

ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন পরিকল্পনা ২০২১-২২ : সেবা ডিজিটাইজেশন

সেবার নামঃ কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (CSMS)

ক্রমিক নং	প্রস্তাবিত বিষয়	বাস্তবায়নকাল (শুরু ও সমাপ্তির তারিখ)	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (যে কর্মকর্তার নেতৃত্বে সম্পাদিত হবে তার নাম ও পদবি)	প্রত্যাশিত ফলাফল (কাজটি সম্পাদিত হলে গুণগত বা পরিমাণগত কি পরিবর্তন আসবে)	পরিমাপ (প্রত্যাশিত ফলাফল তৈরী হয়েছে কিনা তা পরিমাপের মানদণ্ড)	অগ্রগতি
১.	কাস্টমার সার্ভিস ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (CSMS)	০১-০৭-২০২১ ইং হতে ৩০-১২-২০২১ ইং	১. মোঃ মোশাররফ হোসেন নির্বাহী প্রকৌশলী (সিস্টেম এনালিস্ট) ২. মোঃ নজরুল ইসলাম উপ-বিভাগীয় প্রকৌশলী ৩. শাহ ইমরান সহকারী প্রকৌশলী	১. সম্মানিত গ্রাহকগণ ফোন কলের মাধ্যমে ২৪/৭ ঘন্টা বিদ্যুৎ সংক্রান্ত অভিযোগ ও অনুসন্ধান করতে পারেন। গ্রাহক তথ্যাদি খুব সহজেই নিবন্ধন করা যাবে। ২. পূর্বে নিবন্ধনকৃত গ্রাহকগণকে দ্রুত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে। ৩. গ্রাহকের অভিযোগ ও অনুসন্ধান তথ্যাদি বিশ্লেষণ করে উন্নত সেবা প্রদান করা যাবে।	১. গ্রাহকের আস্থা বৃদ্ধি পাবে। ২. ওজোপাতিকোর রাজস্ব আদায় সহজ হবে। ৩. গ্রাহকের সমস্যা সমাধান ও সেবা প্রদান সহজ হবে।	১০০%


29.12.21

শাহ ইমরান
সহকারী প্রকৌশলী
আইডি নং-২৮৭৬
এইসিটি শাখা, সদর সড়ক
ওজোপাতিকোলিঃ, খুলনা :
নং-১৮৬৬৩৫৫২৬৬



29.12.2021

Md. Nazrul Islam
Sub-Divisional Engineer,
Head Quarters, WZPDCL
Khulna-9000, ID No.-2585
Mobile: 01713-850205

No Phone Number


For Create Ticket

CUSTOMER NAME : MD ISMAIL MIA	ACCOUNT NO : 403121223	CONTACT NAME : MD. ISMAIL MIA
CUSTOMER ADDRESS : CHORLOXMIPUR	TARIFF : A	ACCOUNT NO : 403121223
DISTRICT : Rajbari	PHASE : Phase	MOBILE NUMBER
PAZILA : Rajbari Sadar	SANC LOAD : SANC LOAD	FAULT ADDRESS
MAIL : shahimrancoxbd@gmail.com	METER NUM : METER NUM	FAULT MAP
SEC MOBILE NO : SEC MOBILE NO	BENE MOBILE NUM : BENE MOBILE NUM	QUERY CATEGORY : POSTPAID RELATED
MOBILE NO : 01866355266	LOCATION CODE : 403	QUERY : Over Bill Complaint
BENE RELATIONSHIP : BENE RELATIONSHIP	BENE NAME : BENE NAME	MESSAGE TEMPLATE : Select Message Template
	BENE EMAIL : BENE EMAIL	MESSAGE

Update

Previous Call Logs

Date	Customer Name	Account No	Email	Meter No	Second Phone	Complain	Complain Type
2021-12-26 14:43:59							
2021-12-26 14:43:59	Khaleda Shilpi	104112594					
2021-12-26 14:43:58							


 29-12-21
 - 112 ইমরান
 এক্সিট প্রকৌশলী
 আইডি নং- ১৮৭৬
 এইসিটি শাখা, সদর দফতর
 রেজা পাড়িকোলিঃ, খুলনা :
 মোবাইলঃ ১১৮৬৬৩৫৫২৬৬

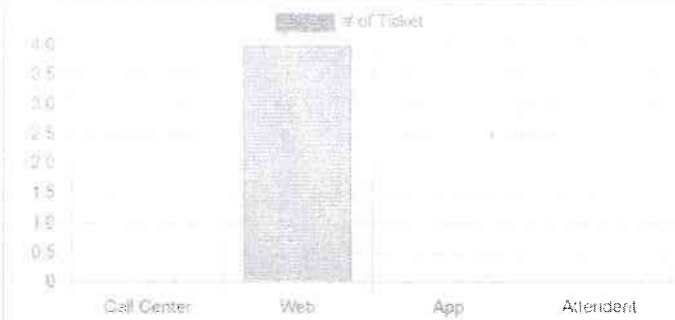

 29.12.2021
 Md. Nazrul Islam
 Sub-Divisional Engineer
 Head Quarters, WZPDCL
 Khulna-9000, ID No.-258
 Mobile: 01713-850206

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

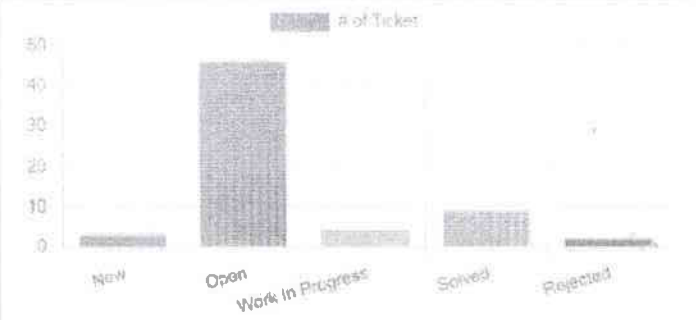
WZPDCL Customer Service Management System Dynamic Dashboard



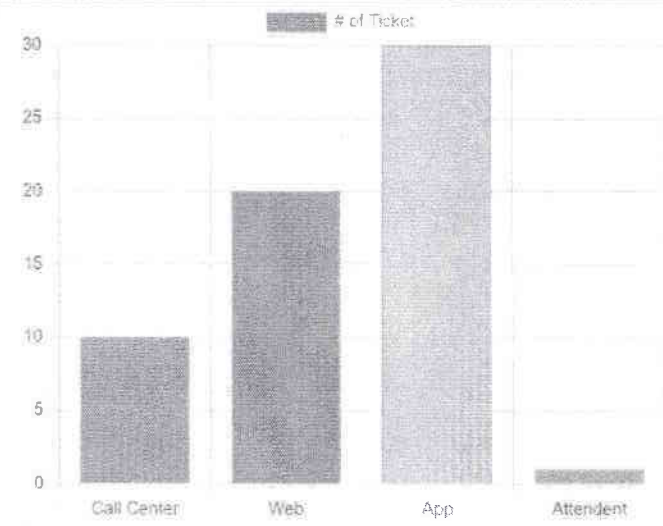
2021-12-29
Daily Complaint Status Statistics



2021-12-29
Daily Complaint Received Through



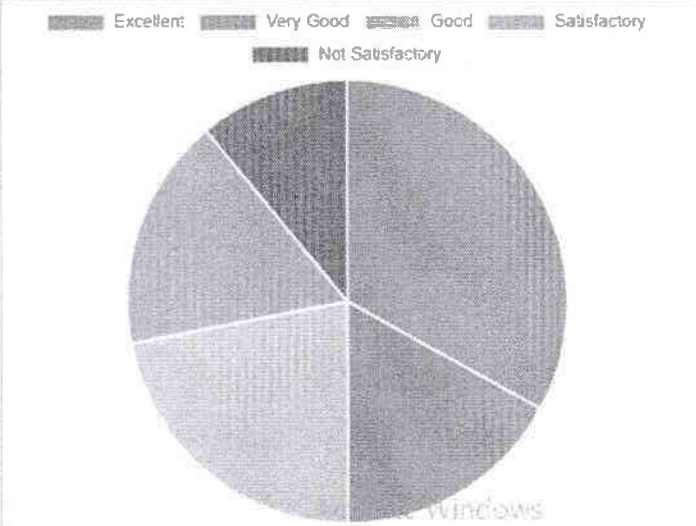
December
Monthly Complaint Status Statistics



December
Monthly Complaint Received Through



2021-12-29
Daily Feedback



December
Monthly Feedback

[Handwritten Signature]
29-12-21
পরিচালক, কাস্টমার সেবার
সহকারী পরিচালক
স্বাস্থ্যকল্যাণ-২৮৭৬
স্বাস্থ্য, সঙ্গম পথ
কি.স. খুলনা
১২১১১

[Handwritten Signature]
Mr. Nazrul Islam
Sub-Divisional Engineer
Head Quarters, WZPDCL
Khulna-9000, ID No.-2585
Mobile: 01713-85020F