

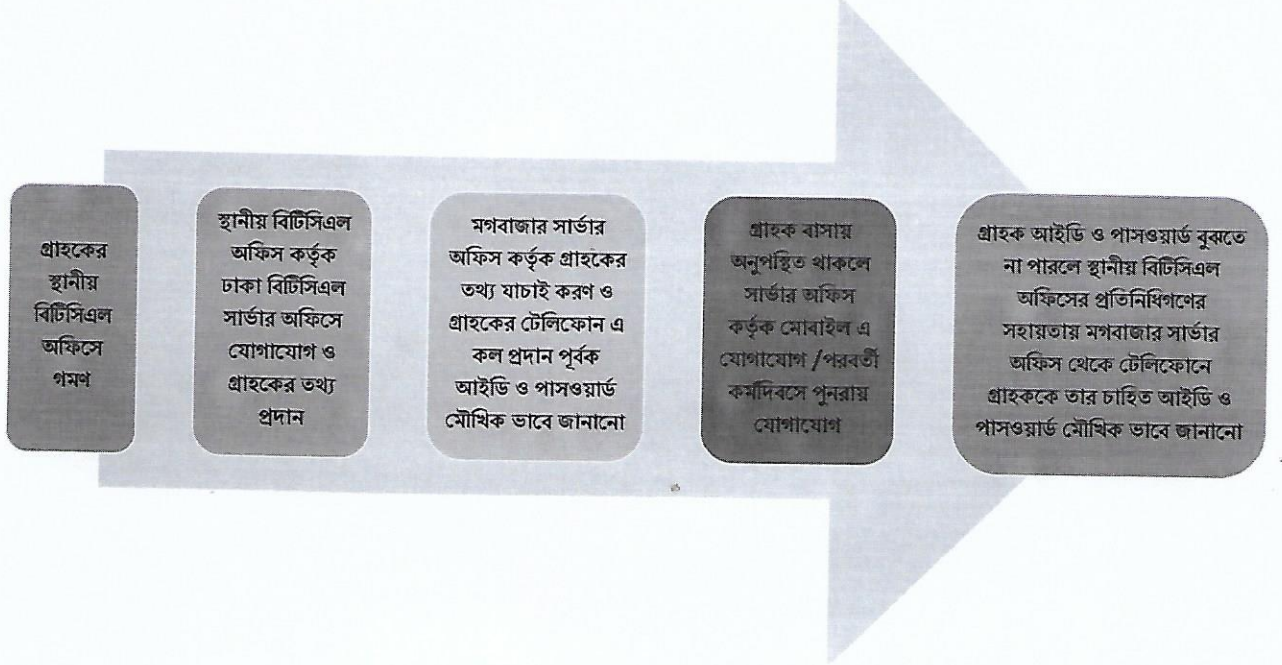
সংস্থার নাম বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি লিমিটেড (বিটিসিএল)

সহজীকৃত সেবা বিটিসিএল এর ব্রডব্যান্ড ইন্টারনেট গ্রাহকগণের ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার সহজিকরণ
(UserID & Password Retrieval SMS Portal)

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	প্রতি ধাপের সময় (দিন/ঘন্টা/মিনিট)	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	আইডি ও পাসওয়ার্ড এর জন্য স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে গমন	০/২-৪/০	গ্রাহক/ গ্রাহকের প্রতিনিধি
ধাপ-২	স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে থেকে মগবাজার সার্ভার অফিসে যোগাযোগ ও গ্রাহকের তথ্য প্রদান	০/২-৪/০	গ্রাহক এবং স্থানীয় বিটিসিএল অফিস (সহকারী ব্যবস্থাপক/জুনিয়ার সহকারী ব্যবস্থাপক)
ধাপ-৩	মগবাজার মগবাজার সার্ভার অফিস কর্তৃক গ্রাহকের তথ্য যাচাই করণ ও গ্রাহকের টেলিফোন এ কল প্রদান পূর্বক আইডি ও পাসওয়ার্ড মৌখিক ভাবে জানানো।	০/৪-৬/০	গ্রাহক এবং মগবাজার সার্ভার অফিস (সহকারী ব্যবস্থাপক/জুনিয়ার সহকারী ব্যবস্থাপক)
ধাপ-৪	গ্রাহক বাসায় অনুপস্থিত থাকলে পরবর্তি কর্মদবসে পুনরায় গ্রাহকের টেলিফোন এ কল প্রদান পূর্বক আইডি ও পাসওয়ার্ড মৌখিক ভাবে জানানো।	১/০/০	গ্রাহক এবং মগবাজার সার্ভার অফিস (সহকারী ব্যবস্থাপক/জুনিয়ার সহকারী ব্যবস্থাপক)
ধাপ-৫	গ্রাহক আইডি ও পাসওয়ার্ড বুঝতে না পারলে স্থানীয় বিটিসিএল অফিসের প্রতিনিধিগণের সহায়তায় মগবাজার সার্ভার অফিস থেকে টেলিফোনে গ্রাহককে তার চাহিত আইডি ও পাসওয়ার্ড মৌখিক ভাবে জানানো।	১/০/০	গ্রাহক, স্থানীয় বিটিসিএল অফিস (সহকারী ব্যবস্থাপক/জুনিয়ার সহকারী ব্যবস্থাপক) এবং মগবাজার সার্ভার অফিস (সহকারী ব্যবস্থাপক/জুনিয়ার সহকারী ব্যবস্থাপক)

২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ

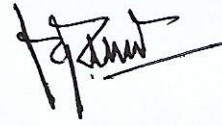


৩। তুলনামূলক বিশ্লেষণ (বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা):

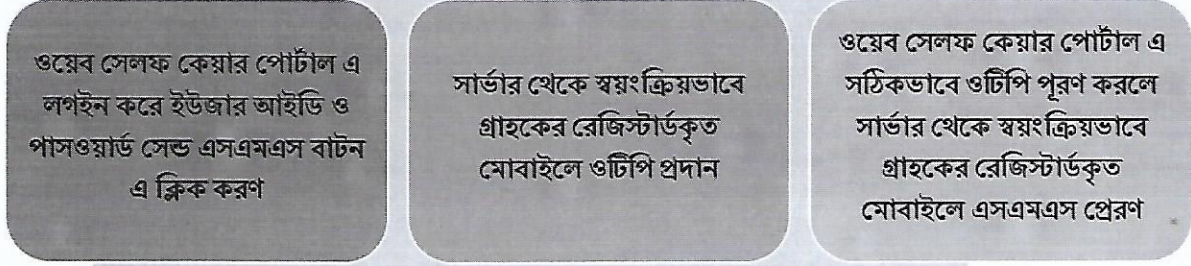
ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	নিকটস্থ টেলিফোন অফিস গিয়ে চাহিত তথ্যের জন্য আবেদন করণ	১ম পদ্ধতিঃ ওয়েব সেলফ কেয়ার পোর্টাল এ লগইন করে ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড সেন্ড এসএমএস বাটন এ ক্লিক করণ ২য় পদ্ধতিঃ টেলিফোন/ওয়েব সেলফ কেয়ার/কল সেন্টার এর মাধ্যমে গ্রাহক কর্তৃক তার চাহিত সেবার অভিযোগ স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে প্রদান
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	ডিমাল্ড নোট ও পরিচয় শনাক্তকরণের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	১ম পদ্ধতিঃ অনলাইনে মোবাইল নাম্বার ভেরিফিকেশন ও ওটিপি পূরণ ২য় পদ্ধতিঃ টেলিফোন/ অনলাইনে ওয়েব সেলফ কেয়ার/কল সেন্টার এর মাধ্যমে গ্রাহক কর্তৃক তার চাহিত সেবার অভিযোগ স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে প্রদান

Signature

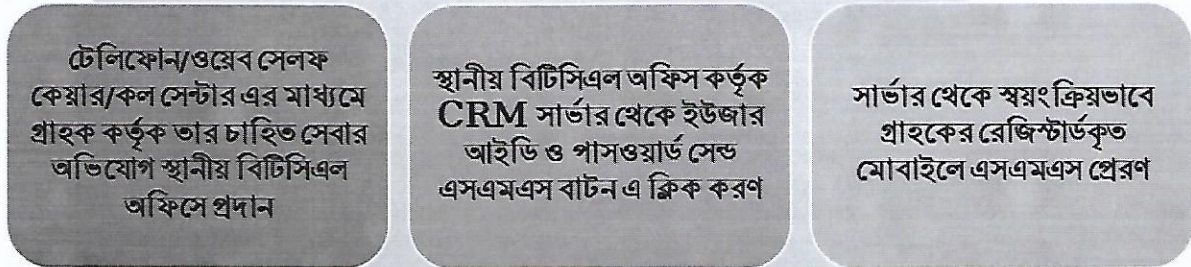
৩। সেবার ধাপ	৫ টি	৩ টি ধাপ সম্বলিত ২টি পৃথক অনলাইন পদ্ধতি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	৪ জন	১ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	১ জন, সহকারী ব্যবস্থাপক/জুনিয়ার সহকারী ব্যবস্থাপক	অনলাইন ভিত্তিক স্বয়ংক্রিয়ভাবে আইডি ও পাসওয়ার্ড এসএমএস যায় বিধায় স্বাক্ষর/ অনুমোদনের প্রয়োজন নেই
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	পূর্ণ	নির্ভরশীলতা থাকবে না
৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	-	-
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি	বিলিং সার্ভার	ওয়েব সেলফ কেয়ার সার্ভার ও CRM সার্ভার
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	বিলিং সার্ভার এ	ইন্টারনেট ভিত্তিক ওয়েব সেলফ কেয়ার সার্ভার ও CRM সার্ভার
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	স্বল্প/নেই	প্রযুক্তির উচ্চতর ব্যবহার
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)	৩০০-৫০০ টাকা (ন্যূনতম)	গ্রাহকের কোন খরচ নেই,
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	২-৩ দিন	১ম পদ্ধতিঃ অনলাইনে গ্রাহক কর্তৃক তাৎক্ষণিকভাবে, ২য় পদ্ধতিঃ অনলাইনে বিটিসিএল এর স্টাফ সহায়তার মাধ্যমে সর্বোচ্চ ১ ঘন্টা
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	৩ টি	গ্রাহকের যাতায়াতের কোন প্রয়োজন নেই
১৪। অন্যান্য	--	--



৪। প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ (১ম পদ্ধতি)



(২য় পদ্ধতি)



[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	
			পদ্ধতি-১	পদ্ধতি-২
ধাপ-১	আইডি ও পাসওয়ার্ড এর জন্য স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে গমন	ধাপ-১	ওয়েব সেলফ কেয়ার পোর্টাল এ লগইন করে ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড সেন্ড এসএমএস বাটন এ ক্লিক করণ	টেলিফোন/ওয়েব সেলফ কেয়ার/কল সেন্টার এর মাধ্যমে গ্রাহক কর্তৃক তার চাহিত সেবার অভিযোগ স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে প্রদান
ধাপ-২	স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে থেকে মগবাজার সার্ভার অফিসে যোগাযোগ ও গ্রাহকের তথ্য প্রদান			
ধাপ-৩	মগবাজার সার্ভার অফিস কর্তৃক গ্রাহকের তথ্য যাচাই করণ ও গ্রাহকের টেলিফোন এ কল প্রদান পূর্বক আইডি ও পাসওয়ার্ড মৌখিক ভাবে জানানো।	ধাপ-২	সার্ভার থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের রেজিস্টার্ডকৃত মোবাইলে ওটিপি প্রদান	স্থানীয় বিটিসিএল অফিস কর্তৃক CRM সার্ভার থেকে ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড সেন্ড এসএমএস বাটন এ ক্লিক করণ
ধাপ-৪	গ্রাহক বাসায় অনুপস্থিত থাকলে পরবর্তি কর্মদবসে পুনরায় গ্রাহকের টেলিফোন এ কল প্রদান পূর্বক আইডি ও পাসওয়ার্ড মৌখিক ভাবে জানানো।	ধাপ-৩	ওয়েব সেলফ কেয়ার পোর্টাল এ সঠিকভাবে ওটিপি পূরণ করলে সার্ভার থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের রেজিস্টার্ডকৃত মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ	সার্ভার থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের রেজিস্টার্ডকৃত মোবাইলে এসএমএস প্রেরণ
ধাপ-৫	গ্রাহক আইডি ও পাসওয়ার্ড বুঝতে না পারলে স্থানীয় বিটিসিএল অফিসের প্রতিনিধিগণের সহায়তায় মগবাজার সার্ভার অফিস থেকে টেলিফোনে গ্রাহককে তার চাহিত আইডি ও পাসওয়ার্ড মৌখিক ভাবে জানানো।		--	--

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	২-৩ দিন	১ম পদ্ধতিঃ অনলাইনে গ্রাহক কর্তৃক তাৎক্ষণিকভাবে, ২য় পদ্ধতিঃ অনলাইনে বিটিসিএল এর স্টাফ সহায়তার মাধ্যমে সর্বোচ্চ ১ ঘন্টা
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	৩০০-৫০০/- (সংযোগের খরচ ছাড়া)	গ্রাহকের কোনো খরচ নেই
যাতায়াত	৪বার	গ্রাহকের যাতায়াতের কোনো প্রয়োজন নেই
ধাপ	৫ টি (ম্যানুয়াল পদ্ধতি)	৩ টি ধাপ সম্বলিত ২টি পৃথক অনলাইন পদ্ধতি
জনবল	৪ জন	১ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	ডিমাল্ড নোট ও পরিচয় শনাক্তকরণের প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	অনলাইনে মোবাইল নাম্বার ভেরিফিকেশন ও ওটিপি পূরণ
গুণগত মান (Quality)	নাগরিকঃ সেবা গ্রহণের বিষয়ে অভিযোগ থাকলে তা যথাস্থানে প্রকাশের সুযোগ সীমিত। অফিসঃ দিন/রাত সবসময়ে সেবা সুনিশ্চিত করা সহজসাধ্য নয়। হার্ডকপিতে ও রিমোট সার্ভার এ সংযোগের তথ্য সংরক্ষণের কারণে পরবর্তীতে তথ্য সমন্বয় ও সংরক্ষণে অসুবিধা দেখা দেয়।	নাগরিকঃ ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে গ্রাহক আইডি ও পাসওয়ার্ড ভুল শুলে ইন্টারনেট সেবা থেকে দীর্ঘ সময় ভোগান্তিতে পড়েন যা প্রস্তাবিত পদ্ধতি গুলোতে হবার সম্ভাবনা নেই। অফিসঃ গ্রাহকের মোবাইল নাম্বার দিয়ে সহজেই গ্রাহকের চিহ্নিতকরণ করা যায়। CRM সার্ভারে গ্রাহকের সকল তথ্য সংরক্ষিত থাকে বিধায় পরবর্তীতে দাপ্তরিক প্রয়োজনে তথ্য সমন্বয় ও সংরক্ষণ সহজতর হবে।

৭। ক) কোন ধরনের এবং কত সংখ্যক স্টেকহোল্ডার/বেনিফিসিয়ারি সেবা টি গ্রহণ করে থাকে?

- অনলাইনে আবেদনের মাধ্যমে বিটিসিএল এর এডিএসএল ও জিপন ইন্টারনেট গ্রহণকারী সকল নাগরিকগণ এই সেবাটি
লাভ করতে পারছেন। ইতোমধ্যে এই অনলাইন পোর্টালে রেজিস্টার্ড গ্রাহকের সংখ্যা প্রায় ৩৬,০০০।

৭। খ) সেবাটির প্রচারণা ও টেকসইকরণের কর্মপরিকল্পনা এবং তা বাস্তবায়নে গৃহীত ব্যবস্থাসমূহ

সেবাটির প্রচারণার জন্য পরিকল্পনা: বিভিন্ন ডিজিটাল মাধ্যমে ব্যাপক প্রচারের পরিকল্পনা করা হবে।

সেবাটির প্রচারণার জন্য গৃহীত কার্যক্রম নিম্নরূপ হবে:

- বিটিসিএল এর অফিসিয়াল ফেসবুক পেজ এ নিয়মিত পোস্ট এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিতকরণ
- বিটিসিএল এর ওয়েব সাইট এ বিজ্ঞাপন প্রচার

সেবাটি টেকসইকরণের পরিকল্পনা: সেবার ব্যবহারকারী (বিটিসিএল এর কর্মকর্তা ও গ্রাহক) এর কাছে সেবা সহজীকরণের মাধ্যমে সেবাটির গ্রহণযোগ্যতা বৃদ্ধি করা। সেবাটি অনলাইনকরণ ও একই সাথে গ্রাহকের সঠিকতা যাচাই করার জন্য মোবাইল নাম্বার ভেরিফিকেশন ব্যবস্থা করা হয়েছে ও গ্রাহকের চাহিত ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড স্বয়ংক্রিয়ভাবে গ্রাহকের মোবাইল এ এসএমএস এর মাধ্যমে যাবে যাতে গ্রাহককে বিটিসিএল অফিসে আসার কোন প্রয়োজন না হয়। গ্রাহক যদি নিজে থেকে ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার করতে না পারে সেক্ষেত্রে সে ওয়েব সেলফ কেয়ার/টেলিফোন এ অভিযোগ/কল সেন্টার এ অভিযোগ করলে স্থানীয় বিটিসিএল অফিসে থেকে গ্রাহকের মোবাইল নাম্বার এ ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড স্বয়ংক্রিয়ভাবে এসএমএস এর মাধ্যমে চলে যাবে।

সেবাটি টেকসইকরণের গৃহীত কার্যক্রম নিম্নরূপ:

- সেবাটি গ্রাহকপর্যায়ে উন্মুক্তকরণের পূর্বে সারাদেশে বিটিসিএল এর সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাগণদেরকে/কর্মচারীদেরকে জানানোর কার্যক্রম চলমান রয়েছে। ইতোমধ্যে বিটিসিএল এর বিভিন্ন টেলিযোগাযোগ অঞ্চলের কর্মকর্তা/কর্মচারীগণের মাঝে এই সেবাটি গ্রহণযোগ্যতা পেতে শুরু হয়েছে। সেবাটি নিয়ে বিটিসিএল এর ওয়েব সাইট এ বিজ্ঞাপন প্রচার ও অফিসিয়াল ফেসবুক পেজ এ নিয়মিত পোস্ট এর মাধ্যমে গ্রাহককে অবহিতকরণের ব্যবস্থা করা হলে এই সেবাটি জনপ্রিয় হয়ে উঠবে।
- অনলাইনে ১ম পদ্ধতিতে ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড পুনরুদ্ধার আবেদন এবং ওটিপি পূরণের মাধ্যমে গ্রাহক দিনে/রাত যেকোনো সময়ে সহজেই তার কাঙ্ক্ষিত তথ্য পেয়ে যেতে পারবেন বিধায় এই সেবাটি গ্রাহক পর্যায়ে গ্রহণযোগ্য হয়ে উঠবে।
- অনলাইনে ২য় পদ্ধতিতে বিটিসিএল এর বিভিন্ন টেলিযোগাযোগ অঞ্চলের কর্মকর্তাগণ অতি সহজেই CRM সার্ভার থেকে ইউজার আইডি ও পাসওয়ার্ড সেন্ড এসএমএস বাটন এ ক্লিক করণের মাধ্যমে গ্রাহকের অভিযোগ নিষ্পত্তি করতে পারবেন তাই এই সেবাটি বিটিসিএল এর সংশ্লিষ্ট সকলের কাছে গ্রহণযোগ্য হয়ে উঠবে।

