

তারিখ: ২২ ফেব্রুয়ারী, ২০২২

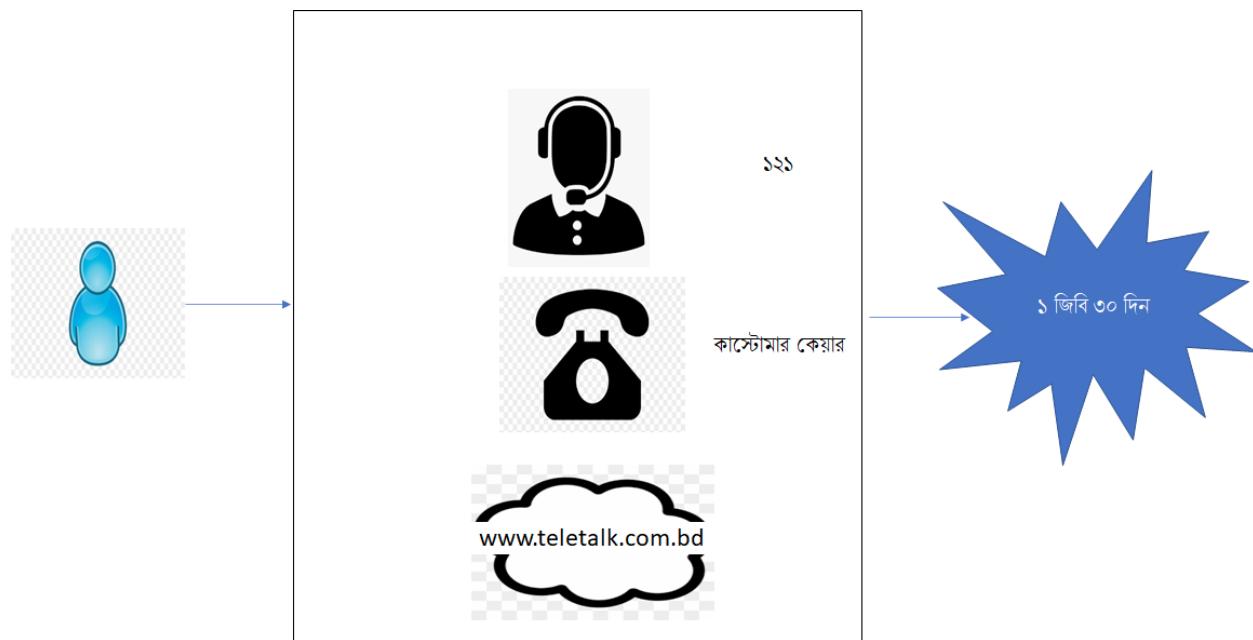
সংস্থার নাম: টেলিটক বাংলাদেশ লিমিটেড

সহজীকৃত সেবার নাম: মোবাইল অ্যাক্সেস মাধ্যমে টেলিটকের সকল প্যাকেজ।

১। বিদ্যমান সেবা পদ্ধতি বিশ্লেষণ

সেবা প্রদানের ধাপ	কার্যক্রম	সম্পৃক্ত ব্যক্তিবর্গ (পদবি)
ধাপ-১	কাস্টোমার কল সেন্টার (১২১) এ ডায়াল করবেন/ কাস্টোমার কেয়ার এয়াবেন/ টেলিটকের ওয়েবপেজ ভিজিট করবেন।	কাস্টোমার কেয়ার প্রতিনিধি/ কল সেন্টার প্রতিনিধি/ গ্রাহক
ধাপ-২	পছন্দের প্যাকেজটি সম্পর্কে জানবেন	কাস্টোমার কেয়ার প্রতিনিধি/ কল সেন্টার প্রতিনিধি/ গ্রাহক
ধাপ-৩	রিচার্জ করবেন/ইউএসডি কোড ডায়াল করে পছন্দের প্যাকেজটি ক্রয় করবেন।	গ্রাহক

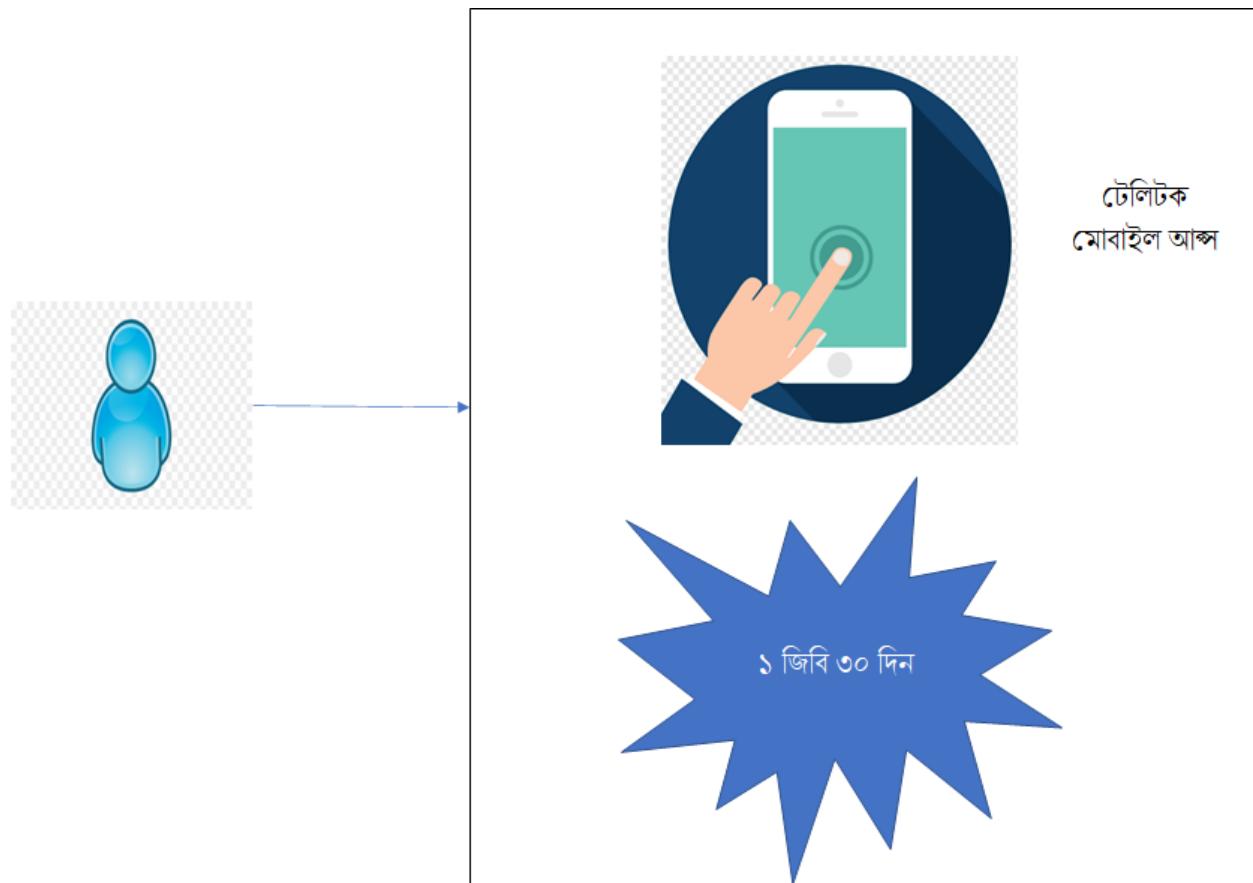
২। বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



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

ক্ষেত্র	সমস্যার বর্ণনা	সমাখ্যানের প্রস্তাবনা
১। আবেদনপত্র/ ফরম/ রেজিস্টার/ প্রতিবেদন	নেই	নেই
২। দাখিলীয় কাগজপত্রাদি	নেই	নেই
৩। সেবার ধাপ	৩ টি	১ টি
৪। সম্পৃক্ত জনবল	৪-৫ জন	০ জন
৫। স্বাক্ষরকারী/ অনুমোদনের সঙ্গে সম্পৃক্ত ব্যক্তির সংখ্যা ও পদবি	০ জন	০ জন
৬। আন্তঃঅফিস নির্ভরশীলতা	নেই	নেই
৭। আইন/বিধি/ প্রজাপন ইত্যাদি	নেই	নেই
৮। অবকাঠামো/ হার্ডওয়ার ইত্যাদি	মোবাইল সেট	মোবাইল সেট
৯। রেকর্ড/তথ্য সংরক্ষণ	সফটওয়ারে সংরক্ষণ	সফটওয়ারে সংরক্ষণ
১০। প্রযুক্তির প্রয়োগ প্রযোজ্য কি না	প্রযোজ্য	প্রযোজ্য
১১। খরচ (নাগরিক+অফিস)	১০০ / অফিস	০
১২। সময় (নাগরিক+অফিস)	১০-১২০ মিনিট	১ 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	কল সেন্টারে কল করবেন/ কাট্টোমার কেয়ার এ আসবেন	ধাপ-১	কাট্টোমার মোবাইল এক্সের মাধ্যমে নিজের পছন্দের প্যাকেজ পছন্দ করে এক্সের মাধ্যমে ক্রয় করবেন।
ধাপ-২	পছন্দের প্যাজেক সম্পর্কে জানবেন		
ধাপ-৩	ইউএসেসডি ডায়াল বা রিচার্জের মাধ্যমে পছন্দের প্যাকেজ ক্রয় করবেন।		

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

	বিদ্যমান পদ্ধতি	প্রস্তাবিত পদ্ধতি
সময় (দিন/ঘণ্টা)	১০-১২০ মিনিট	১ মিনিট
খরচ (নাগরিক ও অফিসের)	১০০ টাকা/অফিস	০ টাকা
যাতায়াত (নাগরিক)	১ বার	০ বার
ধাপ	৩ টি	১ টি
জনবল	৪-৫ জন	০ জন
দাখিলীয় কাগজপত্র	০ টি	০ টি