■خبر نامه

«آغاز پنجمین مرحله واگذاری سیم کارت‌های همراه اول»

سیم کارت‌های ثبت‌نامی اعتباری حضوری و اینترنتی، مرحله پنجم در استان‌های تهران، آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، خراسان رضوی، اردبیل، خوزستان، زنجان، سمنان، قزوین، گلستان، گیلان، لرستان و مازندران به تعداد ۶۸۵ هزار و ۶۹۳ عدد و سیم کارت‌های دائمی حضوری و اینترنتی مربوط به ثبت‌نام‌های تایید شده منتهی به تاریخ ۸۶/۹/۹ کلیه استان‌های کشور به جز استان‌های ایلام، کردستان، کرمانشاه، مرکزی و همدان به تعداد ۴۵ هزار و ۸۱۷ عدد آماده توزیع است.به گزارش تفاهم به نقل از روابط عمومی شرکت ارتباطات سیار با توجه به ظرفیت شبکه استان تهران، در این مرحله تعداد ۳۰۴ هزار و ۶۸۵ سیم کارت اعتباری مربوط به ثبت‌نام‌های تأیید شده حضوری منتهی به تاریخ ۸۶/۶/۲۶ و اینترنتی به تاریخ ۸۶/۶/۳۰ از روز چهارشنبه مورخ ۸۶/۹/۲۸ آماده توزیع است.در پایان این گزارش با اشاره به اینکه مجموع واگذاری‌های مرحله پنجم ۷۳۱ هزار و ۵۱۰ سیم کارت خواهد بود، آمده است: تاریخ و تعداد سیم کارت‌های متقاضیان سایر استان‌ها با توجه به ظرفیت شبکه و تاریخ ثبت‌نام در هر استان توسط شرکت مخابرات استان متبوع اعلام می گردد.

عبور ضریب نفوذ تلفن همراه از ۳۷ درصد

ضریب نفوذ تلفن همراه کشور از مرز ۳۷ درصد عبور کرد و به این ترتیب برنامه مصوب پنج ساله چهارم در این بخش محقق شده است. محمد سلیمانی در گفت وگو با فارس اظهارداشت: با واگذاری های جدید توسط اپراتور "همراه اول" تعداد سیم کارتهای واگذاری به مشتریان توسط اپراتور اول از مرز ۲۱ میلیون شماره گذشت و بدین ترتیب تعداد تلفن های همراه کشور به حدود ۲۷ میلیون سیم کارت می‌رسد. وی گفت: با رسیدن به این تعداد شماره تلفن همراه و افزایش ضریب نفوذ در گذر از نیمه اول برنامه پنج ساله چهارم توسعه، اهداف پیش بینی شده در بخش تلفن همراه کشور انجام شده تلقی می‌شود. وزیر ارتباطات با تاکید بر این نکته هدف اصلی وزارت ارتباطات و فنآوری اطلاعات را رسیدن به ضریب نفوذ ۵۰ درصد در بخش تلفن همراه است، افزود: اپراتورهای همراه اول، ایرانسل و تالیا در این رابطه تلاشهای خوبی را انجام می‌دهند. سلیمانی در بخشی دیگر از این گفت و گو خواستار سرمایه گذاری بیشتر و قابل توجه بخش خصوصی در ارائه اینترنت پرسرعت و وای مکس در کشور شد و تصریح کرد: وزارت ارتباطات حدود ۴۰۰ میلیارد ریال به بخش ارتباطات بصورت وام به فعالان این بخش اعطا کرده است.

هشدار کرم‌های جدید در راهند

بر اساس آمار جمع آوری شده از وب‌سایت‌ها، ۲۴/۷۳ درصد از رایانه های حفاظت شده و ۳۶/۵۸ درصد از رایانه‌های محافظت نشده در هفته‌ی گذشته، توسط نرم‌افزارهای مخرب آلوده شده‌اند. اما در میان هزاران کد مخربی که در هفته‌ی گذشته مشاهده شدند آزمایشگاه پاندا در گزارش خود ورم‌های جدید MSNWorm.BF و Cazdeg را مورد توجه قرار داد. MSNWorm.BF با ارسال پیام به تمامی آدرس‌های موجود در فهرست تماس مسنجر MSN، رایانه‌ی آلوده شده از طریق پیام‌های فوری منتشر می‌شود و اگر کاربران فایل را باز کرده و محتویات آن را اجرا کنند به کپی این ورم آلوده می‌شوند. این نرم‌افزار مخرب همچنین برای دانلود تروجان HBA.Agent به درون سیستم رایانه کاربر طراحی شده که اطلاعات را از رایانه آلوده به سرقت برده و به طراح خود ارسال می‌کند. این ورم در بخش رجیستری کلیدی را ایجاد می‌کند تا مطمئن شود در زمان آغاز به کار سیستم فعال خواهد شد و همچنین تلاش می‌کند با یک آدرس HT TP ارتباط برقرار کند که از طریق آن نرم افزارهای مخرب بیش‌تری را دانلود کرده و دستور دریافت کند. ورم Cazdeg.A از طریق شبکه‌های P۲P منتشر می‌شود و برای انجام این کار خود را با استفاده از نام‌های چشم گیر در داخل فولدرهای برنامه‌های P۲P کپی می‌کند. این ورم دو صفحه وب را در داخل رایانه لود می‌کند و به علاوه رجیستری ویندوز را تغییر می‌دهد تا در هر بار از آغاز به کار سیستم اجرا شود.

انتخاب برترین نرم‌افزار آزمایشی دنیا

شرکت Wipro موفق شد برای یکی از نرم‌افزارهای موفق خود جایزه بهترین ابزار برای آزمایش دیگر نرم‌افزارها را به خود اختصاص دهداین نرم‌افزار به گونه‌ای ساخته شده است که می‌تواند در کمترین زمان ممکن، یک محصول را به دقت بررسی کند و تمام مشکلات آن را نمایان سازد.مدیر بخش تولید نرم‌افزارهای آزمایشی شرکت Wipro در این باره گفت: "این نرم‌افزار StORM نام دارد و برای پیش بینی ها، اقدامات عملیاتی، تحقیقات و کشیدن نمودارها در مورد یک محصول به‌خصوص مورد استفاده قرار می‌گیرد. برای ساخت این ابزار آخرین ابتکارات و نوآوری‌ها به‌کار گرفته شده است. این ابزار زمان لازم برای آزمایش بخش‌های مختلف یک محصول را تا ۳۰ درصد کاهش می‌دهد".شرکت Wipro طی یک دهه گذشته یکی از موفق‌ترین شرکت‌های جهانی در تولید نرم‌افزارهای آزمایشی بوده است و هم‌اکنون بزرگ‌ترین شرکت عرضه‌کننده این نرم‌افزارها در جهان محسوب می‌شود.این شرکت پیش‌تر توانسته بود نخستین آزمایشگاه تخصصی Wi-Fi را در شهر بنگالور هند تاسیس کند.

معرفی تلفن همراه هوشمند مجهز به GPS

سامسونگ رسما تلفن همراه هوشمند جدید خود را که مجهز به سیستم عامل سیمبیان و "جی پی اس" یکپارچه است معرفی کرد. به گزارش مهر، این تلفن همراه جدید که SGH-i۵۶۰ نام دارد، در حقیقت نسخه با صفحه کلید تاشوی تلفن همراه هوشمند i۵۵۰ است.این تلفن همراه مجهز به ویرایش سوم سیستم عامل "سیمبیان سری ۶۰" و جستجوگر ماهواره "جی پی اس" یکپارچه است.براساس گزارش کاتاوب، این تلفن همراه هوشمند یک مدل مجهز به شبکه سه باند GSM/GPRS/EDGE/UMTS با حمایت شبکه‌های HSDPA است. این مدل مجهز به یک دوربین ۳/۲ مگاپیکسلی، اتصال بلوتوث ۲.۰، پیام رسان چند رسانه ای، سیستم مشتری ایمیل، پخش کننده چند رسانه ای و ۱۵۰ مگابایت حافظه داخلی است که با کارت حافظه می توان این میزان را به ۴ گیگابایت افزایش داد.باتری این تلفن همراه هوشمند یک باتری لیتیومی ۱۲۰۰ میلی آمپری است که شارژ آن ۴۵۰ ساعت در حالت "آماده بکار" و ۷/۵ ساعت در حالت مکالمه به طول می انجامد.ابعاد این تلفن همراه ۱۰۳ در ۵۱ در ۱۶ میلیمتر و وزن آن ۱۱۵ گرم است. SGH-i۵۶۰ از سه ماهه نخست سال ۲۰۰۸ به قیمت حدود ۵۵۰ یورو وارد بازار می شود.

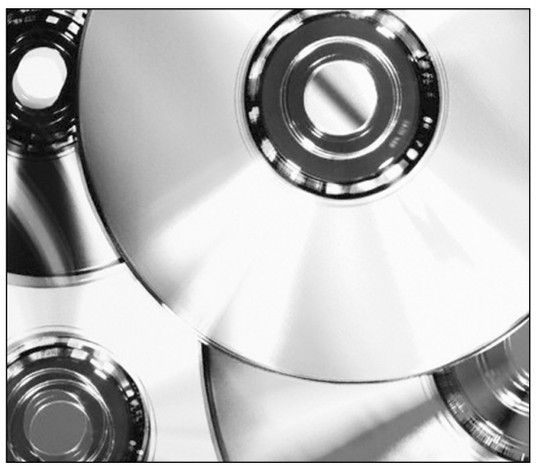
با هدف کسب سود از دومین بازار بزرگ اینترنتی؛

تلاش گوگل برای جاانداختن نامش در زبان چینی

صاحب معروف ترین موتور جست‌وجوی جهان با هدف کسب سود از دومین بازار بزرگ اینترنتی، در تلاش است تا نام این شرکت در چین به درستی جابیفتد. به گزارش ایسنا، رییس بخش چینی شرکت گوگل طی مصاحبه‌ای در پکن اعلام کرد که مردم چین نمی‌توانند واژه‌ی گوگل را درست تلفظ کنند و اغلب به آن گوگو می‌گویند. گوگل که یک شرکت مستقر در مونتین ویوی کالیفرنیا است در بیشتر کشورها به حدی شناخته شده که فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد آن را به عنوان یک فعل در فهرست خود آورده است اما در چین کمتر از نیمی از سهم بازار موتور جست‌وجوی Baidu.com که بزرگ‌ترین موتور جستجوی چینی است را در اختیار دارد. به گفته‌ی تحلیلگران، کشور چین که با داشتن ۱۶۲میلیون کاربر دومین بازار بزرگ اینترنتی جهان است، ممکن است در عرض سه تا پنج سال از آمریکا پیشی بگیرد و تبلیغات آنلاین که منبع ۹۹درصد از درآمد گوگل است تا سال ۲۰۱۰در چین چهار برابر شده و به ۲/۷میلیارد دلار برسد. بر اساس آمار تحلیلگران درآمد گوگل در سال گذشته در این کشور کمتر از یک درصد مجموع ۷/۳میلیارد درآمد این شرکت بود. بر اساس این گزارش آدرس‌های اینترنتی در چین مبتنی بر سیستمی هستند که کاراکترهای چینی را به حروف لاتین بر می‌گردانند اما صداهایی مانند گل که آخر کلمه گوگل است در این سیستم وجود ندارد که مشکل بزرگی برای این شرکت محسوب می‌شود. گوگل سال گذشته نام دامنه‌ی G.cn را خریداری کرد تا کاربران چینی که نام این شرکت را هنوز اشتباه تلفظ می‌کنند به وب سایت چینی زبان Guge گوگل هدایت شوند که به معنی آهنگ درو است اما به کارگیری این نام در سال ۲۰۰۶ انتقاداتی را برانگیخت زیرا GU به معنی دره نیز بود.

■ گزارش نامه

روزهای پایانی حیات CD



این رسم زمانه است. دست در هر کاری که زیاد شود، بازار آن دچار تغییر و تحولات شگرفی در زمینه قیمت می‌شود. بازار CD هم همین طور است. فعالان بازار معتقدند، طی سال‌های اخیر با افزایش میزان واردات این کالا و همچنین تولید این کالا در کشور، قیمت آن افت شدیدی داشته است.

روزهای پایانی حیات CD: بشر موجود عجیبی است با عادات عجیب و غریب‌تر! گاه آنقدر به استفاده از یک وسیله سنتی اصرار می‌ورزد که صدای طرفداران رشد علم و تکنولوژی را در می‌آورد. گاه نیز در کشفیات و اختراعاتش آنقدر خلاقیت به خرج می‌دهد تا همه ذوق و ابتکارش ته می‌کشد و کاسه چه کنم چه کنم به دست می‌گیرد. چه کنم، چه کنم هم که بدون راه‌حل نمی‌شود! پس احتمالا یکی از بهترین راه‌حل‌ها، بازگشت به گذشته است و اصلاح نقایص الگوهای گذشته برای استفاده دوباره.نمونه بارز این اتفاق قضیه سی‌دی‌هایی است که شکل تکامل یافته‌تر صفحات قدیمی هستند. هر چند این تکامل یافتگی بیشتر به شکل ظاهری و ظرافت و احیانا فانتزی بودن CDها مربوط می‌شود که قابل قیاس با آن صفحه‌های زمخت قهوه‌ای سوخته قدیمی نیستند. وگرنه دردسرهای CDها در نوع خود کمتر از بی‌کیفیتی صفحه‌ها آدم را کلافه نمی‌کند.

دردسرهای CD: از کجا برایتان بگویم؟ از CDهای خش‌دار، شکسته، سوخته و...؟ شاید بهتر باشد برایتان از CDهای بی کیفیتی بگویم که در حقیقت یک بار مصرف هستند و ارزش صرف وقت و هزینه برای رایت موسیقی یا.... را روی آنها ندارند.این همه مشکل به نظر کافی است تا دیگر کاربران از پیدا کردن هیچ محصول صوتی با صفت "کیفیت" CD ذوق زده نشوند. همین است که در دوره و زمانه‌ای که با هجوم یک باره CD و پخش کننده‌های مختلف آن به بازار از D، VCD و DVD انواع رایتر و... مواجه هستیم، باید به همین CDهای بی کیفیت قناعت کنیم؛ چراکه در این زمانه نه از کاست، آنطور که قبلا استفاده از آن رایج بود، خبری هست و نه از صفحه‌های قدیمی. پس باید با همین CDهای ظریف، شکننده و کم عمر سر کنیم. البته به نظر می‌رسد یک بار مصرف خواندن، عنوانی باشد که از روی بی انصافی روی CD ها گذاشته باشیم؛ چراکه امروزه CDهای با کیفیتی نیز در بازار موجودند که اگر چه از قیمت بالاتری نسبت به CDهای بی کیفیت که اکثرا به صورت فله‌ای به فروش می‌رسند برخوردارند، اما کیفیت بهتری دارند.طبق اعلام یک فروشنده CD دیتالایف، کابوی، TDK، پرینکو، سامسونگ و... مشهورترین نام‌هایی هستند که لااقل یکی از آنها در خانه شما یافت می‌شود. مگر آنکه آنقدر پولدار باشید که به کمتر از CDهای فانتزی یا خارجی قانع نشوید. به گفته این فروشنده، طی سال‌های اخیر با ورود CDهای قاچاق به بازار که اکثرا به صورت فله‌ای به فروش می‌رسند و همچنین فروش بالای CDهای ایرانی نسبت به انواع خارجی از قیمت این کالا تا حد قابل توجهی کاسته شده است.این فروشنده معتقد است، این اولین بار است که یک محصول ایرانی، از نمونه‌های خارجی آن پرطرفدارتر هستند. به گفته وی، اکثر CDهای موجود در بازار تولید داخل هستند و چون قیمت پایینی دارند از CD های چینی و تایوانی فروش بالاتری دارند. یک فروشنده دیگر می گوید: CDهای تولید داخل درصد سوخت کمتری دارند و در باکس‌های این CDها کمتر CDخراب دیده می‌شود. قیمت پایین این CDها دلیل بزرگی است برای بهتر فروش رفتن CDهای داخلی. اما در این بین هستند CDهای وارداتی گمنامی مثل MYCO که قیمت ثابتی ندارند و مشتری روی آنها قیمت می گذارد.

نرخ CDها: طبق اعلام یک فروشنده دیگر ، CDهای تولید داخل را با قیمتی حدود حلقه‌ای ۱۰۸ تا ۱۱۰تومان می‌توان خرید. خرید عمده این CDها قیمت را تا حدود ۵تومان برای هر CDکاهش خواهد داد.این جدای از قیمت CDهای گرانی مثل فوجی و سونی است که حلقه‌ای ۲۱۰ تا ۲۸۰تومان و گاه بیشتر خرید و فروش می‌شوند. البته اگر می خواهید پول بیشتری خرج کنید، می‌توانید کلاس کار را بالا ببرید و CDهای فانتزی مثل Forme را تهیه کنید. این CDها وقتی دیده می‌شوند، انگار هیچ فرقی با یک اسباب‌بازی، توپ بسکتبال، قلب شکلاتی و گل و... ندارند و هر چند این CDها بیشتر برای کارهای تبلیغاتی مورد استفاده قرار می‌گیرند، اما این اصلا به این معنا نیست که نمی‌توانید برای خرید آنها دست به جیب شوید. مینی CDهای Data Life را نیز می‌توانید با قیمت ۲۳۰ تا ۲۵۰تومان خریداری کنید. Cut Name هم CDهای کاملا مستطیل شکلی هستند که قیمتی حدود ۳۲۰ تا ۳۶۰تومان دارند. یک فروشنده سی‌دی MAXELL، PHILIPS و TDK را نیز از برندهای معروف بازار معرفی می‌کند که به ترتیب قیمتی حدود ۲۳۰، ۲۱۰ و ۲۰۰ تومان دارند. این فروشنده معتقد است، اکثر سی‌دی‌ها در تعداد ۵۰ تایی به فروش می‌رسند که هر چه تعداد سی‌دی‌های خریداری شده بیشتر باشد، تخفیف بیشتری شامل حال مشتری می‌شود.

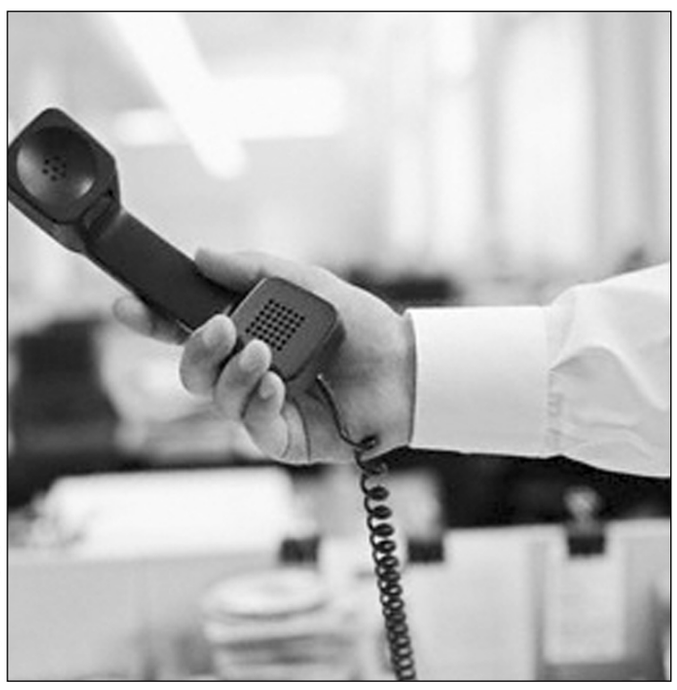
تولیدات داخلی: طبق اعلام یک فروشنده CD در حال حاضر در شرکت MY DISK و FORTEX از تولیدکنندگان مطرح CD در ایران هستند که شرکت MY DISK برندهایی چون کابوی، فینال، مستر دیتا، هپتا، سامسونگ و شرکت FORTEX برندهایی چون تسکو، مارلیک و بیس دیتا را به بازار عرضه می‌کنند. طبق اعلام این فروشنده در حال حاضر اکثر سی‌دی‌های موجود در ایران را اجناس ایرانی و تایوانی تشکیل می‌دهند و سی‌دی‌های سونی تنها نمونه‌های چینی این کالا هستند که در بازار موجودند. این فروشنده به سی‌دی‌های تقلبی موجود در بازار اشاره کرد که در کارگاه‌های غیرمجاز ساخته می‌شوند و به نام سونی، سامسونگ و ... به فروش می‌رسند.

سی‌دی‌هایی با عمر کلاغ: یک فروشنده در مورد مدت استفاده از سی‌دی‌ها می‌گوید: نحوه نگهداری سی‌دی نقش عمده‌ای در مدت استفاده از آنها دارد. به گفته وی یک سی‌دی اگر در شرایط مطلوب، در دمای معتدل، به دور از ضربه و ... نگهداری شود، ممکن است تا ده سال عمر کند. وی معتقد است جنس سی‌دی نیز نقش عمده‌ای در طول عمر آن دارد؛ به طوری که سی‌دی‌های تقلبی عمر کوتاهی دارند و کیفیت چندانی نیز ندارند.

بازاریابی

۱۰ فرمان اجتناب از ۷خطای بازاریابی -۱

نویسنده : مهدی برهان پور



۱-دیدن از دید مشتری را بیاموزید

مانند مشتریان خود بیندیشید. از دید مشتری، برخورد کل سازمان را به‌هنگام معامله بررسی کنید. در این آنالیز، حتی موارد جزئی نظیر تعداد زنگ های تلفن قبل از برداشتن گوشی، میزان معطلی مشتری در جلوی باجه، میزان صحت سفارشات و محموله ها، تحویل به موقع کالا، میزان دقت و برخورد دوستانه کارمندان و نظایر آنها را درنظر بگیرید سرویس دهی به مشتری متکی بر ۱۰اصل است. به دست آوردن مشتری جدید برای شما ۱۰هزار دلار خرج دارد ولی از دست دادن وی در کمتر از ۱۰ثانیه اتفاق می افتد. در این صورت، باید ۱۰سال تلاش کنید تا او را مجدداً جذب کنید. در این مقاله ۱۰توصیه برای حفظ مشتری براساس ایجاد "فرهنگ سرویس دهی برمبنای مشتری" ارائه شده و ۷گناه اصلی در امر بازاریابی معرفی می شود .

۲-خود را کارآموز سرویس دهی تلقی کنید

قبل از تصمیم گیری برای ایجاد تغییرات، ببینید کدام شرکت در صنعت شما بهترین سرویس دهی را دارد؟ پس از آن، استراتژی سرویس دهی خود را تدوین کنید. می خواهید چقدر خوب باشید؟ آیا تصمیم دارید بهترین باشید؟ در غیر این صورت چه سطح سرویس دهی را می خواهید ارائه کنید؟ چقدر طول می کشد تا به سطح موردنظر برسید؟ این کار چقدر هزینه خواهد داشت؟ هنگام ارزیابی هر برنامه جدید از خود بپرسید آیا این کار باعث بهتر شدن سطح سرویس دهی خواهد شد؟ اگر جواب مثبت بوده و کار موردنظر در حد استطاعت شماست، انجامش دهید .

۳- از مشتریان بپرسید چه می خواهند؟

فقط به مطالعه شرکت های دیگر اکتفا نکنید. با مشتریان خود گفت وگو کنید. از آنها بپرسید سرویس دهی شما چقدر بر آنها تاثیر گذاشته است. به آنچه آنها در مورد کسب و کار شما می گویند، گوش فرادهید

۴ -سیاست‌هایی همسو با مشتری تدوین کنید

کارمندانی که در تماس مستقیم با مشتریان هستند، همواره می دانند چگونه می توان مشتری را راضی نگهداشت، ولی متاسفانه فاقد امکان مشارکت در تدوین سیاست های شرکت هستند و نمی توانند فعالیت هایی را طراحی کنند که بیشترین میزان توجه به مشتری را باعث خواهد شد .تمام سیاست ها و روش هایی را که سد راه سرویس دهی متمایز است، بیرحمانه حذف کنید. قبل از اجرای سیاست های جدید، اطلاعاتی دریافتی از مشتریان را به یاد بیاورید. اگر مشتری اهمیتی برای این فعالیت های جدید قائل نیست، آنها را اجرا نکنید.

۵-مشتریان را تشویق کنید که شکایت کنند

عدم وصول شکایت مشتری، نشانه خوبی نیست. تنها ۴درصد از مشتریان حاضرند وقتشان را صرف کنند تا اشکالات شما را به خودتان بگویند. بقیه تنها غرولند کرده و معامله با شما را متوقف می کنند. اگر هیچ گاه به شکایات مشتریان خود گوش ندهید، نمی توانید ایراد گرفتن آنها را متوقف کنید. مشتریان را تشویق کنید تا به شما بگویند چه کارهای اشتباهی انجام می دهید. در هر تماس با مشتری، از او بازخورد بخواهید. مهم نیست خبرهای خوب بگیرید یا بد. شما نیاز دارید به طور مداوم بدانید که مشتریانتان در مورد شما چه تصوری دارند.

۶ -کارکنانتان را آموزش دهید

چگونه انتظار دارید کارکنانتان بدون آموزش مناسب، قادر باشند سرویس های برتر و متفاوت با دیگران را ارائه دهند و یا با مشتریان خشمگین مواجه شوند؟ مطمئن شوید که تمام کارکنانی که مسئولیت تماس با مشتریان را دارند، آموزش های لازم را دیده و برای حفظ مهارت هایشان در دوره‌های بازآموزی نیز شرکت می کنند. به کارکنان خود برای رسیدگی به شکایات مشتریان، اختیارات لازم بدهید. آنها نیاز به قدرت دارند. اگر لازم باشد برای هر موضوع کوچکی از مدیرشان اجازه بگیرند، هرگز قادر به ارائه خدمات برتر و متفاوت با بقیه رقبا نخواهند بود.

۷-سرویس دهی عالی را الزام روزانه بدانید

هیچ جادویی برای سرویس دهی عالی وجود ندارد. این مسئله وقتی محقق می شود که آن را هر روز در دستور کار خود قرار دهید. سرویس دهی عالی با تمرین مستمر به دست می آید. شرکت هایی که حقیقتاً سرویس دهی مشتری محور را ارائه می کنند، خود را هر روزه وقف مشتری می کنند.

۸-فرهنگ بهبود مستمر را گسترش دهید

همواره از سطح سرویس دهی خود ناراضی باشید. قبول کنید که خدمت رسانی به مشتریان وظیفه تمام کارکنان است. تمام کارکنان را درگیر یافتن راه‌هایی برای بهبود وضعیت سرویس دهی کنید .سرویس دهی به مشتریان داخلی سازمان نیز به اندازه مشتریان خارجی اهمیت دارد. اگر شما به واحدهای داخلی شرکت اجازه سرویس دهی ضعیف به مشتریان داخلی را بدهید، چگونه می توانید انتظار سرویس دهی عالی به مشتریان خارجی را داشته باشید؟

۹- در زمینه عملکرد خود، الگوبرداری کنید

قبل از ایجاد هر نوع تغییر، نبض سیستم خدمات رسانی را بگیرید. از قدیم گفته‌اند چیزی را که نتوان اندازه گرفت، نمی توان مدیریت کرد. اگر معیاری برای سنجش نداشته باشید، نمی توانید میزان پیشرفت سطحی سرویس دهی را اندازه بگیرید.

۱۰- به نتایج حاصله پاداش داده و موفقیت‌ها را جشن بگیرید

از فعالیت های کارکنان در این زمینه، قدردانی کنید. پاداش ها و قدردانی را به نتایج پیوند بزنید. احساس موفقیت و اشتیاق به بهبودی را جشن بگیرید. افراد را تشویق کنید که همواره از وضع موجود ناراضی باشند. تمامی آنها باید برای رفع موانع موجود در راه خدمت رسانی عالی تلاش کنند.

هفت خطای بزرگ در بازاریابی

حتما تاکنون چیزهایی در مورد گناهان بزرگ شنیده‌اید و حتما می دانید که در راس همه آنها، تکبر و حسادت است. اکنون می خواهیم بزرگترین گناهان و خطاها در بازاریابی را به شما معرفی کنیم:

الف) معادل دانستن بازاریابی و تبلیغات

بازاریابی امری فراتر از تبلیغات و آگهی است. من، بازاریابی را به چتری تشبیه می کنم که هفت پره دارد. این پره ها عبارتند از: تحقیق، توسعه محصول، قیمت گذاری، توزیع، فروش، هدف گذاری و در نهایت تبلیغات. اگر تمام این اجزا را نشناخته و هنگام توسعه استراتژی، برای هر کدام وقت کافی صرف نکنید، تلاش های بازاریابی و هزینه های تبلیغاتی شما تاثیر لازم و مناسبی نخواهند داشت .قبل از نهایی کردن طرح تبلیغاتی خود، مطمئن شوید که به تمام پره های چتر توجه کرده اید.

ب) اشتباه در شناسایی بازار هدف

بسیاری از شرکت ها فکر می کنند نیازی به نگرانی در مورد هدف گذاری نیست، چون: "همه، محصولات ما را می خرند". من هنوز موسسه‌ای را ندیده‌ام که منابع کافی برای سرویس دهی به همگان داشته باشد. هدف گذاری، این امکان را به شما می دهد که بجای تلاش برای ارائه همه چیز به همه کس، بر بهترین مشتریان خود تمرکز کنید. وقتی یک بار بازار هدفتان را تعریف کنید، می توانید محصول یا خدمت خود را مطابق با نیازهای خاص مشتریان بالقوه خویش ارائه کنید. با تعریف بازار هدف، می توانید قیمت گذاری مناسبی انجام داده، آگهی های تبلیغاتی متقاعدکننده ای تهیه کرده و تمرکز بیشتری بر کسب و کار خود داشته باشید.

پ) عدم شناخت صحیح از جایگاه محصول

تشخیص جایگاه، یعنی اینکه بفهمید مصرف کنندگان چه تعریفی از ویژگی های محصول یا خدمت شما دارند. ویژگی هایی مانند کیفیت، سرعت و قیمت، آشکارا جایگاه محصول/خدمت شما را در مقایسه با رقبا، نشان می دهد. رتبه بندی، بزرگترین تاثیر را در زمان تصمیم گیری برای خرید دارد. این موضوع مشابه نوعی جمع بندی عمل کرده و انتخاب نهایی مشتری را شکل می دهد.

■خبر نامه

تعرفه استفاده از سرویس GPRS ایرانسل کاهش یافت

هزینه استفاده از سرویس GPRS(اینترنت تلفن همراه) شبکه تلفن همراه ایرانسل کاهش می‌یابد.به گزارش تفاهم به نقل از روابط عمومی ایرانسل، این شرکت بنا دارد به منظور کاهش هزینه‌های مشترکین و همچنین فرهنگ‌سازی و گسترش عرضه و استفاده از خدمات ارزش افزوده مبتنی بر اینترنت همراه، تعرفه سرویس GPRS خود را به میزان چشمگیری کاهش دهد.از اول دی ماه سال جاری و در قالب "جشنواره زمستان تا بهار ایرانسل" تعرفه پایه استفاده از خدمات GPRS برای مشترکین سیم کارت‌های دائمی و اعتباری این شبکه که طرح تعرفه پیش فرض پایه ثانیه‌ای را انتخاب و فعال کرده‌اند از ساعت ۶صبح تا ۲۴ به ازای هر کیلوبایت از ۱۵ ریال به ۵ریال کاهش می‌یابد.بر همین اساس برای مشترکین سیم کارت‌های پیام رسان و مشترکینی که هر یک از طرح‌های تعرفه تشویقی، قرمز، آبی و یا طلایی را انتخاب و فعال کرده‌اند، تعرفه تبادل هر کیلو بابت اطلاعات به ۲ ریال کاهش پیدا خواهد کرد.همچنین ایرانسل در قالب جشنواره زمستانی خود و در طرحی با عنوان "ساعت خوش"، تعرفه استفاده از سرویس GPRS خود را از ساعت ۲۴ تا ۶ صبح و همچنین تمامی ساعات روزهای پنجشنبه و جمعه، برای تمامی مشترکین سیم کارت‌های دائمی، اعتباری و پیام‌رسان به یک ریال به ازای تبادل هر کیلوبایت اطلاعات کاهش می دهد.

فراخوان السیتکس برای کسب برترینهای گواهی نامه دیجیتال

مرکز کیفیتهای برتر "السیتکس" با صدور فراخوانی، کلیه سازمانها و شرکتهای دولتی و خصوصی، سازمانهای مجازی و پایگاهها و سایتهای وب را به شرکت در دور جدید "سیر تعالی" دعوت کرد. به گزارش مهر، السیتکس با همراهی هیئت داوران و مشاوران مرکز کیفیتهای برتر، حامیان و همکاران خود با صدور فراخوانی اعلام کرد که همزمان با پایان سال میلادی و مشخص شدن نتیجه تلاشهای سازمانی سال گذشته، ثبت نام رسمی و پذیرش دوره جدید "سیر تعالی" السیتکس برای متقاضیان آغاز شده است.از جمله مزایا و جوایز شرکت در "سیر تعالی"، تصاحب مدال الکترونیکی و اخذ گواهی نامه دیجیتال کیفیت برتر، کسب مقام برترینهای سال، پروانه استفاده از نشان کیفیت برتر و تعالی سازمانی و کمک به بهبود سیستماتیک است.مخاطبین این برنامه را کلیه پایگاهها و سایتهای وب، سازمانها و شرکتهای دولتی و خصوصی و سازمانهای مجازی رشته‌های مختلف که در جستجوی اعتلا هستند و دانش مدار عمل می کنند یا از فناوری اطلاعات به عنوان محور توسعه خود بهره می برند تشکیل می دهند. در این فراخوان از متقاضیان دعوت به عمل آمده است تا با توجه به حد نصاب و اولویت زمانی ثبت نام، برای ثبت درخواست پذیرش خود با مراجعه به سایت رسمی السیتکس به نشانی www.elecitex.com اقدام به ثبت نام کنند.

عرضه نسخه جدیدی از آنتی ویروس "نورتون"

شرکت امنیت انفورماتیکی سیمانتک اعلام کرد که نسخه جدیدی از آنتی ویروس "نورتون" مناسب سیستم عامل اپل را برای نسخه جدید "پلنگ" به روز کرده است. به گزارش مهر، سیستم عامل جدید اپل با عنوان "پلنگ" (OsX ۱۰.۵) از چند ماه در بازارهای تمام دنیا در دسترس قرار گرفت. به همین منظور شرکت امنیت انفورماتیکی "سیمانتک" که از مدتها قبل نسخه ای از آنتی ویروس "نورتون" را برای رایانه‌های "مک" عرضه کرده بود، این آنتی ویروس را برای سیستم عامل "پلنگ" به روز کرد.براساس گزارش وب نیوز، این نسخه جدید "آنتی ویروس نورتون" که "نخسه یازدهم برای سیستم عاملهای مک" است، عملکردهای متعددی را ارائه می کند. این سیستم حفاظت از نفوذ ویروسها می تواند تا حد چشمگیری امکان حملات خارجی به خصوص حملات رسیده از "وب" را کاهش دهد. همچنین در این نسخه جدید عملکردهای اسکن پست الکترونیک هم بهبود یافته و بنابراین گسترش ویروسها و برنامه‌های مخرب حاضر در شبکه‌های خانگی و شرکتی از راه ایمیل کنترل می شود.

Vocabulary.ir راه‌اندازی شد

سایت vocabulary برای دسترسی سریع‌تر کاربران و تمامی علاقه‌مندان به منابع آموزشی زبان انگلیسی مربوط به لغات و واژگان راه‌اندازی شد. در این سایت کاربران می‌توانند لغات مختلف را همراه با عکس فرا گرفته و یا در صورت نیاز از دیکشنری انگلیسی به انگلیسی و انگلیسی به فارسی موجود در سایت استفاده کنند.این سایت شامل ۲۵ بخش مختلف می‌باشد و لغات مربوط به موضوع‌های ورزشی، فنی، اعداد، الفبا، زمان و کامپیوتری را به علاقه‌مندان آموزش می‌دهد.به گزارش ایتنا یکی از بخش‌های جالب سایت سرویس آموزشی مربوط به اختلاف‌های نوشتاری در زبان انگلیسی بریتانیا و انگلیسی آمریکایی است.کاربران این سایت بصورت مستقیم می‌توانند سوالات خود را از اساتید online سایت بپرسند. سرویس اساتید آنلاین سایت با همکاری سایت olc.ir راه‌اندازی شده است.

تولید ۵۰۰ میلیون گوشی تلفن همراه در چین

چین تا پایان سال جاری میلادی بیش از ۵۰۰ میلیون دستگاه گوشی تلفن همراه تولید خواهد کرد که این تعداد در مجموع بیش از ۴۰ درصد از کل تولید جهانی این محصول را شامل می‌شود. به گزارش ایسنا، پیش‌بینی می‌شود تا پایان سال جاری تولید گوشی تلفن همراه در چین نسبت به سال ۲۰۰۶ حدود ۴۱ درصد رشد داشته باشد. از کل گوشی‌های تولید شده حدود ۴۰۰ میلیون دستگاه به خارج از این کشور صادر می‌شود. لازم به ذکر است که سهم گوشی‌های تلفن همراه تولید شده توسط تولیدکنندگان چینی در بازار این کشور از پایان سال ۲۰۰۶ تا ابتدای سه ماهه سوم سال جاری میلادی با کاهش ۲ درصدی روبرو شده و به ۳۳.۸ درصد رسید. به گزارش شین‌هوا، به روز نبودن تکنولوژی گوشی‌های تلفن همراه تولید شده توسط چینی ها باعث شده است که این محصولات قدرت رقابت‌پذیری پایینی نسبت به گوشی‌های تولیدی توسط شرکت‌های خارجی داشته باشند و هزینه تولید آن‌ها به مراتب افزایش داشته باشد.

گوشی آیفون صاحب سیستم موقعیت یاب می‌شود

شرکت پارت فوندری در حال ساخت یک قطعه فرستنده، گیرنده‌ی GPS است که به قسمت اتصال کابل آیفون متصل می‌شود. به گزارش ایسنا، این قطعه‌ی سخت‌افزاری که هنوز در دست طراحی و سطح کاربری نرم‌افزاری آن ابتدایی است، قادر است طول و عرض مختصات جغرافیایی را از قطعه‌ی GPS (سیستم موقعیت‌یاب) گرفته و در نقشه‌ی گوگل نمایش دهد. بنا بر اعلام این محصول تا پیش از فوریه‌ی سال ۲۰۰۸ آماده نخواهد شد اما پس از آماده شدن به شکل زیباتری عرضه می‌شود.