


## ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার



### ভূমিকা

তানজিলা লক্ষ্য করল যে, প্রতিদিনই তার বাবা শেয়ার বাজারের মূল্যসূচক এবং অন্যান্য যাবতীয় বিষয় কম্পিউটারের সামনে বসেই পেয়ে যান। প্রয়োজনে ঘরে বসেই পছন্দের কোন কোম্পানির শেয়ার ক্রয় করতে পারেন আবার লাভজনকক অবস্থা বিরাজ করলে বিক্রয়ও করতে পারেন। এজন্য তাকে মোবাইল অথবা টেলিফোনের সাহায্য নিতে হয়। তানজিলা বইতে পড়েছে ঢাকা স্টক এক্সচেঞ্জের অফিস মতিঝিলে। অথচ তার বাবাকে নিত্যদিনের ট্রাফিক জ্যামের কষ্ট সহ্য করে এবং সময় ব্যয় করে মতিঝিলে যাতায়াত করতে হয় না। দেশের বিভিন্ন পাবলিক লিমিটেড কোম্পানির ব্যবসায়িক তথ্য কম্পিউটার এবং নেটওয়ার্কিং প্রযুক্তির মাধ্যমেই তার বাবা ঘরে বসে মুহূর্তের মধ্যেই পেয়ে যাচ্ছেন।

উপরিউক্ত শেয়ার বাজারের তথ্য যে যোগাযোগ প্রক্রিয়ার মাধ্যমে তানজিলার বাবা অতি সহজেই হাতের মুঠোয় পেয়ে যাচ্ছেন এবং মোবাইল অথবা টেলিফোনের মাধ্যমে স্বাচ্ছন্দে ব্যবসায়িক কর্মকাণ্ড সম্পাদন করতে পারছেন এসবগুলোই হলো তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার। বর্তমানে Information Technology (IT) বা তথ্য প্রযুক্তি অথবা Information & Communication Technology (ICT) বা তথ্য যোগাযোগ প্রযুক্তি আমাদের কাছে খুব বেশি পরিচিত। কেননা, প্রতিদিনের জীবনে আইটি অথবা আইসিটি যে কোনভাবেই হোক না কেন প্রভাব বিস্তার করে। এই ইউনিট পাঠ করে আমরা অনলাইন ব্যবসায়, ই-কমার্স, ই-বিজনেস, ই-মার্কেটিং, ই-ব্যাংকিং, ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড, মোবাইল ব্যাংকিং ইত্যাদি সম্পর্কে ধারণা লাভ করতে পারবো।


 ইউনিট সমাপ্তির সময়	ইউনিট সমাপ্তির সর্বোচ্চ সময় ৩ সপ্তাহ
--	---------------------------------------

<p><b>এই ইউনিটের পাঠসমূহ</b></p> <p>পাঠ-১১.১ : ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ধারণা, প্রয়োজনীয়তা ও ব্যবহার</p> <p>পাঠ-১১.২ : অনলাইন ব্যবসায়</p> <p>পাঠ-১১.৩ : ই-কমার্স</p> <p>পাঠ-১১.৪ : ই-ব্যবসায়/ ই-বিজনেস</p> <p>পাঠ-১১.৫ : ই-মার্কেটিং</p> <p>পাঠ-১১.৬ : ই-রিটেইলিং</p> <p>পাঠ-১১.৭ : ই-ব্যাংকিং</p> <p>পাঠ-১১.৮ : ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড</p> <p>পাঠ-১১.৯ : মোবাইল ব্যাংকিং</p>
--

**পাঠ-১১.১ ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ধারণা, প্রয়োজনীয়তা ও ব্যবহার****উদ্দেশ্য**

এই পাঠ শেষে আপনি-

- ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রয়োজনীয়তা বর্ণনা করতে পারবেন।
- ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

 <p><b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b></p>	<p>অনলাইন ব্যবসায়, অনলাইন ব্যাংকিং, ব্যয় সাশ্রয়, সময় সাশ্রয় ও উৎপাদন বৃদ্ধি</p>
--	--

**ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ধারণা**

বর্তমানে আইটি বা তথ্য প্রযুক্তি অথবা আইসিটি বা তথ্য যোগাযোগ প্রযুক্তি আমাদের কাছে খুব বেশি পরিচিত। তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি হলো তথ্য প্রযুক্তি ব্যবস্থার সম্প্রসারিত রূপ। যেখানে উপাত্ত সংগ্রহ, প্রক্রিয়াকরণ, সংরক্ষণ, পরিবর্তন-পরিবর্ধন ইত্যাদির পাশাপাশি ইন্টারনেট নির্ভর যোগাযোগ প্রযুক্তির সাহায্যে পৃথিবীর যে কোনো প্রান্তে যে কোনো মানুষ বা প্রতিষ্ঠানের সাথে দ্রুত তথ্যের আদান-প্রদান ও যোগাযোগ স্থাপন করা যায়। তাই আইসিটি এর সাথে একদিকে যেমন আইটি সম্পর্কিত যন্ত্রপাতি; যেমন-কম্পিউটার, সফটওয়্যার ও এতদসংশ্লিষ্ট যন্ত্রপাতি ও উপকরণাদি সম্পৃক্ত তেমনি যোগাযোগের প্রয়োজনে মডেম, টেলিফোন, সেলুল্যার ফোন, কম্পিউটার নেটওয়ার্ক, রেডিও ভয়েস, রেডিও, টেলিভিশন ইত্যাদিও সম্পর্কযুক্ত। যে কারণে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সংশ্লিষ্ট যন্ত্রপাতি উপকরণাদি সমন্বিত রূপকেই তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি নামে অভিহিত করা হয়ে থাকে।

**ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রয়োজনীয়তা**

বিজ্ঞানের চরম উৎকর্ষতার দ্বারা মানুষ ঘরে বসে এখন তাদের বেশিরভাগ প্রয়োজন সম্পন্ন করতে পারছে। বিশেষ করে ব্যবসায় কর্মকাণ্ড তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি আইসিটি ছাড়া কল্পনাও করা যায় না। নিচে ব্যবসায় ক্ষেত্রে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির গুরুত্ব বা প্রয়োজনীয়তা বর্ণনা করা হলো:

- ১। **দ্রুত তথ্য প্রেরণ:** একসময় তথ্য আদান-প্রদান সময়সাপেক্ষ, ব্যয়সাপেক্ষ ছিল। আইসিটির কল্যাণে এখন কম্পিউটারের মাধ্যমে মুহূর্তের মধ্যে দেশের বিভিন্ন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানে এমনকি সমগ্র বিশ্বে তথ্য লেনদেন করতে পারি।
- ২। **বাজার গবেষণা:** বাজারে পণ্যের চাহিদা নিরূপণ এবং উৎপাদনের পরিমাণ নির্ধারণে আইসিটি গুরুত্বপূর্ণ অবদান রাখে।
- ৩। **ব্যয় সাশ্রয়ী:** ক্রেতা বা সরবরাহকারীর ব্যয় কমানোর জন্য, প্রতিযোগিতামূলক ব্যয়ে পণ্য ও সেবা উৎপাদনের জন্য ব্যবসায়ের বিভিন্ন পর্যায়ে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রয়োজন রয়েছে।
- ৪। **জটিল হিসাব সম্পাদনার ক্ষেত্রে:** ব্যাংকসমূহে জটিল হিসাব-নিকাশ থাকে। গুরুত্ব থেকেই বিভিন্ন প্রতিষ্ঠানের কাজের হিসাব ও বিল তৈরিতে আধুনিক প্রযুক্তির কম্পিউটার ব্যবহৃত হয়।
- ৫। **সিদ্ধান্তগ্রহণে:** মূলধন বাজেটিং সিদ্ধান্ত, পরিসংখ্যানের হিসাব নির্ণয়, হিসাব-বিজ্ঞান ও ব্যবস্থাপকীয় বিভিন্ন সিদ্ধান্ত গ্রহণে কম্পিউটার কাজে লাগানো হয়।
- ৬। **নতুন পণ্য প্রবর্তনে:** নতুন পণ্য এবং সেবা প্রবর্তন, প্রযুক্তির সহায়তায় পণ্যের বাজার তৈরি, নতুন বাজারে প্রবেশ, পণ্য বা সেবা উৎপাদনের নতুন উপায় খুঁজে বের করা ইত্যাদি যেসব ক্ষেত্রে পণ্য ও সেবার নতুনত্ব আনয়ন করা যায় সেখানে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রয়োজন রয়েছে।
- ৭। **গুণাগুণ নিয়ন্ত্রণ:** বিভিন্ন উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানসমূহের উৎপাদিত দ্রব্য যেমন- সিমেন্ট, চিকিৎসা সামগ্রী, সূক্ষ্ম যন্ত্রপাতি ইত্যাদি দ্রব্যসামগ্রীর মান নিয়ন্ত্রণে আধুনিক প্রযুক্তি ব্যবহৃত হয়।

৮। **অনলাইন ব্যবসায়:** ইন্টারনেটের মাধ্যমে ঘরে বসে কাজিত পণ্যসামগ্রী ক্রয়-বিক্রয় করা যায়। বিক্রয় ডটকম অনলাইন ব্যবসায় এর একটি উদাহরণ।

৯। **অনলাইন ব্যাংকিং:** টাকা জমা, উত্তোলন, ব্যালেন্স জানা, অর্থ স্থানান্তর ইত্যাদি কার্যক্রম এখন তথ্যপ্রযুক্তি, কম্পিউটার, ইন্টারনেট ইত্যাদির মাধ্যমে মুহূর্তের মধ্যে সম্পন্ন করা যায়।

১০। **উৎপাদন বৃদ্ধিতে:** উৎপাদন বৃদ্ধি করার জন্য তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহার করা যায়। যেমন- প্রযুক্তি ব্যবহার করে আঞ্চলিক ও আন্তর্জাতিক বাণিজ্যের প্রসার ঘটানো, প্রযুক্তির সহায়তায় বিভিন্ন ধরনের পণ্য উৎপাদন, বিভিন্ন ধরনের পণ্যের সমাবেশ ঘটানো ইত্যাদি দ্রুততার সাথে করা যায়।

### ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার

নিচে ব্যবসায় বাণিজ্যে ও অন্যান্য ক্ষেত্রে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার উলে-খ করা হলো:

১। **সামাজিক সম্পর্কের উন্নয়নে:** তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির মাধ্যমে পৃথিবীর যেকোনো প্রান্তের এক পক্ষ অন্য পক্ষের সাথে দ্রুত, সহজে ও সরাসরি যোগাযোগ স্থাপন ও বিনিময় করতে পারে।

২। **ব্যবসায় বাণিজ্যে:** ইন্টারনেট বর্তমানে বাণিজ্যিকভাবে ব্যবহৃত হচ্ছে। সকল প্রকার ব্যবসায় যোগাযোগ ও বিজ্ঞাপনের ক্ষেত্রে ইন্টারনেট ব্যবহৃত হচ্ছে।

৩। **তথ্য আদান-প্রদানে:** ই-মেইলের মাধ্যমে নিমিষেই পৃথিবীর একপ্রান্ত থেকে অন্যপ্রান্তে স্বল্প ব্যয়ে সব রকম তথ্য আদান-প্রদান করা যায়।

৪। **তথ্য আহরণে:** পৃথিবীর যেকোনো বিষয়ের ওপর তথ্য জানতে ও সংগ্রহ করতে সার্চ ইঞ্জিন ব্যবহার করে মুহূর্তেই তথ্য উপাত্ত আহরণ করা যায়।

৫। **প্রচার-প্রচারনায়:** আইসিটি এর কল্যাণে বিভিন্ন ইলেকট্রনিক মিডিয়ার মাধ্যমে অবাধে পণ্যের গুণাগুণ, মান, মূল্য ইত্যাদি তথ্য প্রদানের মাধ্যমে জনগণের নিকট পণ্য সম্পর্কে প্রচার করা যায়।


৬। **বিনোদনে:** আজকাল অনেকেই ইন্টারনেটকে বিনোদনের মাধ্যম হিসেবে বেচে নিয়েছে। এখানে টিভি দেখা, সিনেমা দেখা, গান শোনা, বিভিন্ন ধরনের গেমস খেলারও সুযোগ আছে।

৭। **মতামত প্রকাশে:** বিভিন্ন সামাজিক যোগাযোগের ওয়েবসাইট যেমন Facebook ইত্যাদি ব্যবহার করে নিজস্ব মতামত অন্যের নিকট পৌঁছানো যায়।

৮। **তথ্য ভান্ডার সংরক্ষণে:** ব্যবসায়ের তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠানের কেন্দ্রীয় তথ্যের ভিত্তি ও ভান্ডার হিসেবে কাজ করে। বিভিন্ন বিভাগ ও উপবিভাগে প্রয়োজনীয় তথ্যের আদান-প্রদানসহ অভ্যন্তরীণ ও বাইরের বিভিন্ন পক্ষের চাহিদা মাফিক তথ্য সরবরাহ করা ব্যবস্থাপনা তথ্য পদ্ধতির অন্যতম কাজ।

৯। **চিকিৎসা ক্ষেত্রে:** ব্যবস্থাপত্র তৈরী, রোগ নির্ণয়, প্যাথলজিক্যাল টেস্ট প্রভৃতিতে কম্পিউটার ব্যবহার করা হয়।

১০। **শিক্ষাক্ষেত্রে:** ইন্টারনেট হচ্ছে আধুনিক জ্ঞানভান্ডার। সর্বশেষ তথ্য সংবলিত বিভিন্ন বিষয়ের তথ্য/উপাত্ত এর মাধ্যমে সংগ্রহ ও ব্যবহার করা হয়।

 <b>অ্যাকটিভিটি</b> (নিজে করি) /শিক্ষার্থীর কাজ	উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের অধীন এইচএসসি প্রোগ্রামের সফলতায় শিক্ষার্থী কীভাবে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি কাজে লাগাতে পারে ৫টি বাক্যে লিখুন।
--	--



### সারসংক্ষেপ

- দ্রুত তথ্য আদান-প্রদানে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রয়োজনীয়তা রয়েছে।
- উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধিতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রয়োজনীয়তা দেখা যায়।
- সামাজিক সম্পর্কের উন্নয়নে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার লক্ষ্য করা যায়।
- ব্যবসায়ের তথ্য ভান্ডার সংরক্ষণেও তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার পরিলক্ষিত হয়।

## ৮ পাঠ্যক্রম মূল্যায়ন-১১.১

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। ব্যবসায়িক ক্ষেত্রে তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার প্রতিষ্ঠানের কী রোধ করে?

- |          |          |
|----------|----------|
| ক) সময়  | খ) অপচয় |
| গ) ব্যয় | ঘ) আয়   |

২। ঘরে বসেই মানুষের খুচরা পণ্য ক্রয় করতে চাওয়ার প্রবণতা বৃদ্ধি পাচ্ছে। কারণ—

- মানুষের কাজের চাপ বৃদ্ধি পাচ্ছে
- প্রযুক্তিগত উন্নয়ন সাধিত হচ্ছে
- সময় সাশ্রয় হচ্ছে।

নিচের কোনটি সঠিক?

- |             |                |
|-------------|----------------|
| ক) i ও ii   | খ) i ও iii     |
| গ) ii ও iii | ঘ) i, ii ও iii |

৩। ব্যবসায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির প্রয়োজন। কারণ, এতে—

- কাজের গতি ও দক্ষতা বাড়ে
- দ্রুত তথ্য সংগ্রহ ও প্রেরণ করা যায়
- নিশ্চিত লাভের সুযোগ সৃষ্টি হয়

নিচের কোনটি সঠিক?

- |             |                |
|-------------|----------------|
| ক) i ও ii   | খ) i ও iii     |
| গ) ii ও iii | ঘ) i, ii ও iii |


## পাঠ-১১.২ অনলাইন ব্যবসায়



### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- অনলাইন ব্যবসায় এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- অনলাইন ব্যবসায়ের গুরুত্ব ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- অনলাইন ব্যবসায়ের পদ্ধতি বর্ণনা করতে পারবেন।

 <b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b>	অনলাইন ক্যাটালগ, ওয়েব সাইট ডিজাইন ও ডোমেইন
--	---



### অনলাইন ব্যবসায়ের ধারণা

সাধারণভাবে অনলাইনে পণ্য কেনা বেচাকে অনলাইন ব্যবসায় মনে করা হয়। কিন্তু শুধুমাত্র ক্রয়-বিক্রয় নয় বরং ব্যবসায়ের অন্যান্য কাজ যেমন পণ্য ও সেবা বাজারজাতকরণ প্রসারের কাজটিও অনলাইনে সম্পাদন করা যায়। অর্থাৎ ইন্টারনেটকে মাধ্যম হিসাবে ব্যবহার করে ব্যবসায়ের যে কোন ধরনের কাজ অনলাইনে সম্পাদন করা হলে তাকেও অনলাইন ব্যবসায় বলা যাবে। উদাহরণস্বরূপ বলা যায়, বিক্রয় ডটকম বাংলাদেশের বিখ্যাত অনলাইন ব্যবসায়গুলোর মধ্যে একটি।

### অনলাইন ব্যবসায়ের গুরুত্ব

বাংলাদেশে সর্বপ্রথম ব্যাংকিং সেক্টরে অনলাইন ব্যবসায় কার্যক্রম শুরু হয়। বর্তমানে বাংলাদেশ ব্যাংক তার নিকাশ কার্যক্রম অনলাইনে সম্পাদন করে। নিচে অনলাইন ব্যবসায়ের গুরুত্ব তুলে ধরা হলো:

- ১। **ব্যবসায়ের গতিশীলতা বৃদ্ধি:** অনলাইন ব্যবসায়ের ফরমায়েশ প্রদান, মজুদ মাল ব্যবস্থাপনা, ক্রেতার সাথে যোগাযোগ স্থাপন থেকে শুরু করে পণ্যের মূল্য পরিশোধ পর্যন্ত যাবতীয় সকল কাজ স্বয়ংক্রিয়ভাবে সম্পাদিত হয় বলে ব্যবসায়ের গতিশীলতা বৃদ্ধি পায়।
- ২। **অর্থনৈতিক উন্নয়ন:** একটি দেশের অর্থনৈতিক অবস্থা চাঙ্গা করতে অনলাইন ব্যবসায় গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রাখে। একদিকে উৎপাদিত দ্রব্য বিক্রয়ের নিশ্চয়তা অন্যদিকে বেকার তরুণ-তরুণীদের কাজের মাধ্যমে আয়-রোজগারের ব্যবস্থা করে অনলাইন ব্যবসায় পরোক্ষভাবে দেশের অর্থনৈতিক উন্নয়নে ভূমিকা রাখে।
- ৩। **দক্ষ বাজারজাতকরণ হাতিয়ার:** অনলাইন ব্যবসায়ের পণ্য ও সেবা বাজারজাতকরণ অপেক্ষাকৃত দক্ষ ও শক্তিশালী। বর্তমানে ক্রেতারা যেহেতু যুগের সাথে তাল মিলিয়ে ইন্টারনেটের মাধ্যমে পণ্য সম্পর্কে জানতে চায় এবং এর মাধ্যমে সহজেই ক্রয়-বিক্রয় সংক্রান্ত কাজ সম্পাদন করতে পারে সেহেতু সাধারণ ব্যবসায়ের তুলনায় অনলাইন ব্যবসায়ীগণ বাজারজাতকরণের ক্ষেত্রে অধিক সুবিধা লাভ করেন।
- ৪। **বিশ্বব্যাপী নেটওয়ার্ক:** অনলাইন ব্যবসায়ের মাধ্যমে উৎপাদক বা সরবরাহকারী বিশ্বব্যাপী নেটওয়ার্ক বিস্তৃত করতে পারে। ব্যবসায়ী তার চেম্বারকে একটি বিল্ডিং এর মধ্যেই আবদ্ধ রাখে না, বরং এটিকে ছড়িয়ে দেয় সকল দেশের ব্যবসায়িক চেম্বারে।
- ৫। **ব্যবসায়িক বিস্তার:** অনলাইন সারা বিশ্বে এমন একটি কৌতূহলী নাম যার মানে হলো একটি ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান এখন আর কোনো এলাকা, জেলা বা দেশের মধ্যে সীমাবদ্ধ নয় বরং সমগ্র বিশ্বব্যাপী এর বিস্তার। সমগ্র বিশ্ব অনলাইনে একটি মার্কেটে পরিণত হয়েছে।
- ৬। **নতুন পণ্য উন্নয়নের ক্ষেত্রে:** এ ব্যবসায়ের বাজার ও ক্রেতা সম্পর্কে যথাযথ তথ্য সংগ্রহ ও সংরক্ষণ করা হয়। সংগৃহীত তথ্য বিচার-বিশে-ষণ করে নতুন নতুন পণ্য বা সেবা উন্নয়ন করে উপহার দিতে পারে অনলাইন ব্যবসায়।

৭। **সার্বক্ষণিক সেবা দান:** এ ধরনের ব্যবসায় কখনও বন্ধ হয় না। প্রথাগত ব্যবসায়ের মতো এটিকে কোনো সময়সূচি মেনে চলতে হয় না। গ্রাহকরা তাদের সুবিধামতো যে কোনো মুহূর্তে (২৪/৭) সেবা পেতে পারে। এ কারণেই অনলাইন ব্যবসায় গ্রাহকদের আস্থা অর্জনে সমর্থ হয়েছে।

৮। **সর্বাধুনিক যোগাযোগের মাধ্যম:** ব্যবসায়ের অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক প্রতিটি পক্ষের যেমন-কর্মী, ক্রেতা, সরবরাহকারী, অন্যান্য ব্যবসায়ী প্রত্যেকের সাথে যোগাযোগ স্থাপনে সর্বাধুনিক পদ্ধতি হিসেবে ইন্টারনেট নেটওয়ার্ককে কাজে লাগানো হয় যা অনলাইন ব্যবসায়কে বিশেষ সুবিধা প্রদান করে।

৯। **সময়ের সর্বোত্তম ব্যবহার:** অনলাইন ব্যবসায়ের নতুন দিগন্ত উন্মোচনের সাথে সাথে প্রতিযোগিতামূলক ব্যবসায়ের সময়ের সঠিক ব্যবহার নিশ্চিত করছে। এখন ব্যবসায়ীকে দিনের পর দিন ভোক্তা/ক্রেতার জন্য পণ্য বা সেবা বা তথ্য নিয়ে অপেক্ষা করতে হয় না। বরং মুহূর্তের মধ্যে ইন্টারনেটের মাধ্যমে পৃথিবীর একপ্রান্ত থেকে অন্যপ্রান্তে ভোক্তার নিকট তথ্য চলে যাচ্ছে। ফলে সময়ের সদ্ব্যবহার হচ্ছে।

১০। **অফুরন্ত সুযোগের ব্যবস্থা:** অনলাইনের মাধ্যমে সারা বিশ্ব এক মার্কেটে পরিণত হওয়ায় ব্যবসায়ীদের পরিশ্রম অনেক কমে গিয়েছে। এর ফলে ব্যবসায়ীরা ইন্টারনেটের মাধ্যমে উৎপাদিত পণ্যের ডিজাইন, রং, ওজন, মূল্য, গুণাগুণ, মূল্যহ্রাস, বিশেষ সুবিধা ইত্যাদি অতি সহজে ভোক্তা ও ক্রেতাকে অবহিত করতে পারে।

### অনলাইন ব্যবসায়ের পদ্ধতি

প্রথাগত ব্যবসায়কে অনলাইন ব্যবসায়ে পরিণত করতে অথবা নতুনভাবে অনলাইন ব্যবসায় শুরু করতে নিম্নোক্ত দিক নির্দেশনাগুলো অনুসরণ করতে হয়:

১। **উদ্যোগ গ্রহণ:** প্রকল্প ধারণা অনুসারে পছন্দের ব্যবসায়টি শুরু করতে হবে। বিদ্যমান ব্যবসায়কে রিইঞ্জিনিয়ারিং এর মাধ্যমে অনলাইন ব্যবসায়ের উপযোগী করে গড়ে তুলতে হয়।

২। **ডোমেইন রেজিস্ট্রেশন:** অনলাইন ব্যবসায় যেহেতু ওয়েব সাইটের মাধ্যমে পরিচালিত হয়। তাই প্রতিষ্ঠানের নামে নিরাপদ হোস্টিং সাইটে ডোমেইন রেজিস্ট্রেশন করতে হয়।

৩। **ওয়েব হোস্ট খুঁজে বের করা:** ওয়েব হোস্ট হচ্ছে এমন কতকগুলো কোম্পানি যারা তাদের সার্ভার অন্যের ওয়েব সাইটে তৈরী করার জন্য জায়গা ভাড়া দিয়ে থাকে। বেশিরভাগ ক্ষেত্রে একই কোম্পানি ডোমেইন রেজিস্ট্রেশন ও ওয়েব হোস্টের কাজ করে থাকে।

৪। **ওয়েব সাইট ডিজাইন:** দুইভাবে ওয়েব সাইট তৈরী করা যায়। ব্যবসায়ী নিজে অথবা কোন প্রশিক্ষিত এক্সপার্ট ডিজাইনার দিয়ে ওয়েব সাইট তৈরী করতে পারেন।

৫। **অনলাইন ক্যাটালগ তৈরী:** অনলাইনে ব্যবসায়ের ক্ষেত্রে পণ্য বা সেবার অনলাইন ক্যাটালগ তৈরী করতে হয় যাতে ক্রেতারা সহজেই তাদের পছন্দ অনুযায়ী পণ্যটি খুঁজে বের করতে পারে। এক্ষেত্রে পণ্য বা সেবার ছবিসহ সংক্ষিপ্ত বর্ণনা দেয়া হয়ে থাকে। অনেক সময় ক্যাটালগের পণ্যের সাথে মূল্যসহ পরিশোধ পদ্ধতিও উল্লেখ করা থাকে। এতে সম্ভাব্য ক্রেতাগণের দৃষ্টি সহজেই আকর্ষিত হতে পারে।


৬। **অনলাইনে মূল্য পরিশোধ:** পরবর্তী ধাপে ক্রেতাদেরকে অনলাইনে মূল্য পরিশোধের পদ্ধতি নির্ধারণ করতে দিতে হবে। ব্যবসায়ী যেমন-ক্রয়ের ক্ষেত্রে অনলাইন মূল্য পরিশোধ করে থাকেন তেমনি ক্রেতারাও ডেবিট কার্ড, ক্রেডিট কার্ড এমন কি অধুনা বিকাশ পদ্ধতিতে আমাদের দেশে এ ধরনের মূল্য পরিশোধ করে থাকেন।

৭। **বিজ্ঞাপন প্রদান:** প্রথাগত ব্যবসায়ের মতোই অনলাইন ব্যবসায়ে বিজ্ঞাপন ও মার্কেটিং কার্যক্রম চালাতে হয়। এক্ষেত্রে অনলাইন এবং অফলাইনে বিজ্ঞাপন প্রদান করতে হবে। সাথে সাথে ই-মার্কেটিং এর কৌশল উন্নয়ন করতে হবে। এর কার্যকারিতার ওপর ব্যবসায়ের সাফল্য অনেকাংশেই নির্ভর করে।

৮। **পণ্য ডেলিভারী পদ্ধতি নির্ধারণ:** পণ্যের প্রকৃতির উপর পণ্য ডেলিভারী পদ্ধতি নির্ভর করে। উদাহরণ স্বরূপ বলা যায়, একটি সফটওয়্যার যদি পণ্য হয় সেক্ষেত্রে ডাউনলোড এর মাধ্যমে পণ্য ডেলিভারী করা যায়। আবার পণ্য যদি একটি ক্যামেরা হয় সেক্ষেত্রে কুরিয়ার সার্ভিস এর মত পদ্ধতিতে পণ্য ডেলিভারী করা যায়।

৯। তদারকি নিশ্চিতকরণ: বিভিন্ন টুলস ব্যবহার করে অনলাইন ব্যবসায়ের প্রবৃদ্ধির গতিপথ অনুসরণ ও বিশ্লেষণ করা যায়। কতজন ক্রেতা ওয়েব সাইটটি পর্যবেক্ষণ করেছেন, কতজন আগ্রহ প্রকাশ করেছেন এবং কারা কারা পণ্য ক্রয়ের জন্য আবেদন করেছেন ইত্যাদি তথ্য সম্পর্কে অবগত হওয়া যায়।

১০। ব্যবসায়ের অন্যান্য দিক বিবেচনা: অনলাইন ব্যবসায় সংক্রান্ত অন্যান্য বিষয় যেমন : ব্যাংকিং, কর প্রদান, বিল পরিশোধ, হিসাবরক্ষণ, ট্রেডমার্ক, প্যাটেন্ট ও অন্যান্য আইনগত দিক বিবেচনা করতে হয়।

 <b>অ্যাকটিভিটি</b> (নিজে করি) /শিক্ষার্থীর কাজ	দেশে ইন্টারনেট ব্যবহারকারীর সংখ্যা যে হারে বাড়ছে সেভাবে অনলাইন ব্যবসায় প্রসার ঘটছে না কেন? ১০টি লাইনে মতামত দিন।
--	--

## সারসংক্ষেপ

- ব্যবসায়ের গতিশীলতা আনয়নে অনলাইন ব্যবসায়ের গুরুত্ব রয়েছে।
- ব্যবসায়িক বিস্ফুরে অনলাইন ব্যবসায়ের গুরুত্ব পরিলক্ষিত।
- অনলাইন ব্যবসায় পদ্ধতির প্রথম পদক্ষেপ হচ্ছে উদ্যোগ গ্রহণ।
- অনলাইনে মূল্য পরিশোধ অনলাইন ব্যবসায়ের অন্যতম পদ্ধতি।

## পাঠোত্তর মূল্যায়ন-১১.২

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। অনলাইন হলো আধুনিক ব্যবসায় জগতের-

- ভিত্তি
- নতুন সংযোজন
- আধুনিক পদ্ধতি

নিচের কোনটি সঠিক?

ক) i ও ii

খ) i ও iii

গ) ii ও iii

ঘ) i, ii ও iii

২। অনলাইনের মাধ্যমে উৎপাদিত পণ্য বা সেবা-

- বিতরণ করা হয়
- সরবরাহ করা হয়
- চূড়ান্ত ভোক্তার নিকট পৌঁছে দেয়া হয়

নিচের কোনটি সঠিক?

ক) i ও ii

খ) i ও iii


গ) ii ও iii

ঘ) i, ii ও iii

**পাঠ-১১.৩ ই-কমার্স****উদ্দেশ্য**

এই পাঠ শেষে আপনি-

- ই-কমার্স এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ই-কমার্সের পদ্ধতি বর্ণনা করতে পারবেন।

 <b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b>	ব্যবসায় হতে ব্যবসায় (বিটুবি), ব্যবসায় হতে ক্রেতা (বিটুসি), ক্রেতা হতে ক্রেতা (সিটুসি), ক্রেতা হতে ব্যবসায় (সিটুবি)
--	--

**ই-কমার্সের ধারণা**

বাণিজ্য বলতে বোঝায় উৎপাদিত পণ্য বা সেবা ভোক্তার হাতে পৌঁছে দেয়া। যদি ইন্টারনেটের মাধ্যমে পণ্য বা সেবা ভোক্তার হাতে পৌঁছানো হয় তবে তাকে ই-কমার্স বলা হবে। সাধারণ অর্থে, ইলেকট্রনিক মাধ্যম ব্যবহার করে পণ্য ক্রয়-বিক্রয় কার্যক্রম সম্পাদন করাকে ই-কমার্স বলা হবে। অর্থাৎ পণ্য বা সেবার বাণিজ্য যখন অনলাইন পদ্ধতিতে ঘটে তখন সেটি ই-কমার্স নামে পরিচিতি পায়। ব্যাপক অর্থে, বিশ্বব্যাপী ই-কমার্সকে পণ্য বা সেবা ক্রয়-বিক্রয়ের কার্যাবলি হিসেবে বিবেচনা করা হলেও পণ্য বা সেবা উৎপাদনের পর থেকে ক্রেতা বা ভোক্তার নিকট পৌঁছানোর যাবতীয় কার্যাবলি যেগুলো ইন্টারনেটের মাধ্যমে সম্পাদিত হয় তার সমষ্টিও ই-কমার্স বলে বিবেচিত হয়।

**ই-কমার্সের পদ্ধতি**

বিশ্বকে অনলাইন বাজারে পরিণত করার প্রক্রিয়া অনেক আগেই চালু হয়েছে। যার ফলশ্রুতিতে ভৌগোলিক গন্ডি পেরিয়ে খুব সহজে আন্ডর্জাতিক বাজার এখন অনলাইন বাজারের রূপ নিয়ে ব্যবসায়িক কার্যক্রম আরও সহজতর করেছে। ই-মার্কেটারদের মতে ই-কমার্সের প্রভাবে বিশ্বের ভৌগোলিক অঞ্চলের দৃশ্যপট অনেকটা প্রযুক্তিসম্মত হয়েছে। প্রতিটি ব্যবসায়ের নিজস্ব ধরন ও প্রকৃতি রয়েছে, আর তার ওপর নির্ভর করে উক্ত ব্যবসায়ের বিনিয়োগ, লাভের পরিমাণ ইত্যাদি। ই-কমার্স চার ভাবে সংগঠিত হতে পারে।


**১. ব্যবসায় হতে ব্যবসায়:** ই-কমার্সের ব্যবসায় হতে ব্যবসায় বা Business to Business or B2B (বিটুবি) মডেল বলতে বিভিন্ন ব্যবসায়ীদের মধ্যে পারস্পরিক সম্পর্ক ও ক্রয়-বিক্রয় করাকে বোঝায়। বিটুবি ব্যবসায়ের মাধ্যমে পণ্য লেনদেন ব্যয় কমে যায়, মধ্যস্থকারীর দরকার হয় না এবং পণ্য মূল্যের ব্যাপারে স্বচ্ছ থাকা যায়। বিশ্বের প্রায় ৮০% ব্যবসায় বিটুবি ব্যবসায়ের আওতাভুক্ত। যেমন: alibaba.com

**২. ব্যবসায় হতে ক্রেতা :** ই-কমার্সের ব্যবসায় হতে ক্রেতা বা Business to Consumer or B2C (বিটুসি) মডেল হচ্ছে খুচরা ব্যবসায়ের মতো যেখানে ব্যবসায়ীরা সরাসরি ভোক্তার নিকট পণ্য বা তথ্যাদি বিক্রয় করেন। যে কোনো ব্যক্তি বা ক্রেতা ব্যবসায়ীর বা সরবরাহকারীর ওয়েবসাইট ব্যবহার করে কোনো মধ্যস্থকারবাহী ছাড়াই সরাসরি পণ্য বা সেবা ক্রয় করতে পারে। যেমন: amazon.com

**৩. ক্রেতা হতে ক্রেতা:** ক্রেতা হতে ক্রেতা বা Consumer to Consumer or C2C (সিটুসি) মডেলের ব্যবসায়ের ক্ষেত্রে একজন ভোক্তাকে ইন্টারনেটের মাধ্যমে সরাসরি অন্য ভোক্তার নিকট পণ্য বিক্রয় করতে দেখা যায়। এক্ষেত্রে লেনদেনের জন্য অন্য কোনো পক্ষের প্রয়োজন হয় না। যেমন: e-bay.com

**৪. ক্রেতা হতে ব্যবসায়:** যেখানে একজন ব্যক্তি তার পণ্য ও সেবার বিবরণ ইন্টারনেটের মাধ্যমে প্রেরণ করে এবং বিভিন্ন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান উক্ত পণ্য বা সেবা পছন্দ অনুযায়ী ক্রয় করে তাকে ক্রেতা হতে ব্যবসায় বা Consumer to Business or C2B (সিটুবি) মডেল বলে পরিচিত। যেমন: monster.com



 <b>অ্যাকটিভিটি</b> (নিজে করি) শিক্ষার্থীর কাজ	ব্যবসায় হতে ক্রেতা ও ক্রেতা হতে ব্যবসায় এর মধ্যে মূল পার্থক্য কী?
---	---

## সারসংক্ষেপ

- ইলেকট্রনিক মাধ্যম ব্যবহার করে পণ্য ক্রয়-বিক্রয় কার্যক্রম সম্পাদন করাকে ই-কমার্স বলে।
- ই-কমার্স চার ভাবে সংগঠিত হতে পারে।
- বিশ্বের প্রায় ৮০% ব্যবসায় বিটুবি ব্যবসায়ের আওতাভুক্ত।

## পাঠোত্তর মূল্যায়ন-১১.৩

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। ই-কমার্সের মূল মাধ্যম কী?

- |              |             |
|--------------|-------------|
| ক) ইন্টারনেট | খ) টেলিভিশন |
| গ) টেলিফোন   | ঘ) রেডিও    |

২। ইন্টারনেটের মাধ্যমে পণ্য ও সেবা ভোক্তার নিকট পৌঁছে দেওয়াকে কী বলে?

- |             |                |
|-------------|----------------|
| ক) ই-বিজনেস | খ) ই-মার্কেটিং |
| গ) ই-কমার্স | ঘ) ই-রিটেইলিং  |

৩। ই-কমার্সে কোন ধরনের মাধ্যম ব্যবহার করা হয়?

- |             |               |
|-------------|---------------|
| ক) যোগাযোগ  | খ) ইলেকট্রনিক |
| গ) বিজ্ঞাপন | ঘ) লিখিত      |

৪। B2C এর পূর্ণরূপ কী?

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| ক) Business to customer | খ) Business to client   |
| গ) Business to commerce | ঘ) Business to consumer |

উদ্দীপকটি পড়ুন এবং ৫ ও ৬ নং প্রশ্নের উত্তর দিন।

জনাব বদরুল একজন ফল ব্যবসায়ী। তিনি দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলে ফল সরবরাহ করেন। কিন্তু তিনি ক্রেতার সাথে সরাসরি কথা না বলে লেনদেন করেন না। তিনি এর জন্য প্রযুক্তি সরবরাহ করেন।

৫। জনাব বদরুলের ব্যবসায়টি কোন্ পদ্ধতিতে করা হয়?

- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| ক) অনলাইন মার্কেটিং | খ) ই-কমার্স   |
| গ) ই-বিজনেস         | ঘ) ই-ব্যাংকিং |

৬। জনাব বদরুলের ভোক্তার/ক্রেতার সাথে যোগাযোগের ফলে—

- পণ্য উন্নয়ন সম্ভব
- ভোক্তার চাহিদা অনুযায়ী পণ্য সরবরাহ সম্ভব
- মূল্যবৃদ্ধি সম্ভব

নিচের কোনটি সঠিক?

- |             |                |
|-------------|----------------|
| ক) i ও ii   | খ) i ও iii     |
| গ) ii ও iii | ঘ) i, ii ও iii |

## পাঠ-১১.৪ ই-ব্যবসায়/ ই-বিজনেস



### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- ই-বিজনেস এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ই-বিজনেসের পদ্ধতি বর্ণনা করতে পারবেন।

<p><b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b></p>	সমান্তরাল পদ্ধতি, পার্শ্বিক পদ্ধতি, খাড়াখাড়ি পদ্ধতি ও নিম্নগামী পদ্ধতি
--------------------------------------	--



### ই-ব্যবসায়/ ই-বিজনেসের ধারণা

যে ব্যবসায় ইন্টারনেট ব্যবহার করে পরিচালিত হয় অথবা উৎপাদন ও মুনাফা বৃদ্ধিতে ইন্টারনেট প্রযুক্তি ব্যবহার করা হলে তাকে ই-বিজনেস বলা হয়। ই-বিজনেস অর্থ ইলেকট্রনিক্স বিজনেস বা ইলেকট্রনিক ব্যবসায়। সাধারণভাবে বলতে গেলে কম্পিউটার ও ইন্টারনেট ব্যবহার করে ব্যবসায় পরিচালনা করাই হলো ই-বিজনেস। অতএব, ই-বিজনেস বলতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে পণ্যদ্রব্য বা সেবা উৎপাদন হতে শুরু করে চূড়ান্ত ভোক্তার নিকট পৌঁছানো পর্যন্ত সকল ধরনের ব্যবসায়িক তথ্য আদান-প্রদান, ব্যবসায়িক সম্পর্ক স্থাপন, লেনদেন, ক্রয়-বিক্রয়, মার্কেটিং, গবেষণা ইত্যাদি কার্যাবলির সমষ্টিকে বোঝায়।

### ই-ব্যবসায়/ ই-বিজনেসের পদ্ধতি

১৯৯৭ সালের অক্টোবরে বিশ্ববিখ্যাত আইবিএম কোম্পানি সর্বপ্রথম ই-বিজনেস এর প্রবর্তন করে। চারটি পদ্ধতিতে ই-বিজনেস সম্পাদিত হয়, যেমন-

১. সমান্তরাল পদ্ধতি: ওয়েব ফ্রন্ট এবং ব্যাকুইন্ড পদ্ধতিতে ব্যবসায় কার্যাবলি সম্পাদিত হয়।
২. পার্শ্বিক পদ্ধতি: কোম্পানির সাথে গ্রাহক, অংশীদার সরবরাহকারী বা মধ্যস্থ ব্যবসায়ের কার্যাবলি সম্পাদিত হয়।
৩. খাড়াখাড়ি পদ্ধতি: ই-কমার্স, প্রাতিষ্ঠানিক সম্পদ পরিচালনা, ব্যবস্থাপনার সাথে গ্রাহকের সম্পর্ক, ব্যবস্থাপনা জ্ঞান সরবরাহ চেইন ব্যবস্থাপনা এর অন্তর্ভুক্ত।
৪. নিম্নগামী পদ্ধতি: প্রাতিষ্ঠানিক কার্যাবলি আধুনিকায়নে নতুন প্রযুক্তি সমন্বিতকরণ এর অন্তর্ভুক্ত।

<p><b>অ্যাকটিভিটি (নিজে করি)</b> শিক্ষার্থীর কাজ</p>	ই-বিজনেস এর ধারণাটি ব্যাখ্যা করুন।
--	------------------------------------



### সারসংক্ষেপ

- কম্পিউটার ও ইন্টারনেট ব্যবহার করে ব্যবসায় পরিচালনা করাই হলো ই-বিজনেস।
- ১৯৯৭ সালের অক্টোবরে বিশ্ববিখ্যাত আইবিএম কোম্পানি সর্বপ্রথম ই-বিজনেস এর প্রবর্তন করে।
- চারটি পদ্ধতি ব্যবহার করে ই-বিজনেস সম্পাদন করা যায়।



### পাঠোত্তর মূল্যায়ন-১১.৪

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। ই-বিজনেস কোনা ধরনের সেবা প্রদান করে?

ক) মুনাফা ভিত্তিক

খ) অর্থভিত্তিক

গ) সুনামভিত্তিক

ঘ) ওয়েবসাইট ভিত্তিক

নিচের উদ্দীপকটি পড়ুন এবং ২ ও ৩ নং প্রশ্নের উত্তর দিন।

জনাব কাদের একজন শিল্পপতি। তিনি তার প্রতিষ্ঠানে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের বিষয়ে খুবই যত্নশীল। প্রতিষ্ঠানের সকল জনশক্তি, গ্রাহক, প্রতিযোগীসহ স্বার্থ সংশ্লিষ্ট সকল পক্ষের সাথে যোগাযোগ, কাঁচামাল সংগ্রহ, মালামাল বিক্রয় সবকিছুই অনলাইনে করতে সচেষ্ট থাকেন।

২। জনাব কাদেরের সকল কাজ নিচের কোনটির মধ্যে পড়ে?

ক) ই-বিজনেস

খ) ই-কমার্স

গ) ই-মার্কেটিং

ঘ) ই-রিটেইলিং

৩। এতে জনাব কাদেরের যে সকল সুবিধা হয়েছে তা হলো-

i. কাজের দক্ষতা বৃদ্ধি

ii. সময়ের সাশ্রয়

iii. প্রতিযোগীতার সামর্থ্য বৃদ্ধি

নিচের কোনটি সঠিক?

ক) i ও ii

খ) i ও iii

গ) ii ও iii

ঘ) i, ii ও iii

## পাঠ-১১.৫ ই-মার্কেটিং



### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- ই-মার্কেটিং এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ই-মার্কেটিং পদ্ধতি বর্ণনা করতে পারবেন।
- ই-মার্কেটিং এর গুরুত্ব ব্যাখ্যা করতে পারবেন।

<p><b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b></p>	ওয়েব এ্যাড্রেস, ওয়েব সাইট ও ওয়েব পেজ
--------------------------------------	---



### ই-মার্কেটিং এর ধারণা

ই-মার্কেটিং এর পূর্ণ অর্থ হচ্ছে ই-মেইল মার্কেটিং। যখন বাজারজাতকরণের মৌলিক কাজগুলো কম্পিউটার ও ইন্টারনেট ব্যবহার করে ই-মেইলের মাধ্যমে সম্পাদিত হয় তখন তাকে ই-মার্কেটিং বলে। ই-মার্কেটিং এর মাধ্যমে বিজ্ঞাপন, ব্যবসায়ের অনুরোধ, বিক্রয় প্রস্তুত প্রভৃতি সম্পাদন করা হয়। ই-মেইলের সাহায্যে ভোক্তার আনুগত্য, ট্রাস্ট, ব্র্যান্ড সচেতনতা (awareness) প্রভৃতি সৃষ্টি করা হয়। ই-মার্কেটিং এর অন্যতম উদ্দেশ্য হচ্ছে বর্তমান ক্রেতা ধরে রাখা, পুরাতন ক্রেতাগণকে সচেতন ও অনুরোধ করা এবং সম্ভাব্য ক্রেতা খুঁজে বের করা।

### ই-মার্কেটিং পদ্ধতি

ই-মার্কেটিং এর জন্য কোন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানকে বেশ কিছু ধারাবাহিক পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হয়। নিম্নে ই-মার্কেটিং এর প্রক্রিয়া/পদ্ধতি আলোচনা করা হলো:

১। **ওয়েব এ্যাড্রেস/ই-মেইল এ্যাড্রেস:** ই-মার্কেটিং এর জন্য ই-মেইল ঠিকানার প্রয়োজন হয়। ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানকে বিভিন্ন সংস্থা থেকে উপযুক্ত সংস্থার অধীনে ই-মেইল এ্যাড্রেস ওপেন করতে হয়। যেমন- ইয়াহুডট কম এবং জিমেইলডট কম দুটি বিখ্যাত প্রতিষ্ঠান যারা World Wide E-mail Address এর সুবিধা দেয়।

২। **ওয়েব সাইট ও ওয়েব পেজ:** পরবর্তীতে প্রতিষ্ঠান নিজের প্রয়োজন মত ওয়েব সাইট ও ওয়েব পেজ ডিজাইন করতে পারে। প্রতিষ্ঠান নিজস্ব সফটওয়্যার ডিজাইনার দ্বারা বা প্রফেশনাল ডিজাইনারদের দ্বারা ওয়েবপেজ ডিজাইন করতে পারে।

৩। **পণ্য বা সেবার পরিচয়াদি:** ওয়েব পেজ ডিজাইনের পরে সেখানে পণ্যের ব্র্যান্ড, লেবেল, প্রাইম, মান প্রভৃতি সংযুক্ত করতে হয়। এর মাধ্যমে পণ্যের/সেবার পরিচিতি বাড়ে।

৪। **অন্যান্য ব্যবসায়ী, ক্রেতা বা প্রতিষ্ঠানের ওয়েব এ্যাড্রেস:** প্রতিষ্ঠানকে ই-মার্কেটিং এর জন্য সম্ভাব্য ব্যবসায়ী, ক্রেতা বা ব্যবহারকারীদের ই-মেইল এ্যাড্রেস সংগ্রহ করতে হয়। এ সকল এ্যাড্রেস ইন্টারনেট থেকেই সংগ্রহ করা যেতে পারে।

৫। **ই-মেইল প্রেরণ:** প্রতিষ্ঠানকে পরবর্তীতে সংগৃহীত ই-মেইল এ্যাড্রেস-এ পণ্য ও সেবা সম্পর্কে মাঝে মাঝে ই-মেইল এর মাধ্যমে মেসেজ পাঠাতে হবে। এতে পণ্য ও সেবা সম্পর্কে ক্রেতার আগ্রহ সৃষ্টি হয়।

৬। **খোলা বিজ্ঞাপন:** প্রতিষ্ঠান তার ওয়েব সাইটে সরাসরি উন্মুক্ত বিজ্ঞাপন প্রচার করতে পারে। এতে সহজেই এক সাথে বহুসংখ্যক ক্রেতা পণ্য/সেবা সম্পর্কে ধারণা লাভ করতে পারে।

৭। **মনিটরিং ও আপডেটেড:** প্রতিষ্ঠানকে মাঝে মাঝে নিজস্ব ই-মেইল এ্যাড্রেস মনিটরিং করতে হবে। তাছাড়া প্রতিনিয়ত ওয়েব ইনফরমেশন (নতুন পণ্য, প্রাপ্ত মান, পরবর্তী মূল্য, পণ্যমান প্রভৃতি) আপডেটেড রাখতে হবে।

পরিশেষে বলা যায়, সনাতন মার্কেটিং অপেক্ষা অধিক দ্রুততার সাথে, অল্প খরচে, বহু সংখ্যক ক্রেতার সাথে যোগাযোগ করার আধুনিক বাজারজাতকরণ পদ্ধতি হচ্ছে ই-মার্কেটিং। ই-মার্কেটিং এর ব্যবহার ও প্রয়োজনীয়তা দিন দিন বৃদ্ধি পাচ্ছে।

**ই-মার্কেটিং এর গুরুত্ব**

প্রথাগত মার্কেটিং এর সীমাবদ্ধতা কাটিয়ে উঠে ব্যবসায় জগতে আলো ছড়াচ্ছে ই-মার্কেটিং। ই-মার্কেটিং এর গুরুত্ব নিচে তুলে ধরা হলো।

১। **নতুন পণ্য উন্নয়নঃ** প্রযুক্তিগত উন্নয়ন মানুষের সহনশীলতা ও বিশেষ-ষণী ক্ষমতাকে বৃদ্ধি করেছে। ই-মার্কেটিং বাজার ও ভোক্তার আচরণ বিশেষ-ষণ করে নতুন সুযোগ সৃষ্টি করতে পারে। এসকল সুযোগ কাজে লাগালে নতুন পণ্য উন্নয়ন প্রক্রিয়া ত্বরান্বিত হয়।

২। **ভোক্তা সন্তুষ্টি অর্জনঃ** ই-মার্কেটিং বাজারজাতকরণ কৌশলকে অধিক উপযোগী করেছে। ইলেকট্রনিক পদ্ধতিতে প্রতিটি ভোক্তাকে আলাদা আলাদাভাবে চিহ্নিত করে সে অনুযায়ী সেবা প্রদান করা যায়। ফলে ভোক্তা সন্তুষ্টি নিশ্চিত হয়ে ব্যবসায়ের সফলতা ত্বরান্বিত হয়।

৩। **দ্রুত তথ্য সরবরাহঃ** ই-মেইল হচ্ছে তথ্য প্রেরণের সর্বাধুনিক দ্রুততম পদ্ধতি। ইন্টারনেটের নেটওয়ার্ক ব্যবহার করে একটি কম্পিউটার থেকে মূলতের মধ্যে ইলেকট্রনিক বার্তা আকারে বিভিন্ন তথ্য পৃথিবীর যে কোন প্রান্তে একাধিক অপর কম্পিউটারে পৌঁছে দেয়া যায়। কাজেই বাজারজাতকরণ প্রসারের উদ্দেশ্যে দ্রুত তথ্য সরবরাহ সম্ভব হয়।

৪। **অধিক ক্রেতার সমাহারঃ** ই-মার্কেটিং অধিক ক্রেতার সমাহার নিশ্চিত করে। টেলিভিশনে একটি বিজ্ঞাপন প্রচার করলে অনেকে নাও দেখতে পারে। কিন্তু ইন্টারনেটের মাধ্যমে বিশ্বব্যাপী ক্রেতার নিকট পণ্যের পশরা নিয়ে হাজির হওয়া যায়। এতে সর্বাধিক সংখ্যক ক্রেতার দৃষ্টি আকর্ষণ করা সম্ভব হয়।


৫। **স্বল্পমূল্যে পণ্য বা সেবাঃ** ই-মার্কেটিং পদ্ধতিতে পণ্যের বিজ্ঞাপন ব্যয় এবং অর্ডার প্রসেসিং ব্যয় হ্রাস করা যায়। ফলে স্বল্পমূল্যে পণ্য বা সেবা সরবরাহ নিশ্চিত হয়। এতে করে ক্রেতার যেমন কম মূল্যে পণ্য পায় তেমনি বিক্রেতারও অধিক বিক্রয় করে লাভবান হয়।

৬। **দক্ষ অনলাইন বাজারজাতকরণ কৌশলঃ** সবগুলো পদ্ধতির মধ্যে ই-মার্কেটিংকে বিশেষ-ষকদের বিবেচনায় সবচেয়ে দক্ষ অনলাইন বাজারজাতকরণ কৌশল হিসেবে মনে করা হয়েছে।

৭। **সার্বক্ষণিক পণ্য বা সেবাঃ** প্রথাগত মার্কেটিং ব্যবস্থায় ক্রেতা বা ভোক্তাকে ২৪ ঘন্টাব্যাপী সেবা প্রদান করা যায় না। কিন্তু ই-মার্কেটিং পদ্ধতিতে ক্রেতা বা ভোক্তাকে সর্বক্ষণ পণ্য বা সেবা সম্পর্কে তথ্য প্রদান করে পণ্য ক্রয়ে উদ্বুদ্ধ করা যায়। এভাবে কার্যকর বাজারজাতকরণ ব্যবস্থা নিশ্চিত করা যায়।

৮। **কম খরচঃ** ই-মার্কেটিং-এর মাধ্যমে পণ্য ও সেবার বাজারজাতকরণ খরচ অপেক্ষাকৃত কম। এক্ষেত্রে বিজ্ঞাপন, ছাপাখানা ও তা প্রচার ইত্যাদি ব্যয়বহুল পদক্ষেপের প্রয়োজন হয় না।

৯। **জনপ্রিয় মাধ্যমঃ** সারা বিশ্বের লক্ষ লক্ষ ইন্টারনেট ব্যবহারকারীদের মধ্যে ই-মেইলের জনপ্রিয়তা সবচেয়ে বেশি। তাই একে ব্যবহার করে ই-মার্কেটিং বর্তমান ডিজিটাল অর্থনীতির যুগে ব্যবসায় ক্ষেত্রে ক্রেতাদের কাছে অত্যন্ত জনপ্রিয় হয়ে উঠেছে।

 <b>অ্যাকাউন্ট (নিজে করি)</b> শিক্ষার্থীর কাজ	আমাদের দেশে ই-মার্কেটিং করছে এমন ৫টি কোম্পানীর নাম লিখুন।
--	---

### সারসংক্ষেপ

- বাজারজাতকরণের মৌলিক কাজগুলো কম্পিউটার ও ইন্টারনেট ব্যবহার করে ই-মেইলের মাধ্যমে সম্পাদন করাকে ই-মার্কেটিং বলে।
- ওয়েব এ্যাড্বেস ও ই-মেইল এ্যাড্বেস ই-মার্কেটিং এর অন্যতম জনপ্রিয় পদ্ধতি।
- ভোক্তা সন্তুষ্টি অর্জনের কারণে ই-মার্কেটিং এর গুরুত্ব অসীম।

## ৮ পাঠ্যক্রম মূল্যায়ন-১১.৫

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। নিচের কোনটি ই-মার্কেটিং-এর বহির্ভূত?

ক) মার্কেট প্লেস শনাক্তকরণ

গ) গ্রাহকদের চাহিদা শনাক্তকরণ

খ) গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ প্রতিষ্ঠা

ঘ) অভ্যন্তরীণ বিভিন্ন পক্ষের সাথে যোগাযোগ


## পাঠ-১১.৬ ই-রিটেইলিং



### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- ই-রিটেইলিং এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ই-রিটেইলিং এর পদ্ধতি বর্ণনা করতে পারবেন।
- ই-রিটেইলিং এর সুবিধা বর্ণনা করতে জানতে পারবেন।

 <b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b>	অনলাইন শপিং সিস্টেম, ক্লিক রিটেইলিং ও অনলাইন স্টোর
--	--



### ই-রিটেইলিং এর ধারণা

ই-রিটেইলিং এর পূর্ণরূপ হল ইলেকট্রনিক রিটেইলিং। যে সকল ই-কমার্স কার্যক্রম ভোক্তাকে ইন্টারনেট ব্যবহার করে সরাসরি পণ্য বা সেবা ক্রয়ের সুযোগ দেয় তাকে ই-রিটেইলিং বলে। একে ই-শপ, ই-স্টোর, ইন্টারনেট শপ, ওয়েব শপ, ওয়েব স্টোর, অনলাইন স্টোর, ভার্চুয়াল স্টোর ইত্যাদি নামেও অভিহিত করা হয়। ১৯৯০ সালে টিম বার্নার্স লি: কর্তৃক ডব্লিউ ডব্লিউ ডব্লিউ (WWW) সার্ভার ও ব্রাউজার সৃষ্টি এবং তা বাণিজ্যিকভাবে ১৯৯১ সালে বাজারজাতকরণের পরপরই ১৯৯৪ সালে পিজা হাট কর্তৃক চালিত অনলাইন পিজা শপই হচ্ছে প্রথম অনলাইন শপিং সিস্টেম।

### ই-রিটেইলিং এর পদ্ধতি/প্রকারভেদ

ই-রিটেইলিং দুই পদ্ধতির হয়ে থাকে। যথা

১. ভার্চুয়াল ই-রিটেইলিং ও
২. ক্লিক এন্ড মর্টার ই-রিটেইলিং।

#### ১. ভার্চুয়াল ই-রিটেইলিং

যে ব্যবসায় শুধুমাত্র অনলাইনে ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিক্রয় কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় তাকে ভার্চুয়াল ই-রিটেইলিং বলে। একে Pure Click মডেলের ই-রিটেইলিং ও বলা হয় উদাহরণ- Amazon, ebay ইত্যাদি।

এ ধরনের ব্যবসায় একটি কোম্পানিকে ব্যবসায়িকভাবে পূর্ব প্রতিষ্ঠিত হওয়া জরুরি নয়, তবে সন্তোষজনক সেবা প্রদান খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

#### ২. ক্লিক এন্ড মর্টার ই-রিটেইলিং

যখন কোন কোম্পানি অনলাইন এবং অফলাইন উভয় পদ্ধতিতেই বিক্রয় কার্যক্রম পরিচালনা করে। তখন তাকে ক্লিক এন্ড মর্টার মডেলের ই-রিটেইলিং বলা হয়। উদাহরণ- Pizza Hut, Wal-Mart, Best Buy ইত্যাদি।

এই মডেল সাধারণ প্রতিষ্ঠিত কোম্পানির জন্য প্রযোজ্য, যখন তারা তাদের গতানুগতিক বিক্রয় কেন্দ্রের পাশাপাশি ওয়েব সাইটের মাধ্যমে বিক্রয়ের প্রসার করে।

### ই-রিটেইলিং এর সুবিধা

ই-রিটেইলিং পদ্ধতি ব্যবসায়ী এবং ভোক্তা উভয়ের জন্যই সুবিধা নিশ্চিত করেছে। ই-রিটেইলিং-এর সুবিধাসমূহ নিচে উল্লেখ করা হলো:

- ১। **ভিন্ন ভিন্ন পণ্যমূল্য নির্ধারণ:** এ পদ্ধতিতে বিক্রেতা তার ভিন্ন ভিন্ন এলাকার ক্রেতার জন্য ভিন্ন ভিন্ন পদ্ধতি ব্যবহার করে পণ্য বা সেবার মূল্য নির্ধারণ করতে পারে। ডিসকাউন্ট প্রদান, প্রমোশন প্রভৃতি কার্যাদি এ পদ্ধতিতে সহজেই সমাধান করা যায়।

২। **উপযোগিতা:** অনলাইন স্টোরগুলো ২৪ ঘন্টাই কাছে থাকে। যার ফলে ক্রেতা অফিস বা ঘরে বসে খুশি মত একে ব্যবহার করতে পারে। তাছাড়া যারা ঘুরে ঘুরে কেনাকাটা পছন্দ করেন না তারা দ্রুততার সাথে সহজে বামেলামুক্ত কেনাকাটার জন্য ই-রিটেইলারদেরকে বেছে নিতে পারেন বলে এর উপযোগিতা অপেক্ষকৃত বেশি।

৩। **উন্মুক্ত বাজার:** ই-রিটেইলিং ক্রেতাদের জন্য বৈশ্বিক বাজার উন্মুক্ত করেছে। ফলে ক্রেতারা ইন্টারনেট ব্যবহার করে কাজিত পণ্য বা সেবা খুঁজে অর্ডার প্রদান করতে পারে। দুর্বল পণ্যের ক্ষেত্রে ই-রিটেইলিং অধিক ফলপ্রসূ।

৪। **তথ্য বিবেচনা:** অনলাইন স্টোরগুলো তাদের ওয়েব পেজ বা বিভিন্ন ওয়েব সাইট ও সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যম যেমন- ফেসবুক, টুইটার ইত্যাদির মাধ্যমে সহজে পণ্য সংক্রান্ড যাবতীয় তথ্য ছবিসহ উপস্থাপন করে। ফলে ক্রেতা ঐ সমস্ড় তথ্য বিচার-বিবেচনা করে সহজেই ক্রয় সিদ্ধান্তে পৌঁছাতে পারে।

৫। **ঘরে বসে পণ্য বা সেবা ক্রয় :** ই-রিটেইলিং পদ্ধতিতে একজন ক্রেতাকে ভিড় ঠেলে দোকানে গিয়ে পণ্য ক্রয় করতে হয় না এবং বিক্রেতাকেও অধিক ক্রেতার চাপ সহ্য করতে হয় না। অনলাইন পদ্ধতিতে ক্রেতা ঘরে বসেই পণ্য বা সেবা ক্রয় করতে পারে। ফলে সময় ও পরিশ্রম দুইই সাশ্রয় হয়।


৬। **মূল্য ও পণ্য নির্বাচন:** যেহেতু পণ্যের বিবরণের সাথে প্রতিটি পণ্যের মূল্য উলে- খ করা থাকে ফলে ক্রেতাকে পণ্য বাছাইকরণে এটি খুব সহযোগিতা করে। এটিও ই-রিটেইলিং এর একটি সুবিধা।

৭। **সরাসরি নিয়ন্ত্রণ:** এক্ষেত্রে ব্যবসায়ী পণ্যমূল্যে, পণ্যসংক্রান্ড তথ্যাবলি, বিক্রয়ের সময় ও শর্ত ইত্যাদি বিষয়ের ওপর সরাসরি নিয়ন্ত্রণ বজায় রাখতে পারে। এতে ব্যবসায় পরিচালনা সহজ হয়।

৮। **ভিন্নধর্মী/অনন্য পণ্য:** ক্রেতা সব সময় নতুন কিছু ভিন্ন রকম পণ্যের প্রত্যাশা করে। এমন কতকগুলো পণ্য যা সচরাচর বাজারে খুঁজে পাওয়া যায় না তা ইন্টারনেটের সাহায্যে ই-রিটেইলারদের সহযোগিতায় অনলাইন স্টোরগুলোতে খুঁজে পাওয়া সহজ।

৯। **কার্যকর ব্যয় নিয়ন্ত্রণ পদ্ধতি:** বাজারে নতুন পণ্যটির চাহিদা কেমন বা ক্রেতারা কতটুকু পণ্য সম্পর্কে আগ্রহী তা পরীক্ষা করে জানার জন্য এটি সবচেয়ে কম খরচে উপযোগী পদ্ধতি।

১০। **ন্যূনতম বিনিয়োগে ব্যবসায় পরিচালনা:** জাঁকজমকপূর্ণ শপিংমলে দোকান স্থাপনের মতো বাড়তি বিনিয়োগ এখানে প্রয়োজন নেই। সৃজনশীল উদ্যোক্তারা স্বল্প বিনিয়োগ করেই ই-রিটেইলিং এর মাধ্যমে ব্যবসায় পরিচালনা করতে পারে।

 <b>অ্যাকটিভিটি</b> (নিজে করি) /শিক্ষার্থীর কাজ	ই-রিটেইলিং এর আরও একটি পদ্ধতি লিখুন।
--	--------------------------------------

## সারসংক্ষেপ

- যে সকল ই-কর্মােস কার্যক্রম ভোক্তাকে ইন্টারনেট ব্যবহার করে সরাসরি পণ্য বা সেবা ক্রয়ের সুযোগ দেয় তাকে ই-রিটেইলিং বলে।
- ই-রিটেইলিং এর মাধ্যমে ঘরে বসে পণ্য বা সেবা ক্রয় করা যায়।
- ই-রিটেইলিং এর মাধ্যমে মূল্য ও পণ্য নির্বাচন সহজ হয়।

## পাঠোত্তর মূল্যায়ন-১১.৬

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। কোন ধরনের পণ্যের ক্ষেত্রে ই-রিটেইলিং অধিক ফলপ্রসূ?



- ক) ব্র্যান্ড পণ্যের ক্ষেত্রে  
খ) ভোগ্য পণ্যের ক্ষেত্রে  
গ) শিল্প পণ্যের ক্ষেত্রে  
ঘ) সৌখিন পণ্যের ক্ষেত্রে
- ২। কোন ধরনের প্রতিষ্ঠানে ই-রিটেইলিং অধিক ব্যবহৃত হয়?  
ক) কল-কারখানায়  
খ) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে  
গ) বিক্রয়ধর্মী প্রতিষ্ঠানে  
ঘ) শেয়ার বাজারে
- ৩। সম্পূর্ণ ভোক্তা সম্পর্কিত ব্যবসায় কোনটি?  
ক) ই-কমার্স  
খ) ই-মার্কেটিং  
গ) ই-রিটেইলিং  
ঘ) ই-ব্যবসায়
- ৪। খুচরা বিক্রয় প্রতিষ্ঠান থেকে ইন্টারনেটে গ্রাহকদের নিকট সরাসরি পণ্য বা সেবা বিক্রয়কে কী বলে?  
ক) ই-বিজনেস  
খ) ই-কমার্স  
গ) ই-মার্কেটিং  
ঘ) ই-রিটেইলিং
- ৫। ক্রেতাদের কোন বিষয়টি ই-রিটেইলিং এর প্রসারে বিশেষভাবে সহযোগিতা করছে?  
ক) রুচির পরিবর্তন  
খ) নতুনের প্রতি আগ্রহ  
গ) ব্র্যান্ড আনুগত্য  
ঘ) ইন্টারনেট সুবিধা


## পাঠ-১১.৭ ই-ব্যাংকিং



### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- ই-ব্যাংকিং এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ই-ব্যাংকিং এর বিভিন্ন পদ্ধতি বর্ণনা পারবেন।
- ই-ব্যাংকিং এর সুবিধা বর্ণনা করতে পারবেন।

 <b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b>	ফোন ব্যাংকিং, এসএমএস ব্যাংকিং ও ইন্টারনেট ব্যাংকিং
--	--



### ই-ব্যাংকিং এর ধারণা

ই-ব্যাংকিং-এর পূর্ণরূপ হচ্ছে-ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং। একে অনলাইন ব্যাংকিং নামেও অভিহিত করা হয়। এর সাহায্যে ব্যাংক ইন্টারনেটের মাধ্যমে গ্রাহককে ঘরে বসে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করার সুযোগ প্রদান করে। এর মাধ্যমে গ্রাহক ইন্টারনেট-এর সাহায্যে নিজেরাই নিজেদের হিসাবের জের, লেনদেন-এর প্রকৃতি ও পরিমাণ এবং হিসাব বিবরণী দেখতে পারেন। পরিশোধিত চেকের ইমেজ পর্যবেক্ষণ, চেক বই-এর অর্ডার প্রদান, এম- ব্যাংকিং ও ই- ব্যাংকিং সংক্রান্ত দরখাস্ত সংগ্রহ ও প্রেরণ ইত্যাদি কাজও ঘরে বসে সম্পাদন করা যায়। এছাড়াও গ্রাহক এক ব্যাংক হিসাব থেকে অনলাইনে অন্য হিসাবে অর্থ স্থানান্তর, অনলাইনে বিল পরিশোধ, ঋণের দরখাস্ত, বিনিয়োগ, ক্রয়-বিক্রয় ইত্যাদি ই-ব্যাংকিং এর সাহায্যে সম্পন্ন করতে পারে।

### ই-ব্যাংকিং-এর পদ্ধতি

বিভিন্ন ধরনের ইলেকট্রনিক ব্যাংকিং সেবার বর্ণনা নিচে প্রদান করা হলো:

- ১। **ইন্টারনেট ব্যাংকিং:** ইন্টারনেট ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে গ্রাহক ব্যাংকের একটি নিরাপদ ওয়েবসাইট-এ নাম এবং পাসওয়ার্ড দ্বারা নিবন্ধিত হয়ে থাকে। যথাযথ তথ্য প্রদানের পর গ্রাহক পৃথিবীর যে কোনো প্রান্ত থেকে যে কোনো সময় তার হিসাবের বিবরণী গ্রহণ, তহবিল স্থানান্তর, বিল প্রদানসহ অন্যান্য লেনদেন ইন্টারনেটের মাধ্যমে করতে পারে।
- ২। **ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড:** এটি এক ধরনের ইলেকট্রনিক প-স্টিক কার্ড, যা ব্যাংক তার গ্রাহকের জন্য ইস্যু করে থাকে। এ কার্ডের মাধ্যমে নগদ টাকা ছাড়াই গ্রাহক কেনা-কাটা করতে পারে এবং প্রয়োজনে এটিএম মেশিন থেকে নগদ টাকা উত্তোলন করতে পারে বা ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমেই মূল্য পরিশোধ করতে পারে।
- ৩। **এসএমএস ব্যাংকিং:** মোবাইলে এসএমএসের মাধ্যমে বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবা আদান-প্রদান করাকে এসএমএস ব্যাংকিং বলে। যেমন- হিসাবের স্থিতি, চেক বইয়ের জন্য অনুরোধ ইত্যাদি।
- ৪। **এটিএম:** এটিএম এক ধরনের ইলেকট্রনিক যন্ত্র যার মাধ্যমে গ্রাহক যেকোনো সময় (২৪/৭) ব্যাংকের কর্মচারির উপস্থিতি ছাড়া ব্যাংক কর্তৃক সরবরাহকৃত এটিএম কার্ডের মাধ্যমে প্রাথমিক কিছু লেনদেন করতে পারে। যেমন : টাকা উত্তোলন, হিসাবের বিবরণী গ্রহণ, টাকা জমা দান ইত্যাদি।
- ৫। **এনি ব্রাঞ্চ ব্যাংকিং:** এর মাধ্যমে গ্রাহক এক জায়গায় অথবা একটি শাখায় হিসাব খুলে দেশের অন্য যে কোনো শাখায় তার লেনদেন করতে পারে। যেমন- ঢাকায় ধানমন্ডিতে কোনো ব্যাংকের শাখায় হিসাব খুলে চট্টগ্রামে উক্ত ব্যাংকের যে কোনো শাখায় লেনদেন করতে পারে।
- ৬। **ফোন ব্যাংকিং:** টেলিফোন ব্যাংকিং একধরনের ব্যাংকিং সেবা যার মাধ্যমে গ্রাহক ব্যাংকিং লেনদেন ফোনের মাধ্যমে সম্পন্ন করে থাকে। এক্ষেত্রে গ্রাহকের পরিচয় সত্যতা পাওয়ার পর এ ধরনের সেবা দেয়া হয়।

**ই-ব্যাংকিং-এর সুবিধা**

প্রথাগত ব্যাংকিং-এর পরিবর্তে যখন ই-ব্যাংকিং ব্যবস্থা চালু হলো তখন থেকেই ব্যাংকিং জগতে নতুন দিগন্তে উন্মোচন ঘটলো। ই-ব্যাংকিং নিম্নোক্ত সুবিধা নিশ্চিত করে:

১। **জীবনযাত্রার মানোন্নয়ন** : ই-ব্যাংকিং এর মাধ্যমে দেশের প্রত্যন্ত অঞ্চলেও ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দেয়া যায়। একটি এটিএম মেশিনের মাধ্যমে গ্রাহক যেকোনো স্থান থেকে ব্যাংকিং সেবা লাভ করতে পারেন। ব্যাংকিং সেবা দেশের আপামর জনগোষ্ঠীর জীবনযাত্রার মানোন্নয়নে সহায়ক ভূমিকা পালন করে।


২। **সার্বক্ষণিক সেবা প্রদান**: ই-ব্যাংকিং সেবা সময়ের বাধা অতিক্রম করেছে। এখন ই-ব্যাংকিং সেবাকে ১০-৫টা সময়ের আবর্তে আবদ্ধ রাখা হয় না। সপ্তাহের যেকোনো দিন যেকোনো সময় (২৪/৭) ই-ব্যাংকিং তার গ্রাহকদেরকে সেবা দিতে প্রস্তুত থাকে।

৩। **কম সময় ও ব্যয়** : এর মাধ্যমে যেকোনো স্থানে যেকোনো সময় অতি অল্প সময়ের মধ্যে ব্যাংকিং কার্যক্রম সমাধান করা সম্ভব, যা গ্রাহক ও ব্যাংকার উভয়েরই সময় বাঁচায়। যোগাযোগের দিক বিবেচনায় ই-ব্যাংকিং এ খরচও খুবই কম।

৪। **যেকোনো স্থানে লেনদেন** : ই-ব্যাংকিং এর অন্যতম সুবিধা হলো শাখাবিহীন ব্যাংকিং ব্যবস্থা। ই-ব্যাংকিং সেবা প্রদান করে এমন ব্যাংকে গ্রাহকের হিসাব থাকলে ঐ ব্যাংকের বিস্তৃত নেটওয়ার্ক ব্যবহার করে গ্রাহক দেশ ও দেশের বাইরে লেনদেন করতে পারেন।

৫। **নির্ভুল ব্যাংকিং ব্যবস্থা** : প্রথাগত ব্যাংকিং এ কাগজ কলমে হিসাব রাখা হয়। ফলে কাগজের যেমন অপচয় হয় তেমনি হিসাবে ভুল হওয়ার সম্ভাবনাও থাকে। কিন্তু কম্পিউটারাইজড পদ্ধতিতে ই-ব্যাংকিং গ্রাহকদের সেবা প্রদান করতে ভুলের সম্ভাবনা থাকে না।

৬। **অতি দ্রুত সেবা প্রদান** : ই-ব্যাংকিং এর মাধ্যমে গ্রাহক দ্রুততার সাথে সেবা পান, যা প্রথাগত ব্যাংকিং-এ অসম্ভব। অটোমেটেড পদ্ধতি হওয়াতে নিমিষেই অর্থ স্থানান্তর, উত্তোলন, জমাদান এবং অন্যান্য ব্যাংকিং কার্যক্রম সম্পাদন করা যায়। ই-ব্যাংকিং এর সুবাদে বর্তমানে আর দীর্ঘক্ষণ লাইনে দাঁড়িয়ে থাকতে হয় না।

 <b>অ্যাকাউন্ট</b> (নিজে করি) শিক্ষার্থীর কাজ	ই-ব্যাংকিং-এর জনপ্রিয় দুটি পদ্ধতি লিখুন।
--	---

**সারসংক্ষেপ**

- ই-ব্যাংকিং-এর সাহায্যে ইন্টারনেটের মাধ্যমে গ্রাহক ঘরে বসে ব্যাংকিং কার্যক্রম পরিচালনা করতে পারে।
- ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড জনপ্রিয় করেছে ই-ব্যাংকিং পদ্ধতি।
- ই-ব্যাংকিং-এর মাধ্যমে সার্বক্ষণিক সেবা পাওয়া যায়।

**পাঠোত্তর মূল্যায়ন-১১.৭**

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। কোন্ ব্যবসায়টি অপেক্ষাকৃত পরিবেশবান্ধব?

- ক) উৎপাদনকারী শিল্প প্রতিষ্ঠান  
 গ) ই-মার্কেটিং

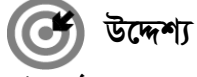
- খ) ব্যাংকিং ব্যবসায়  
 ঘ) ই-ব্যাংকিং

২। ই-ব্যাংকিং কি কমাতে সাহায্য করেছে?

- ক) আর্থিক লেনদেন  
 গ) জালিয়াতির সম্ভাবনা

- খ) ব্যাংকার গ্রাহক সম্পর্ক  
 ঘ) কাগজ ও নথিপত্রের ব্যবহার


## পাঠ-১১.৮ ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ড



### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- ডেবিট কার্ড ও ক্রেডিট কার্ড এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের প্রয়োজনীয়তা বর্ণনা করতে পারবেন।

 <p><b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b></p>	এটিএম কার্ড, মাস্টার কার্ড ও ভিসা কার্ড
--	---

### ডেবিট কার্ডের ধারণা

ডেবিট কার্ড হলো ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠান কর্তৃক গ্রাহককে ইস্যুকৃত এক ধরনের প-স্টিক চৌম্বক ইলেকট্রনিক কার্ড, যা নগদ অর্থ ও চেকের বিকল্প হিসেবে কাজ করে এবং যার মাধ্যমে গ্রাহক পিন বা পাস ওয়ার্ড (গোপন নাম্বার) ব্যবহার করে নির্দিষ্ট এটিএম বুথ থেকে যেকোনো সময় তার জমাকৃত টাকা উত্তোলন, স্থানান্তর, নগদ লেনদেন ইত্যাদি কাজ করে থাকে।

### ডেবিট কার্ডের প্রয়োজনীয়তা

ব্যাংকিং জগতে দিন দিন ডেবিট কার্ডের জনপ্রিয়তা বেড়েই চলেছে। ডেবিট কার্ডের নিম্নোক্ত প্রয়োজনীয়তাই ডেবিট কার্ডকে জনপ্রিয় করে তুলেছে।

- ১। মূল্য পরিশোধে ব্যবহার : ক্রেতারা নগদ টাকা অথবা চেকের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধের চেয়ে ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে মূল্য পরিশোধ করতে বেশি আগ্রহ প্রকাশ করে থাকেন। বিক্রেতা ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে মূল্য গ্রহণ করে অধিক গ্রাহককে বিক্রয় সেবা প্রদান করতে পারেন, যা প্রতিষ্ঠানটির বিক্রয় আয় বৃদ্ধিতে ভূমিকা রাখে।
- ২। সহজে অর্থ উত্তোলন : ডেবিট কার্ড অর্থ উত্তোলন সুবিধা প্রদান করে। এটিএম মেশিনে কার্ড ঢুকিয়ে গ্রাহক সরাসরি অর্থ উত্তোলন করতে পারেন। ফলে ব্যাংকের দীর্ঘ সারিতে দাঁড়িয়ে অর্থ উত্তোলনের ঝামেলা থেকে তিনি মুক্ত থাকেন।
- ৩। সহজে অর্থ স্থানান্তর : ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে খুব সহজেই অর্থ স্থানান্তর করা যায়। ব্যাংকিং অর্ডার, পে-অর্ডার, চেক প্রভৃতির বিকল্প হিসেবে ডেবিট কার্ড ব্যবহৃত হয়। গ্রাহকগণ কম্পিউটার মেশিনের সাহায্যে ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে এক স্থান থেকে অন্য স্থানে অর্থ স্থানান্তর করতে পারেন।
- ৪। নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি থেকে মুক্তি : নগদ অর্থ বহন করার ঝামেলা থেকে মুক্ত থাকা যায়।
- ৫। সার্বক্ষণিক সেবা প্রদান : ডেবিট কার্ড ২৪ ঘন্টা ব্যাংকিং সেবা প্রদানের নিশ্চয়তা দেয়। ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে দিনের যেকোনো সময় আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করা যায়। জরুরি মুহূর্তে যখন ব্যাংক বন্ধ থাকে তখনও ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে অর্থনৈতিক লেনদেন সম্পাদন করে গ্রাহক তার ব্যক্তিগত চাহিদা মেটাতে পারেন।


### ক্রেডিট কার্ডের ধারণা

নির্দিষ্ট ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান থেকে পণ্য ও সেবা ক্রয়ের ক্ষেত্রে ক্রেডিট কার্ড একটি বহুল ব্যবহৃত ইলেকট্রনিক সেবা পদ্ধতি। এরূপ কার্ডের মাধ্যমে গ্রাহককে ক্রেডিট বা ঋণ সুবিধা প্রদান করা হয় বিধায় তা ক্রেডিট কার্ড নামে পরিচিত। এটিএম বুথ থেকে অর্থ উত্তোলনেও এ কার্ড ব্যবহার করা যায়। বিভিন্ন ব্যাংক ঋণ গ্রহণের সামর্থ্য রয়েছে এমন মর্যাদাবান গ্রাহকদেরকে চুম্বকীয় শক্তিসম্পন্ন সাংকেতিক নম্বর যুক্ত এবং গ্রাহকদের ছবি ও অন্যান্য তথ্য সম্বলিত এক ধরনের প-স্টিক কার্ড সরবরাহ করে। একজন গ্রাহককে কত টাকা পর্যন্ত ঋণ সুবিধা দেয়া হবে তা নির্দিষ্ট করে দেয়া হয়। এ ক্রেডিট সীমা বা সর্বোচ্চ অনুমোদিত ডেবিট ব্যালেন্সের মধ্যে থেকে গ্রাহক নির্দিষ্ট দোকান বা প্রতিষ্ঠান থেকে পণ্য বা সেবা ক্রয়ের পর মূল্য পরিশোধ বাবদ তা বারবার ব্যবহার করতে পারেন। মাস্টার কার্ড, ভিসা কার্ড ইত্যাদি এর উদাহরণ।

**ক্রেডিট কার্ডের প্রয়োজনীয়তা**

আধুনিক তথ্য প্রযুক্তির যুগে ক্রেডিট কার্ড অপরিহার্য ব্যাংকিং পণ্য হিসেবে পরিগণিত হচ্ছে নিম্নোক্ত সুবিধার জন্য—

- ১। **সরকারি আয় বৃদ্ধি:** ক্রেডিট কার্ডের লেনদেনের মাধ্যমে ব্যাংক এবং কার্ড সরবরাহকারী প্রতিষ্ঠানের আয় বৃদ্ধি পায়। এসকল প্রতিষ্ঠানের প্রদত্ত ভ্যাট ও ট্যাক্স সরকারি আয় বৃদ্ধিতে ভূমিকা রাখে।
- ২। **নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি হ্রাস:** ক্রেডিট কার্ড নগদ অর্থ বহনের ঝুঁকি হ্রাস করে। ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করে যেকোনো মূল্য পরিশোধ করা যায়। ফলে কার্ড হোল্ডার নগদ অর্থ ও চেক বহনের বিকল্প হিসেবে ক্রেডিট কার্ডকেই বেছে নেয়।
- ৩। **জামানতবিহীন ধার:** ক্রেডিট কার্ড এক ধরনের জামানতবিহীন ধার। গ্রাহকের হিসাবে টাকা জমা না থাকলেও ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে নির্দিষ্ট পরিমাণ অর্থ ব্যয় করা যায়। মাস শেষে অর্থ পরিশোধ করতে হয় ক্রেডিট কার্ডের গ্রাহককে। প্রয়োজনীয় মুহূর্তে ধার পেয়ে গ্রাহক আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করতে পারেন।
- ৪। **সহজ শর্ত:** ক্রেডিট কার্ডে ডেবিট কার্ডের মতো কঠিন শর্ত থাকে না। এ কার্ডের জন্য গ্রাহকের ব্যাংক হিসাব থাকার আবশ্যিকতা নেই। স্বল্প সুদে সুবিধামতো সময়ে অর্থ পরিশোধ করা যায় বলে দিন দিন ক্রেডিট কার্ডের চাহিদা বেড়েই চলেছে।
- ৫। **সামগ্রিক বিক্রয় বৃদ্ধি:** দেশের সামগ্রিক বিক্রয় বৃদ্ধিতে ক্রেডিট কার্ডের ভূমিকা অগ্রগণ্য। গ্রাহকের কাছে নগদ টাকা না থাকলেও তিনি নির্দিষ্ট দোকান থেকে পণ্য ক্রয়ের ক্ষমতা পান ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে। ফলে সামগ্রিক বিক্রয় বৃদ্ধি পেয়ে উৎপাদন ব্যবস্থায় গতিশীলতা নিশ্চিত হয়।
- ৬। **বিশ্বব্যাপী ব্যবহার:** ডেবিট কার্ড শুধুমাত্র দেশের মধ্যে ব্যবহার করা যায়। কিন্তু ক্রেডিট কার্ড বিশ্বব্যাপী ব্যবহার করা হয়। আন্তর্জাতিক ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান কর্তৃক এগুলো সরবরাহ করা হয়। ফলে গ্রাহক দেশের সীমানার বাইরেও নিরাপদে আর্থিক লেনদেন সম্পাদন করতে পারেন।

 <b>অ্যাকাউন্ট</b> (নিজে করি) শিক্ষার্থীর কাজ	ডেবিট ও ক্রেডিট কার্ডের মধ্যকার পার্থক্য লিখুন।
--	---

**সারসংক্ষেপ**

- নগদ অর্থ ও চেকের বিকল্প হিসেবে ডেবিট কার্ড ব্যাপক সমাদৃত।
- ডেবিট কার্ডের মাধ্যমে সার্বক্ষণিক সেবা পাওয়া যায়।
- ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে পণ্য ও সেবা ক্রয়ের ক্ষেত্রে ঋণ সুবিধা পাওয়া যায়।
- মাস্টার কার্ড ও ভিসা কার্ড জনপ্রিয় ক্রেডিট কার্ডের উদাহরণ।

**পাঠোত্তর মূল্যায়ন-১১.৮**

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

- ১। ATM এর পূর্ণরূপ কোনটি?
 

ক) Automatic telles machine	খ) Any time money
গ) Automated teller machine	ঘ) Automatic telles mechanism
- ২। ডেবিট কার্ড অপেক্ষা ক্রেডিট কার্ডের অধিক সুবিধা কোনটি?
 

ক) এটিএম বুথ থেকে টাকা উঠানো	খ) ঋণ সুবিধা লাভ
গ) ২৪ ঘন্টা ব্যাংকিং সুবিধা	ঘ) ইলেকট্রনিক পেমেন্ট প্রদান


## পাঠ-১১.৯ মোবাইল ব্যাংকিং



### উদ্দেশ্য

এই পাঠ শেষে আপনি-

- মোবাইল ব্যাংকিং এর ধারণা ব্যাখ্যা করতে পারবেন।
- মোবাইল ব্যাংকিং এর গুরুত্ব বর্ণনা করতে পারবেন।

 <b>মূখ্য শব্দ (Key Words)</b>	মোবাইল ব্যাংকিং, ডাচ-বাংলা ব্যাংক ও বিকাশ
--	---



### মোবাইল ব্যাংকিংয়ের ধারণা

মোবাইল ফোন প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহককে ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবা তথা অর্থ জমাদান, উত্তোলন, মূল্য ও বিল পরিশোধ, বেতন ও ভাতা প্রদান ইত্যাদি কার্যক্রম প্রদান করাই মোবাইল ব্যাংকিং। ১৯৯৭ সালে Merita Bank of Finland সর্বপ্রথম মোবাইল ব্যাংকিং সেবা চালু করে। বাংলাদেশে ২০১১ সালের ৩১ মার্চ তারিখে বাংলাদেশ ব্যাংকের তৎকালীন গভর্নর ড. আতিউর রহমান ২০০০ টাকা ডিপোজিট করার মাধ্যমে এ কার্যক্রমের উদ্বোধন করেন। ব্যাংক হিসাবে টাকা জমাদান ও উত্তোলন উভয়ই এর মাধ্যমে সম্ভব হয়। বর্তমানে ব্র্যাক ব্যাংক এর ‘বিকাশ’ পদ্ধতিতে অর্থনৈতিক লেনদেন মোবাইল ব্যাংকিং এর একটি উদাহরণ।

### মোবাইল ব্যাংকিংয়ের গুরুত্ব


গ্রাহক ও ব্যাংক উভয় পক্ষের জন্য মোবাইল ব্যাংকিং গুরুত্বপূর্ণ। নিচে এর গুরুত্ব আলোচনা করা হলো:

- ১। **বিস্তৃত প্রয়োগ ক্ষেত্র:** ই-ব্যাংকিং এর মত এক্ষেত্রে ইন্টারনেট এর ব্যবহার জানার প্রয়োজন নেই বলে গ্রামে-গঞ্জে সমস্ফ জায়গায় মোবাইল ফোন এর মাধ্যমে ব্যাংকিং কার্য সম্পাদন করা যায়। তাই অপেক্ষাকৃত মোবাইল ব্যাংকিং এর প্রয়োগ ক্ষেত্র বিস্তৃত।
- ২। **সার্বক্ষণিক সেবা প্রাপ্তি:** মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে গ্রাহকরা সপ্তাহের যেকোনো দিন এবং যেকোনো সময় এটিএম মেশিন অথবা এজেন্টের মাধ্যমে ব্যাংকিং লেনদেন সম্পাদন করতে পারেন। গ্রাহককে ব্যাংকে গিয়ে লাইনে দাঁড়াতে হয় না। ফলে তিনি বামেলাহীনভাবে সবসময় (২৪/৭) ব্যাংকিং সেবা গ্রহণ করতে পারেন।
- ৩। **স্বল্প সময়ে সেবা:** এটি গ্রাহক ও ব্যাংকার উভয়ের সময় বাঁচায়। যেকোনো সময়ে মোবাইলের মাধ্যমে ব্যাংকিং লেনদেন, মূল্য পরিশোধ ইত্যাদি করা সম্ভব হয়।
- ৪। **কম খরচে সেবা:** এটি কম ব্যয় সাপেক্ষ বলে বর্তমানে বেশিরভাগ ব্যাংক মোবাইল ব্যাংকিং কার্যক্রম চালু করেছে।
- ৫। **কর্মসংস্থানের সৃষ্টি:** মোবাইল ব্যাংকিং এ এজেন্টদের মাধ্যমে ব্যাংকিং সেবা প্রদান করা হয়। প্রত্যন্ড অঞ্চলে ব্যাংকিং সেবা পৌঁছে দিতে অসংখ্য এজেন্ট নিয়োগ দিতে হয়। বেকার যুবকদেরকে এজেন্ট হিসেবে নিয়োগ দিয়ে কর্মসংস্থান সৃষ্টির মাধ্যমে মোবাইল ব্যাংকিং বেকারত্ব নিরসনে অগ্রণী ভূমিকা পালন করে।
- ৬। **কম ঝুঁকিপূর্ণ:** এটি প্রতারণার ঝুঁকি কমায়। যেহেতু প্রতিটি ব্যাংকিং কাজের বিবরণ এসএমএস এর মাধ্যমে জানতে পারা যায় তাই এতে ঝুঁকি নেই বললে চলে।
- ৭। **সেবা প্রাপ্তির সহজ পদ্ধতি:** এটি সহজ ও সকলের জন্য ব্যবহারযোগ্য। এছাড়া এতে অন্যান্য ব্যাংকিং কার্যক্রমের তুলনায় আনুষ্ঠানিকতা কম।
- ৮। **শাখাবিহীন ব্যাংকিং ব্যবস্থা:** মোবাইল ব্যাংকিং মূলত শাখাবিহীন এবং মোবাইল ফোন নির্ভর ব্যাংকিং ব্যবস্থা। এর মাধ্যমে গ্রাহক ব্যাংকে না গিয়ে নগদ টাকাকে যেমন ইলেকট্রনিক মাধ্যমে রূপান্তর করতে পারবেন তেমনি ইলেকট্রনিক

মাধ্যম থেকেও নগদ টাকা তুলতে পারবেন। শাখাবিহীন ব্যাংকিং কর্মকান্ড ব্যাংকের পরিচালন ব্যয় কমিয়ে ব্যাংককে সুদৃঢ় ভিত্তি প্রদান করে।

৯। গ্রাহক সেবা: ব্যাংকের জন্য গ্রাহক সেবা প্রদানের গুরুত্ব সবার উপরে। যেহেতু মোবাইল ফোন ব্যবহারের প্রচলন এখন সবচাইতে বেশি, কাজেই মোবাইল ব্যাংকিং গ্রাহক সেবার এটি অনন্য উপায়।

১০। অন্যান্য: ব্যাংক মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে প্রসার কার্যক্রমও চালাতে পারে। ব্যাংকিং সেবা সংক্রান্ত তথ্যগুলো মোবাইল ফোন এর মাধ্যমে গ্রাহকের কাছে পৌঁছে দেয়া যায়। বিভিন্ন ব্যাংকিং সেবা যেমন হিসাবের জের সম্পর্কে জানা, ডেবিট ও ক্রেডিট সম্পর্কে সতর্কতা নির্দেশ, ফান্ড স্থানান্তর ইত্যাদি মোবাইল ব্যাংকিং এর সহায়তায় করা যায়।

 <b>অ্যাকটিভিটি</b> (নিজে করি) /শিক্ষার্থীর কাজ	মোবাইল ব্যাংকিং সম্পাদনকৃত কয়েকটি ব্যাংকের নাম লিখুন।
--	--

## সারসংক্ষেপ

- মোবাইল ফোন প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে গ্রাহককে ব্যাংকিং ও আর্থিক সেবা প্রদান করাই মোবাইল ব্যাংকিং।
- কর্মসংস্থান সৃষ্টিতে মোবাইল ব্যাংকিং এর গুরুত্ব অপরিসীম।
- শাখাবিহীন ব্যাংকিং ব্যবস্থার মধ্যে মোবাইল ব্যাংকিং অন্যতম।

## পাঠোত্তর মূল্যায়ন-১১.৯

সঠিক উত্তরের পাশে টিক (✓) চিহ্ন দিন

১। বর্তমানে মোবাইল ব্যাংক যে সুবিধা দিচ্ছে—

- নিরাপদে অর্থ প্রেরণ
  - উত্তোলন সুবিধা
  - বিদ্যুৎ বিল পরিশোধ
- নিচের কোন্টি সঠিক?

ক) i ও ii

খ) i ও iii

গ) ii ও iii

ঘ) i, ii ও iii

২। ব্র্যাক ব্যাংক কর্তৃক প্রচলিত বিকাশকে ব্যাংকিং এর ভাষায় কী বলে?

ক) অনলাইন ব্যাংকিং

খ) হোম ব্যাংকিং

গ) ই-ব্যাংকিং

ঘ) মোবাইল ব্যাংকিং

## চূড়ান্ত মূল্যায়ন

১. প্রমা তার মেডিক্যালের একটি বই ঢাকার বাজারে না পেয়ে পাবলিশার্সের সাইটে গিয়ে ক্লিক করে বইটি পছন্দ করেন। সাইট থেকে মূল্য পরিশোধের জন্য বলা হলে প্রমা তার আন্তর্জাতিক ক্রেডিট কাউন্টার প্রয়োজনীয় তথ্যাদি নির্দিষ্ট ঘরগুলোতে প্রদান করেন। বিক্রেতা লেনদেনের তথ্য পাওয়ার সাথে সাথে বইটি DHL কুরিয়ারের মাধ্যমে প্রমার ঠিকানায় পাঠিয়ে দেন। এতে প্রমা তার পরীক্ষার প্রস্তুতি ঠিকভাবে নিতে পারল।
  - (ক) ক্রেডিট কার্ড কী?
  - (খ) ই-রিটেইলিং বলতে কী বোঝায়-ব্যাখ্যা করুন।
  - (গ) বইটি পাওয়ার জন্য প্রমা কোন্ ইলেকট্রনিক মাধ্যমের সহায়তা নিয়েছিলো? ব্যাখ্যা করুন।
  - (ঘ) প্রমার বইটি ই-ব্যাংকিং এর মাধ্যমে সংগ্রহ করা কি আদৌ সম্ভব ছিল? মূল্যায়ন করুন।

## উত্তরমালা

- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.১ : ১. গ ২. ঘ ৩. ক
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.২ : ১. গ ২. ঘ
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.৩ : ১. ক ২. গ ৩. খ ৪. ঘ ৫. খ ৬. ক
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.৪ : ১. ঘ ২. ক ৩. ঘ
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.৫ : ১. ক
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.৬ : ১. ক ২. গ ৩. গ ৪. ঘ ৫. গ
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.৭ : ১. ঘ ২. ঘ
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.৮ : ১. গ ২. খ
- পাঠোত্তর মূল্যায়ন- ১১.৯ : ১. ঘ ২. ঘ