

# جزوه خدمات ارزش افزوده

(دی ۱۳۹۵)

## مقدمه

دنیای امروز به دلیل ایجاد رقابت بسیار زیاد در زمینه های مختلف و مبتنی بودن کسب و کارها بر ایده های جدید به تدریج از حالت مبتنی بر محصول (Product Orientation) به سمت خدمت گرایی (Service Orientation) حرکت می کند.

## دو نوع بازار برای ارائه خدمات و محصولات

### ویژگی های بازار امروزی

۱. در فضای بازاری امروزی مرزها تعریف شده اند و قواعد بازی رقابت معلومند.
۲. می خواهند از رقبا پیشی بگیرند و سهم بیشتری از بازار را بخود اختصاص بدهند.
۳. وقتی بازار شلوغ می شود مقادیر پیشبینی سود اوری کاهش می آید و رقابت خونین بین رقبا شکل می گیرد.
۴. این رقابت از واقعیتهای زندگی تجاری است اما در بسیاری از بازارها عرضه بیشتر از تقاضا است و رقابت برای بازارهای در حال انقباض لازم است.

### ویژگی های بازار ایجاد شده

۵. مرزها تعریف نشده اند و فضای بازار نامحدود است.
  ۶. تقاضا خلق می شود.
  ۷. فرصت برای رشد سود آور بسیار است.
  ۸. رقابت بی معنا است زیرا قواعد بازی تعریف نشده است.
  ۹. البته اگر مدیریت ریسک را نادیده بگیریم در حد آرزو باقی می ماند.
- بسیاری از صنایع امروز در گذشته ناشناخته بوده اند؛ مثل: صنعت موبایل، خودروهای کوچک، حمل و نقل، زیست فناوری، فروشگاه زنجیره ای ارزان، قهوه فروشی های مدرن؛ و صناعی هم در آینده هستند که ما آنها را نمی شناسیم.

## رقابت

۱. قیمت: نوع و کیفیت محصول یکسان ولی قیمت محصول کمتر از رقبا باشد. مثلاً با کاهش هزینه‌های غیر ضروری
  ۲. تمایز: با قیمت یکسان ولی خدمات و محصول با کیفیت بهتر ارائه می‌شود.
- نکته: زمانی مزیت رقابتی پایدار ایجاد می‌شود که فرآیند تولید ارزش قابل تقلید نباشد.

## قوانین برتر اقتصاد جدید

۱. پیوستن به جمع: عدم تمرکز در دنیای شبکه‌ای جدید تا بتوانیم نقاط قدرت غیر متمرکز را بدست آوریم.
۲. فراوانی و نه کمبود: در اقتصاد جدید کمیابی یک مزیت بود ولی اکنون باید از فراوانی ارزش ایجاد کرد.
۳. بازده صعودی: وقتی اتصالات بین افراد افزایش می‌ابد، پیامدها نیز تصاعدی افزایش می‌ابند پس موفقیت در خود انحصاری نیست بلکه در خود افزایشی است.
۴. به دنبال رایگان نمودن باشید: هنگامی که کمیابی جای خود را به فراوانی می‌دهد سخاوت منجر به ثروت می‌شود. شما بایستی کمیابی واقعی را تغذیه کنید که آن توجه انسان است.
۵. شبکه خود را تغذیه کنید ارزش شبکه‌ها در حال افزایش است ارزش شبکه متناسب است با تعداد اعضایش، پس سعی کنید استانداردهای سایت را بالا ببرید.
۶. در اوج واگذار نمایید: به جای تغییر در یک سازمان موفق ولی قدیمی، به دنبال ایجاد یک سازمان جدید باشید.
۷. حرکت از مکان به فضا: افراد در مکان‌ها جای می‌گیرند، ولی اینترنت در همه مکانها (فضا) قرار دارد دنیای اینترنت از یک رسانه جمعی به یک رسانه شلوغ تبدیل شده است و یافتن فرصتها بسیار سخت شده است.
۸. آشفته‌گی به جای هماهنگی: وقتی آشفته‌گی همیشگی است نیاز به نوآوری داریم.
۹. ایجاد فرصت‌ها قبل از کارایی: به جای اینکه مانند ربات‌ها به دنبال کارایی بیشتر باشید بهتر است مانند انسان‌ها به دنبال ایجاد فرصت‌ها باشید. کار جدید بهتر از کار تکراری خوب است.

## تعریف خدمت

خدمت فعالیتی است که یک طرف برای دیگری انجام می‌دهد هر چند با یک کالای فیزیکی همراه نباشد یا باشد. ولی انجام خدمت لزوماً نامحسوس است و معمولاً مالکیت هیچیک از عوامل تولید را به دنبال ندارد.

خدمت از جمله فعالیتهای اقتصادی است که بر اثر تغییر در دریافت کنندگان خدمت، در زمان‌ها و مکان‌های خاص برای مشتریان، مزایایی را به دنبال دارند.

## تفاوت بین خدمت و محصول

خدمات دارای ویژگی‌هایی هستند که آن‌ها را از کالاها متمایز می‌سازد. این ویژگی‌ها عبارتند از:

الف) ناملموس بودن (Intangibility)؛ خدمات را نمی‌توان به وسیله هیچ کدام از خواص فیزیکی ارزیابی کرد؛ به عبارتی، قبل از مصرف نمی‌توان این گونه خدمات را مستقیماً ارزیابی نمود. خریدار بالقوه، اغلب می‌تواند کالا را قبل از خرید ببیند، لمس کند، ببوید و بچشد. به علاوه بسیاری از ادعاهای تبلیغاتی مربوط به این ویژگی‌های ملموس را می‌توان قبل از خرید، بررسی و از صحت و سقم آن اطلاع پیدا کرد. در طرف دیگر، خدمات خالص، ویژگی‌های ملموس ندارند؛ تا بدان وسیله، مشتریان، قبل از خرید، صحت و سقم تبلیغات را بررسی کنند.

ب) تفکیک‌ناپذیری (Inseparability)؛ به طور معمول، خدمات هم‌زمان با تولید به مصرف می‌رسند. اما تولید و مصرف کالاهای ملموس، دو فعالیت مجزا از هم هستند؛ زیرا که این کالاها تولید و انبار می‌شوند، واسطه‌های زیادی آنها را توزیع می‌کنند و بالاخره پس از مدتی به مصرف می‌رسند. اگر خدمت توسط کسی ارائه شود، ارائه‌کننده هم بخشی از خدمت خواهد بود.

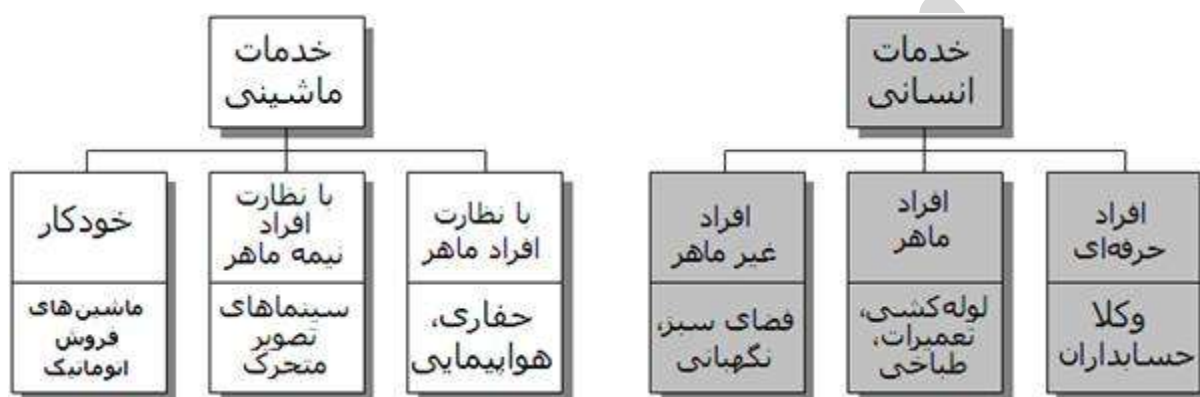
ج) تغییرپذیری (Variability)؛ کیفیت خدمات بسیار متغیر است. بدین معنا که کیفیت یک خدمت بستگی به شخص ارائه‌کننده و زمان و مکان و نحوه ارائه خدمت دارد. برای مثال، بعضی از هتل‌ها از نظر کیفیت خدماتی، دارای شهرت و اعتبار خوبی هستند و نیز در داخل یک هتل هم می‌توان به دو کارمند مسئول ثبت اسامی میهمانان برخورد که یکی خوش‌برخورد و کارآمد است و دیگری عبوس و کندکار. حتی کیفیت ارائه خدمت توسط هر یک از کارکنان منفرد نیز می‌تواند در زمان تماس با میهمانان، بسته به حوصله فرد متفاوت باشد.

د) فناپذیری (Perishability)؛ خدمات فناپذیرند. یعنی خدمات را نمی‌توان برای فروش یا مصرف بعدی انبار کرد. پزشکان حق ویزیت خود را از بیمارانی که سر وقت حاضر نشده‌اند وصول می‌کنند؛ زیرا خدمت درمانی فقط سر وعده آماده ارائه بوده و پس از آن از بین رفته است. زمانی که تقاضا برای خدمات دچار نوسان شود. مثلاً شرکت‌های اتوبوسرانی شهری به دلیل مواجه شدن با ازدحام مسافر در ساعات به خصوص از روز، به اتوبوس‌های بیشتری نیاز پیدا می‌کنند. اگر تقاضای خدمات حمل و نقل شهری در طول روز یک‌نواخت بود، این شرکت‌ها با این مشکل مواجه نمی‌شدند.

ه) مالکیت: مشتریان فقط ارزش خدمات را کسب می‌کنند؛ بدون اینکه مالکیت دائمی چیزی را به دست آورند. ناتوانی برای به مالکیت درآوردن خدمت به ویژگی‌های ناملموس بودن و فناپذیری مرتبط است. در خرید کالاها، خریداران عموماً مالکیت کالا را به دست می‌آورند و هر آنچه که بخواهند با آن انجام می‌دهند، اما وقتی یک خدمت ارائه می‌شود مالکیتی از فروشنده به خریدار منتقل نمی‌شود. در اینجا خریدار صرفاً حق فرآیند خدمت (مثلاً استفاده از پارکینگ یا زمان مشاوره حقوقی) می‌خرد.

## تفاوت خدمات

خدمات را می‌توان به روش‌های مختلفی تقسیم کرد. اولین روش، تقسیم خدمات براساس منشا ایجاد آن است. آیا منشا ایجاد خدمت، انسان است یا ماشین؟ خدمات ماشینی، بسته به اینکه خودکار باشند، یا نیازمند نظارت افراد ماهر یا نیمه ماهر، متفاوت‌اند. خدمات انسانی نیز از نظر اینکه توسط افراد ماهر، نیمه ماهر یا حرفه‌ای انجام شوند، باهم فرق دارند. در شکل ۱ انواع مختلف خدمات ماشینی و انسانی آمده است:



بعضی از خدمات (نه تمام آنها)، مستلزم حضور مشتری است. ارائه خدمات دندان پزشکی، مستلزم حضور مشتری است؛ در حالی که تعمیر اتومبیل به حضور مشتری نیاز ندارد.

خدمات از نظر اینکه برطرف کننده نیاز شخصی یا نیاز غیر شخصی باشند نیز با یکدیگر فرق می‌کنند. بین مقدار وجهی که پزشکان بابت ارائه خدمات پزشکی از بیماران مخصوصی مطالبه می‌کنند، با مبلغی که براساس قرارداد از کارکنان شرکت‌ها وصول می‌کنند، تفاوت وجود دارد.

اهداف ارائه کننده خدمات می‌تواند انتفاعی یا غیر انتفاعی باشند و مالکیت آن خصوصی یا عمومی. که این خصوصیات تنوع در نوع مؤسسات خدماتی را در پی دارد. برای مثال، برنامه‌های بازاریابی یک بیمارستان خصوصی با برنامه‌های بازاریابی یک بیمارستان خیریه، اختلاف فاحشی دارد.

## مکان و زمان ارائه محصول

- زمان ارائه محصول
- شیوه توزیع محصول
- آنلاین است یا نه
- در محل است یا از راه دور

## عوامل تغییر در مدیریت خدمات

۱. تغییر الگوی مقررات دولتی
۲. کاهش محدودیتهای صنفی در بازار یابی
۳. خصوصی سازی خدمات عمومی و غیر انتفاعی
۴. نوآوری در فناوری
۵. رشد زنجیره خدماتی
۶. جهانی شدن
۷. فشار برای افزایش بهره وری
۸. تحرک در کیفیت خدمات
۹. توسعه مؤسسات خدماتی
۱۰. ورود تولید کننده در عرصه خدمات
۱۱. نیاز عمومی سازمانهای عمومی و غیر انتفاعی به منابع کسب درآمد جدید
۱۲. استخدام و ارتقای مدیران نوآور

## هشت عنصر اساسی در ارائه خدمات

۱. محصول Product
۲. قیمت Price
۳. محل Place
۴. فعالیتهای پیشبردی ارتباطات Promotion
۵. کیفیت و بهره وری
۶. فرآیند
۷. مردم
۸. شواهد فیزیکی

## عناصر محصول

مواردی از قبیل (انتظار مشتری، رقبا، ویژگی اساسی محصول و ویژگی مکمل آن) را باید در نظر گرفت.

## عوامل دیگر تأثیر گذار

۹. بسیاری از خدمات مانند آموزش به تعامل مستقیم بین مشتری و کارکنان بستگی دارد.
۱۰. تهیه و ارائه اطلاعات و توصیه‌های لازم
۱۱. متقاعد کردن مشتریان نسبت به مزایای خدمت
۱۲. ترغیب مشتریان برای اقدام در یک مقطع خاص
۱۳. شواهد تأثیر گذار بر مشتریان (مانند: ابزارهای قابل رویت، ساختمان، خودرو، تجهیزات، نمای سایت)

## خدمت پایه

خدمات پایه شامل حداقل خدماتی است که وجود دارد تا نیازهایی را برآورده سازد. مثلاً نیاز پایه برای ارتباط بین انسان‌ها از طریق خدمات پایه ای مانند (نامه، تلفن ثابت، تلفن همراه، فاکس) برآورده می‌شود. و یا برای خدمات پایه سلامت می‌توان موارد زیر را نام برد:

- طرح پزشک خانواده
- تشویق برای تغییر عادات مانند سیگار
- کنترل مخاطرات طبیعی مانند سمپاشی برای دفع حیوانات موذی
- واکسیناسیون عمومی
- ...

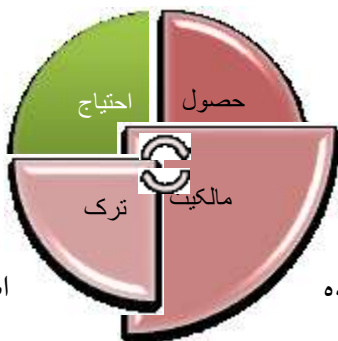
تمرین خدمات پایه را برای سازمان‌های زیر بنویسید:

- شهرداری
- نیروی انتظامی
- آموزش و پرورش
- سنجش آموزش کشور

## خدمات ارزش افزوده

اصطلاح خدمت ارزش افزوده که مخفف آن در انگلیسی VAS یا (Value Added Service) خوانده می‌شود به خدماتی که اضافه بر خدمات پایه به همراه محصول یا خدمت اصلی ارائه می‌گردد، اطلاق گردیده است. این واژه به صورت گسترده در حوزه مخابرات به کار برده می‌شود.

خدمات ارزش افزوده خدماتی هستند که امتیازات و گزینه‌های بیشتری را برای مشتریان ارائه می‌دهند و مکمل خدمات پایه محسوب می‌شوند و معمولاً پس از خرید خدمت پایه توسط مشتریان، به آنها ارائه می‌شود. تعریف خدمات ارزش افزوده نسبی است و بستگی دارد که کدام خدمات را پایه بدانیم. برای مثال اگر امکان برقراری تماس تلفنی را خدمت پایه بدانیم امکان برقراری تماس به صورت متحرک (Mobile Connection) یک سرویس ارزش افزوده خواهد بود.



است.

طبق شکل مقابل، خدمات ارزش افزوده در مرحله مالکیت ارائه می‌شود. هزینه این خدمات با توجه به این که خدمات برای مشتری درآمد زاست یا یک وسیله رفاهی، گاهی دریافت می‌شود و گاهی دریافت نمی‌شود. با استفاده از فناوری‌های نوین، در تمام خدمات پایه، خدمات ارزش افزوده ایجاد شده مانند:

۱. ارزش افزوده در اقتصاد
۲. ارزش افزوده در آموزش (آموزش از راه دور، دانشگاه مجازی، مدارس مجازی، مدارس هوشمند)
۳. ارزش افزوده در ارتباطات: استفاده از فناوری اطلاعات در هر کدام از این خدمات پایه نه تنها ارزش افزوده فراوانی را ایجاد کرده است بلکه گاهی خود نیز تبدیل به یک خدمت پایه شده است.
۴. ارزش افزوده در خدمات شهری (شهر الکترونیکی)
۵. ارزش افزوده در خدمات دولتی
۶. ارزش افزوده در کنترل ترافیک (نصب دوربین در جاده‌ها و اتوبانها و کنترل آنها در مرکز پلیس)

## مشخصات خدمات ارزش افزوده

۱. این خدمات شکلی از خدمات پایه نیستند بلکه به ارزش کلی خدمات پایه می‌افزایند.
  ۲. سود آوری مستقل دارند و تقاضا را برای خدمات پایه می‌افزایند.
  ۳. گاهی از نظر عملیاتی نیز می‌توانند مستقل باشند.
  ۴. خدمت اصلی را تجزیه نمی‌کند.
  ۵. ممکن است به عنوان ضمیمه خدمت اصلی یا پایه محسوب شود و ممکن است با قیمت پایینی فروخته شود.
- نکته: اگر یک خدمت ارزش افزوده متداول شد دیگر مزیت رقابتی محسوب نمی‌شود و خدمت پایه است.

## مثال خدمات در هتلها

- خدمات پایه: اسکان، کافی شاپ، سرویس خواب
- خدمات ارزش افزوده:
  - خدمات حمل و نقل
  - اینترنت بیسیم
  - رزرو بلیط هواپیما

## خدمات الکترونیک

- بیشتر مواقع ارزش افزوده با ارائه خدمات الکترونیک ایجاد می شود. برای مثال می توان نسخه الکترونیکی کاتالوگ محصول شامل اطلاعات فنی و تخصصی محصول به جای خود آن به مشتری ارائه داد.
- ارائه خدمات الکترونیکی باعث می شود:
- رضایت مشتری بیشتر جلب شود.
  - هزینه کاهش یابد. در نتیجه رقابت راحت انجام شود.
  - سرعت دسترسی به خدمات افزایش یابد.

## ویژگی خدمات فناوری اطلاعات

- نسبت به سایر خدمات ناملموس تر است. ( امکان لمس فیزیکی ندارد)
  - بسیاری از خدمات فنا وری به صورت همزمان تولید می شوند.
  - اغلب خدمات قابل ذخیره سازی نیستند.
  - بسیاری از خدمات قابل نمایش نیستند.
- چهار دسته خدمات فناوری اطلاعات وجود دارند:
۱. خدمات برنامه کاربردی: خدماتی که از طریق برنامه های کاربردی به مخاطب ارائه می شود مانند:
    - سیستم پردازش عملیات
    - پشتیبانی از تصمیم
  ۲. خدمات عملیاتی: تجهیز امکانات در فضای کاری سازمان مانند:
    - نصب نرم افزار
    - پیاده سازی و پشتیبانی شبکه
    - مدیریت فناوری



- پشتیبانی از تجهیزات
- راه اندازی مرکز داده

۳. خدمات ارزش افزوده: مواردی که باعث بهبود ارزش اموال و تجهیزات فناوری اطلاعات و مدیریت موثر اطلاعات می شود. مانند:

- تدوین استراتژی IT
- شناسایی نیازمندیها
- معماری فناوری اطلاعات
- ارائه مشاوره

۴. خدمات زیر ساختی: به طور مستقیم با سرمایه گذاری برای توسعه زیر ساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات مرتبط است.

## خدمات ارزش افزوده در تلفن ثابت

### انتقال مکالمه (Call diverting)

با این سرویس می توانید هنگامی که با تلفن شما تماس گرفته می شود به صورت غیر مشروط مکالمه را به یک خط دیگر ثابت یا همراه منتقل کنید و عمل دایورت کردن را انجام دهید.

### انتقال مکالمه از خط اشغال به خطوط دیگر (دایورت مشروط)

برای این که تماس گیرندگان با بوق اشغال مواجه نشوند، می توانید یک یا چند شماره تلفن خود را به مرکز تلفن مربوط اعلام کنید که در صورت اشغال بودن هر یک از شماره ها ارتباط به طور خودکار به شماره های بعدی منتقل شود. این سرویس با هر دستگاه تلفن دکمه ای مجهز به سیستم Tone انجام شدنی است.

### انتقال مکالمه بعد از ۵ زنگ (دایورت مشروط)

با استفاده از این سرویس شما می توانید کاری کنید تا بعد از ۴ بار زنگ خوردن گوشی و جواب ندادن به گوشی در زنگ ۵م تلفن بر روی شماره ای دیگر دایورت شود. برای استفاده از این سرویس شما باید کد زیر را وارد کنید:

# شماره مورد نظر \*۶۵\*

برای غیر فعال کردن این امکان باید کد #۶۵# را وارد کنید.

## سرویس انتظار مکالمه یا پشت خطی (Call waiting)

اگر این سرویس فعال باشد، مشتری کینی که با خط اشغال موجه می‌شوند، در حالت انتظار قرار می‌گیرد و مخاطب می‌تواند در حال مکالمه با شنیدن بوق به آنها جواب دهد.

- کد فعالسازی انتظار مکالمه: #۴۳\*
- کد غیرفعال کردن انتظار مکالمه: #۴۳#

روش استفاده:

در تلفن ثابت معمولی هرگاه مشتری پشت خط باشد با یک بار فشار روی قلاب گوشی به مشترک پشت خط پاسخ داده می‌شود و اگر تلفن‌های بی‌سیم بکار گرفته شود از Flash بجای قلاب گوشی استفاده می‌شود در مراکز هواوی برای پاسخ به مشترک پشت خطی در تلفن ثابت معمولی از قلاب گوشی و عدد ۲ و در تلفن بی‌سیم از Flash و عدد ۲ استفاده می‌شود.

## شماره‌گیری سریع (Speed Dialing)

برای اجتناب از وقوع اشتباه در شماره‌گیری و صرفه‌جویی در وقت، با دادن شماره‌های دو رقمی به حافظه مخابرات می‌تونید از این سیستم بهره‌برید. این سرویس با هر دستگاه تلفن دکمه‌ای مجهز به سیستم Tone انجام شدنی است. برای استفاده از سرویس باید کد دو رقمی را با روش زیر ایجاد نمایید:

# شماره مورد نظر \* کد دو رقمی \* ۵۱\*

بعد از وارد کردن این دستور شما می‌توانید بعد از برداشتن گوشی با زدن کد دو رقمی \* شماره ای را که قبلاً به آن داده‌اید را شماره‌گیری کنید.

برای حذف یک شماره از یک کد دو رقمی و تغییر آن می‌توانید از دستور زیر استفاده کنید:

# کد دو رقمی \* ۵۱\*

برای غیرفعال کردن همه این کدهای دو رقمی باید از کد #۵۵# استفاده کنید.

## سرویس تلفن گویا

تلفن گویا به عنوان یک سیستم پاسخگوی ۲۴ ساعته به تماس‌های تلفنی، جهت اتوماسیون بخش‌های مختلف شرکت‌ها، سازمان‌ها، مراکز و ... مورد استفاده قرار می‌گیرد. این سیستم می‌تواند با ارائه سرویس‌های مختلف، بسیاری از نیازهای مشتریان را از طریق تلفن مرتفع نماید.

## ADSL اینترنت پرسرعت

با استفاده از این فناوری، می‌توان بدون نیاز به تغییرات زیرساختی برای دسترسی به اینترنت بر روی خط تلفن معمولی به سرعت‌های بالا دست یافت.

از مزایای این خدمت می‌توان به دسترسی به اینترنت پرسرعت چندین برابر سرعت Dial up با کیفیت بهتر، عدم نیاز به کابل جدید و شماره‌گیری برای اتصال، استفاده همزمان از اینترنت حین مکالمه و حذف هزینه پالس مکالمه و ارتباط ۲۴ ساعته اشاره کرد.

## سرویس نمایشگر شماره CallerID

در این سرویس شما کافی است یک دستگاه شماره انداز یا یک تلفن مجهز به نمایشگر شماره تلفن را اکتساب کنید و با استفاده از آن می‌توانید شماره را دریافت کنید. این سرویس نیازی به کد فعال سازی ندارد.

## سرویس بیدار باش

با اشتراک این سرویس زنگ تلفن در ساعت مشخص شده به صدا در می‌آید. این سرویس با هر دستگاه تلفن دکمه‌ای مجهز به سیستم Tone انجام شدنی است. برای استفاده از این حالت باید ابتدا \*۵۵\* را بزنید. بعد به ترتیب ساعت و دقیقه را وارد کنید و در آخر # را بزنید. فرض کنید می‌خواهیم در ساعت ۱۴:۳۸ تلفن زنگ بزند، این کد را وارد می‌کنیم: \*۵۵\*#۱۴۳۸. برای غیر فعال کردن این سرویس باید کد #۵۵ را وارد کنید.

## کنفرانس ۳ نفره

مشترکان تلفن ثابت با سرویس مکالمه کنفرانس سه نفره می‌توانند در آن واحد با دو یا سه مشترک دیگر به طور همزمان مکالمه کنند. برای استفاده از این سرویس باید پس از شنیدن بوق آزاد کد \*۷۰# (از چپ به راست) را وارد کنید. بعد از شنیدن مجدد بوق آزاد، شماره مشترک اول را شماره‌گیری کنید و پس از مکالمه با وی در صورتی که می‌خواهید فرد سوم را به مکالمه دعوت کنید، با زدن دکمه Flash (قلاب گوشی) مشترک اول را پشت خط بگذارید. سپس با شنیدن بوق آزاد کد \*۷۰# را وارد کرده و با مشترک بعدی ارتباط برقرار کنید. در طول این مدت برای مشترک اول نیز موسیقی پخش خواهد شد. اگر می‌خواهید که هر سه مشترک بتوانند با یکدیگر مکالمه کنند، در صورت اشغال بودن یکی از شماره‌های گرفته شده، با زدن دکمه Flash و شنیدن بوق آزاد مجدداً کد \*۷۰# را اعمال کنید.

## سرویس هشت ستاره تلفن ثابت

این سرویس در حال حاضر در تعدادی از شهرهای کشور در حال بهره برداری است و مشتریان می‌توانند از خدماتی همچون قرائت کلام‌الله مجید، دفتر تلفن، سرویس سلامت، موسیقی، سرگرمی کودکان و ... بهره‌مند شوند.

## ارسال پیامک در شبکه تلفن ثابت

ارسال پیامک (SMS) از طریق تلفن ثابت توسط یک شرکت ایرانی با نرم‌افزار کاملاً تولید داخلی فراهم گردیده است. برای استفاده از این امکان نیاز به استفاده از گوشی‌های مخصوص است. به جز استفاده‌های عمومی از پیامک می‌توان برای موارد پیشنهادی زیر نیز بهره جست:

- اطلاع‌رسانی در سطح انبوه
- تبلیغات و امور تجاری، ارتباط با مشتری
- دعوت از اشخاص برای شرکت در سمینارها، همایش‌ها، جشن‌ها و نمایشگاه‌ها به طور رسمی و با

## اطمینان از دریافت پیام توسط گزارش دریافت (Delivery Report)

- مطلع شدن از آخرین وضعیت آب و هوا، پرواز هواپیماها، وضعیت ترافیک
- ارسال مطالب زیبا و خواندنی و تاثیر گذار و ماندنی برای دوستان
- ارسال خودکار پیام تبریک مناسبت‌های خاص به طور برنامه ریزی شده، در روز و ساعت مشخص
- آگاهی دانشجویان و دانش‌آموزان و اولیای آن‌ها از وضعیت تحصیلی
- آگاهی از آخرین اطلاعیه‌ها و بخشنامه‌های آموزشی در خصوص نحوه و تاریخ ثبت نام و امتحانات
- انجام مراسلات اداری، کنترل، نظارت و نگهداری خط تولید کارخانه‌ها (ارسال پیام هشدار به مسئولان)
- ارسال گزارش‌های تخلفات رانندگی توسط پیام کوتاه
- اطلاع مشترکین قبل از قطع تلفن خود از طریق پیام کوتاه
- اطلاع‌رسانی ورود مرسولات جدید به صاحبان صندوق پستی
- ارائه خدمات بانکی از طریق پیام کوتاه هم‌چون اطلاع از موجودی حساب‌ها
- سرگرمی و تفریحات، پیامک‌های آموزشی، نظر سنجی و کسب آرا
- ...

## صندوق صوتی (VoiceBox)

با این خدمت در شرایطی مانند اشغالی خط یا عدم پاسخ گویی و یا ... پیغام صوتی تماس گیرندگان ضبط می شود تا در آینده توسط صاحب صندوق ، پیغام بررسی شده و در صورت لزوم پیگیری شود.

## سرویس خدمات ارتباطی پیشرفته یا ACS (Access Communication Services)

این سرویس امکان عرضه برنامه های چند رسانه ای را بر روی شبکه های باند پهن تحت IP برای کاربران میسر می سازد. این برنامه ها می تواند شامل پخش فیلم های مورد نظر کاربران (VOD) ، برنامه های زنده و یا آرشیو تلویزیونی (IPTV) (که تلویزیون اینترنتی نیز نامیده می شود) پخش موسیقی های درخواستی، بازی های تحت شبکه و همچنین برنامه های سرگرم کننده دیگر بر روی شبکه برای هر کاربر باشد. برخی از سرویس های قابل ارائه توسط این پروژه عبارتند از:

\* سرویس ویدیویی درخواستی (VOD)

\* آموزش از راه دور (T-Learning)

\* هزینه از راه دور (T-shopping)

\* سرویس سیاحت از راه دور و زیارت از راه دور (CCTV)

\* تلویزیون متغیر زمانی (Timed shifted TV)

\* شبکه هوشمند IN و سرویس ارزش افزوده

## شبکه هوشمند IN

### ۱. سرویس صندوق پستی VMS

این سرویس قادر به ثبت پیام های تلفنی نامبر و ایمیل برای مشترکین است. از این سرویس به عنوان تلفن مجازی نیز می توان بهره گرفت.

### ۲. سرویس مکالمات انبوه (Mass Calling Service)

برای تماس جهت اطلاع رسانی (صوتی) می توان با کمک این سرویس صدایی را ضبط کرد و آن را برای یک لیستی از شماره های تلفن مشخص پخش نمود. در روش سنتی این کار توسط چند نفر از اپراتورهای یک شرکت در طول روز مسئول تماس گرفتن به شماره های مختلف و ارائه توضیحات تلفنی به آنها می شوند. طبق آمارها در این شیوه هر اپراتور در روز حداکثر می تواند با ۱۵۰ نفر صحبت کند که از این تعداد حداکثر ۳۰ تماس موفقیت آمیز می باشد. از معایب این مدل سنتی، بالا بودن تعداد تماس های خطا، انتظار اپراتور پشت بوق انتظار و شنیدن بوق اشغال می باشد.

### ۳. سرویس نظر سنجی (Televoing)

این سرویس یکی از سرویس‌های زیر گروه سرویس مکالمه انبوه می‌باشد که شامل سرویس VOT یا نظرسنجی تلفنی است. در این نظرسنجی جواب سوال اهمیت ندارد و فقط دادن رای و جمع آوری نظر مورد توجه است.

### ۴. سرویس کارت اعتباری (Prepaid Card Service)

با سرویس کارت اعتباری شخص می‌تواند با هزینه‌ی کمتر ارتباط داخلی و بین‌المللی داشته باشد.

### ۵. مکالمه رایگان (Free Phone)

مشترک این سرویس می‌پذیرد که هزینه مکالمات دریافتی به عهده او باشد. موسسات و مشاغل تجاری و خدماتی که فعالیت آنان براساس دریافت سفارش از مشتریان است، می‌توانند از مزایای این سرویس بهره‌مند شوند. دارنده این سرویس با اعلام تنها یک شماره از شبکه هوشمند، می‌تواند کلیه مکالمات خود را دریافت کند زیرا در صورت اشغال یک خط، مکالمات به خطوط دیگر غیراشغال منتقل و هدایت می‌شود. از مهم‌ترین مزایای این سرویس، اعمال کنترل و نظارت روی تعداد تماس‌هاست.

### ۶. شبکه خصوصی مجازی

شبکه خصوصی مجازی (به انگلیسی: Virtual Private Network، به اختصار VPN)، شبکه‌ای است که اطلاعات در آن از طریق یک شبکه عمومی مانند اینترنت جابه‌جا می‌شود اما در عین حال با استفاده از الگوریتم‌های رمزنگاری و با تصدیق هویت، این ارتباط هم‌چنان اختصاصی باقی می‌ماند. شبکه خصوصی مجازی به طور عمده برای ایجاد ارتباط بین شعبه‌های مختلف شرکت‌ها و یا فعالیت از راه دور مورد استفاده قرار می‌گیرد.

### ۷. سرویس تفکیک هزینه یا خدمات مشاوره‌ای (Premium Rate Service)

این سرویس برای اپراتورها این امکان را فراهم می‌سازد که اطلاعات فروش و عرضه محصولات یا خدمات مشاوره‌ای خود را با یک روش اقتصادی ارائه نمایند. عمده خدماتی که در حال حاضر از طریق این سرویس ارائه می‌شوند خدمات مشاوره است. استفاده از خدمات مشاوره‌ای یکی از استفاده‌های بهینه از این شبکه است.

#### اینترنت هوشمند

اینترنت هوشمند همان Premium Rate Service که به جای مشاوره امکان دسترسی به اینترنت را فراهم می‌کند، برخی از شرکت‌های سرویس دهنده هزینه پالس تلفن را نیز تقبل کرده‌اند و برخی دیگر تقبل نکرده‌اند.

#### تلفن هوشمند

تلفن هوشمند اینترنتی همان سرویس VoIP است که از طریق Premium Rate Service ارائه می‌شود، این روش هم مشابه اینترنت هوشمند است..

## خدمات ارزش افزوده در تلفن همراه

بسیاری از خدمات ارزش افزوده در تلفن همراه شبیه به تلفن ثابت است. از این رو ممکن است به آنها اشاره نشده باشد.

### انتقال شماره قبلی در صورت تغییر اپراتور

#### خدمات تجارت همراه

۱. پرداخت با تلفن همراه
۲. سرویس بانکداری همراه
۳. تبلیغات همراه

#### خدمات مبتنی بر مکان GPS

۱. خدمات امنیت عمومی
۲. مدیریت ترافیک
۳. خدمات اطلاع رسانی مبتنی بر مکانی
۴. سرگرمی و خدمات اجتماعی

#### GPRS

دسترسی به اینترنت از طریق تلفن همراه است که با تدوین قوانین مربوط به آن و تجهیز شبکه تلفن همراه در تهران و برخی شهرها هم اکنون این خدمت از طریق هر سه اپراتور عرضه می شود.

#### MMS ۱.

ارتباط چندرسانه‌ای از طریق تلفن همراه است که با تصویب قوانین مربوط به این بخش امکان عرضه این خدمت به مشترکان فراهم شده است.

#### ۲. چت رایگان

#### ۳. خدمات ویژه پست الکترونیک

#### ۴. تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات گوشی

### USSD

USSD یا همان سرویس مکمل غیر ساختمند داده‌ها (Unstructured Supplementary Service Data) یک

روش ارسال پیام در شبکه GSM می‌باشد که جزء خدمات ارزش افزوده شبکه GSM محسوب می‌شود.

پیغام‌های USSD همواره بین \* و # محصور می‌گردند و بدین ترتیب از شماره‌های تلفن تمیز داده می‌شوند.

ارتباط پیام از طریق USSD شباهت بسیار زیادی به انتقال پیام از طریق پیامک SMS دارد اما با وجود کلیه این شباهت‌ها دو اختلاف بزرگ بین این دو موجود است و آن در نحوه انتقال اطلاعات می‌باشد.

۱. SMS پس از ارسال در شبکه ذخیره و سپس برای مقصد فرستاده می‌شود در حالی که در USSD پیام در همان زمان ارسال، دریافت می‌گردد.

۲. USSD یک روش برقراری ارتباط بین گوشی با شبکه و برعکس است اما پیامک برای ارتباط گوشی با گوشی به کار می‌رود.

### خدمات دولت الکترونیک

دولت برخی از خدمات مبتنی بر فناوری جدید را ارائه می‌کند که از آنها می‌توان به عنوان خدمات ارزش افزوده یاد کرد:

۱. انجام امور شخصی، پرداخت قبوض و تمدید گذرنامه

۲. تهیه بیلط حمل و نقل (سرویس پیام کوتاه)

۳. موبایل پارک (پرداخت هزینه پارک اتومبیل)

۴. معلم همراه

۵. رای گیری و نظر سنجی

۶. سلامت همراه

### سایر خدمات

خدماتی مانند: (ارسال پیامک صوتی، خدمات WiMax، کنترل وضعیت خانه با استفاده از تلفن همراه، بازی همراه، تلویزیون همراه، دانلود دنباله دار، ...) از دیگر خدماتی است که با توسط اپراتورهای تلفن همراه و یا با کمک فناوری تلفن همراه ارائه می‌شوند.