

বাংলাদেশ টেলিকমিউনিকেশন্স কোম্পানি জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশলের অংশ হিসেবে গ্রাহকদের বিভিন্ন সেবা গ্রহণ সহজ করতে অঙ্গীকারবদ্ধ। সহজে ও সময়মত বিল প্রাপ্তি যে কোন সেবার একটি গুরুত্বপূর্ণ দিক। বিটিসিএল এর গ্রাহকদের মধ্যে অনেক প্রতিষ্ঠান ব্যবসায়িক ও দাপ্তরিক কাজে একসাথে একাধিক টেলিফোন ব্যবহার করে থাকে। সেই সব টেলিফোনের বিল পৃথকভাবে জারি হয়। জারিকৃত বিল ভিন্ন ভিন্ন সময়ে গ্রাহকের কাছে পৌঁছে এবং পৃথকভাবে পরিশোধ করতে হয়। অনেক সময় এ সকল কর্পোরেট গ্রাহকের বিল সময়মত পৌঁছে না। এ সকল দিক চিন্তা করে বিটিসিএল এর কর্পোরেট গ্রাহকের বিল সংক্রান্ত সেবা সহজ করার উদ্যোগ নেয়া হয়েছে।

বিল প্রাপ্তি সহজীকরণের প্রথম ধাপে ২০ বা ততোধিক টেলিফোনের মালিককে কর্পোরেট গ্রাহক হিসাবে চিহ্নিত করে গ্রাহক মতামত জরিপ করা হয়েছে।

গ্রাহক মতামতঃ

যে কোন সেবার মান উন্নয়নে গ্রাহকদের মতামত অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এ কারণে কর্পোরেট গ্রাহকদের বিল সংক্রান্ত সেবার বিষয়ে তাদের মতামত জানতে চেয়ে ইতোমধ্যে চিহ্নিত ৯১ জন কর্পোরেট গ্রাহকের মধ্যে ৬০ জন গ্রাহকের নিকট কিছু প্রশ্নাবলী সম্বলিত একটি প্রচারপত্র (Leaflet) বিশেষ ম্যাসেঞ্জারের মাধ্যমে প্রেরণ করা হয়েছে (প্রচারপত্রঃ সংযুক্তি-১)। চলমান কোভিড-১৯ পরিস্থিতির জন্য গ্রাহকের আশানুরূপ মতামত পাওয়া যায়নি। বর্তমানে ৮ (আট) জন গ্রাহকের মতামত পাওয়া গিয়েছে (নমুনা কপিঃ সংযুক্তি-২) যা নিম্নে ছক আকারে দেয়া হলো।

জরিপের সার সংক্ষেপঃ

ক্রমিক নং	প্রতিষ্ঠানের নাম (টেলিফোন সংখ্যা)	গ্রাহকের প্রত্যাশা (√)					
		বিলের কপি		বিল ফরমেট		বিল প্রাপ্তি	
		মুদ্রিত	সফট	পৃথক পৃথক বিল	সমন্বিত বিল	বিলের সংযোগ ঠিকানায়	কোন সুনির্দিষ্ট সুবিধাজনক ঠিকানায়
১	ওরিয়ন গ্রুপ (৬৯)	√	×	√	×	×	√
২	হামিম গ্রুপ (৫৬)	√	×	√	×	×	√
৩	কোহিনুর কেমিক্যাল লিঃ(৪০)	×	√	×	√	√	×
৪	পুবালী ব্যাংক লিঃ (১৩২)	√	×	×	√	×	√
৫	দি সিটি ব্যাংক লিঃ (২৯১)	√	√	×	√	×	√
৬	স্ট্যান্ডার্ড চার্টার্ড ব্যাংক (৪১৫)	×	√	×	√	×	√
৭	বেঙ্কিমকো (১৪৩)	√	×	√	√	×	√
৮	আইটি কনসালটেন্ট লিঃ (২৮)	√	×	√	×	√	×

জরিপে প্রাপ্ত মতামত থেকে দেখা যায় যে, ১) বেশীর ভাগ গ্রাহক বিলের মুদ্রিত কপি সুবিধাজনক নির্দিষ্ট স্থানে পেতে বেশি আগ্রহী। ২) কিছু গ্রাহক সমন্বিত বিলের সফট কপি পেতেও আগ্রহ প্রকাশ করেন। ৩) গ্রাহকগণ সময় মত বিল প্রাপ্তি এবং পরিশোধের তথ্য নিশ্চিত করতে অনুরোধ করেছেন। ৪) কিছু গ্রাহক ইলেক্ট্রনিক ফান্ডস ট্রান্সফার নেটওয়ার্ক (EFTN) এর মাধ্যমে বিল পরিশোধ করতে আগ্রহী।

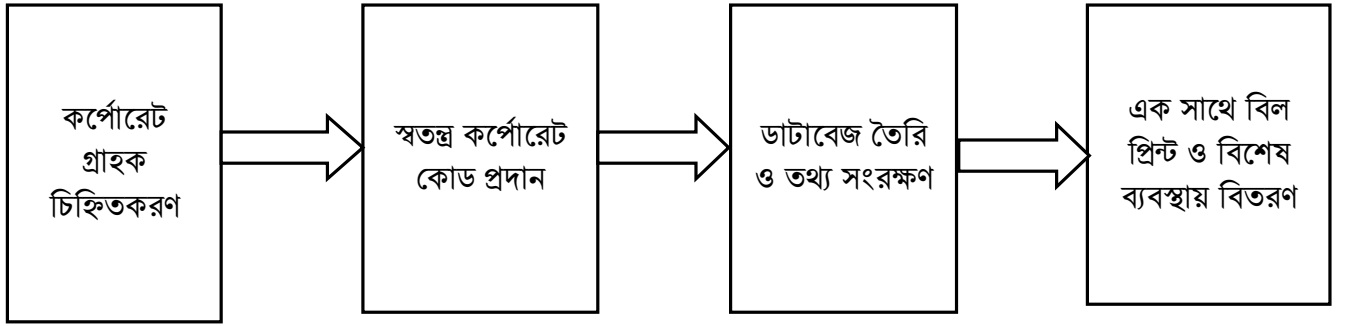
সিদ্ধান্তঃ মুদ্রিত ও সফট কপি এবং পৃথক ও সমন্বিত বিল উভয়ের ক্ষেত্রে গ্রাহকের আগ্রহ থাকায় বর্ণিত সকল সুবিধা গ্রাহকের জন্য উন্মুক্ত থাকবে। গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী সেবাসমূহ প্রদান করা হবে।

এ ক্ষেত্রে কর্পোরেট গ্রাহকের বিল সহজীকরণে মূলত দুইটি প্রধান দিক রয়েছে, যা নিম্নরূপঃ

১. সহজে বিল প্রাপ্তি / প্রেরণ।
২. সহজে বিল পরিশোধ।

১। বিল প্রাপ্তি সহজীকরণ Innovative পরিকল্পনাঃ

চিত্রে পদ্ধতির বিবরণ তুলে ধরা হলঃ



বিল প্রাপ্তি সহজীকরণের প্রথম ধাপে ২০ বা ততোধিক টেলিফোনের মালিককে কর্পোরেট গ্রাহক হিসাবে চিহ্নিত করা হয়েছে। ইতোমধ্যে প্রায় ৯১ (একানব্বই) টি কর্পোরেট গ্রাহকের প্রায় ৯৬৮৪ টি টেলিফোন চিহ্নিত করা হয়েছে (সংযুক্তি-৩)। চিহ্নিতকরণের এই কাজ চলমান আছে।

এ সকল গ্রাহকদের প্রত্যেককে একটি করে বিশেষ কোড প্রদান করা হয়েছে। গ্রাহকদের জন্য একটি পৃথক ডাটাবেজ টেবিল তৈরি করে তাদের তথ্য সংরক্ষণ করা হয়েছে।

বিল প্রিন্ট করার সময়ে কর্পোরেট কোডের মাধ্যমে বিশেষ অগ্রাধিকারের ভিত্তিতে এ সকল গ্রাহকের বিল একসাথে প্রিন্ট করা হচ্ছে। বর্তমানে বিশেষ মেসেঞ্জারের মাধ্যমে গ্রাহকদের কাছে এ বিল পৌঁছে দেয়া হচ্ছে। তবে সমন্বিত বিলের সফট কপি প্রেরণের বিষয়টি প্রক্রিয়াধীন।

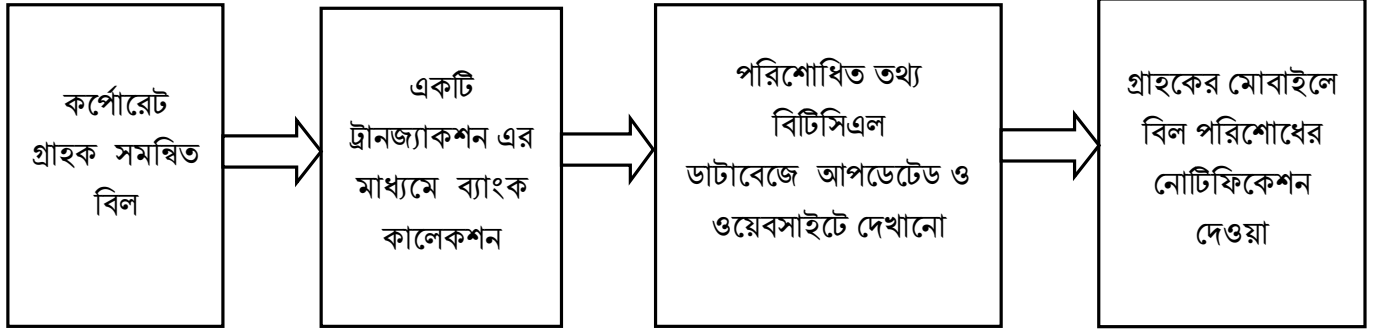
আমেরিকান দূতাবাসের বিল সহজীকরণের উদাহরণঃ

আমেরিকান দূতাবাস প্রায় ১১৭৫ টি টেলিফোন ব্যবহার করে থাকে। এ গ্রাহকের বিল প্রাপ্তি সহজ করার উদ্দেশ্যে একটি বিশেষ মডেল ব্যবহার করা হচ্ছে। আমেরিকান দূতাবাসের সমস্ত টেলিফোনের বিল একত্র করে একটি সমন্বিত বিল প্রেরণ করা হয়। আমেরিকান দূতাবাস একটি মাত্র পে-অর্ডারের মাধ্যমে ঢাকা টেলিকম অঞ্চল(উত্তর) বরাবর উক্ত বিল পরিশোধ করে থাকে। পে-অর্ডারের কপি প্রাপ্তি ও যাচাই করার মাধ্যমে বিলিং সেন্টারে উক্ত টেলিফোনের বিল পরিশোধের তথ্য হালনাগাদ করা হয়ে থাকে। বিল পরিশোধের এই পদ্ধতি পুরাপুরি অন-লাইন নয়, সময় সাপেক্ষ এবং ভুল হওয়ার সম্ভাবনা রয়ে যায়। তাই ভবিষ্যতে বিল পরিশোধের এই কাজটিও অন-লাইনের আওতায় আনার প্রয়োজন হবে।

২। বিল পরিশোধ সহজীকরণের Innovative পরিকল্পনাঃ

কর্পোরেট গ্রাহকের একাধিক টেলিফোন থাকার কারণে ব্যাংকে পৃথক পৃথক ভাবে বিল পরিশোধ সময় সাপেক্ষ ব্যাপার। যেমনঃ একজন কর্পোরেট গ্রাহকের যদি ২০০টি টেলিফোন থাকে এবং তা ব্যাংকে একসাথে পরিশোধের ক্ষেত্রে ২০০ বার ট্রানজ্যাকশন করতে হয়। ফলে ব্যাংক অনেক সময় একসাথে অনেকগুলি বিল গ্রহণে অপারগতা প্রকাশ করে থাকে। এ কারণে গ্রাহকের সমন্বিত বিল তৈরি করে সহজে পরিশোধের একটি পরিকল্পনা গ্রহন করা হয়েছে।

পরিকল্পনার চিত্রঃ



ক) বর্তমান বিটিসিএল এর টেলিফোন বিল তৈরী সিস্টেম ও বিল পরিশোধের পেমেন্ট-গেটওয়ে সিস্টেম বেশ পুরাতন হওয়ায় বিল পরিশোধ সহজীকরণের কাজটি বিভিন্ন বাস্তবতায় এই সিস্টেমে **incorporate** করা কঠিন হবে। এ কারণে বিল তৈরি ও বিল পরিশোধের সহজীকরণের কাজটি চলমান **MOTN** প্রকল্পের অধীনে **BOSS** সিস্টেমে বাস্তবায়ন করার পরিকল্পনা গ্রহন করা হয়েছে।

খ) **MOTN** প্রকল্পের অধীনে **BOSS** সিস্টেমে এই পরিকল্পনার আওতায় গ্রাহক তার সকল টেলিফোনের জন্য একটি সমন্বিত বিল পাবেন এবং বিল পরিশোধের ক্ষেত্রে ব্যাংকে একটি ট্রানজ্যাকশন এর মাধ্যমে ঐ কর্পোরেট গ্রাহকের সকল বিল পরিশোধ হবে। এ ছাড়াও কর্পোরেট গ্রাহক তার বিল বিটিসিএল এর ওয়েবসাইট থেকে পাবেন। এ পরিকল্পনার অধীনে গ্রাহকের হাতে বিল প্রাপ্তি, নোটিফিকেশন ও বিল পরিশোধের সকল ধরনের অপশন থাকবে।

উপসংহারঃ

বিল প্রাপ্তি ও পরিশোধ সংক্রান্ত সেবা সহজীকরণের মাধ্যমে বিটিসিএল গ্রাহকের ভোগান্তি কমাতে সক্ষম হবে বলে আশাবাদ ব্যক্ত করা যায়। এছাড়াও গ্রাহকের সাথে সুসম্পর্ক তৈরি হবে, এতে করে গ্রাহকের সেবার মান উন্নত হবে যা ভবিষ্যতে এ প্রতিষ্ঠানের ভাবমূর্তি উন্নয়নে সাহায্য করবে।