



## नेपाल टेलिकम : नयाँ सोचाइको आवश्यकता



विश्वनाथ गोयल  
निर्देशक  
दूरसञ्चार तालिम केन्द्र

### प्रविधिमा अगाडि रहनै पर्ने बाध्यता:

वर्तमान दूरसञ्चार क्षेत्र प्रविधिका दृष्टिले अग्रणी नेतृत्वमा रहेको क्षेत्र हो। दूरसञ्चार क्षेत्रमा आएको युगान्तकारी परिवर्तन आधारभूत रूपमा प्रविधिको देन नै हो। ग्राहकले रुचाएको प्रविधि यथाशीघ्र अपनाई उपलब्ध गराएमा मात्र सेवाप्रदायकको भविष्य उज्ज्वल रहन्छ। यस सन्दर्भमा कम्पनीले खरिद गर्न लागेको ३५ लाख लाइन GSM को नेटवर्क, Next Generation Network, CDMA को क्षमता १० लाखबाट विस्तार गर्न तत्काल कदम उठाउनुपर्ने, Back bone Network को क्षमता विस्तार, Convergence Billing आदि प्रमुख रूपमा ध्यान दिनुपर्ने विषयहरू हुन्। कम्पनीले तत्काल ध्यान दिनुपर्ने केही महत्त्वपूर्ण पक्षहरूका सम्बन्धमा आफ्ना विचारहरू संक्षेपमा प्रस्तुत गर्दछु।

### १. आयोजना व्यवस्थापन :

- (क) नेपाल टेलिकम (NT) ले समय-समयमा अग्रणी प्रविधि अपनाए पनि यसको Project Handling क्षमता निकै कमजोर देखिएको छ। अहिलेसम्मको अनुभवले के देखाउँछ भने हाम्रो Procurement राम्रो र Synchronize नभएकोले सो विषयमा विशेष पहलको आवश्यकता देखिन्छ। 'जसलाई तिर्खा लाग्छ उसैले पानीको खोजी गर्छ' भन्ने सिद्धान्तलाई मान्ने हो भने Procurement Process लाई केन्द्रीकरणको सट्टा विकेन्द्रीकरण गरी जुन सामान जुन आयोजनाको लागि आवश्यक छ उसैलाई Procure (खरिद) गर्ने अधिकार दिनुपर्दछ। यसको संयोजनका लागि Central Procurement Policy र Guideline बनाई जारी गर्नुपर्दछ।
- (ख) Project Handling छिटोछरितो किसिमले गर्नका लागि Detail Project Management Chart, Smallest Component सम्मको बनाई Project Manager लाई जिम्मेदार बनाउनुपर्दछ। Project Manager काम छिटो गराउनको लागि सचेत हुनुपर्दछ र समयमा नै सही कदम चाल्नुपर्दछ। समयमा कार्य सम्पन्न गर्न Project

Manager लाई आवश्यक निर्णय गर्ने स्वतन्त्रता र अधिकार प्रत्यायोजन गर्नुपर्दछ।

- (ग) Project handle गर्न हाल हामीले अपनाएको Model मा छिटो काम गर्न सकिने अवस्था नरहेको महसुस भएकोले Out Sourcing का अन्य Model हरुबारे विचार गर्नुपर्ने देखिन्छ। हाल भारतका Telecom Operator हरुले Network fast deployment को लागि निम्न तरिका अपनाएको देखिन्छ।
- (i) सामान आफै किन्ने जडान कार्य अरुलाई दिने। NT ले पनि यो तरिका हाल GSM/CDMA को Project मा अपनाए पनि NT पट्टिको Component मा ढिलाइ भएको कारणले Project हरु ढिलो भएको देखिन्छ। जस्तो BTS हरुको Location, घर भाडामा लिने कार्य र Power connection को कार्य NT को जिम्मा रहेको कारणले Project हरु ढिलो भएको देखिन्छ।
- (ii) सामान आफै किन्ने तर Planning, survey लगायत जडानका सम्पूर्ण कार्य ठेकेदारमार्फत गराउने। साथै (i) मा देखाएका कमजोरीहरू यसमा हट्ने भएकोले Project हरु चाँडै सम्पन्न हुने सम्भावना छ। NT को कारणले Project हरु ढिलो नहुने हुन्छ।
- (iii) Revenue Sharing Model- यो Model मा Vender ले Network/System जडान गर्ने कार्य आफ्नो लगानीमा स्वयम् गर्छ। सेवाप्रदायकले Vender सँग Capacity मात्रै किन्छ। उदाहरणको लागि कुनै भौगोलिक क्षेत्रमा X ग्राहकलाई Y Erlang Traffic र Z Quality of Service र Coverage को आधारमा Vender बाट Network क्षमता किनिन्छ। Network को Design, Installation Maintenance, Technology up gradation गर्ने कार्य सम्बन्धित Vender ले नै गर्छ। सेवाप्रदायक कम्पनी (NT) ले Marketing गरी ग्राहक बनाउने कार्य मात्र गर्नुपर्दछ।

यो Model मा NT अर्थात् सेवाप्रदायक कम्पनीले कुनै लगानी गर्नुपर्दैन र Quality र क्षमताको Constraint बाट मुक्ति पाउँछ। उठेको Revenue को Certain प्रतिशत Vender ले पाउँछ। Competition-Vender ले माग्ने Revenue प्रतिशतको आधारमा हुन्छ। यो Model India मा Airtel (Bharti Telecom) ले सफलतापूर्वक अपनाइरहेको छ।

## २. आम्दानीका नयाँ स्रोतको खोजी :

(क) वर्तमान परिप्रेक्ष्यमा दूरसञ्चार कम्पनीहरूले Voice Services मा उठेको Revenue बाट धेरै पैसा कमाउन सक्दैनन्, यस्ता कम्पनीहरूको मुख्य Revenue Value Added Services हुँदै गइराखेको छ। यसमा नेपाल टेलिकम निकै पछाडि छ।

(ख) NT Incumbent operator भएको कारणले यसको Network अन्य अपरेटरहरूको तुलनामा बढी विस्तृत छ। हामीले Band width Connectivity दिएनौं भने अन्य Competitor हरु चाँडै Network विस्तार गर्न सक्दैनन् भन्ने यदाकदा हामी बीच सोचाइ रहेको देखिन्छ। तर अरु Operator हरुले पनि आफ्नो नेटवर्क बढी Speed मा र Independent रूपमा विस्तार गरिराखेको खबर आइरहेको छ।

यसबाट NT को Infrastructure unutilized भएर बस्न सक्छ। उदाहरणको लागि जहाँ NT को Tower छ त्यहाँ अरु Operator हरुले भाडामा लिन खोज्यो भन्ने Cost Sharing को आधारमा दिए हुन्छ। नत्र शहरभरि Tower नै Tower मात्रै भएर शहरको शोभा बिग्रने हुन्छ र अनावश्यक लगानी बढ्न गई सस्तोमा सेवा दिन बाधा पुग्नेछ।

(ग) अर्को उदाहरण NT को Optical Fiber Network अरुलाई भाडामा दिएको भए थप Revenue आउने थियो। भारतीय सहयोगमा सञ्चालित Optical Fiber Network Nepal Telecom ले अरुलाई भाडामा नदिने मनसाय देखिएकोले सो Project को Second phase रोकिएको थियो।

हाल विश्वव्यापी रूपमा Infrastructure Sharing को Concept स्वीकार्य भइसकेको छ र थप Revenue को स्रोत पनि भएको छ।

## ३. सेवामा सुधार :

(क) शतप्रतिशत Prepaid सेवा सञ्चालन गर्ने।

नेपालको भौगोलिक स्थितिको कारणले हाम्रा ग्राहकहरू छरिएर बसेका छन्। यस्ता ग्राहकहरूलाई दूरसञ्चारको Counter मा पैसा तिर्न बोलाउनु ग्राहक र संस्था दुवैको स्रोतको नोक्सानी हो। रु. २५०-३००/- को

मासिक बिल तिर्न ग्राहक स्वयम् संस्थाको Counter सम्म आउनुमा ग्राहकको त्यतिकै रकम र समय ट्याक्सी भाडामा खर्च भइसकेको हुन्छ। यदि NT ले आफ्नो सम्पूर्ण PSTN र अन्य सेवासमेत Prepaid Concept मा परिवर्तन गर्न सक्यो भने सेवाग्राहीलगायत संस्थालाई पनि ठूलो फाइदा हुनेछ। सेवाग्राहीको व्यक्तिगत खाता राख्नु पर्दैन, ग्राहकमा संस्थाको रकम बाँकी नरहने हुनका साथै करिब एक महिनाको रकम अग्रिम रूपमा आउँछ। साथै संस्थामा रकम उठाउने कार्यमा संलग्न भन्डै १ हजार कर्मचारी खाली भई अन्य कार्यमा खटाउन सकिन्छ।

(ख) Outside Cable Network Maintenance Outsource गर्ने।

NT को सबैभन्दा Manpower प्रयोग हुने क्षेत्र Cable Network Maintenance हो। यसलाई समयसापेक्ष रूपमा क्रमशः Outsource गर्नु जरुरी भइसकेको छ। यसले NT को Staff ले गर्नुपर्ने गाह्रो कार्य सस्तोमा अरुबाट गराउन सकिनेछ। र, यसरी निस्कने जनशक्तिलाई NT को Customer Care, Marketing आदि कार्यमा प्रयोग गर्न सकिन्छ।

## ४. व्यावसायिकतातर्फ उन्मुख :

(क) मार्केटिङ Strategy बनाउनु र अपनाउनुपर्ने :

NT ले बजारमा अग्रणी स्थान बनाउनका लागि एउटा Core Marketing Strategy बनाउनुपर्ने देखिन्छ। यसको लागि Consultant नियुक्ति गर्नुपर्ने देखिन्छ। Core Marketing Strategy अनुसार अगाडि नबढेमा निकट भविष्य NT को १ नम्बरको अग्रणी स्थानलाई खरो चुनौती आउन सक्छ।

(ख) Customer Care Centre को स्थापना :

Mobile सेवा सञ्चालन गरेको १२ वर्ष भइसक्दा पनि NT ले हालसम्म कुनै किसिमको प्रभावकारी Customer Care Center (CCC) स्थापना गर्न सकेको छैन। Customer हरु सानोतिनो समस्या आउँदा समाधानको लागि चिनेको साथीको घरमा फोन गरी सहयोग माग्नुपर्ने बाध्यता छ। प्रभावकारी CCC स्थापना गरेमा GSM/CDMA को सेवामा अविलम्ब देखिने गरी ग्राहक Satisfaction बढाउन सकिन्छ।

(ग) NT को Motto shall be "not cheaper Services but Quality Services at Competitive Prices" को लागि चाहिने Network विस्तार र क्षमता विकास हुनु पर्दछ।

(घ) सबभन्दा महत्त्वपूर्ण कर्मचारीमा "सेवा नै हाम्रो धर्म हो" भन्ने भावनाको विकास हुनुपर्छ। ●