

যাত্রীদের জন্য স্মার্ট কল সেন্টার চালু করলো বিমান

- A Monitor Desk Report

Date: 25 March, 2024



ঢাকা: যাত্রীদের অভিযোগ ও যেকোনো তথ্য জানাতে স্মার্ট কল সেন্টার চালু করেছে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স।

রবিবার (২৪ মার্চ) কুর্মিটোলায় বিমান কার্যালয়ে কল সেন্টার উদ্বোধন করেন বিমানের ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও শফিউল আজিম।

এখন থেকে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সের যাত্রীরা '১৩৬৩৬' নম্বরে কল করে যাত্রীরা বিমান সম্পর্কিত তথ্য ও অভিযোগ জানাতে পারবে। এ ছাড়া দেশের বাইরে থেকে +৮৮ ০৯৬১০৯-১৩৬৩৬ নম্বরে ডায়াল করে সেবাগ্রহণ করতে পারবেন। বর্তমানে সকাল থেকে রাত ৮টা পর্যন্ত কল সেন্টার চালু থাকবে। পর্যায়ক্রমে ২৪ ঘণ্টা সচল থাকবে কল সেন্টার।

উদ্বোধনের সময় বিমানের সিইও শফিউল আজিম বলেন, 'স্মার্ট কল সেন্টার যাত্রীসেবায় আরও একটি মাইলফলক। জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের প্রত্যক্ষ তত্ত্বাবধানে প্রতিষ্ঠিত বাংলাদেশের জাতীয় পতাকাবাহী বিমান প্রতিষ্ঠার শুরু থেকেই যাত্রীসেবা নিশ্চিত করার বিষয়ে ছিল বদ্ধপরিকর। ১৯৭২ সালে বিমান প্রতিষ্ঠার পরপরই গ্রাহকদের কাছে সর্বোচ্চ সেবা পৌঁছে দেওয়ার জন্য তৎকালীন বিটিটিবির সহযোগিতায় মতিঝিল কার্যালয়ে 'টেলিফোন সেলস অ্যান্ড সার্ভিস' চালু করা হয়েছিল। যা স্বাধীন বাংলাদেশে 'কল সেন্টার' সেবা প্রণয়নের সাধক হিসেবে স্বর্ণাঙ্করে লিপিবদ্ধ থাকবে।'

তিনি বলেন, '১৯৮৮ সালে বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স মতিঝিল কার্যালয়ে নিজস্ব পিএবিএক্স সিস্টেম স্থাপন করে, যার ফলে টেলিফোনের মাধ্যমে যাত্রীসেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বিমান আরও এক ধাপ এগিয়ে যায়। পরবর্তী সময়ে যাত্রীদের আরও কাছে পৌঁছাতে ১৯৯৬ সালে বিমানের নব স্থাপিত প্রধান কার্যালয় 'বলাকা ভবন' এবং এয়ারপোর্টের 'প্রশাসনিক ভবনে' দুটি পিএবিএক্স ব্যবস্থা স্থাপন করে। এই পিএবিএক্স ব্যবস্থার মাধ্যমে যাত্রীদের টিকিট এবং অন্যান্য সেবা দেওয়া হয়েছে। ওই সময়ে যেকোনো সেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানের জন্য যা অনুসরণীয় ছিল।

২০১২ সালে পিএবিএক্স সিস্টেমের সঙ্গে বিমানের রিজার্ভেশন সিস্টেমকে একীভূত করে আধুনিক কল সেন্টারের অবয়বে যাত্রীসেবা প্রদান করা শুরু হয়। ২০১৬ সালে বিমানের পিএবিএক্স ও রিজার্ভেশন সিস্টেমের সঙ্গে ফ্লাইট ডিসপ্লে সিস্টেম অন্তর্ভুক্ত করে যাত্রীদের তাৎক্ষণিকভাবে ফ্লাইটের তথ্য প্রদানের বিষয়টি অন্তর্ভুক্ত করা হয়। ২০২০ সালে পিএবিএক্স-এর পাশাপাশি মোবাইল ফোনের মাধ্যমে যাত্রীসেবা প্রদান শুরু হয়। মোবাইলের মাধ্যমে টিকিট বিক্রি, ফ্লাইটের তথ্য প্রদান, ডিলে মেসেজ প্রদান ইত্যাদি সেবা প্রদান করা হয়।’

-B