

# خدمات ارزش افزوده در فناوری اطلاعات



# خدمات تکنولوژی

هر تکنولوژی دو نوع خدمات ارائه می‌دهد:

- 1- خدمات پایه که هدف اولیه محصول است؛
- 2- خدمات ارزش افزوده.

## خدمات ارزش افزوده (VAS) چیست؟

خدمات ارزش افزوده یا VAS، خدماتی است که فراتر از خدمات پیشنهادی اولیه و اصلی هر تکنولوژی است و هم به نفع مشتری و هم به نفع ارائه دهنده این خدمات است.



## مثالی از خدمات ارزش افزوده



در یک رستوران خدمت اصلی و پایه، تهیه غذا و ارائه آن به مشتریان می‌باشد. اما ممکن است علاوه بر این خدمت، سرویس‌هایی مثل اینترنت و پیک رایگان نیز در اختیار مشتریان قرار بگیرد. این دو سرویس جزء خدمات ارزش افزوده رستوران محسوب و باعث افزایش مشتریان آن می‌شود.



## ویژگی‌های خدمات ارزش افزوده

- مجموعه‌ای از خدمات اضافی را به خدمات پایه می‌افزاید؛
- باعث افزایش تقاضا برای خدمات پایه می‌شود؛
- می‌تواند به صورت مستقل عمل کند؛
- منابع درآمد بیشتری برای بنگاه ایجاد می‌کند؛
- قدرت مانور مدیریت را افزایش می‌دهد.



## چند مورد خدمات ارزش افزوده در تلفن همراه



- 1- خدمات متنی
- 2- خدمات چند رسانه ای
- 3- بازی و سرگرمی
- 4- برنامه های کاربردی
- 5- خدمات تلفن گویا
- 6- کد های دستوری USSD
- 7- خدمات GPRS

# خدمات متنی

- خدماتی است که در قالب پیام های متنی با موضوعات متنوع برای مشترکین تلفن همراه ارسال می شود. از جمله این خدمات می توان به اطلاع رسانی (اخبار، آب و هوا، بهداشت و سلامت، نرخ طلا و ارز و ... )، سرگرمی، خدمات آموزشی اشاره داشت.



## خدمات چند رسانه ای (MMS)

### Multimedia Messaging Service ○

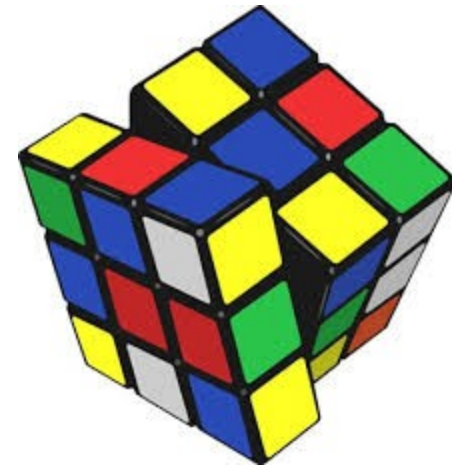
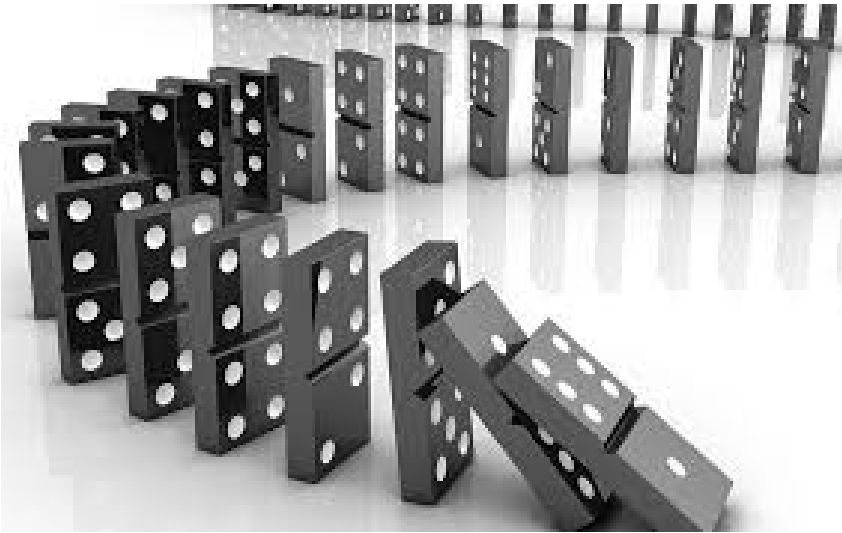
○ به شما امکان می‌دهد تا متن‌های طولانی، عکس و موسیقی را به سایر مشترکان ارسال و یا ایمیل کنید.

○ همچنین با استفاده از این سرویس دیگر محدود به ۱۶۰ کاراکتر پیامک‌های عادی نیستید و می‌توانید متن‌های طولانی را به سادگی در یک پیام ارسال کنید.





# بازی و سرگرمی



## برنامه های کاربردی

گسترش نسل سوم تلفن همراه از یک طرف و ظهور گوشی های هوشمند از طرف دیگر در چند سال اخیر ، علاقه مندان زیادی از فعالان حوزه های مختلف محتوا را به سمت فناوری های همراه جذب کرده است.



## چند نمونه از برنامه های کاربردی



# خدمات تلفن گویا ( IVR )



**IVR** Interactive  
Voice  
Response

## مزایای استفاده از تلفن گویا (IVR)

- افزایش سرعت و صرفه جویی در زمان
- افزایش دقت در پاسخگویی به تماسها
- پاسخگویی 24 ساعته به تماسها
- صرفه جویی در هزینه نیروی انسانی





## برخی از کاربرد های سیستم های تلفن گویا

|                          |                                 |
|--------------------------|---------------------------------|
| پرداخت قبوض              | اپراتور خودکار و صف انتظار      |
| اعلام اطلاعات هواشناسی   | صندوق صوتی                      |
| اعلام اطلاعات پرواز      | سامانه شکایات و پیگیری شکایات   |
| اعلام اطلاعات بازار سهام | سامانه ثبت پیشنهادات و انتقادات |
| ساعت گویا                | تلفن بانک                       |
| اعلام بدهی               | نوبت دهی                        |
| مسابقه                   | ثبت سفارش                       |
| رزرو وقت تلفنی           | نظر سنجی                        |

# کدهای دستوری USSD

- Unstructured Supplementary Service Data
- با کدهای ussd می‌توان کارهایی مثل انتقال وجه، اعلام موجودی، خرید شارژ، پرداخت قبوض و حتی پرداخت کمک‌های خیرخواهانه را انجام داد.
- USSD یک مکانیزم انتقال اطلاعات بر بستر شبکه GSM می‌باشد.



## کاربردهای استفاده USSD

- بانکداری تلفن همراه
- تماس خدمات
- خدماتی نظیر (اعلام اخبار، آب و هوا، ...)
- خدمات گفتگو (مسابقه، نظر سنجی)
- سرویس نظر سنجی
- و ...



## روش مطلع شدن و لغو خدمات ارزش افزوده پیامکی تلفن همراه

- مشتریان تلفن همراه با استفاده از سامانه‌ی پیامکی ۸۰۰ یا شماره‌گیری \*۸۰۰# می‌توانند از انواع خدمات ارزش افزوده فعال روی سیم‌کارت خود و روش غیرفعالسازی آنها آگاه شوند.



# خدمات GPRS

## General Packet Radio Service ○

- خدمات دسترسی به اینترنت از طریق تلفن همراه که با تدوین قوانین مربوط به آن و تجهیز شبکه تلفن همراه در شهرها هم اکنون این خدمت از طریق تلفن همراه عرضه می شود.
- سرویس بسته امواج رادیویی، سرویسی است که به کاربران شبکه های موبایل اجازه انتقال بسته های دیتا را می دهد.

