



خدمات ارزش افزوده

در فناوری اطلاعات

مطابق با سرفصل وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای رشته های IT و ICT

مولفان:

مهندس محمد علی ترکمانی

مهندس سجاد احصائی

سرشناسه : ترکمانی، محمدعلی، ۱۳۵۴ -
عنوان و نام پدیدآور : خدمات ارزش افزوده در فناوری
اطلاعات ... / مولفان محمدعلی ترکمانی، سجاد
احصائی.
مشخصات نشر : مشهد: ارسطو، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری : ۸۸ ص.: مصور، جدول.
شابک : ۱۰۰۰۰۰ ریال: 978-600-7940-49-5
وضعیت فهرست نویسی : فیبا
یادداشت : کتابنامه.
موضوع : تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات
موضوع : شبکه‌های ارزش افزوده (شبکه کامپیوتری)
شناسه افزوده : احصائی، سجاد، ۱۳۶۱ -
رده بندی کنگره : ۱۳۹۴/۵۸T خ ۴ت /
رده بندی دیویی : ۴۸۳۳/۳۰۳
شماره کتابشناسی ملی : ۳۹۴۲۳۷۸

نام کتاب : خدمات ارزش افزوده در فناوری اطلاعات

مولفان : سجاد احصائی - سجاد احصائی

ناشر : ارسطو (با همکاری سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)

صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد : پروانه مهاجر

تیراژ : ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ : اول - ۱۳۹۴

چاپ : مهتاب

قیمت : ۵۵۰۰ تومان

شابک : ۵ - ۰ - ۷۹۴۰ - ۶۰۰ - ۹۷۸

تلفن های مرکز بخش : ۳۵۰۹۶۱۴۵ - ۳۵۰۹۶۱۴۶ - ۰۵۱

فهرست مطالب

فصل اول: خدمات پایه و ارزش افزوده ۱۱

- ۱-۱- خدمات در اقتصاد نوین ۱۱
- ۲-۱- خدمت چیست؟ ۱۱
- ۳-۱- تفاوت بین محصول و خدمت ۱۱
- ۴-۱- رویکرد یکپارچه در مدیریت خدمات ۱۲
- ۱-۴-۱- خدمات پایه (core service) ۱۳
- ۲-۴-۱- خدمات ارزش افزوده (VAS) ۱۴
- ۳-۴-۱- ویژگی‌های خدمات ارزش افزوده ۱۵
- ۴-۴-۱- انواع خدمات ارزش افزوده ۱۵
- ۵-۱- چند نمونه از خدمات ارزش افزوده ۱۶
- ۱-۵-۱- خدمات داده‌ای تلفن همراه ۱۶
- ۲-۵-۱- خدمات تجارت الکترونیک ۱۷
- ۳-۵-۱- ارزش افزوده در هتل‌ها ۱۷
- ۶-۱- طبقه‌بندی خدمات فناوری اطلاعات ۱۷
- ۷-۱- ارزش افزوده در فناوری اطلاعات ۱۸
- ۸-۱- نگاه دیگری به خدمات ۲۰
- ۹-۱- سئوالات چهارگزینه‌ای ۲۰
- کلید سئوالات ۲۲

فصل دوم: خدمات ارزش افزوده در تلفن‌های ثابت ۲۳

۲۳	۱-۲- معرفی شبکه هوشمند (IN)
۲۴	۱-۱-۲- فواید شبکه هوشمند
۲۴	۲-۱-۲- خدمات شبکه هوشمند
۲۵	۱-۲-۱-۲- مکالمه اعتباری (Prepaid service)
۲۵	۲-۲-۱-۲- مکالمه رایگان (free phone)
۲۶	۳-۲-۱-۲- شماره اختصاصی (personal number service)
۲۶	۴-۲-۱-۲- شماره فراگیر (universal access number)
۲۶	۵-۲-۱-۲- مشاوره تلفنی (PREMIUM RATE)
۲۷	۶-۲-۱-۲- سنجی تلفنی (Tele voting)
۲۷	۷-۱-۲- انتقال شماره (number portability)
۲۷	۸-۲-۱-۲- پیام یکپارچه (unified messaging service)
۲۸	۹-۲-۱-۲- تماس گروهی (Mass calling)
۲۸	۱۰-۲-۱-۲- معرفی چند خدمت را گان در تلفن ثابت
۲۹	۱-۱۰-۲-۱-۲- انتقال مکالمه (call diverting)
۲۹	۲-۱۰-۲-۱-۲- خدمت انتظار مکالمه یا پشت خطی (call waiting)
۲۹	۳-۱۰-۲-۱-۲- شماره گیری سریع (speed dialing)
۲۹	۴-۱۰-۲-۱-۲- انتقال مکالمه از خط اشغالی به خطوط دیگر (call forwarding)
۲۹	۵-۱۰-۲-۱-۲- خدمت بیدارباش
۲۹	۶-۱۰-۲-۱-۲- خدمت نمایشگر شماره ی تماس (Caller ID)
۲۹	۷-۱۰-۲-۱-۲- دایورت پس از د زنگ
۳۰	۸-۱۰-۲-۱-۲- پیامک یا تلفن ثابت
۳۰	۲-۲- سئوالات چهار گزینه ای
۳۲	کلید سئوالات

فصل سوم: خدمات ارزش افزوده ی تلفن همراه ۳۳

۳۳	۱-۳- تعریف ارزش افزوده ی تلفن همراه
۳۴	۲-۳- خدمات ارزش افزوده پیامک (SMS)

- ۳۴ ۳-۲-۱- کاربردهای عمومی پیامک
- ۳۵ ۳-۲-۲- کاربردهای پیامک در موسسات، سازمان‌ها و شرکت‌ها
- ۳۵ ۳-۲-۳- کاربردهای پیامک در فروشگاه‌ها، مراکز تجاری و رستوران‌ها
- ۳۵ ۳-۲-۴- کاربردهای پیامک در مراکز آموزشی و دانشگاه‌ها
- ۳۶ ۳-۲-۵- کاربردهای پیامک در امور بانکی
- ۳۶ ۳-۲-۶- پیامک و بازاریابی ویروسی (viral Marketing)
- ۳۷ ۳-۲-۷- کاربرد پیامک در روابط عمومی
- ۳۷ ۳-۳- تجارت موبایلی با تجارت بسیار
- ۳۸ ۳-۳-۱- عوامل تاثیر بر توسعه تجارت سیار
- ۳۹ ۳-۳-۲- ویژگی‌های اقتصادی تجارت سیار
- ۴۰ ۳-۳-۳- پرداخت پول با تلفن همراه
- ۴۰ ۳-۳-۴- روش‌های پرداخت سیار
- ۴۰ ۳-۴-۱- فناوری NFC
- ۴۱ ۳-۴-۱- پرداخت از طریق USSD و پیامک
- ۴۲ ۳-۴-۲- پرداخت از طریق WAP
- ۴۴ ۳-۵- تجارت مبتنی بر مکان (L-COMMERCE)
- ۴۴ ۳-۶- خدمات ارزش افزوده‌ی MMS
- ۴۵ ۳-۶-۱- مقایسه پیامک با MMS
- ۴۵ ۳-۷- بانکداری سیار
- ۴۶ ۳-۷-۱- استانداردها و پروتکل‌های مورد استفاده در بانکداری سیار
- ۴۶ ۳-۷-۱-۱- غسل اول
- ۴۶ ۳-۷-۱-۲- غسل دوم
- ۴۷ ۳-۷-۱-۳- غسل ۲/۵

۴۸	 ۲/۷ فصل ۳-۱-۷-۳
۴۸	 فصل سوم ۳-۱-۷-۵
۴۹	 ۳-۱-۷-۶ فناوری های سازگار با نسل سوم
۴۹	 ۳-۲-۷ خدمات بانکداری سیار
۵۰	 ۳-۸-۳ سئوالات چهارگزینه ای
۵۵	 کلید سئوالات

فصل چهارم: خدمات ارزش افزوده ی وب ۵۷

۵۷	 ۴-۱-۱ کاربردهای تابلو وب
۵۷	 ۴-۱-۱-۱ کارت الکترونیک
۵۸	 ۴-۱-۲-۱ ایمیل (electronic mail)
۵۸	 ۴-۱-۳-۱ گفتگو (Chat)
۵۸	 ۴-۱-۴-۱ دوربین وب (Webcam)
۵۸	 ۴-۱-۵-۱ کتابخانه الکترونیکی
۵۸	 ۴-۱-۶-۱ روزنامه ها و خبرگذاری های الکترونیکی
۵۹	 ۴-۱-۷-۱ آموزش الکترونیکی
۵۹	 ۴-۱-۸-۱ جستجو در وب
۵۹	 ۴-۱-۹-۱ تفریح و سرگرمی در وب
۵۹	 ۴-۱-۱۰-۱ مسافرت مجازی
۶۰	 ۴-۱-۱۱-۱ رادیو و تلویزیون در وب
۶۰	 ۴-۲-۱ شبکه های اجتماعی مجازی
۶۱	 ۴-۲-۱-۱ شبکه های عمومی و تخصصی
۶۲	 ۴-۲-۲-۱ قابلیت های شبکه های اجتماعی
۶۲	 ۴-۳-۱ رایانش ابری

۶۵	۴-۳-۱-انواع ابر
۶۵	۴-۳-۲-مزایای رایانش ابری
۶۸	۴-۳-۳-معایب رایانش ابری
۶۸	۴-۳-۴-مشخصات مدل رایانش ابری
۶۹	۴-۳-۵-برنامه‌های جدید
۷۰	۴-۴-سئوالات چهارگزینه‌ای
۷۲	کلید سئوالات

فصل پنجم: آشنایی با GPS ۷۳

۷۳	۵-۱-مقدمه
۷۳	۵-۲-ناوبری چیست؟
۷۴	۵-۳-نگاهی به GPS
۷۴	۵-۴-مزایای GPS
۷۵	۵-۵-ماهواره چیست؟
۷۵	۵-۵-۱-اجزای ماهواره
۷۶	۵-۵-۲-ماهواره چگونه در مدار خود باقی می‌ماند؟
۷۶	۵-۵-۳-مدارهای ماهواره و منطقه تحت پوشش آن
۷۷	۵-۵-۴-ویژگی‌های ماهواره‌های GPS
۷۷	۵-۶-۱-کاربردهای GPS
۷۷	۵-۶-۲-کاربرد GPS در مسافرت و دریافت اطلاعات مفید
۷۸	۵-۶-۳-کاربرد GPS در نقشه برداری
۷۸	۵-۶-۴-کاربرد GPS در امور نظامی
۷۹	۵-۶-۵-کاربردهای تجاری GPS

۷۹ ۵-۶-۵ کاربرد GPS در ردیابی

۷۹ ۵-۷-۷ سئوالات چهار گزینه‌ای

۸۲ کلید سئوالات

فصل ششم: شبکه خصوصی مجازی (VPN) ۸۳

۸۳ ۶-۱ مقدمه

۸۳ ۶-۲ شبکه‌های محلی مجازی (VLAN)

۸۴ ۶-۳ شبکه‌های خصوصی مجازی (VPN)

۸۵ ۶-۴ VPN در زمینه تجاری

۸۶ ۶-۵ سئوالات

۸۸ کلید سئوالات

۸۸ منابع:

مقدمه مولفان:

امروزه فناوری اطلاعات در تمامی ابعاد زندگی بشر نفوذ کرده و زندگی بشر را به شدت تحت تاثیر قرار داده است. برهنگان واضح است که فناوری اطلاعات با استفاده از سرویس‌های مختلفی که ارائه می‌دهد، ارزش افزوده زیادی ایجاد می‌کند. با توجه به اهمیت این موضوع، درس خدمات ارزش افزوده فناوری اطلاعات در برنامه درسی رشته‌های فناوری اطلاعات و ICT قرار گرفته است. گرچه هدف اصلی این درس مطالعه پیرامون فناوری‌های مرتبط با IT و ارزش افزوده آنها است، اما یک هدف مهم تر نیز آن است که دانشجو بتواند در خصوص فناوری‌های جدیدی که در حوزه IT ارائه می‌شود، تحقیق نماید و خدمات ارزش افزوده قابل ارائه در این حوزه را شناسایی نماید. علیرغم اهمیت این درس منبع فارسی مناسبی برای آن وجود ندارد. این کتاب مطابق با سرفصل وزارت علوم، تحقیقات و فناوری برای این درس تدوین شده است. در پایان هر بخش سؤالات تشریحی و چهار گزینه‌ای ارائه شده است تا دانشجویان بهتر بتوانند خود را برای آزمون‌های پیش رو آماده نمایند. امید است این اثر مورد توجه همکاران و دانشجویان گرامی قرار گرفته و به افزایش کیفیت آموزشی دروس بنیانی کام‌رتر و برنامه‌سازی کمک نماید. از اساتید و دانشجویان گرامی تقاضا داریم در گاه‌های خود را از طریق ایمیل‌های m.a.torkamani@gmail.com و ehsasoft@gmail.com با مولفین در میان بگذارند تا انشالله در ویرایش‌های بعدی اشکالات یا کاستی‌های احتمالی کتاب مورد تجدید نظر قرار گیرد. در پایان وظیفه خود می‌دانیم از زحمات آقای مهندس بهت‌بخاطر طراحی جلد کتاب و همچنین از مدیریت انتشارات ارسطو و سامانه اطلاع‌رسانی چاپ و سریران، جناب آقای حسین قنبری، تشکر و قدردانی نمایم.

محمد علی ترکمانی

سجاد احصائی

اسفند ۱۳۹۲