महानगर टेलीफोन निगम लि॰
(भारत सरकार का उद्यम)
Mahanagar Telephone Nigam Ltd.
(A Government of India Enterprise)

No. MTNL /CO/Dir-HR/2013
August 20, 2013

1. **The Executive Director, MTNL Delhi / Mumbai**
2. **The CGM**, Wireless Services, New Delhi
3. **All Officers in Corporate Office**

Sub: Increase in revenue

I am enclosing an appeal by CMD, MTNL to all the employees regarding increase of revenue by ₹500 Crores this year over the last year. Based on our Management Committee decision, the 7 Point Action Plan formulated for increase of revenue is also enclosed.

Let us work on it and give it a wide circulation among all the employees / Unions / Associations.

Any suggestion for increasing the revenue can be mailed to me at hrmtnl@gmail.com. A tutor account @hrmtnl.com has also been opened where we will be periodically sharing the information.

SUNIL KUMAR
Director (HR)

Encls: As stated above

ए. के. गर्ग
अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक
A. K. GARG
Chairman & Managing Director

महानगर टेलीफोन निगम लि०
(भारत सरकार का उद्यम)
Mahanagar Telephone Nigam Ltd.
(A Government of India Enterprise)

एमटीएनएल/सीओ/डायरेक्टर-एचआर/2013
20 अगस्त, 2013

प्रिय मित्रों

आप यह जानकर प्रोत्साहित होंगे कि एमटीएनएल ने राजस्व के मामले में ऊर्ध्वगामी रुझान दिखाना शुरू कर दिया है। सभी मुद्दों जैसे-पेंशन, बीडब्ल्यूए स्पैक्ट्रम आदि पर पुनर्गठन की चर्चा सरकार के साथ जोरदार रूप से की जा रही है। हम कंपनी को पुनः पूर्वस्थिति में लाने के लिए छोटे-बड़े सभी प्रयास कर रहे हैं। इन दोहरे प्रयासों के साथ, हमें मौजूद संसाधनों तथा हमारी उपलब्ध अतिरिक्त क्षमता का अधिकतम प्रयोग करते हुए पिछले वर्ष की अपेक्षा इस वर्ष लगभग 15% अधिक अर्थात 500 करोड़ रु0 राजस्व बढ़ाने की आवश्यकता है। यह न केवल हमें पुनः लाभ के मार्ग पर शीघ्रता से ले जाएगा, अपितु यह उपभोक्ताओं और अंशधारकों का हममें विश्वास भी पुनः लौटाएगा।

उपर्युक्त की प्राप्ति के लिए प्रबंधन समिति द्वारा एक सात सूत्रीय कार्य योजना बनाई गई है जिसका विवरण इस पत्र के साथ संलग्न है। मित्रों, अब कमर कसने और राजस्व वृद्धि की कार्यसूची पर कार्य करने का समय आ गया है। कृपया इस संदेश को फैलाएं। हममें से प्रत्येक इस प्रणाली का हिस्सा है और सभी को इसमें सहयोग करना है। सहयोग करने का सबसे अच्छा मार्ग यही है कि जो भी आप कर सकते हैं उसे पूरी निष्ठा के साथ करें। उपभोक्ताओं से नम्रता पूर्ण बातचीत और सद्भावना रखते हुए उनकी सेवा हम निश्चित रूप से कर सकते हैं।

आप सभी को रक्षाबंधन की शुभकामनाएं।

अ० कु० गर्ग
(ए.के. गर्ग)
20/8/13

एमटीएनएल के सभी कर्मियों के लिए।

पंजीकृत एवं निगम कार्यालय : महानगर दूरसंचार सदन, 5 वां तल, 9 सी.जी.ओ. कॉम्पलैक्स, लोधी रोड़, नई दिल्ली-110003
फोन कार्यालय : 24319020, निवास : 23751800, फैक्स : 24324243, केबल : फोन निगम, ई-मेल : cmd@bol.net.in
Regd. & Corporate Office : Mahanagar Doorsanchar Sadan, 5th Floor, 9 CGO Complex, Lodhi Road, New Delhi-110003 India
Phone Off.. 24319020, Res.: 23751800, Fax : 24324243, Cable : Phone Nigam, E-mail : cmd@bol.net.in

एमटीएनएल के राजस्व में 500/-करोड़ रु0 की वृद्धि की

<u>कार्ययोजना हेतु सात बिंदु/कदम:</u>

पिछले वर्ष की अपेक्षा इस वर्ष 2013-14 में 500 करोड़ के राजस्व वृद्धि के लिए हम सभी मिल कर कार्य करें। व्यापार के प्रत्येक कार्यक्षेत्र के लिए आंकड़ों का आरम्भिक विभाजन इस प्रकार है: लैंडलाइन- 75 करोड़, ब्रॉडबैंड – 200 करोड़, मोबाइल – 100 करोड़, एंटरप्राइज बिजनेस – 75 करोड़, परिसंपत्ति का मुद्रीकरण/एमटीएल – 50 करोड़, यह राजस्व हमें विद्यमान संसाधनों तथा उपलब्ध अतिरिक्त क्षमता से ही बढ़ाना होगा।

1. दोष सुधार

ए 198/ दोष सुधार सेवा को पूर्णतः प्रभावशाली बनाएं।

बी हमारा प्रयास होना चाहिए कि सभी दोषों का समाधान उसी दिन हो जाए।

सी कुछ सेवाएं विषम घंटों/रविवार/छुट्टी के दिन भी उपलब्ध होनी चाहिए।

2. मांग पैदा करना

ए संभाव्य क्षेत्रों में लैंडलाइन और ब्रॉडबैंड कनेक्शनों की मांग पर उपलब्धता के लिए विज्ञापन दें (एक्सचेंज भवन/उपभोक्ता सेवा केंद्रों/पोल/पिलर आदि पर विज्ञापन के स्टिकर चिपकाएं, पत्र-पेटिका पर पैम्फलेट रखें/केबल टीवी/एफएम रेडियो आदि)

बी लैपटाप/स्मार्टफोन के लिए वाई-फाई ब्रॉडबैंड कनेक्शन दें जिससे मांग बढ़े।

सी सेंट्रेक्स सुविधा का आक्रामक विपणन

डी बिल भुगतान सुविधा को सरल बनाना

ई प्री-पेड सुविधा लांच करना।

एफ उपभोक्ता सेवा केंद्रों में प्रदर्शन केंद्रों की स्थापना विशेष रूप से ब्रॉडबैंड के लिए।

जी संभावित क्षेत्रों में तीन दिनों के अंदर सेवा प्रदान करना। असंभावित क्षेत्रों की समय सीमा उपभोक्ताओं को सूचित करना।

एच जहां बाह्य कार्य नहीं किया जाना है वहां उपभोक्ताओं की मांग जैसे ब्रॉडबैंड गति उन्नयन (स्पीड का अपग्रेडेशन), पते में परिवर्तन, नाम में परिवर्तन आदि घंटों में होना चाहिए न कि दिनों में।

3. प्रयोग के मिनट (मिनट्स ऑफ यूजेस) में वृद्धि का प्रयास।

ए उपभोक्ता के प्रयोग के पैटर्न के अनुसार प्लान अपग्रेड करने के लिए कार्य करना। विशेष रूप से ब्रॉडबैंड के लिए।

बी साप्ताहिक आधार पर जीरो मीटर मामलों को नियमित रूप से देखना एवं उनका विश्लेषण करना।

सी	पीआरआई सर्किट का आक्रामक विपणन
डी	उपभोक्ता के निवास पर एफ एल पी पी कार्ड (अब पर्सनाइलेज पिन के साथ) बेचना।
4.	निष्पादन पर बीटीएस अनुसार निगरानी रखें।
ए	राजस्व
बी	ट्रैफिक
सी	काल पूर्णता दर
डी	अपटाइम
ई	प्रतिदिन एक, दो या अधिक बार बीटीएस रीबूटिंग।
5.	उपभोक्ता देखभाल
ए	सभी स्तरों पर समान कार्यकुशलता-संचार हाट/वेबसाइट/कॉल केन्द्र/फ्रेंचाईजी
बी	इन चैनलों पर उपभोक्ताओं का स्वामित्व तय करें। उनके नाम/उपभोक्ताओं के संपर्क विवरण प्रदर्शित करें।
सी	स्वतः संवृद्धि क्रिया विधि (ऑटोमैटिक एसक्लेशन मैकेनिजम) लागू करें।
6.	एंटरप्राइज व्यापार
ए	ईबी।/ईबी।।/एसडीए/एसओएचओ की कार्यप्रणाली को शीघ्र संस्था का रूप दें।
बी	सर्विस डिलीवरी कार्यक्रम में तय किए गए लंबित कार्यआदेशों को लागू करें।
सी	पाईपलाइन के मामलों पर और अधिक कर्मठता से ध्यान केंद्रित करें।
डी	विक्रय और उपभोक्ता देखभाल के लिए अपने श्रेष्ठ कर्मियों को तैनात करें।
ई	संपूर्ण आई टी व टेलीकॉम समाधान ऑफर करें।
एफ	एमटीएल को एनआई/एसआई के रूप में विकसित करें और सभी नॉन-टेलीकॉम समाधान भी प्रदान करें।
7.	परिसंपत्ति मुद्रीकरण
ए	दिल्ली व मुंबई दोनों में एक टीम गठित करें।
बी	सभी भूसंपत्तियों को सूचीबद्ध करें।
सी	जिन मामलों में शीघ्रता से सफलता प्राप्त की जा सकती है उन्हें चिन्हित करें।
डी	परामर्शदाता के सक्रिय सहयोग से मुद्रीकरण करें।

ए. के. गर्ग
अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक
A. K. GARG
Chairman & Managing Director

महानगर टेलीफोन निगम लि॰
(भारत सरकार का उद्यम)
Mahanagar Telephone Nigam Ltd.
(A Government of India Enterprise)

No. MTNL / CO/Dir-HR/2013
August 20, 2013

Dear Friends:

You will be encouraged to know that MTNL has started showing an upward trend in terms of revenue. The discussions on restructuring with government on all issues like Pension, BWA spectrum refund etc. is being perused vigorously. We are also taking all the medium and long term efforts to put the company back in shape. Coupled with these efforts, we need to increase revenue this year over last year by about 15% i.e. ₹500 Crore by optimally utilizing existing resources and spare capacity available with us. This will not only put us on the fast track of recovery, but also restore confidence of customers and stakeholders in us.

A seven point action plan has been formulated by the management committee to achieve the same. The details are enclosed with this letter. Friends, time has come to tighten our belt and start working on the agenda of increasing revenue. Spread this message. Each and every one of us is a part of the system and has to contribute. The best way to contribute is to do things whatever you can with full dedication. Talking politely to the customers with a good intention to serve them is definitely within our control.

Wish you all a very Happy Rakshbandhan.

[A. K. GARG] 20/8/13

To all the Employees of MTNL.

पंजीकृत एवं निगम कार्यालय : महानगर दूरसंचार सदन, 5 वां तल, 9 सी.जी.ओ. कॉम्पलैक्स, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003
फोन कार्यालय : 24319020, निवास : 23751800, फैक्स : 24324243, केबल : फोन निगम, ई-मेल : cmd@bol.net.in
Regd. & Corporate Office : Mahanagar Doorsanchar Sadan, 5th Floor, 9 CGO Complex, Lodhi Road, New Delhi-110003 India
Phone Off.: 24319020, Res.: 23751800, Fax : 24324243, Cable : Phone Nigam, E-mail : cmd@bol.net.in

Seven points Action Plan
For increasing Rs 500 Crore MTNL Revenue

Let us work together to increase revenue by Rs 500 Crore in 2013 – 14 over last year. The tentative break up for each line of business is: Landline - 75 Crore; Broadband - 200 Crore; Mobile - 100 Crore; Enterprise Business - 75 Crore; Asset Monetization / MTL - 50 Crore; This revenue we have to increase from existing resources and spare capacity available.

1. Fault Restoration.
    a. Make 198 / Fault resolution services fully effective.
    b. Let us try all fault in clearance same day.
    c. Some services should also be available on odd hours / Sundays / Holidays.

2. Generate Demand.
    a. Advertise (Sticker on exchange buildings / CSCs / Pole / Pillar, Pamphlets on their letterbox / Cable TV /FM Radio etc.) of availability of Landline and Broadband connections on demand in feasible areas.
    b. Position Broadband with WiFi as connectivity for Laptops / Smartphone for increasing market size, thus demand.
    c. Aggressively Market Centrex Facility
    d. Simplifying Bill Payment system.
    e. Launch Pre-paid facility.
    f. Open Demonstration Center in CSC, particularly for Broadband.
    g. Provisioning within 3 days for feasible cases. Intimate timeframe to customer in non-feasible cases.
    h. Customer requests, where no outdoor work is involved, such as BB speed upgradation, address change, name change etc. in hours not in days.

3. Make efforts for Increasing MOU (Minutes of Usage).
    a. Take action for Upgrading Plans especially for Broadband as per customer usage patterns.
    b. Watch regularly zero meter cases on weekly basis and analyze.
    c. Aggressively Market PRI Circuits.
    d. Selling FLPP Cards (Now with Personalized PIN) at doorsteps.