



বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন  
প্লট #ই-৫/এ, আগারাঁও প্রশাসনিক এলাকা, শের-ই-বাংলা নগর,  
ঢাকা-১২০৭  
ইঞ্জিনিয়ারিং এন্ড অপারেশন্স বিভাগ  
[www.btrc.gov.bd](http://www.btrc.gov.bd)



১৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ২৮ মে ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৮০০.৩৮.০০১.১৯.৮৬৩

বিষয়: রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটখারী কলসেন্টার প্রতিষ্ঠানসমূহের অপারেশনাল সংক্রান্ত Quarterly Report দাখিল প্রসঙ্গে।

উপর্যুক্ত বিষয়ের প্রেক্ষিতে জানানো যাচ্ছে যে, কল সেন্টার গাইডলাইন এর শর্ত ৬.৫ অনুযায়ী কল সেন্টার প্রতিষ্ঠানগুলোকে সময়ে সময়ে অপারেশনাল রিপোর্ট/ তথ্যাদি দাখিলের বাধ্যবাধকতা থাকলেও দেখা যাচ্ছে যে, অঞ্চল কিছু প্রতিষ্ঠান ব্যতীত অধিকাংশ প্রতিষ্ঠানই উক্ত রিপোর্ট দাখিল করছে না। ফলে প্রতিষ্ঠানসমূহের অপারেশন সম্পর্কিত তথ্যাদি জানা যাচ্ছে না। উপরোক্ত, কোন প্রতিষ্ঠান অনুমোদিত IP Bandwidth/ আইপিটিএসপি চ্যানেল এর মাধ্যমে কার্যক্রম পরিচালনা না করলে তা ব্যবহার না করণের বিষয়েও কমিশনকে অবহিত করছে না। যার ফলে জটিলতার সৃষ্টি হচ্ছে।

২। এমতাবস্থায়, দেশের বিভিন্ন স্থানে অবস্থিত সকল কল সেন্টার লাইসেন্সধারী/ রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটখারী প্রতিষ্ঠানসমূহকে ত্রৈমাসিক (Quarterly) ভিত্তিতে স্ব-স্ব অপারেশন সম্পর্কিত তথ্যাদি সংযুক্ত ছক অনুযায়ী কমিশনে দাখিলের নির্দেশনা প্রদান করা হলো।

৩। বিষয়টি পরবর্তী কার্যার্থে প্রেরণ করা হলো।

সংযুক্ত: বর্ননামতে ০১ (এক) পাতা।

২৮-০৫-২০২৪  
মোহাম্মদ আশরাফুল আলম  
উপ-পরিচালক

চেয়ারম্যান/ ব্যবস্থাপনা পরিচালক/ সভাপতি/ সকল কল সেন্টার অপারেটর (লাইসেন্সধারী/ রেজিস্ট্রেশন সার্টিফিকেটখারী)।

স্মারক নম্বর: ১৪.৩২.০০০০.৮০০.৩৮.০০১.১৯.৮৬৩/১ (২)

১৪ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩১ বঙ্গাব্দ  
তারিখ: ২৮ মে ২০২৪ খ্রিস্টাব্দ

সদয় জ্ঞাতার্থে/জ্ঞাতার্থে (জ্যৈষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- চেয়ারম্যান এর একান্ত সচিব, চেয়ারম্যান এর দপ্তর, বাংলাদেশ টেলিযোগাযোগ নিয়ন্ত্রণ কমিশন (ইহা চেয়ারম্যান মহোদয়ের সদয় অবগতির জন্য) এবং
- সভাপতি, বাংলাদেশ এ্যাসোসিয়েশন অফ কন্ট্যাক্ট সেন্টার এন্ড আউটসোর্সিং (BACCO), বাড়ি নং-৩৯ (২য় তলা), রোড নং-১৩, রুক নং-ডি, বনানী, ঢাকা-১২১২।।



২৯-০৫-২০২৪  
প্রকৌশলী মোহাম্মদ কামরুল হাসান  
সিনিয়র সহকারী পরিচালক

### **Quarterly Report of Call Center Operations (Domestic)**

#### **1. Operational Information:**

<b><u>Table-1</u></b>								
Name of Call Center	Name of Client	Operational Address	No. of Seat	No. of Agent	No. of IPTSP Channels	Name of IPTSP	Operations Time	Contact Period

#### **2. Report:**

<b><u>Table-2</u></b>						
Name of month	Total number of incoming calls	Total number of outgoing calls	Total number of calls	Used no. of voice channel	Permitted no. of voice channel from BTRC	Comments/Explanation
Month-1						
Month-2						
Month-3						

#### **3. CDR Information:**

<b><u>Table-3</u></b>	
URL of CDR	
User Name	
Password	

#### **Instructions:**

- (a) Call Center operators shall be required to provide the CDR's of all the specified calls handled by their system for a minimum of 06 (six) months duration, as and when required by the Commission.
- (b) Call Center operators cannot configure their equipment to support remote agents.
- (c) Call Center Operators shall submit quarterly reports to the Commission within next 10 (ten) days of each quarter in the format as specified above, with the authorized signatory seal & signs on their letterhead pad.

**Quarterly Report of Call Center Operations (International)**

**1. Operational Information:**

<b><u>Table-1</u></b>										
Name of Call Center	Name of Client	Operational Address	No. of Seat	No. of Agent	IP Bandwidth	IP Address	Name of ISP	Name of IIG	Operations Time	Contact Period

**2. Report:**

<b><u>Table-2</u></b>				
Name of Month	Maximum Bandwidth from MRTG (Inbound)	Maximum Bandwidth from MRTG (Outbound)	Permitted Bandwidth from BTRC	Comments/Explanation
Month-1				
Month-2				
Month-3				
NB: Attachment of picture/screenshot of MRTG Report (Monthly, Quarterly, Yearly)				

**3. MRTG Information:**

<b><u>Table-3</u></b>	
URL of MRTG	
User Name	
Password	

**Instructions:**

- (d) Call Center operators shall be required to provide the CDR's of all the specified calls handled by their system for a minimum of 06 (six) months duration, as and when required by the Commission.
- (e) Call Center operators cannot configure their equipment to support remote agents.
- (f) Call Center Operators shall submit quarterly reports to the Commission within next 10 (ten) days of each quarter in the format as specified above, with the authorized signatory seal & signs on their letterhead pad.