Satota Business
by Satota Technologies

ব্যবহার নির্দেশিকা

ইন্টারনেট সার্ভিস প্রোভাইডারের জন্য (ISP)

ইন্টারনেট বিলিং ব্যবহার নির্দেশিকা

সংযোগ, মাসের বিল, টাকা জমা, লাইন বন্ধ-চালু, অভিযোগ আর MikroTik: ধাপে ধাপে, সহজ ভাষায়।

SATOTA BUSINESS · ISP MODULE · USER GUIDE (BANGLA)

মালিক ও অফিস · কালেক্টর · লাইনম্যান · নেটওয়ার্কের দায়িত্বে যিনি · কাস্টমার পোর্টাল

প্রস্তুতকারী
Satota Technologies

তারিখ
১৩ অক্টোবর ২০২৬

সংস্করণ
১.০

অনলাইনে পড়ুন
satotatech.com/help/isp

ছবিগুলো একটি ডেমো দোকানের; নাম, নম্বর আর টাকার অঙ্ক কাল্পনিক।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

সূচিপত্র

এই নির্দেশিকায় যা আছে

শুরুর কথা ৩

এই নির্দেশিকা কার জন্য ৩
যা যা করা যায় ৩
এক মাসের চক্র ৩
সংযোগের অবস্থাগুলো ৪
মেনু একনজরে ৪

১. শুরু করা ৬

অ্যাকাউন্ট খোলা আর ব্যবসার ধরন ৬
কোন কাজ আগে করবেন ৬
বিলের নিয়ম ৭
প্যাকেজ ৮
এলাকা ৯
কর্মী আর তাঁদের ভূমিকা ৯
পুরোনো কাস্টমার ইমপোর্ট ১১
SMS গেটওয়ে ১২
অনলাইনে বিল নেওয়া: পেমেন্ট গেটওয়ে ১২

২. প্রতিদিনের কাজ ১৪

সংযোগের তালিকা ১৪
নতুন সংযোগ দেওয়া ১৪
সংযোগের পাতা ১৬
ইনস্টলেশন বিল: তার, পণ্য আর ডিভাইস ১৮
মাসের বিল ১৯
টাকা জমা (আদায়) ২১
বন্ধ ও চালুর তালিকা ২২
বিশ্বাসে চালু ২৩
ফ্রি সংযোগ ২৩
মাসের মাঝে প্যাকেজ বদল ২৪
অগ্রিম টাকা ২৫
কালেক্টর: কাস্টমার ভাগ আর দিনশেষের টাকা ২৫
অভিযোগ ২৬
ইন্টারনেট রিপোর্ট ২৮

৩. কালেক্টর ও লাইনম্যান ২৯

ফোনে Satota Business ২৯
কালেক্টরের জন্য ২৯
লাইনম্যানের জন্য ৩১

৪. কাস্টমার পোর্টাল ৩২

কাস্টমার কী দেখেন ৩২
পোর্টাল লিংক কোথায় পাবেন ৩৩
অনলাইনে বিল দেওয়া ৩৩
পোর্টাল থেকে অভিযোগ ৩৪

৫. MikroTik জোড়া ৩৬

কেন জোড়া দেবেন ৩৬
দুই পদ্ধতি: সরাসরি আর এজেন্ট ৩৬
সরাসরি রাউটার যোগ করা ৩৬
এজেন্ট রাউটার যোগ করা ৩৮
প্যাকেজের রাউটার প্রোফাইল ৩৯
রাউটার থেকে কাস্টমার আনা ৩৯
লাইন বন্ধ-চালুর নিয়ম ৪০
সংযোগের পাতায় রাউটার অংশ ৪১
PPPoE পাসওয়ার্ড আর ইউজার বদল ৪২
রাউটারের তালিকা আর কাজের তালিকা ৪২
সমস্যা হলে ৪৪

৬. সাধারণ প্রশ্ন ৪৫

প্রায়ই যা জিজ্ঞেস করা হয় ৪৫
সাহায্য দরকার? ৪৬

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

শুরুর কথা

শুরুর কথা

এই নির্দেশিকা কার জন্য

Satota Business-এর **ইন্টারনেট বিলিং** অংশ দিয়ে ক্যাবল বা PPPoE ইন্টারনেটের ব্যবসা পুরোটা চালানো যায়: সংযোগ, মাসের বিল, টাকা জমা, লাইন বন্ধ-চালু, কালেক্টর, অভিযোগ আর MikroTik রাউটার। এই নির্দেশিকা ধাপে ধাপে দেখায় কোন কাজ কোথায়, কীভাবে।

মালিক ও অফিস
শুরুর সেটআপ, প্রতিদিনের বিল আর টাকার হিসাব, কাস্টমার পোর্টাল। অধ্যায় ১, ২, ৪ আর ৬।

কালেক্টর ও লাইনম্যান
ফোন থেকে টাকা নেওয়া, দিনশেষে টাকা দেওয়া, অভিযোগের কাজ। অধ্যায় ৩।

নেটওয়ার্কের দায়িত্বে যিনি
MikroTik রাউটার জোড়া, লাইন নিজে থেকে বন্ধ-চালু, সমস্যা হলে কী করবেন। অধ্যায় ৫।

আপনার কাস্টমারদের হাতে দেওয়ার জন্য আলাদা এক পাতার একটা নোটও আছে: পোর্টালে লগইন, বিল দেখা, অনলাইনে টাকা দেওয়া আর অভিযোগ করা।

যা যা করা যায়

- প্রতিটি সংযোগের প্যাকেজ, বিলের দিন, কালেক্টর, IP আর PPPoE ইউজার এক জায়গায়।
- প্রতি মাসে প্রত্যেকের নিজের বিলের দিনের শুরুতে (রাত সাড়ে ১২টায়) নিজে থেকে বিল: সবার একই দিনে, অথবা যে যেদিন লাইন নিয়েছেন সেই তারিখে। একই মাসের বিল কারো দুবার হয় না।
- টাকা জমা নিলে সাথে সাথে রসিদ নম্বর; রসিদ প্রিন্ট করুন বা WhatsApp-এ পাঠান। বাকি শোধ হলে লাইন চালুর তালিকায় যায়।
- বিলের মেয়াদ আর বাড়তি সময় পার হলে বাকির লাইন বন্ধের তালিকায় যায়। MikroTik জোড়া থাকলে রাউটারে নিজে থেকেই বন্ধ আর চালু হয়।
- কালেক্টরের হাতে কত নগদ টাকা আছে, তার হিসাব। দিনশেষে অফিস টাকা বুঝে নেয়।
- অভিযোগ নেওয়া, লাইনম্যানকে দায়িত্ব দেওয়া, কাজ শেষের লেখা রাখা।
- কাস্টমার পোর্টাল: কাস্টমার নিজের ফোনে বিল দেখেন, অনলাইনে টাকা দেন, অভিযোগ করেন।
- ইনস্টলেশন বিল: সংযোগ ফি, ফ্রি তার, ONU বা রাউটার বিক্রি, ফ্রি বা জামানতে দেওয়া, পরে ফেরত নেওয়া।

এক মাসের চক্র

পুরো ব্যবস্থা একটা সোজা চক্রে চলে। প্রতিটি সংযোগে এটা আলাদাভাবে ঘোরে, তার নিজের বিলের দিন ধরে।

বিলের দিন রাতে নিজে থেকে মাসের বিল › **পরিশোধের সময়** শুরুতে ৭ দিন › **বাড়তি সময়** শুরুতে ৩ দিন › **ইন-একটিভ** লাইন বন্ধের তালিকায় › **টাকা দিলে** আবার একটিভ, চালুর তালিকায়

উদাহরণ

বিলের দিন ৫, পরিশোধের সময় ৭ দিন, বাড়তি সময় ৩ দিন। ৫ অক্টোবরের শুরুতে (রাত সাড়ে ১২টায়) অক্টোবরের বিল হলো, মেয়াদ ১২ অক্টোবর। বাড়তি সময় ১৫ অক্টোবর পর্যন্ত। এর মধ্যে টাকা না এলে ১৫ অক্টোবর দিবাগত রাত সাড়ে ১২টায় সংযোগ **ইন-একটিভ** হয়ে লাইন বন্ধের তালিকায় যায়। পরে টাকা দিলে নিজে থেকেই আবার **একটিভ** হয়।

রাতের এই কাজ চলে প্রতিদিন রাত সাড়ে ১২টায় (বাংলাদেশ সময়)। দিনের মধ্যে টাকা এলে অপেক্ষা করতে হয় না: টাকা জমা নেওয়ার সাথে সাথেই লাইন চালুর তালিকায় যায়।

সংযোগের অবস্থাগুলো

প্রতিটি সংযোগ সবসময় নিচের পাঁচটি অবস্থার একটিতে থাকে। তালিকা, ফিল্টার আর বাটনে এই নামগুলোই দেখবেন।

অবস্থা	মানে	মাসের বিল
লাগানো বাকি	সংযোগ খাতায় উঠেছে, লাইন এখনো লাগানো হয়নি। লাইন লাগানোর দিন **একটিভ করুন** চাপুন।	হয় না
একটিভ	লাইন চালু, নিয়মিত বিল হয়।	প্রতি মাসে, বিলের দিনে
ইন-একটিভ	বাকির জন্য লাইন বন্ধ। সব বাকি দিলে নিজে থেকেই আবার একটিভ হয় (অফিস **অন্য কারণে** হাতে বন্ধ করলে নয়)।	হয় না (বিলের নিয়মে চালু করলে হয়)
টেম্পোরারি ডিজেবল	কিছুদিনের জন্য বন্ধ, যেমন কাস্টমার বাইরে গেছেন। আবার চালু করতে হয় হাতে।	হয় না
সংযোগ বাতিল	সংযোগ শেষ। আর চালু করা যায় না। আগের বাকি কাস্টমারের খাতায় থেকে যায়।	হয় না

এর বাইরে একটা আলাদা চিহ্ন আছে: ফ্রি। ফ্রি সংযোগের বিল হয় না, আর বাকির জন্য লাইন কখনো কাটা হয় না। এটা অবস্থা নয়, যেকোনো সংযোগে চালু বা বন্ধ করা যায়।

- লাগানো বাকি থেকে যাওয়া যায় একটিভ বা সংযোগ বাতিলে।
- একটিভ থেকে ইন-একটিভ, টেম্পোরারি ডিজেবল বা সংযোগ বাতিলে।
- ইন-একটিভ আর টেম্পোরারি ডিজেবল থেকে আবার একটিভ বা সংযোগ বাতিলে।
- সংযোগ বাতিল থেকে কোথাও না।

> **হাতে বন্ধ করলে কারণটা বলে দিন**
> অফিস থেকে **ইন-একটিভ করুন** চাপলে জিজ্ঞেস করে **কেন বন্ধ করছেন**। **বাকির জন্য** দিলে সব বাকি শোধ হলে লাইন নিজে থেকেই আবার একটিভ হয়, সিস্টেমের কাটা লাইনের মতো। **অন্য কারণে** দিলে টাকা দিলেও বন্ধ থাকে; চালু করতে সংযোগের পাতায় **আবার একটিভ করুন** চাপুন। কোনটা খাটছে, সংযোগের পাতায় অবস্থার নিচে এক লাইনে লেখা থাকে।

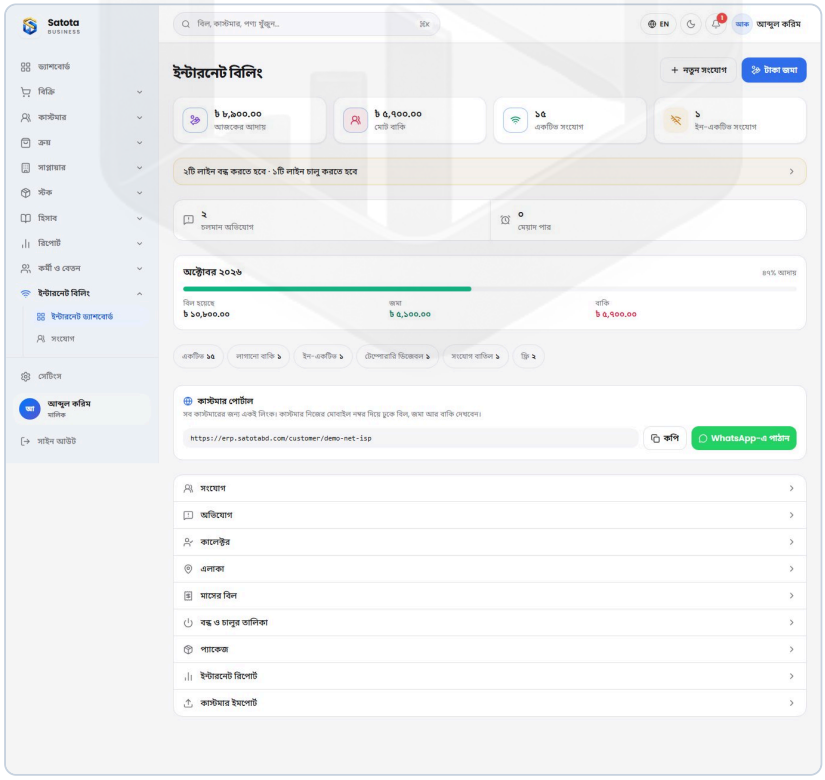
ইন-একটিভ বা টেম্পোরারি ডিজেবল থাকা মাসগুলোর বিল পরে আর হয় না। আবার একটিভ হলে চলতি মাসের বিল (আগে না হয়ে থাকলে) পুরো মাসের দামে হয়।

মেনু একনজরে

বাঁ পাশের মেনুতে **ইন্টারনেট বিলিং** অংশটা **কর্মী ও বেতন**-এর নিচে। খুললে এই পাতাগুলো পাবেন। কে কোনটা দেখবেন, তা ঠিক হয় তাঁর ভূমিকা দিয়ে (অধ্যায় ১)। মেনু যত লম্বাই হোক, **সেটিংস** আর আপনার নাম সবসময় নিচে থাকে।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

মেনু	কী আছে
ইন্টারনেট ড্যাশবোর্ড	আজকের আদায়, মোট বাকি, একটিভ ও ইন-একটিভ সংযোগ, এই মাসে কত শতাংশ আদায় হলো, কয়টি লাইন বন্ধ বা চালু করতে হবে, আর কাস্টমার পোর্টালের লিংক।
সংযোগ	সব সংযোগ, খোঁজা, নতুন সংযোগ, কালেক্টর দেওয়া।
অভিযোগ	কাস্টমারের অভিযোগ, কে দেখছেন, কোন অবস্থায় আছে।
টাকা জমা	কাস্টমার খুঁজে টাকা নেওয়া।
কালেক্টর	কোন কালেক্টরের কতজন কাস্টমার, কত বাকি, হাতে কত টাকা; টাকা বুঝে নেওয়া।
এলাকা	এলাকা ধরে কতটি সংযোগ, কত বাকি, কোন কালেক্টর; নতুন এলাকা, নাম বদল, নিষ্ক্রিয় করা।
মাসের বিল	এক মাসের সব বিল, এখনই বিল তৈরি, বিলের SMS, আর নিচে **বিলের নিয়ম**।
বন্ধ ও চালুর তালিকা	যেসব লাইন রাউটারে বন্ধ বা চালু করতে হবে।
রাউটার	MikroTik রাউটার আর লাইন বন্ধ-চালুর নিয়ম।
প্যাকেজ	প্যাকেজের দাম, স্পিড, রাউটার প্রোফাইল, নতুন সংযোগে কী ফ্রি।
ডিভাইস	কাস্টমারের কাছে থাকা ONU বা রাউটার, ফেরত নেওয়া।
ইন্টারনেট রিপোর্ট	আদায়ের হিসাব, মাসে কত নতুন সংযোগ, কত বন্ধ।
কাস্টমার ইমপোর্ট	পুরোনো কাস্টমারের তালিকা Excel বা CSV থেকে আনা।



ইন্টারনেট ড্যাশবোর্ড: আজকের আদায়, মোট বাকি, সংযোগের সংখ্যা আর এই মাসের হিসাব

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

অধ্যায় ১

শুরু করা

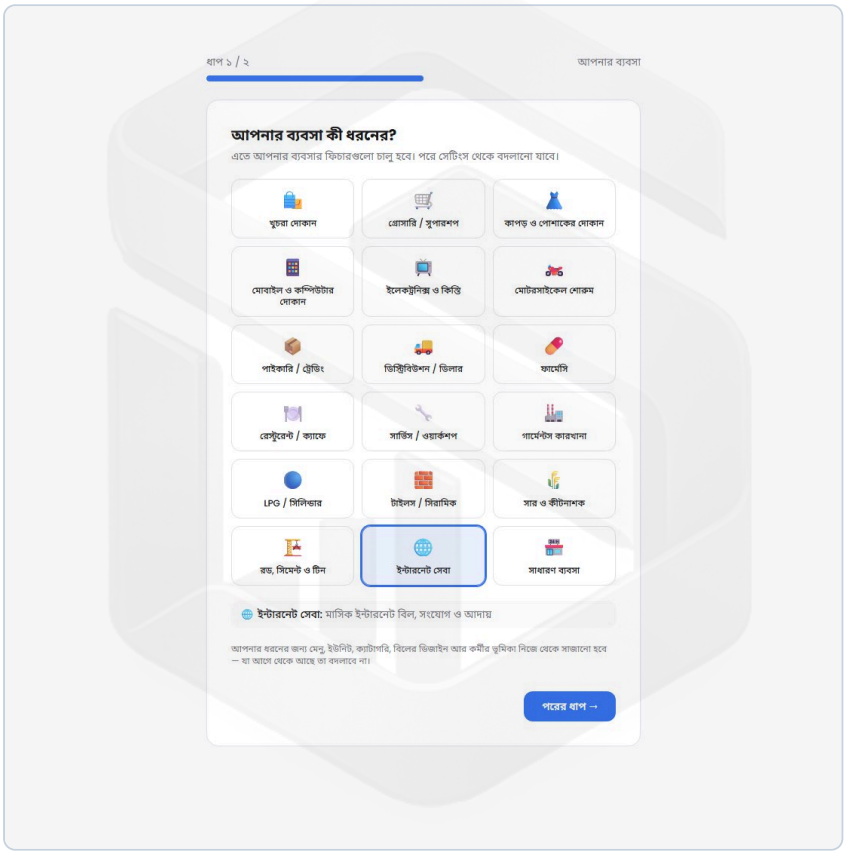
অ্যাকাউন্ট খোলা আর ব্যবসার ধরন

১ **satotatech.com**-এ অ্যাকাউন্ট খুলুন।

২ প্রথমবার ঢুকলে সেটআপ আসবে। **আপনার ব্যবসা কী ধরনের?** প্রশ্নে **ইন্টারনেট সেবা** বাছুন (মাসিক ইন্টারনেট বিল, সংযোগ ও আদায়)।

৩ **পরের ধাপ** → চাপুন। **দোকানের তথ্য**-এ **দোকান / ব্যবসার নাম** দিন, তারপর **শুরু করুন** →।

ধরনটা বাছলেই মেনু, একক (মাস, পিস, মিটার) আর তিনটি কর্মীর ভূমিকা (অফিস সহকারী, কালেক্টর, লাইনম্যান) নিজে থেকে তৈরি হয়। আগে থেকে চালু অ্যাকাউন্টে ধরন বদলাতে: **সেটিংস** → **কোম্পানি** → **ব্যবসার ধরন**।



সেটআপে ব্যবসার ধরন: ইন্টারনেট সেবা

কোন কাজ আগে করবেন

হোম ড্যাশবোর্ডে **প্রথম দিনের কাজ** কার্ড পাঁচটি ধাপ মনে করিয়ে দেয়: **প্যাকেজ যোগ করুন**, **তার আর ডিভাইস স্টকে তুলুন**, **প্রথম সংযোগ দিন**, **বিল তৈরি করুন**, **টাকা জমা নিন**। পুরো সেটআপ এই ক্রমে করলে সবচেয়ে সহজ:

১ **বিলের নিয়ম** ঠিক করুন: বিলের দিন, কোন দিন বিল হবে, পরিশোধের সময়, বাড়তি সময়।

২ **প্যাকেজ** যোগ করুন।

৩ তার, ONU আর রাউটার **স্টক**-এ পণ্য হিসেবে তুলুন (তার মিটারে, ডিভাইস পিসে)। ইনস্টলেশন বিলে লাগবে।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

৪ **এলাকা** যোগ করুন।

৫ কালেক্টর আর লাইনম্যানের লগইন খুলুন।

৬ পুরোনো কাস্টমার **কাস্টমার ইমপোর্ট** দিয়ে আনুন, অথবা একজন একজন করে **নতুন সংযোগ** দিন।

৭ SMS গেটওয়ে চালু করুন: বিলের SMS আর পোর্টালের লগইন কোডের জন্য।

৮ অনলাইনে বিল নিতে চাইলে পেমেন্ট গেটওয়ে দিন।

৯ MikroTik রাউটার জোড়া দিন (অধ্যায় ৫)।

বিলের নিয়ম

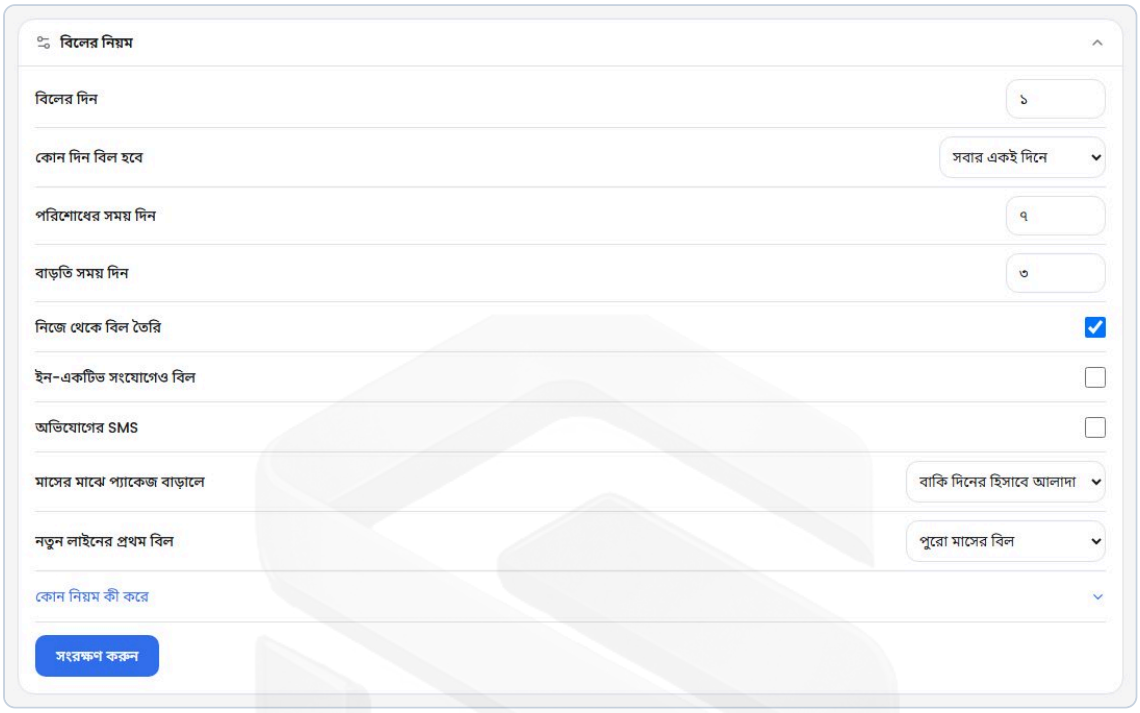
নিয়মগুলো আছে **ইন্টারনেট বিলিং → মাসের বিল** পাতার একদম নিচে, **বিলের নিয়ম** কার্ডে। কার্ডে চাপলে খোলে। বদলে **সংরক্ষণ করুন** চাপুন। প্রতিটি নিয়ম কী করে, তা দেখা যায় **কোন নিয়ম কী করে**-তে চাপলে।

নিয়ম	মানে	শুরুতে
বিলের দিন	নতুন সংযোগে মাসের কোন তারিখে বিল হবে, ১ থেকে ২৮। প্রতিটি সংযোগে আলাদা দিনও দেওয়া যায়।	১
কোন দিন বিল হবে	**সবার একই দিনে**: সব নতুন লাইনের বিল উপরের বিলের দিনে। **লাইন নেওয়ার তারিখে**: যে যেদিন লাইন নেন, প্রতি মাসের সেই তারিখে তাঁর বিল (২৯, ৩০ বা ৩১ হলে ২৮)। তখন প্রথম মাসটা পুরো মাস, তাই নিচের প্রথম বিলের নিয়ম লাগে না।	সবার একই দিনে
পরিশোধের সময় দিন	বিল তৈরির কত দিন পর মেয়াদ পার হবে (০ থেকে ৬০)।	৭
বাড়তি সময় দিন	মেয়াদ পার হওয়ার কত দিন পর লাইন বন্ধের তালিকায় আসবে (০ থেকে ৬০)।	৩
নিজে থেকে বিল তৈরি	প্রতিদিন রাতে যাঁদের বিলের দিন এসেছে, তাঁদের বিল। বন্ধ রাখলে বিল হবে শুধু **এখনই বিল তৈরি করুন** চাপলে।	চালু
ইন-একটিভ সংযোগেও বিল	বাকির জন্য বন্ধ লাইনেও মাসের বিল হবে।	বন্ধ
অভিযোগের SMS	অভিযোগ নেওয়া হলে আর সমাধান হলে কাস্টমারকে SMS। খরচ আপনার SMS ব্যালান্স থেকে।	বন্ধ
মাসের মাঝে প্যাকেজ বাড়ালে	**পরের বিল থেকে নতুন দাম**, অথবা **বাকি দিনের হিসাবে আলাদা বিল** (অধ্যায় ২, প্যাকেজ বদল)।	পরের বিল থেকে নতুন দাম
নতুন লাইনের প্রথম বিল	মাসের মাঝে লাইন চালু হলে সেই মাসের বিল: **পুরো মাসের বিল**, **যত দিন বাকি তত দিনের বিল**, অথবা **পরের মাস থেকে বিল**। **লাইন নেওয়ার তারিখে** বিল হলে ঘরটা বন্ধ থাকে।	পুরো মাসের বিল

> **উদাহরণ**
> **লাইন নেওয়ার তারিখে** বিল, লাইন দেওয়া হলো ১৩ অক্টোবর। বিলের দিন নিজে থেকে ১৩। প্রথম মাস ১৩ অক্টোবর থেকে ১২ নভেম্বর, পরের বিল ১৩ নভেম্বর। নতুন সংযোগ ফর্মেই লেখা ওঠে: "লাইন নেওয়ার তারিখে বিল: প্রতি মাসের ১৩ তারিখে বিল হবে। প্রথম মাস ১৩ অক্টোবর থেকে ১২ নভেম্বর।"

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

- বিলের দিন ২৯, ৩০ বা ৩১ দেওয়া যায় না, কারণ সব মাসে এই তারিখ থাকে না।
- ঘরগুলোতে বাংলা সংখ্যায় লিখলেও চলে।
- বিলের দিন বদলালে তা খাটে শুধু নতুন সংযোগে। পুরোনো সংযোগের দিন বদলাতে সংযোগের পাতায় **বদলান**।
- নিয়ম বদলাতে পারেন মালিক, ম্যানেজার আর অফিস সহকারী।



মাসের বিল পাতার নিচে বিলের নিয়ম

প্যাকেজ

১. **ইন্টারনেট বিলিং** → **প্যাকেজ** খুলুন, **নতুন প্যাকেজ** চাপুন।

২. **প্যাকেজের নাম** * (যেমন হোম 10 Mbps), **মাসিক দাম** *, চাইলে **স্পিড Mbps**।

৩. MikroTik থাকলে **রাউটার প্রোফাইল**: রাউটারে এই প্যাকেজের PPPoE প্রোফাইল যে নামে আছে, হুবহু সেই নাম (অধ্যায় ৫)।

৪. **নতুন সংযোগে** অংশে **সংযোগ ফি**, কত মিটার **ফ্রি তার**, আর **ফ্রি পণ্য** (যেমন একটা ONU)। ফ্রি পণ্য স্টকের পণ্য থেকে বাছতে হয়; তালিকায় না থাকলে **+ নতুন পণ্য** চেপে এখানেই তৈরি করুন। এগুলো প্রথম ইনস্টলেশন বিলে আগে থেকে বসানো থাকে, তখন বদলানো যায়।

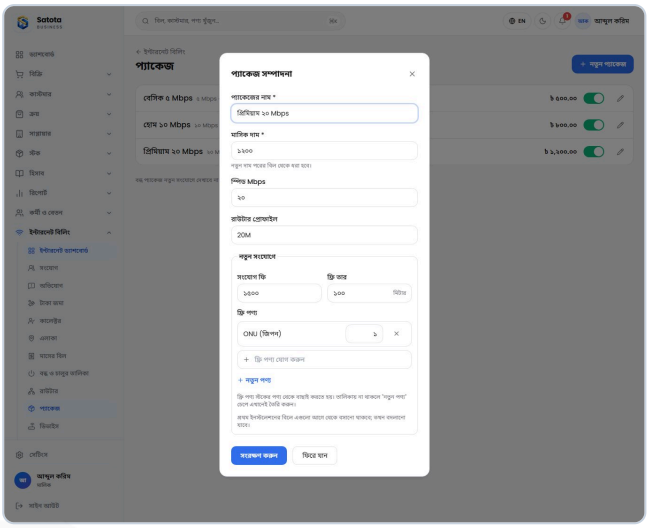
৫. **সংরক্ষণ করুন**।

- দাম বদলালে নতুন দাম ধরা হয় পরের বিল থেকে।
- একই নামে দুটি প্যাকেজ রাখা যায় না।
- কোনো প্যাকেজ আর বিক্রি না করলে তালিকার সুইচ দিয়ে বন্ধ করুন। বন্ধ প্যাকেজ নতুন সংযোগে দেখায় না; যাঁরা এই প্যাকেজে আছেন, তাঁদের বিল আগের মতোই হয়।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com



প্যাকেজের তালিকা



প্যাকেজ: দাম, স্পিড, রাউটার প্রোফাইল, নতুন সংযোগে কী ফ্রি

এলাকা

এলাকা দিয়ে সংযোগ খোঁজা, একসাথে পুরো এলাকায় কালেক্টর দেওয়া আর এলাকাভিত্তিক আদায়ের হিসাব দেখা যায়।

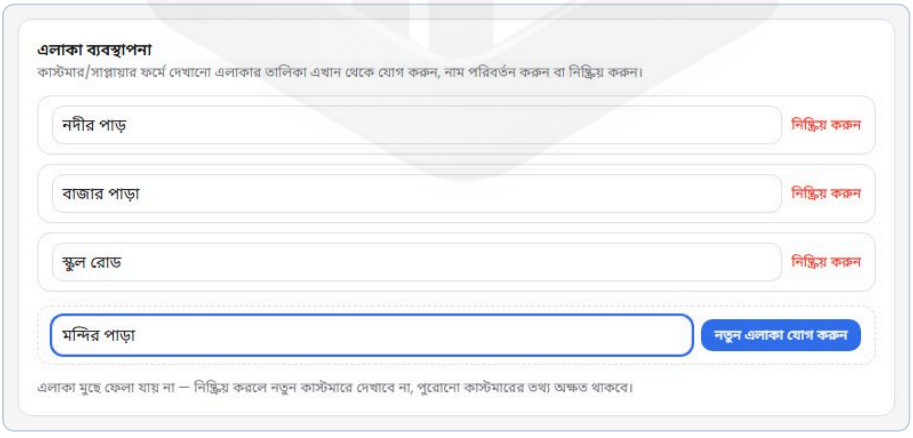
১. **ইন্টারনেট বিলিং** → **এলাকা** খুলুন। এলাকা ধরে দেখবেন **সংযোগ**, **বাকি আছে** (কতজন), **মোট বাকি** আর **কালেক্টর**; **সংযোগ দেখুন** চাপলে সেই এলাকার তালিকা।

২. **নতুন এলাকা** চাপুন, **এলাকার নাম** লিখুন (যেমন: বাজার পাড়া), **সংরক্ষণ করুন**।

৩. নাম বদলাতে সারির **নাম বদলান**। আর না লাগলে **নিষ্ক্রিয় করুন**; পরে দরকার হলে **আবার চালু করুন**।

নতুন সংযোগ দেওয়ার সময়ও **এলাকা / জোন** ঘরের পাশে **+ নতুন** চেপে এলাকা যোগ করা যায়। ইমপোর্টের ফাইলে নতুন এলাকা থাকলে সেটা নিজে থেকে তৈরি হয়। আগের জায়গা **সেটিংস** → **কাস্টমার সেটিংস**-ও আছে।

> এলাকা মুছে ফেলা যায় না। নিষ্ক্রিয় করলে নতুন সংযোগে আর বাছা যাবে না; এখনকার সংযোগগুলো এই এলাকাতেই থাকবে। যেসব সংযোগে এলাকা দেওয়া নেই, সেগুলো **এলাকা দেওয়া হয়নি** সারিতে।



এলাকা: সংযোগ, বাকি আর কালেক্টর এলাকা ধরে

কর্মী আর তাঁদের ভূমিকা

প্রত্যেক কর্মীর আলাদা লগইন দিন। ভূমিকা ঠিক করে দেয় তিনি কী দেখবেন আর কী করতে পারবেন।

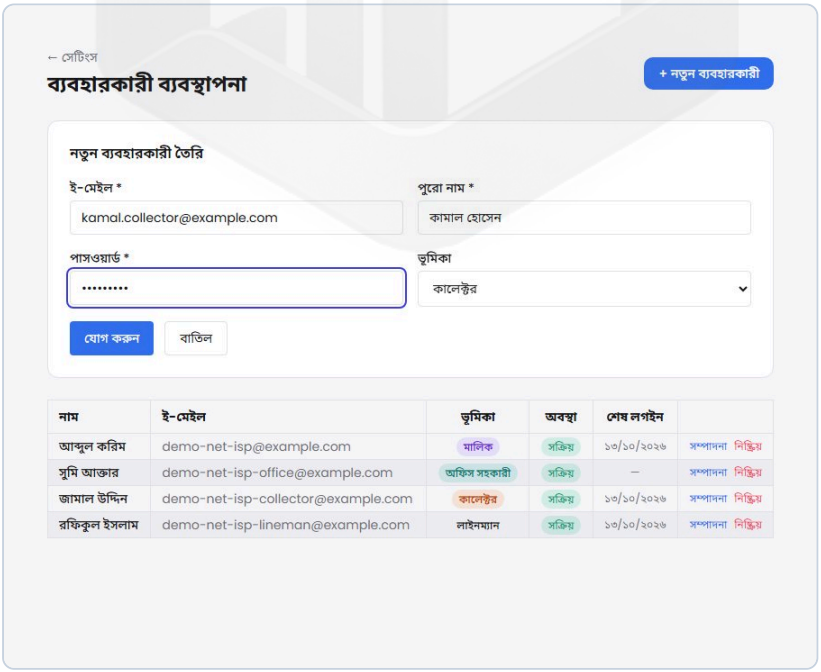
Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

ভূমিকা	কী দেখেন	কী করতে পারেন
মালিক	সব	সব কাজ। রাউটার যোগ, লাইন বন্ধ-চালুর নিয়ম, পেমেন্ট গেটওয়ে আর একই বিলে তৃতীয়বার বিশ্বাসে চালু: এগুলো শুধু মালিক পারেন।
অফিস সহকারী	সব সংযোগ, সব কাস্টমার	সংযোগ যোগ ও বদল, প্যাকেজ, বিলের নিয়ম, ইমপোর্ট, টাকা জমা, ইনস্টলেশন বিল, অভিযোগ নেওয়া ও দায়িত্ব দেওয়া। **এখনই বিল তৈরি করুন** আর কালেক্টরের **টাকা বুঝে নিন** পারেন না।
কালেক্টর	শুধু নিজের কাস্টমার	নিজের কাস্টমারের টাকা জমা নেওয়া, নিজের হাতের টাকার হিসাব দেখা।
লাইনম্যান	নিজের অভিযোগ আর নিজের কাস্টমার	অভিযোগে কাজ শুরু, সমাধান, মন্তব্য। টাকা নিতে পারেন না।

১. **সেটিংস** → **টিম ও নিরাপত্তা** → **ব্যবহারকারী** খুলুন।
২. **+ নতুন ব্যবহারকারী** চাপুন।
৩. **ই-মেইল ***, **পুরো নাম *** আর **পাসওয়ার্ড *** দিন।
৪. **ভূমিকা**-তে বাছুন **কালেক্টর**, **লাইনম্যান** বা **অফিস সহকারী**।
৫. **যোগ করুন** চাপুন। কর্মীকে তাঁর ই-মেইল আর পাসওয়ার্ড জানিয়ে দিন।

> প্রত্যেক কর্মীর লগইনের জন্য একটা ই-মেইল ঠিকানা লাগে; বড় বা ছোট হাতের অক্ষরে যেভাবেই লিখুন, লগইন হবে। তালিকায় প্রত্যেকের ভূমিকা রঙিন চিপে দেখায়, আর কর্মী লগইন করলে মেনুর নিচে তাঁর নামের পাশে ভূমিকাটাই লেখা থাকে (যেমন কালেক্টর)। কালেক্টর কোন কোন কাস্টমারের টাকা তুলবেন, তা ঠিক হয় সংযোগে কালেক্টর দিয়ে (অধ্যায় ২)।

সব ব্যবসার সাধারণ ভূমিকা **ম্যানেজার** আর **অ্যাকাউন্টেন্ট**-ও আছে। অ্যাকাউন্টেন্ট টাকা জমা, এখনই বিল তৈরি, বিল বাতিল আর কালেক্টরের টাকা বুঝে নেওয়া পারেন। ম্যানেজার সংযোগ, অভিযোগ আর টাকা বুঝে নেওয়া সামলান, কিন্তু শুরুর অনুমতিতে নিজে টাকা জমা নিতে বা বিল তৈরি করতে পারেন না। কোন ভূমিকায় কী অনুমতি, তা বদলানো যায় **রোল ও পারমিশন** পাতায়।



নতুন ব্যবহারকারী: ভূমিকা কালেক্টর

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

পুরোনো কাস্টমার ইমপোর্ট

অন্য সফটওয়্যার বা খাতা থেকে কাস্টমারের তালিকা একবারে Excel বা CSV দিয়ে আনুন।

১. আগে প্যাকেজগুলো যোগ করুন। ফাইলের প্যাকেজের নাম অ্যাপের প্যাকেজের নামের সাথে মিলতে হবে।

২. **ইন্টারনেট বিলিং → কাস্টমার ইমপোর্ট** খুলুন, **টেমপ্লেট নামান** চাপুন।

৩. প্রতি সারিতে একটি সংযোগ। কলাম: নাম, মোবাইল, ঠিকানা, এলাকা, প্যাকেজ, কাস্টমার আইডি, PPPoE, IP, বিলের দিন, ছাড়, সংযোগের তারিখ, বাকি। **নাম** আর **প্যাকেজ** লাগবেই। নমুনা সারিটি মুছে দিন।

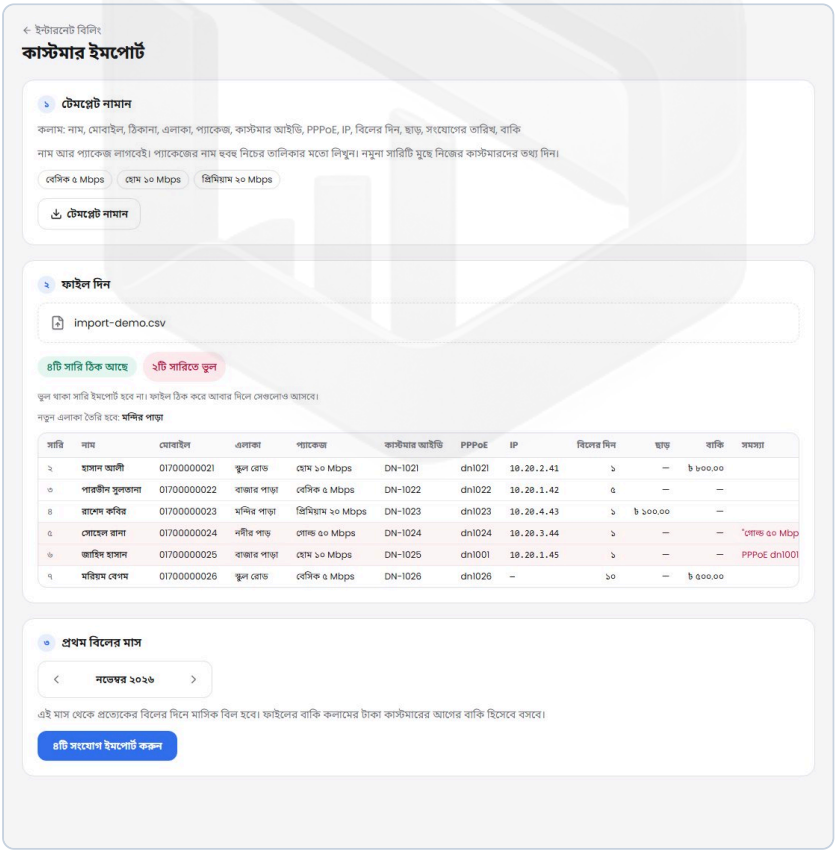
৪. **ফাইল দিন**: .xlsx বা .csv, ৫ MB পর্যন্ত, একবারে ২০০০ সারি।

৫. দেখুন কয়টি সারি ঠিক আছে আর কয়টিতে ভুল। ভুলের সারি আসবে না; ফাইল ঠিক করে আবার দিলে সেগুলোও আসবে।

৬. **প্রথম বিলের মাস** বাছুন। এই মাস থেকে প্রত্যেকের বিলের দিনে মাসিক বিল হবে।

৭. **...টি সংযোগ ইমপোর্ট করুন** চাপুন। শেষে দেখাবে কয়টি যোগ হয়েছে, কয়টি আগে থেকেই ছিল, কয়টিতে ভুল।

- **বাকি** কলামের টাকা কাস্টমারের আগের বাকি হিসেবে বসে, প্রথম বিলের আগের তারিখে। পরে টাকা দিলে আগে এই পুরোনো বাকিই শোধ হয়।
- মোবাইল নম্বর ০১ দিয়ে শুরু ১১ অঙ্কের। তারিখ লিখুন YYYY-MM-DD বা DD/MM/YYYY।
- একই ফাইল দুবার দিলেও কেউ দুবার যোগ হয় না। আগে থেকে থাকা কাস্টমার আইডি, আর একই কাস্টমারের একই প্যাকেজ বাদ যায়।
- ইমপোর্ট করা সব সংযোগ **একটিভ** হিসেবে আসে। কালেক্টর পরে তালিকা থেকে একসাথে দিন।
- MikroTik সরাসরি জোড়া থাকলে রাউটার থেকেও কাস্টমার আনা যায় (অধ্যায় ৫)।



ইমপোর্টের আগে দেখে নেওয়া: কোন সারি ঠিক, কোনটায় ভুল

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

SMS গেটওয়ে

মাসের বিলের SMS, অভিযোগের SMS আর কাস্টমার পোর্টালের লগইন কোড (OTP) যায় আপনার নিজের SMS গেটওয়ে দিয়ে। এর খরচ আপনার SMS অ্যাকাউন্ট থেকে কাটে।

১. কোনো SMS কোম্পানির (যেমন SSL Wireless বা BulkSMSBD) অ্যাকাউন্ট নিন।

২. **সেটিংস** → **নোটিফিকেশন** খুলুন। **SMS গেটওয়ে** অংশের সুইচ চালু করে **গেটওয়ে / প্রোভাইডার** বাছুন আর তাদের দেওয়া তথ্য দিন।

৩. **টেস্ট SMS পাঠান** দিয়ে নিজের ফোনে পরীক্ষা করুন, তারপর **সংরক্ষণ করুন**।

> SMS গেটওয়ে না থাকলে কাস্টমার পোর্টালে কেউ লগইন করতে পারবেন না। পোর্টাল তখন নিজেই বলে দেয় আপনার দোকান এখনো SMS-এ লগইন কোড পাঠাতে পারে না, আর **ফোন করুন** বাটনে আপনার অফিসের নম্বর দেখায়। আপনার দিকে, কাস্টমারের পাতায় পোর্টাল লিংকের পাশে হলুদ ঘরে মনে করিয়ে দেয়: "কাস্টমার পোর্টালে লগইনের জন্য SMS গেটওয়ে লাগবে"।

অনলাইনে বিল নেওয়া: পেমেন্ট গেটওয়ে

কাস্টমার পোর্টাল থেকে কাস্টমার বিকাশ বা কার্ডে বিল দিতে পারেন। টাকা যায় সরাসরি আপনার নিজের মার্চেন্ট অ্যাকাউন্টে, Satota-র কোনো অ্যাকাউন্টে নয়।

১. আগে SSLCommerz বা বিকাশ থেকে নিজের মার্চেন্ট অ্যাকাউন্ট নিন (বিকাশের ক্ষেত্রে Tokenized Checkout)।

২. **সেটিংস** → **পেমেন্ট গেটওয়ে** খুলুন।

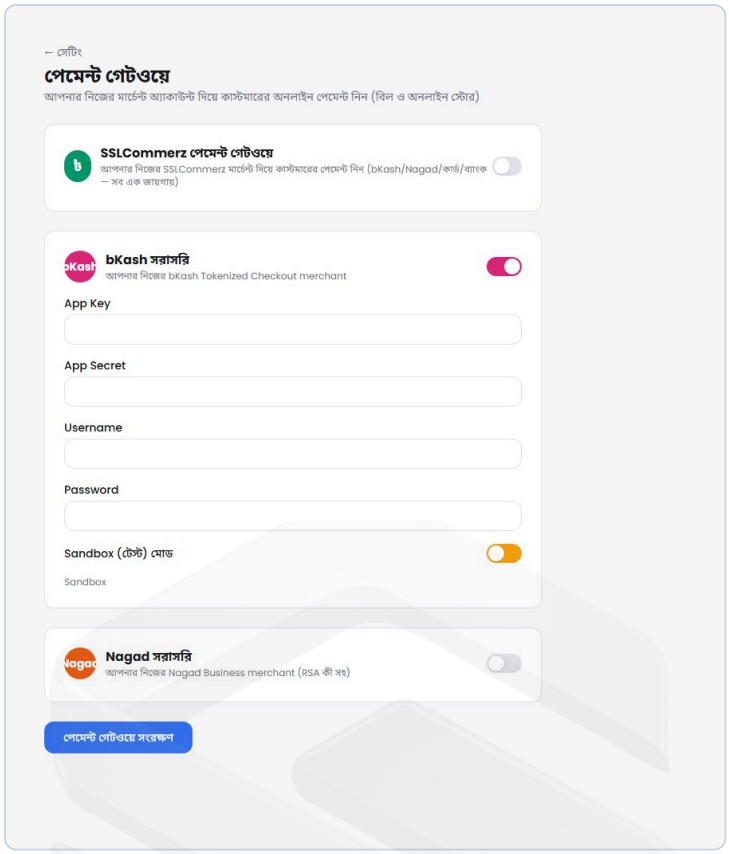
৩. **SSLCommerz পেমেন্ট গেটওয়ে**: সুইচ চালু করে **Store ID** আর **Store Password** দিন। **bKash সরাসরি**: **App Key**, **App Secret**, **Username**, **Password**, চারটিই দিন।

৪. প্রথমে **Sandbox (টেস্ট) মোড** চালু রেখে পোর্টাল থেকে একটা বিল দিয়ে দেখুন। ঠিক থাকলে Sandbox বন্ধ করুন (Live)।

৫. **পেমেন্ট গেটওয়ে সংরক্ষণ** চাপুন।

- এই পাতা সংরক্ষণ করতে পারেন শুধু মালিক।
- পাতায় Nagad-এর ঘর থাকলেও পোর্টালে এখনো Nagad দেখানো হয় না। SSLCommerz-এর পেমেন্ট পাতায় আপনার অ্যাকাউন্টে যে মাধ্যমগুলো চালু আছে, কাস্টমার সেগুলো দেখবেন।
- কোনো গেটওয়ে চালু না থাকলে পোর্টালে লেখা থাকে: "অনলাইনে বিল দেওয়া এখনো চালু হয়নি, অফিসে যোগাযোগ করুন"।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com



পেমেন্ট গেটওয়ে: আপনার নিজের SSLCommerz বা বিকাশ মার্চেন্ট

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

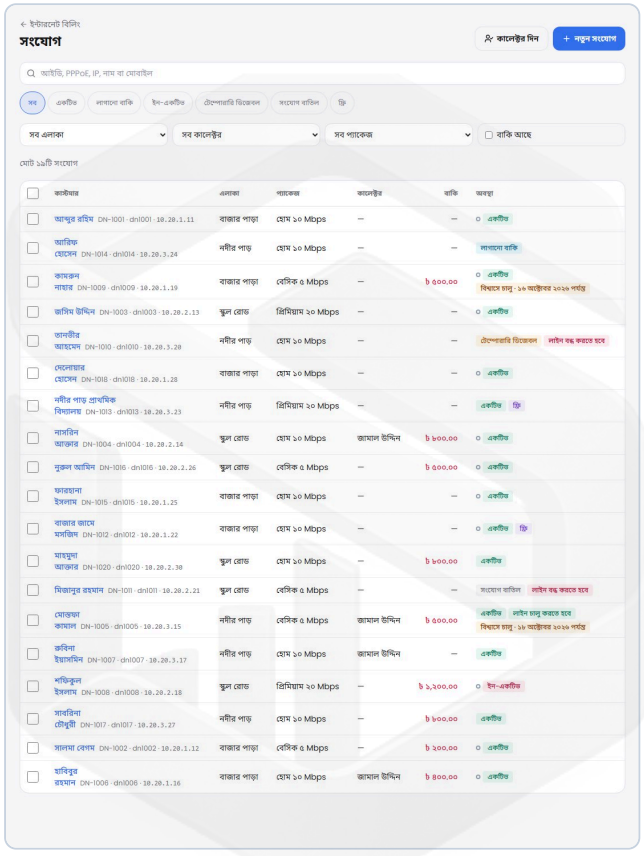
অধ্যায় ২

প্রতিদিনের কাজ

সংযোগের তালিকা

ইন্টারনেট বিলিং → সংযোগ। উপরের ঘরে আইডি, PPPoE, IP, নাম বা মোবাইল লিখে খুঁজুন।

- অবস্থার চিপ: **সব**, **একটিভ**, **লাগানো বাকি**, **ইন-একটিভ**, **টেম্পোরারি ডিজেবল**, **সংযোগ বাতিল**, আর **ফ্রি**।
- নিচের ফিল্টার: **সব এলাকা**, **সব কালেক্টর**, **সব প্যাকেজ**, আর **বাকি আছে**।
- কলাম: কাস্টমার, এলাকা, প্যাকেজ, কালেক্টর, বাকি, অবস্থা। নামে চাপলে সংযোগের পাতা খোলে।



সংযোগের তালিকা: খোঁজা, অবস্থার চিপ, এলাকা–কালেক্টর–প্যাকেজের ফিল্টার

নতুন সংযোগ দেওয়া

১. **সংযোগ** পাতায় **নতুন সংযোগ** চাপুন।

২. কাস্টমার নতুন হলে **নতুন কাস্টমার**। আগে থেকে খাতায় থাকলে **আগের কাস্টমার** চেপে নাম বা মোবাইল দিয়ে খুঁজে বাছুন।

৩. **কাস্টমার আইডি** (আপনার নিজের নম্বর), **নাম ***, **ঠিকানা**, **মোবাইল**।

৪. **IP ঠিকানা** (থাকলে), **প্যাকেজ ***, **বিলের দিন** (১ থেকে ২৮; খালি রাখলে বিলের নিয়মের দিন; নিয়ম **লাইন নেওয়ার তারিখে** হলে সংযোগের তারিখের দিনটাই আগে থেকে বসে থাকে), **কালেক্টর**।

৫. **এলাকা / জোন** আর **PPPoE ইউজার**। রাউটার যোগ করা থাকলে **রাউটার** আর **PPPoE পাসওয়ার্ড**ও দিন: সংরক্ষণের সাথে সাথে এই PPPoE ইউজার রাউটারেও যোগ হবে।

৬ বিল না নিলে **ফ্রি কাস্টমার** চালু করুন। ছাড় দিলে **মাসিক ছাড়** টাকায় লিখুন।

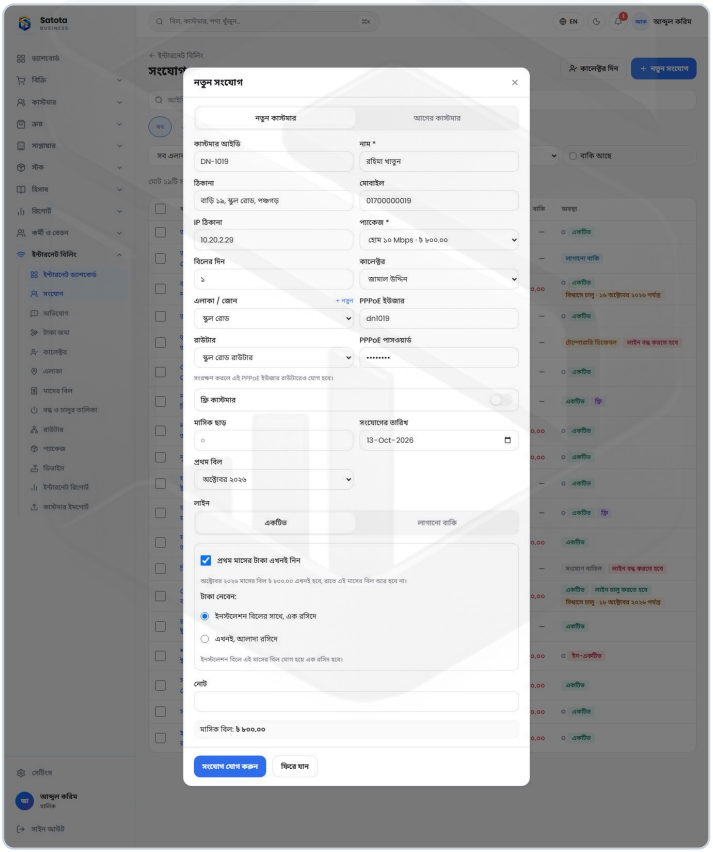
৭ **সংযোগের তারিখ** দেখে নিন। **প্রথম বিল**-এ যে মাস বসানো থাকে, বিলের নিয়মে সেটাই হবে; অন্য মাস চাইলে বদলান (নিচে দেখুন)।

৮ **লাইন**: আজই লাইন চালু হলে **একটিভ**, পরে লাগাবেন হলে **লাগানো বাকি**। একটিভ লাইনের তারিখ আজকের পরে দেওয়া যায় না; দিলে লাল লেখা আসে।

৯ **প্রথম মাসের টাকা এখনই নিন**: টিক থাকলে প্রথম মাসের বিল এখনই হয় (নিচের অংশ দেখুন)। **লাইন নেওয়ার তারিখে** বিল হলে টিক আগে থেকেই দেওয়া থাকে।

১০ **সংযোগ যোগ করুন** চাপুন। একটিভ দিলে সংযোগের পাতা খোলে, আর ইনস্টলেশন বিলের কথা জিজ্ঞেস করে।

- ফর্মের নিচে **মাসিক বিল** দেখায়: প্যাকেজের দাম থেকে ছাড় বাদ দিয়ে।
- মোবাইল নম্বর বাংলা সংখ্যায় (০১৭...) লিখলেও চলে; সিস্টেম ইংরেজি সংখ্যায় রাখে, তাই SMS, WhatsApp আর পোর্টালের লগইন ঠিক থাকে। টাকা আর দিনের ঘরেও বাংলা সংখ্যা চলে।
- একই IP, একই কাস্টমার আইডি বা একই PPPoE ইউজার দুই সংযোগে দেওয়া যায় না; ঘরের নিচে লাল লেখা আসবে।
- একজন কাস্টমারের একাধিক সংযোগ থাকতে পারে। তাঁর সব সংযোগে একজনই কালেক্টর থাকেন।



নতুন সংযোগ: আইডি, নাম, ঠিকানা, মোবাইল, IP, প্যাকেজ, বিলের দিন, কালেক্টর, PPPoE, প্রথম মাসের টাকা

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

প্রথম বিল কোন মাসের

প্রথম বিল-এ দুটি মাস থাকে: সংযোগের মাস (আগের কোনো মাসের তারিখ দিলে চলতি মাস) আর তার পরের মাস। ফর্ম খুললে বসানো থাকে বিলের নিয়মে যা হবে: সাধারণত সংযোগের মাস, নিয়ম **পরের মাস থেকে বিল** হলে পরের মাস। আপনি হাতে যে মাস বাছবেন, সেটাই চলবে; নিয়মের থেকে আলাদা হলে নিচে লেখা ওঠে, যেমন "বাছাই করা মাস থেকেই বিল হবে। বিলের নিয়ম অনুযায়ী প্রথম বিল হতো নভেম্বর ২০২৬"। মাসের মাঝে চালু হওয়া লাইনের প্রথম মাস কীভাবে বিল হবে, তা ঠিক করে **নতুন লাইনের প্রথম বিল**; তখন লেখা ওঠে, যেমন "বিলের নিয়ম অনুযায়ী প্রথম মাসের বিল হবে ১৭ দিনের"।

> **উদাহরণ**
> নিয়ম **যত দিন বাকি তত দিনের বিল**, প্যাকেজ ৳১,০০০, লাইন চালু ১৫ অক্টোবর। অক্টোবরের ১৫ থেকে ৩১, মোট ১৭ দিন। প্রথম বিল ৳১,০০০ × ১৭ ÷ ৩১ = ৳৫৪৮.৩৯। নভেম্বর থেকে পুরো ৳১,০০০।

- **লাইন নেওয়ার তারিখে** বিল হলে এসব হিসাব লাগে না: প্রথম মাস পুরো মাস, লাইনের তারিখ থেকে। ফর্মে নীল লেখায় দিন আর মাসটা দেখায় (অধ্যায় ১, উদাহরণ)।
- **লাগানো বাকি** সংযোগে নিয়মটা খাটে যেদিন **একটিভ করুন** চাপবেন, সেদিন থেকে।
- লাইনে এখনো কোনো বিল না হয়ে থাকলে সংযোগের পাতায় **বদলান** → **পরের বিল**-এ মাস বদলানো যায় (আগের মাস নয়, এক বছরের বেশি পরেও নয়)। ইতিহাসে লেখা থাকে "পরের বিলের মাস বদল"।

নতুন লাইনের সহজ পথ: প্রথম মাসের টাকা এখনই, এক রসিদে

লাইন লাগানোর দিনই কাস্টমারের কাছ থেকে প্রথম মাসের টাকা আর ইনস্টলেশনের টাকা একসাথে নেওয়া সবচেয়ে সোজা। একটাই রসিদ হয়।

১. নতুন সংযোগ ফর্মে **লাইন একটিভ** রাখুন আর **প্রথম মাসের টাকা এখনই নিন** টিক দিন। নিচে লেখা ওঠে, যেমন "অক্টোবর ২০২৬ মাসের বিল ৳১,০০০ এখনই হবে, রাতে এই মাসের বিল আর হবে না।"

২. **টাকা নেবেন: ইনস্টলেশন বিলের সাথে, এক রসিদে** (আগে থেকে বাছা) রাখুন। আলাদা রসিদ চাইলে **এখনই, আলাদা রসিদে** বাছুন, তারপর **কত টাকা নিলেন** আর **কীভাবে দিলেন**।

৩. **সংযোগ যোগ করুন**। সংযোগের পাতা খোলে আর ইনস্টলেশন বিলের কথা জিজ্ঞেস করে: **ইনস্টলেশন বিল তৈরি করুন** চাপুন।

৪. ইনস্টলেশন বিলে একটা সারি থাকে "**... মাসের বিল ৳... এই রসিদে নিন**", টিক দেওয়া। তার, ডিভাইস আর **এখন জমা** মিলিয়ে **বিল তৈরি করুন**।

৫. **রসিদ প্রিন্ট করুন**, অথবা **WhatsApp-এ পাঠান**। কাস্টমারের হাতে প্রথম মাস আর ইনস্টলেশন, এক কাগজে।

- প্রথম মাসের বিল একবারই হয়: রাতের কাজ সেই মাসের বিল আবার করে না।
- টিক তুলে দিলে প্রথম মাসের বিল যথারীতি রাতে, বিলের দিনে হবে।
- **ফ্রি কাস্টমার** বা **লাগানো বাকি** লাইনে এই ঘর থাকে না। বিলের চেয়ে বেশি টাকা লেখা যায় না।
- আলাদা রসিদে নিলে সংযোগ যোগ হওয়ার পর লেখা আসে, যেমন "প্রথম মাসের বিল ৳১,০০০, জমা ৳১,০০০"।

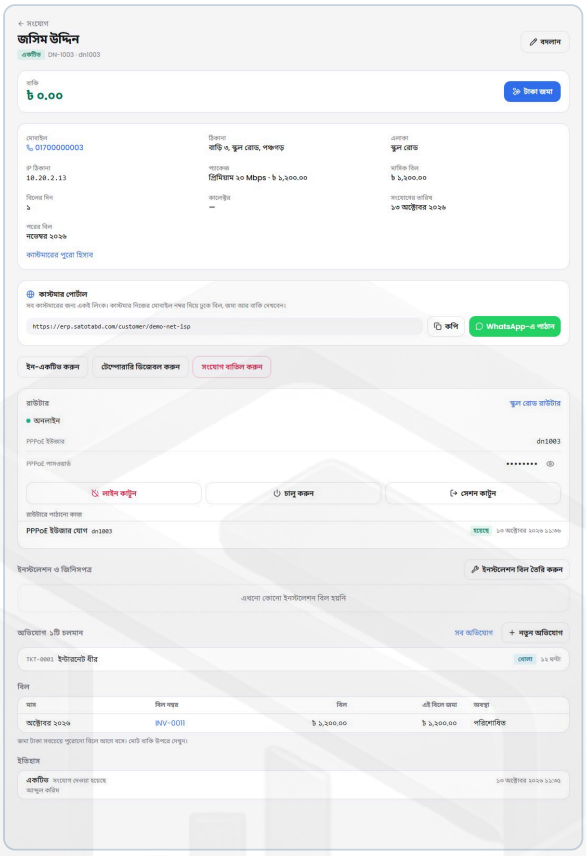
সংযোগের পাতা

তালিকায় কাস্টমারের নামে চাপলে সংযোগের পাতা খোলে। উপরে নাম, অবস্থা আর চিহ্ন (**ফ্রি**, **বিশ্বাসে চালু**, **অগ্রিম**), পাশে **বদলান**।

- **বাকি** (অথবা **অগ্রিম জমা**) আর **টাকা জমা** বাটন।
- মোবাইল, ঠিকানা, এলাকা, IP, প্যাকেজ, মাসিক বিল, বিলের দিন, কালেক্টর, সংযোগের তারিখ, আর **পরের বিল**: এরপর কোন মাসের বিল হবে।
- অবস্থার নিচে এক লাইনে লেখা থাকে লাইন বন্ধ থাকলে কেন, আর টাকা দিলে নিজে চালু হবে কি না।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

- **কাস্টমারের পুরো হিসাব**: কাস্টমারের সব বিল আর জমার খাতা।
- অবস্থা বদলের বাটন, যেমন **ইন-একটিভ করুন**, **টেম্পোরারি ডিজেবল করুন**, **সংযোগ বাতিল করুন**, **আবার একটিভ করুন**; বাকির জন্য ইন-একটিভ হলে **বিশ্বাসে চালু**।
- নিচে **রাউটার**, **ইনস্টলেশন ও জিনিসপত্র**, **অভিযোগ**, **বিল** (মাস, বিল নম্বর, বিল, এই বিলে জমা, অবস্থা), **ইতিহাস**, আর **কাস্টমার পোর্টাল** ঘর: লিংক, **কপি**, **WhatsApp-এ পাঠান** (অধ্যায় ৪)।



সংযোগের পাতা: বাকি, টাকা জমা, অবস্থার বাটন, বিল আর ইতিহাস

অবস্থা হাতে বদলানো

১. সংযোগের পাতায় অবস্থার বাটন চাপুন, যেমন **টেম্পোরারি ডিজেবল করুন**।

২. **ইন-একটিভ করুন** হলে **কেন বন্ধ করছেন** বাছুন: **বাকির জন্য** (সব বাকি দিলে লাইন নিজে চালু হবে) বা **অন্য কারণে** (টাকা দিলেও নিজে চালু হবে না, **আবার একটিভ করুন** চাপতে হবে)। বাকি না থাকলে, বা ফ্রি লাইনে, শুধু **অন্য কারণে** বাছা যায়।

৩. **কারণ বা নোট** লিখুন।

৪. নিচের একই নামের বাটন চাপুন।

লাইন বন্ধ বা চালু করতে হলে ডায়ালগেই লেখা থাকে: "লাইনটি বন্ধের তালিকায় যাবে। রাউটারে বন্ধ করে সেখানে "করা হয়েছে" চাপুন।" পাতার উপরে হলুদ ঘরেও দেখায় "রাউটারে এই লাইনটি বন্ধ করতে হবে", পাশে **করা হয়েছে**।

> **সংযোগ বাতিল করুন** চাপার আগে ভাবুন: বাতিল সংযোগ আর চালু করা যায় না, বিলও আর হয় না। বাকি থাকলে তা কাস্টমারের খাতায় থাকে। কাস্টমারের কাছে জামানতের বা ফ্রি ডিভাইস থাকলে ফেরত আনুন।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

ইনস্টলেশন বিল: তার, পণ্য আর ডিভাইস

লাইন লাগানোর খরচ (সংযোগ ফি, তার, কানেক্টর, ONU বা রাউটার) একটা আলাদা বিলে নিন। মাসের বিলের সাথে এর সম্পর্ক নেই।

১. সংযোগ **একটিভ** দিয়ে যোগ করলে (বা **লাগানো বাকি** থেকে **একটিভ করুন** চাপলে) পাতায় **ইনস্টলেশন বিল তৈরি করুন** আসে। পরে করতে চাইলে **এখন নয়**, তারপর **ইনস্টলেশন ও জিনিসপত্র** অংশ থেকে করুন।

২. **সংযোগ ফি ও ফ্রি**: প্যাকেজ থেকে সংযোগ ফি, ফ্রি তার আর ফ্রি পণ্য বসানো থাকে। দরকার হলে বদলান।

৩. **তার ও জিনিসপত্র**: **তার, কানেক্টর বা অন্য পণ্য যোগ করুন** ঘরে খুঁজে বাছুন। তার মিটারে লিখুন; ফ্রি তারের পরের অংশের দাম বিলে যাবে। এখানে ONU বা রাউটার বাছলে সেটা নিজে থেকে নিচে ডিভাইসে চলে যায়।

৪. **ডিভাইস**: **ONU বা রাউটার যোগ করুন**। প্রতিটির জন্য বাছুন **বিক্রি** (দাম দিন), **ফ্রি**, অথবা **জামানত** (জামানতের টাকা দিন)। **সিরিয়াল** আর **MAC** লিখে রাখুন, ফেরত নেওয়ার সময় কাজে লাগবে।

৫. তালিকায় পণ্য না পেলে ঘরের নিচে **+ নতুন পণ্য**: নাম, একক (**মিটার** বা **পিস**), দাম আর এখন কতটা আছে দিয়ে **পণ্য তৈরি করুন**; পণ্যটা স্টকে উঠে বিলের সারিতে বসে যায়।

৬. নতুন সংযোগে **প্রথম মাসের টাকা এখনই নিন** দিয়ে থাকলে "**... মাসের বিল ৳... এই রসিদে নিন**" সারি টিক দেওয়া থাকে: মাসের বিল এই রসিদেই যোগ হয়।

৭. **হিসাব** দেখুন: **মোট বিল**, **মোট জামানত**, **এখন জমা**, **বাকি থাকবে**।

৮. কাস্টমার এখনই টাকা দিলে **এখন জমা**-তে পরিমাণ (বা **পুরো বিল**) আর **কীভাবে দিলেন**। জামানত থাকলে **জামানত কীভাবে দিলেন**। নিচে **মোট বিল**-এর পাশে **কাস্টমারের কাছ থেকে মোট নিন**: এখন জমা আর জামানত মিলিয়ে কাস্টমারের হাত থেকে ঠিক কত নেবেন।

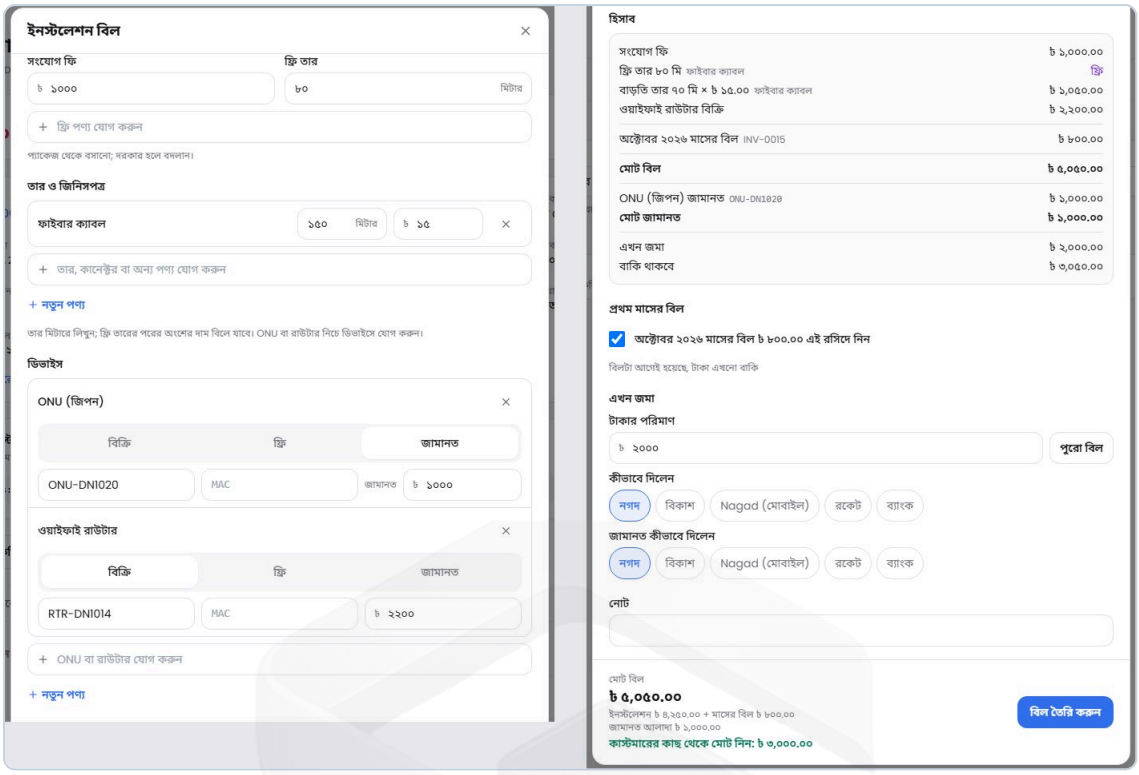
৯. **বিল তৈরি করুন** চাপুন। "বিল তৈরি হয়েছে" ঘরে বিল নম্বর, মোট বিল, এখন জমা, বাকি, জামানত আর **কাস্টমারের কাছ থেকে মোট নেওয়া**।

১০. **রসিদ প্রিন্ট করুন** (A4 বা থার্মাল, প্রিন্ট সেটিংস যেমন আছে) অথবা **WhatsApp-এ পাঠান**: কাস্টমারের নম্বরে WhatsApp খোলে, বার্তায় বিল নম্বর, মোট, জমা, বাকি, জামানত আর পোর্টালের লিংক।

> **উদাহরণ**
> প্যাকেজে ফ্রি তার ৫০ মিটার। লাগল ৮০ মিটার। বিলে লেখা থাকবে "ফ্রি তার ৫০ মি" আর "বাড়তি তার ৩০ মি × দাম"।

- তার, ONU, রাউটার **স্টক**-এ পণ্য হিসেবে থাকতে হবে, আর স্টকে থাকতে হবে; না থাকলে বিল হবে না। ডায়ালগের **+ নতুন পণ্য** দিয়ে তখনই যোগ করা যায়। তারের পণ্যের একক রাখুন **মিটার**, তাহলেই ফ্রি তারের হিসাব হয়।
- প্যাকেজের ফ্রি জিনিস খাটে শুধু প্রথম ইনস্টলেশন বিলে। পরে আবার তার বা ডিভাইস লাগলে আরেকটা ইনস্টলেশন বিল করুন; সেটা **বাড়তি কাজ** হিসেবে দেখায়, তাতে প্যাকেজের ফ্রি জিনিস বসে না।
- জামানতের টাকা আপনার আয় নয়, ডিভাইস ফেরত এলে কাস্টমারকে ফেরত দিতে হয়। তাই এটা আলাদা হিসাবে থাকে।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com



ইনস্টলেশন বিল: সংযোগ ফি, ফ্রি তার, বাড়তি তার, ডিভাইস বিক্রি-ফ্রি-জামানত

ডিভাইস ফেরত নেওয়া

ইন্টারনেট বিলিং → ডিভাইস। সিরিয়াল, MAC বা কাস্টমার দিয়ে খুঁজুন। ফিল্টার: **কাস্টমারের কাছে**, **ফেরত এসেছে**; ধরন **বিক্রি**, **ফ্রি**, **জামানত**।

১. ডিভাইসের সারিতে **ফেরত নিন** চাপুন।

২. জামানতের ডিভাইস: **জামানত ৳... ফেরত দিন** সুইচ চালু রাখলে কাস্টমারকে টাকা ফেরতের হিসাব হবে; **কীভাবে ফেরত দিলেন** বাছুন।

৩. ফ্রি ডিভাইস: আবার কাজে লাগলে **স্টকে ফেরত নিন**। এতে টাকার লেনদেন হয় না।

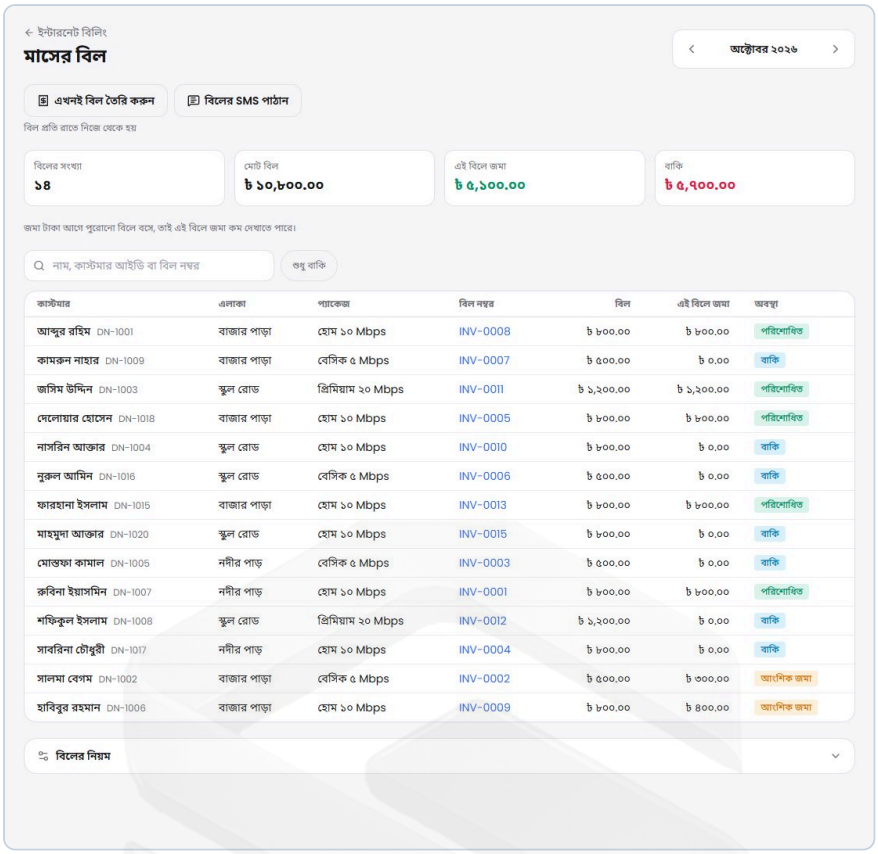
৪. একাধিক গুদাম থাকলে **কোন গুদামে ফেরত যাবে** বাছুন, তারপর নিশ্চিত করুন।

- বিক্রি করা ডিভাইস এখানে ফেরত হয় না। ফেরত এলে **বিক্রি ফেরত** পাতা থেকে সেই বিলের ফেরত নিন।
- জামানত ফেরত দিতে টাকা দেওয়ার অনুমতি লাগে। জামানত না দিয়ে ফেরত নিলে পরে এই পাতা থেকে আর জামানত ফেরত দেওয়া যায় না, তাই ফেরত নেওয়ার সময়েই ঠিক করুন।
- সংযোগ বাতিল হলে বন্ধের তালিকায় তার পাশে দেখায় **ডিভাইস ফেরত নেওয়া বাকি**।

মাসের বিল

ইন্টারনেট বিলিং → মাসের বিল। উপরে মাস বদলানো যায়। চারটি ঘরে **বিলের সংখ্যা**, **মোট বিল**, **এই বিলে জমা** আর **বাকি**। নিচে প্রত্যেকের বিল: কাস্টমার, এলাকা, প্যাকেজ, বিল নম্বর, বিল, এই বিলে জমা, অবস্থা (**বাকি**, **আংশিক জমা**, **পরিশোধিত**, **মেয়াদ পার**, **বাতিল**)। খুঁজুন নাম, কাস্টমার আইডি বা বিল নম্বর দিয়ে; শুধু বাকিদের দেখতে **শুধু বাকি**।

> টাকা সবসময় আগে সবচেয়ে পুরোনো বাকি বিলে বসে। তাই কেউ এই মাসে টাকা দিলেও "এই বিলে জমা" কম দেখাতে পারে, যদি তাঁর আগের মাসের বাকি থাকে।



মাসের বিল: এখনই বিল তৈরি, বিলের SMS, মাসের মোট আর প্রত্যেকের বিল

নিজে থেকে বিল

- প্রতিদিন রাত সাড়ে ১২টায়, যাঁদের বিলের দিন এসেছে, তাঁদের সেই মাসের বিল হয়। বিলের লেখা থাকে প্যাকেজ আর মাস, যেমন "হোম ১০ Mbps · অক্টোবর ২০২৬"।
- বিল হয় শুধু **একটিভ** সংযোগে (বিলের নিয়মে চালু থাকলে ইন-একটিভেও)। ফ্রি সংযোগে কখনো না।
- দাম ধরা হয় বিলের দিনে প্যাকেজের যে দাম, তা থেকে মাসিক ছাড় বাদ দিয়ে।
- কোনো মাস বাদ পড়ে থাকলে প্রতি রাতে এক মাস করে পূরণ হয়। একই মাসের বিল কারো দুবার হয় না।
- নতুন সংযোগে **প্রথম মাসের টাকা এখনই নিন** দিয়ে থাকলে সেই মাসের বিল আগেই হয়ে গেছে; রাতে আর হয় না।
- কাস্টমারের অগ্রিম টাকা থাকলে নতুন বিল হওয়ার সাথে সাথে তাতে বসে যায়।

এখনই বিল তৈরি করুন

বিল নিজে থেকেই হয়; বাটনের নিচেই লেখা থাকে "বিল প্রতি রাতে নিজে থেকে হয়"। এটা শুধু রাত পর্যন্ত অপেক্ষা না করতে চাইলে। বিলের নিয়মে **নিজে থেকে বিল তৈরি** বন্ধ থাকলে এটাই মূল বাটন, নিচে লেখা "নিজে থেকে বিল বন্ধ আছে, এই বোতামে বিল তৈরি করুন"।

১. **এখনই বিল তৈরি করুন** চাপুন। লেখা আসবে: "আজ যাঁদের বিলের দিন হয়েছে, তাঁদের … মাসের বিল তৈরি হবে। একই মাসের বিল কারো দুবার হবে না।"

২. **বিল তৈরি করুন** চাপুন। পাতায় অগ্রগতি দেখায়; পাতা ছেড়ে গেলেও কাজ চলে।

৩. শেষে দেখায় কয়টি **বিল তৈরি**, কয়টি **বাদ গেছে** (আগেই বিল হয়েছে, বা ছাড়ের পর দাম ৳০), কয়টি **ব্যর্থ**।

এই বাটন আর **বিলের SMS পাঠান** পান মালিক আর অ্যাকাউন্টেন্ট।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

বিলের SMS পাঠান

১. যে মাসের SMS পাঠাবেন, সেই মাস বাছুন। **বিলের SMS পাঠান** চাপুন।

২. শুধু বাকিদের পাঠাতে **শুধু যাঁদের এই বিল বাকি আছে** টিক রাখুন। **SMS পাঠান**।

SMS-এ বিলের সাথে পোর্টালে বিল দেওয়ার লিংকও যায়। কারো মোবাইল নম্বর না থাকলে, বিল পরিশোধিত হলে, বা কিছুক্ষণ আগে SMS গিয়ে থাকলে সে **বাদ গেছে**-তে পড়ে। সিস্টেম নিজে থেকে কাউকে বিলের SMS পাঠায় না।

ভুল বিল ঠিক করা: বাতিল আর আবার বিল

১. আগে ভুলের কারণ ঠিক করুন, যেমন সংযোগের প্যাকেজ বা মাসিক ছাড়।

২. বিল নম্বরে চেপে বিলটি খুলুন। **বাতিল করুন**, তারপর **হ্যাঁ, বাতিল**।

৩. **মাসের বিল** পাতায় ওই কাস্টমারের সারিতে **আবার বিল করুন** চাপুন, ডায়ালগে আবার **আবার বিল করুন**।

৪. "মাসটি আবার খোলা হয়েছে" দেখালে **এখনই বিল তৈরি করুন** চাপুন। না চাপলে রাতে নিজে থেকেই নতুন বিল হবে।

- বিল বাতিল করতে পারেন মালিক বা অ্যাকাউন্টেন্ট।
- বাতিল বিল তালিকায় থাকে, কিন্তু কোনো মোটে ধরা হয় না। নিজে থেকে সেই মাসের বিল আর হয় না, যতক্ষণ না **আবার বিল করুন** চাপছেন।
- যে বিলে টাকা জমা হয়ে গেছে (অগ্রিম থেকে হলেও), সেটা বাতিল করা যায় না। তখন সাপোর্টে যোগাযোগ করুন।
- ওই মাসে প্যাকেজ বদলের আলাদা বিল থাকলে আগে সেটাও বাতিল করতে হয়।

টাকা জমা (আদায়)

টাকা নেওয়া যায় তিন জায়গা থেকে: মেনুর **টাকা জমা**, সংযোগের পাতার **টাকা জমা** বাটন, আর কালেক্টরের ফোন (অধ্যায় ৩)।

১. **ইন্টারনেট বিলিং → টাকা জমা**। আইডি, PPPoE, IP, নাম বা মোবাইল লিখে কাস্টমার খুঁজে বাছুন।

২. **টাকার পরিমাণ**: শুরুতে পুরো বাকি বসানো থাকে; কম-বেশি লিখতে পারেন। বাকির চেয়ে বেশি দিলে বাড়তি টাকা অগ্রিম হিসেবে থাকে।

৩. **কীভাবে দিলেন**: **নগদ**, **বিকাশ**, **Nagad (মোবাইল)**, **রকেট** বা **ব্যাংক**। নগদ ছাড়া বাকিগুলোতে **ট্রানজেকশন আইডি** লিখুন।

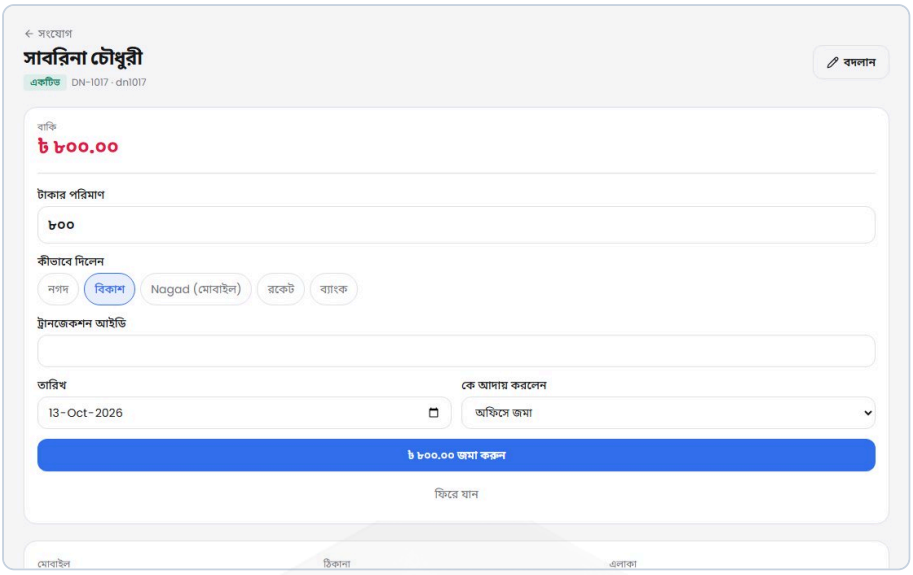
৪. **তারিখ**: আজ বা আগের ৩ দিনের মধ্যে।

৫. **কে আদায় করলেন**: অফিসে নিলে **অফিসে জমা**; কালেক্টর তুলে এনে থাকলে তাঁর নাম।

৬. **৳... জমা করুন** চাপুন। **রসিদ নম্বর** আর **এখন বাকি** দেখাবে। বাকি শোধ হলে লেখা আসে "বাকি শোধ হয়েছে। লাইনটি চালুর তালিকায় গেছে।"

৭. নিচে **রসিদ প্রিন্ট করুন** (রসিদের পাতা খোলে) আর **WhatsApp-এ পাঠান**: কাস্টমারের নম্বরে বার্তা, কত জমা, রসিদ নম্বর, এখন বাকি আর পোর্টালের লিংক।

> অফিসে বসে কালেক্টরের নাম দিয়ে জমা নিলে টাকাটা অফিসের হাতেই ধরা হয়; শুধু রিপোর্টে আদায়টা কালেক্টরের নামে দেখায়। কালেক্টর নিজের ফোন থেকে নগদ জমা নিলে তবেই টাকা তাঁর হাতে থাকা টাকা হিসেবে ধরা হয়।



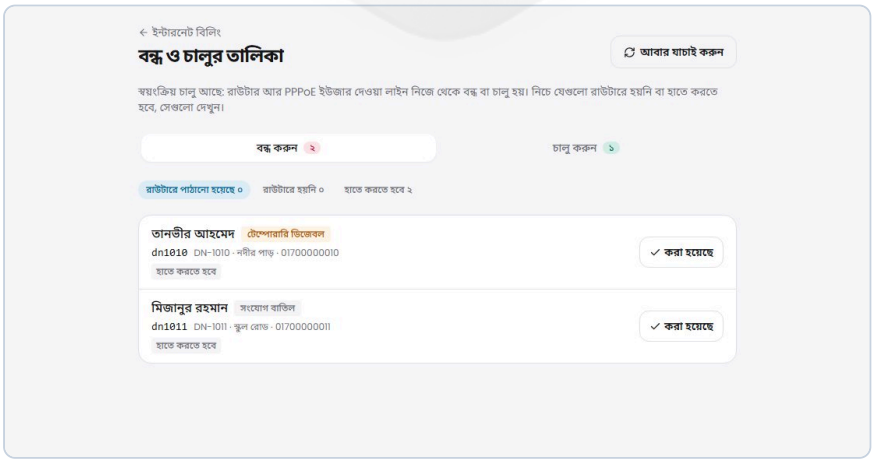
টাকা জমা: পরিমাণ, কীভাবে দিলেন, তারিখ, কে আদায় করলেন

বন্ধ ও চালুর তালিকা

ইন্টারনেট বিলিং → বন্ধ ও চালুর তালিকা। দুটি ট্যাব: **বন্ধ করুন** (বাকির জন্য বা হাতে বন্ধ করা লাইন) আর **চালু করুন** (টাকা দেওয়া বা ফিরে আসা লাইন)। প্রতি লাইনে PPPoE ইউজার, আইডি, এলাকা, মোবাইল আর বাকি দেখায়।

১. **বন্ধ করুন** ট্যাবে প্রতিটি লাইনের PPPoE ইউজার দেখুন।
২. রাউটারে সেই ইউজার বন্ধ করুন।
৩. এখানে সেই লাইনে **করা হয়েছে** চাপুন।
৪. **চালু করুন** ট্যাবেও একইভাবে: রাউটারে চালু করে **করা হয়েছে**।

- **আবার যাচাই করুন**: রাতের অপেক্ষা না করে এখনই দেখে নেয়, কার মেয়াদ আর বাড়তি সময় পার হলো আর কে টাকা দিলেন। ফল দেখায় "...টি নতুন ইন-একটিভ, ...টি আবার একটিভ"।
- **বন্ধ করুন** ট্যাবে বাকি থাকা লাইনে **বিশ্বাসে চালু** বাটনও থাকে। বাকি না থাকলে (যেমন অন্য কারণে হাতে বন্ধ করা লাইন) বদলে **আবার একটিভ করুন**।
- MikroTik স্বয়ংক্রিয় চালু থাকলে লাইনগুলো রাউটারে নিজে থেকে বন্ধ-চালু হয়। তালিকায় থাকে শুধু যেগুলো রাউটারে হয়নি বা হাতে করতে হবে (অধ্যায় ৫)।



বন্ধ ও চালুর তালিকা: রাউটারে করে “করা হয়েছে”

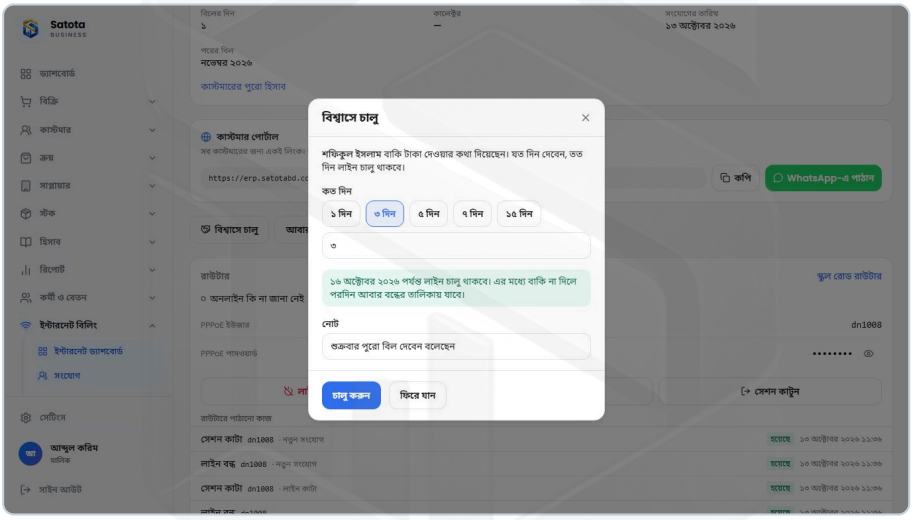
Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

বিশ্বাসে চালু

কাস্টমার বললেন "দুই দিন পর দেব", তাই কয়েক দিনের জন্য লাইন চালু রাখতে চান। এর জন্য **বিশ্বাসে চালু**।

১. ইন-একটিভ সংযোগের পাতায়, বা বন্ধ ও চালুর তালিকায়, **বিশ্বাসে চালু** চাপুন।
২. **কত দিন**: ১, ৩, ৫, ৭ বা ১৫ চাপুন, অথবা ১ থেকে ১৫-এর মধ্যে যেকোনো সংখ্যা লিখুন।
৩. দরকার হলে **নোট** লিখুন, যেমন কে কথা দিলেন।
৪. **চালু করুন** চাপুন। লাইনটি চালুর তালিকায় যায়।

- সংযোগে চিহ্ন দেখায় **বিশ্বাসে চালু · ... পর্যন্ত**। ওই তারিখ পর্যন্ত লাইন বন্ধ হবে না।
- এর মধ্যে বাকি দিলে চিহ্ন উঠে যায়, লাইন চালুই থাকে। না দিলে ওই তারিখ পার হওয়ার রাতেই আবার ইন-একটিভ হয়ে বন্ধের তালিকায় যায়।
- একই বিলের জন্য দুবার পর্যন্ত বিশ্বাসে চালু করা যায়। তৃতীয়বার লাগলে মালিককে করতে হবে: "এই বিলের জন্য আগেই দুবার বিশ্বাসে চালু করা হয়েছে। আবার করতে সেটিংস বদলানোর অনুমতি লাগবে"।
- শুধু বাকি থাকা ইন-একটিভ লাইনে চলে। বাকি না থাকলে বাটনই থাকে না; তখন **আবার একটিভ করুন**। ফ্রি সংযোগ বাকির জন্য বন্ধই হয় না, তাই সেখানে দরকার নেই।



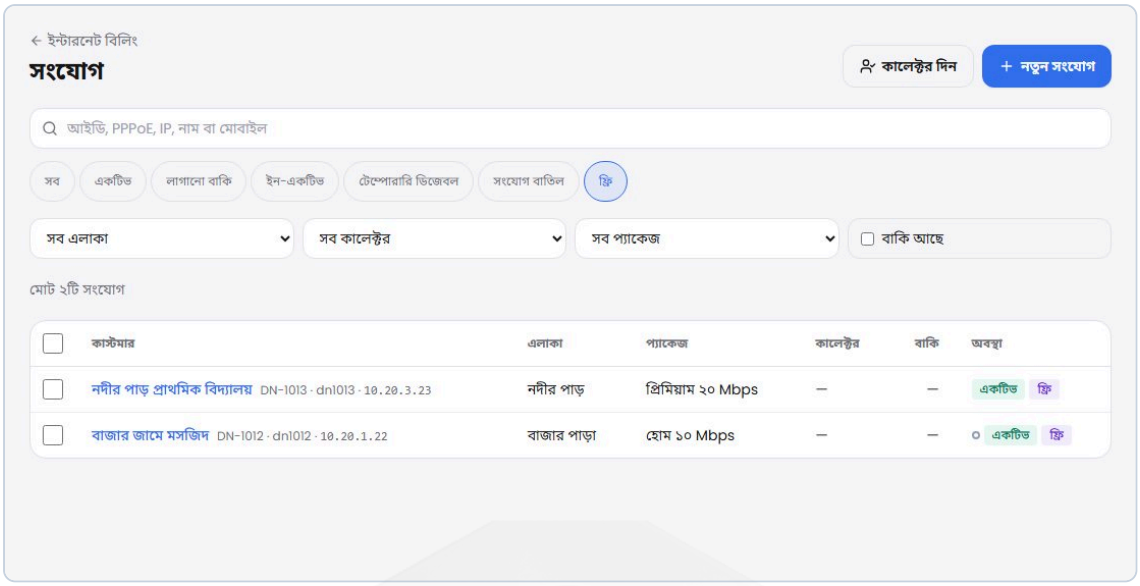
বিশ্বাসে চালু: কত দিন আর নোট

ফ্রি সংযোগ

অফিসের নিজের লাইন, কর্মীর লাইন বা চুক্তিতে ফ্রি দেওয়া লাইনের জন্য নতুন সংযোগে বা **বদলান**-এ **ফ্রি কাস্টমার** চালু করুন। নিচে লেখা ওঠে: "বিল হবে না, বাকির জন্য লাইন কাটা হবে না"।

- তালিকায় আর সংযোগের পাতায় **ফ্রি** চিহ্ন দেখায়; মাসিক বিলের ঘরেও "ফ্রি"।
- সংযোগ তালিকার **ফ্রি** চিপে চাপলে সব ফ্রি সংযোগ একসাথে দেখা যায়।
- ফ্রি চালু থাকলে মাসিক ছাড়ের ঘর থাকে না।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com



সংযোগের তালিকায় ফ্রি চিপ: সব ফ্রি সংযোগ একসাথে

মাসের মাঝে প্যাকেজ বদল

সংযোগের পাতায় **বদলান** চেপে **প্যাকেজ** বদলান, তারপর **সংরক্ষণ করুন**। বিল কী হবে, তা ঠিক করে বিলের নিয়মের **মাসের মাঝে প্যাকেজ বাড়ালে**।

নিয়ম	যা হয়
পরের বিল থেকে নতুন দাম	এই মাসে বাড়তি কিছু হয় না। পরের মাসের বিল নতুন দামে।
বাকি দিনের হিসাবে আলাদা বিল	এই মাসের বিল আগেই হয়ে থাকলে আর প্যাকেজ বাড়ালে, বাড়তি দামের বাকি দিনগুলোর জন্য আলাদা একটা বিল হয়। সংরক্ষণের আগেই ফর্মে লেখা ওঠে, যেমন "আজ থেকে বাড়তি ১৯ দিনের ৳ ২৪৫.১৬ বিল হবে"।

উদাহরণ

৳৮০০ থেকে ৳১,২০০-এর প্যাকেজে, ৩১ দিনের মাসের ১৩ তারিখে। বাকি দিন ১৩ থেকে ৩১, মোট ১৯ দিন। আলাদা বিল (১,২০০ − ৮০০) × ১৯ ÷ ৩১ = ৳২৪৫.১৬।

- প্যাকেজ কমালে টাকা ফেরত হয় না; কম দাম ধরা হয় পরের বিল থেকে।
- এই মাসের বিল এখনো না হয়ে থাকলে আলাদা বিল হয় না; বিলের দিনে নতুন দামেই বিল হয়।
- একই মাসে কয়েকবার বদলালেও একই দিনের টাকা দুবার নেওয়া হয় না।
- আলাদা বিলটি মাসের বিলের তালিকায় **প্যাকেজ বদল** চিহ্ন নিয়ে দেখায়। এটা না দিলেও মাসের বিলের মতোই লাইন বন্ধ হয়।
- শুধু একটিভ, ফ্রি নয় এমন সংযোগে আলাদা বিল হয়।
- MikroTik জোড়া আর প্যাকেজে রাউটার প্রোফাইল থাকলে নতুন প্রোফাইল রাউটারে যায়; কাস্টমারের সংযোগ একবার কেটে আবার জোড়া লাগে, নতুন স্পিড সাথে সাথে।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

অগ্রিম টাকা

কাস্টমার বাকির চেয়ে বেশি দিলে বাড়তি টাকা অগ্রিম হিসেবে থাকে। সংযোগে **অগ্রিম ৳...** চিহ্ন দেখায়, আর বাকির জায়গায় লেখা থাকে **অগ্রিম জমা**। পরের বিল হওয়ার সাথে সাথে অগ্রিম থেকে টাকা সেই বিলে বসে যায়, বিলটি পরিশোধিত দেখায়। আপনাকে আলাদা কিছু করতে হয় না।

কালেক্টর: কাস্টমার ভাগ আর দিনশেষের টাকা

প্রতিটি কাস্টমারের একজনই কালেক্টর। একজন কাস্টমারের কয়েকটি সংযোগ থাকলে সবগুলোতে একই কালেক্টর বসে। কালেক্টর লগইন করে শুধু নিজের কাস্টমারদের দেখেন।

কালেক্টর দেওয়া বা বদলানো

১. **সংযোগ** তালিকায় সংযোগগুলোর পাশের ঘরে টিক দিন (একবারে পুরো পাতা: **এই পাতার সব বাছাই করুন**)।
২. **কালেক্টর দিন** চাপুন।
৩. **বাছাই করা ...টি**, অথবা **এলাকার সবাইকে** (এলাকা বাছুন; সেই এলাকার বাতিল ছাড়া সব সংযোগে একই কালেক্টর বসবে)।
৪. **কালেক্টর**-এ একজনকে বাছুন, অথবা কালেক্টর সরাতে **কেউ না**।
৫. নিচের **কালেক্টর দিন** চাপুন। একবারে ২০০০টি পর্যন্ত।

একটা সংযোগের কালেক্টর বদলাতে সংযোগের পাতায় **বদলান** → **কালেক্টর**। আগের বিলে আগের কালেক্টরের নাম থাকে; নতুন বিল থেকে নতুন কালেক্টর।

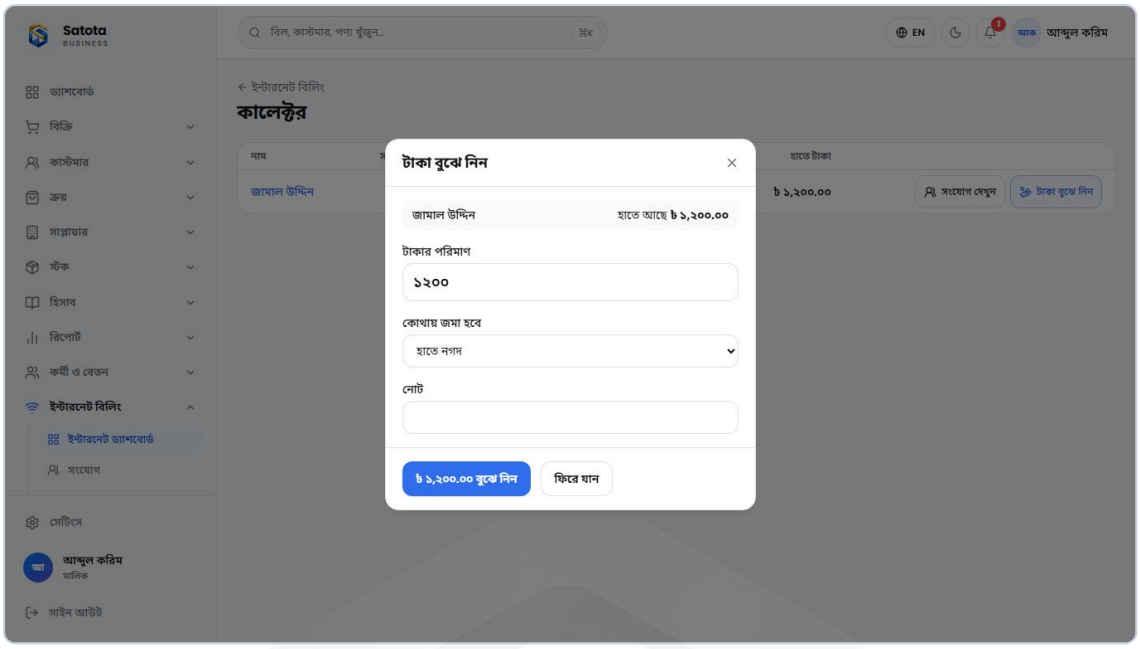
কালেক্টর পাতা আর টাকা বুঝে নেওয়া

ইন্টারনেট বিলিং → **কালেক্টর**। একাধিক কালেক্টর থাকলে উপরে **হাতে মোট** আর **আজকের আদায়**। প্রতি কালেক্টরের সারিতে নাম, সংযোগ, **বাকি আছে** (কতজন), **মোট বাকি**, **আজকের আদায়** আর **হাতে টাকা**। ফোনে শুধু নাম, মোট বাকি আর হাতে টাকা দেখায়; সেখানে হাতে টাকার অঙ্কটাই **টাকা বুঝে নিন** বাটন।

১. কালেক্টর টাকা নিয়ে এলে তাঁর সারিতে **টাকা বুঝে নিন** চাপুন।
২. **হাতে আছে** দেখুন। **টাকার পরিমাণ**-এ শুরুতে পুরো টাকাই বসানো থাকে।
৩. **কোথায় জমা হবে**: নগদ, ব্যাংক বা মোবাইল ব্যাংকিংয়ের হিসাব বাছুন।
৪. টাকা গুনে **৳... বুঝে নিন** চাপুন।
৫. কম পেলে যত পেয়েছেন তত লিখুন। বাকিটা কালেক্টরের ঘাটতি হিসেবে লেখা হবে; নিশ্চিত হলে **ঘাটতি মেনে বুঝে নিন**।

- বুঝে নেওয়ার পর সারিতে লেখা থাকে "আজ বুঝে নেওয়া: ৳... · সময়" (ঘাটতি থাকলে তাও); পরের দিন থেকে "শেষ বুঝে নেওয়া: তারিখ · ৳..."।
- দিনে একবারই বুঝে নেওয়া যায়। এর পরের আদায় পরদিন বুঝে নিন।
- ভুল হলে একই দিনে **আজকের জমা বাতিল করুন** (কারণ লিখে)। তারপর আবার বুঝে নিন।
- কালেক্টরের বিকাশ, Nagad, রকেট বা ব্যাংকে নেওয়া টাকা তাঁর হাতে ধরা হয় না; সেটা সরাসরি দোকানের হিসাবে যায়।
- টাকা বুঝে নিতে পারেন মালিক, ম্যানেজার বা অ্যাকাউন্টেন্ট; অফিস সহকারী পারেন না।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com



কালেক্টর: কার হাতে কত টাকা, টাকা বুঝে নিন

অভিযোগ

ইন্টারনেট বিলিং → অভিযোগ। উপরে অবস্থার চিপ (সংখ্যাসহ), **আমার কাজ**, **মেয়াদ পার**, আর সমস্যার ধরন। কলাম: কাস্টমার (নম্বরসহ), সমস্যা, অবস্থা, দায়িত্বে, সময়।

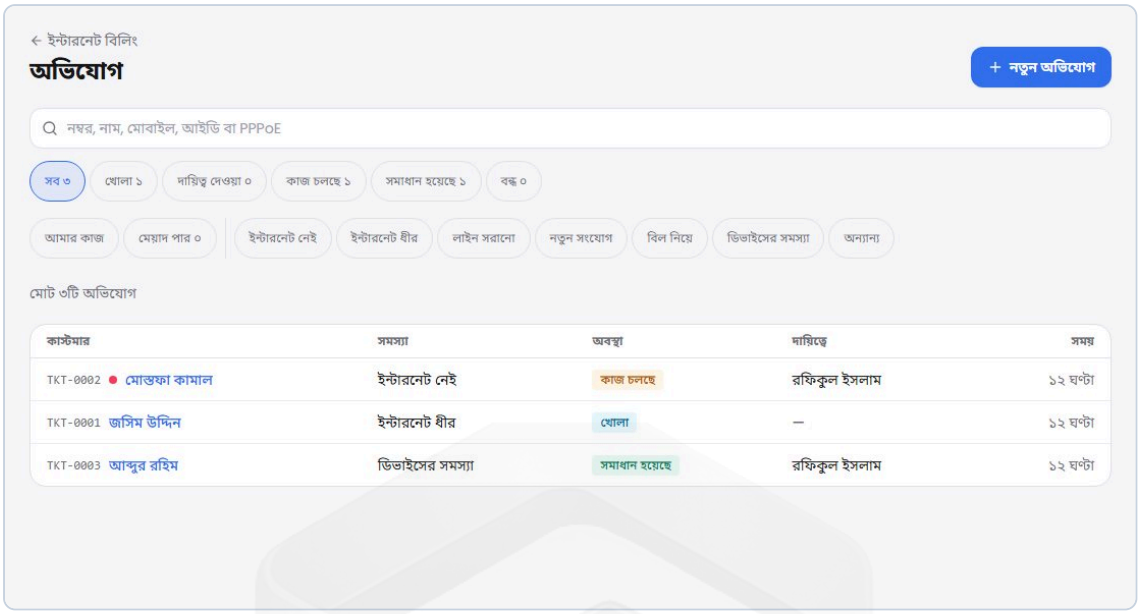
অবস্থা	মানে
খোলা	অভিযোগ এসেছে, এখনো কেউ দায়িত্বে নেই।
দায়িত্ব দেওয়া	একজন লাইনম্যানকে দেওয়া হয়েছে।
কাজ চলছে	লাইনম্যান কাজ শুরু করেছেন।
সমাধান হয়েছে	কাজ শেষ, কী করা হয়েছে লেখা আছে।
বন্ধ	অফিস দেখে বন্ধ করেছে।

সমস্যার ধরন: ইন্টারনেট নেই, ইন্টারনেট ধীর, লাইন সরানো, নতুন সংযোগ, বিল নিয়ে, ডিভাইসের সমস্যা, অন্যান্য। জরুরিতা: কম জরুরি, সাধারণ, জরুরি।

অভিযোগ নেওয়া আর দায়িত্ব দেওয়া

১. **নতুন অভিযোগ** চাপুন (অভিযোগ পাতায়, বা সংযোগের পাতার অভিযোগ অংশে)।
২. **সংযোগ** ট্যাবে আইডি, PPPoE, IP, নাম বা মোবাইল দিয়ে খুঁজে বাছুন। সংযোগ নেই এমন কাস্টমার হলে **সংযোগ ছাড়া কাস্টমার**।
৩. **কী সমস্যা ***, **কতটা জরুরি**; চাইলে **শিরোনাম** (যেমন: সকাল থেকে নেট নেই) আর **বিস্তারিত**।
৪. **কে দেখবেন**: লাইনম্যান বাছুন, অথবা **পরে ঠিক করা হবে**।
৫. **অভিযোগ যোগ করুন**। প্রতিটি অভিযোগ একটা নম্বর পায়, যেমন TKT-0001।

পরে দায়িত্ব দিতে বা বদলাতে অভিযোগের পাতায় **কাকে দেবেন** (বা **অন্য কাউকে দিন**) থেকে বাছুন, তারপর **দায়িত্ব দিন**। পাতায় **কল করুন** আর **WhatsApp** বাটনও আছে।



অভিযোগের তালিকা: অবস্থা, ধরন আর কে দেখছেন

কাজের ধাপ আর নিয়ম

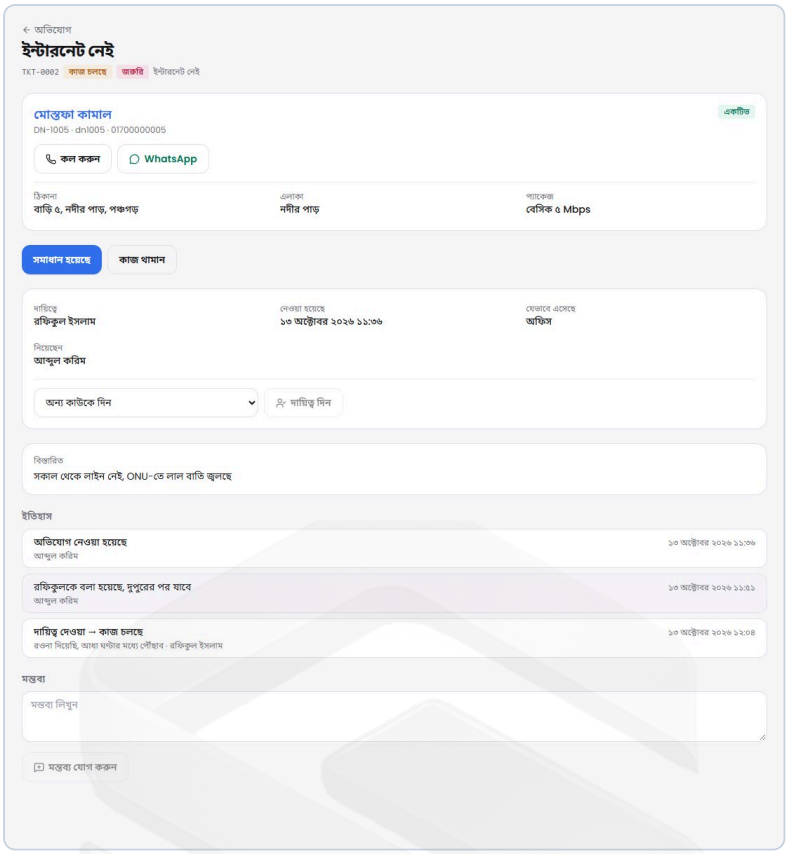
১. লাইনম্যান **কাজ শুরু করুন** চাপেন।

২. কাজ শেষে **সমাধান হয়েছে**। তখন **কী করা হয়েছে** * লিখতেই হবে (যেমন: তার জোড়া দেওয়া হয়েছে), অন্তত তিন অক্ষর।

৩. অফিস দেখে সন্তুষ্ট হলে **বন্ধ করুন**।

৪. সমস্যা আবার হলে **আবার খুলুন**। দায়িত্বের লোক একই থাকেন, আগের সমাধানের লেখা মুছে যায়; আবার সমাধান লিখতে হয়।

- লাইনম্যান বাটন চাপতে আর মন্তব্য করতে পারেন শুধু নিজেকে দেওয়া অভিযোগে।
- সমাধান না লিখে সরাসরি বন্ধ করতে পারে শুধু অফিস। তাই আবার খোলা অভিযোগ লাইনম্যান সমাধান না লিখে বন্ধ করতে পারেন না।
- বন্ধ অভিযোগ আবার খুলতে পারে শুধু অফিস।
- সমাধান হওয়া বা বন্ধ অভিযোগে নতুন কাউকে দায়িত্ব দিতে আগে **আবার খুলুন**।
- **ইতিহাস**-এ সব ধাপ, সময় আর কে করেছেন থাকে। কিছু জানাতে **মন্তব্য যোগ করুন**।
- কাস্টমার পোর্টাল থেকে আসা অভিযোগ **খোলা** অবস্থায় আসে, কেউ দায়িত্বে থাকে না। অফিস দায়িত্ব দেবে।
- বিলের নিয়মে **অভিযোগের SMS** চালু থাকলে অভিযোগ নেওয়া আর সমাধানের সময় কাস্টমার SMS পান।



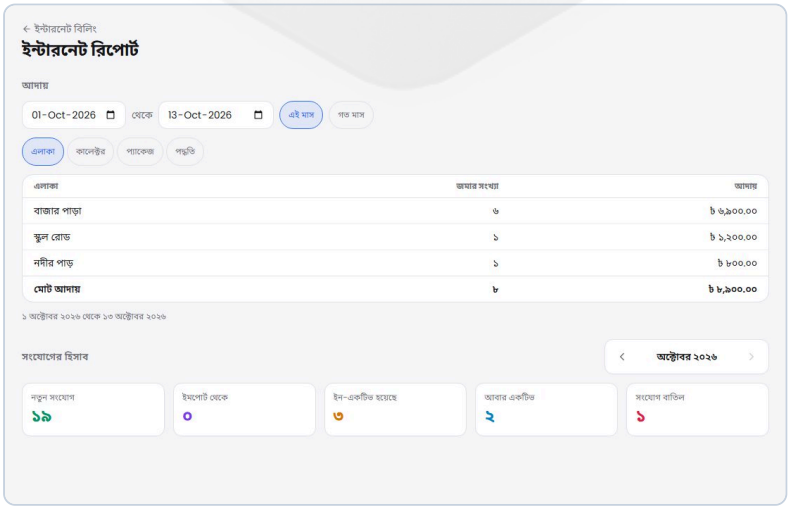
একটি অভিযোগ: দায়িত্ব দেওয়া, অবস্থার বাটন, ইতিহাস আর মন্তব্য

ইন্টারনেট রিপোর্ট

ইন্টারনেট বিলিং → ইন্টারনেট রিপোর্ট। দুটি রিপোর্ট:

- **আদায়**: তারিখের পরিসর (**এই মাস**, **গত মাস** বা নিজের মতো) ধরে কত আদায় হলো, ভাগ করে দেখুন **এলাকা**, **কালেক্টর**, **প্যাকেজ** বা **পদ্ধতি** অনুযায়ী। কালেক্টর ছাড়া নেওয়া টাকা, আর পোর্টালে অনলাইনে দেওয়া টাকা, দেখায় "অফিস" নামে।
- **সংযোগের হিসাব**: একটা মাসে কতগুলো **নতুন সংযোগ**, **ইমপোর্ট থেকে**, **ইন-একটিভ হয়েছে**, **আবার একটিভ**, আর **সংযোগ বাতিল**।

কালেক্টর এই রিপোর্টে শুধু নিজের কাস্টমারের হিসাব দেখেন। ইন্টারনেট ড্যাশবোর্ডেও এই মাসে কত শতাংশ আদায় হলো, দেখা যায়।



ইন্টারনেট রিপোর্ট: আদায় আর সংযোগের হিসাব

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

অধ্যায় ৩

কালেক্টর ও লাইনম্যান

ফোনে Satota Business

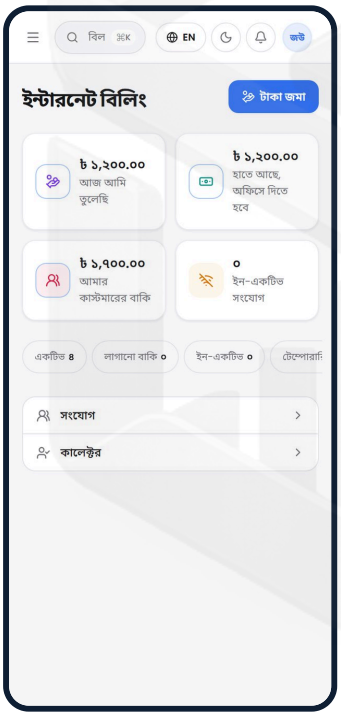
আলাদা অ্যাপ লাগে না। ফোনের ব্রাউজারে (Chrome) **satotatech.com** খুলে অফিস থেকে দেওয়া ই-মেইল আর পাসওয়ার্ড দিয়ে লগইন করুন। Chrome-এর মেনু থেকে "Add to Home screen" চাপলে হোম স্ক্রিনে আইকন হয়ে যায়, পরের বার এক চাপে খোলে।

কালেক্টর আর লাইনম্যানের মেনু ছোট: শুধু তাঁদের কাজের পাতা। আর তাঁরা শুধু নিজের কাস্টমার আর নিজের কাজ দেখেন।

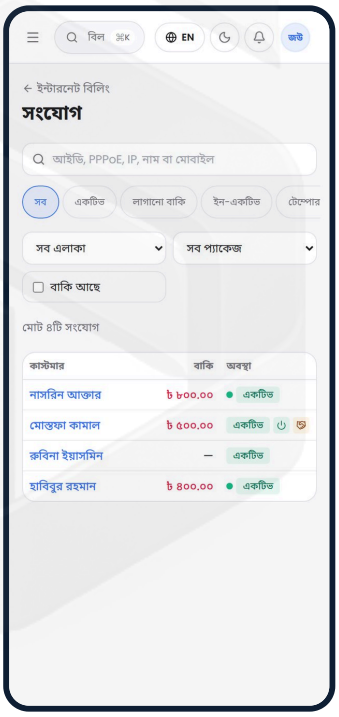
কালেক্টরের জন্য

আপনার মেনু: **ড্যাশবোর্ড**, **ইন্টারনেট ড্যাশবোর্ড**, **সংযোগ**, **টাকা জমা**, **কালেক্টর**; মেনুর নিচে আপনার নামের পাশে লেখা **কালেক্টর**। অফিস যাঁদের কালেক্টর হিসেবে আপনাকে দিয়েছে, শুধু তাঁদেরই দেখবেন; তাই সংযোগ তালিকায় কালেক্টরের ফিল্টার নেই।

হোমে আর **ইন্টারনেট ড্যাশবোর্ড**-এ **আমার আজকের হিসাব**, চারটি ঘর: **আজ আমি তুলেছি** (আজ আপনি নিজে যত টাকা নিলেন), **হাতে আছে, অফিসে দিতে হবে**, **আমার কাস্টমারের বাকি** আর **ইন-একটিভ সংযোগ**। অফিস আপনার কোনো কাস্টমারের টাকা নিজে নিলে সেটা আপনার ঘরে আসে না। নিচে শুধু আপনার মেনুর পাতাগুলোর লিংক।



কালেক্টরের হোম



শুধু নিজের কাস্টমার

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

টাকা নেওয়া

১. **টাকা জমা** খুলুন। আইডি, PPPoE, নাম বা মোবাইল লিখে কাস্টমার খুঁজুন, নামে চাপুন।

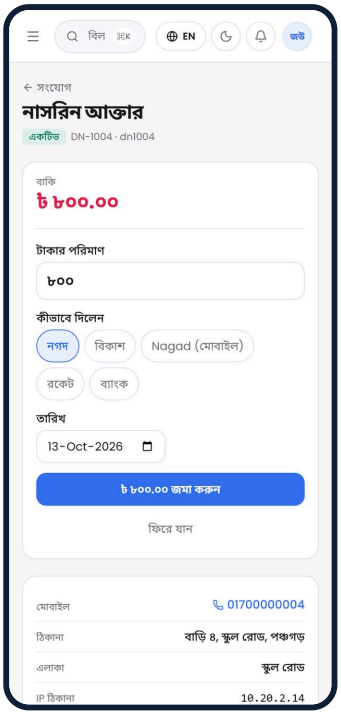
২. বাকি দেখে **টাকার পরিমাণ** ঠিক করুন।

৩. **কীভাবে দিলেন**: নগদ, অথবা বিকাশ, Nagad, রকেট, ব্যাংক। মোবাইলে বা ব্যাংকে নিলে **ট্রানজেকশন আইডি** লিখুন।

৪. **৳... জমা করুন** চাপুন।

৫. পর্দায় **রসিদ নম্বর** আর **এখন বাকি** আসবে। **WhatsApp-এ পাঠান** চাপলে কাস্টমারের নম্বরে রসিদের বার্তা যায়; প্রিন্টার থাকলে **রসিদ প্রিন্ট করুন**।

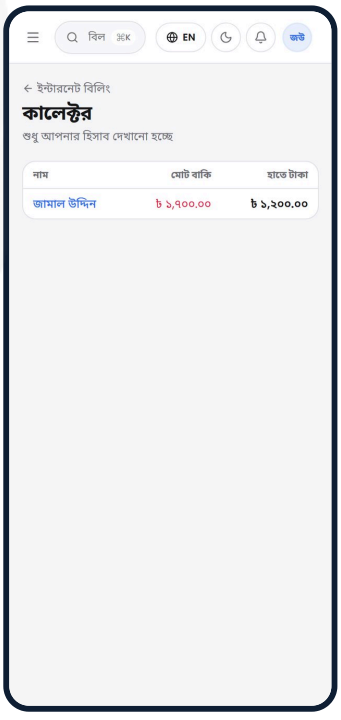
- বাকি শোধ হলে লেখা আসে "বাকি শোধ হয়েছে। লাইনটি চালুর তালিকায় গেছে।" লাইন চালু করবে অফিস বা রাউটার।
- টাকার ঘরে বাংলা সংখ্যায় লিখলেও চলে। তারিখ দেওয়া যায় আজ বা আগের ৩ দিনের মধ্যে।
- পরের কাস্টমার: **আরেকটি জমা নিন**।



ফোনে টাকা জমা

দিনশেষে টাকা অফিসে দেওয়া

- নগদে নেওয়া টাকা আপনার **হাতে টাকা** হিসেবে থাকে। বিকাশ, Nagad, রকেট বা ব্যাংকের টাকা সরাসরি দোকানের হিসাবে যায়, আপনার হাতে ধরা হয় না।
- **কালেক্টর** পাতায় আপনার সারিতে দেখবেন **মোট বাকি** আর **হাতে টাকা**; বড় পর্দায় **আজকের আদায়**ও। উপরে লেখা থাকে "শুধু আপনার হিসাব দেখানো হচ্ছে"।
- দিনশেষে নগদ টাকা অফিসে দিন। অফিস **টাকা বুঝে নিন** চাপলে আপনার হাতের টাকা শূন্য হয়ে যাবে, আর সারিতে লেখা থাকবে "আজ বুঝে নেওয়া: ৳... · সময়"।
- কম দিলে বাকিটা আপনার ঘাটতি হিসেবে লেখা থাকে।
- দিনে একবারই বুঝে নেওয়া হয়। তার পরের আদায় পরদিন।



হাতে টাকা আর আজকের আদায়

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

লাইনম্যানের জন্য

আপনার মেনু: **ড্যাশবোর্ড**, **ইন্টারনেট ড্যাশবোর্ড**, **অভিযোগ**, **সংযোগ**। টাকা নেওয়ার কাজ আপনার নেই, তাই হোমে টাকার কোনো ঘর নেই। প্রথমেই **আমার কাজ**: **আপনার অভিযোগ**, **কাজ চলছে** আর **মেয়াদ পার**, সংখ্যা সহ; যেটায় চাপবেন, আপনার সেই তালিকা খোলে।

১. **অভিযোগ** খুলুন। **আমার কাজ** চিপে চাপলে শুধু আপনাকে দেওয়া অভিযোগ।

২. অভিযোগে চাপুন: কাস্টমারের নাম, ঠিকানা, এলাকা, প্যাকেজ। কথা বলতে **কল করুন** বা **WhatsApp**।

৩. বের হওয়ার আগে **কাজ শুরু করুন**।

৪. কাজ শেষে **সমাধান হয়েছে** চাপুন, **কী করা হয়েছে** * ঘরে লিখুন (যেমন: তার জোড়া দেওয়া হয়েছে)। এই লেখাটি অভিযোগের সমাধান হিসেবে থাকে।

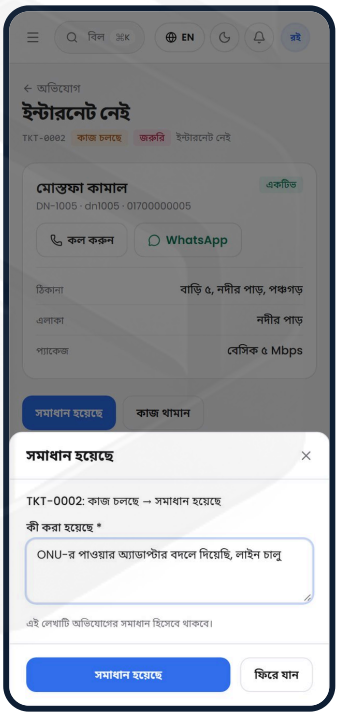
৫. আজ শেষ করতে না পারলে **কাজ থামান**; পরে আবার **কাজ শুরু করুন**। একেবারেই না পারলে **কাজ ফেরত দিন**, অফিস অন্য কাউকে দেবে।

৬. দরকারি কথা **মন্তব্য যোগ করুন** দিয়ে লিখে রাখুন, অফিস দেখতে পাবে।

> অন্য কারো অভিযোগ তালিকায় দেখা গেলেও তাতে বাটন চাপা যায় না: "এই অভিযোগ আপনাকে দেওয়া হয়নি, অফিসের কাউকে জানান"।



লাইনম্যানের অভিযোগের তালিকা



কাজ শুরু, সমাধান আর কী করা হয়েছে

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

অধ্যায় ৪

কাস্টমার পোর্টাল

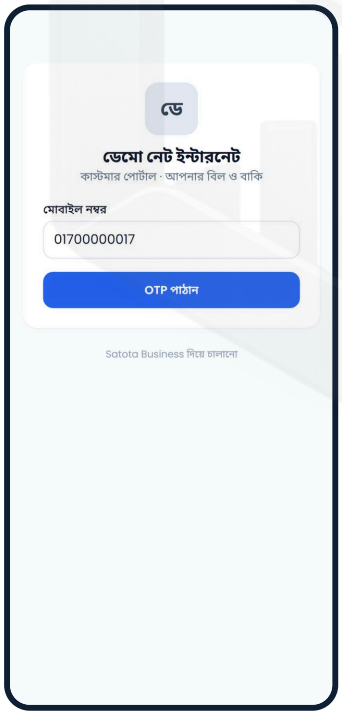
কাস্টমার কী দেখেন

কাস্টমার পোর্টাল হলো আপনার কাস্টমারদের জন্য একটা ওয়েব পাতা, আপনার দোকানের নামে আর লোগোতে (লোগো না দেওয়া থাকলে নামের প্রথম অক্ষর); ব্রাউজারের ট্যাবে লেখা থাকে "আপনার দোকানের নাম · কাস্টমার পোর্টাল"। পাতার নিচে ছোট করে শুধু "Satota Business দিয়ে চালানো"। লোগো দেন **সেটিংস** → **কোম্পানি**-তে। কোনো অ্যাপ বা পাসওয়ার্ড লাগে না: মোবাইল নম্বর আর SMS-এ আসা কোড দিয়ে ঢোকা যায়।

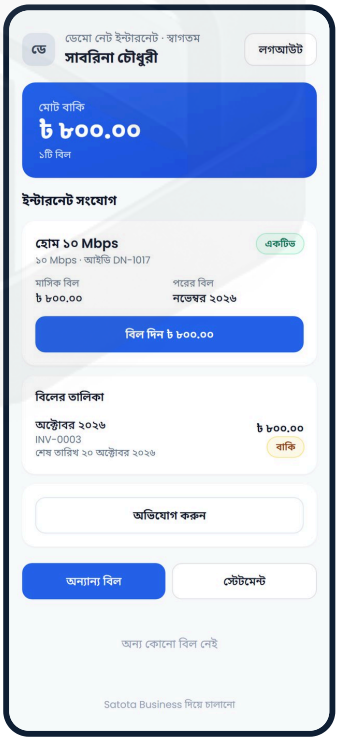
১. লিংক খুলে **মোবাইল নম্বর** দিয়ে **OTP পাঠান**। লেখা আসে "OTP পাঠানো হয়েছে। কয়েক মিনিটের মধ্যে SMS না এলে আবার চাইতে পারেন।"

২. SMS-এ আসা **৬-সংখ্যার OTP** দিয়ে **প্রবেশ করুন**। কোড ৫ মিনিট কাজ করে। ভুল হলে বাংলায় বলে, যেমন "OTP মেলেনি বা মেয়াদ শেষ"।

- **ইন্টারনেট সংযোগ**: প্যাকেজ, স্পিড, আইডি, অবস্থা, **মাসিক বিল**, **পরের বিল**, আর **বিল দিন ৳...** বাটন।
- **বিলের তালিকা**: শেষ ১২টি বিল, প্রতিটির শেষ তারিখ আর অবস্থা। একটা বিলে একটাই **বিল দিন** বাটন।
- **মোট বাকি**, আর **অন্যান্য বিল** ও **স্টেটমেন্ট** ট্যাব। ইন্টারনেটের বিল উপরের তালিকায় একবারই দেখায়; অন্যান্য বিলে থাকে বাকি সব বিল (যেমন ইনস্টলেশন বিল)। খসড়া বা বাতিল বিল দেখায় না।
- লাইন বন্ধ থাকলে কেন বন্ধ, তা লেখা থাকে। বাকির জন্য হলে: "মেয়াদ পার হওয়া সব বিল দিলে লাইন সাধারণত কয়েক মিনিটের মধ্যে নিজে চালু হয়" (MikroTik স্বয়ংক্রিয় থাকলে), না থাকলে "...অফিস লাইন চালু করে দেবে"। অফিস অন্য কারণে বন্ধ করলে: "অফিস থেকে লাইন বন্ধ রাখা হয়েছে। চালু করতে অফিসে যোগাযোগ করুন।"



মোবাইল নম্বর আর OTP দিয়ে লগইন



সংযোগ, বাকি আর বিলের তালিকা

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

পোর্টাল লিংক কোথায় পাবেন

লিংক আপনার সব কাস্টমারের জন্য একটাই: `https://satotatech.com/customer/…`, শেষে আপনার দোকানের নিজস্ব নাম।

১. **ইন্টারনেট ড্যাশবোর্ড**-এর নিচে **কাস্টমার পোর্টাল** ঘর: লিংক, **কপি** ("পোর্টাল লিংক কপি হয়েছে") আর **WhatsApp-এ পাঠান** (কাকে পাঠাবেন, WhatsApp জিজ্ঞেস করে)।

২. প্রতিটি সংযোগের পাতায়ও একই ঘর। সেখানে **WhatsApp-এ পাঠান** সরাসরি সেই কাস্টমারের নম্বরে যায়; বার্তায় লেখা থাকে নিজের মোবাইল নম্বর দিয়ে ঢুকতে। লাইন দেওয়ার দিনই পাঠিয়ে দিন।

৩. কাস্টমারের পাতায় (**কাস্টমারের পুরো হিসাব**) **পোর্টাল লিংক** বাটনও আছে; চাপলে কপি হয়।

৪. লিংকটি ফেসবুক পেজ, WhatsApp বা কাস্টমার নোটে দিন।

- মাসের বিলের SMS-এর শেষেও এই লিংক যায়: "বিল দিন: …"। টাকা জমা আর ইনস্টলেশন বিলের WhatsApp বার্তার শেষেও।
- কাস্টমারের মোবাইল নম্বর সংযোগে ঠিকমতো থাকতে হবে; সেই নম্বরেই কোড যায়। বাংলা সংখ্যায় লেখা নম্বরেও যায়।
- কোড যায় আপনার SMS গেটওয়ে দিয়ে (অধ্যায় ১)। গেটওয়ে না থাকলে পোর্টাল কাস্টমারকে বলে দেয় আর আপনার অফিসে ফোন করতে বলে। এক নম্বরে ১৫ মিনিটে ৩টি কোড পর্যন্ত; ৫ বার ভুল দিলে ১৫ মিনিট অপেক্ষা।

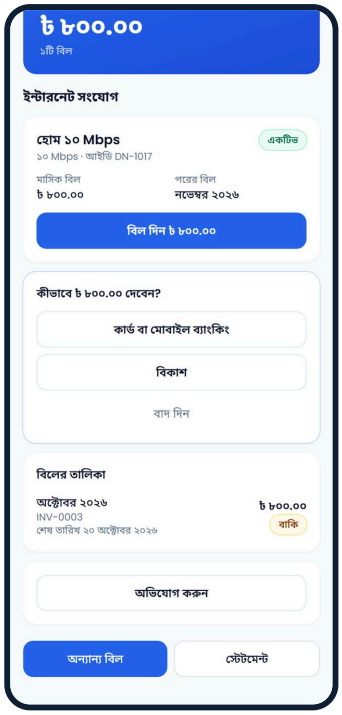
অনলাইনে বিল দেওয়া

- কাস্টমার **বিল দিন** চাপলে, একাধিক মাধ্যম চালু থাকলে প্রশ্ন আসে "কীভাবে ৳… দেবেন?": **বিকাশ** বা **কার্ড বা মোবাইল ব্যাংকিং** (SSLCommerz)। একটাই চালু থাকলে সরাসরি সেখানে যায়।
- টাকা যায় আপনার নিজের বিকাশ বা SSLCommerz মার্চেন্ট অ্যাকাউন্টে। Nagad এখনো পোর্টালে নেই।
- টাকা দেওয়া হলে নিজে থেকে রসিদ হয় আর বিলে বসে। আদায়ের রিপোর্টে এটা দেখায় "অফিস" নামে।
- বাকির জন্য বন্ধ লাইন আর কোনো মেয়াদ পার বাকি না থাকলে আবার একটিভ হয়: MikroTik স্বয়ংক্রিয় থাকলে কয়েক মিনিটে রাউটারেও চালু, না থাকলে চালুর তালিকায় আসে। অফিস অন্য কারণে হাতে বন্ধ করে থাকলে হাতেই চালু করতে হয়। পোর্টালের সংযোগ কার্ডে কোনটা খাটছে, লেখা থাকে।
- সংযোগ কার্ডের **বিল দিন ৳…** সবচেয়ে পুরোনো বাকি বিলটা দেয়। কয়েকটা বিল বাকি থাকলে কার্ডে লেখা থাকে কয়টি আর আগে কোন মাসের, একটা একটা করে দিতে হয়।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

টাকা দেওয়ার পর কাস্টমার পোর্টালে ফিরে এসে বার্তা দেখেন "বিল দেওয়া হয়েছে, ধন্যবাদ।" লাইনের কথা এখানে দেয় না; সংযোগ কার্ডের লেখাই বলে লাইনের কী হবে। "টাকা পাওয়া গেছে … অফিস হিসাব মিলিয়ে নেবে" দেখালে টাকা এসেছে, কিন্তু বিলে বসাতে আপনার দিক থেকে মিলিয়ে নেওয়া দরকার। কাস্টমারকে আবার টাকা দিতে বলবেন না; আপনার মার্চেন্ট প্যানেলে লেনদেন দেখে সাপোর্টে জানান।

কোনো গেটওয়ে চালু না থাকলে কাস্টমার দেখেন: "অনলাইনে বিল দেওয়া এখনো চালু হয়নি, অফিসে যোগাযোগ করুন"।



বিল দিন: মাধ্যম বাছাই

পোর্টাল থেকে অভিযোগ

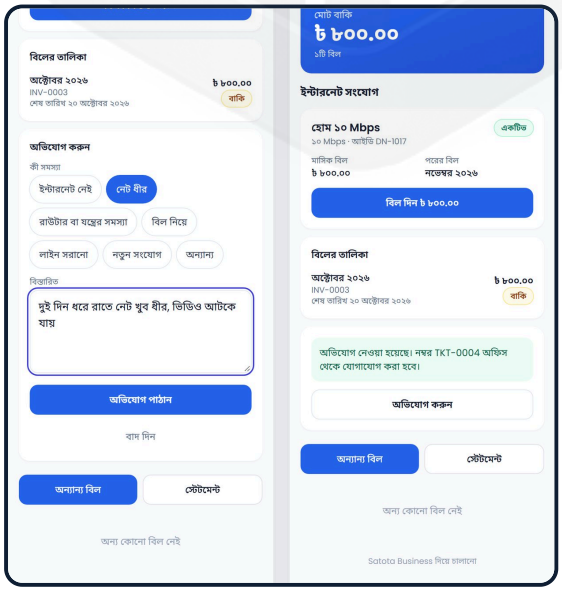
১. কাস্টমার **অভিযোগ করুন** চাপেন।

২. **কী সমস্যা**: ইন্টারনেট নেই, নেট ধীর, রাউটার বা যন্ত্রের সমস্যা, বিল নিয়ে, লাইন সরানো, নতুন সংযোগ, অন্যান্য।

৩. **বিস্তারিত** লিখে **অভিযোগ পাঠান**।

৪. পর্দায় আসে "অভিযোগ নেওয়া হয়েছে। নম্বর TKT-… অফিস থেকে যোগাযোগ করা হবে।"

- অভিযোগটি অফিসের তালিকায় **খোলা** অবস্থায়, "কাস্টমার পোর্টাল" উৎস দিয়ে আসে। দায়িত্ব দেবে অফিস।
- পোর্টালে কাস্টমার পরে অভিযোগের অবস্থা দেখতে পান না। খবর পান **অভিযোগের SMS** চালু থাকলে।



বাঁয়ে অভিযোগের ফর্ম, ডানে পাঠানোর পর অভিযোগের নম্বর

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

কাস্টমারদের দেওয়ার জন্য এক পাতার নোট আছে: পোর্টালে লগইন, বিল দেখা, অনলাইনে টাকা দেওয়া আর অভিযোগ। নোটের ফাঁকা ঘরে আপনার পোর্টাল লিংক আর অফিসের ফোন নম্বর লিখে প্রিন্ট করুন বা ছবি তুলে পাঠান।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

অধ্যায় ৫

MikroTik জোড়া

কেন জোড়া দেবেন

এই অধ্যায় নেটওয়ার্কের দায়িত্বে যিনি আছেন, তাঁর জন্য। MikroTik জোড়া দিলে:

- বাকির লাইন রাউটারে নিজে থেকে বন্ধ হয়, টাকা পেলে নিজে থেকে চালু হয়।
- নতুন সংযোগের PPPoE ইউজার রাউটারে নিজে থেকে যোগ হয়।
- প্যাকেজ বদলালে রাউটারে প্রোফাইল বদলায়, নতুন স্পিড সাথে সাথে।
- প্রতিটি সংযোগের পাতায় লাইন অনলাইন কিনা দেখা যায়, আর এক চাপে লাইন কাটা, চালু বা সেশন কাটা যায়।

MikroTik ছাড়াও পুরো বিলিং চলে। তখন **বন্ধ ও চালুর তালিকা** দেখে রাউটারে হাতে করতে হয়।

দুই পদ্ধতি: সরাসরি আর এজেন্ট

	সরাসরি	এজেন্ট
কখন	রাউটারে পাবলিক IP আর API চালু থাকলে।	রাউটার পাবলিক IP ছাড়া বা NAT-এর পেছনে থাকলে।
কীভাবে	আমাদের সার্ভার রাউটারে যুক্ত হয়: API `8728`, API-SSL `8729` বা REST।	রাউটার নিজে ৩০ সেকেন্ড পরপর সার্ভার থেকে কাজ নিয়ে যায় (HTTPS)।
রাউটারে যা লাগে	আলাদা একটা ইউজার, api বা api-ssl চালু, পোর্ট খোলা।	একবার একটা স্ক্রিপ্ট পেস্ট করা; বাইরে যাওয়ার ইন্টারনেট।
RouterOS	API: 6 বা 7। REST: 7.1 বা নতুন।	6.45 বা নতুন; 7 হলে সবচেয়ে নিরাপদ।
কাজ পৌঁছায়	সাথে সাথে।	৩০ সেকেন্ডের মধ্যে (লাইন কাটা শেষ হতে প্রায় এক মিনিট)।
পরীক্ষা ও কাস্টমার আনা	আছে।	নেই (কাস্টমার আনতে Excel ইমপোর্ট)।

সরাসরি রাউটার যোগ করা

রাউটারে আগে যা করবেন

শুধু এই কাজের জন্য আলাদা একটা ইউজার খুলুন, যার গ্রুপে `read`, `write`, `api` অনুমতি আছে। TLS-এর জন্য api-ssl চালু করুন। উদাহরণ (Winbox → New Terminal):

```
/user group add name=satota-billing policy=read,write,api
/user add name=satota group=satota-billing password=<শক্ত পাসওয়ার্ড>
/certificate add name=satota-api common-name=satota-api days-valid=3650
/certificate sign satota-api
/ip service set api-ssl certificate=satota-api disabled=no
```

ফায়ারওয়ালে API-SSL পোর্ট (`8729`) খোলা রাখুন। শুধু আমাদের সার্ভার থেকে ঢুকতে দিতে চাইলে সার্ভারের IP সাপোর্ট থেকে জেনে নিন।

অ্যাপে যোগ করা

রাউটার যোগ আর বদলাতে পারেন শুধু মালিক।

১. **ইন্টারনেট বিলিং → রাউটার → নতুন রাউটার**। উপরে **সরাসরি** বাছুন।

২. **রাউটারের নাম** * (যেমন অফিস রাউটার), **IP বা ঠিকানা** *: পাবলিক IP, পোর্ট ছাড়া।

৩. **পোর্ট** খালি রাখলে নিজে থেকে বসে। **সংযোগের ধরন**: **স্বয়ংক্রিয়**, **API** বা **REST**। **TLS** চালু রাখুন।

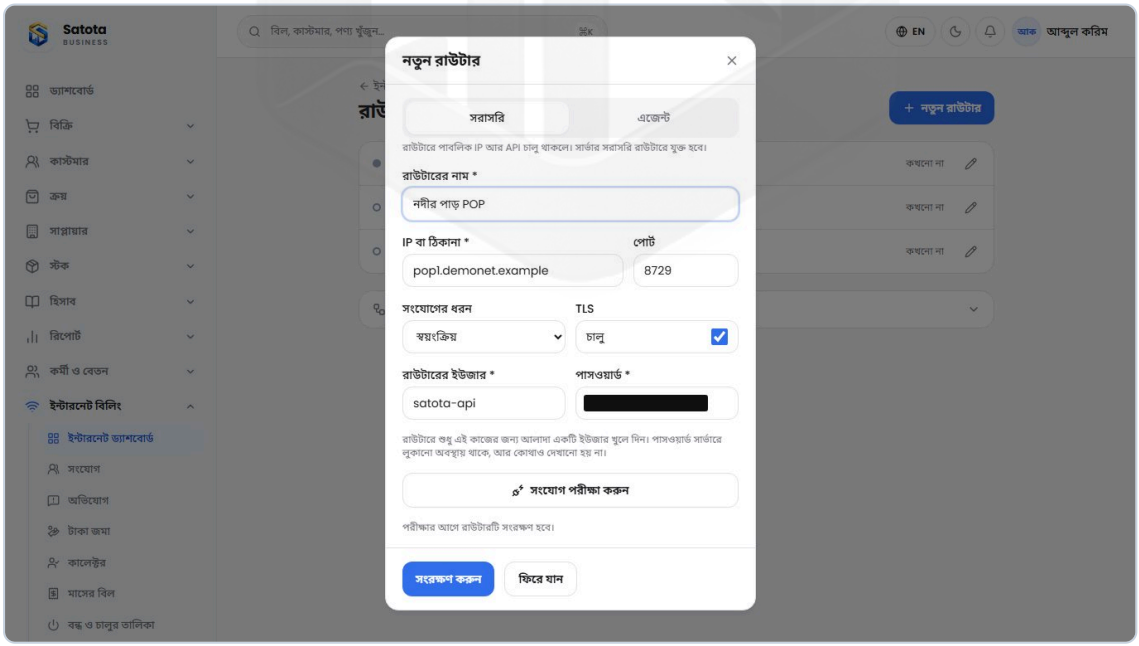
৪. **রাউটারের ইউজার** * আর **পাসওয়ার্ড** *।

৫. **সংযোগ পরীক্ষা করুন** (আগে সংরক্ষণ হয়)। ঠিক থাকলে দেখাবে "রাউটার সাড়া দিয়েছে", RouterOS-এর সংস্করণ আর কয়টি PPPoE প্রোফাইল আছে।

৬. **সংরক্ষণ করুন**।

সংযোগের ধরন	TLS চালু (শুরুতে)	TLS বন্ধ
API	`8729` (API-SSL)	`8728`
REST	`443`	`80`
স্বয়ংক্রিয়	আগে API দিয়ে চেষ্টা করে; সেই পোর্ট সাড়া না দিলে HTTPS `443` -এ REST।	

- TLS বন্ধ করলে সতর্কতা আসে: ইউজার আর পাসওয়ার্ড ইন্টারনেটে খোলা অবস্থায় যায়। TLS চালু রাখুন।
- ব্যক্তিগত IP (192.168..., 10...) বা 100.64... দেওয়া যায় না: "এই ঠিকানায় সার্ভার থেকে সরাসরি যাওয়া যায় না, পাবলিক IP দিন অথবা এজেন্ট পদ্ধতি বাছাই করুন"।
- রাউটারের পাসওয়ার্ড সার্ভারে লুকানো অবস্থায় থাকে, কোথাও দেখানো হয় না।



সরাসরি রাউটার: ঠিকানা, পোর্ট, সংযোগের ধরন, TLS, ইউজার

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

সার্টিফিকেট পিন করা

TLS-এ প্রথম সফল সংযোগের সময় রাউটারের সার্টিফিকেটের ছাপ (fingerprint) রেখে দেওয়া হয়। পরে প্রতিবার লগইন পাঠানোর আগে মিলিয়ে দেখা হয়; না মিললে সার্ভার রাউটারে লগইন পাঠায় না। রাউটারের পাতায় **সার্টিফিকেট** ঘরে ছাপ দেখায়; প্রথম সংযোগের আগে লেখা থাকে "প্রথম সংযোগে মেনে নেওয়া হবে"।

- রাউটার রিসেট বা নতুন সার্টিফিকেট দিলে রাউটারের অবস্থা হয় **সমস্যা আছে**, ত্রুটি "রাউটারের সার্টিফিকেট বদলেছে"। কাজগুলো হারায় না, অপেক্ষায় থাকে।
- আপনারা নিজেরা বদলে থাকলে রাউটারের পাতায় **নতুন সার্টিফিকেট মেনে নিন**, তারপর **মেনে নিন**। না জানলে মেনে নেবেন না: সার্ভার আর রাউটারের মাঝে কেউ থাকতে পারে।
- ঠিকানা, পোর্ট, TLS বা সংযোগের ধরন বদলালে পুরোনো ছাপ মুছে যায়; পরের সংযোগে নতুন করে পিন হয়।
- এই বাটন পান শুধু মালিক।

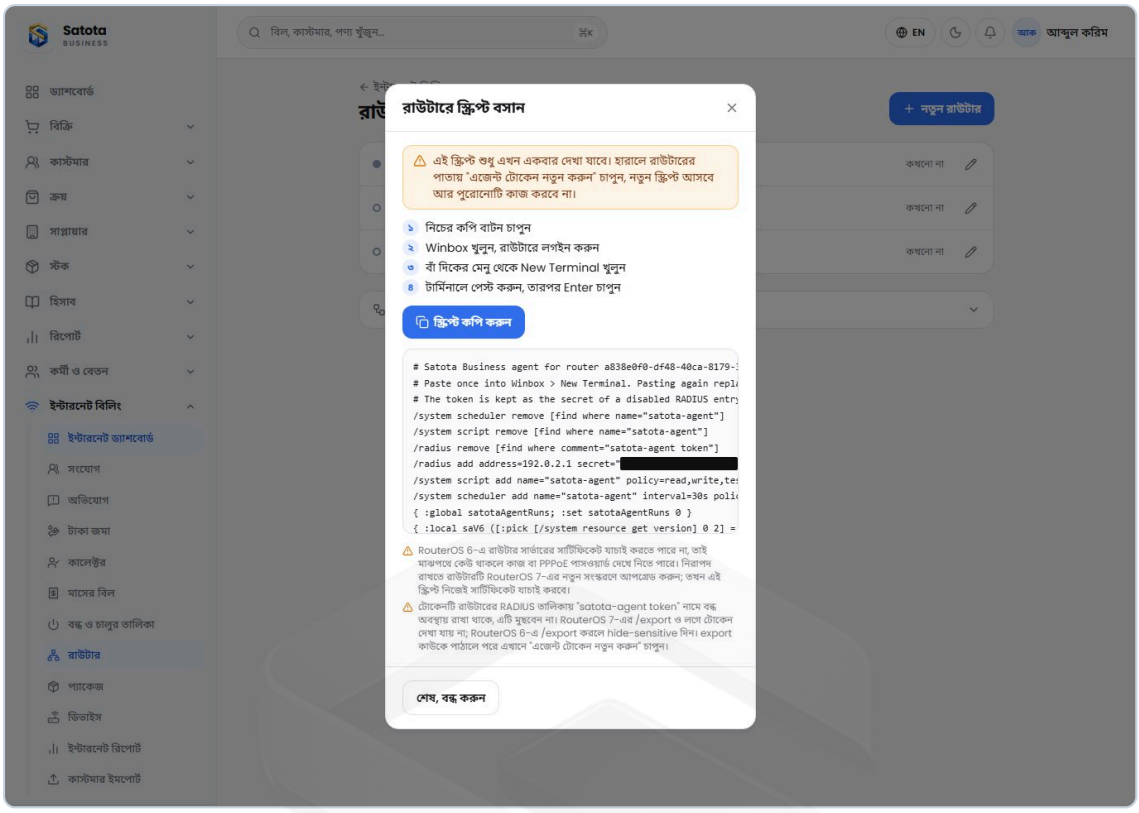
এজেন্ট রাউটার যোগ করা

১. **নতুন রাউটার → এজেন্ট → রাউটারের নাম * → রাউটার যোগ করুন**।
২. **রাউটারে স্ক্রিপ্ট বসান** পর্দা আসবে। **স্ক্রিপ্ট কপি করুন** চাপুন।
৩. Winbox খুলুন, রাউটারে লগইন করুন।
৪. বাঁ দিকের মেনু থেকে New Terminal খুলুন।
৫. টার্মিনালে পেস্ট করুন, তারপর Enter চাপুন।
৬. **শেষ, বন্ধ করুন**। এক মিনিটের মধ্যে রাউটারের তালিকায় **অনলাইন** দেখাবে।

> **টোকেন একবারই দেখা যায়**
> স্ক্রিপ্টটি (এর ভেতরের টোকেনসহ) শুধু এখন একবার দেখা যায়। হারালে, বা কেউ দেখে ফেললে, রাউটারের পাতায় **এজেন্ট টোকেন নতুন করুন → টোকেন নতুন করুন**। নতুন স্ক্রিপ্ট আসবে আর পুরোনোটি সাথে সাথে কাজ বন্ধ করবে; নতুনটি রাউটারে আবার পেস্ট করতে হবে।

- স্ক্রিপ্ট রাউটারে `satota-agent` নামে একটা script আর ৩০ সেকেন্ডের scheduler বসায়। টোকেন থাকে `satota-agent token` নামের একটা বন্ধ RADIUS এন্ট্রিতে: এটা মুছবেন না। RouterOS 6-এ export করার সময় `hide-sensitive` দিন।
- RouterOS 6-এ রাউটার আমাদের সার্ভারের সার্টিফিকেট যাচাই করতে পারে না, তাই মাঝপথে কেউ থাকলে কাজ বা PPPoE পাসওয়ার্ড দেখে নিতে পারে। নিরাপদ রাখতে RouterOS 7-এর নতুন সংস্করণে আপগ্রেড করুন; তখন স্ক্রিপ্ট নিজেই সার্টিফিকেট যাচাই করে।
- স্ক্রিপ্ট পুরোনো হয়ে গেলে (নতুন কোনো কাজ না চিনলে) বার্তা আসে "রাউটারের এজেন্ট স্ক্রিপ্ট পুরোনো..."। তখন টোকেন নতুন করে নতুন স্ক্রিপ্ট বসান।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com



এজেন্ট রাউটার: একবার দেখা যায় এমন স্ক্রিপ্ট (টোকেন ঢাকা)

প্যাকেজের রাউটার প্রোফাইল

প্রতিটি প্যাকেজের **রাউটার প্রোফাইল** ঘরে রাউটারের PPPoE প্রোফাইলের নাম হুবহু লিখুন। সরাসরি রাউটারের পাতায় রাউটারের প্রোফাইলগুলোর তালিকা দেখায়: প্যাকেজের নাম এগুলোর একটির সাথে হুবহু মিলতে হবে। এজেন্ট রাউটার থেকে প্রোফাইল পড়া যায় না, তাই রাউটারে নিজে দেখে মিলিয়ে নিন।

- নতুন সংযোগের PPPoE ইউজার এই প্রোফাইলে যোগ হয়।
- লাইন চালুর সময় এই প্রোফাইল বসে; প্যাকেজ বদলালে নতুন প্রোফাইল বসে আর সেশন একবার কাটে।

> **প্রোফাইল না দিলে**
> নতুন ইউজার রাউটারের ডিফল্ট প্রোফাইল পায়; প্যাকেজ বদল রাউটারে যায় না, কোনো লেখাও আসে না; আর "মেয়াদ শেষের প্রোফাইলে সরান" পদ্ধতিতে লাইন চালু হয় না ("প্যাকেজের রাউটার প্রোফাইল দেওয়া নেই, প্যাকেজে প্রোফাইলের নাম দিন")। নামের বানান অ্যাপ আগে যাচাই করে না; ভুল হলে ধরা পড়ে পাঠানোর সময়: "রাউটারে এই প্রোফাইল নেই, প্যাকেজের প্রোফাইল দেখুন"।

রাউটার থেকে কাস্টমার আনা

শুধু সরাসরি রাউটার থেকে চলে। এজেন্ট রাউটার হলে Excel দিয়ে ইমপোর্ট করুন (অধ্যায় ১)।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

১ আগে প্যাকেজগুলোতে রাউটার প্রোফাইল দিন।

২ রাউটারের পাতায় **রাউটার থেকে কাস্টমার আনুন → তালিকা দেখুন**।

৩ দেখুন রাউটারে কয়টি PPPoE ইউজার, কয়টি ঠিক আছে, কয়টিতে সমস্যা। সমস্যার ইউজার আসবে না, যেমন প্রোফাইল কোনো প্যাকেজে নেই, বা PPPoE বা IP আগে থেকেই আছে।

৪ **প্রথম বিলের মাস** বাছুন (শুরুতে পরের মাস)।

৫ **...টি সংযোগ আনুন** চাপুন।

রাউটারে	অ্যাপে
PPPoE ইউজারের নাম	PPPoE ইউজার (comment-এ নাম না থাকলে কাস্টমারের নামও এটাই)
প্রোফাইল	যে প্যাকেজের রাউটার প্রোফাইল মেলে
comment	কাস্টমারের নাম আর মোবাইল
remote-address	IP ঠিকানা
বন্ধ (disabled) ইউজার	টেম্পোরারি ডিজেবল

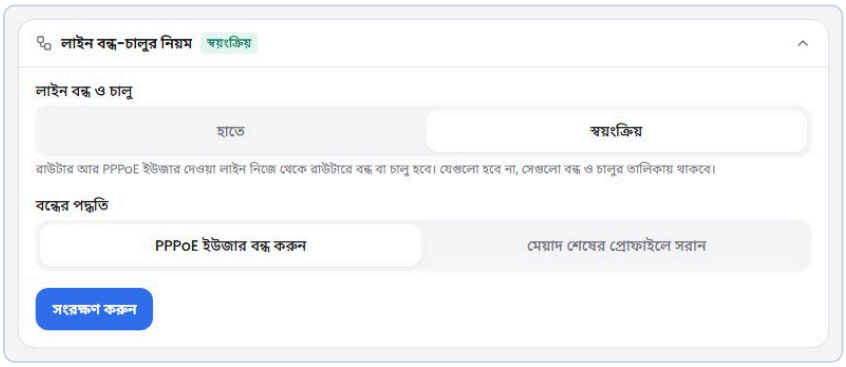
পাসওয়ার্ড আসে না (সংযোগে দেখায় "রাখা নেই")। একবারে ২০০০ ইউজার পর্যন্ত। আগে আনা ইউজার আবার আসে না।

লাইন বন্ধ-চালুর নিয়ম

রাউটার পাতার নিচে **লাইন বন্ধ-চালুর নিয়ম** কার্ড। বদলাতে পারেন শুধু মালিক।

ঘর	বাছাই আর মানে
লাইন বন্ধ ও চালু	**হাতে** (শুরুতে এটাই): বন্ধ ও চালুর তালিকা দেখে রাউটারে হাতে করুন। **স্বয়ংক্রিয়**: রাউটার আর PPPoE ইউজার দেওয়া লাইন নিজে থেকে রাউটারে বন্ধ বা চালু হয়। যেগুলো হয় না, সেগুলো বন্ধ ও চালুর তালিকায় থাকে।
বন্ধের পদ্ধতি	**PPPoE ইউজার বন্ধ করুন** (শুরুতে এটাই): ইউজার বন্ধ করে চলমান সেশন কাটে। **মেয়াদ শেষের প্রোফাইলে সরান**: ইউজারকে আলাদা একটা প্রোফাইলে সরিয়ে সেশন কাটে। **মেয়াদ শেষের প্রোফাইলের নাম** * দিন, যেমন `EXPIRED` ; প্রোফাইলটি রাউটারে আগে থেকে বানানো থাকতে হবে।

লাইন চালুর সময় সবসময়: ইউজার চালু, প্যাকেজের প্রোফাইল বসানো, তারপর সেশন কাটা, যাতে কাস্টমারের রাউটার নতুন করে জোড়া লাগে।



লাইন বন্ধ-চালুর নিয়ম: হাতে বা স্বয়ংক্রিয়, বন্ধের পদ্ধতি

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

আমাদের পরামর্শ: হাতে দিয়ে শুরু করুন

১. প্রথম মাসে **হাতে** রাখুন। রাউটার যোগ করুন, প্যাকেজে প্রোফাইল দিন, প্রতিটি সংযোগে রাউটার আর PPPoE ইউজার মিলিয়ে নিন।

২. একটা পুরো বিলের চক্র দেখুন: বিল ঠিক হচ্ছে কিনা, বন্ধের তালিকায় ঠিক লোক আসছেন কিনা, টাকা দিলে চালুর তালিকায় যাচ্ছে কিনা।

৩. কয়েকটি লাইনে সংযোগের পাতা থেকে **লাইন কাটুন** আর **চালু করুন** চেপে দেখুন রাউটারে ঠিক কাজ হচ্ছে।

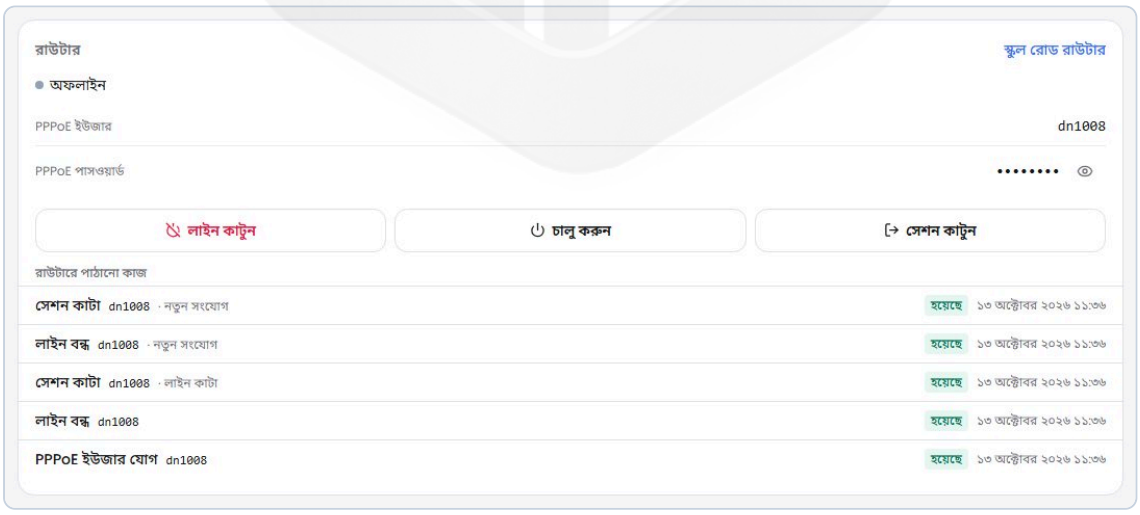
৪. সব ঠিক থাকলে **স্বয়ংক্রিয়** করুন।

- স্বয়ংক্রিয় করার আগে থেকে তালিকায় থাকা লাইনগুলো নিজে থেকে যায় না। সেগুলোতে দেখায় **হাতে করতে হবে** আর **রাউটারে পাঠান** বাটন।
- **হাতে** নিয়মেও তিনটি কাজ রাউটারে নিজে থেকে যায়: নতুন সংযোগের PPPoE ইউজার (পাসওয়ার্ডসহ দিলে), প্যাকেজ বদলের প্রোফাইল (সেশন একবার কাটে), আর PPPoE পাসওয়ার্ড বদল।
- স্বয়ংক্রিয়তে বন্ধ ও চালুর তালিকার প্রতিটি লাইনে চিপ দেখায়: **রাউটারে পাঠানো হয়েছে**, **রাউটারে পৌঁছানো যাচ্ছে না**, **রাউটারে হয়নি** (সাথে **আবার পাঠান**), বা **হাতে করতে হবে** (সাথে **রাউটারে পাঠান**)।

সংযোগের পাতায় রাউটার অংশ

- কোন রাউটার, আর লাইন **অনলাইন** কি **অফলাইন** ("চালু আছে ..." বা "শেষ অনলাইন ...")। রাউটার গত ১৫ মিনিটে সাড়া দিলে তবেই এটা জানা যায়।
- **PPPoE ইউজার** আর **PPPoE পাসওয়ার্ড**। মালিক **পাসওয়ার্ড দেখুন** চেপে দেখতে পারেন; প্রতিবার দেখা লগে লেখা থাকে।
- **লাইন কাটুন**: রাউটারে এখনই বন্ধ, চলমান সেশনও কাটে। **চালু করুন**: আবার চালু। **সেশন কাটুন**: শুধু চলমান সেশন কাটে, কাস্টমার আবার ঢুকে পড়েন।
- **রাউটারে পাঠানো কাজ**: এই লাইনের শেষ ২০টি কাজ।

লাইন কাটুন আর **চালু করুন** শুধু রাউটারে কাজ করে; সংযোগের অবস্থা আর বিল যেমন আছে তেমন থাকে। বাকির জন্য বন্ধ বা ফেরত চালু করতে অবস্থার বাটন (**ইন-একটিভ করুন**, **আবার একটিভ করুন**) ব্যবহার করুন।



সংযোগের পাতায় রাউটার: অনলাইন অবস্থা, PPPoE, লাইন কাটুন-চালু করুন-সেশন কাটুন

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

PPPoE পাসওয়ার্ড আর ইউজার বদল

- সংযোগের পাতায় **বদলান** → **নতুন PPPoE পাসওয়ার্ড** (খালি রাখলে আগেরটাই থাকে) → সংরক্ষণ। রাউটারেও নতুন পাসওয়ার্ড বসে। চলমান সংযোগ কাটে না; পরের লগইনে নতুন পাসওয়ার্ড লাগবে, তাই কাস্টমারের রাউটারেও বসিয়ে দিন। এখনই কার্যকর করতে **সেশন কাটুন**।
- PPPoE ইউজারের নাম বদলালে রাউটারে নাম বদলায় না। রাউটারে নতুন নামে ইউজার নিজে ঠিক করুন, নইলে পরের কাজগুলো "রাউটারে এই PPPoE নাম পাওয়া যায়নি" বলে ব্যর্থ হবে।
- কোনো কাজ রাউটারে চলার সময় নাম বা রাউটার বদলাতে গেলে বলবে একটু পরে আবার চেষ্টা করতে।

রাউটারের তালিকা আর কাজের তালিকা

রাউটার পাতায় প্রতিটি রাউটারের অবস্থা: **অনলাইন**, **অফলাইন**, **সমস্যা আছে** বা **এখনো জানা নেই**; ধরন (সরাসরি বা এজেন্ট), শেষ সাড়ার সময়, গত ৭ দিনে কয়টি কাজ **হয়নি** আর কয়টি **অপেক্ষায়**।

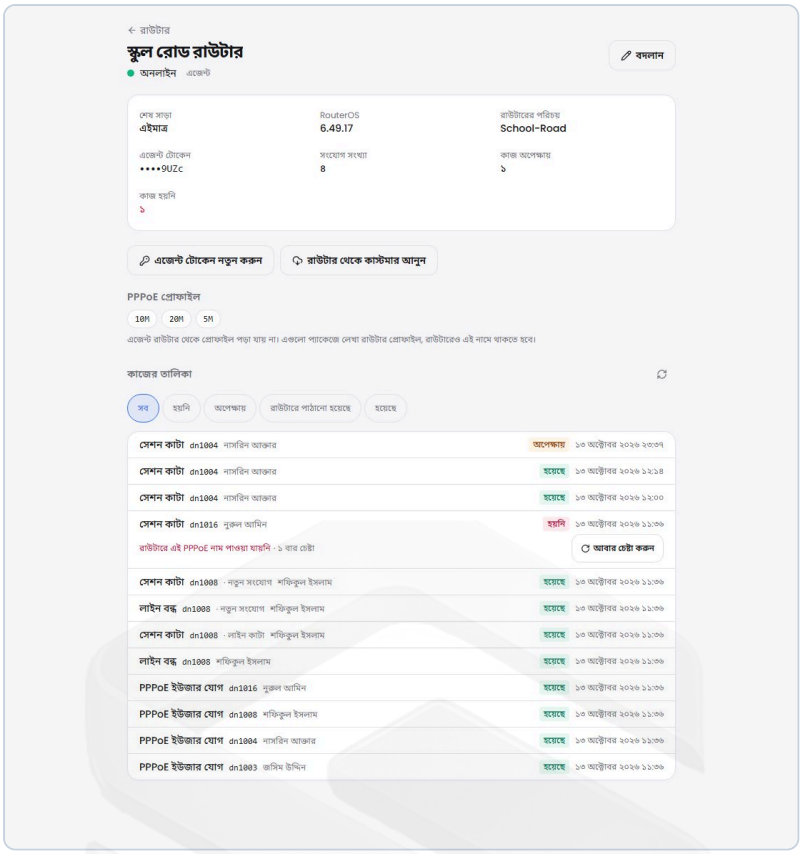


রাউটারের তালিকা: অবস্থা, ধরন, শেষ সাড়া

রাউটারের পাতায় **কাজের তালিকা**। ফিল্টার: **সব**, **হয়নি**, **অপেক্ষায়**, **রাউটারে পাঠানো হয়েছে**, **হয়েছে**। কাজের নাম: লাইন বন্ধ, লাইন চালু, সেশন কাটা, প্রোফাইল বদল, PPPoE ইউজার যোগ, পাসওয়ার্ড বদল।

- রাউটার উত্তর দিয়ে "হয়নি" বললে ৫ বার পর্যন্ত আবার চেষ্টা হয়: ১০ সেকেন্ড, ৩০ সেকেন্ড, ২ মিনিট, ১০ মিনিট আর ৩০ মিনিট পরে। তারপর **হয়নি**; তখন **আবার চেষ্টা করুন**।
- রাউটার একেবারে সাড়া না দিলে কাজ বাতিল হয় না, অপেক্ষায় থাকে; রাউটার ফিরলে যায়।
- ভুল নাম বা প্রোফাইলে সাথে সাথে **হয়নি**, যেমন "রাউটারে এই PPPoE নাম পাওয়া যায়নি"।
- **আবার চেষ্টা করুন** পুরোনো কাজটা হুবহু আবার পাঠায় না; সংযোগের এখনকার অবস্থা দেখে নতুন করে কাজ বানায়।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com



কাজের তালিকা: অপেক্ষায়, পাঠানো, হয়েছে, হয়নি

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

সমস্যা হলে

যা দেখছেন	যা করবেন
রাউটারে পৌঁছানো যাচ্ছে না	বন্ধ ও চালুর তালিকায় দেখায়, যখন রাউটার অফলাইন বা "সমস্যা আছে", অথবা ১৫ মিনিট সাড়া নেই আর কাজ ২ মিনিটের বেশি অপেক্ষায়। কাজ হারায় না: "রাউটার ফিরলে নিজে থেকেই যাবে"। রাউটারের পাতায় শেষ সাড়া আর লাল ঘরের ত্রুটি দেখুন। রাউটারের বিদ্যুৎ ও ইন্টারনেট দেখুন; সরাসরি হলে **সংযোগ পরীক্ষা করুন**; এজেন্ট হলে রাউটারে `satota-agent` scheduler চলছে কিনা। জরুরি হলে রাউটারে হাতে করে **করা হয়েছে** চাপুন।
রাউটারের সার্টিফিকেট বদলেছে	নিজেরা বদলে থাকলে **নতুন সার্টিফিকেট মেনে নিন**; না জানলে মেনে নেবেন না, সাপোর্টে জানান।
রাউটারের ইউজার বা পাসওয়ার্ড ঠিক নেই	ইউজার, পাসওয়ার্ড আর গ্রুপের `read`, `write`, `api` অনুমতি দেখুন।
এই ঠিকানা ও পোর্টে RouterOS API পাওয়া যায়নি, পোর্ট আর TLS দেখুন	রাউটারে api বা api-ssl চালু কিনা, পোর্ট আর TLS মিলছে কিনা, ফায়ারওয়ালে পোর্ট খোলা কিনা।
রাউটারে সংযোগ করা যায়নি / রাউটার সময়মতো উত্তর দেয়নি	পাবলিক IP ঠিক আছে কিনা, ISP বা ফায়ারওয়াল পোর্ট আটকে রেখেছে কিনা।
এজেন্ট রাউটার অফলাইন	৩ মিনিট সাড়া না দিলে অফলাইন ধরা হয়। রাউটারের ইন্টারনেট, scheduler, আর টোকেন নতুন করা হয়েছে কিনা দেখুন (তাহলে পুরোনো স্ক্রিপ্ট আর কাজ করে না)।
রাউটারটি বন্ধ করা আছে, আগে রাউটার চালু করুন	রাউটারের **বদলান**-এ **রাউটার চালু** সুইচ বন্ধ আছে। চালু করে আবার পাঠান।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

অধ্যায় ৬

সাধারণ প্রশ্ন

প্রায়ই যা জিজ্ঞেস করা হয়

প্রশ্ন: কাস্টমার টাকা দিলেন, তবুও লাইন বন্ধ।

- লাইনটা অফিস থেকে **ইন-একটিভ করুন** → **অন্য কারণে** দিয়ে বন্ধ করা হলে টাকা দিলেও নিজে থেকে চালু হয় না। সংযোগের পাতায় **আবার একটিভ করুন** চাপুন। (**বাকির জন্য** দিয়ে বন্ধ করা লাইন সব বাকি দিলে নিজেই চালু হয়।) অবস্থার নিচের লাইনে লেখা থাকে কোনটা।
- টাকা আগে সবচেয়ে পুরোনো বাকিতে বসে। আরেকটা পুরোনো বিল এখনো মেয়াদ পার থাকলে লাইন বন্ধই থাকে। **কাস্টমারের পুরো হিসাব** দেখুন।
- সংযোগ একটিভ হয়েছে, কিন্তু রাউটারে চালু হয়নি: **বন্ধ ও চালুর তালিকা**-র **চালু করুন** ট্যাব দেখুন। হাতে নিয়মে রাউটারে চালু করে **করা হয়েছে**; স্বয়ংক্রিয়তে চিপ দেখুন (**রাউটারে হয়নি** হলে **আবার পাঠান**)।
- টাকা হিসাবের অন্য পাতা থেকে বা অনলাইনে এলে ২ মিনিটের মধ্যে ধরা পড়ে। একটু অপেক্ষা করুন, বা **আবার যাচাই করুন**।

প্রশ্ন: একটা বিল ভুল এসেছে (ভুল প্যাকেজ বা ছাড়)।

আগে সংযোগের প্যাকেজ বা মাসিক ছাড় ঠিক করুন। তারপর বিলটি খুলে **বাতিল করুন**, **মাসের বিল** পাতায় সেই সারিতে **আবার বিল করুন**, শেষে **এখনই বিল তৈরি করুন** (অধ্যায় ২)। বিলে টাকা জমা হয়ে গেলে বাতিল করা যায় না; সাপোর্টে যোগাযোগ করুন।

প্রশ্ন: একজন কাস্টমারকে অন্য কালেক্টরের কাছে দিতে চাই।

সংযোগের পাতায় **বদলান** → **কালেক্টর**, অথবা তালিকায় টিক দিয়ে **কালেক্টর দিন**। কাস্টমারের সব সংযোগ একসাথে নতুন কালেক্টরের কাছে যায়। আগের বিলে আগের কালেক্টরের নাম থাকে; আগের কালেক্টরের হাতে থাকা টাকা তিনি অফিসে দেবেন যথারীতি।

প্রশ্ন: মাসের মাঝে কেউ প্যাকেজ বাড়াতে চান।

বদলান থেকে প্যাকেজ বদলান। বিলের নিয়ম **পরের বিল থেকে নতুন দাম** থাকলে এই মাসে কিছু হয় না; **বাকি দিনের হিসাবে আলাদা বিল** থাকলে বাকি দিনের বাড়তি দামের আলাদা বিল হয়। প্যাকেজ কমালে টাকা ফেরত হয় না। বিস্তারিত অধ্যায় ২-এ।

প্রশ্ন: একই মাসের বিল কারো দুবার হয়ে যাবে না তো?

না। **এখনই বিল তৈরি করুন** যতবার খুশি চাপুন, রাতের কাজও চলুক: একই মাসের বিল কারো দুবার হয় না।

প্রশ্ন: রাতে কারো বিল হয়নি কেন?

সংযোগের পাতায় **পরের বিল** দেখুন। সাধারণ কারণ: বিলের দিন এখনো আসেনি; সংযোগ একটিভ নয়; সংযোগ ফ্রি; প্রথম বিল পরের মাসে; বা বিলের নিয়মে **নিজে থেকে বিল তৈরি** বন্ধ।

প্রশ্ন: কাস্টমার কয়েক মাস বাড়িতে থাকবেন না।

টেম্পোরারি ডিজেবল করুন দিন। ওই মাসগুলোর বিল হবে না। ফিরলে **আবার একটিভ করুন**; চলতি মাসের বিল (আগে না হয়ে থাকলে) পুরো মাসের দামে হবে।

প্রশ্ন: কালেক্টর হিসাবের চেয়ে কম টাকা দিলেন।

টাকা বুঝে নিন-এ যত পেয়েছেন তত লিখুন, তারপর **ঘাটতি মেনে বুঝে নিন**। বাকিটা কালেক্টরের ঘাটতি হিসেবে লেখা থাকে। ভুল করে বুঝে নিলে একই দিনে **আজকের জমা বাতিল করুন**।

Satota Technologies
Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh
+880 1737-934742 | support@satotatech.com
satotatech.com

প্রশ্ন: কাস্টমার পোর্টালের কোড (OTP) পাচ্ছেন না।

SMS গেটওয়ে না থাকলে পোর্টাল নিজেই বলে দেয় আর **ফোন করুন** বাটন দেখায়; তখন **সেটিংস → নোটিফিকেশন**-এ গেটওয়ে দিন। থাকলে ব্যালান্স আছে কিনা দেখুন; সংযোগে কাস্টমারের মোবাইল নম্বর ঠিক আছে কিনা দেখুন। এক নম্বরে ১৫ মিনিটে ৩টির বেশি কোড যায় না; ৫ বার ভুল দিলে ১৫ মিনিট অপেক্ষা করতে হয়।

প্রশ্ন: নতুন লাইনের প্রথম মাসের টাকা লাইন লাগানোর দিনই নিতে চাই।

নতুন সংযোগে **প্রথম মাসের টাকা এখনই নিন** টিক দিন, **টাকা নেবেন**-এ **ইনস্টলেশন বিলের সাথে, এক রসিদে** রাখুন। ইনস্টলেশন বিলে মাসের বিলের সারি টিক থাকবে; একটাই রসিদ, প্রিন্ট করুন বা WhatsApp-এ পাঠান (অধ্যায় ২)। রাতে সেই মাসের বিল আর হবে না।

প্রশ্ন: কাস্টমারের মোবাইল নম্বর বাংলা সংখ্যায় লেখা। SMS যাবে?

যাবে। বাংলা সংখ্যায় লেখা নম্বর সিস্টেম নিজে ইংরেজি সংখ্যায় রাখে; SMS, WhatsApp আর পোর্টালের লগইন সবই চলে। কর্মীর লগইন ই-মেইলেও বড়-ছোট হাতের অক্ষর ধরা হয় না।

প্রশ্ন: ভুল করে সংযোগ বাতিল করে ফেলেছি।

বাতিল সংযোগ আর চালু করা যায় না। **নতুন সংযোগ** → **আগের কাস্টমার** দিয়ে একই কাস্টমারকে আবার সংযোগ দিন; আগের বাকি তাঁর খাতাতেই আছে।

প্রশ্ন: ইমপোর্টের পর কাস্টমারের বাকি দুবার দেখাচ্ছে না তো?

না। ফাইলের **বাকি** কলামের টাকা আগের বাকি হিসেবে একবারই বসে, প্রথম বিলের আগের তারিখে। একই ফাইল আবার দিলেও কেউ দুবার যোগ হয় না।

সাহায্য দরকার?

ফোন বা WhatsApp: **+880 1737-934742** · ই-মেইল: **support@satotatech.com** · ওয়েব: **satotatech.com**

কোন পাতায় ছিলেন আর কী দেখছেন, একটা স্ক্রিনশট পাঠালে সবচেয়ে তাড়াতাড়ি সমাধান হয়।

সাহায্য দরকার?

আমরা আছি, বাংলায় কথা বলুন

কোনো ধাপে আটকে গেলে, বিল বা লাইন নিয়ে কিছু বুঝতে না পারলে, অথবা MikroTik জোড়া দিতে সাহায্য লাগলে ফোন বা WhatsApp করুন। কোন পাতায় ছিলেন আর কী দেখছেন, একটা স্ক্রিনশট পাঠালে সবচেয়ে তাড়াতাড়ি সমাধান হয়।

ফোন ও WhatsApp

+880 1737-934742

ই-মেইল

support@satotatech.com

ওয়েবসাইট

satotatech.com

এই নির্দেশিকা অনলাইনে

satotatech.com/help/isp

ঠিকানা

Bhai Bhai Plaza, Baniapatti Road, Panchagarh