

# ই-কমার্সের এক নতুন ধারা

মোহাম্মদ জাবেদ মোর্শেদ চৌধুরী

ই-কমার্স নিঃসন্দেহে আমাদের সামনের দিনের জন্য এক অপরিসীম সম্ভাবনার নাম। বর্তমানে আমরা ই-কমার্স যুগের প্রথম দিকে এক গুরুত্বপূর্ণ সময়ের ধাপের মধ্য দিয়ে যাচ্ছি, যেখানে প্রতিদিন নতুন নতুন মানুষ ইন্টারনেটের সাথে যুক্ত হচ্ছে। আমাদের প্রধানমন্ত্রীর তথ্য সূত্রমতে বর্তমানে বাংলাদেশে ইন্টারনেট ব্যবহারকারীর সংখ্যা প্রায় ৪ কোটি। এত বিপুলসংখ্যক মানুষের কাছে ইন্টারনেট সেবা পৌঁছে দিতে মোবাইল ফোন অপারেটরগুলো একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যাচ্ছে। মোবাইল ফোন অপারেটরগুলোর মধ্যে সিটিসেলের নাম বিশেষ করে নিতেই হবে তাদের Zoom Ultra ওয়্যারলেস ইন্টারনেট সার্ভিসের জন্য। সুলভে ও সহজে ইন্টারনেট সেবা পৌঁছে দেয়ার পর এবার সিটিসেল ই-কমার্সকে জনপ্রিয় করতে নিয়ে এসেছে তাদের ই-কমার্স ও লাইফস্টাইল ওয়েব প্ল্যাটফর্ম Webshohor। Webshohor প্রজেক্টের লক্ষ্য, উদ্দেশ্য, বিভিন্ন ফিচার ও এর কারিগরি দিক নিয়ে আলোচনা হয় হেড অব ইনোভেশনস এবং Webshohor প্রজেক্ট ম্যানেজার শফিক শামসুর রাজ্জাকের সাথে আমাদের প্রতিনিধি জাবেদ মোর্শেদের। তার সাথে সাক্ষাৎকারের চুম্বকাংশ এখানে উপস্থাপিত হলো।

**জাবেদ মোর্শেদ :** Webshohor সম্পর্কে আমাদের পাঠকদের সংক্ষেপে জানান।

**শফিক রাজ্জাক :** Webshohor মূলত ই-কমার্স ও লাইফস্টাইল ওয়েব পোর্টাল। একজন ইন্টারনেট ব্যবহারকারী [www.webshohor.com](http://www.webshohor.com) ভিজিট করে অনলাইনে কেনাকাটা, মাল্টিমিডিয়া কনটেন্ট ডাউনলোড করার সাথে সাথে লাইফস্টাইল সম্পর্কিত ই-সার্ভিসগুলোও ইন্টারনেটের মাধ্যমে গ্রহণ করতে পারবেন। একজন প্রবাসী বাংলাদেশীও হচ্ছে করলে এ সাইটের মাধ্যমে তার প্রিয়জনের কাছে উপহার পৌঁছে দিতে পারেন।

এর কিছু ফিচার আসলে প্রচলিত ই-কমার্স সাইট থেকে ভিন্ন। যেকোনো ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে তার পণ্য খুব সহজেই বিক্রি করতে পারবেন। সে ক্ষেত্রে এ সাইটকে ই-কমার্স ফ্যাসিলিটেটিং ওয়েব পোর্টাল বলতে পারেন, যেখানে যেকোনো তার পণ্য বা সেবা বিক্রির জন্য ই-স্টোর সেটআপ করতে পারেন বিনামূল্যে।

**জা. মো. :** Webshohor-এ মূলত কী কী সেবা দেয়া হয়।

**শফিক :** Webshohor পোর্টালের মাধ্যমে একজন ব্যবহারকারী মূলত যে সেবাগুলো পেতে পারেন তাহলো :

- অনলাইনে কেনাকাটা।
- মিউজিক/ভিডিও ডাউনলোড।
- ক্লাসিফাইড অ্যাড।
- ওয়েব সলিউশন।

- ই-বুক।
- মেডিক্যাল ডিরেক্টরি।
- অনলাইন রেডিও।
- অনলাইন গেম।
- ওয়েব এসএমএস।
- ট্রাভেল সলিউশন।
- অনলাইন রেজিস্ট্রেশন।

এছাড়াও আমরা বেশ কিছু নতুন সেবা নিয়ে কাজ করছি। পর্যায়ক্রমে তা আমরা আমাদের পোর্টালে যুক্ত করব।

**জা. মো. :** Webshohor-এ মূলত কী ধরনের পণ্য পাওয়া যায়।

**শফিক :** Webshohor পোর্টালের মাধ্যমে যেকোনো ব্যবহারকারী ইলেকট্রনিক্স পণ্য, কমপিউটার পণ্য, জামা-কাপড়, হোম অ্যাপ্লায়েন্স, বই, মিউজিকসহ বিভিন্ন ধরনের নিত্যপ্রয়োজনীয় পণ্য কিনতে পারবেন।

**জা. মো. :** বাংলাদেশে দেখা যায় কোনো লোক কোনো একটি প্রোডাক্ট অনলাইনে কিনলে সেই প্রোডাক্ট তার হাতে পৌঁছেতে অনেক সময় লেগে যায় এবং অনেক সময় তার হাতে আদৌ পৌঁছায় না বলেও অভিযোগ আছে। আপনারা এই সমস্যাটি কিভাবে সমাধান করেছেন। আপনারা পণ্য সরবরাহ পদ্ধতি সম্পর্কে একটু বলুন।

**শফিক :** আপনার অভিযোগের বিষয়টি সম্পর্কে আমরা অবগত। আমরা এজন্য প্রথম থেকেই সোনার কুরিয়ার সার্ভিস লিমিটেড নামে একটি ডায়নামিক কুরিয়ার সার্ভিসের সাথে যুক্ত হয়েছি। কোনো ক্রেতা আমাদের সাইট থেকে কোনো পণ্য ক্রয় করলে সে এই কুরিয়ারের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে ট্র্যাকিং করতে পারবেন। এর ফলে ক্রেতা খুব সহজেই তার পণ্যটি তার হাতে আসা পর্যন্ত প্রতিটি ধাপ অনলাইনে দেখতে পারবেন।

**জা. মো. :** বাংলাদেশে অনেকেই ই-কমার্স সাইটের মাধ্যমে বই বিক্রি করে থাকেন। আপনারা কি এ ব্যাপারে কোনো বিশেষত্ব আছে?

**শফিক :** আমরা প্রচলিত অর্থে পোর্টালের মাধ্যমে যে বই বিক্রি করি সেই ফিচারটি রাখছি। সাথে আমরা সাইটের মাধ্যমে ই-বুক কেনার সুবিধাও রাখছি। এতে পাঠক অনেক সুলভে কমপিউটারে তার বইটি সফট কপি আকারে পড়তে পারবেন। আমরা ধীরে ধীরে আমাদের বইয়ের সংগ্রহ বাড়ানোর চেষ্টা করছি। আমাদের পোর্টালে বাংলাদেশের লেখকদের বইয়ের পাশাপাশি পশ্চিমবঙ্গের নামকরা লেখকদের বইয়েরও ডিজিটাল কপি পাওয়া যাবে।

**জা. মো. :** অনেক সময় আমাদের পছন্দের ডাক্তারের কাছে অ্যাপয়েন্টমেন্ট নিতে তার চেম্বারে একাধিকবার যেতে হয়। দেখতে পাচ্ছি Webshohor অনলাইনে চিকিৎসকের অ্যাপয়েন্টমেন্ট নেয়ার সার্ভিস নিয়ে কাজ করছে। এই সেবাটি সম্পর্কে একটু বিস্তারিত বলুন।

**শফিক :** আমাদের সাইটে ডক্টরস অ্যাপয়েন্টমেন্ট সার্ভিসের মাধ্যমে খুব সহজেই লোকজন তার পছন্দের ডাক্তারকে খুঁজে পেতে পারেন। তারপর আমাদের অ্যাপয়েন্টমেন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেমের মাধ্যমে খুব সহজেই সেই ডাক্তারের কাছে অ্যাপয়েন্টমেন্ট ফিক্স করতে পারেন। খুব শিগগিরই আমরা এই সার্ভিস উন্মুক্ত করব।

**জা. মো. :** আপনাদের মিউজিক কালেকশনও বেশ সমৃদ্ধ। একজন সংগীতপ্রেমী আসলে এখান থেকে কী ধরনের সেবা পেতে পারেন।

**শফিক :** মিউজিক পাইরেসি আমাদের জন্য এক বিশাল সমস্যার নাম। দিন দিন এটি মহামারী আকার ধারণ করেছে। আমরা মূলত সুলভে ও রিজেনেবল মূল্যে শ্রোতাদের কাছে অরিজিনাল মিউজিকটি পৌঁছে দিতে চেষ্টা করি। এতে করে শিল্পীর স্বার্থ যেমন রক্ষা হয়, তেমনি শ্রোতাও ভালো মানের

সংগীত শুনতে পারেন। এ ব্যাপারে আমরা বিভিন্ন শিল্পীর ও মিউজিক হাউসের সাথে সরাসরি সমঝোতার মাধ্যমে তাদের মিউজিক আমাদের পোর্টালের মাধ্যমে সংগীতপ্রেমীদের কাছে পৌঁছে দেই।

**জা. মো. :** আপনারা সাইটে তো বিভিন্ন ধরনের ইভেন্ট বা প্রোগ্রামের অনলাইন রেজিস্ট্রেশনের সুবিধা দিয়ে থাকেন। এ সেবাটি সম্পর্কে একটু বিস্তারিত বলুন।

**শফিক :** বাংলাদেশে এখন দেখা যায় বছরব্যাপী অনেক জাতীয় ও আন্তর্জাতিক সেমিনার বা ওয়ার্কশপ হয়ে থাকে। এসব সেমিনার বা ওয়ার্কশপে অংশগ্রহণকারীদের কাছ থেকে রেজিস্ট্রেশন ফি নেয়াটা অনেক সময়ই আয়োজনকারীদের জন্য অনেক সমস্যার কারণ হয়। আমরা আমাদের সাইটের মাধ্যমে বিভিন্ন সেমিনার বা ওয়ার্কশপে অংশগ্রহণকারীদের কাছ থেকে রেজিস্ট্রেশন ফি নিয়ে থাকি। এর ফলে অংশগ্রহণকারীরা সহজে অনলাইনে তার পেমেন্টটি করতে পারেন।

**জা. মো. :** যদি কেউ আপনারা পোর্টালের মাধ্যমে কিছু বিক্রি করতে চায়, তবে তাকে কী করতে হবে?

**শফিক :** আমাদের সাইটে যেকোনো ইচ্ছা করলে তার পণ্য বা সেবা বিক্রি করতে পারেন। এজন্য তাকে প্রথমে আমাদের সাথে [customerservice@webshohor.com](mailto:customerservice@webshohor.com) বা



শফিক রাজ্জাক



০১১৯৯১২১১২১ নম্বরে যোগাযোগ করতে হবে। এরপর আমাদের টিম থেকে তার সাথে যোগাযোগ করে তাকে Webshohor Merchant অ্যাকাউন্টটি কনফার্ম করলে সে তার জন্য দেয়া অ্যাডমিন প্যানেলের মাধ্যমে পণ্য সাইটে আপলোড করতে পারবেন। এরপর সমঝোতার ভিত্তিতে Webshohor পোর্টাল তার পণ্যের জন্য নির্ধারিত টাকা ক্রেতার কাছ থেকে নিয়ে থাকে এবং বিক্রেতার কাছে পৌঁছে দেয়।

**জা. মো. :** আপনারা কি ই-স্টোর সেটআপের জন্য কোনো সার্ভিস চার্জ নিয়ে থাকেন?

**শফিক :** আমাদের Webshohor পোর্টালে যেকোনো ধরনের সার্ভিস চার্জ ছাড়া তার ই-স্টোর সেটআপ করতে পারেন।

**জা. মো. :** আপনারা কিভাবে ক্রেতার কাছ থেকে পেমেন্ট নিয়ে থাকেন। আপনারা পেমেন্ট মেথড সম্পর্কে কিছু বলুন।

**শফিক :** আমরা সবসময় অনলাইনে পেমেন্ট নিয়ে থাকি। ক্রেতা কোনো পণ্য কেনার সাথে

সাথে তার কার্ড থেকে টাকা বিক্রেতার অ্যাকাউন্টে পরিশোধ হয়ে যায়। আপাতত আমরা DBBL Nexus, DBBL Visa Debit, DBBL NexusPro (Master Debit), Visa (Local/International), Master Card (Local/International)-এর মাধ্যমে পেমেন্ট নিয়ে থাকি। তবে অচিরেই আমরা ব্র্যাক ব্যাংকসহ অন্যান্য ব্যাংকের সাথে যুক্ত হতে যাচ্ছি। তাছাড়া আমরা বিকাশসহ অন্যান্য মোবাইল পেমেন্ট সলিউশনকেও এর সাথে যুক্ত করতে কাজ করে যাচ্ছি।

**জা. মো. :** এবার একটু কারিগরি দিকে আসি। দেখতে পাচ্ছি আপনারা জুমলা ফ্রেমওয়ার্ক ব্যবহার করেছেন। এর কি কোনো বিশেষ কারণ আছে?

**শফিক :** আপনি ঠিকই বলেছেন। প্রথম দিকে আমরা জুমলার বিখ্যাত ই-কমার্স সলিউশন কম্পোনেন্ট ভার্সিটি ব্যবহার করি। তাছাড়া আমরা জুমলার ক্লাসিফাইড

সলিউশনটিও ব্যবহার করেছি। তবে এখন আমরা আমাদের নিজেদের জন্য একটি নতুন ফ্রেমওয়ার্ক তৈরি করছি। আশা করি অতিদ্রুতই আমরা আমাদের নতুন ইন্টারফেস এবং ফ্রেমওয়ার্কটি চালু করতে পারব। এতে আমরা নতুন কিছু ইউনিক ফিচারের কথাও চিন্তা করছি।

**জা. মো. :** আমরা জানি Webshohor-এ সিটিসেল গ্রাহকদেরকে আপনারা বিশেষ কিছু সুবিধা দিয়ে থাকেন। এই বিশেষ সেবাগুলো



দেশীয় ই-কমার্স সাইট

আসলে কী?

**শফিক :** সিটিসেল গ্রাহকরা ওয়েব এসএমএস সার্ভিসের মাধ্যমে এসএমএস করার সুবিধা পাবেন। এছাড়া এক্সক্লুসিভ মিউজিক ভিডিও/অডিও ফ্রিতে ডাউনলোড করার সুযোগ থাকছে।

**জা. মো. :** Webshohor নিয়ে আপনারা পেরবতী পরিকল্পনা কী?

**শফিক :** আমরা Webshohor-কে দেশের অন্যতম জনপ্রিয় ই-কমার্স প্ল্যাটফর্ম হিসেবে প্রতিষ্ঠিত করে সবার মধ্যে ই-কমার্সের সেবা পৌঁছে দিতে চাই। তবে আমাদের মূল পরিকল্পনা হলো, একজন মানুষ সকালে ঘুম থেকে ওঠার পর আবার রাতে ঘুমাতে যাওয়ার আগ পর্যন্ত যেসব সেবা বা পণ্য বা ইনফর্মেশন চায় তার সবকিছুকেই একটি প্ল্যাটফর্মে নিয়ে আসা। এখানে Webshohor one-stop পোর্টাল কাজ করবে। এছাড়া আমরা বাংলাদেশের বিভিন্ন

অঞ্চলে বিখ্যাত সব কার্গিশিল্প বা তাঁতশিল্পকে বিশ্বের দরবারে পৌঁছে দেয়ার সাথে সাথে এই শিল্পের সাথে যারা জড়িত তাদের কাছে যথাযোগ্য মূল্য পৌঁছে দিতে চাই।

**জা. মো. :** আমাদের দেশে ই-কমার্স সাইটগুলোকে সামনে এগিয়ে নিতে মূল প্রতিবন্ধকতাগুলো কি বলে আপনি মনে করেন?

**শফিক :** আমার মতে প্রথম সমস্যা হলো সচেতনতার অভাব। এখনও অনেকেই জানেন

না অনলাইনে পণ্য কেনাবেচা করা যায়। এরপর আছে আস্থার ব্যাপারটি। অনেকেই অনলাইনে কোনো পণ্য কিনে ঠিক আস্থা রাখতে পারেন না। অনেক সময় তারা দুশ্চিন্তা করেন তাদের কেনা পণ্যটি তাদের হাতে পৌঁছবে কিনা অথবা পৌঁছলেও তা সঠিক মানের হবে কিনা অথবা ওয়েবসাইটে যেই পণ্যটি ছিল, দেয়ার সময় ঠিক সেই পণ্যটিই দেয়া হচ্ছে কিনা। Webshohor আসলে এই আস্থা তৈরির কাজটিই করছে। সিটিসেল যেহেতু একটি প্রতিষ্ঠিত ব্র্যান্ড, তাই মানুষের মাঝে আস্থা অর্জন করাটা সহজ আর সিটিসেলও তার মান ধরে রাখতে সর্বোচ্চ সেবা দিয়ে থাকে।

এছাড়া ই-কমার্সের সাইটে কোনো পণ্য কেনাবেচাতে অনলাইন পেমেন্টের ক্ষেত্রে ইন্টারনেট পেমেন্ট গেটওয়েতে ২.৫-৪ শতাংশ সার্ভিস চার্জ দিতে হয়, যা অনেক বিক্রেতাকে অনলাইনে পণ্য কেনাবেচাতে নিরুৎসাহিত করছে।

**জা. মো. :** ই-কমার্সকে জনপ্রিয় করতে আপনার পরামর্শ কী?

**শফিক :** প্রথমত আমাদের যার যার অবস্থান থেকে ই-কমার্সকে জনপ্রিয় করতে কাজ করতে হবে। পণ্য কেনাবেচার জন্য ই-কমার্স একটি সহজ মাধ্যম- এই ধারণা জনসাধারণের মধ্যে ছড়িয়ে দিতে হবে। সরকারের পক্ষ থেকে সার্বিক সহযোগিতার হাত প্রসারিত করতে হবে এবং সব দেশি Credit/Debit Cards অনলাইনে কেনাকাটার জন্য উন্মুক্ত করতে হবে।