

ই-গভার্ন্যান্স ও উদ্ভাবন পরিকল্পনা ২০২৩-২৪

[১.১] সেবা সহজিকরণ/ডিজিটাইজেশনের মাধ্যমে উদ্ভাবনী ধারণা বাস্তবায়ন

Interactive Mobile Apps with Real Time Push Notification



Dhaka Electric Supply Company Ltd. (DESCO)

ভূমিকা

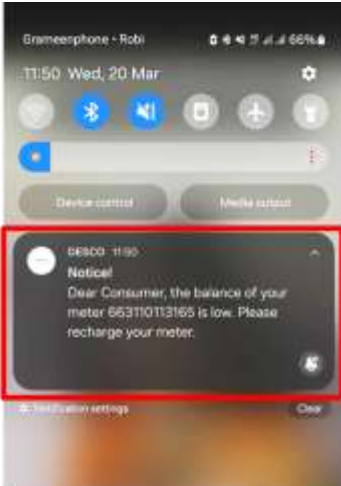
ডেসকো'র সেবা আরো গ্রাহকবান্ধব করতে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তির আওতায় ২০২৩-২৪ অর্থবছরের ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনার কর্মসম্পাদন সূচক ১.১.১ অনুযায়ী ই-গভর্ন্যান্স ও উদ্ভাবন কমিটির সভায় চলতি অর্থবছরের উদ্ভাবনী পরিকল্পনা হিসেবে বাস্তবায়নের জন্য **Interactive Mobile Apps with Real Time Push Notification** খারণাটি নির্বাচন করা হয়। উক্ত খারণাটি বাস্তবায়নের নিমিত্তে কার্য সম্পাদনের অংশ হিসেবে সুত্রস্থ স্মারকমূলে গঠিত কমিটির সুপারিশক্রমে ডেসকো মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে সকল স্মার্ট মিটারিং গ্রাহককে **low balance, balance finished, overload** এবং **meter tampered** এর নোটিফিকেশন পাঠানোর কাজ সম্পন্ন হয়েছে। বর্তমানে **DESCO interactive mobile app** এ নোটিফিকেশন ছাড়াও বেশ কিছু নতুন গ্রাহকবান্ধব ফিচার সংযোজিত হয়েছে। নতুন ফিচারগুলোর বর্ণনা (স্ক্রিনশটসহ) নিম্নে দেয়া হলঃ

Push Notification:

নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে ডেসকো মোবাইল অ্যাপ ব্যবহারকারী গ্রাহকদের মোবাইলে নোটিফিকেশন পাঠানো হচ্ছেঃ

- ✓ মিটারে ব্যালেন্স ১০০ টাকার কম থাকলে
- ✓ মিটারের ব্যালেন্স শেষ হয়ে গেলে
- ✓ মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপ (Tamper) হলে
- ✓ অনুমোদিত লোডের চেয়ে বেশি লোড ব্যবহৃত হলে

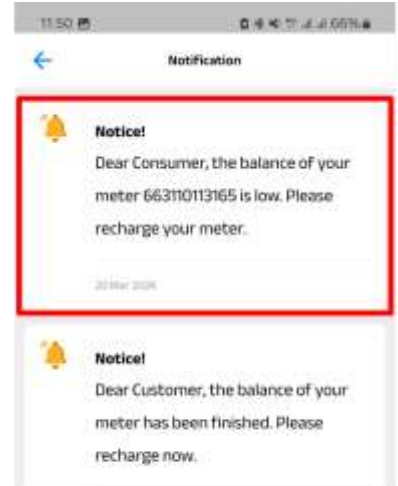
১। Push Notification (Low Balance):



মিটারে ব্যালেন্স ১০০ টাকা নিচে নামায় গ্রাহকের মোবাইলে নোটিফিকেশন এসেছে

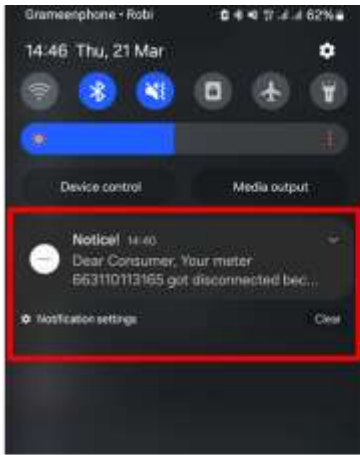


গ্রাহক মোবাইল অ্যাপে ঢুকলেই নোটিফিকেশন আইকনে নতুন নোটিফিকেশন দেখাচ্ছে

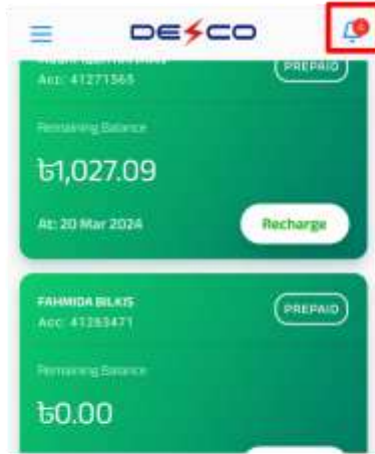


নোটিফিকেশন আইকনে ক্লিক করার পর বিস্তারিত নোটিফিকেশন দেখানো হচ্ছে

২। Push Notification (Overload):



অনুমোদিত লোডের বেশি ব্যবহার করায় গ্রাহকের মোবাইলে নোটিফিকেশন এসেছে

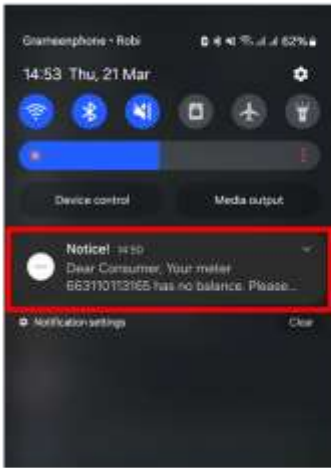


গ্রাহক মোবাইল অ্যাপে ঢুকলেই নোটিফিকেশন আইকনে নতুন নোটিফিকেশন দেখাচ্ছে

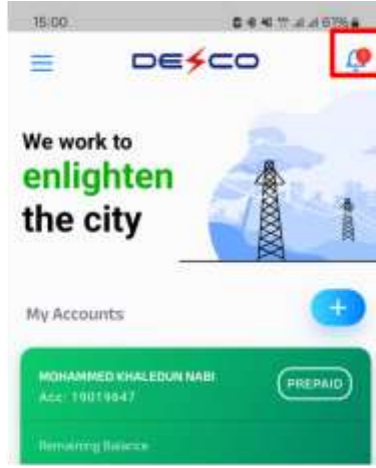


নোটিফিকেশন আইকনে ক্লিক করার পর বিস্তারিত নোটিফিকেশন দেখানো হচ্ছে

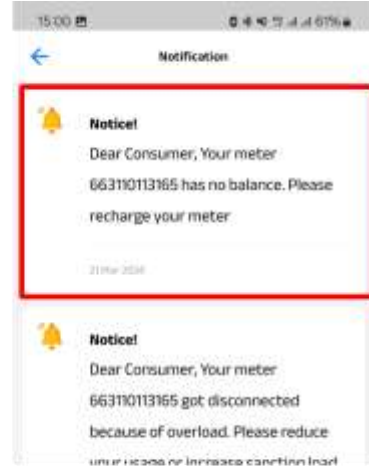
৩। Push Notification (Zero Balance):



মিটারের ব্যালেন্স শেষ হয়ে যাওয়ায় গ্রাহকের মোবাইলে নোটিফিকেশন এসেছে

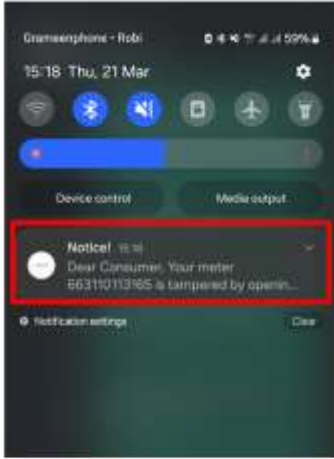


গ্রাহক মোবাইল অ্যাপে ঢুকলেই নোটিফিকেশন আইকনে নতুন নোটিফিকেশন দেখাচ্ছে

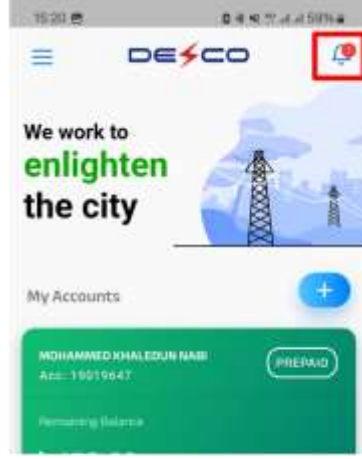


নোটিফিকেশন আইকনে ক্লিক করার পর বিস্তারিত নোটিফিকেশন দেখানো হচ্ছে

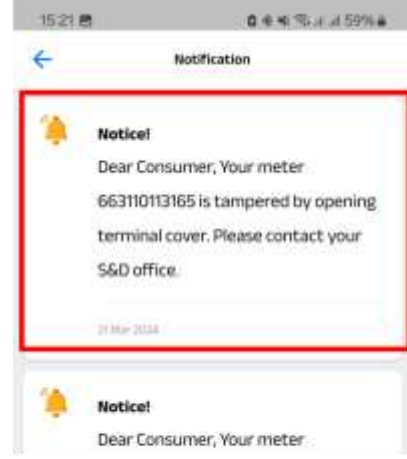
8 | Push Notification (Tampered):



মিটারে অবৈধ হস্তক্ষেপ হওয়ায় গ্রাহকের মোবাইলে নোটিফিকেশন এসেছে



গ্রাহক মোবাইল অ্যাপে ঢুকলেই নোটিফিকেশন আইকনে নতুন নোটিফিকেশন দেখাচ্ছে



নোটিফিকেশন আইকনে ক্লিক করার পর বিস্তারিত নোটিফিকেশন দেখানো হচ্ছে

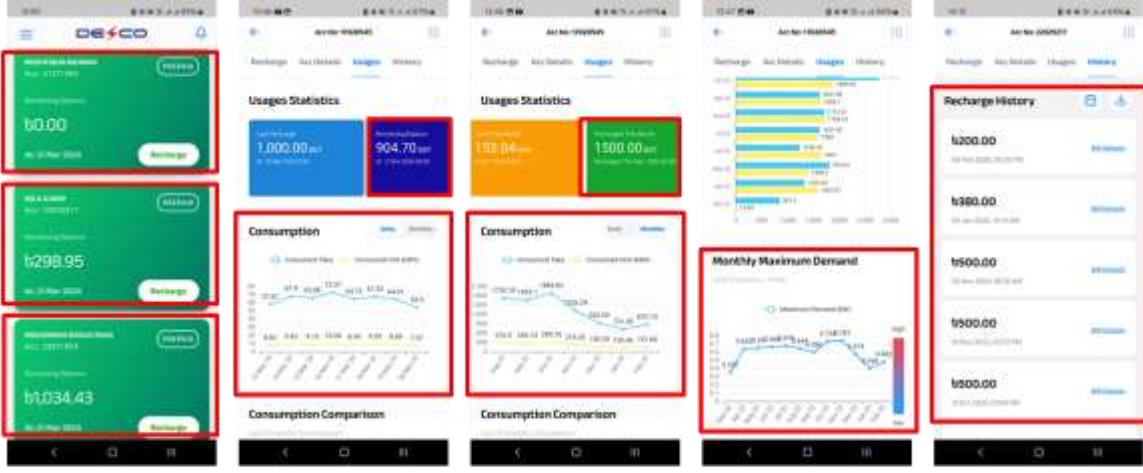
এছাড়াও ডেসকো মোবাইল অ্যাপে স্মার্ট মিটারিং গ্রাহকদের জন্য বিভিন্ন নতুন ফিচার সংযোজিত হয়েছেঃ

পূর্বের ফিচারসমূহঃ

- ✓ প্রিপেইড গ্রাহকদের মিটারের ব্যালেন্স দেখা
- ✓ প্রিপেইড মিটার রিচার্জ করা
- ✓ পোস্টপেইড গ্রাহকদের বিগত ৬ মাসের বিদ্যুৎ ব্যবহার দেখা
- ✓ পোস্টপেইড বিল পরিশোধ

নতুন ফিচারসমূহঃ

- ✓ দৈনিক বিদ্যুৎ ব্যবহারের গ্রাফ
- ✓ মাসিক বিদ্যুৎ ব্যবহারের গ্রাফ
- ✓ পূর্বের রিচার্জের বিবরণ দেখা
- ✓ সর্বোচ্চ ব্যবহৃত লোডের তথ্য ও গ্রাফ দেখা
- ✓ রিচার্জ ও বিদ্যুৎ ব্যবহারের মধ্যে তুলনামূলক চিত্র
- ✓ অ্যাপের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দেয়া
- ✓ পূর্বের অভিযোগের বর্তমান অবস্থা দেখা
- ✓ মিটারের ব্যালেন্স, ওভারলোড বা টেম্পার সংক্রান্ত সমস্যায় নোটিফিকেশন পাঠানো



গ্রাহকের সবগুলো একাউন্ট একটি অ্যাপে

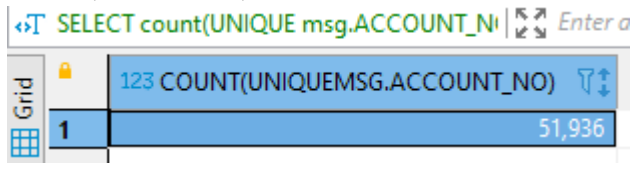
মিটার ব্যালেন্স, দৈনিক বিদ্যুৎ ব্যবহার

চলতি মাসের রিচার্জকৃত টাকা, মাসিক বিদ্যুৎ ব্যবহার

প্রতি মাসের সর্বোচ্চ ব্যবহৃত লোড

পূর্বে রিচার্জকৃত পরিমাণের বিবরণী

প্রদর্শিত সেবাটি সম্পর্কিত তথ্যঃ

প্রাথমিক কার্য সম্পাদন ও পাইলটিং শুরুঃ	০৭ মার্চ ২০২৪
পাইলটিং সম্পন্ন ও চূড়ান্তভাবে সেবা চালুকরণঃ	১৪ মার্চ ২০২৪
চালুকরণের সময় (১৪ মার্চ ২০২৪) হতে বর্তমান সময় (২৩ মার্চ ২০২৪) পর্যন্ত উপকারভোগী গ্রাহকের সংখ্যাঃ	৫১,৯৩৬ জন প্রমাকন (অ্যাপ ডাটাবেজ): 

TCVQ Analysis:

TCVQ	প্রচলিত পদ্ধতি	উদ্ভাবিত পদ্ধতি
Time	১ দিন	২ মিনিট
Cost	বি ও বি বিভাগে গ্রাহকের যাতায়াত ব্যয়: - ২০০/-	গ্রাহকের যাতায়াত ব্যয়: - ০০/-
	মোট ব্যয়: - ২০০/-	মোট ব্যয়: - ০০/-
Visit	০৩ বার	০০ বার
Quality	গড়মান	উচ্চমান। গ্রাহক মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে নোটিফিকেশন পাওয়ার কারণে মিটারের ব্যালেন্স বা ওভারলোড বা মিটারে হস্তক্ষেপ সম্পর্কে সচেতন হবেন এবং উক্ত পরিস্থিতিসৃষ্ট সমস্যা ঘটনের পূর্বেই এড়াতে পারবেন।

Interactive Mobile Apps with Real Time Push Notification সেবাটি চালুর কারণে গ্রাহকগণ স্মার্ট মিটার সম্পর্কিত সমস্যা সম্পর্কে আগে থেকেই অবহিত থাকবেন। এতে সচেতনতা বৃদ্ধি পাবে এবং সমস্যা সমাধান সহজতর হবে।