

সংস্থার নাম

বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

সহজীকৃত সেবা

টেলিফোন নম্বর পরিবর্তনের তথ্য সরবারহ সহজীকরণ

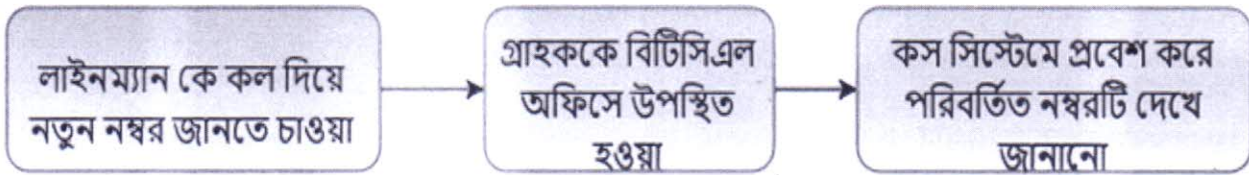
IVR ☎ 02344556677

সেবার বিবরণ: বিটিসিএল এর পুরাতন এক্সপ্লসমুহ আধুনিক এক্সচেঞ্জ দ্বারা প্রতিস্থাপন করা হচ্ছে বিধায় পুরাতন নম্বরসমূহ পরিবর্তন হচ্ছে। বর্তমানে নতুন নম্বরের তালিকা ওয়েবসাইটে থাকলেও পুরাতন নম্বরের সাথে মিলিয়ে নতুন নম্বরটি খুঁজে পাওয়া কষ্টসাধ্য। গ্রাহককে এই ছোট অথচ প্রয়োজনীয় সেবাটি পেতে নিকটস্থ টেলিফোন অফিসে আসতে হয় বা লাইনম্যানের সাথে যোগাযোগ করতে হয়। গ্রাহক যাতে ঘরে বসেই তাঁর কাঙ্ক্ষিত নম্বরটি জানতে পারেন এজন্য একটি নির্দিষ্ট নম্বর 02344556677 এ কল করে IVR (Interactive Voice Response) এর মাধ্যমে সেবা প্রদানের ব্যবস্থা গ্রহন করা হয়েছে।

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘণ্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	পুরাতন নম্বরে কল করে কল না গেলে গ্রাহক লাইনম্যান কে কল দিয়ে নতুন নম্বর জানতে চান। লাইনম্যান নিকটস্থ বিটিসিএল অফিসে খোঁজ নিতে বলেন।	০/০/৫	গ্রাহক/ গ্রাহকের প্রতিনিধি, লাইনম্যান
ধাপ-২	গ্রাহক বিটিসিএল অফিসে উপস্থিত হন।	০/২/০	গ্রাহক/ গ্রাহকের প্রতিনিধি
ধাপ-৩	কস সিস্টেমে প্রবেশ করে পরিবর্তিত নম্বরটি দেখে জানানো।	০/০/৩০	জুনিয়র সহকারী ব্যবস্থাপক (সুইচ)

২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



৩। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। তথ্য প্রাপ্তির স্থান	নিকটস্থ টেলিফোন অফিস	নির্দিষ্ট IVR নম্বরে কল করা
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	-	-
৩। সেবার ধাপ	৩ টি	১ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	২ জন	০ জন

Handwritten signature

৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	-	-
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	-	-
৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	-	-
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি	-	IVR (Interactive Voice Response) সার্ভার
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	হার্ডকপি বা অনলাইন ডাটাবেজের বিদ্যমান তথ্য ব্যবহার হয় যা শুধুমাত্র বিটিসিএল অফিসার ব্যবহার করেন, গ্রাহককে পরিবর্তিত নম্বরের তথ্য জানতে অফিসে আসতে হয়।	গ্রাহক অনলাইন ডাটাবেজে IVR এর মাধ্যমে পরিবর্তিত নম্বরের তথ্য জানতে পারবেন।
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	স্বল্প/নেই	প্রযুক্তির উচ্চতর ব্যবহার
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)	১০০ টাকা (ন্যূনতম)	০-১ টাকা
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	২:৩৫ ঘন্টা (ন্যূনতম)	১ মিনিট
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	১ টি	০ টি
১৪। অন্যান্য (গুনগত মান/Quality)	বিটিসিএল এর প্রায় সকল এক্সচেঞ্জ আধুনিক এক্সচেঞ্জ দ্বারা পরিবর্তিত হচ্ছে বিধায় নতুন নম্বরটি জানা অত্যন্ত প্রয়োজন। এই সেবাটি নিতে গ্রাহককে টেলিফোন অফিসে আসতে হয়। এছাড়া সাধারণ মানুষ বিটিসিএল এর নতুন নম্বরটি সহজে জানতে না পারায় নানাবিধ অসুবিধার সম্মুখীন হচ্ছেন এবং ইনকামিং কল এর সংখ্যা হ্রাস পাচ্ছে।	গ্রাহক পরিবর্তিত প্রয়োজনীয় নম্বরটি খুব সহজে ঘরে বসে জানতে পারছেন এবং ইনকামিং কল হ্রাস পাবেন।

৪। প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ

নির্দিষ্ট IVR নম্বরে কল্ল করে পুরাতন নম্বরটি টাইপ করে দিলেই নতুন নম্বরটি ভয়েস আকারে জানিয়ে দিবে।

Handwritten signature

৫। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ	বিদ্যমান ধাপের বর্ণনা	প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ	প্রস্তাবিত ধাপের বর্ণনা
ধাপ-১	পুরাতন নম্বরে কল করে কল না গেলে গ্রাহক লাইনম্যান কে কল দিয়ে নতুন নম্বর জানতে চান।	ধাপ-১	নির্দিষ্ট IVR নম্বরে কল করে পুরাতন নম্বরটি টাইপ করে দিলেই নতুন নম্বরটি ভয়েস আকারে জানিয়ে দিবে।
ধাপ-২	গ্রাহক বিটিসিএল অফিসে উপস্থিত হন		
ধাপ-৩	কস সিস্টেমে প্রবেশ করে পরিবর্তিত নম্বরটি দেখে জানানো।		

Handwritten signature

৬। TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	২:৩৫ ঘন্টা (ন্যূনতম)	১ মিনিট
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	১০০ টাকা(ন্যূনতম)	০-১ টাকা
যাতায়াত	১ বার	০ বার
ধাপ	৩ টি	১ টি
জনবল	২ জন	০ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	-	-
গুনগত মান (Quality)	নাগরিক: সেবা পাওয়া কঠিন। জরুরী প্রয়োজনে পরিবর্তিত নম্বর পাওয়া যায় না। দাপ্তরিক: রুপান্তরিত নম্বরটি জানতে বারবার সুইচ রুমে কল করে কর্মঘন্টা নষ্ট হচ্ছে। গ্রাহক প্রান্তে বিটিসিএল এর ইমেজ ক্ষুন্ন হচ্ছে।	নাগরিক: বিশ্বের যেকোন জায়গা থেকে সহজেই নতুন নম্বরটি জানা যাবে। দাপ্তরিক: নতুন নম্বর প্রচারের খরচ বাঁচবে। বিটিসিএল এর বিদ্যমান সার্ভার ব্যবহার করে সেবা প্রদান করা যাবে। ইনকামিং কল হ্রাস পাবে না। গ্রাহক হারিয়ে যাবে না। রুপান্তরিত নম্বরটি জানতে বারবার সুইচ রুমে কল করে কর্মঘন্টা নষ্ট হবে না। গ্রাহক প্রান্তে বিটিসিএল এর ইমেজ বৃদ্ধি পাবে।

৭। ক) কোন ধরনের এবং কত সংখ্যক স্টেকহোল্ডার/বেনিফিসিয়ারি সেবাটি গ্রহণ করবে?

- আইভিআর এর মাধ্যমে সকল নাগরিককে নম্বর পরিবর্তনের তথ্য সেবাটি প্রদান করা যাবে। ব্যক্তিগত নম্বর ছাড়াও বিভিন্ন জরুরী সরকারি-বেসরকারি পরিবর্তিত নম্বর (যেমন, ব্যাংক, শিক্ষা প্রতিষ্ঠান, হাসপাতাল ইত্যাদি) জানা সম্ভব।

৭। খ) সেবাটির প্রচারণা ও টেকসইকরণের কর্মপরিকল্পনা

সেবাটির প্রচারণার জন্য কর্মপরিকল্পনা নিম্নরূপ:

- বিটিসিএল এর অফিসিয়াল ফেসবুক পেজ ও ওয়েবসাইটে নিয়মিত পোস্ট এর মাধ্যমে গ্রাহককে

অবহিতকরণ।

[Handwritten Signature]

সেবাটি টেকসইকরণের কর্মপরিকল্পনা নিম্নরূপ:

- IVR সিস্টেমটি একদম সহজ করা হয়েছে। শুধু পুরাতন নম্বরটি কীপ্যাডে টাইপ করলেই নতুন নম্বরটি জানা যায়। এর ফলে সেবা প্রাপ্তির জন্য ধাপ ও জনবল কমে আসে এবং গ্রাহক কর্তৃক এটি গ্রহনযোগ্য ও জনপ্রিয় হবে।
- বর্তমানে ম্যানুয়েল পদ্ধতিতে সুইচরুমে বারবার কল করে তথ্য জানতে হয়। IVR নম্বরে কল করে তথ্য জানা যায় বিধায় দাপ্তরিক কাজে জনবলের সম্পৃক্ততা নাই। ফলে সেবাটি ব্যবহারকারী অর্থাৎ বিটিসিএল কর্মকর্তা কর্তৃক গ্রহনযোগ্য হবে।
- যেসব নম্বর সিরিজ স্থায়ীভাবে বন্ধ হয়ে যাচ্ছে, সেগুলো IVR নম্বরে ফরওয়ার্ড করে দেয়া। ফলে বাড়তি প্রচেষ্টা ছাড়াই কলকারী স্বয়ংক্রিয়ভাবে নতুন নম্বরটি জানতে পারবেন।

৮। চ্যালেঞ্জ:

সেবাটি বর্তমানে একটি সার্ভারের মাধ্যমে চলমান। প্রাতিষ্ঠানিকীকরণের জন্য এটিকে বিটিসিএল এর BOSS (Business and Operation Support System) এ অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।

[Handwritten signature]