

ই-কমার্স সাইটের জন্য মোবাইল ইউজিবিলিটির ৭ টিপ

আনোয়ার হোসেন

মোবাইল কমার্সের কথা এলেই মোবাইল ওয়েবসাইট, অ্যাপস, রেসপনসিভ ডিজাইন, সুন্দর হোম পেজ, প্রোডাক্ট পেজ, ক্যাটাগরি, সার্চ, মেনু নেভিগেশন এবং মোবাইল চেক আউট ইউজিবিলিটি প্রভৃতি বিষয় চলে আসে। তবে একথা মাথায় রাখতে হবে, মোবাইল কাস্টমার সার্ভিসও খুবই গুরুত্বপূর্ণ একটি বিষয়। এ সম্পর্কে একটি পরিসংখ্যান হচ্ছে ৬৩ শতাংশ আমেরিকান কাস্টমার সার্ভিসে যান মোবাইল ডিভাইস ব্যবহার করে এবং এ বিষয়ে তাদের ৯০ শতাংশের অভিজ্ঞতা খুবই খারাপ। আর আমাদের দেশের ক্ষেত্রে এর কোনো পরিসংখ্যান পাওয়া যায় না। কিন্তু পৃথিবীর সবচেয়ে উন্নত দেশের যদি এই অবস্থা হয়, সেখানে ই-কমার্সে শিশু বাংলাদেশের অবস্থা কী হবে, তা খুব সহজেই অনুমেয়। তাই এই দিকে লক্ষ রাখতে হবে। এই দিকে আপনি একটু নজর দিলে অনেক ভালো ফলাফল পাবেন। কারণটা খুব সহজ। এখন স্মার্টফোন প্রায় সবার হাতে আর তাদের প্রায় সবাই ফোনে ইন্টারনেট ব্যবহার করে। তাই মোবাইল ইউজিবিলিটি বাড়ানো ই-কমার্স সাইটের জন্য অত্যাবশ্যিক।

যেভাবে আপনার সাইটে কাস্টমার সার্ভিস বাড়াবেন

* সার্ভিস কনটেন্ট ও টুলকে মোবাইল থেকে অ্যাক্সেস করার উপযোগী করুন।

এমন অনেক মোবাইল ভার্সন সাইট আছে, যেগুলো থেকে কাস্টমার সার্ভিসে অ্যাক্সেস করার কোনো উপায় নেই। রেসপনসিভ সাইটের জন্য কাস্টমার সার্ভিসও নিজে থেকে ব্যবহার করা যায় এমন টুল থাকা নিশ্চিত করুন এবং অবশ্যই সেসব যাতে মোবাইল ফ্লেক্সিবিলি হয় (যেমন টেলিমক মেনু)।

১ আপনার সার্ভিস পেজটি যেন মোবাইল ফ্লেক্সিবিলি হয়

রেসপনসিভ অথবা অ্যাডাপ্টিভ পে-আউটস যেন শুধু আপনার সাইটের হোম, ক্যাটাগরি, সার্চ এবং প্রোডাক্ট পেজের জন্য না হয়। সাইটের সব কনটেন্টের জন্য যেন হয়, সেদিকে নজর রাখতে হবে। আপনাকে যুগের সাথে তাল মিলিয়ে চলতে হবে, তাই বর্তমান সময়ের সবচেয়ে জনপ্রিয় ডিভাইসগুলোতে টেস্ট করে দেখতে হবে সবকিছু ঠিকমতো কাজ করছে কি না।

২ আপনার লিঙ্কগুলোকে কবর দেবেন না

সাধারণত ওয়েব ব্যবহারকারী মেনুগুলোকে স্ক্যান করে ট্রিগার (যেমন ইউজারকে কোন একটি লিঙ্কে ক্লিক করতে প্রলুব্ধ করে) ওয়ার্ডের খোঁজ করেন। সেগুলো হতে পারে 'কাস্টমার সার্ভিস', 'কাস্টমার কেয়ার', 'হেল্প' অথবা 'কন্টাক্ট আস'। অনেক সাইটেই এটা দেখা গেছে, অনেক বেশি মেনু লিস্টের ভিড়ে কাস্টমার সার্ভিস লিঙ্ক কবর দিয়ে ফেলা হয়েছে।

সাইড নোট-১ : আপনি যদি লাইট অন ডার্ক

ডিজাইন ব্যবহার করেন, তবে থ্রে টাইপ ব্যবহার করা এড়িয়ে চলাই ভালো এবং সাদার দিকে বেশি নজর দেয়া যেতে পারে। উপরের উদাহরণে কম আলোতে পড়া অসম্ভব অথবা কারণ যদি ভিশন সমস্যা থাকে, তবে একই সমস্যা হবে।

সাইড নোট-২ : টেক্সট কনটেন্টের ক্ষেত্রে সতর্কতা, সব বড় হাতের অক্ষর বা মিক্সড কেস দুটির মধ্যে মিক্সড কেস অপেক্ষাকৃত পড়তে সহজ, বিশেষত মোবাইল ডিভাইসের ক্ষেত্রে। আর ওয়েব ইউজিবিলিটি মানে যেহেতু লোডিং সময় যতটা সম্ভব কমানো।

৩ জায়গা বাড়ানো

আপনার সাইট হিজিবিলি দেখতে হলে হবে না। ট্যাপাবল টার্গেট যেমন- লিঙ্কস, মেনু বাটনস ইত্যাদিতে যথেষ্ট পরিমাণ জায়গা থাকতে হবে। বাই মার্ড (www.bymard.com) ইনস্টিটিউটের মতে, লিঙ্ক টার্গেটগুলোর মাঝে ন্যূনতম হিট এরিয়া থাকা উচিত ৭ বাই ৭।

৪ সার্ভিস মেনুকে পিনড মেনু অপশন হিসেবে গণ্য করা

মোবাইল সাইটের একটি নিজস্ব বটম অ্যাক্সেস অ্যাপ রয়েছে। যার সাহায্যে ব্যবহারকারীরা সাইটের কনটেন্ট খুব সহজেই স্ক্রল করতে পারে। এটি অনেক সহজ এবং ভালোভাবে অস্টিমাইজড করা, একই সাথে বুড়া আঙ্গুল দিয়ে সবচেয়ে সহজেই সার্ভিস লিঙ্কে অ্যাক্সেস করা যায়।

৫ আপনার সংখ্যাগুলোকে প্রদর্শন করুন মোবাইল অপারেটিং সিস্টেমগুলো

টেক্সট, মেইল, পেইড সার্চ অ্যাড এবং ওয়েবসাইট থেকে সরাসরি ক্লিক টু কল সাপোর্ট করে। কাস্টমারদেরকে কখনই মেইল করার জন্য জোর করা উচিত নয়। কাস্টমারের যখনই সাপোর্ট দরকার হবে, তখনই যাতে সে আপনার কাস্টমার সার্ভিসের ফোন নম্বরটা পেয়ে যায় সে ব্যাবস্থা করা বা ফোন নম্বরটি এমন জায়গায় রাখা যাতে সহজেই সব ভিজিটরের চোখে পড়ে। নম্বরটা শুধু প্রোডাক্ট পেজ থেকে চোখে পড়লে হবে না বরং সেটা এফএকিউ, হেল্প কনটেন্ট এবং অবশ্যই চেক আউট থেকেও সমানভাবে চোখে পড়তে হবে।

আপনার ফোন নম্বরটিকে একাধিক লিঙ্কে সাজিয়ে প্রদর্শন করাটা একটি খুবই ভালো আইডিয়া। কারণ মোবাইল ব্যবহারকারীরা ক্লিক করলেই কল করা যাবে বিষয়টি বুঝতে সক্ষম হবে।

৬ লাইভ চ্যাটের ব্যবস্থা

এক পরিসংখ্যানে দেখা গেছে, ৪২ শতাংশ কাস্টমার মোবাইলে লাইভ চ্যাট করে থাকে। তবে মজার বিষয় হচ্ছে, বেশিরভাগ ই-কমার্স সাইটেই লাইভ চ্যাট অফার করে না। কারমানুপকে (hwww.karmaloop.com/)

দেখতে পারেন। তারা তাদের সাইটে লাইভ চ্যাটের ব্যবস্থা রেখেছে।

তবে চ্যাটের আরও সুবিধাজনক কোনো জায়গায় প্লোস করা নিয়ে তাদের ভাবতে হবে। আপনার সাইটের লাইভ চ্যাটের সময় সতর্ক থাকতে হবে। লাইভ চ্যাটের সময়টা কাস্টমারদেরকে জানিয়ে দিতে হবে। আন্তর্জাতিক ব্যবসায়ের বেলায় অবশ্যই টাইম জোনসহ উল্লেখ করতে হবে।

আপনি জিইও আইপিও ব্যবহার করতে পারেন। এতে কাস্টমারেরা সঠিক টাইম জোন সহজে বেছে নিতে পারবে এবং

অবশ্যই আপনার ফোন নম্বরে কল করার অপশনকে 'লাইভ চ্যাট' বলা থেকে বিরত থাকবেন।

৭ ডটগুলোকে সংযুক্ত করুন

কাস্টমার সার্ভিস কেমন পারফরম্যান্স করছে এটা জানা আপনার জন্য খুবই জরুরি। এজন্য কোন কোন মোবাইল



ব্যবহারকারী আপনার সার্ভিস সেন্টারে ফোন করছে তা জানতে চাইতে পারেন। ক্যাবেলাস (www.cabelas.com) ঠিক এই কাজটি করছে, কাস্টমারদেরকে সাপোর্ট আইডি দিয়ে

ফিডব্যাক : www.anowerhossain.com