

ইনোভেশন কার্যক্রমের কর্মপরিকল্পনা
ঢাকা পাওয়ার ডিভিবিউশন কোম্পানী লিমিটেড (ডিপিডিসি)
বিবেচ্য সাল: ২০১৭-২০১৮

ক্রমিক নং	প্রস্তাবিত কাজের নাম	প্রস্তাবিত বিষয় (গৃহিতব্য কাজের বর্ণনা)	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা	প্রত্যাশিত ফলাফল (কাজটি সম্পন্ন হলে গুণগত বা পরিমাপগত কি পরিবর্তন আসবে?)	পরিমাপ (প্রত্যাশিত ফলাফল তৈরী হয়েছি কি না তা পরিমাপের মানদণ্ড)
০১	অনলাইনে গ্রাহক সেবা প্রদান	ডিপিডিসি'র গ্রাহকগণ অনলাইনের মাধ্যমে বিভিন্ন এন,ও,সি,এস বিভাগে সেবা গ্রহন করতে পারবেন এবং ডিপিডিসি'র সেবার মান সম্পর্কে ফিডব্যাক প্রদান করতে পারবেন।	মো. হেলাল উদ্দিন, ম্যানেজার, আইসিটি	<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহকগণ এন,ও,সি,এস অফিসে গিয়ে Kiosk মেশিন থেকে তার প্রয়োজনমত নির্দিষ্ট সেবা গ্রহনের জন্য টোকেন সংগ্রহ করবেন। কিউ ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে গ্রাহকগণ সেবা গ্রহনের জন্য অপেক্ষা করবেন। গ্রাহকের টোকেন নং অনুযায়ী ওয়ান স্টপ সার্ভিস ডেস্কে গিয়ে গ্রাহকগণ সেবা গ্রহন করবেন। গ্রাহকগণ Kiosk মেশিন থেকে বিলিং কুয়েরী এবং প্রি পেইড মিটার ভেন্ডিং তথ্য সহ আরো অনেক ধরনের তথ্য সংগ্রহ করতে পারবেন। গ্রাহকগণ Kiosk মেশিনে গৃহীত সেবার মান সম্পর্কে মতামত প্রদান করতে পারবেন। গ্রাহকদের প্রদানকৃত মতামতগুলো উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ মনিটরিং করতে পারবেন। ফলে উন্নত সেবা প্রদান করা সম্ভব হবে। 	অনলাইনে গ্রাহকগণকে প্রদান করা সেবার সংখ্যা।
০২	মোবাইল অ্যাপস এর মাধ্যমে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি	ডিপিডিসি'র গ্রাহকগণ মোবাইল অ্যাপস এর মাধ্যমে অভিযোগ প্রদান করতে পারবেন। অভিযোগ দাখিলের পর অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট টেকনিক্যাল টিমকে নিয়োজিত করা ও তাদের মনিটরিং করা থেকে শুরু করে অভিযোগ নিষ্পত্তি হওয়া পর্যন্ত সকল কাজ অনলাইনে করা হবে।	ডি এম কামরুল হাসান , ম্যানেজার, আইসিটি	<ul style="list-style-type: none"> স্বল্পতম সময়ে গ্রাহকের সমস্যার সমাধান করা সম্ভব হবে। অভিযোগ দাখিলের পর অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট টেকনিক্যাল টিমকে নিয়োজিত করার পর গ্রাহক এবং সংশ্লিষ্ট টেকনিক্যাল টিমের লিডার এসএমএস পাবেন ফলে গ্রাহক তার অভিযোগের সর্বশেষ অবস্থা জানতে পারবেন। অভিযোগ দাখিলের পর থেকে অভিযোগ নিষ্পত্তি হওয়া পর্যন্ত সকল কাজ অনলাইনে মনিটর করা সম্ভব হবে। গ্রাহকের সশরীরে এনওসিএস অফিসে আসার হার কমবে। 	মোবাইল অ্যাপস এর মাধ্যমে অভিযোগ দাখিল করা গ্রাহকের সংখ্যা
০৩	POS মেশিনের মাধ্যমে প্রি- পেইড মিটার ভেন্ডিং	ডিপিডিসি'র গ্রাহকগণ প্রি- পেইড মিটার রিচার্জ করার জন্য ডিপিডিসি'র অনুমোদিত এজেন্টদের নিকট সরবরাহকৃত POS মেশিনের মাধ্যমে প্রি পেইড মিটারের স্মার্ট কার্ড রিচার্জ কিংবা কি প্যাড প্রি পেইড মিটারের জন্য টোকেন সংগ্রহ করতে পারবেন	মোহাম্মদ এমদাদুল হক, ম্যানেজার, আইসিটি	<ul style="list-style-type: none"> গ্রাহককে ব্যাংকে গিয়ে লাইনে দাড়াতে হবে না। অফিস আওয়ারের বাইরে এবং ছুটির দিনে ভেন্ডিং করা যাবে। অধিক সংখ্যক স্থানে ভেন্ডিং এর সুযোগ সৃষ্টি হবে। 	POS মেশিনের মাধ্যমে রিচার্জকৃত গ্রাহকের সংখ্যা