



রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক

প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী।

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

ফোন নং: ০২৪৭৮৬০০৫৪; ই-মেইল: dgmit@rakub.org.bd; ওয়েবসাইট: www.rakub.org.bd



“মুজিববর্ষের প্রতিশ্রুতি
রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের অঙ্গগতি”

সত্যতার কোন বিকল্প নেই, দুশীতির সাথে আশোষ নহে।
সহজ শর্তে কৃষি ঋণ, বদলে যাবে সবার দিন।

১ নির্বাচিত সেবা

RAKUB Problem Management System (PMS)

১.১ সেবার প্রাথমিক ধারণা

ব্যাংকের শাখা/কার্যালয় সমূহ হতে কম্পিউটারাইজড কার্যক্রম পরিচালনায় Software, Hardware, Network, CBS, ACS, RTGS, BACH, BEFTN, mobile app, internet banking, NID Verification-সহ অন্যান্য সেবা সংক্রান্ত সমস্যাসমূহ পত্র মারফত প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ করা হয়। শাখা ব্যবস্থাপক সমস্যা সংক্রান্ত পত্র/রিকুইজিশন জোনাল ব্যবস্থাপকের নিকট প্রেরণ করে। জোনাল কার্যালয় শাখাসমূহ হতে প্রাপ্ত পত্রসমূহ ব্যাংকের প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে প্রেরণ করে। এ পদ্ধতিতে সমস্যাটি শাখা হতে প্রধান কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট বিভাগে পৌঁছাতে প্রায় ২-৩ দিন আবার কখনো ৫-৭ দিন সময় লেগে যায়। ফলে ব্যাংকের দৈনন্দিন কার্যক্রম বিলম্বিত হয় এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ সম্ভব হয় না। এছাড়া গ্রাহক হয়রানির শিকার হয় এবং ব্যাংকের ব্যয় বৃদ্ধি পায়। ব্যাংকিং কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়নের লক্ষ্যে সেবাটি সহজীকরণ করা হয়। সমস্যাসমূহের দ্রুত সমাধানের লক্ষ্যে উদ্ভাবনী আইডিয়া RAKUB Problem Management System (PMS) বাস্তবায়ন করা হয়েছে।

২ বিদ্যমান পদ্ধতির ডিজাইন

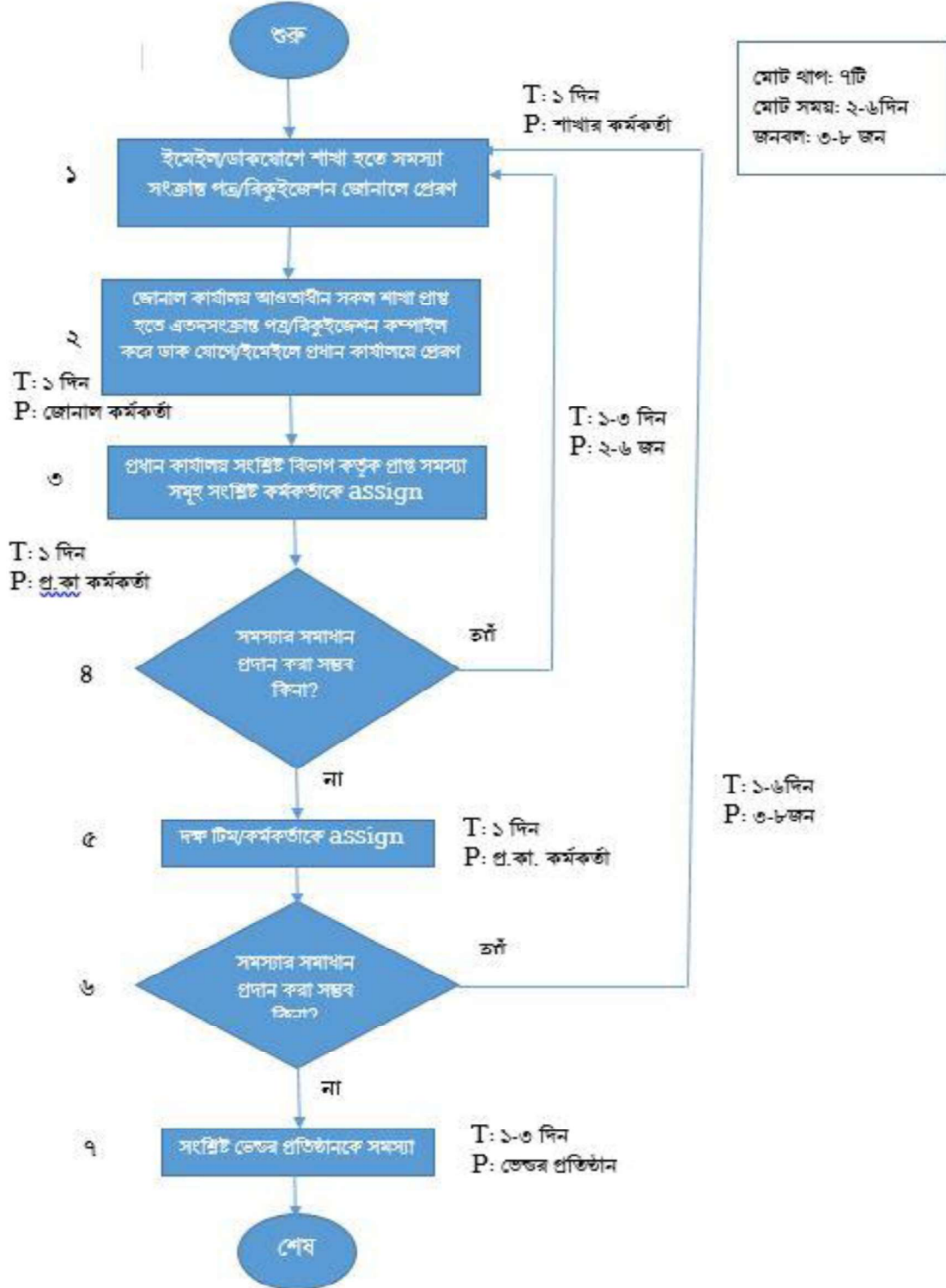
২.১ নাগরিক সেবার বিবরণ-সংবলিত প্রোফাইল

| সেবা প্রদানকারী অফিসের নাম | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী | সেবাপ্রাপ্তির স্থান | প্রয়োজনীয় সময় |
|---|--|---|------------------|
| আইসিটি বিভাগ, রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী | ১. উপ-মহাব্যবস্থাপক ২. সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট ৩. সিস্টেম এনালিস্ট ৪. উর্ধ্বতন মুখ্য কর্মকর্তা ৫. অপারেশন ম্যানেজার ৬. মুখ্য কর্মকর্তা ৭. প্রোগ্রামার ৮. মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার ৯. এ্যাসিস্ট্যান্ট ডাটাবেইস এ্যাডমিনিস্ট্রেটর ১০. উর্ধ্বতন কর্মকর্তা ১১. এ্যাসিস্ট্যান্ট মেইনটেন্যান্স ইঞ্জিনিয়ার ১২. এ্যাসিস্ট্যান্ট অপারেশন ম্যানেজার ১৩. কর্মকর্তা | আইসিটি বিভাগ, রাকাব, প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী | ২-৩ দিন |

| | |
|--|--|
| সেবা প্রদানের সংক্ষিপ্ত বিবরণ | ব্যাংকের শাখা/কার্যালয় হতে কম্পিউটারাইজড কার্যক্রম পরিচালনায় Software, Hardware, Network, CBS, ACS, RTGS, BACH, BEFTN, mobile app, internet banking, NID Verification সংক্রান্ত সমস্যাসমূহ আইসিটি বিভাগ কর্তৃক সমাধান। |
| সেবাপ্রাপ্তির শর্তাবলি | রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংকের শাখা/কার্যালয় হতে হবে। |
| প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | আবেদনপত্র/রিকুইজিশন। |
| প্রয়োজনীয় ফি/ট্যাক্স/আনুষঙ্গিক খরচ | বিনামূল্যে। |
| সংশ্লিষ্ট আইন/বিধি/নীতিমালা | আইসিটি বিভাগ কর্তৃক জারীকৃত সার্কুলার/সার্কুলার লেটার। |
| নির্দিষ্ট সেবা পেতে ব্যর্থ হলে পরবর্তী প্রতিকারকারী উর্ধতন কর্মকর্তা | উর্ধতন নির্বাহী। |
| সেবা প্রদান/প্রাপ্তির ক্ষেত্রে অসুবিধাসমূহ | প্রত্যন্ত এলাকার শাখাসমূহ হতে হার্ডওয়্যার সামগ্রী আনা-নেওয়া। |




২.২ বিদ্যমান পদ্ধতির প্রসেস ম্যাপ



৩ বিদ্যমান পদ্ধতির বিশ্লেষণ

৩.১ কম্পিউটারাইজড কার্যক্রম পরিচালনায় ব্যবহৃত Software, Hardware, Network, CBS, ACS, RTGS, BACH, BEFTN, mobile app, internet banking, NID Verification সংক্রান্ত সমস্যাসমূহ সমাধানের বিদ্যমান ধাপ

| সেবার ধাপ | বর্ণনা |
|-----------|---|
| ১ | শাখা হতে সমস্যা সংক্রান্ত পত্র/রিকুইজেশন ইমেইল/ডাকযোগে জোনাল কার্যালয়ে প্রেরণ |
| ২ | আওতাধীন সকল শাখা হতে এতদসংক্রান্ত পত্র/রিকুইজেশন জোনাল কার্যালয় কর্তৃক সমন্বিত করে ডাকযোগে/ইমেইলে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ |
| ৩ | প্রধান কার্যালয়ে প্রাপ্ত সমস্যা সমূহ বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক মার্ককরণ |
| ৪ | সমস্যা সমাধানের জন্য দক্ষ টিম/কর্মকর্তাকে assign |
| ৫ | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে সমস্যা সমাধানকরণ/সংশ্লিষ্ট ভেন্ডর প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতায় সমস্যা সমাধানকরণ |
| ৬ | সংশ্লিষ্ট শাখায় হস্তান্তর |

৪ প্রস্তাবিত পদ্ধতির ডিজাইন

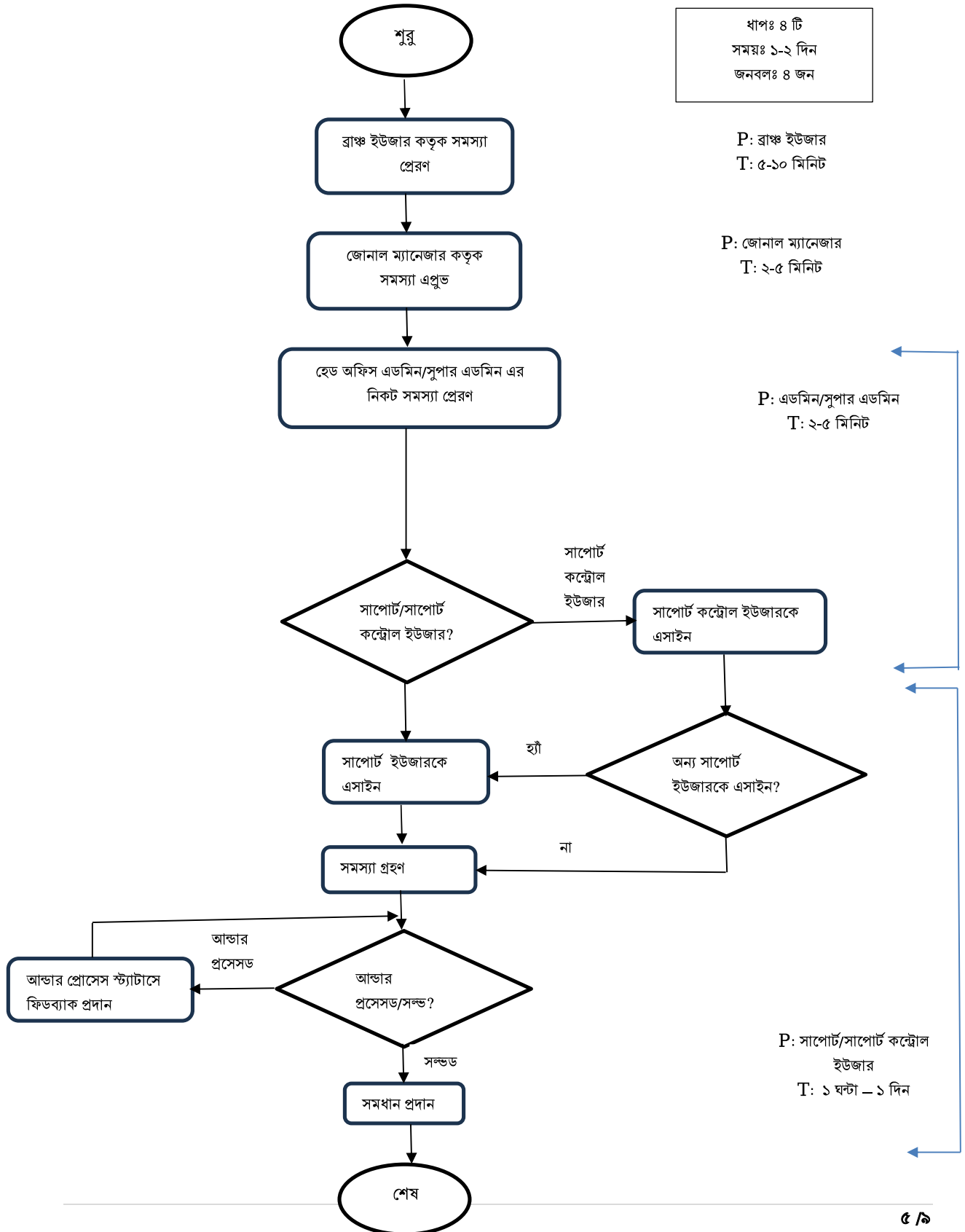
৪.১ বিদ্যমান সমস্যা সমাধানে প্রস্তাবনা ও সুফল

- ✓ যে কোন সময় যে কোন স্থান হতে ব্যাংকিং সমস্যা ও সমাধান সংক্রান্ত কার্যক্রম তদারকি করা সম্ভব;
- ✓ ব্যাংকিং কার্যক্রমে গতিশীলতা আনয়ন, জবাবদিহিতা ও স্বচ্ছতা নিশ্চিতকরণ;
- ✓ সমস্যা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্যাদি Dynamic Dashboard এ প্রদর্শন করা হয়;
- ✓ সমস্যা সমাধানের অগ্রগতি সার্বক্ষণিক মনিটরিং;
- ✓ ব্যাংকের তথ্য ভান্ডার সমৃদ্ধকরণ;
- ✓ গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন;
- ✓ ব্যাংকের ব্যয় হ্রাসকরণ।

৪.২ সেবা পদ্ধতি সহজিকরণের সুনির্দিষ্ট প্রস্তাবনা

- সকল শাখা/কার্যালয়ে আইটি বিষয়ক সেবা দ্রুত প্রদান;
- কী পরিমাণ সেবা প্রদান করা হচ্ছে তা তদারকি করা;
- কেন্দ্রীয় ভাবে সমস্যা সমাধানে উদ্যোগ নেয়া;
- ই-মেইলের ওপর নির্ভরশীলতা পরিহার;
- সমস্যা ও প্রদত্ত সমাধানের ডাটাবেইস সংরক্ষণ।

৪.২ প্রভাবিত প্রসেস ম্যাপ



৫ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির তুলনা

৫.১ TCV (Time, Cost & Visit) অনুসারে বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতি তুলনা

| | সময় (Time) | খরচ (Cost) | যাতায়াত (Visit) |
|--|-------------|-------------|------------------|
| আইডিয়া বাস্তবায়নের আগে | ২-৭ দিন | ৫০-৫০০ টাকা | ১-২ বার |
| আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে | ৫-১০ মিনিট | - | - |
| আইডিয়া বাস্তবায়নের ফলে সেবাগ্রহীতার প্রত্যাশিত বেনিফিট | ২-৭ দিন | ৫০-৫০০ টাকা | ১-২ বার |

৫.২ বিদ্যমান ও প্রস্তাবিত পদ্ধতির ধাপভিত্তিক তুলনা

| বিদ্যমান প্রসেস ম্যাপের ধাপ | বিদ্যমান পদ্ধতি | প্রস্তাবিত প্রসেস ম্যাপের ধাপ | প্রস্তাবিত পদ্ধতি |
|--------------------------------|--|----------------------------------|---|
| ১ | শাখা হতে সমস্যা সংক্রান্ত পত্র/রিকুইজিশন ইমেইল/ডাকযোগে জোনাল কার্যালয়ে প্রেরণ | ১ | শাখার সমস্যাসমূহ PMS এ এন্ট্রিকরণ |
| ২ | আওতাধীন সকল শাখা হতে এতদসংক্রান্ত পত্র/রিকুইজিশন জোনাল কার্যালয় কর্তৃক সমন্বিত করে ডাকযোগে/ ইমেইলে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ | ২ | জোনাল কার্যালয় কর্তৃক অনুমোদন |
| ৩ | প্রধান কার্যালয়ে প্রাপ্ত সমস্যা সমূহ বিভাগীয় প্রধান কর্তৃক মার্ককরণ | ৩ | আইসিটি বিভাগের এডমিন কর্তৃক দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তাকে assign/ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে সমস্যা সমাধানকরণ |
| ৪ | সমস্যা সমাধানের জন্য দক্ষ টিম/ কর্মকর্তাকে assign | ৪ | সংশ্লিষ্ট ভেন্ডর প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতায় সমস্যা সমাধানকরণ |
| ৫ | সংশ্লিষ্ট বিভাগের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার মাধ্যমে সমস্যা সমাধানকরণ | ৫ | - |
| ৬ | সংশ্লিষ্ট ভেন্ডর প্রতিষ্ঠানের সহযোগিতায় সমস্যা সমাধানকরণ | ৬ | - |
| ৭ | সংশ্লিষ্ট শাখায় হস্তান্তর | | - |

৬ উদ্ভাবনী প্রস্তাবনা

- ✓ শাখা/কার্যালয়ের সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা/কর্মচারী কর্তৃক রাকাবের নিজস্ব ব্যবস্থাপনায় উন্নয়নকৃত 'Problem Management System (PMS)' এ লগইন পূর্বক software, hardware, network, CBS, ACS, RTGS, BACH BEFTN, NID verification ইত্যাদির সমস্যা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণ পূর্বক সমস্যা/রিকুইজিশন দাখিলকরণ;
- ✓ দাখিলকৃত সমস্যা/রিকুইজিশন শাখা ব্যবস্থাপক/কার্যালয় প্রধান কর্তৃক verify করে জোনাল কার্যালয়ে প্রেরণ;
- ✓ জোনাল ব্যবস্থাপক শাখার দাখিলকৃত সমস্যাসমূহ approve করে প্রধান কার্যালয়ে প্রেরণ;
- ✓ প্রধান কার্যালয়ের admin কর্তৃক দাখিলকৃত সমস্যাসমূহ সমাধানের নিমিত্ত সমস্যার ধরন অনুযায়ী সংশ্লিষ্ট টিম/কর্মকর্তার (support control user) নিকট প্রেরণ/assign;
- ✓ Support control user তাঁর আওতাধীন support user-কে problem assign করতে পারবেন অথবা নিজেও প্রবলেমটি সমাধান করতে পারবেন।
- ✓ Support User কর্তৃক assign করা প্রবলেম receive করে প্রবলেমের সমাধান প্রদান এবং সমাধানের বিস্তারিত তথ্য PMS এ এন্ট্রিকরণ;
- ✓ শাখার ইউজারগণ দাখিলকৃত সমস্যার status/সমাধানসহ এতদসংক্রান্ত বিস্তারিত হালনাগাদ তথ্য দেখতে পাবেন।

৭ বাস্তবায়ন পরিকল্পনা

| খাতভিত্তিক প্রয়োজনীয় সম্পদ | বিবরণ (নাম ও পরিমাণ) | প্রয়োজনীয় অর্থ (টাকা) | কোথা হতে পাওয়া যাবে / অর্থের উৎস? |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| জনবল (শুধু পাইলটিং বাস্তবায়ন) | ১-২ জন | - | নিজস্ব জনবল |
| কম্পিউটার | ১-২টি | - | নিজস্ব জনবল |
| সফটওয়্যার | ডাটাবেজ ও সিস্টেম তৈরি | - | নিজস্ব জনবল |
| ডোমেইন ও হোস্টিং | ডোমেইন ও আনলিমিটেড স্পেস | - | নিজস্ব জনবল |
| বস্তুগত (স্টেশনারী ইত্যাদি) | কাগজ, কলম ইত্যাদি | ৫০০/- | নিজস্ব জনবল |
| অন্যান্য (প্রশিক্ষণ, মূল্যায়ন, সভা) | প্রশিক্ষণ, সভা ও প্রচার | ১০,০০০/- | ইনোভেশন ফান্ড (অফিস) |
| প্রয়োজনীয় মোট অর্থ | | ১৫,০০০/- | |

৭.১ প্রস্তাবিত পদ্ধতির ড্যাশবোর্ড

Rajshahi Krishi Unnayan Bank



RAKUB MIS

Office/Branch Code

User Id

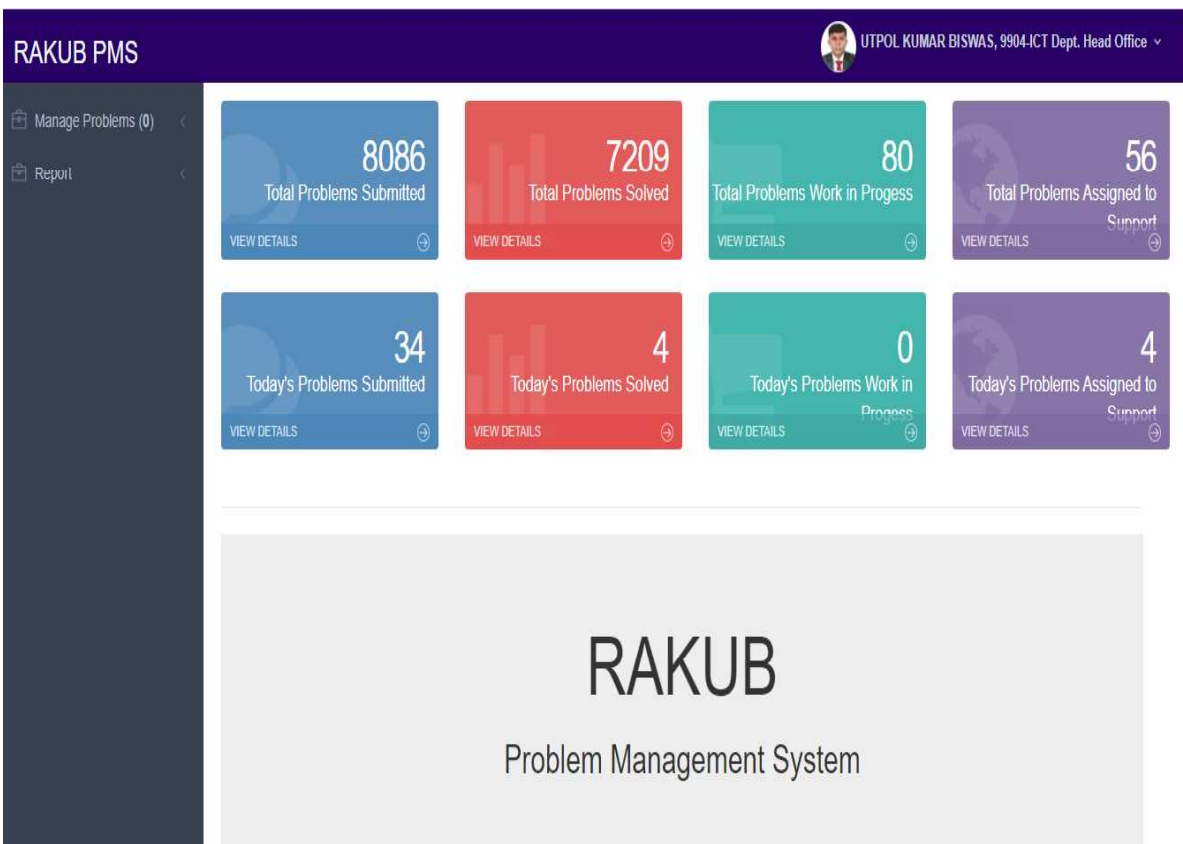
Password

☒ MIS System
☐ Staff Position
☐ CBS Data Migration System
☐ CIB

☐ ID Card System
☐ PMS System

Login

Reset



RAKUB PMS

UTPOL KUMAR BISWAS, 9904-ICT Dept. Head Office

Home Manage Problems

Manage Problems (0)

Report

Summarized Report

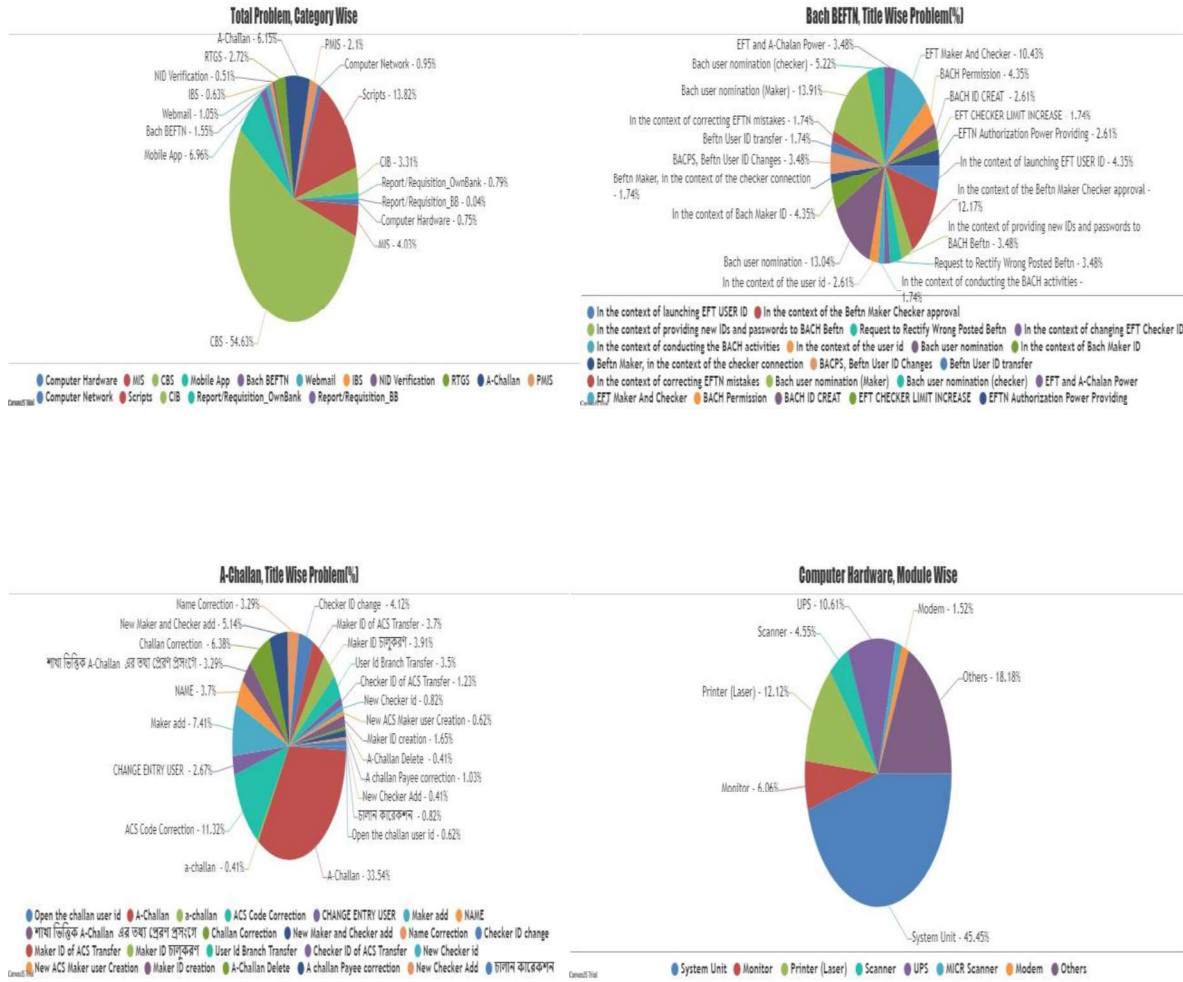
Section CBS Support User Select

Start Date End Date Filter

Search: Copy Excel PDF Print

| SL | User Name | Total | Assigned to Support | Work In Progress | Under Process | Solved |
|----|-------------------------|-------|---------------------|------------------|---------------|--------|
| 1 | MD. HABIBUR RAHMAN | 728 | 1 | 0 | 0 | 727 |
| 2 | MD. ZILLUR RAHMAN | 575 | 1 | 0 | 0 | 574 |
| 3 | Md. Nur Amin | 513 | 0 | 1 | 0 | 512 |
| 4 | MD. SHAHNAWAZ | 475 | 2 | 1 | 0 | 472 |
| 5 | Ranjan Chandra Pramanik | 474 | 0 | 1 | 0 | 473 |
| 6 | UTPOL KUMAR BISWAS | 435 | 0 | 0 | 0 | 435 |
| 7 | S.M. Monzur-A-Murshed | 411 | 0 | 0 | 0 | 411 |
| 8 | Md. Sadeq Alam | 215 | 1 | 1 | 0 | 213 |
| 9 | SEEFAT-E-ANJUM | 143 | 0 | 0 | 0 | 143 |
| 10 | Goutam Tarafder | 55 | 0 | 0 | 0 | 55 |
| 11 | SHOHANA PARVIN | 17 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| 12 | Kazi Rayhan Rezowan | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |

৭.২ প্রস্তাবিত পদ্ধতির গ্রাফ ভিত্তিক রিপোর্ট



07.09.2020

Abu Hanif
Senior System Analyst (AGM)
ICT Department
Rajshahi Kriahi Unnayan Bank
Head Office, Rajshahi.

০৭/০৭/২০২০

মোঃ আবুল কালাম
উপ-মহাবিবর্ত্তাপক
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
রাজশাহী কৃষি উন্নয়ন ব্যাংক
প্রধান কার্যালয়, রাজশাহী