



স্মারক নং ২৭.৮৭.০০০.০০০০.০২৮.২০২৪.০৯

তারিখ: ১৪.০৩.২৪ খ্রি

২০২৩-২৪ অর্থবছরের উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়নের অফিস আদেশ

উপর্যুক্ত বিষয়ে জানানো যাচ্ছে যে, বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২৩ এর আওতায় ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার কর্মসম্পাদন সূচক [১.১.১] [সেবা/ অফিস ব্যবস্থাপনা সহজীকরণ/ ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে ন্যূনতম একটি উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়িত] অনুযায়ী ডিপিডিসি নিম্নলিখিত উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন করেছে।

ক্রম	উদ্ভাবনী ধারণার শিরোনাম	সংক্ষিপ্ত বর্ণনা	উদ্ভাবক
০১	স্মার্ট গ্রাহকসেবা প্রদানের লক্ষ্যে সহজ বাংলা ভাষায় "ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্ট" চালুকরণ।	<ul style="list-style-type: none"> ডিপিডিসি'র "ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্ট" একটি বাংলা ও ইংরেজী ভাষা জ্ঞান সম্পন্ন চ্যাটবট যা এক ধরনের আলাপকারী এজেন্ট বা কম্পিউটার প্রোগ্রাম। এটি মেশিন লার্নিং ও আর্টিফিসিয়াল ইন্টেলিজেন্স ব্যবহার করে মানুষের সাথে বুদ্ধিদীপ্ত আলাপ-আলোচনা চালিয়ে একজন বন্ধুর ন্যায় গ্রাহকের জিজ্ঞাসা অনুযায়ী তথ্য প্রদান, প্রশ্নের উত্তর প্রদান এবং অভিযোগ গ্রহণ ও তদানুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করতে সক্ষম। ইহা একটি পাইলটিং প্রোগ্রাম যা দিন দিন মেশিন লার্নিং পদ্ধতিতে নিজের বুদ্ধিমত্তা বৃদ্ধি করে উন্নত গ্রাহকসেবা প্রদান করতে পারবে। গ্রাহক ডিপিডিসি'র ওয়েবসাইট (www.dpdc.gov.bd) এ নির্ধারিত "ডিপিডিসি ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্ট" লিংকে গিয়ে বর্ণিত সেবা গ্রহণ করতে পারবেন। বিশ্বের যেকোন প্রান্ত হতে গ্রাহক বিভিন্ন সেবা যেমনঃ বিদ্যুৎ বিলের তথ্য, ইন্টারাপশনের তথ্য, প্রিপেইড মিটার রিচার্জের টোকেন ইত্যাদি পেতে পারেন এবং অভিযোগ দাখিল করতে পারেন। দাখিলকৃত অভিযোগ বা নতুন সংযোগের অবস্থা বর্ণিত সার্ভিস হতে ট্র্যাক করতে পারবেন। বাংলা ও ইংরেজী উভয় ভাষায় উদ্ভাবিত "ডিপিডিসি ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্ট" সহযোগীতা প্রদান করতে সক্ষম। ডিপিডিসি'র গ্রাহকসেবার জন্য কল সেন্টার, কিয়স্ক মেশিন ও ওয়েবসাইট রয়েছে। তবে স্মার্ট "ডিপিডিসি ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্ট" গ্রাহকের বিভিন্ন তথ্য প্রদান বা সমস্যার সমাধানে ডিপিডিসি অফিস বা কল সেন্টারে যোগাযোগ করতে হবেনা। ফলে এক দিকে যেমন গ্রাহকসেবার মান উন্নত হবে অপরদিকে ডিপিডিসি'র কল সেন্টারের উপর চাপ কমবে। 	<p>১। জনাব ডি এম কামরুল হাসান, ম্যানেজার (আইসিটি), ডিপিডিসি।</p> <p>২। জনাব মোঃ তানভীর আহমেদ, এসিস্ট্যান্ট ম্যানেজার (আইসিটি), ডিপিডিসি।</p>

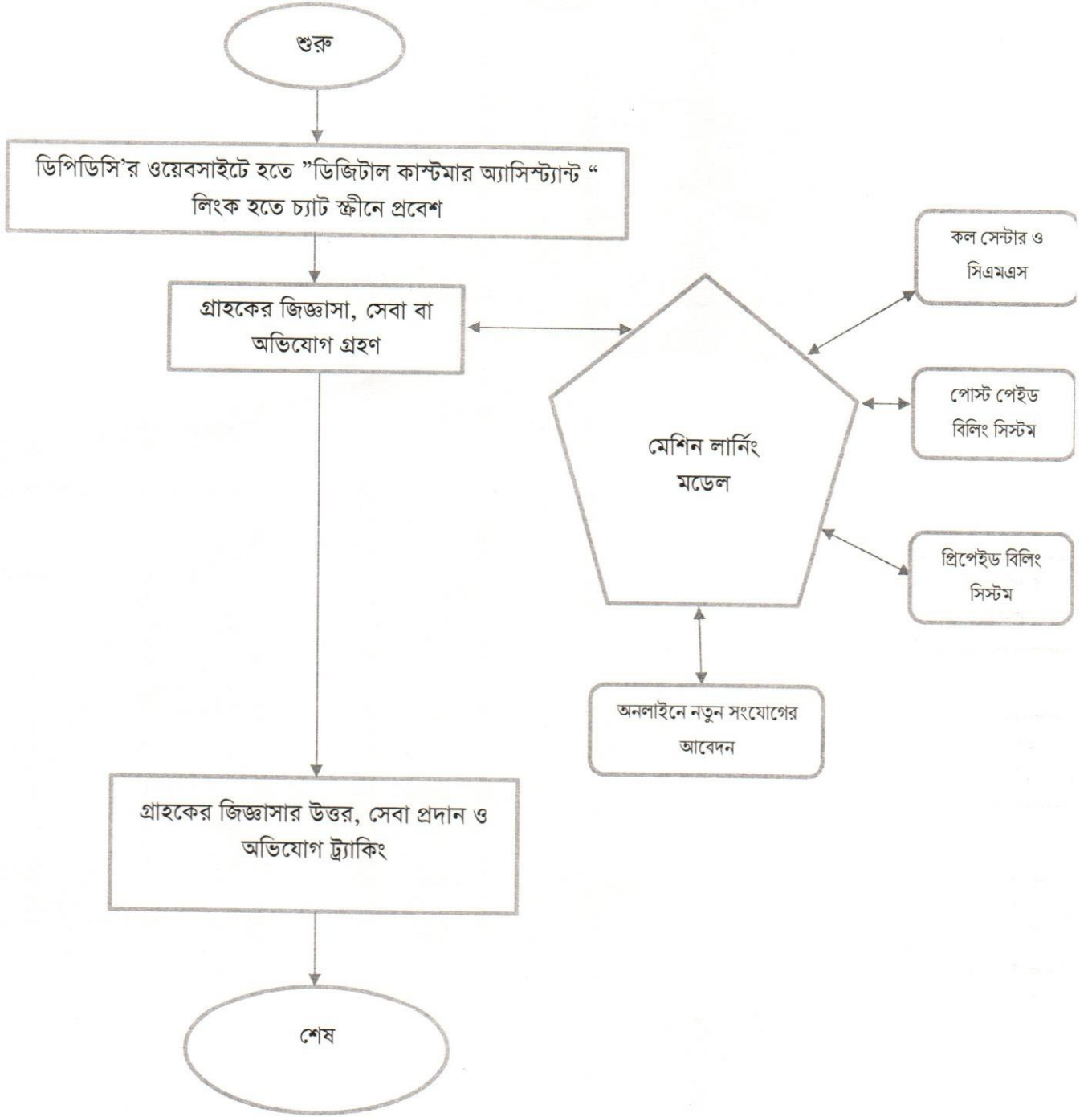
অত্র অফিস আদেশের সাথে উদ্ভাবনী ধারণার প্রসেস ম্যাপ ও TCV (Time, Cost and Visit) Analysis সংযুক্ত করা হল। সংশ্লিষ্ট সকল এনওসিএস দপ্তরকে গ্রাহককে অবহিত করার জন্য অনুরোধ জানানো হল। এছাড়া, সকলকে অবহিতকরণের নিমিত্তে অফিস আদেশটি জারী করা হল।

প্রকৌ. আব্দুল্লাহ নোমান
ব্যবস্থাপনা পরিচালক, ডিপিডিসি

বিতরণ (অবগতির জন্য):

০১. নির্বাহী পরিচালক (অ্যাডমিনিস্ট্রেশন এন্ড এইচ আর/ অর্থ/ প্রকৌশল / অপারেশন / আইসিটি এন্ড প্রকিউরমেন্ট ডিপিডিসি।
০২. জনাব মোঃ রবিউল হাসান, মহাব্যবস্থাপক (আইসিটি/টেক) ও আহবায়ক ডিপিডিসি ই-গভর্নেন্স ও ইনোভেশন কমিটি।
০৩. জনাব, সদস্য, ই-গভর্নেন্স ও উদ্ভাবন কমিটি, ডিপিডিসি।
০৪. দপ্তর নথি / মাস্টার ফাইল।

"ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্ট" প্রসেস ম্যাপ



Signature

ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্ট্যান্ট TCV বিশ্লেষণ

	সময় (T)	খরচ (C)	যাতায়াত (V)	কোয়ালিটি (Q)
আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে	গড়ে ৮ মিঃ	৫ টাকা	প্রযোজ্য নয়	কল সেন্টার বা কন্ট্রোল রুমের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	গড়ে ২ মিঃ	০	প্রযোজ্য নয়	স্মার্ট ডিজিটাল কাস্টমার অ্যাসিস্টেন্ট এর মাধ্যমে সেবা গ্রহণ
আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবা গ্রহীতার প্রত্যাশিত বেনিফিট	৬ মিঃ	৫ টাকা	প্রযোজ্য নয়	গ্রাহকসেবার মান উল্লেখযোগ্য বৃদ্ধি পাবে

