

বিজনেস অটোমেশন লিঃ

বিডিবিএল ভবন, লেভেল-০৯, ১২ কারওয়ান বাজার,
ঢাকা-১২১৫, বাংলাদেশ

সভা নং-২০২৪/০৬-০৭

তারিখ: ২৬/০৯/২০২৪

বিজনেস অটোমেশন লিমিটেড (ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS টিম) মাসিক সভা

বিজনেস অটোমেশন লিমিটেড এর ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS টিমের মাসিক টিম মিটিং ২৬/০৯/২০২৪ তারিখ সকাল ০৯: ০০ ঘটিকায় টিম লিডার জনাব মিঠু প্রামানিক এর সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত হয়। উপস্থিতির তালিকা নিম্নরূপঃ

ক্রঃ নং	নাম	পদবী	টিমের নাম	মন্তব্য
০১	জনাব মিঠু প্রামানিক	হেড অফ ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS টিম	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
০২	জনাব মাহমুদুল রহমান মিলন	সহকারী টিম লিডার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
০৩	জনাব শফিকুল ইসলাম	সহকারী টিম লিডার (সিনিয়র সিস্টেম ইঞ্জিনিয়ার)	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
০৪	জনাব মোজাম্মেল হক	সিনিয়র ইমপ্লিমেন্টেশন ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
০৫	কাজল আচার্য	সিস্টেম সাপোর্ট ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
০৬	জনাব আজম আলী	সিস্টেম সাপোর্ট ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
০৭	রাবু আক্তার মুন্না	সিস্টেম ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
০৮	ইসরাফিল আলম	জুনিয়র সিস্টেম ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত

০৯	মোহাইমেনুল ইসলাম মুবিন	জুনিয়ার সিস্টেম ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১০	শাহিনুর রহমান	জুনিয়ার সিস্টেম সাপোর্ট ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১১	খোরশেদ পারভেজ	জুনিয়ার সিস্টেম ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১২	সাইফ আদনান ইমন	টেকনিক্যাল সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১৩	আল আমিন	টেকনিক্যাল সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১৪	মোঃ নুরুদ্দিন	সিনিয়র সিস্টেম ইঞ্জিনিয়ার	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১৫	সৈয়দা আসমাউল হুসনা পুনম	ইয়ং প্রফেশনাল	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১৬	তৌফিকা সালাম	ট্রেনিং কো আর্ডিনেটর	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত
১৭	চঞ্চল বিশ্বাস	সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	অনুপস্থিত
১৮	তুষার কুমার রায়	টেকনিক্যাল সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ	ইমপ্লিমেন্টেশন & ITS	উপস্থিত

মিটিং সভাপতি জনাব মিঠু প্রামানিক উপস্থিত সকলকে শুভেচ্ছা জানিয়ে মিটিং শুরু করেন। গত মাসের KPI উপস্থাপন ও কর্ম দক্ষতা এবং বেশ কিছু সিদ্ধান্ত গ্রহণ করা হয়

মিটিং এর এজেন্ডাসমূহ:

১. Monthly KPI অদ্য মিটিংএ সকলের উপস্থিতিতে প্রত্যেক সদস্য তার নিজ নিজ মাসিক প্রতিবেদন প্রদান করতে হবে এবং সেটার উপর পর্যালোচনা করতে হবে।

২. মিটিং টাইমলাইন:

প্রতি মাসের প্রথম শনিবার সাপ্তাহিক টিম মিটিং কাওরান বাজার অফিসে শুরু হবে।

৩. টিকেট সাবমিশন:-

প্রত্যেক সাপোর্ট-এর পরে সবাইকে টিকেট এসাইন করে সাপোর্ট টিকেট রিসলভ করতে হবে। এইটা সবার জন্যে বাধ্যতামূলক। টিকেট সাবমিশনের উপরে সবার এসেসমেন্ট করা হবে।

৪. কিউ সী প্রসেস রিপোর্ট:-

প্রত্যেক প্রোডাক্ট হাতে পাওয়ার পরে কিউ সী সঠিক ভাবে করতে হবে। যদি জরুরী ভাবে কোনো প্রোডাক্ট ডেলিভারি দিতে বলে আর তা যদি সময়ের অভাবে কিউ সী করা না যায়, তাহলে সেটাকে কোনো ভাবে কিউ সী পাস করা যাবে না। অন্যতায় কিউ সী ফেল না করতে পারলে সরাসরি আমাদের টীম হেডের কাছে পারমিশন নিয়ে ফেল করতে হবে। এইটা বাধ্যতামূলক।

৫. গ্রুপ-এ লিখা:-

যে কোনো বিষয়ে (যেমনঃ প্রোডাক্ট ক্রাইসিস, ডেলিভারি ইস্যু ইত্যাদি) বা যে কোনো সমস্যা হলে তা গ্রুপ এ লিখতে হবে।

৬. ইউসার ম্যানুয়াল বা ট্যাগ তৈরী করা :-

কাস্টমার কমপ্লেইন করার মাধ্যম:

- কিউ প্রো হট লাইনে(+8809678771205)
- মোবাইল নম্বর (একটা কার্পোরেটে সিমের জন্যে মেইল করতে হবে) যা যেকোনো একজনের কাছে থাকবে সেটির মাধ্যমে কমপ্লেইন গুলো রিসিভ করবে।
- সাপোর্ট টিকেটের মাধ্যমে

উক্ত বিষয়গুলো ক্লায়েন্টদের নোটিশ করার জন্যে একটা ট্যাগ তৈরি করতে হবে।

৭. সাপোর্ট লেয়ার:-

যেকোনো সাপোর্টকে ৩টি লেয়ারে ভাগ করতে হবে।

- লেয়ার ১ (প্রথম কল সেন্টার-এ ক্লায়েন্ট ফোন কলের মাধ্যমে সমস্যার কথা জানাবে)
- লেয়ার ২(কল সেন্টার থেকে ক্লায়েন্ট এর নম্বর ফরওয়ার্ড করে সাপোর্ট টিমকে দিবে এবং সাপোর্ট টীম ফোন কলের মাধ্যমে প্রাথমিক সাপোর্ট প্রধান করে সমস্যাটি সমাধান করার চেষ্টা করবে, যদি সমাধান না হয় কোনো স্পেশাল পার্টস লাগবে তাহলে লেয়ার ৩ এ ট্রান্সফার করতে হবে)
- লেয়ার ৩(লেয়ার ২ থেকে সাপোর্ট নম্বর ফরওয়ার্ড করে দিলে তা সরাসরি ক্লায়েন্ট এ গিয়ে সাপোর্ট প্রধান করতে)

৮. ক্লায়েন্ট সাপোর্ট ফলোআপ:-

যার কাছে প্রথম কল আসবে তাকেই ওই সাপোর্টটি ফলোআপ করতে হবে। সে যদি অন্য কোনো কাজে এসাইন থাকে এবং নম্বরটি অন্য কোনো সাপোর্ট মেম্বারকে ট্রান্সফার করে তাও সে ক্লায়েন্টকে তার ফলোআপ করতে হবে।

৯. অল্প সময়ের মধ্যে রেসপন্স করা:-

হোয়াটস আপ এবং মেইল এর মাধ্যমে অল্প সময়ের মধ্যে রিপ্লাই দিতে হবে।

মিটিং সভাপতি বিভিন্ন দিক নির্দেশনামূলক বক্তব্য প্রধান শেষে অদ্য মিটিং এ আর কোন আলোচনা না থাকায় সবার মঙ্গল কামনা করে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।