



۱۶ ذی القعدة ۱۳۳۸ - ۹ آگوست ۲۰۱۷  
اذان صبح ۴:۴۲  
طلوع آفتاب ۶:۱۸  
اذان ظهر ۱۳:۵۰  
غروب آفتاب ۲۰:۵۱  
اذان مغرب ۲۰:۵۹

## آیا مصرف ماست برای سلامت بدن مفید است؟



همیشه شنیده‌ایم که ماست مملو از کلسیم بوده و مصرف آن برای بدن مفید و ضروری است. این بار نیز متخصصان تغذیه این ادعا را تأیید کرده و بر مصرف روزانه این ماده لبنی تأکید دارند. به گزارش روزیاتو، نمونه‌های گوناگون ماست از انواع ساده و چکیده گرفته تا کم چرب، یونانی یا طعم‌دار، حاوی مقادیر زیادی کلسیم، پروتئین، ویتامین‌های B و مواد معدنی مفید همانند پتاسیم، فسفر و منیزیم هستند. یک قوطی ۲۵۰ گرمی از ماست ساده کم‌چرب، بیش از ۴۰۰ میلی‌گرم کلسیم را وارد بدن انسان می‌کند که نزدیک به نیمی از مقدار مورد نیاز بدن در هر روز است.

ماست از تخمیر شیر توسط باکتری‌های موسوم به لاکتو باسیل (باسیل سازنده اسید لاکتیک از شیر) و استرپتوکوک درست می‌شود. این باکتری‌های مفید همچنین به نام پروبیوتیک‌ها نیز شناخته می‌شوند که در ضمن سالم نگه داشتن ماست، موجب بهبود طعم آن نیز می‌گردند.

پروبیوتیک‌ها به هضم لاکتوز (قند شیر) کمک کرده و به همین خاطر مصرف ماست را برای اشخاصی که توانایی هضم لبنیات را ندارند، تسهیل می‌کند. علاوه بر گزارش آسان‌تر، دانشمندان ثابت کرده‌اند که پروبیوتیک موجود در ماست به بهبود هر چه بیشتر عملکرد سیستم ایمنی بدن انسان نیز کمک شایانی می‌کند. ماست‌های یونانی دو برابر بیشتر از نمونه‌های ساده، پروتئین دارند و دلیل آن نیز روند تهیه این نوع ماست است که بخش اعظمی از آب ماست و قند موجود در آن گرفته می‌شود. به طور مثال، هر ۱۷۰ گرم ماست ساده بدون چربی، حاوی ۸ گرم پروتئین و ۱۲ گرم قند است. این در حالی است که همین مقدار از ماست یونانی بدون چربی، ۱۵ گرم پروتئین و ۶ گرم قند را داراست. لازم به اشاره است که ماست‌های یونانی حدود نیم برابر سدیم کمتری نیز دارند (۶۰ میلی‌گرم در برابر ۱۱۵ میلی‌گرم).

ماست‌هایی که از شیر کامل تهیه می‌شوند، چربی اشباع‌شده فراوانی دارند که در تحقیقات جدید ثابت شده برای سلامتی انسان هیچ‌گونه ضرری را به دنبال نخواهند داشت. در نتیجه مطالعات اخیر گفته شده، مصرف چربی‌های اشباع شده ی موجود در مواد لبنی به کاهش خطر ابتلا به بیماری‌های قلبی و عروقی منجر می‌شود. این در حالی است که مصرف چربی‌های اشباع شده در گوشت موجب افزایش این خطر می‌شود. البته باید در نظر داشته باشید که این چربی همچنان کالری بالایی به بدن وارد می‌کند. به طوری که گفته می‌شود یک سطل ماست یونانی بدون چربی، حاوی ۱۰۰ کالری و صفر گرم چربی است. شیر

کامل نیز ۷ گرم چربی اشباع شده و ۱۹۰ کالری دارد.

در آخر نیز به این نکته اشاره کنیم که ماست‌های طعم‌دار و میوه‌ای، دو تا سه برابر قند بیشتری نسبت به ماست‌های معمولی دارند. به طور مثال، اگر ۱۷۰ گرم ماست ساده بدون چربی حدود ۱۲ گرم قند داشته باشد، ماست بدون چربی وانیلی حاوی ۲۵ گرم قند خواهد بود. یا ماست شکلاتی تقریباً ۳۵ گرم قند در خود دارد. به همین خاطر بهتر است برای مزه‌دار کردن ماست، خودتان میوه‌های تازه را به آن اضافه کرده و تا حد امکان از ورود مواد مضر به بدن پیشگیری کنید.

### «آپ» تکار

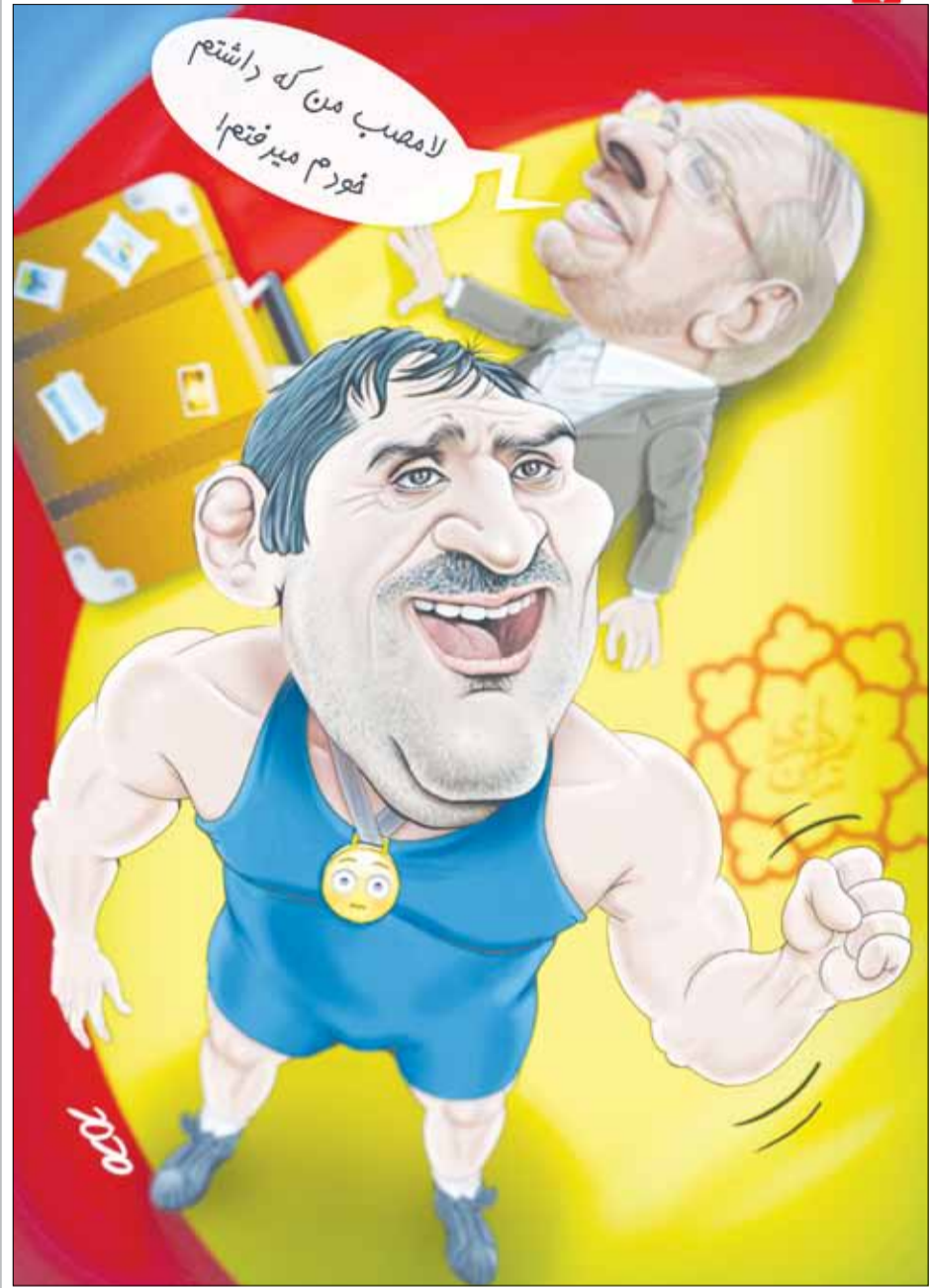
## طراحی مفهومی و کاملاً متفاوت اپل واچ ۳



این روزها اخبار زیادی از مدل جدید اپل واچ می‌شنویم. مدلی که احتمالاً سری ۳ نام خواهد گرفت و انتظار می‌رود در کنار مدل‌های جدید آیفون ماه آینده معرفی شود. طی روزهای گذشته خبر از قابلیت LTE در این مدل داده شد و حالا هم تغییر جدی در طراحی این محصول خبرساز شده است.

جان گاربر از تحلیلگران و خودی‌های اپل در بلاگ خود از «پرنده کوچک تأیید نشده» نوشته و نشانه‌هایی از طراحی اپل واچ جدید داده‌است. هرچند حرف‌های او حتمی نیستند اما تغییر طراحی دور از ذهن نیست. مشخص نیست بالاخره اپل واچ دایره‌ای را می‌بینیم که بسیاری خواستارش بودند یا تنها تغییر در طراحی و باز هم مربعی زیبا! اطلاعات بیشتری نداریم پس تنها حدس می‌زنیم، اما پیش از این هم بارها در مورد طراحی گرد اپل واچ شنیدیم. اگر بخواهیم ویژگی‌های احتمالی Apple Watch Series ۳ را مرور کنیم، باید گفت به عنوان محصولی با قابلیت 4G LTE طراحی شده و قرار است مثل آید قادر به ارسال و دریافت پیام در شبکه‌های اجتماعی باشد. همچنان مشخص نیست که مدل جدید قابلیت برقراری تماس داشته باشد، در حال حاضر تماس‌ها از آیفون به اپل واچ منتقل می‌شوند و می‌توان به کمک میکروفون آن صحبت کرد، همچنین می‌توان با اتصال هدفون‌های وایرلس مثل ایرپاد تجربه بهتری در مکالمه داشت. سال پیش هم شایعاتی مبنی بر وجود LTE در اپل واچ ۲ وجود داشت اما به دلیل مصرف زیاد باتری منتفی شد.

منبع: جی‌اس‌ام



طرح: محمد طحانی

ضربه فنی در وقت اضافه

## واکاوی کسب بالاترین رتبه خدماتی ایران خودرو در میان خودروسازان داخلی

# هشتمین مقام اولی برای هشتمین دوره متوالی چگونه ممکن شد؟

ارائه نتایج ارزیابی دستورالعمل شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش صنعت خودرو امسال در حالی اعلام شد که بار دیگر و برای هشتمین بار متوالی شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو توانست در جایگاه نخست شرکت‌های خودروساز داخلی قرار گیرد.



نتایج امسال با توجه به سخت‌گیرانه شدن دستورالعمل ارزیابی وزارت صنعت در خصوص خدمات، قابل بررسی با سال‌های قبل مقایسه نیست. این ارزیابی به گونه‌ای است که می‌توان گفت، شبکه خدمات پس از فروش خودروسازان داخلی به معیارهای جهانی نزدیک‌تر شده؛ هر چند هنوز مسیری طولانی تا حصول رضایت کامل مشتریان پیش رو است.

### رضایت مشتریان بالاتر از قبل

اما نکته‌ای که امسال توانست جایگاه ایساکو را بالاتر از رقبای خود در صدر جدول خدمات پس از فروش مستحکم کند، رشد قابل توجه میزان رضایت مشتریان نسبت به سال قبل است. میزان رضایت مشتریان خدمات پس از فروش ایران خودرو طبق آخرین ارزیابی، ۷۱/۸٪ از ۱۰۰ بوده، که البته این عدد گویای نیاز تلاش حداکثری برای دست یافتن به ایده‌آل‌هاست.

### معیارهای خدمات فراتر از الزامات

فعالیت‌های خدمات پس از فروش ایران خودرو از حیث انطباق با الزامات آیین‌نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان خودرو در بالاترین سطح یعنی «انطباق خیلی زیاد» قرار گرفته که شاید بتوان مدعی شد ارائه خدمات نوین نقش قابل توجهی در کسب این نتیجه داشته است. این امر بیانگر این است که شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو در تلاش برای جلب حداکثری رضایت مشتریان است و روند رو به رشد این شرکت خود تأییدی بر این مدعاست.

### مدیریت برتر

کسب چنین شاخصی به معنی وجود یک مدیریت همه‌جانبه‌است؛ چیزی که در قسمت دیگری از شاخص‌ها مورد بررسی قرار گرفته و خدمات پس از فروش ایران خودرو را در بالاترین سطح قرار داده است. در ادامه به مهم‌ترین اقدامات صورت گرفته در یکسال اخیر در مسیر جلب حداکثری رضایت مشتریان ارائه شده است.

### ۱- طرح‌های نوین خدماتی

در راستای کسب رضایت حداکثری مشتریان و ارائه خدمات ویژه و متمایز به آنان، طی سال ۱۳۹۵ طرح‌های ویژه‌ای در شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو برنامه‌ریزی شده و با توجه به نیازهای گروه‌های مختلف مشتریان، در شبکه نمایندگی‌ها اجرا شده است. این طرح‌ها در مقاطع زمانی مختلف و با توجه به مناسبت‌های ملی و مذهبی از جمله ایام تعطیلات نوروز، عید سعید فطر، اربعین حسینی (ع) و ارتحال حضرت امام خمینی (ره) برگزار شده و کلیه مسیرهای حیاتی و شریانی کشور تحت پوشش شبکه گسترده خدماتی و امدادی قرار گرفته است. همچنین به منظور ارائه خدمات به مشتریانی که به واسطه مشاغل خود امکان مراجعه به نمایندگی‌ها در ساعات اداری نداشته‌اند، طرح شیفت دوم در کلیه استانهای کشور اجرا شده که در این طرح نمایندگی‌ها پس از پایان زمان اداری و تا پاسی از شب نسبت به پذیرش مشتریان و ارائه خدمات به آنان اقدام

کرده‌اند.

### ۲- اخذ نظرات مشتریان و حرکت در مسیر نظرات ایشان:

شرکت خدمات پس از فروش ایران خودرو به منظور افزایش مستمر رضایت مشتریان، برنامه‌های متنوعی در سال ۹۵ در دستور کار داشته است.

### ۱-۲) طرح پیگیری مشتریان:

در طرح follow up (پیگیری مشتریان) ضمن برقراری تماس با مشتریان، نسبت به دعوت مجدد مشتریانی که به هر دلیل از خدمات نمایندگی‌ها آبراز نارضایتی داشته‌اند و رفع کلیه مشکلات مورد نظر آنان اقدام شده است.

### ۲-۲) ارتقاء نمایندگی‌ها در راستای نظرات مشتریان:

در طرح ارتقای نمایندگی‌ها در سال ۹۵، نسبت به شناسایی قریب به ۲۰ درصد از نمایندگی‌ها که شاخص‌های پایین‌تری در رضایت، شکایت و ارزیابی جامع داشتند، اقدام شد و پس از عرضه‌یابی مشکلات آنان و تعیین راهکارهای ارتقاء براساس برنامه‌های زمانبندی منظم، مشاوره‌های فنی و تخصصی به منظور بهبود فرایندهای نمایندگی به آنان ارائه شد همچنین پس از سررسید مهلت ارائه شده به آنها، عملکرد نمایندگی‌ها مجدداً مورد بررسی و نظارت قرار گرفت تا در صورت عدم ارتقاء، پرونده این گروه از

نمایندگی‌ها به کمیسیون اعطا و لغو ارجاع داده شود.

در راستای اهمیت کیفیت ارائه خدمات به مشتریان گروه صنعتی ایران خودرو، در سال ۹۵، در کمیسیون اعطا و لغو نمایندگی‌ها به ۸۷ نمایندگی اطلاع‌رسانی شده که ۴۳ نمایندگی که موفق به بهبود وضعیت و رفع مشکلات نشده‌اند تعلیق امتیاز و ۳۱ نمایندگی نیز لغو امتیاز شدند.

### ۳- نظارت مؤثر و مستمر بر شبکه نمایندگی‌های مجاز رمز موفقیت:

۱-۳) نظارت و ارزیابی نمایندگی‌های مجاز: در سال ۱۳۹۵ کلیه نمایندگی‌های مجاز سراسر کشور مورد ارزیابی جامع قرار گرفته‌اند. در این ارزیابی‌ها کلیه فرایندهای نمایندگی در بخش‌های فنی و مهندسی، بازرگانی و انبار، فروش خودرو، فرایندهای خدماتی از زمان پذیرش تا ترخیص خودرو، وضعیت نیروی‌های انسانی و مهارت‌سنجی آنان و ... به صورت دقیق و کامل بررسی شده و امتیازات اخذ شده توسط نمایندگی تأثیر مستقیم در بخش درآمدی آنان داشته و این کار اثر قابل توجهی در وضعیت کسب و کار نمایندگی‌ها به جای گذاشته است. ارزیابی‌های سال ۹۵، شامل ۶۱۰۰ نفر ساعت بوده است و ارزیابی‌ها مربوطه از میان پرسنل مجرب و کارآموده دفاتر منطقه‌ای که موفق به کسب شرایط

احراز و قبولی در آزمونهای تخصصی ستاد انتخاب شده‌اند.

### ۲-۳) نظارت‌های نامحسوس بر شبکه نمایندگی‌ها

به منظور بررسی میدانی وضعیت پذیرش و فرایندهای خدماتی نمایندگی‌ها، همکاران و بازرسان شرکت خدمات پس از فروش با مراجعه به نمایندگی در قالب مشتری به صورت نامحسوس نسبت به ارزیابی این فرایندها اقدام کرده‌اند. این نظارت‌ها به سطوح مدیران ارشد شرکت نیز تعمیم یافته و شخص مدیرعامل ایساکو نیز با مراجعات متعدد به نمایندگی‌ها در اقصی نقاط کشور، به صورت نامحسوس وضعیت این نمایندگی‌ها را مشاهده کرده و پس از معرفی خود به نمایندگی، از نزدیک و بدون واسطه در جریان مشکلات و پیشنهادات نمایندگی‌ها قرار گرفته‌اند و برای کلیه مشکلات مطرح شده در این بازدیدها برنامه‌های بهبود تعریف و اجرا شده است.

۴- افزایش نفوذ سیستم‌ها و فناوری اطلاعات در فرآیندهای کاری: توسعه سامانه‌های ارتباط با مشتریان (سامانه موبایل اپلیکیشن و وبسایت ایساکو) که مشتریان می‌توانند از خدمات نوین و آنلاین ایساکو بهره‌مند شوند، از جمله سرویس‌هایی که توسط این سامانه به مشتریان محترم ارائه می‌شود، می‌توان به سرویس اتوکلیک، نوبت‌دهی پذیرش نمایندگی‌ها، اطمینان از اصل بودن خدمات، مشاهده دفترچه‌های راهنمای محصولات، نمایش نمایندگی‌ها و فروشگاه‌ها بر روی نقشه اشاره کرد.