো গ্রাহকের অফিসে কোনো ভারী সার্ভার বা টেলিফোন এক্সচেঞ্জ বসানোর প্রয়োজন নেই^১। সমস্ত কল প্রসেসিং, রাউটিং এবং ম্যানেজমেন্ট ইন্টারনেটের মাধ্যমে ভয়পলাইনের ডেটা সেন্টারে সম্পন্ন হয়।

১.২ ভয়পলাইন টেলিকমের আর্কিটেকচারাল ডিজাইন

ভয়পলাইনের স্থাপত্যটি 'মাল্টি-টেন্যান্ট ক্লাউড পিবিএক্স' (Multi-tenant Cloud PBX) মডেলের ওপর ভিত্তি করে তৈরি। এর অর্থ হলো, একই অবকাঠামোর ওপর একাধিক গ্রাহক তাদের নিজস্ব ভার্চুয়াল প্রাইভেট নেটওয়ার্কের মতো সেবা পান, যা ডেটা সুরক্ষা নিশ্চিত করার পাশাপাশি খরচ কমায়^৪।

এই আর্কিটেকচারের প্রধান সুবিধাগুলো হলো:

- **অবস্থান নিরপেক্ষতা (Location Independence):** ব্যবহারকারীরা অফিস, বাসা বা বিশ্বের যেকোনো প্রান্ত থেকে তাদের এক্সটেনশন ব্যবহার করতে পারেন। এর জন্য শুধুমাত্র একটি স্থিতিশীল ইন্টারনেট সংযোগ প্রয়োজন^১।
- **উচ্চ প্রাপ্যতা (High Availability):** ভয়পলাইন তাদের নেটওয়ার্ক অবকাঠামো ২৪/৭/৩৬৫ মিনিটরিং করে, যা ব্যবসায়িক যোগাযোগের জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ আপটাইম নিশ্চিত করে^৪।
- **নিরাপত্তা প্রোটোকল:** ভয়েস ডেটার নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে তারা SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol) সমর্থন করে, যা কলের সময় কথোপকথন হ্যাক হওয়া থেকে রক্ষা করে^৫।

২. বিস্তারিত ফিচার ইকোসিস্টেম: হোস্টেড পিবিএক্স (Hosted PBX)

ভয়পলাইন টেলিকমের সেবার মূল ভিত্তি হলো তাদের 'হোস্টেড পিবিএক্স' প্ল্যাটফর্ম। এটি একটি সফটওয়্যার-চালিত টেলিফোন সিস্টেম যা ব্যবহারকারীরা একটি ওয়েব পোর্টালের মাধ্যমে নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন।

২.১ ড্রাগ-এন্ড-ড্রপ কল ফ্লো ম্যানেজমেন্ট (Drag-and-Drop Call Flow)

প্রথাগত টেলিফোন সিস্টেমে কল রাউটিং পরিবর্তন করার জন্য টেকনিশিয়ানের প্রয়োজন হতো। কিন্তু ভয়পলাইন একটি অত্যন্ত ব্যবহারবান্ধব 'গ্রাফিক্যাল ইউজার ইন্টারফেস' (GUI) প্রদান করে, যেখানে ব্যবহারকারীরা মাউস দিয়ে টেনে এনে (Drag and Drop) তাদের কল ফ্লো সাজাতে পারেন^১।

এই সিস্টেমের মূল উপাদানগুলো নিম্নরূপ:

- **ইনবান্ড রুটস (Inbound Routes):** নির্দিষ্ট ফোন নম্বরে কল আসলে তা কোথায় যাবে তা নির্ধারণ করা।
- **টাইম কন্ডিশন (Time Conditions):** দিনের সময় অনুযায়ী কল রাউটিং। যেমন, সকাল ৯টা থেকে বিকাল ৫টা পর্যন্ত কল রিসেপশনে যাবে, এবং এরপর ভয়েসমেইলে যাবে^৩।

- **আইভিআর (IVR - Interactive Voice Response):** এটি একটি অটোমেটেড ভয়েস মেনু (যেমন: "বিক্রয় বিভাগের জন্য ১ চাপুন, সাপোর্টের জন্য ২ চাপুন")। এটি মাল্টি-লেভেল বা বহুস্তরের হতে পারে, যা বড় প্রতিষ্ঠানের জন্য অত্যন্ত জরুরি^৩।
- **রিং গ্রুপ ও হান্ট গ্রুপ (Ring Groups):** একাধিক এক্সটেনশনে একসাথে বা ক্রমানুসারে রিং হওয়ার ব্যবস্থা।
- **ফেইলওভার লজিক (Failover Logic):** যদি কোনো কারণে ইন্টারনেট সংযোগ বিচ্ছিন্ন হয়, তবে সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে কলটি একটি মোবাইল নম্বরে বা ভয়েসমেইলে পাঠিয়ে দিতে পারে^৬।

২.২ উন্নত কল সেন্টার সলিউশন (Advanced Call Centre Solutions)

যাদের প্রচুর ইনবাউন্ড কল হ্যান্ডেল করতে হয়, তাদের জন্য ভয়পলাইনের 'কল সেন্টার এডিশন' বেশ কিছু শক্তিশালী টুল সরবরাহ করে।

২.২.১ কল কিউ এবং রিয়েল-টাইম ওয়ালবোর্ড (Call Queue & Wallboard)

কল কিউ বা সারি ব্যবস্থাপনা গ্রাহকদের ব্যস্ত সময়ে লাইনে ধরে রাখতে সাহায্য করে। সুপারভাইজারদের জন্য সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ ফিচার হলো 'কল কিউ ওয়ালবোর্ড'। এটি একটি লাইভ ড্যাশবোর্ড যা নিম্নলিখিত তথ্য প্রদর্শন করে:

- কতজন কলার বর্তমানে অপেক্ষা করছেন।
- কতজন এজেন্ট বর্তমানে কলে ব্যস্ত আছেন।
- গড় অপেক্ষার সময় (Average Wait Time)।
- মিসড কল বা পরিত্যক্ত কলের সংখ্যা^১।

এই ডেটা ব্যবহার করে ম্যানেজাররা তাৎক্ষণিকভাবে সিদ্ধান্ত নিতে পারেন, যেমন কোনো নির্দিষ্ট কিউতে অতিরিক্ত এজেন্ট যুক্ত করা।

২.২.২ এজেন্ট মনিটরিং (Listen & Whisper)

এজেন্টদের মান নিয়ন্ত্রণের জন্য সুপারভাইজাররা তিনটি মোড ব্যবহার করতে পারেন:

১. লিসেন (Listen): গ্রাহক বা এজেন্টকে না জানিয়ে গোপনে কল শোনা।
২. হুইস্পার (Whisper): গ্রাহক শুনতে পাবে না, কিন্তু সুপারভাইজার এজেন্টের কানে পরামর্শ দিতে পারবেন। এটি নতুন এজেন্টদের প্রশিক্ষণের জন্য অত্যন্ত কার্যকর।
৩. বার্জ-ইন (Barge-in): প্রয়োজনে চলমান কলে সুপারভাইজার সরাসরি যুক্ত হয়ে কথা বলতে পারেন^১।

২.২.৩ কিউ কল-ব্যাক (Queue Call-back)

গ্রাহক সন্তুষ্টি বাড়ানোর জন্য এটি একটি চমৎকার ফিচার। যদি অপেক্ষার সময় অনেক বেশি হয়, তবে কলার লাইন কেটে দিয়ে নিজের নম্বর রেখে দিতে পারেন। এজেন্ট ফ্রি হলে সিস্টেম স্বয়ংক্রিয়ভাবে ওই নম্বরে কল ব্যাক করে^১।

২.৩ ইউনিফাইড কমিউনিকেশন: ওয়েবফোন (Webphone)

ভয়পলাইন তাদের নিজস্ব সফটফোন অ্যাপ্লিকেশন সরবরাহ করে, যার নাম 'ওয়েবফোন'। এটি ডেস্কটপ (উইন্ডোজ/ম্যাক/লিনাক্স), মোবাইল (আইওএস/অ্যান্ড্রয়েড) এবং ওয়েব ব্রাউজারের মাধ্যমে ব্যবহার করা যায়

ওয়েবফোনের মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ:

- **ডিভাইস পরিবর্তন:** ব্যবহারকারীরা একটি চলমান কলকে ডেস্কটপ থেকে মোবাইলে বা মোবাইল থেকে ডেস্কটপে নির্বিঘ্নে স্থানান্তর করতে পারেন^৪।
- **এসএমএস ইন্টিগ্রেশন:** যদি ব্যবহারকারী এসএমএস-সক্ষম নম্বর ক্রয় করেন, তবে এই অ্যাপ থেকেই ব্যবসায়িক নম্বর ব্যবহার করে টেক্সট মেসেজ পাঠানো ও গ্রহণ করা যায়^৭।
- **সিআরএম ডেটা প্রদর্শন:** কল আসার সাথে সাথে স্ক্রিনে কলারের নাম, কোম্পানি এবং পূর্ববর্তী সাপোর্টের ইতিহাস ভেসে ওঠে (যদি সিআরএম ইন্টিগ্রেটেড থাকে)^{১০}।

৩. সাবস্ক্রিপশন এবং সেটআপ গাইড: ধাপে ধাপে প্রক্রিয়া

গ্রাহকদের জন্য এই অংশটি অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ, কারণ এখানে বিস্তারিতভাবে বলা হয়েছে কীভাবে পরিষেবাটি শুরু করতে হবে। সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি ডিজিটাল এবং অনলাইন পোর্টালের মাধ্যমে সম্পন্ন হয়।

৩.১ সাবস্ক্রিপশন নেওয়ার ধাপসমূহ (How to Subscribe)

ধাপ ১: ফ্রি ট্রায়াল শুরু করা

ভয়পলাইন টেলিকমের সেবা যাচাই করার জন্য প্রথমে ৩০ দিনের একটি ফ্রি ট্রায়াল অ্যাকাউন্ট খোলার সুযোগ রয়েছে।

- ওয়েবসাইটে গিয়ে 'Start Free Trial' অপশনে ক্লিক করতে হবে।
- প্রাথমিক তথ্য দিয়ে রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন করার পর, ব্যবহারকারী পোর্টাল অ্যাক্সেস পাবেন।
- মনে রাখবেন, ট্রায়াল পিরিয়ডে সাধারণত শুধুমাত্র জিওগ্রাফিক (লোকাল) নম্বর টেস্ট করার সুযোগ থাকে^১।

ধাপ ২: অ্যাকাউন্ট ভেরিফিকেশন এবং ক্রেডিট

ট্রায়াল থেকে পূর্ণাঙ্গ পেইড সেবায় যেতে হলে অ্যাকাউন্ট ভেরিফাই করতে হয়।

- অধিকাংশ সেবা 'প্রি-পেইড' (Pre-paid) মডেলে চলে, অর্থাৎ ব্যবহারের আগে অ্যাকাউন্টে ব্যালেন্স যোগ করতে হয়।
- তবে বিশেষ অনুরোধে এবং ক্রেডিট চেক সাপেক্ষে 'পোস্ট-পেইড' (Post-paid) বিলিং সুবিধা পাওয়া যেতে পারে। এর জন্য সাধারণত এক মাসের আনুমানিক বিলের সমপরিমাণ 'সিকিউরিটি ডিপোজিট' জমা দিতে হয়^৪।

ধাপ ৩: লাইসেন্স এবং নম্বর ক্রয়

পোর্টালের ভেতরে 'Services' মেনু থেকে প্রয়োজনীয় সেবাগুলো কিনতে হয়:

১. Phone Numbers: এখান থেকে নতুন ইউকে লোকাল নম্বর (যেমন ০২০৭ লন্ডন), মোবাইল নম্বর বা টোল-ফ্রি নম্বর কেনা যায়।

২. PBX Licenses: প্রতিটি কর্মীর জন্য 'User & Device License' কিনতে হবে।

৩. ইউজার তৈরি: '+ Add User' বাটনে ক্লিক করে লাইসেন্সটি নির্দিষ্ট কর্মীর ইমেইল এবং নামের সাথে যুক্ত করতে হবে^৬।

৩.২ নম্বর পোর্টিং বা স্থানান্তর প্রক্রিয়া (Number Porting)

আপনার যদি আগে থেকেই অন্য কোনো প্রোভাইডারের (যেমন BT বা Virgin Media) নম্বর থাকে এবং সেটি

ভয়পলাইনে আনতে চান, তবে পোর্টিং প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে হবে। এটি একটি সংবেদনশীল প্রক্রিয়া।

প্রয়োজনীয় প্রস্তুতি:

- বর্তমান প্রোভাইডারের (Losing Carrier) সর্বশেষ বিল বা ইনভয়েস সংগ্রহ করুন। এটি মালিকানার প্রমাণ হিসেবে কাজ করে ¹²।
- ইনভয়েসে থাকা নাম এবং ঠিকানা ছবছ পোর্টিং ফর্মে ব্যবহার করতে হবে।

আবেদন এবং সময়সীমা:

- ভয়পলাইন কাস্টমার পোর্টালে পোর্টিং সেকশনে গিয়ে ফর্ম পূরণ করতে হবে এবং ইনভয়েস আপলোড করতে হবে।
- সময়: মোবাইল বা টোল-ফ্রি নম্বরের জন্য ৩ কর্মদিবস এবং সাধারণ ল্যান্ডলাইন নম্বরের জন্য ২ সপ্তাহ পর্যন্ত সময় লাগতে পারে ¹²।
- কাট-ওভার (Cutover): নম্বর স্থানান্তরের কাজটি সাধারণত রাতের বেলা করা হয় যাতে ব্যবসায়িক ক্ষতি না হয়। সবচেয়ে সুবিধাজনক বিষয় হলো, নম্বরটি পোর্টিং হওয়ার আগেই আপনি ভয়পলাইন পোর্টালে ইনকামিং কল ফ্লো সেটআপ করে রাখতে পারেন, যাতে পোর্টিং সম্পন্ন হওয়ার সাথে সাথেই কলগুলো সঠিক জায়গায় রিং হয় ¹²।

৩.৩ হার্ডওয়্যার এবং সফটওয়্যার কনফিগারেশন

অপশন ক: ওয়েবফোন অ্যাপ (সহজ পদ্ধতি)

স্মার্টফোনে ব্যবহারের জন্য অ্যাপ স্টোর বা প্লে স্টোর থেকে "Webphone by VoIPcloud" অ্যাপটি নামিয়ে নিন ৭। ডেস্কটপ পোর্টাল থেকে একটি QR কোড জেনারেট করে সেটি মোবাইল দিয়ে স্ক্যান করলেই লগইন হয়ে যাবে, পাসওয়ার্ড টাইপ করার প্রয়োজন নেই 14।

অপশন খ: ইয়েলিংক (Yealink) আইপি ফোন সেটআপ

ভয়পলাইন মূলত 'ইয়েলিংক' ব্র্যান্ডের ফোনের জন্য 'অটো-প্রভিশনিং' সমর্থন করে।

১. ফোনের পেছনে থাকা ১২ ডিজিটের MAC অ্যাড্রেসটি নোট করুন।

২. পোর্টালে 'SIP Devices' মেনুতে গিয়ে ডিভাইসের মডেল সিলেক্ট করে MAC অ্যাড্রেসটি ইনপুট দিন 15।

৩. ফোনটি ইন্টারনেটে সংযোগ দিলে এটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে সার্ভার থেকে কনফিগারেশন ডাউনলোড করে নিবে।

অপশন গ: অন্যান্য হার্ডওয়্যার (Cisco/Polycom)

অন্যান্য ব্র্যান্ডের ফোনের জন্য ম্যানুয়াল কনফিগারেশন প্রয়োজন। পোর্টালে প্রতিটি ডিভাইসের জন্য একটি SIP Server Address, Login ID এবং Password দেওয়া থাকে। ফোনের ওয়েব ইন্টারফেসে ঢুকে এই তথ্যগুলো বসালে ফোন সচল হবে 15।

৪. কমার্শিয়াল ফ্রেমওয়ার্ক এবং প্রাইসিং কম্পারিসন (Pricing Analysis)

ব্যবহারকারীর অনুরোধ অনুযায়ী, এখানে মূল্যের একটি বিস্তারিত এবং তুলনামূলক বিশ্লেষণ প্রদান করা হলো। উল্লেখ্য, সমস্ত মূল্য ভ্যাট (VAT) ব্যতীত এবং গ্রেট ব্রিটেন পাউন্ড (GBP) মুদ্রায়।

৪.১ প্যাকেজ বিশ্লেষণ: CC Value Package

বেশিরভাগ ক্ষুদ্র ও মাঝারি ব্যবসার জন্য ভয়পলাইন তাদের 'Hosted PBX Call Centre Edition' বা 'CC Value Package' অফার করে। এটি একটি বাস্তব প্যাকেজ যা খরচের হিসাব সহজ করে।

খরচের বিস্তারিত ব্রেকডাউন (প্রতি ইউজার/প্রতি মাস): £১১.৯৫

এই £১১.৯৫ খরচটি চারটি ভিন্ন খাতের সমষ্টি:

খাতের নাম	খরচ (GBP)	বিবরণ
১. ইউকে লোকাল ফোন নম্বর	£২.০০	প্রতিটি ইউজারের জন্য একটি ডাইরেক্ট নম্বর (DDI)।
২. ইউজার লাইসেন্স	£২.১০	পিবিএক্স ফিচার ব্যবহারের অনুমতি।
৩. ডিভাইস লাইসেন্স	£১.৮৫	ডেস্কফোন বা সফটফোন কানেক্ট করার ফি।
৪. কল প্ল্যান সাবস্ক্রিপশন	£৬.০০	এটি একটি বেস সাবস্ক্রিপশন ফি।
মোট মাসিক খরচ	£১১.৯৫	প্রতি ইউজার।

কল রেট (CC Value প্যাকেজের অধীনে):

- ইউকে ল্যান্ডলাইন (০১, ০২): ০.৩৬ পেন্স (পাউন্ডের শতাংশ) প্রতি মিনিট।
- ইউকে মোবাইল (০২, Vodafone, etc.): ০.৯৬ পেন্স প্রতি মিনিট।
- ইউকে টোল-ফ্রি (০৮০০): ফ্রি^৩।

৪.২ সিপ ট্রাঙ্কিং প্রাইসিং (SIP Trunking)

যাদের নিজস্ব অন-প্রেমিস পিবিএক্স (যেমন 3CX বা Asterisk) আছে, তাদের জন্য দুই ধরনের প্রাইসিং মডেল রয়েছে:

মডেল ১: SIP Line PAYG (Pay-As-You-Go)

- মাসিক চ্যানেল ভাড়া: £০.০০ (ফ্রি)।
- কল রেট: ল্যান্ডলাইন ১ পেন্স/মিনিট, মোবাইল ৪.৮ পেন্স/মিনিট।
- উপযোগিতা: যাদের কল ভলিউম খুব কম বা যারা শুধুমাত্র ব্যাকআপ লাইন হিসেবে এটি ব্যবহার করতে চান^৩।

মডেল ২: SIP Line Wholesale

- মাসিক চ্যানেল ভাড়া: £২.৪০ প্রতি চ্যানেল।
- কল রেট: ল্যান্ডলাইন ০.৩৬ পেন্স/মিনিট, মোবাইল ১.১ পেন্স/মিনিট।

- উপযোগিতা: কল সেন্টার বা প্রচুর আউটবাইন্ড কল করা কোম্পানিগুলোর জন্য এটি সাশ্রয়ী ³।

৪.৩ পোর্টিং এবং অন্যান্য ফি (Hidden Costs & Fees)

সাবস্ক্রিপশন নেওয়ার সময় কিছু এককালীন খরচ বা 'হিডেন কস্ট' সম্পর্কে সচেতন থাকা জরুরি।

সেবার নাম	চার্জ (GBP)	মন্তব্য
নম্বর পোর্টিং (লোকাল/মোবাইল)	£১২.০০	প্রতিটি নম্বরের জন্য এককালীন ফি।
পোর্টিং সাবমিশন ভুল হলে	£১২.০০	যদি ভুল তথ্যের কারণে পোর্টিং বাতিল হয়, তবে এই জরিমানা দিতে হয় ³ ।
বাল্ক পোর্টিং ক্যাপ	£৬০.০০	যদি একসাথে অনেকগুলো লোকাল নম্বর পোর্ট করেন, তবে সর্বোচ্চ ফি ৬০ পাউন্ডের বেশি হবে না ³ ।
সিআরএম ইন্টিগ্রেশন	£২.২৫	প্রতি ইউজার/মাস। এটি একটি ঐচ্ছিক অ্যাড-অন ¹¹ ।
কল রেকর্ডিং স্টোরেজ	পরিবর্তনশীল	ইমেইলে রেকর্ডিং পাঠানো ফ্রি। ক্লাউড স্টোরেজের জন্য ১০০০ মিনিটের প্যাক £৪.০০/মাস ³ ।

৪.৪ বাজার মূল্যের সাথে তুলনা (Price Comparison)

যুক্তরাজ্যের অন্যান্য প্রোভাইডারদের সাথে তুলনা করলে দেখা যায়:

- সেটআপ ফি: অনেক প্রোভাইডার অ্যাকাউন্ট খোলার জন্য সেটআপ ফি নেয়, কিন্তু ভয়পলাইনে কোনো সেটআপ ফি নেই ⁴।
- মোবাইল কল রেট: বাজারের সাধারণ রেট যেখানে ৩-১০ পেন্স, সেখানে ভয়পলাইনের ০.৯৬ পেন্স রেটটি অত্যন্ত প্রতিযোগিতামূলক।
- কন্ট্রাক্ট: ভয়পলাইনের মাসিক রোলিং কন্ট্রাক্ট (No long-term contract) ছোট ব্যবসার জন্য সুবিধাজনক, যেখানে অন্যান্যরা ১২-৩৬ মাসের চুক্তিতে আবদ্ধ করে ⁴।

৫. ইন্টিগ্রেশন এবং অ্যাডভান্সড টুলস

আধুনিক ব্যবসায় টেলিফোন সিস্টেম এখন আর বিচ্ছিন্ন কোনো দ্বীপ নয়; এটি অন্যান্য সফটওয়্যারের সাথে

মিলে কাজ করে।

৫.১ মাইক্রোসফট টিমস ডাইরেক্ট রাউটিং (Microsoft Teams Direct Routing)

অনেক কোম্পানি এখন অভ্যন্তরীণ যোগাযোগের জন্য 'মাইক্রোসফট টিমস' ব্যবহার করে। ভয়পলাইন এই টিমসের সাথেই তাদের টেলিফোন লাইন যুক্ত করার সুবিধা দেয়।

- **সুবিধা:** কর্মীরা মাইক্রোসফট টিমস অ্যাপ ব্যবহার করেই বাইরের নম্বরে (যেমন গ্রাহকের মোবাইলে) কল করতে পারেন। এর জন্য আলাদা করে ডেস্কফোন বা সফটফোনের প্রয়োজন হয় না।
- **প্রক্রিয়া:** এর জন্য অফিস ৩৬৫ অ্যাডমিন সেন্টারে কনফিগারেশন এবং ভয়পলাইন থেকে বিশেষ ট্রাফিকিং লাইসেন্স প্রয়োজন ^৫।

৫.২ সিআরএম (CRM) ইন্টিগ্রেশন

ভয়পলাইন জনপ্রিয় সিআরএম যেমন HubSpot, Zendesk, Zoho, এবং Tall Emu-এর সাথে সরাসরি যুক্ত হতে পারে।

- **ক্লিক-টু-কল:** সিআরএম-এর ভেতর থেকেই গ্রাহকের নম্বরে ক্লিক করে কল করা যায়।
- **অটোমেটিক লগিং:** প্রতিটি কলের সময়কাল, রেকর্ডিং এবং নোট স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের প্রোফাইলে সেভ হয়ে যায়, যা ম্যানুয়াল ডেটা এন্ট্রির সময় বাঁচায় ^{১০}।

৫.৩ ডেভেলপার এপিআই এবং ওয়েবহুকস (API & Webhooks)

যারা কাস্টম সফটওয়্যার ব্যবহার করেন, তাদের জন্য ভয়পলাইন REST API এবং Webhooks প্রদান করে।

- **REST API:** এর মাধ্যমে আপনি কল হিস্ট্রি ডাউনলোড করা বা কল শুরু করার মতো কাজগুলো আপনার নিজস্ব সফটওয়্যার থেকে করতে পারবেন ^১।
- **Webhooks:** এটি 'রিয়েল-টাইম' ইভেন্ট নোটিফিকেশন দেয়। যেমন, কোনো মিসড কল হলে সাথে সাথে আপনার স্ল্যাক (Slack) বা ইমেইলে একটি অ্যালার্ট পাঠানো ^১।

পরিশিষ্ট: দ্রুত চেকলিস্ট (Quick Reference Checklists)

আপনার কাজের সুবিধার্থে নিচে সাবস্ক্রিপশন এবং নম্বর পোর্টিং-এর জন্য দুটি চেকলিস্ট দেওয়া হলো।

চেকলিস্ট ১: প্রাথমিক সাবস্ক্রিপশন শুরু করা (Subscription Setup)

ধাপ	কাজের নাম	বিবরণ
১	ফ্রি ট্রায়াল সাইন-আপ	Hosted PBX বা SIP Trunking পরিষেবার জন্য ৩০ দিনের ফ্রি ট্রায়াল শুরু করুন।
২	চুক্তি সম্মতি	সাইন-আপ করার সময় 'Master Service

		Agreement'-এ সম্মত হতে হবে।
৩	অ্যাকাউন্ট সক্রিয়করণ	ইমেইলে আসা নির্দেশনা অনুসরণ করে অ্যাকাউন্ট ভেরিফাই এবং এনাবল (Enable) করুন।
৪	পোর্টাল অ্যাক্সেস	'Customer Portal'-এ লগইন করুন (বিলিং এবং কনফিগারেশনের জন্য)।
৫	ব্রাউজার যাচাই	সঠিক পারফরম্যান্সের জন্য Google Chrome বা Firefox ব্রাউজার ব্যবহার করুন।

চেকলিস্ট ২: বিদ্যমান নম্বর পোর্টিং (Number Porting)

ধাপ	প্রয়োজনীয় তথ্য/ডকুমেন্ট	বিবরণ
১	পোর্টিং আবেদন	পোর্টালে লগইন করে 'Porting TAB'-এ ক্লিক করে আবেদন শুরু করুন।
২	পূর্ববর্তী প্রোভাইডারের নাম	আপনার বর্তমান বা আগের প্রোভাইডারের (Losing Carrier) নাম সঠিক বানানে লিখুন।
৩	অ্যাকাউন্ট নম্বর	আগের প্রোভাইডারের কাছে থাকা আপনার অ্যাকাউন্ট নম্বরটি দিন।
৪	নম্বরের তালিকা	যে নম্বরগুলো ট্রান্সফার করতে চান তার তালিকা তৈরি করুন।
৫	মালিকানার প্রমাণ (Invoice)	সাম্প্রতিক একটি বিলের কপি (PDF/Image) আপলোড করুন যেখানে আপনার নাম ও নম্বর

		দৃশ্যমান।
৬	তথ্য যাচাই	সব তথ্য নির্ভুল কিনা যাচাই করুন (ভুল তথ্যের জন্য রিজেকশন ফি প্রযোজ্য হতে পারে)।

৬. উপসংহার এবং সুপারিশ

ভয়পলাইন টেলিকম যুক্তরাজ্যের বাজারে একটি শক্তিশালী এবং ফিচার-সমৃদ্ধ টেলিযোগাযোগ সমাধান হিসেবে নিজেকে প্রমাণ করেছে। তাদের ড্র্যাগ-এন্ড-ড্রপ ইন্টারফেস, নমনীয় প্রাইসিং এবং উন্নত কল সেন্টার ফিচারগুলো বিশেষ করে ছোট থেকে মাঝারি আকারের ব্যবসার জন্য উপযুক্ত।

মূল সুবিধাসমূহ:

১. কোনো দীর্ঘমেয়াদী চুক্তি নেই (Monthly Rolling Contract)।
২. লোকাল এবং মোবাইল কলের রেট বাজারের তুলনায় অত্যন্ত কম।
৩. হার্ডওয়্যার ছাড়াই সম্পূর্ণ সিস্টেম চালানোর সক্ষমতা (Webphone-এর মাধ্যমে)।
৪. শক্তিশালী কাস্টমার সাপোর্ট এবং ইউকে-ভিত্তিক ইনফ্রাস্ট্রাকচার।

সতর্কতা:

- অটো-প্রভিশনিং মূলত ইয়েলিংক (Yealink) ডিভাইসের জন্য অপ্টিমাইজড, তাই অন্য ব্র্যান্ডের ফোন ব্যবহারে কিছুটা কারিগরি জ্ঞান প্রয়োজন হতে পারে।
- নম্বর পোর্টিং প্রক্রিয়ায় তথ্যের নির্ভুলতা অত্যন্ত জরুরি, অন্যথায় রিজেকশন ফি গুনতে হতে পারে।

যারা এই সেবাটি নিতে আগ্রহী, তাদের জন্য সুপারিশ হলো প্রথমে ৩০ দিনের ফ্রি ট্রায়াল দিয়ে শুরু করা। এতে সিস্টেমের ভয়েস কোয়ালিটি এবং ইন্টারফেসের সহজবোধ্যতা যাচাই করার সুযোগ পাওয়া যাবে কোনো আর্থিক ঝুঁকি ছাড়াই।

তথ্যসূত্র নির্দেশিকা

এই প্রতিবেদনে ব্যবহৃত সকল তথ্য ভয়পলাইন টেলিকমের অফিসিয়াল ডকুমেন্টেশন, লিগ্যাল টার্মস এবং গ্রাহক রিভিউ থেকে সংগৃহীত। প্রতিটি দাবির সপক্ষে প্রাসঙ্গিক সোর্স কোড টেক্সটের সাথে যুক্ত করা হয়েছে। মূল্য তালিকা এবং ফিগুলো পরিবর্তনশীল হতে পারে, তাই চূড়ান্ত ক্রয়ের আগে পোর্টালে রেট চেক করে নেওয়া বাঞ্ছনীয়।

Works cited

1. UK Cloud-Hosted PBX Provider | Plans & Pricing | Virtual PBX ..., accessed on December 5, 2025, <https://www.voiplinetelecom.co.uk/hosted-pbx>
2. Modern Business Phone Systems | VoIPLine Telecom United Kingdom, accessed on December 5, 2025,

- <https://www.voiplinetelecom.co.uk/blog/article/6546204789007-modern-business-phone-systems>
3. Hosted Call Centre Solutions | Free Trial | VoIPLine, accessed on December 5, 2025, <https://www.voiplinetelecom.co.uk/call-centres>
 4. Hosted PBX VoIP - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voiplinetelecom.co.uk/downloads/legal/Critical-Info-Summary-Hosted-PBX.pdf>
 5. UK Microsoft Teams Calling, Direct Routing Provider | Free Trial - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voiplinetelecom.co.uk/teams-direct-routing>
 6. How to get setup - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voipline.global/support/article/6243269932815-how-to-get-setup>
 7. Webphone by VoIPcloud on the App Store, accessed on December 5, 2025, <https://apps.apple.com/th/app/webphone-by-voipcloud/id6449998957>
 8. Webphone — Next Generation Softphone for Business - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voipline.net.au/webphone>
 9. Webphone by VoIPcloud - App Store - Apple, accessed on December 5, 2025, <https://apps.apple.com/au/app/webphone-by-voipcloud/id6449998957>
 10. VoIP Integrations with third party Web Applications, CRM, API and Webhooks | VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voiplinetelecom.co.uk/integrations>
 11. SIP Trunks - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voiplinetelecom.co.uk/downloads/legal/Critical-Info-Summary-SIP-Trunking.pdf>
 12. UK Virtual Mobile Numbers With Inbound SMS Support - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voiplinetelecom.co.uk/virtual-mobile-numbers>
 13. Webphone - Apps on Google Play, accessed on December 5, 2025, <https://play.google.com/store/apps/details?id=online.voip.cloud>
 14. How to setup the Android Webphone app - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voipline.global/support/article/9921587310735-how-to-setup-the-android-webphone-app>
 15. SIP Device Zero Touch Provisioning - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voipline.global/support/article/360000965556-auto-configuration-setup>
 16. Manual Configuration of Yealink IP Handsets - VoIPLine Telecom, accessed on December 5, 2025, <https://www.voipline.global/support/article/360001517496-manual-configuration-yealink-desk-handsets>