

তারিখ: ২৯ ডিসেম্বর, ২০২১

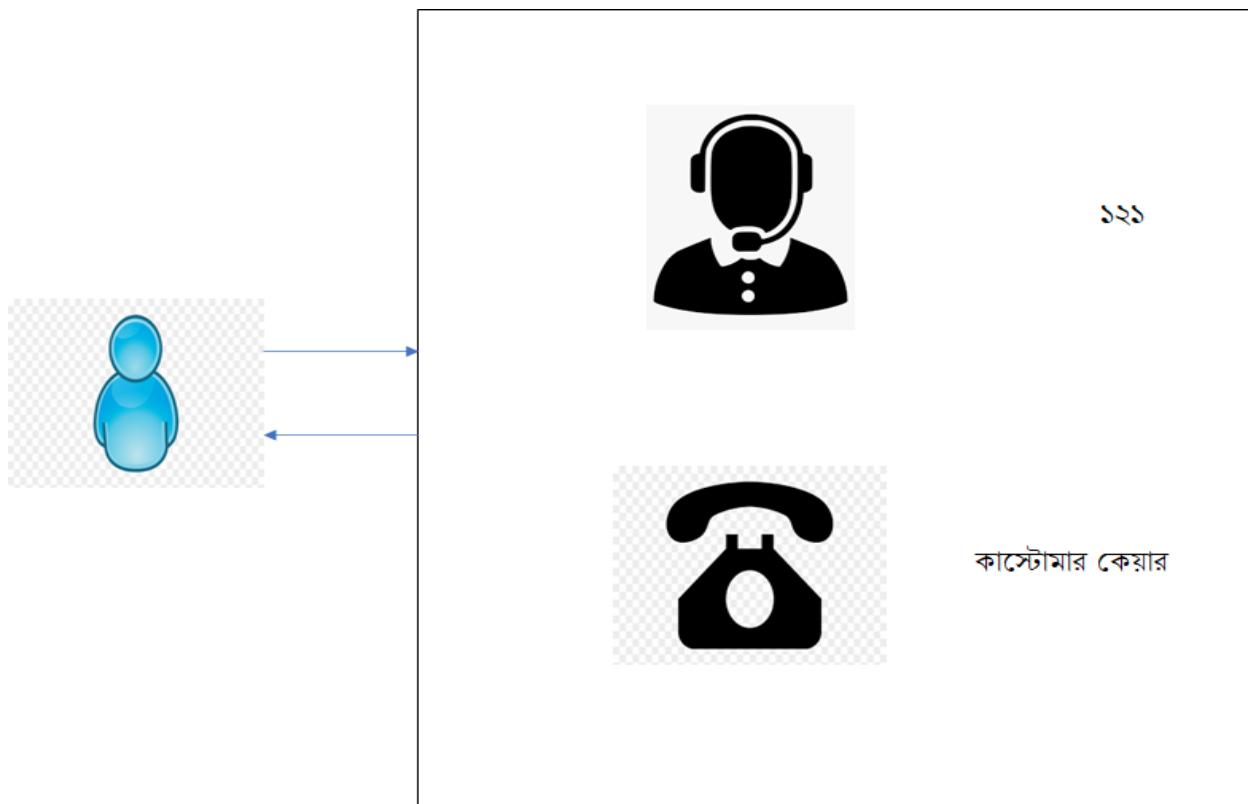
সংস্থার নাম: টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

সহজীকৃত সেবার নাম: গ্রাহক অভিযোগ সমাধানে ই-টিকেটিং ব্যবস্থা চালুকরন।

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	কাস্টমার কেয়ার এ এসে বা কল সেন্টারে ডায়াল করে অভিযোগ জানাবেন।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ আউটসোর্স জনবল/ গ্রাহক
ধাপ-২	অভিযোগ নিষ্পত্তি করনের পরে গ্রাহক কে নোটিফাই করা।	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/ আউটসোর্স জনবল/ গ্রাহক

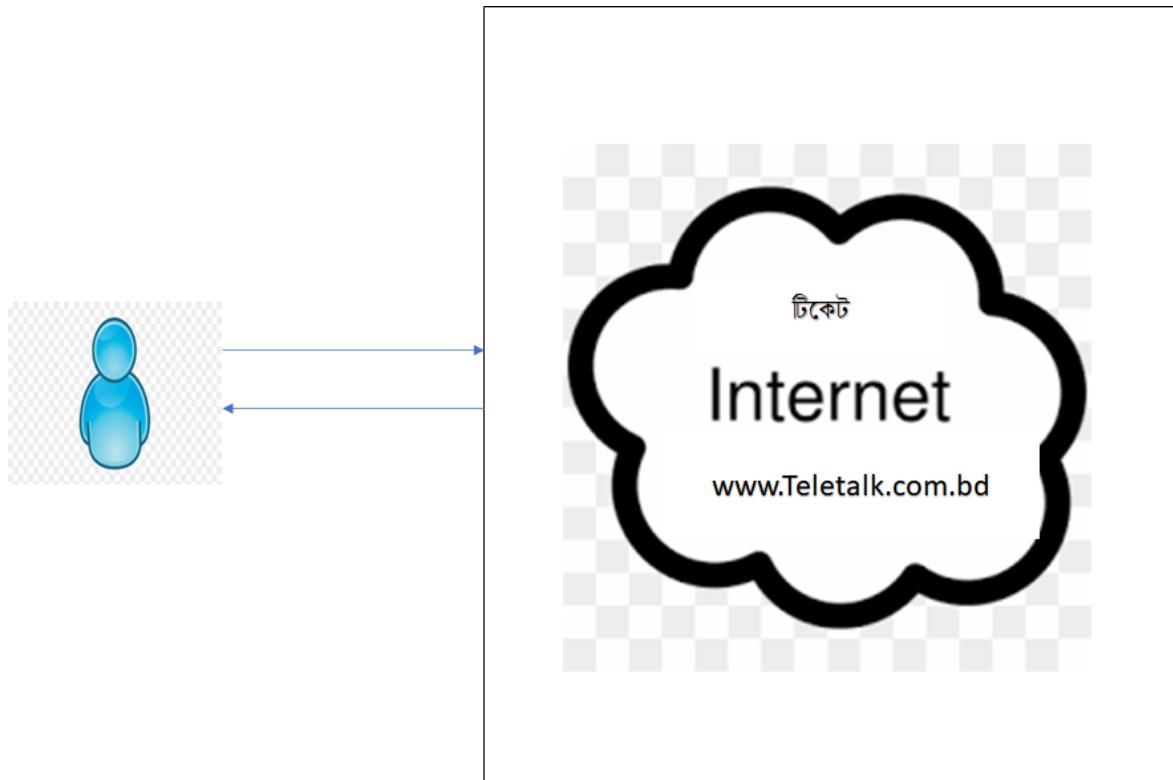
২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



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

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাধানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	কাস্টোমার কেয়ারে আসা/ কল সেন্টারে কল করা	কাস্টোমার কেয়ারে আসতে হবে না
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	নেই	নেই
৩। সেবার ধাপ	২ টি	২ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	৪-৫ জন	জনবলের প্রয়োজন নেই
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	২ জন, সেবাদানকারী কর্মকর্তা/ অফিস ইনচার্জ	১ জন সেবাদানকারী কর্মকর্তা
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	নেই	নেই
৭। আইন/বিধি/ প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি	নেই	নেই
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি	নেই	নেই
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	সফটওয়ারে সংরক্ষণ	সফটওয়ারে সংরক্ষণ
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ কি না	নেই	প্রয়োজ্য
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)	১০০ / অফিস	০
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	১০-১২০ মিনিট	২ মিনিট
১৩। যাতায়াত (নাগরিক)	আছে	নেই
১৪। অন্যান্য		

৪। প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপ



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	কাস্টোমার কেয়ারে আসা/ কল সেন্টারে কল করা	ধাপ-১	কাস্টোমার ইন্টারনেট এর মাধ্যমে টিকেটিং সিস্টেমে তার সমস্যার জন্য টিকেট খুলবেন। কাস্টোমার কেয়ারে আসার প্রয়োজন নেই।
ধাপ-২	সমস্যার সমাধান হলে কাস্টোমার কে জানানো হয়।	ধাপ-২	সমস্যার সমাধান হলে কাস্টোমার কে জানানো হয়।

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘন্টা)	১০-১২০ মিনিট	২ মিনিট
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	১০০ টাকা	০ টাকা
যাতায়াত (নাগরিক)	১ বার	০ বার
ধাপ	২ টি	২ টি
জনবল	৪-৫ জন	জনবলের প্রয়োজন নেই
দাখিলীয় কাগজপত্র	০ টি	০ টি