

## نقش تلفن همراه در زندگی روزمره

مجتبی موسوی (کارشناس ارشد مخابرات)

(بخش دوم)

۴- نام نویسی و ثبت سریع مشتریان.

۵- دسترسی به مشتری در هر زمان و هر مکان ۳ به صورت برخط ۴

۶- قابلیت پاسخگویی و هزینه مناسب.

یک روش بازاریابی بکارگیری فناوری ارتباطات سیار

به هدف برقراری ارتباط مستقیم با مشتریان،

جلب توجه و ترغیب آنان برای خرید کالا یا گرفتن خدمات است.

### ۶-۲ پرداخت با تلفن همراه ۵

پرداخت با تلفن همراه، یک تراکنش ۶ است که به جای کارت اعتباری یا حساب بانکی توسط تلفن همراه صورت می‌گیرد. این شیوه، پرداخت راحت و انعطاف پذیرتر را برای کاربر ممکن می‌سازد که برای خرید محصولات یا گرفتن خدمات از تلفن همراه استفاده می‌کند. پرداخت با تلفن همراه می‌تواند، در هر زمان و هر مکان، صورت گیرد. کاربردهایی مانند سفارش خرید گل در داخل قطار، دانلود زنگ گوشی در هنگام پیاده روی یا خرید و سفارش کتاب در

فروش بلیت با تلفن همراه یک نوع از تجارت موبایل

می‌باشد که امکان سفارش و دریافت بلیت مانند بلیت

اتوبوس، قطار، کشتی، هواپیما، تورهای مسافرتی،

مسابقات ورزشی، کنسرت‌ها و... را در هر زمان و هر

مکان برای مشتریان ممکن می‌سازد.



### ۵-۲ بازاریابی با تلفن همراه ۱

یک روش بازاریابی با بکارگیری فناوری ارتباطات سیار به هدف برقراری ارتباط مستقیم با مشتریان، جلب توجه و ترغیب آنان برای خرید کالا یا گرفتن خدمات است و دارای مزایایی به شرح زیر می‌باشد:

۱- در بازاریابی با تلفن همراه، فروشنده، یک قدم به مشتری نزدیکتر می‌شود (ارتباط مستقیم با مشتری).

۲- تحرک پذیری و قابلیت دسترسی، به شرکت‌های تجاری، امکان بازاریابی خلاق به صورت مولتی مدیا و به صورت هدفمند، خاص مشتریان یک گروه هدف را ممکن می‌سازد.

۳- امکان ارسال اطلاعات با سرعت بالا، هزینه اندک و اثر متقابل ۲

<sup>3</sup>- UBIQUITY

<sup>4</sup>- ONLINE

<sup>5</sup>- MOBILE PAYMENT

<sup>6</sup>- TRANSACTION

<sup>1</sup>- MOBILE MARKETING

<sup>2</sup>- INTERACTIVIATION

- بلیت همراه را می‌توان در هر زمان و مکان با اینترنت یا تلفن همراه خریداری کرد.
- خرید الکترونیکی باعث حذف کاغذ می‌شود. این روش اقتصادی‌تر از روش‌های سنتی می‌باشد و به محیط زیست آسیب نمی‌رساند.
- بلیت همراه با سرعت با SMS/EMS/MMS به تلفن همراه کاربر ارسال می‌شود.
- کاربر نباید نگران گم شدن بلیت باشد، زیرا بلیت بصورت بارکد در داخل تلفن همراه ذخیره شده است. اگر کاربر به صورت اتفاقی تلفن همراهش را گم کند یا بلیت در داخل تلفن همراه پاک شود، بلیت جایگزین می‌تواند صادر شود.
- بارکد ایمنی بلیت همراه فقط یک‌بار می‌تواند باز خرید ۳ شود.
- باز خرید شدن بلیت دارای ضریب ایمنی بالایی است و امکان خواندن اطلاعات توسط اشخاص بسیار اندک است.

داخل مترو، نمونه‌ای از این کاربردها می‌باشند. مزایای پرداخت با تلفن همراه به شرح زیر است:

- عدم نیاز به کیف پول، کارت اعتباری و پول نقد در هنگام خرید از فروشگاه‌ها، مراکز خرید، مراکز خدماتی، هتل‌ها و سایر مراکز طرف قرارداد بانک
- پرداخت با تلفن همراه یک سرویس پرداخت متحرک است که امکان پرداخت به صورت برخط<sup>۱</sup> را در هر زمان و در هر مکان ممکن می‌سازد.
- پرداخت با موبایل یک سرویس بر مبنای SMS است که استفاده از آن ساده و با هر تلفن همراه ممکن می‌باشد.
- قابلیت انعطاف پذیری کاربر با استفاده از تلفن همراه، به جای کارت اعتباری یا حساب بانکی و قابلیت استفاده از چند کارت از حساب‌های مختلف در بانک‌های متفاوت
- تراکنش مطمئن به جای وارد کردن جزئیات اطلاعات، در کارت اعتباری یا حساب بانکی اجرای سریع فرایند پرداخت در عرض چند ثانیه با تلفن همراه، صرفه جویی در زمان، هزینه اندک SMS و هزینه زمان صرفه جویی شده برای مشتری
- امنیت در پرداخت با داشتن یک شماره رمز PIN
- در مدل‌های دیگر پرداخت با تلفن همراه، کل خرید انجام شده از هزینه تلفن همراه کاربر کسر می‌شود.
- مشاهده وضع تابلوی سهام بورس و خدمات چک الکترونیکی<sup>۲</sup>

## ۲-۷ فروش بلیت با تلفن همراه

فروش بلیت با تلفن همراه یک نوع از تجارت موبایل می‌باشد که امکان سفارش و دریافت بلیت مانند بلیت اتوبوس، قطار، کشتی، هواپیما، تورهای مسافرتی، مسابقات ورزشی، کنسرت‌ها و... را در هر زمان و هر مکان برای مشتریان ممکن می‌سازد. فروش بلیت از طریق موبایل مدل جدیدی از خدمات تجارت تلفن همراه با استفاده از بارکد است که تلفن همراه عملاً به بلیت کاربر تبدیل می‌شود. بلیت تلفن همراه دارای مزایایی به شرح زیر می‌باشد:

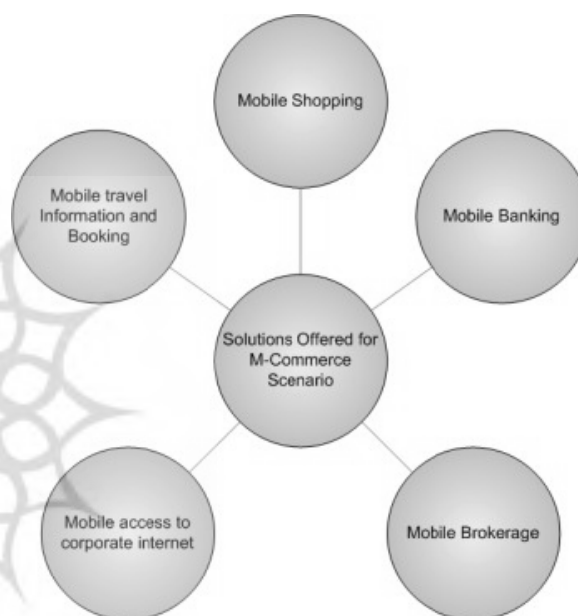
کوپن‌های الکترونیکی می‌توانند در عرضه‌های خاص، تبلیغات جذاب و تخفیف در قیمت مانند کوپن‌های چاپ شده سنتی عمل کنند.

<sup>1</sup>- ON LINE  
<sup>2</sup>- E-CHECK

## ۸-۲ کوپن تلفن همراه

کوپن های الکترونیکی می توانند در عرضه های خاص، تبلیغات جذاب و تخفیف در قیمت مانند کوپن های چاپ شده سنتی عمل کنند.

این کوپن ها به شکل بارکد دوبعدی به تدریج جایگزین کوپن های تخفیف کاغذی یا همان کوپن های سنتی می شوند. فروشنده، کارت تخفیف را به صورت یک بارکد به وسیله SMS/EMS/MMS به تلفن همراه مشتریان ارسال می کند. کاربر می تواند در هر زمان و هر مکان کوپن الکترونیکی را از فروشنده دریافت کند.



مزایای بکارگیری از کوپن تلفن همراه به شرح زیر می باشد:

- امکان دریافت کوپن به صورت بی درنگ در هر زمان و مکان
- تبلیغات هدف دار کالا یا خدمات برای گروه های هدف
- افزایش تعداد مشتریان جدید و بالا رفتن قدرت رقابت پذیری شرکت فروشنده یا ارائه دهنده خدمات
- محبوبیت روزافزون استفاده از کوپن ها در بین کاربران (بیش از ۴۰٪ از خریداران کالا یا خدمات از کوپن های الکترونیکی استفاده می کنند). در مدیریت جذب مشتری از عملکرد کوپن های دیجیتال می توان به اطلاعات با ارزشی در مورد رفتار مشتریان در هنگام خرید دست یافت.

- رشد ۲۰۰ درصدی تعداد کوپن ها در سال ۲۰۰۷ به میزان ۱۵ میلیارد کوپن
- برتری تلفن همراه نسبت به رایانه های میزی یا دستی که همواره روشن بوده و آماده دریافت ایمیل یا پیام کوتاه می باشد.

## ۹-۲ سرویس پارک خودرو با تلفن همراه

این سرویس امکان پارک کردن خودرو را در مناطق شهری و حومه ای آن با کمک تلفن همراه، بدون نیاز به داشتن پول خرد یا کارت پارک، میسر می کند.

مشتری ابتدا با تماس با شرکت ارائه کننده ی خدمات که می تواند توسط SMS/EMS/MMS، اینترنت یا تلفن معمولی صورت گیرد یک حساب مجازی دریافت می کند. در هنگام شروع فرایند پارک خودرو، مشتری با تماس با شرکت، شماره خودرو و محل پارک را به اطلاع شرکت سرویس دهنده پارک خودرو می رساند. پس از پایان یافتن کار، مشتری تصمیم خود را برای ترک محل پارک به اطلاع شرکت سرویس دهنده پارک خودرو می رساند. مرکز خدمات، بر اساس زمان و محل پارک، هزینه را به صورت حساب ماهیانه مشتری اضافه می کند. پارک با تلفن همراه در اغلب کشورهای جهان اجرا می شود. در کشور آلمان ۷۰٪ از پرداخت های پارک خودرو با این روش صورت می گیرد.

پارک خودرو با تلفن همراه در مقایسه با سیستم های سنتی دارای مزایایی به شرح زیر می باشد:

- ۱- عدم نیاز به همراه داشتن پول خرد یا تهیه آن.
- ۲- امکان تذکر به کاربر، ۱۰ دقیقه قبل از پایان یافتن مهلت پارک با ارسال یک پیامک
- ۳- برای خرید بلیت برای پارک خودرو، باید یک پیامک به شرکت ارائه کننده ی خدمت با قید مدت پارک کردن ( زمان شروع و خاتمه) و کد پستی ارسال کرد. مدت زمان پارک خودرو مضربی از ۳۰ دقیقه می باشد، کاربر می تواند زمان پارک خودرو را بسته به انجام کار، زودتر یا دیرتر خاتمه دهد.

<sup>۲</sup>- MOBILE -PARKING/ EASY PARKING

<sup>۱</sup>- MOBILE COUPONING

کارت وفاداری و پاداش‌های تشویقی با برنامه‌های پرداخت اضافی توسط شرکت‌های تجاری با هر بار خرید به صورت آسان ارائه می‌شود.

آگهی موبایل به معنی استفاده‌ی هدفمند از دستگاه‌های انتهایی، مانند تلفن‌های همراه، PDAها و... به عنوان یک ابزار تبلیغاتی است.

به این ترتیب کانال جدیدی برای دسترسی به مشتریان مورد نظر باز می‌شود. با این کانال تبلیغاتی توسط تلفن همراه، ارتباط با مشتریان موثرتر و قوی‌تر صورت خواهد گرفت.

این کارت با عضویت در برنامه‌ی وفاداری، به کاربر داده می‌شود که منافی هم برای کاربر و هم شرکت تجاری در بر دارد که این امکان را به شرکت ارائه کننده کارت وفاداری می‌دهد تا بتواند در باره‌ی رفتار مشتریان و الگوی خرید آنان اطلاعاتی را جمع‌آوری کند. علاوه بر این مشتری نیاز به حمل کیف پول یا کارت اعتباری نخواهد داشت. برای عضویت در این برنامه، مشتری باید ابتدا خود را در این برنامه ثبت کند. بلافاصله شرکت تجاری یک پیام کوتاه و یک کد دینای ماتریس مخصوص آن شخص را به تلفن همراه وی ارسال می‌کند و به این ترتیب فرایند عضویت صورت می‌گیرد. مشتری در هر بار خرید تلفن همراه خود را، روی اسکنر فروشگاه قرار می‌دهد. پس از فرایند شناسایی و خواندن بارکد و اطمینان از معتبر بودن آن با مقایسه با بانک اطلاعاتی سرور فروشگاه، فرایند خرید توسط مشتری صورت می‌گیرد. بسته به میزان خرید مشتری در هر بار خرید به امتیازات وفاداری او اضافه می‌شود و با ارسال یک پیامک به اطلاع او می‌رسد. در ازای امتیازات بدست آمده، معادل پول آن به حساب مشتری واریز می‌شود که مشتری می‌تواند در خریدهای بعدی از آن استفاده کند.

در چند سال اخیر به دلیل رشد رقابت بین شرکت‌های تجاری، تمایل به استفاده از کارت تخفیف مشتری بیشتر شده است. سیستم وفاداری موبایل امکانات جدیدی برای وابسته و متقاعد کردن مشتریان موجود به خود، بطور دائمی می‌باشد.

۴- امکان ارسال هزینه‌ی کل پارکینگ برای شرکت‌ها، با چندین کارمند با درج هزینه هر نفر، که باعث کاهش هزینه‌ی اجرایی می‌شود. کارمندان نیازی به پرداخت وجه بلیت پارکینگ و زحمت تسویه با کارفرما را ندارند.

۵- کاهش هزینه پارکینگ شرکت‌ها به دلیل لحاظ نمودن هزینه‌ی واقعی زمان پارک خودرو (دقت زمان به دقیقه). پژوهش‌ها نشان می‌دهند این هزینه ۲۵٪ کمتر از هزینه پارک با سکه است.

۶- صرفه جویی در رفتن به اتومات و برگشت به خودرو

## ۱۰-۲ آگهی تلفن همراه ۱

آگهی موبایل به معنی استفاده‌ی هدفمند از دستگاه‌های انتهایی، مانند تلفن‌های همراه، PDAها و... به عنوان یک ابزار تبلیغاتی است. به این ترتیب کانال جدیدی برای دسترسی به مشتریان مورد نظر باز می‌شود. با این کانال تبلیغاتی توسط تلفن همراه، ارتباط با مشتریان موثرتر و قوی‌تر صورت خواهد گرفت. یک مزیت آگهی از طریق موبایل فراگیری تلفن همراه در جهان تا ۸۰ درصد و رد و بدل شدن سالانه میلیون‌ها پیامک در جهان است. در مقایسه با اینترنت تبلیغات ارسال شده به مشتریان در فضای کمتر و اثر بخشی بیشتر صورت می‌گیرد.

مزایای استفاده از آگهی تلفن همراه به شرح زیر است:

- ۱- استفاده از پیامک به عنوان ساده‌ترین و ارزانه‌ترین ابزار ارتباط با مشتریان
- ۲- امکان دسترسی به مشتریان در هر زمان و هر مکان
- ۳- اثر گذاری بالا با جایگزین شدن تبلیغات خلاق به جای آگهی‌های سنتی
- ۴- استفاده از فناوری‌های ارسال به صورت WAP ، SMS ، MMS و ویدئو
- ۵- تمرکز تبلیغات بر اساس معیارهای از پیش تعیین شده روی گروه‌های هدف
- ۶- تلفن همراه در آینده به رسانه‌ی تبلیغاتی درجه اول تبدیل خواهد شد.

## ۱۱-۲ برنامه‌ی وفاداری تلفن همراه ۲

<sup>۱</sup>- MOBILE ADVERTISING

<sup>۲</sup>- MOBILE LOYALTY PROGRAM

مزایای وفاداری تلفن همراه عبارتند از:

توسط مجری ۷ زمان شروع و خاتمه و نتیجه اعلام می شود. نظر سنجی با موبایل می تواند شامل نظر سنجی انفرادی، گروهی، چند مرحله ای، با تاخیر زمانی، با / یا بدون جایزه باشد.

به علت اینکه اغلب مردم جهان دارای یک دستگاه تلفن همراه می باشند، در آینده می توان بخشی یا کل انتخابات مثل انتخابات مجالس و ریاست جمهوری را از طریق تلفن همراه اجرا کرد. با توجه به این واقعیت که افراد زیادی به علت معلولیت، در دسترس نبودن به علت سفر، سکونت در مناطق دور افتاده یا انجام شیفت کاری، نمی توانند بطور مستقیم در رای گیری شرکت کنند، می توان بخشی از رای گیری را بوسیله تلفن همراه انجام داد. از این طریق می توان در زمان و هزینه صرفه جویی کرد.



### ۱۳-۲ خرید با تلفن همراه ۸

خرید با تلفن همراه دارای مزایایی به شرح زیر می باشد:

- ۱- در هر زمان و مکان، می توان براحتی و به صورت انعطاف پذیر، سفارش خرید داد. تمامی کالاهای فروشگاه را می توان بروی صفحه نمایشگر تلفن همراه ملاحظه و سفارش خرید داد.
- ۲- امکان سفارش کالا و خدمات از روی کاتالوگ
- ۳- یک کالا را می توان براحتی و بسرعت در سایت فروش جستجو کرد.
- ۴- امکان استعلام کالاهای موجود.
- ۵- امکان سفارش آسان با بکارگیری از شماره مشتری یا نام کاربر و رمز عبور

... ادامه دارد

در چند سال اخیر به دلیل رشد رقابت بین شرکت های تجاری، تمایل به استفاده از کارت تخفیف مشتری بیشتر شده است. سیستم وفاداری موبایل امکانات جدید برای وابسته و متقاعد کردن مشتریان موجود به خود، بطور دائمی می باشد. برای این کار باید همواره اطلاعات دقیقی را از گروه های هدف بدست آورد.

مزایای این روش عبارتند از:

- ۱- ارتباط فوری
- ۲- جمع آوری امتیازات در زمان واقعی<sup>۱</sup>
- ۳- هزینه اندک
- ۴- مدیریت و نصب آسان
- ۵- ردیابی و تحلیل مراجعات مشتریان و الگوهای خرید آنان
- ۶- وجود یک لینک سریع برای ترفیع امتیازات در خرید و اطلاع دهی اعتبار جدید مشترک با ارسال یک SMS/EMS/MMS به تلفن همراه او
- ۷- روش جدید برای متقاعد کردن مشتریان با دریافت اطلاعات از گروه های هدف و بکارگیری از آن در پایبندی آنان به طور دائم .

### ۱۲-۲ نظر سنجی با تلفن همراه

در وقایع<sup>۲</sup>، مبارزات انتخاباتی<sup>۳</sup> یا متینگ ها می توان با نظر سنجی به نتیجه مطلوب دست یافت. در مواقعی که برای تصمیم گیری در انجام یک کار مثل مجالس قانونگذاری یا جلسه هیات مدیره، نظرات متناقض باشند با رای گیری و مراجعه به آرای اکثریت تصمیم گیری می شه د.

در وقایع، مبارزات انتخاباتی یا متینگ ها می توان با

نظر سنجی به نتیجه مطلوب دست یافت.

مزایای نظر سنجی با تلفن همراه عبارتند از: اینگونه رای گیری در مقایسه با روش های سنتی، دارای مزایایی مانند اثر متقابل<sup>۵</sup>، کارآمدی<sup>۶</sup> و سرعت بالا می باشد. پس از دستور شروع نظر سنجی،

<sup>۱</sup>- REAL-TIME POINT COLLECTION

<sup>۲</sup>- EVENTS

<sup>۳</sup>- CAMPAIGN

<sup>۴</sup>- MOBILE VOTING

<sup>۵</sup>- INTERACTIVE

<sup>۶</sup>- EFFICIENTY

<sup>۷</sup>- ADMINISTRATOR

<sup>۸</sup>- MOBILE SHOPPING