

CRM (Customer Relationship Management) System

জগন্নাথ বিশ্ববিদ্যালয়ের আইসিটি সেল থেকে সেবা গ্রহণের জন্য শিক্ষক-শিক্ষার্থী-কর্মকর্তা-কর্মচারীগণ CRM সিস্টেমের মাধ্যমে তাদের কুয়েরী বা সমস্যা লিখে প্রয়োজনীয় তথ্য পূরণ করে সাবমিট করবে। সাবমিট করার পর সেবা গ্রহণকারী একটি ট্র্যাকিং আইডি পাবে, যেটা দিয়ে পরবর্তীতে তার সমস্যা/সেবা নিয়ে কাজের অগ্রগতি ট্র্যাক করতে পারবে। এবং সেবা প্রদানকারীর প্যানেলে ম্যাপিং অনুযায়ী সমস্যাটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে চলে যাবে, সেখান থেকে দেখে সেবা প্রদানকারী সমস্যাটি সমাধান করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন। এক্ষেত্রে সেবা গ্রহণকারী (শিক্ষক, শিক্ষার্থী, কর্মকর্তা, কর্মচারী) এবং সেবা প্রদানকারীদের জন্য ২টি মডিউল/প্যানেল তৈরি করা হয়েছে।

সেবা গ্রহণকারীর (শিক্ষক, শিক্ষার্থী, কর্মকর্তা, কর্মচারী) প্যানেল:

১. সেবা গ্রহণকারী (শিক্ষক, শিক্ষার্থী, কর্মকর্তা, কর্মচারী) শুরুতেই নির্বাচন করে নিবেন তিনি কি হিসেবে সেবা গ্রহণ করতে চান।
২. এরপর সেবা গ্রহণকারী তার নাম, মোবাইল নাম্বার, ইমেইল, সেবার বিষয়, সেবার বিস্তারিত লিখে এবং যদি কোন ডকুমেন্ট থাকে সেটি Upload করে সাবমিট করবেন।
৩. সাবমিট করার পরে সেবা গ্রহণকারীকে একটি ট্র্যাকিং আইডি দেয়া হবে।
৪. ট্র্যাকিং আইডি দিয়ে সেবা গ্রহণকারী পরবর্তীতে তার সমস্যা নিয়ে কাজের অগ্রগতি (Pending, In Process, Waiting for Sender's Reply, Forwarded, Solved) ট্র্যাক করতে পারবে।
৫. সেবা প্রদানকারী যদি কোন তথ্য সেবা গ্রহণকারীর নিকট জানতে চায়, এক্ষেত্রে সেই তথ্য ট্র্যাকিং পরবর্তী ধাপে সেবা গ্রহণকারী সাবমিট করতে পারবে।

সেবা প্রদানকারীর প্যানেল:

১. সেবা গ্রহণকারী সাবমিট করার পর সেবা প্রদানকারীর প্যানেলে ম্যাপিং অনুযায়ী সমস্যাটি স্বয়ংক্রিয়ভাবে চলে যাবে, সেখান থেকে দেখে সেবা প্রদানকারী সমস্যাটি সমাধান করার জন্য প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।
২. সেবা প্রদানকারী কাজের অগ্রগতির অবস্থা (Pending, In Process, Waiting for Sender's Reply, Forwarded, Solved) এখন থেকে পরিবর্তন করবেন।
৩. সেবা প্রদানকারী যদি কোন তথ্য সেবা গ্রহণকারীর নিকট জানতে চায়, সেটি এখন থেকে জানিয়ে দিবেন।
৪. এই প্যানেলের Admin সেবার বিষয় সমূহ এখন থেকে সেট করে দিবেন এবং নির্দিষ্ট সেবা নির্দিষ্ট সেবা প্রদানকারীর সাথে ম্যাপ করে দিবেন।