

### خدمات ارزش افزوده (Value Added Service)

شرایط برد - برد

مصرف کننده سرویس

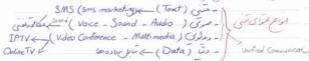
تولید کننده سرویس

نیازهای مشتری را مرتفع می کند

- سودآوری مالی
- بازگشت سرمایه
- توسعه اقتصادی
- تعریف سرویسهای اجتماعی

محدود کننده (ایجاد نیاز) نیازها موجود هستند

### معرفی خدمات ارزش افزوده:



\* سرویس اول یعنی متن، صوتی و ویدئویی از نوع Content می باشند و مورد نیاز محتوا

یعنی دیتا (Data) از نوع داده ای می باشد.

\* همیشه بین سرویس و محتوا ارتباطی وجود دارد و همیشه وجود دارد.

سرویس ↔ محتوا

### خدمات ارزش افزوده (Value Added Service) : VAS



نوع: (اصلی) ارائه دهنده خدمات ارزش افزوده VAS Provider (مجموعه خدمات)

مبانی بوده و معمولاً بر روی خدمات ارزش افزوده که می‌تواند مکرر باشد. (Messaging Service)

- انواع خدمات
- ↓
- منظور از خدمات، خدمات تکمیلی می‌باشد.
- Core Services**: سرویس‌های اساسی هستند که بر روی شبکه مخابراتی ساخته می‌شوند. مثل زیرساخت به عنوان سرویس (Infrastructure as a Service). این دسته سرویس‌ها به مشتریان استوارند و ساختار آن بر روی شبکه می‌باشد. **Network → Core**.
  - Base Services**: دسته سرویس‌های اصلی و مهم هستند که بر روی شبکه مخابراتی ساخته می‌شوند و به مشتریان ارائه می‌دهند. سرویس‌های پایه و اساسی هستند که بر روی شبکه مخابراتی وجود می‌آیند. مثل سرویس مکانی که ضروری برای ارسال پیام است.
  - VAS**: دسته سرویس‌های ارزش افزوده هستند که بر روی شبکه مخابراتی ساخته می‌شوند. این دسته سرویس‌ها ارزش افزوده (Value) برای مشتری دارند و بر روی شبکه مخابراتی ساخته می‌شوند. مثال: انواع خدمات ارزش افزوده (SMS Marketing, GPRS, ...).

**نکته:** یکی از ویژگی های سرویس ، نسبی بودن آن است یعنی امکان دارد یک سرویس یک ماهی زمانی را توجه به یک سن مشخص از فناوری را توجه به نیاز مشتری داشته باشد یا مختلف دفع این نیازها در... سرویس VAS محسوب شود اما همین سرویس اگر در زمان راه توجه به تغییر فناوری و... در زمانی دیگر به عنوان سرویس پایه شناخته شود.

مثال : سرویس SMS } این سرویس نسبت به سرویس مکالمه یک سرویس VAS محسوب می شود.  
 \* این سرویس نسبت به سرویس SMS Commerce ، قابلیت بیشتری که سرویس پایه محسوب می شود.

**تعریف سرویس (Service) :** عمل یا تلاشی که توسط یک طرف برای طرف دیگر انجام می شود. خدمات از جمله خدمات های اقتصادی هستند که با تغییر در دریافت کننده های خدمت (تغییر پذیر) از او) در زمان ها و مکان های خاص برای مخاطب های خود وقت هایی را به دنبال دارد.

**حسب های سرویس :**

**نکته:** سرویس قابل تعریف است اما استفااتی غیر قابل کمی هستند که توسط افراد به عنوان محصول تحویل داده می شوند و سعی می توانند غیر شوند.

سرویس رای توان آینده تعریف کرد:

ارزش یک شده دارایی کلی مشتری از نگاهگری محصول تنی بردارک چیزی که ابراهیت  
ی کند و چیزی که داده ی شود.

مهمه های سرویس: }  
(۱) بس نامذری  
(۲) عنوان تقسیم بودن  
(۳) نامکن بودن

(۱) اکثر سرویس ها نمی تواند مثل بار فروش به مشتری ای سبب شوند، اندازه گرفته  
شوند، از خود شوند است شوند و واری شوند.

(۲) کیفیت سرویس ها می تواند در کارگاه ساخت سرویس محدودی شود و پس به  
مشتریان کنترل داده شوند. به بیان دیگر سطح کیفیت سرویس در داده خدمتی قابل تقسیم  
ست و همواره در سطحی استفاده از سرویس اتفاق می افتد.

نکته: از جمله بوددهای مهم در ارائه سرویس شخصی سازی سرویس و سفارشی سازی  
↓ ↓  
سرویس است. (personalization) (Customization)

علاوه کارایی سرویس ها از سازمانی - سازمانی دیگر و از یک مشتری به مشتری دیگر و از  
بودی به بود دیگر همیشه می کنند.

چیزی که سارا کجا عامل به موبایل دارش تا بدو ممکن است کاملاً مسافرت از چیزی که باشد که شرکت کرد به وقت می گذرد

وضعیت خدمات آیفون امروزه در ایران:

موبایل / سیسم Mobile	سیمی	سیم / ثابت Fixed
<p>چون بازر (Broad Band)</p> <p>۳G و [4G] و ۱۶</p> <p>۱G, 2G, 2.5G</p> <p>۱G, 2G, 2.5G</p> <p>بهره مندی</p>	<p>شرکت های موبایل ایران</p> <p>↓</p> <p>آیفون با محدودیت و زمان بندی</p> <p>مشترکین از طریق VAS مثل</p> <p>کارت های موبایل در زمان مسافرت</p> <p>عمدتاً در ایران و پایداری</p>	<p>شرکت های موبایل ایران</p> <p>↓</p> <p>شرکت های مخابرات ایران</p> <p>شرکت های مخابرات ایران</p> <p>شرکت های مخابرات ایران</p> <p>شرکت های مخابرات ایران</p> <p>شرکت های مخابرات ایران</p>

سرویس های ویژه موبایل و ثابت:

- سرویس های موبایل: شارژینگ، اینترنت، پیام قفسه (SMS)، ...
  - سرویس های ثابت: مخابرات اینترنت، (پخش اینترنت)، سرویس مکانی (GPS)، ...
- سرویس های NBN و سرویس های جدید برای موبایل مثل Mobile TV و Mobile Voip

سرویس های موبایل

همچنین موبایل

(National Broadband Network)

Subject:

Year: ۹۲

Month: ۱

Date: ۲۰

اصطلاحی که از راستن (Rightel) می رود:

- \* ارتباط چندرسانه‌ای (Multi Media Communication)
- \* ارتباط پرسرعت (HSI) ← اینترنت پرسرعت ارتباطی
- \* Multi Media / Video call

نکته: در شبکه‌های IMS (IP Multi Media System) به علاوه‌ی سرویس‌های VAS و Value Added Services Application نیز گفته می‌شود. (شرکت مخابرات)

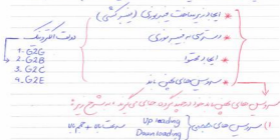
نکته: اصطلاح Anything As A Service (هر چیزی به عنوان سرویس) در صفت مخابرات جدیدی برای هر چیزی را به عنوان سرویس ارائه کرد.  
مثلاً Software as a Service ، Application as a Service و game as a Service

Infrastructure as a Service ← از جمله دارای‌های استریمینگ

\* ارتباطات ثابت (Fiber Net) از سن اپراتور Fixed به عنوان ارتباطات کلین نامیده می‌شود. FTTH می‌باشد.

نکته: تقریباً از میان تمام فناوری‌های ارتباطی هدفمند، فیبر نوری هزینه‌ی راه‌اندازی بالایی دارد، اما در صحت کجمنی نامد بالا و داشتن تنوع بسیار زیاد در سرویس‌های ارائه‌شده بارشست سرویس‌های خوبی دارد.

\* ارزیابی نتایج آموزش غیرمدرسه‌ای، آموزش‌های باکیفیتی مانند زبان دارد.



۲) سرویس‌های ارتباطی: ارتباطات تصویری: Voice & Text ...  
ارتباطات چندرسانه‌ای: Video & Multi Media Conferencing

۳) سرویس‌های سرگرمی: Online Games & انواع سرگرمی‌ها مثل ...  
بازی‌های آنلاین / مسابقات ...  
چهارم آن‌ها و ...

۴) سرویس‌های تجاری: انواع سرویس‌های پرداخت الکترونیک، بازاریابی آنلاین، خدمات الکترونیک و ...

۵) سرویس‌های جریان (Streaming): استفاده پیوسته‌ای داده‌ها و دریافت آن‌ها

۶) سرویس‌های مبتنی بر IP: مثل IPTV & Voip و ...

۷) سرویس‌های مبتنی بر تقاضا: Video On Demand ← VOD  
Game On Demand ← GOD  
Music On Demand ← MOD

Subject: \_\_\_\_\_ Year: ۹۲ Month: ۲ Date: ۶

۸) سرویس‌های تحلیلی: مثل دوربین‌های مدار بسته (CCTV)

۹۲، ۲، ۱۳

طراحی VAS:

یک چهارچوب برای طراحی خدمات ارزش افزوده (VAS Des Framework)

مدول‌ها		لایه	↑ تلاش برای مشتریان (بازاریابی و فروش) ↓ مدل کسب و کار
دکورهای اجتماعی، موسیقی، استقاری...	چهارچوب کسب و کار	مشتری Customer	
دکس کرون مشتری (رضن شناسی مشتری)	مشتری با بی‌ارزیت آوردن مشتری	بازاریابی Marketing	
طراحی سرویس برای نیازهای مشتری	فرآیند محتوا	طراحی سرویس Service Des	
امکان‌ها و فرصت‌ها		مدل کسب و کار Business model	

\* دکورهای اجتماعی، فرهنگی، استقاری شامل Event یا همان رخدادها می‌باشند.

سائل برای سائل: تعداد واحدهای مسکونی، برج‌ها و...

و با تعداد جمعیت، جنبه، اندازه، سن و...

تعداد مسائل، شناسایی انواع کسب و کار، ویژگی‌های فرهنگی، مذهبی و...

نکته: معمولا از اطلاعات انتظاری بود که محتوا داشته باشند.

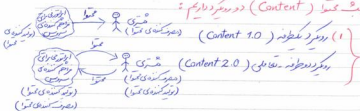
GT00-WABER





کلمه: قریب به اتفاق سرورس ها همراه با محتوا ارائه می شوند. اگر چه سرورس های  
هم داریم که بدون محتوا هستند.  
Content

در بحث محتوا (Content) دو رویکرد داریم:



\* Content Flow: یعنی محتوا را بین مشتریان به اشتراک می نوارید تا مصرف کنند.

\* Content Publish: به معنی انتشار محتوای باشد.

\* کانال ها و فرصت ها: کانال های انتقال محتوا و نحوه توزیع و نحوه سرورس و محتوا؟ /

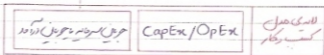
ابزارهای نهایی محتوا سرورس؟ / ویژگی های دستگاه چیست؟ / فرصت های

محتوا؟ و سرورس؟؟

- در بحث فرآیند محتوا امروزه بر بخت تخصصی شدن و تحریر شدن موضوع Content منوطی  
فراهم گذارن محتوا (Content Provider) به عنوان یک موضوع مستقل و تخصصی  
فرض می شود.

ساختار سود / ساختار پول  
برگشت سرمایه (ROI)

ساختار سرمایه‌های در گردش افزوده



مجموعه‌ای از استراتژی‌های سرمایه‌گذاری ایجاد ظرفیت و سودآوری هم‌چون مدل درآمد و مدل هزینه، فرآیندهای کسب و کار... است.

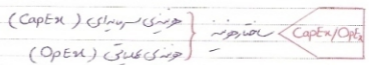
\* تدوین استراتژی‌های مرتبط با سود VAS

\* شناسایی ذی‌نفعان (Stackhold) VAS

\* شناسایی و تدوین روابط میان ذی‌نفعان

\* ساختار هزینه

\* ساختار سود / جریان پول



\* بر بیان دیگر مدل کسب و کار، شرح نقش‌ها، روابط شرکت‌ها و مشتریان، شبکه‌ها و ذی‌نفعان، هم‌چنین جریان کالاها، اطلاعات و پول میان این گروه‌ها و فرآیندهای اصلی تخصیص یافته به‌کارگزاران است.

- ساختار هزینه
- (۱) هزینه‌های ثابت (CapEx)
    - \* پرسنل تخصصی / دانش مدار
    - \* دانش
    - \* ساختمان / زمین
    - \* تجهیزات
  - (۲) هزینه‌های متغیری (OpEx)
    - \* پرسنل
    - \* هزینه‌های انرژی و برق
    - \* هزینه‌های تعمیراتی
    - \* ...

- ← انواع درآمد داریم
- (۱) درآمد مستقیم
  - (۲) درآمد غیر مستقیم

**Business Model Canvas :**

ترتیب →

	کانال‌ها (بسته به مدل) (مقربان)	روابط (ارزش‌ها) (ارزش‌ها)	کانال‌ها (بسته به مدل) (مقربان)	کانال‌ها (بسته به مدل) (مقربان)	کانال‌ها (بسته به مدل) (مقربان)
	ساختار هزینه		ساختار درآمد		
	تأثیرات اجتماعی - اقتصادی		تأثیرات محیطی		

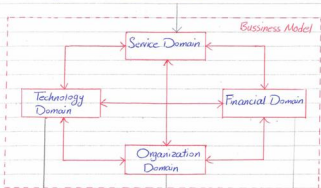
↓ قالب کلی : چارچوب مدل سازی کسب و کار STOF :

Business Model  $\xrightarrow{\text{طراحی سروس}}$  مدل STOF

① زیر طراحی سروس های ارزش افزوده از این مدل استفاده می شود. ②

حکایت مدل STOF :

پویایی بازار منجر به تغییر تقاضای مشتریان / ارتباط



هویت های تکنولوژیکی  
مثل دسترسی همگام  
اصحی از محیط

تغییرات در تقاضا  
مثل تقاضای محیط  
تأمین خصوصی و با تقاضا  
ارتباط با مجوزها

شناسایی ارزش و ارزش  
شکل من در آید، هزینه ها  
خریدها

(ارزش مشتریان من با گامی استفاده)

### تعریف STOF :

چارچوبی برای مدل سازی سیستمها است که نیاز به تهیه ثابت نموده است که در حوزه ی طراحی خدمات ارزش افزوده دارای ضرب موصفت قابل قبول است. این مدل می تواند برای توصیف عوامل حیاتی موصفت و توصیف موضوعات مرتبط با طراحی خدمات ارزش افزوده به کار گرفته شود.

این مدل یک طرح کلان و اولیه را نشان می دهد که در آن مشخص نموده است چگونه شبکه ای از سازمان های همکاری می توانند از طریق خدمات نوآورانه به خلق و جذب ارزش بپردازند.

مثال	جنبه	راهنه	ردیف
مقررات و کاروان کفای - سفینه های بازار	• پیشه دار ارزش • کرده هدف	سوسین	۱
دستگاه ها (Devices) - برنامه های کاربردی یا (Application) - داده ها	• قابلیت های تکنولوژی • مورد نیاز	تکنولوژی	۲
عامل ها (Actors) - نقش ها (Roles) - تعاملات	• ساختار شبکه ارزش	سازمان	۳
قیمت گذاری - درآورها - شخص های مرتبط باجه آبی - منابع مالی و سرمایه گذاری	• ساختار هزینه • ساختار سود درآورد	مالی	۴