

رویداد

برگزاری مناقصه مرکز میانی صدور گواهی دیجیتال



■ **فارس:** به گفته رییس سازمان فناوری اطلاعات به دلیل طولانی شدن روند ایجاد مرکز میانی صدور گواهی دیجیتال، این کار از طریق برگزاری مناقصه انجام می‌شود. علی حکیم‌جوادی در این‌باره گفت: شرکت‌کنندگان در این مناقصه به عنوان مشاور پروژه ایجاد مرکز، فعالیت خود را آغاز خواهند کرد که هم اکنون در حال گذراندن مراحل ارزیابی هستند. وی ادامه داد: تصور می‌کنم نتایج مناقصه به زودی مشخص شود و پیرو اعلام نتایج نیز کار آغاز خواهد شد.

ضرورت جابه‌جایی شماره مشترکان بین اپراتور



■ **ایسنا:** معاون بررسی‌های فنی و صدور پروانه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی درباره جابه‌جایی شماره مشترکان بین اپراتورهای تلفن‌همراه بیان کرد با توجه به فلت‌بودن تعرفه‌های اپراتور دوم و سوم تلفن‌همراه ضرورت اجرای این طرح بیشتر به نظر می‌رسد. لطفالله سوچی با بیان مطلب فوق ادامه داد: متاسفانه هنوز نوبت بررسی طرح جابه‌جایی شماره مشترکان بین اپراتورهای تلفن‌همراه در کمیسیون تنظیم مقررات نرسیده ولی سعی می‌کنیم که این کار زودتر انجام شود. به گفته‌وی دستور کار کمیسیون، تنظیم مقررات ارتباطات زیاد بوده و اولویت‌های بسیاری در آن مطرح است. او تاکید کرد: البته باید گفت که از نظر نیاز بازار عقب نیستیم. وی گفت: جابه‌جایی شماره مشترکان اپراتورها برای مشترکان هزینه دارد و این هزینه برای جلوگیری از بی‌نظمی است و ما قصد درآمدزایی نداریم. وی افزود، هزینه جابه‌جایی شماره میان اپراتورها برای مشترکان، یک کارمزد محسوب می‌شود و بخشی از آن به اپراتورهای مربوطه و بخشی به دولت پرداخت می‌شود.

مشکل کم‌فروشی به‌راحتی کنترل می‌شود

■ **ایسنا:** به گفته وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات با اعمال کنترل‌هایی که سازمان تنظیم مقررات ارتباطات در برنامه کاری‌اش دارد، فکر می‌کنم موضوع کم‌فروشی اینترنت، زیاد مشکل عمدی نباشد. رضا تقی‌پور در این‌باره گفت: میزان پهنای بندی که اپراتورها دریافت می‌کنند و میزانی که می‌فروشند، در سامانه مانیتورینگ سازمان تنظیم مقررات ارتباطات موجود است. وی ادامه داد: با توجه به اینکه این سامانه اخیرا راه‌اندازی شده است، فکر می‌کنم همکاران ما به راحتی بتوانند این مشکل را کنترل کنند و این مساله را نداشته باشیم.

کاخ سفید خواستار حفاظت بیشتر از اسرار کاربران

■ **شرق:** کاخ سفید از شرکت‌های اینترنتی خواست حفاظت از اسرار کاربران را به شکل قوی‌تر انجام دهند. اقدام کاخ سفید از نگرانی درباره اینکه اطلاعات گشت‌زنی کاربران در اینترنت ردیابی شده و به تبلیغ‌کنندگان داده شود، نشأت می‌گیرد. وکلای دولتی در ۲۶ ایالت آمریکا، نامه‌ای را ارسال کرده و در آن نسبت به برنامه گوگل برای اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی در تمام محصولاتش اظهار نگرانی کردند. بنا بر اعلام کاخ سفید، کاربران اینترنت باید این حق را داشته باشند که موقعیتی را که اطلاعات از آن جمع‌آوری می‌شود محدود کنند، همچنین امکان تصحیح اطلاعات و حق شفافیت در سیاست حفظ اسرار را داشته باشند. شرکت‌هایی چون گوگل و فیس‌بوک قرارداد ی بسته‌اند تا رهنمون‌هایی را براساس قانون اساسی آمریکا ایجاد کنند که توسط کمیسیون فدرال تجارت ایالات متحده آمریکا (FTC) قابل اجراء است.

برای هر نفر دو خط تلفن در کشور

■ **پایگاه خبری دولت:** وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات با بیان اینکه در شرایط حاضر ۲۵ میلیون و ۶۰۰ هزار تلفن ثابت و ۸۹ میلیون سیم‌کارت در کشور واکذار شده، بیان کرد برای هر نفر، دو خط تلفن در کشور وجود دارد. رضا تقی‌پور با ذکر اینکه در سال‌های گذشته مشترکان ۱۵ سال‌منظر برقراری ارتباط بودند، تاکید کرد: اما امروز تمام اینها به روز شده که ۲۵ میلیون و ۶۰۰ هزار تلفن ثابت و ۸۹ میلیون سیم‌کارت، به‌زای هر نفر، دو خط در کشور داریم و با این ظرفیت کم‌لااشباع شده‌ایم.

امسال بیستمین سالگرد تولد پیام‌کوتاه است که بر خلاف دیگر فناوری‌های کاربردی به ندرت در طی دو دهه گذشته تغییر کرده است. برای جشن گرفتن تاثیر حیرت‌انگیز پیام‌کوتاه بر دنیا، ۱۰ حقیقت تعجب‌آور در مورد پیام‌های کوتاه بیان می‌شود. پدر اس‌ام‌اس ماتی ماکون، یک مهندس فنلاندی است. او در سال ۱۹۸۴ در یک پیتزافروشی در کپنهاگ، وقتی برای شرکت در کنفرانسی در مورد آینده ارتباطات موبایلی به دانمارک آمده بود، ایده سرویس پیام‌رسانی برای گوشی‌های دیجیتال GSM به ذهنش خطور کرد. متاسفانه او هرگز برای این کار پیشگامانه دستمزدی دریافت نکرد زیرا حق امتیاز این ایده را به ثبت نرسانده بود. یک سال بعد، فرمت ۱۶۰ کاراکتری توسط محققى در زمینه ارتباطات به نام فریدهام هیلبرند تعیین شد. او در حالی که سعی می‌کرد این فناوری را استاندارد کند و به تلفن‌های همراه

امکان انتقال و نمایش پیام‌ها را بدهد، متوجه شد که میانگین جملات یا سوالات تنها به ۱۶۰ کاراکتر نیاز دارد. اولین اس‌ام‌اس در سال ۱۹۹۲ توسط بریت نیل پاپ‌وورس به مدیر اپراتور وُدفون، ریچارد جرویس در میهمانی کارمندان در شب کریسمس ارسال شد که متن آن این بود: «کریسمس مبارک». پاپ‌وورس سرویس، ارسال پیام‌کوتاه یا همان اس‌ام‌اس را از کامپیوتر محل کار خود به یک گوشی موبایل اوربیتل ۹۰۱ ارسال کرد. امروز ارسال پیام بیشترین استفاده را در میان سرویس‌های انتقال اطلاعات توسط تلفن همراه دارد؛ به طوری که ۷۴ درصد از همه موبایل‌های سراسر جهان را شامل می‌شود یا به عبارت دیگر، ۲/۴ میلیارد از ۳/۳ میلیارد مشترک از طریق ارسال پیام ارتباط برقرار می‌کنند. در سال ۲۰۱۰ مردم رقم اعجاب‌انگیز ۶/۱ هزار میلیارد پیام کوتاه ارسال کردند؛ یعنی ۱۹۲ هزار پیام کوتاه در هر ثانیه! میزان درآمد صنعت در ارسال پیام‌های کوتاه ۱۱۴ میلیارد و ششصد میلیون دلار در سال بوده است. در این راستا آمار ارسال پیامک در ایران نیز قابل توجه است به نحوی که تنها در پنج روز نخست سال ۹۰ در مجموع تعداد یک میلیارد و ۶۲۶ میلیون و ۵۴۷ هزار و ۷۵۰ پیامک توسط مشترکان تلفن همراه مبادله شده که

هوشمند لوکس موبیادو

شرکت موبیادو گوشی جدیدی با نام Grand 350 Aston Martin ساخته که در رده بهترین گوشی‌های لوکس این برند قرار می‌گیرد. پیشتر نمونه اولیه گوشی Grand 350 Aston Martin که به سیستم عامل آندروید مجهز شده، رونمایی شد، اما نسخه جدید این گوشی در رده دستگاه‌های لوکس و پیشرفته موبیادو قرار می‌گیرد. گوشی Grand ۳۵۰ شباهت زیادی به E71 دارد اما مادی که در ساخت آن به کار برده شده باعث اختلاف این گوشی با سایر تلفن‌های همراه می‌شود. در ساخت و طراحی گوشی از یاقوت کبود و الماس استفاده شده و ظاهرا بدنه آن از جنس طلاست. این گوشی قرار است در رنگ‌های مشکی و نقره‌ای در دسترس کاربران قرار گیرد.

آندرویدی ضدضربه کاسیو

شرکت کاسیو گوشی هوشمندی ساخته که قابلیت مقاومت در برابر ضربه را دارد. گوشی جدید کاسیو که G'zOne نام دارد دارای صفحه نمایش لمسی است که قابلیت مقاومت در برابر خراشیدگی را دارد. G'zOne برای افرادی طراحی شده که نمی‌خواهند نگران آسیب دیدن تلفن همراهشان باشند. کلیدهای گوشی در کناره‌های آن تعبیه شده و اطراف گوشی را قاب محکمی در بر گرفته که در شرایط سقوط و ضربه آسیب نبینند. این گوشی همچنین به کلیدهای اضطراری برای تماس‌های ضروری مجهز شده است. گفتنی است این گوشی از نسخه Gingerbread سیستم عامل پشتیبانی می‌کند اما درباره قیمت و زمان دقیق عرضه آن خبری منتشر نشده است.

حکمرانی آندروید

گوشی‌های مبتنی بر سیستم عامل آندروید نسبت به دستگاه‌های مبتنی بر سیمبیان و iOS ایل سهم بیشتری از بازار را به خود اختصاص داده است. سال گذشته شرکت نوردیک پیش‌بینی کرده بود که آندروید در بازار کشورهای اروپایی پیشرو خواهد شد و این اتفاق افتاد. پلتنورم آندروید هم‌اکنون حدود ۵۰درصد سهم بازار را به خود اختصاص داده است. گفتنی است، نوکیا باوجود معرفی نسخه جدید سیمبیان با نام بل همچنان سهم بازارش کاهش یافته است. با این حال iOS ایل موفقیت خوبی را در بازارهای دالمارک و سوئد نسبت به آندروید و سیمبیان به دست آورده است. با وجود این هر کدام از سیستم‌عامل‌ها ۲۸ تا ۳۳درصد سهم بازار را دارند. این تحقیقات همچنین نشان داده در طول پنج ماه گذشته هر ماه میزان سهم آندروید با ۱۶درصد رشد همراه بوده است. این در حالی است که سهم iOS با کاهش ۱/۴۶ درصدی و سیمبیان ۱/۷۰ درصد رو‌به‌رو بوده است.

اولین تلفن همراه با پردازشگر ۲ ترا

شرکت چینی ZTE اولین تلفن همراه هوشمند برپایه ریزپردازشگر Nvidia Tegra 2 و Icera 450 HSPA+ شرکت Nvidia، رونمایی می‌کند. این تلفن همراه هوشمند جدید که Xکام Mimosas نام دارد حاصل همکاری شرکت Nvidia و ZTE است. تراشه «گرا ۲» ترکیبی از یک سی. پی. یو دوهستای و یک جی. پی. یو. GeForce است. این تلفن همراه هوشمند جدید که روی سیستم‌عامل آندروید بستنی نانی ۴/۰ قرار دارد مجهز به یک نمایشگر ۳/۳ اینچی qHD (وضوح تصویر ۹۶۰ در ۵۴۰ پیکسل، یک دوربین جلویی و یک دوربین پشتی پنج مگاپیکسلی است. حافظه داخلی این دستگاه چهار گیگابایت است که با یک کارت میکرو اس‌دی می‌تواند تا ۳۲ گیگابایت افزایش یابد. مودم Icera 450 HSPA+ امکان اتصال تا سرعت ۲۱مگابیت در ثانیه را برای انتقال و دریافت اطلاعات فراهم می‌کند. این تلفن همراه از سماهه دو سال ۲۰۱۲ با قیمت کمتر از ۲۰۰ دلار وارد بازار می‌شود.

شارژ موبایل با گرمای دست

محققان مرکز نانوتکنولوژی دانشگاه ویک فارست یک قطعه ترموالکتریکی طراحی کرده‌اند که قادر است، گرمای بدن را به انرژی تبدیل کند. فناوری Power Felt یک قطعه ترموالکتریک است که می‌تواند گرمای بدن را به الکتریسیته تبدیل کند. این قطعه شامل نانولوله‌های کربنی در الیاف پلاستیکی قابل انعطاف است. در این فناوری از تغییرات دمایی (دمای اتاق در مقابل دمای بدن) برای تولید شارژ استفاده می‌شود. قطعات استاندارد ترموالکتریک از یک ترکیب کارآمد به نام بیسموت تلورید برای تبدیل گرما به انرژی در قطعاتی مانند خنک‌کننده‌های سی.پی.یو. استفاده می‌کنند که هزینه‌ای بالغ بر یک‌هزار دلار در هر کیلوگرم دارد؛ اما استفاده از فناوری Power Felt برای پوشش گوشی تلفن همراه تنها یک دلار هزینه دربر خواهد داشت.

آی تی

جشن تولد ۲۰ سالگی پیامک

۷۰ میلیارد پیامک، سهم ایرانیان در دنیاست

حمیدرضا نیکدل



بود که اهمیت پرداختن به مساله فرهنگ در ارسال پیامک را نشان می‌دهد. موضوع مهمی که مطرح است محتوای بیش از ۷۰ میلیارد پیامکی است که در طول سال توسط ۵۳ میلیون کاربر ایرانی خطوط تلفن همراه فرستاده می‌شود.

تحقیقات نشان می‌دهد که اس‌ام‌اس بازی هنگام غیرعادی است. یک نمونه از حواس‌پرتی هنگام رانندگی در سال ۲۰۰۸ در انفجار قطار در ChatWorth کالیفرنیا اتفاق افتاد که جان ۲۵ نفر را گرفت. راننده قطار، درست قبل از حادثه ۴۵ پیام کوتاه ارسال کرده بود. ارسال پیام، زبان ویژه و جدیدی ایجاد کرده است که هدف آن کوتاه کردن تعداد کاراکترهاست. محققان زبان‌شناس بر این عقیده‌اند که استفاده از زبان‌های عامیانه و اختصاری مانند چیزی که در زبان اس‌ام‌اس می‌بینیم در آینده منجر به تضعیف ادبیات و غلط دیگته‌های و هجی کردن نادرست کلمات در میان کودکان شود. از دلایل

با توجه به ۵۳ میلیون خط موبایل (تلفن همراه) موجود در کشور به طور متوسط هر ایرانی در هر سال بیش از ۱۳۲۰ پیامک ارسال می‌کند که این تقریبا نزدیک به چهار پیامک در روز می‌شود

اصلی موفقیت اس‌ام‌اس این است که با همه گوشی‌ها می‌توان پیام کوتاه ارسال کرد و فعال کردن آن نیاز به چیزی ندارد. اس‌ام‌اس مقرون‌به‌صرفه و ارزان‌تر از تماس تلفنی و استفاده از آن راحت است و امکان ارسال در تمامی شبکه‌ها را فراهم می‌کند. به این معنی که لازم نیست کاربران بدانند شخصی که برای او پیام ارسال می‌کنند از کدام شبکه موبایل استفاده می‌کند. مردم هم به طور اعجاب‌انگیزی در این شیوه برقراری ارتباط تبحر پیدا کرده‌اند. در سال ۲۰۰۵ سونجا کریستیانسن از نروژ به ثبت رساند. معنی این پیام این بود: «پیرانای تیزدندان از گونه سراسالموس و بیگوسترتوس، وحشی‌ترین ماهی آب شیرین در دنیاست. در واقع، آنها به ندرت به انسان‌ها حمله می‌کنند.» رکورد کنونی ۳۷/۲۸ ثانیه است. تایپ پیام منجر به عارضه تنوسینوویتز می‌شود که نوعی التهاب انگشت شست

دست است و در اثر تایپ مداوم پیام ایجاد می‌شود (شبه) آسیب آرنج است اما کوچک‌تر و کمتر ورزشی است). اگرچه پیام‌رسانی تغییرات بسیار کمی داشته است، اما راه درازی را طی ۲۰ سال گذشته طی کرده است. گذشت آن روزها که پیام‌کوتاه به عنوان یک قابلیت غیرضروری به حساب می‌آمد و هرگز کسی سروکارش به آن نمی‌افتاد. امروزه خیلی از ما بدون آن نمی‌توانیم زندگی کنیم. با این حال موارد کلمات بیشتر جست‌وجو شده در موتور جست‌وجوی گوگل دربارۀ اس‌ام‌اس نشان‌دهندۀ این است که با توجه به یک دسته‌بندی مردمی می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که بیشترین تعداد پیامک‌های ارسالی مربوط به پیامک‌هایی است که در دسته پیامک‌های تفریحی قرار می‌گیرند. پیامک‌های جوک، طنز، سرکاری و... از مصادیق این‌گونه پیامک‌ها هستند. در دسته دوم می‌توان پیامک‌های خانوادگی و اجتماعی را قرار داد که پیامک‌هایی نظیر پیامک‌های عاشقانه، تولد، تسلیت و تبریک در این دسته قرار دارند. در دسته سوم بیشترین پیامک‌های ارسالی را می‌توان پیامک‌های دارای پیام قرار داد که پیامک‌های فلسفی، پیامک‌های روز، معمایی، خبری و... جزو این دسته قرار می‌گیرند.

NC110-Pororo برای کودکان

شرکت سامسونگ به تازگی نتیبوک جدیدی را برای استفاده کودکان در بازار به معرض نمایش گذاشته است. طراحی NC110-Pororo از یک پنگون محبوب کارتون‌ی الهام گرفته شده است که تصویر آن در پشت دستگاه نیز نقش بسته است. علاوه بر این طراحی جذاب در درون دستگاه نیز فیلم‌های از همین شخصیت کارتون‌ی در کنار پازل‌ها و بازی‌های رنگارنگ متفاوت برای استفاده کودکان در نظر گرفته شده است. در بخش سخت‌افزاری این نتیبوک از نسل جدید پردازنده‌های دوهستای Intel Atom در کنار صفحه‌نمایش ۱/۱ اینچی و اتصالات HDMI و Wi-Fi استفاده شده است.

بلوری‌های شارپ

بنا بر اعلام شرکت شارپ پخش‌کننده‌های بلوری جدید دارای عملکردی چندگانه برای علاقه‌مندان سیستم‌های صوتی پیشرفته در سطح مبتدی و حرفه‌ای خواهند بود. از جمله این محصولات BD-AMS10U و BD-AMS20U هستند که علاوه بر قابلیت پخش دیسک‌های بلوری، مجهز به رابط کاربری هوشمند SmartCentral جدید شارپ نیز هستند. BD-AMS10U شامل یک ورودی USB برای اتصال حافظه‌های ذخیره‌سازی، پخش یا اتصال به سایر تجهیزات مانند دوربین‌های دیجیتال بوده و ضمن امکان اتصال به شبکه‌های بی‌سیم، می‌تواند جهت انتقال محتوا از سرویس‌های ویدیویی آنلاین مانند یوتیوب و نتفلیکس استفاده کند. همچنین ضمن اتصال بی‌سیم به اینترنت و بهره‌برداری از محتواهای آنلاین، از طریق MHL این امکان را به کاربران اندروید می‌دهد که بتوانند به محتواهای مورد نظر خود از طریق تلفن همراه، دسترسی داشته باشند.

Aspire برای حرفه‌ای‌ها

سری Aspire از دسته نتیبوک‌هایی است که کارایی، گرافیک بالا و ابزار ارتباطی قوی را ارایه می‌دهند. با سری Aspire می‌توانید کارهای روزانه خود را انجام دهید و در هر جایی که خواستید می‌توانید با ارتن، Wi-Fi با 3G در ارتباط با دیگران باشید. این سیستم‌ها قابلیت پردازش زیادی دارند و حافظه در نظر گرفته‌شده برای آنها بالا است. بنابراین تقریبا تمامی نیازهای کاربران را می‌تواند پاسخگو باشد. همچنین اتصالات HTML، درایو Blu-ray و Dolby بهینه‌شده به‌کاررفته در این سری کمک فراوانی به کاربران حرفه‌ای می‌کند. ضخامت یک اینچی و پوشش آلومینیوم آبی لاجوردی، این سری را باریک‌، زیبا و بادوام کرده است. از آنجا که این نتیبوک همیشه همراه کاربر است، وب‌کم HDCrystalEye با قابلیت ضبط تصویر - صدا با کیفیت بالا، گفت‌وگوهای اینترنتی را بسیار راحت‌تر کرده است.

Sound Bar شارپ

سیستم‌های صوتی چند کارامی به زودی وارد خط تولید محصولات شارپ خواهند شد که Sound Bar معروف بوده و در حقیقت یک همراه صوتی ایده‌آل برای سیستم‌های خانگی به حساب می‌آید. از جمله این تولیدات HT-SL75 است که دارای Speaker Bar بوده و می‌تواند به تلویزیون‌های AQUOS در دو سایز ۶۰ و ۷۰ اینچ به‌صورت اقمی یا عمودی متصل شود. این محصول ورودی HDMI داشته و ساب‌ووفرهای آن خروجی صوتی صد وات را برای ارایه یک صدای مطلوب نهایی پشتیبانی می‌کنند. در سری DK-K یک میکروسیستم‌های صوتی باریک با خروجی صدای ۵۰وات هستند نیز جایگاه‌های قرارگیری آیفون و آیپاد وجود داشته و آی‌دی هم از طریق USB به آن متصل می‌شود. این سیستم‌های طبقی، با WMA سازگار بوده و خروجی هدفون دارند و از طریق WiFi می‌توانند دریافت و پخش موسیقی را انجام دهند.

EeePAD Transformer تبلت

شرکت ایسوس به دارندگان تبلت EeePAD Transformer امکان به روز کردن نسخه چهارم را فراهم کرده است و کاربران می‌توانند با استفاده از این سیستم عامل حال و هوای تازه‌ای را به تبلت خود ببخشند. تبلت ترنسفورمر یکی از تبلت‌های پر فروش سال ۲۰۱۱ به شمار می‌آید که دارای صفحه کلید قابل جدا شدن بوده و می‌توان از ساعت‌های طولانی عمر باتری آن بهره برد. اولین قابلیتی که به چشم می‌خورد امکان دسترسی مستقیم به بخش دوربین عکاسی از صفحه قفل است و دیگر نیازی به باز کردن قفل و سپس انتخاب آیکون نرم‌افزار دوربین عکاسی نخواهد بود. در نسخه جدید می‌توانید با Task Manager نرم‌افزارهای بلااستفاده را ببندید و در صفحه اصلی Home Screen فولدر بسازید.

دیدگاه

۸پیش‌بینی آینده نرم‌افزارهای ارتباط با مشتری

■ **نرم‌افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)** در سال ۲۰۱۱ بازار خوبی داشت و در مقایسه با سال‌های قبل بیشترین درآمدها را نصیب فروشندگان این بازار کرد. اما وضعیت بازار این نرم‌افزارها در آینده چگونه خواهد بود؟

۱- دسترسی به نرم‌افزارهای CRM از طریق فناوری‌های همراه، امری متداول خواهد شد. در این صنعت نمی‌توان حجم وسیع اخبار منتشرشده از سوی شرکت‌ها را که خبر از کاربرد آخرین فناوری‌های همراه برای نرم‌افزاری‌های CRM می‌دهند، نادیده گرفت. شرکت پژوهشی اینفوتک بر این باور است که دسترسی به نرم‌افزارهای CRM از طریق آیفون، آیپد و دستگاههایی از این دست در سال ۲۰۱۲ تبدیل به امری متداول خواهد شد. نیم هیکرتل، یکی از تحلیلگران اینفوتک در این‌باره می‌گوید: ما عملکرد فروشندگان این نرم‌افزارها را از نظر توانایی آنها برای عرضه نسخه‌های مبتنی بر HTML که بر روی دستگاه‌های مستقل قابل نصب باشند و بتوان از همه قابلیت‌های آن استفاده کرد یا نسخه‌های بومی مخصوص گوشی‌های هوشمند و رایانه‌های لوحی مورد ارزیابی قرار داده‌ایم. کاربران می‌خواهند به سیستم‌های سازمانی در هر جاد، هر زمان و با هر ابزاری دسترسی کامل داشته باشند. ۲- سیستم‌های CRM اجتماعی جریان غالب بازار خواهند بود. هیکرتل همانند دیگر تحلیلگرانی که نظر آنها را جویا شدیم، معتقد است که نرم‌افزارهای اجتماعی CRM در سال آینده به جریان اصلی بازار تبدیل خواهند شد. او می‌گوید افزودن پروفایل‌ها و اطلاعات اجتماعی مشتریان از روی شبکه‌های اجتماعی از قبیل توئیتر، LinkedIn و غیره به یکی از قابلیت‌های ضروری برای سازمان‌های فروشنده این نرم‌افزارها در سال ۲۰۱۲ تبدیل خواهد شد. توانمندی این سازمان‌ها برای تلقیق تعاملات اجتماعی مشتریان با نرم‌افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری برای ارایه خدمات ناآورانه و موثر ضروری است. وی معتقد است فروشنده‌گانی که این ملزومات را برآورده‌کنند، امتیاز کافی را در این فضای رقابتی به دست نخواهند آورد. ۳- استفاده از روش‌های مبتنی بر بازی در بازاریابی به گفته یکی از تحلیلگران وبسایت CRMtrends.com شرکت‌های فروشنده علاوه بر یکپارچه‌سازی رسانه‌های اجتماعی با پلتفرم‌های CRM، تلاش خود را برای افزایش کارایی بازاریابی در عرصه رسانه‌های اجتماعی نیز دوچندان خواهند کرد. این کار مستلزم استفاده از روش‌های مبتنی بر سرگرمی (Gamification) یا به عبارت دیگر استفاده از سازوکار بازی و سرگرمی در فعالیت‌های بازاریابی برای جلب مشارکت مشتریان است. استفاده از تکنیک‌های بازی و سرگرمی در بازاریابی‌های روند گذرا و ناپایداری نیست، روندی ماندگار است. ۴- فناوری‌های پردازش ابری حاشیه سود نرم‌افزارهای CRM را کاهش می‌دهند؛ شرکت گراتر پیش‌بینی کرده است که تا سال ۲۰۱۵، خدمات پردازش ابری کم‌هزینه حدود ۱۵ درصد در درآمد بزرگ‌ترین بازیگران این صنعت را از آنها خواهد گرفت و این شامل راهکارهای CRM هم هست. خدمات ایتی کم‌هزینه یکی از نیروهای نوظهور بازار است که معادلات مربوط به قیمت و هزینه راهکارهای کسب و کار را تغییر خواهد داد. ۵- تمرکز بر کیفیت داده‌ها، مایک سالیسن، معاون ارشد بخش فروش و بازاریابی راهکارهای شرکت Dun & Bradstreet معتقد است بهبود کیفیت و دسترسی‌پذیری داده‌ها در سال ۲۰۱۲ در کانون توجه قرار خواهد گرفت. وی می‌گوید: در این سال شاهد توجه بیشتری به داده‌ها، داده‌ها به مثابه خدمات و فناوری‌های مدیریت داده‌های پایامی با هدف افزایش شناخت و دانش مشتریان خواهیم بود. در واقع هدف از تمرکز بر کیفیت داده‌ها این است که تجربه مشتریان از این راهکارها تقویت شود و در عین حال داده‌هایی که از طریق راهکارهای CRM قابل دسترسی است، به منبعی از دانش و آگاهی تبدیل شود. ۶- استفاده از اهرم اعتماد در بازاریابی؛ بل تقسیم‌ا، معاون ارشد مدیریت تولید در شرکت Eloqua پیش‌بینی می‌کند که پروفایل خریداران و مشتریان علاوه بر اینکه اطلاعاتی درباره شغل و علایق شما به دست می‌دهد، این به بعد نشان خواهد داد که شما به چه کسی اعتماد دارید. این موضوع به ویژه تحت تاثیر ظهور رسانه‌های اجتماعی حایز اهمیت شده است. تشما می‌گوید ما بر این باور هستیم که درک و شناخت هویت اجتماعی خریداران و مشتریان در سال پیش رو اهمیت بیشتری به خود خواهد گرفت. سیستم‌های CRM نیز رفته‌رفته در حال اضافه کردن این اطلاعات به پروفایل مشتریان خود هستند و این خود فرصتی است برای درک اینکه اعتماد مردم و استفاده از آن به عنوان یک اهرم بازاریابی رو به افزایش است. ۷- ظهور راهکارهای CRM بینش‌دهنده؛ بل گرین‌برگ، که یکی از بزرگان صنعت CRM به شمار می‌رود، ظهور «راهکارهای بینش‌دهنده» را پیش‌بینی کرده است. به اعتقاد او این راهکارها داده‌های بویای برگرفته از منابع ساختاریافته و غیرساختاریافته را با برخی از اطلاعات هوشمند و پیشگوییانه ترکیب کرد و نوعی از دانش و آگاهی را تولید خواهد کرد که بینش مشتریان را افزایش دهد. او از شرکت‌هایی مثل EeePAD Transformer، Lattice و Coveo Engines به عنوان فروشندگان این راهکارها یاد کرده است. ۸- همگرایی بین وب، CRM و ERP؛ دیوید پنینگتون، مسوول بخش بازاریابی محصولات CRM Dynamics مایکروسافت نیز پیش‌بینی می‌کند در سال ۲۰۱۲ شاهد همگرایی و یکپارچگی بیشتر وب و سیستم‌های CRM و ERP خواهیم بود. او می‌گوید ما در حال فاصله گرفتن از سیستم‌های تک‌بعدی و حرکت به سوی شناخت همه‌جانبه افراد، افزایش کارایی، ظهور یا حذف کامل برخی فرآیندهای تجاری و آرایه تعریفی از یک دنیای تحلیل‌های تجاری جدید هستیم؛ تعریفی که هم هوشمندی اجتماعی و هم هوشمندی تبدایی و تجاری را افزایش خواهد داد.

گروه همکاران سیستم