

ما هو مستقبل الوب؟ إن هذا سؤال صعب. فلو كان بمقدورك أن تتكهن بقيمة أسهم Amazon في نهاية الأسبوع، لكان بإمكانك أن تتقاعد بفضل كونك سمسار بورصة ذا حكمة لا متناهية. وإذا كنت تستطيع أن ترى إلى ما بعد سنتين من الآن الحدث الهام الآتي، فسيكون الوقت قد حان لصقل خطة عمل بانتظار عرض الأسهم المبدئي IPO الكبير الآتي. أتستطيع أن ترى إلى أبعد من خمس سنوات؟ محض خيال علمي.

أجريت في نهاية 1995 مقابلة مع آرثر كلارك Arthur C. Clark في بيته في Sri Lanka، لمعرفة وجهة نظره في ما يتعلق بالألفية المقبلة. وبعد أن صحح كلارك لمضيفه بأن الألفية الجديدة لن تبدأ قبل الأول من كانون الثاني/يناير 2001، أعرب عن آماله في استكشاف أوسع للفضاء الخارجي وفي رحلة مأهولة إلى المريخ. وكان تصريحه حول تحوّل الإنسان إلى كمبيوتر مثيراً للانتباه، لقد كان مدهشاً وتلقائياً كما لو أنه كان يقول: «طبعاً سنقود جميعاً سيارات كهربائية في المئة سنة المقبلة». لقد كان يعتبر اعتماد الجنس البشري على أجهزة ميكانيكية وكهربائية للبقاء على قيد الحياة أمراً لا شك فيه.

وفي مكان ما بين القدرة على التنبؤ بتغيرات أسواق الأسهم والتحول إلى الكمبيوترات، يوجد بعض التكنولوجيات المهمة وممارسات العمل التي يجب عليك أن تتابعها باستمرار وأن تخبر رئيسك عنها.

تعدد المتصفحات

إن فكرة وضع صيغ متعددة لمواقع الوب ليست جديدة، فقد كان في ما مضى (منذ نحو عشر دقائق) Mosaic هو المتصفح البياني الوحيد للوب. وخلال الدقائق العشر هذه، كان من الحكمة أن تكتب محتويات صفحتك بحيث يمكن قراءتها باستخدام Mosaic والمتصفح النصي Lynx. ومنذئذ، والمعركة مستمرة لتجعل كلاً من Mosaic والإصدارات المختلفة لـ Netscape و Internet Explorer وعشرات المتصفحات الأخرى قادرة على قراءة موقعك على الوب.

يوشك الأمر أن يصبح أسوأ بكثير.

فلم يعد الأمر مجرد Macintosh أو PC. ولم يعد الأمر مجرد ثلاثة إصدارات من Netscape و Internet Explorer، فقريباً سيقوم أعداد أكبر من الناس بتصفح مواقعنا باستخدام:

| | |
|--|------------------------|
| www.webtv.com | أجهزة التلفزيون: |
| www.hightech-store.com/unidenp200.html | أجهزة الهاتف: |
| www.nokia.com/phones/9110/index.html | الهواتف الجواله: |
| www.phone.com | |
| www.wolfetech.com | البيجرات: |
| www.palm.com/products/palmvii | المساعد الشخصي الرقمي: |
| www.electrolux.com/screenfridge | وحتى البرادات |

ومع مضي الوقت، سيكون لدينا أجهزة موصولة إلى رؤوسنا. في هذه الأثناء، تحقق من أن ما لديك من دليل المطاعم وأسعار الأسهم

والمواد المتوفرة في المستودع ومواعيد التسليم وإشعارات تثبيت التسجيل وأي معلومات أخرى حساسة بالنسبة للوقت متوفرة ضمن عدة صيغ ولعدة تجهيزات.

كل شيء موضّل

استعد لأن تلمس شبكة الوب العالمية كل شيء. لا يهم مجال العمل الذي تمارسه. تقبل حقيقة أن أي شيء يحوي بطارية سيكون له عنوان وب وسيكون ذكياً.

ستخبرك ساعة يدك متى تحتاج إلى بطارية جديدة، وبمقابل حسم ما فإنها ستخبر «أرنوب Energizer» أيضاً. وإذا كانت Energizer تعرف متى تحتاج أغلب الأدوات والألعاب والتجهيزات في بيتك إلى تبديل بطارياتها، يمكن لها أن تبدأ بإرسال نصائح تفيدك لاستخدام بطارياتك على النحو الأمثل. كيف يمكنك أن تنصح زبائنك؟

تلقيت في عيد الميلاد هذه السنة نظام TIVO (www.tivo.com)، وهو نظام تلفزيوني يتصل دورياً بمحطة مركزية ويحمل مواعيد برامج التلفزيون المقبلة بحيث أستطيع أن أراها على الشاشة، وأختار ما أريد أن أسجل منها (على قرص وليس على شريط). ويرسل النظام أيضاً معلومات إلى المحطة المركزية عن البرامج التي سجلتها منذ آخر اتصال له، ويستخدم «الترشيح التشاركي» لتسجيل برامج «يظن» أنني قد أرغب في مشاهدتها. ما التوصيات التي يمكنك أن تقدمها لزبائنك؟

لو كان بإمكان مجموعة مخازن Sears أن ترى أداء ما لدي من براد وفرن وجلاية صحون وغسالة ومجففة من حين إلى آخر لكان بإمكانها المساهمة مساهمة كبيرة في تخفيض عدد اتصالات الطوارئ لإصلاح أحد هذه الأجهزة وتخفيض الكلفة الإجمالية للصيانة.

أعرف أنك لا تعمل لصالح TIVO أو Sears أو Energizer. أعرف أن عملك مختلف جداً. ولكن فكر لمدة دقيقة فقط بالترابط الشامل بين كل الأشياء. ما هي الأمور التي يمكن لزبائنك أن يتحدثوا عنها في ما لو كان لديهم فقط الحساسات اللازمة لقياسها؟

- حساسات إضاءة
- حساسات حرارة
- حساسات ضغط
- حساسات موضع
- حساسات زمن
- حساسات حجم
- حساسات وزن
- حساسات سرعة
- حساسات كمية
- حساسات تردد

كانت أحد شركات التأمين التقدمية تعرض حسماً إذا سمحت لهم بتجهيز سيارتك بحيث ترسل لهم تقارير عن حالتها. ما المسافات التي تقطعها؟ ما السرعة التي تسير بها؟ هل تتوقف وتقلع على نحو مفاجئ؟ ماذا لو طُبِّق هذا النوع من التكنولوجيا على أساطيل شاحنات التسليم؟ ماذا لو كان لدى الشاب الذي يوصل لك البيتزا جهاز GPS بحيث تعرف تماماً متى يجب أن تدخل الكلاب إلى غرفة النوم؟

ماذا لو كان بإمكانك مراقبة كيف يستخدم زبائنك منتجاتك؟ ماذا لو أنه في كل مرة قدمت فيها شركتك خدمة ما، أدخلت معلومات عنها في قاعدة معطيات على الإنترنت، وأصبحت متاحة لجميع العاملين في الشركة؟ ماذا لو أنه بعد كل خدمة تقدمها لزبائنك كان بإمكانهم أن يضغطوا بعض الأزرار في ساعاتهم ليعطوا تقديراً لمدى رضاهم وفي

الزمن الحقيقي؟ ماذا كان ليحدث لو أن كل شيء كان موصولاً وكان بإمكانك الحصول على معلومات حقيقية بدلاً من التوقعات الحدسية؟ وماذا لو أنك بدأت مشاركة هذه المعلومات مع الآخرين؟

وسيط الإعلام المستقل

تقوم البوابات العمودية بدور الوسيط، إذ تجمع بين المشتري والبائعين، ويأخذ العاملون عليها حصة صغيرة من الربح عن كل عملية. إنهم نقطة الوصل بين مصالح متعددة وهم يديرون المعلومات. ولا يقتصر عمل مدراء هذه البوابات العمودية على التوصيل من واحد إلى واحد، إذ إنهم يجمعون المعلومات المتعلقة بالصناعة لإجراء تحليل للتوجهات. بيد أن ما هو مثير للاهتمام فعلاً هو تلك الأوصاف الفردية للزبائن التي يتشارك بها عدة شركاء تجاريين.

ألن يكون مفيداً التشارك في أوصاف الزبائن مع شركات أخرى بهدف تقديم خدمة أفضل لهؤلاء الزبائن، وعلى أساس من واحد إلى واحد؟ (قبل أن يحمّلني جيسون كاتليت من www.junkbusters.com مسؤولية كل شيء، دعني أضيف أن كل هذا يجب أن يكون مشروطاً بموافقة الزبون).

نحن نعرف بعض الأشياء عن زبائننا، وشركاؤنا المتعاونون يعلمون أشياء عنهم. إذا تشاركنا في مواردنا ...

نعم، هناك محافظ نقود إلكترونية تظهر من الغياهب، بيد أنني أتحدث عما هو حقيقي وعن معلومات دقيقة. ذلك النوع من المعلومات الذي يسمح للكهربائي في الحي بأن ينصحك بتركيب قاطع كهربائي جديد بعد أن اشتريت مؤخراً من Shopping.com قارئ DVD وتلفزيوناً عالي الدقة. أو ما قد يسمح لـ HP بأن ترسل لك بالبريد الإلكتروني برنامج

سواقة جديد للطباعة بحيث يمكنك استخدام الطباعة المتاحة في فندق Hyatt حيث وصلت منذ عشر دقائق.

تخيّل عالماً تنافسياً حيث تجوب الأرض اتحادات تحتكر المعطيات دون قيود. قد يكون من المجدي لكبرى الشركات في مجال صناعة الكمبيوتر مثلاً أن توثق علاقاتها مع شركاء كبار. ليس من الصعب التصور أن قواعد معطيات الشركات غير القادرة على المنافسة قيد التقلص. قد تكون النتائج كما في الجدول 11 - 1.

الجدول 11 - 1: أكبر ثلاث تكتلات معطيات.

| تكتل المعطيات 3 | تكتل المعطيات 2 | تكتل المعطيات 1 | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| Microsoft | Siebel | Oracle | برمجيات |
| Intel | IBM | Sun | تجهيزات إلكترونية |
| 3Com | Nortel | Cisco | تجهيزات الشبكات |
| MCI | Nortel | AT&T | اتصالات |

في الوقت الراهن، الوسائل التي ستحقق ذلك هي قيد الإنشاء.

إن شبكة تبادل بيانات الزبائن (CPEX) Customer Profile Exchange منظمة تطوعية مكرسة لتطوير معيار مفتوح لتسهيل تبادل المعلومات المسموح بها عن الزبائن في ما بين تطبيقات الشركات.

تريد (www.cpex.org) CPEX أن تخلق معايير للاتصالات لتجعل المصنّعين يتكلمون في ما بينهم عنك. كيف؟ إليك المزيد مما في موقع المنظمة على الوب:

يكامل معيار CPEX معلومات الزبون على الشبكة مع تلك المفصولة عن الشبكة في نموذج معطيات قائم على XML، وذلك للاستخدام ضمن مختلف تطبيقات الشركة على الوب وخارجها. النتيجة هي بيئة تركز على الزبون، وتعمل على الشبكة، تسمح لشركات الأعمال الإلكترونية بتطوير رؤية موحدة عن زبائنهم للوصول إلى علاقات إلكترونية أقوى. ستحتوي CPEX على أكثر من مجرد مجموعة علامات DTD أو XML، إذ سيضم المعيار نموذج المعطيات وتعريف النقل

والاستعلام وإطار عمل لضمان السرية والخصوصية.

لماذا؟

في يومنا هذا، تتشارك قلة من سلاسل التوريد والطلب في استخدام صورة موحدة للزبون، تاركة عملية استخلاص هوية الزبون وتصرفاته وحاجاته تجري على نحو مستقل في كل وظيفة من وظائف العمل الأساسية مثل دعم الزبائن وإدارة طلبات الشراء وتوزيع المهام وغيرها. وهذا ما يضعف بشدة القدرات الموجهة لخدمة الزبائن بسبب هذا النقص في تشارك المعلومات، ويسبب زيادة كبيرة ومتكررة في تكاليف تكامل تكنولوجيا المعلومات على المدى القريب والبعيد. ستكون شركات الأعمال قادرةً على تطبيق CPEX عبر طيف واسع من التطبيقات الخاصة بالعمليات داخل الشركة back-office applications وبالتطبيقات المستخدمة للتعامل مع الأطراف الخارجية front-office applications والتطبيقات المتعلقة بأتمتة الزبائن على الوب. وفيما تزداد الفوائد التي تجنيها الشركة من الرؤية الموحدة للزبون على نحو واضح، فإن حلول الـ CPEX ستثبت حيويتها في عالم الغد المكون من شركات مترابطة.

نعلم أن رؤية واحدة ومتكاملة للزبون ستعطينا دعماً تنافسياً. ولكن كم سيكون من الأفضل لو يتاح لسلسلة التوريد بكاملها أن تتشارك في استخدام صورة واحدة للزبون؟

يمكن لنموذج المعطيات في CPEX أن يتضمن:

- معلومات وصفية عن الزبون
- معلومات مميزة (الاسم، العنوان، الهاتف)
- معلومات ديموغرافية (العمر، الجنس، الأسرة)
- معلومات عن التبادلات (التفاعلات، الأفضليات المعلنة، التصرفات، المشتريات)
- معلومات عن العلاقات (العلاقات مع الآخرين، المجموعات)
- معلومات مستنتجة (المجموعات المتألفة، أداء الفئات، قيمة عمر الزبون...)

ابداً بالنظر حولك لترى من يمكن أن تحب أن يكون شريكك في المعطيات. هل هي شركة كبرى؟ أم هل هو من يمكنه أن يساعدك لتقدم خدمة أفضل لزبونك؟ زبونك هو من سيقدر.

تكنولوجيا عجيبة:

يتحدث دون تابسكوت Don Tapscott في عدد أيار/مايو 1999 من مجلة CIO عن التخصيص والتلفزيون:

خذ على سبيل المثال VOLVO. إن أفضل شخص لتبيع له سيارة VOLVO هو شخص من الفئة السكانية التي قد تقتني سيارة VOLVO ويبحث عن سيارة. أريد بذلك أن تؤخذ موافقتي قبل أن يتعرض لي المسوقون، أي Permission Marketing. أريد أن أعرف نفسي كسوق.

أقول: «أنا أبحث عن سيارة. وهذا هو المبلغ الذي يمكنني إنفاقه، وهذا ما أهتم به»، وتأتي عندها VOLVO لتجيبني. يمكن أن يحدث هذا بطرق حذقة كأن يقود سايمون تيمبلر Simon Templer سيارة VOLVO على الشاشة، في فيلم The Saint. أوقف المشهد وأقول: «سيارة لطيفة. ماهي؟» فيقول «إنها VOLVO». بيد أنه لا يرى VOLVO كسيارة «عالية الأمان» لأنها «سيارة أي شيء». ويقول «ما المهم بالنسبة لك؟»

فأقول «الأداء».

يقول: «جيداً! VOLVO هي سيارة الأداء! هاك أداء VOLVO Turbo مقارنة بسيارة BMW 318i، وأنت تعيش في دنقر، وهذا يحمل أهمية أكبر نظراً لمستوى الأكسجين في الجو».

بدا ذلك في أيار/مايو 1999 بعيد المنال. أما اليوم فإنه يبدو وشيكاً.

هناك تكنولوجيات أخرى أكثر بعداً عن التصديق، بيد أنها تستحق التفكير فيها عندما تنظر إليها على أنها ستقود صناعتك ومنتجاتك وتوقعات زبائنك إلى آفاق جديدة.

نعلم ماهو شعورك

باستخدام كاميرا فيديو وميكروفونات تقوم BlueEyes من IBM (www.almaden.ibm.com/cs/blueeyes) بتسجيل أين ينظر مستخدم الكمبيوتر وماذا يقول كلامياً وحركياً، بعد ذلك يعطي التحليل الحالة الفيزيائية والعاطفية والمعلوماتية المرافقة.

على سبيل المثال: يمكن أن يعمل جهاز التلفزيون المزود بنظام BlueEyes عندما يقوم المستخدم بالاتصال مستخدماً عينيه، حيث يمكن للمستخدم في حينه أن يطلب من جهاز التلفزيون «عرض قناة CNN»، فيستجيب التلفزيون لطلب الزبون بتغيير القناة إلى CNN، إذا «رأى» التلفزيون بعد ذلك أن المستخدم قد ابتسم أو أومأ برأسه إيجاباً، فسيعلم أنه قد أَرْضاه، وإذا «رأى» أنه قد عبس وتذمر فسيفسر ذلك على أنه لم يفهم الطلب ويسأل عن توضيح حيث يمكنك أن تقول له إنك عنيتَ عناوين الأخبار في CNN.

تقوم IBM بتحري التكنولوجيات الآتية:

كشف التأثير العاطفي

تكشف الكاميرات والتحليل في الزمن الحقيقي حالتك الانفعالية من التعابير المرتمسة على وجهك وحركات رأسك. هل حاجباك مرتفعان أم منخفضان؟ وكيف تظهر زاويتنا فمك؟

فأرة الانفعال

لنحاول كما في كشف التأثير العاطفي، قراءة انفعالات شخص عن طريق فأرة الكمبيوتر لديه، ولكن هذه المرة باستخدام النبض، والحرارة والنشاط الجسماني العام، واستجابة الجلد للتنبيه. هل هذا أمر صعب التصديق؟ في بعض الأحيان، يكون من الأسهل أن تتقبل الأمر عندما يغرقونك بالمسائل التكنولوجية.

تتحسس الكواشف في الفأرة الحالات الفيزيولوجية المترابطة مع الانفعالات

باستخدام نموذج رياضي للترابط Correlation. يُستنتج النموذج بإجراء عملية معايرة تنتج عنها العلاقة الأساسية بين الحالة التي يجري قياسها وطبيعة الانفعال المدروس، وذلك باستخدام تحليل إحصائي لإشارات معايرة مولدة من مستخدمين قيست انفعالاتهم أو كانت معروفة في أثناء المعايرة. ينتج عن هذه العملية شعاع بعده N ، يمثل انفعالات الشخص المعني، ويُعتمد عليها لتحديد انفعالات مستخدمين آخرين، وذلك باعتبار القيم الأساسية التي حصلنا عليها هي القاعدة المرجعية reference في فضاء الأشعة ذي البعد N .

يؤخذ نبض القلب بالأشعة تحت الحمراء من الإبهام، وتؤخذ الحرارة باستخدام دارة متكاملة مزودة بمقاومة حرارية، ويقاس النشاط الحركي العام باستخدام برنامج تشغيل الفأرة، أما استجابة الجلد للتنبيه، فإنها تؤخذ من نهايات الأصابع. تُدخّل هذه القيم المقاسة إلى سلسلة من عمليات التحليل المعتمدة على التتابع التمييزية discriminate functions، وتُرَبط بالحالة الانفعالية (نقوم بإجراء 6 عمليات تحليل). وفي ما يخص الفأرة بالتحديد، يُستخدّم التحليل بالتتابع التمييزية بالتوافق مع المبادئ الأساسية لتحديد العلاقة الأساسية التي تربط كل مجموعة من الإشارات الفيزيولوجية المعايرة بالانفعال المرافق لها.

حتى تدخل إشارة ما في التحليل بالتتابع التمييزية، يجب أن تزيد نسبة التباين بالنظر إلى حالة انفعالية محددة (هذا التباين لا يؤخذ بالاعتبار من أجل الإشارات الأخرى المدروسة) إلى التباين الكلي عن نسبة معيارية محددة، فمثلاً من أجل الفأرة تبلغ هذه النسبة 0.001 (أي جزء واحد لكل ألف). بعد استبعاد ما يجب من الإشارات، يجري التوصل إلى توصيف العلاقة الأساسية بإجراء تحليل جميع الإشارات المستبقاة في آن معاً، باستخدام عدد من التتابع التمييزية يساوي عدد الانفعالات المدروسة ناقص واحد ($N-1$)، أو يساوي عدد الإشارات الفيزيولوجية، أيهما كان أصغر.

وهذا يجعلك تتساءل ما عسى أن يكون «التباين بالنظر إلى حالة انفعالية محددة»؟!

متابع بسيط لاهتمام المستخدم

إذن، ما هي «الحالة المعلوماتية»؟

هي قياس لحالة الشخص على الطرف الآخر من الشاشة إذا كان ما يزال يبحث عن شيء، أو إذا كان سعيداً بما وجد. يعتمد هذا القياس على ملاحظة ما يحوز اهتمام الشخص أكثر من الاعتماد على انفعالاته.

بالمراقبة المستمرة لما يقوم به مستخدم الكمبيوتر، يستطيع Suitor استخلاص أي نوع من المعلومات يحتمل أن يكون الأكثر إثارة لاهتمامه، ويمكن أن يوصله له فوراً. على سبيل المثال، يستطيع Suitor بمراقبة الصفحة التي يقرأها الزبون حالياً، أن يجد معلومات إضافية عن الموضوع نفسه. وبمراقبة المنطقة من الصفحة على الشاشة التي يقرأها المستخدم فعلياً، يمكن أن يحدد بدقة أكبر الموضوع الذي يهمله حالياً. لتزويد المستخدم بمعلومات إضافية، يمكن لـ Suitor إما أن يظهر نصاً في مستعرض مشابه لمستعرض الأخبار، أو أن يخلق صفحة وب خاصة، أو أن يرسل المعلومات إلى جهاز محمول مثل Palm Pilot.

الفكرة الأساسية هي أن المستخدم يتعامل مع الكمبيوتر على النحو المعتاد - يقرأ، يطبع، وينقر بالفأرة - في ما يستشف الكمبيوتر اهتماماته بالاعتماد على ما يقوم به.

الآن، طبق هذه الفكرة على المحادثات الآلية، وعلى أدوات خدمة الزبائن الأخرى القائمة على الوب. إلى أي درجة يبدو الزبون منزعجاً؟ كم من الاعتذارات يكفيه؟ هل هو راضٍ عن الجواب؟ هل مازال الزبون مشوشاً؟

إن وكيك يتصل بوكيلي؟

إن مكتبي مغطى بكامله بأشياء مختلفة، وخاصة بالأوراق. لذلك، وبعد التحديق الطويل لمرّة أخيرة رميت نسختي الأخيرة من دعاية

شركة Lucent Technology تعود إلى سنة 1996. تظهر الدعاية حاملة أوراق قديمة - عبارة عن إبرة مثبتة على قطعة مزخرفة من الحديد الصب - وعلى الحاملة ورقة زهرية وحيدة عليها رسالة مكتوبة عقب اتصال هاتفي. تقول الرسالة: «عندما كنت في الخارج: اتصل بنا نظام الاتصالات لديك، وأبلغنا عن مشكلة وقمنا بإصلاحها».

الآن لنطبق هذا النوع من التنبؤ على التفاعل البشري. بمرور الوقت سيكون لكل منا وكلاء على الإنترنت Cyberagents ينفذون ما نأمرهم به حرفياً.

«أود الحصول على هاتف خليوي برقم واحد يكون الأكثر توفيراً في الأماكن التي أسافر إليها، دون التضحية بجودة الاتصال، وأريد أن أكون قادراً على قراءة بريدي الإلكتروني باستخدامه».

سيأخذ وكيلتي الشخصي هذه التعليمات بالاعتبار، ويبحث عن الهواتف والخدمات التي تفي باحتياجاتي، ثم سيقوم بمقارنة الميزات ويساوم على الأسعار. سيختار العرض الأفضل، ويعقد أفضل صفقة. كل هذا جيد ومناسب للتجارة الإلكترونية. حان الوقت الآن للتحدث عن خدمة الزبائن الإلكترونية.

أريد من وكيلتي أن يراقب جودة مكالماتي وطريقة اتصالي والأماكن التي لا أستطيع فيها استقبال الاتصالات وآخر التطورات في تكنولوجيا الهواتف ودون أن يزعجني بكل ذلك. النتيجة؟

- سيرسل وكيلتي رسالة صوتية على الهاتف تذكرنني بإعادة شحن البطاريات.
- بناء على تواتر هذه الرسالة، سيرسل الوكيل طلب شراء بطارية بديلة وشاحن.
- سيواصل وكيلتي التفاوض مع مزودي الخدمات، ويرسل لي رسالة

إلكترونية في كل مرة يختار فيها مزوداً جديداً، وسيعطي الموافقة على إشعارات التسديد، ويقارن بفواتير المزود السابق للتأكد من عدم وجود رسوم إضافية.

■ سيرسل وكيلي تقارير عن حالة جهازي إلى الشركة ويقوم بتحميل وتركيب تحديثات البرامج.

■ وعندما يتوقف جهازي عن العمل سيتصل وكيلي بالمزود والمصنّع، ويسعى إلى إصلاح المشكلة أو يحدد العنوان حيث يجب إرسال البديل.

لماذا عليك أن تفكر بما يقوم به وكيلي من أجلي؟ لأنك ستكون بحاجة إلى وكيل من طرفك يستجيب له بسرعة.

سيُعامَل أول الوكلاء الشخصيين الآليين الذين سيوضعون في الاستخدام معاملة المساعدين البشريين. سيتلقى مندوبو الخدمة بشريون بريداً إلكترونياً من الوكيل حيث a-mail من (agent E-mail)، فيردون عليه كما لو كان وارداً من مساعد إداري. في البداية سيعود ذلك إلى عدم علمهم أن المرسل وكيل آلي، ولاحقاً، لأنهم سيعتقدون أن الاستمرار بالتخاطب المعتاد كاف لحسن تسيير الأعمال. بيد أن الأمر لن يكون كذلك، إذ بمقدور وكيلين آليين أن ينجزا في عشر دقائق أكثر مما يستطيع شخصان إنجازاه في عشرة أيام.

كيف تحضّر نفسك لذلك؟ سيتطلب الأمر إثارة الحماسة لدى الأشخاص الذين يصممون القواعد التي تعمل عليها نظم الذكاء الصناعي التي نملكها اليوم. عند أي نقطة يحتاج الزبون إلى تدخل إنساني؟ عند أي نقطة نقوم بإرسال بديل؟ وتحت أي ظروف نرسل تعويضاً؟

عملياً، سي طرح نظام الذكاء الصناعي باستمرار أسئلة الزبائن على ذوي الخبرة. وبمرور الوقت، سيتعلم أجوبة الأسئلة المتواترة والمشاكل المتواترة وحلولها.

يبقى الهدف جعل الناس يشعرون بأنهم موضع اهتمام

التكنولوجيا عظيمة ما دامت تساعد الناس. إنها تساعد الناس ما داموا يعتقدون أنها تساعدهم. إذا كان هدفك تقليص الوقت الذي تقضيه مع زبائنك على الهاتف، تكون قد أخطأت الغاية.

مهما كانت الوسيلة سواء أكانت الهاتف، أم الفاكس، أم موقع الوب أم باستخدام الترشيح التشاركي أو الحساب الديناميكي الشعاعي، أم ببساطة بتوظيف أشخاص أكثر لمساعدة زبائنك، فإن الفكرة الأساسية لم تتغير منذ أن بدأ الناس بالتعامل في ما بينهم: سيكون عليك أن تفعل كل ما يلزم لتسعد الناس، وإرضائهم يغدو غاية أصعب فأصعب.

التكؤ في الزمن الحقيقي

تعلم أن عليك أن ترسل بريداً إلكترونياً، وتعلم أن عليك أن تدير المحادثة

إرضاء الزبائن ليس عبثاً ولا تسلية
وتوقعات الزبائن تتضاعف بسرعة تضاعف الفئران
فليس كافياً أن تكون فقط لطيفاً وطيباً يا فهمان
لا يمكن أن تقطع الوعود دون أن نعمل

سيقصفنا الزبائن حتى نرضيهم بالعجل
تعرف تماماً أنك بحاجة إلى قاعدة معرفة، ومثرت آلي وغيره وغيره
وأن تتيح الوصول إلى إجرائية الإنتاج من أرض المعمل مباشرة

عليك أن تعطيهم المعلومات، ولا تجعلهم ينتظرون

عليك أن تكسب إعجابهم، فبسرعة أعطهم ما يريدون
 إذا جرت الرياح بما لا تشتهي السفن، فعليك أن تخبرهم
 يجب أن تكون مترقباً إذا أردت أن تكون سباقاً معهم
 عن كل خطوة بدءاً من الطلب وحتى التسليم أخبرهم

واجعل المراحل على الدوام واضحة لهم
 سيقدرك زبائنك ذلك، وسيحبونك بفضل صراحتك
 سيزعج ذلك منافسيك، وفي مجموعات الأخبار سيمضون في تشويه سمعتك
 ستنال نصيباً أكبر من محافظ نقود الجموع

إذا نظرت إلى موقعك على الوب بعين الزبون
 يمكنك أن ترفع رأسك عالياً إذا عكست رؤيته
 وإذا بنيت موقعك بناء على وجهة نظره ورغبته

الفهرس

- آخر الأخبار 455
آداب الإنترنت 271
آر أن دبليو (RNW) 114
آسيا 433
آلتر (آلان) 451
الآن أنت تفهم كيف تعرف أمازون
Amazon اسمك 313
آندريت 263
آندي وأن 251
آنسويربوتس (Answerbots) 127
ابتيكرت الوب لخدمة الزبائن 19
ابداً بالسؤال: ما العمل المنجز؟
439
ابداً بالنظر حولك... 512
أبق زر وضع الفلاش مضغوطاً
191
أبق عينيك أيضاً على... 185
الابقار الحلوبة 367
أبليكس (Applix) 461
إتاحة أفضل للمعلومات حول حالة
- طلب الشراء 63
إتاحة أفضل لمعلومات محدّدة
حول الحساب 64
إتاحة أفضل لمعلومات المنتجات
62
الاتجاه الصحيح 179
اتخاذ قرارات الشراء 273
أتريد إقامة علاقة بي...؟ 451
أتش تي أم ال (HTML) 243
الاتصال الحي والشخصي 262
الاتصال الصوتي المرئي... 286
اتصال متعدد الأطراف 270، 283
اتصال هاتفني متعدّد الأطراف
لمدة ساعة 472
الاتصالات بالرسوم المتحركة 284
الاتصالات الصوتية 289
اتصالك مهم جداً لنا 496
اتصل بـزونك مباشرة 275
اتصل بنا (بي) 149، 150، 278، 279
أتلانتا 129
- أتمتة قوى البيع 470
أثر الولاء 460
الإجابة الآلية 482
الإجابة عن البريد الإلكتروني 270
اجتذاب زبائن جدد 360
اجعل التعامل معك سهلاً 65
اجعل الحصول على المساعدة
أسهل 300
اجعل زبائنك يوجهون البريد 168
اجعل مهمة البحث سهلة 99
اجلس الآن وراقب تحوّل
المجموعة... 259، 260
أجهزة اكس روكس (Xerox) 163
أجهزة ميكانيكية وكهربائية 505
الأجوبة المتدرجة 104
أحب رائحة النقود 39
احتراف التشهير على الوب 42
الاحترام 387، 390
احترام السلطات الخارجية... 237
احتضن جمعاً من الزبائن 25

- الاحتفاظ بزبائنك 62
الاحتفاظ بكل الزبائن لمدى الحياة 367
الاحتفاظ بكل كلمات السر... 318
احتياجات المستهلك المتغيرة 59
احرص على استخدام حقل الموضوع 187
احرص على انتقاء كلماتك... 300
احرص على وضع رقم هاتفك على... 273
احرص على الوضوح 192
أحلام اليقظة 307
أحمد (عمر) 326
أخ! «شكراً للتسجيل!...» 498
أخبرنا ما رأيك بخدمتنا 42
أخبرني المزيد عن نظام التحكم في درجة الحرارة 94
الاختبار 428
اختبار غامض آخر... 157
اختبار القيادة يوم الثلاثاء 176
اختر الجواب 177
اختراع الدوالب 173
اختيار الأدوات 185
الأخطاء الإعلانية 54
أخطاء الطباعة 54
إخلاص الزبائن 300
إدارة البريد الإلكتروني عندما يتصل الزبائن 141
إدارة التجمعات الافتراضية... 235
الإدارة السحرية 474
إدارة (العلاقة) العلاقات مع الزبائن 450، 451، 452، 456
الإدارة العليا 62
إدارة المشاريع 290
إدارة المعرفة 469
إدارة معطيات التسويق الدولي الأمريكية 388
إدارة الوقت 290
- أداة اتصال مختلفة 142
أداة الإجابة الآلية 158
الإدراك الحسي للوقت الذي يستغرقه البحث 137
أدق 370
أدلة المستخدم 90
أدوات الإدارة تأتي بالنجدة 173
الأدوات التي تتيح ذلك الأمر 397
أدوات التعقب 398
أدوات تنظيم الارتال والتوجيه 174
أدوات ذات قدرات كبيرة على تحليل السجلات 322
أدوات الرد المعتمدة على الذكاء الصناعي 177
أدوات النظام 134
أدوات النماذج المسبقة الإعداد 177
الأدوات والمعدات 311
أدوات يمكنك استخدامها 243
إذا كان زبونك يثق بك ثقة كاملة... 281
إذا كان الكلام من فضة، فالسكوت من ذهب 250
إذا كنت تعمل في الطباعة... 233
اذكر السؤال عندما تجيب عنه 188
إذن أين هي المساعدة مع منتجاتكم 231
إذن، ما هي الحالة المعلوماتية؟ 514
إذن من أين نبدأ؟ 165
أذهب إلى الثمرة الدائنية 137
الأرباح الإجمالية 333
أرباح أكثر 457
الارتباط بزبون 277
ارتفاع الكوليسترول 394
الإرسال = زر الإرسال
الإرشاد 242
الإرشادات المفيدة 184
إرضاء الزبائن ليس عبثاً ولا تسلية 518
- أرنوب 507
أريد أن أعرف نفسي كسوق 512
أريد أنا بطاقة (EPP) 211
أريد رؤية هذه المعلومة هنا 350
الإساءة للزبون 37
أساطيل شاحنات التسليم 508
اسأل جيفر 130
اسأل دادلي 133
اسأل زبائنك... 86
اسألهم 341
إسبانيا 235
استأجر متسوقاً سرياً 339
استبقاء أفضل للزبائن 460
الاستثمار 486
الاستثناء = زر الاستثناء
استحسان اجتماعي 354
استخدام البريد الإلكتروني أمراً مخيفاً 145
استخدام جهاز الكمبيوتر لديك كجهاز هاتف 280
استخدام الزبائن الآخرين 185
استخدام علامة مميزة 188
استخدام الفيديو في خدمة الزبائن 287
استخدام الكعك (Cookies) (لتعقب الزوار) 309، 313
استخدام كلمات سر 448
استخدام مجاني لميدالية معتمد من الزبائن 345
استخدام نظام عقوبات تدرجية 236، 238
الاستخدامات والتطبيقات البديلة 80
الاستراتيجيات المتطورة للتمييز بين مختلف الزبائن والشركاء 398
استرضاء الزبون 472
استضافة مجتمعات الوب 375

- استضافة مجموعة الأخبار الخاصة بك 225
- استطلع آراء الزبائن كما يروق لك 472
- استعادة الحميمة 357
- استعراض للمنافسة 336
- الاستعلام 511
- استعلم عن رصيد الحساب 431
- الاستفادة من نمو الوب 76
- استثجار أندريت 263
- إسداء النصيحة مرة واحدة فقط 300
- أسس الأهداف 338
- إسعاد الزبائن هو إسعاد الناس 353
- أسعار الأسهم 333
- الأسعار والمخزون لدى الموزع 424
- أسلحة الدمار الشامل 71
- أسلوب أكثر جدية 159
- الإسناد الديناميكي لعناوين... 325
- الأسئلة التقنية 49
- الأسئلة الغربية والعجيبة 164
- الأسئلة المتواترة 91، 95، 100، 108، 158، 161، 377، 383، 401، 518
- أسئلة متواترة ذات دلالة 110
- الأشباح 283
- الأشخاص الذين لا يتألفون جيداً مع الآخرين 261
- أشرح السبب فوراً 202
- أشكرك على الملاحظة جيم... 201
- الأشياء أقرب مما تبدو 66
- أصبحت شبكة الوب العالمية في حوزة الجميع 15
- أصحاب الكومبيوترات المحمولة... 300
- أصحاب مواقع البيع بالتجزئة على الوب 344
- الإصدار المجمع 253
- الأصدقاء القديما 263
- إصلاح الأعطال 434
- إصلاحات وتبديل الإطارات 176
- اصنع قراراتك الإدارية... 186
- أصعب الإيمان هو وضع جهاز إجابة آلي... 157
- أطباء الأسنان 405
- اطلب منهم أن يسجلوا أنفسهم 317
- إظهار بعض الصور عن منتجك 283
- إعادة التحميل 312
- الاعتدال في كل شيء مهارة اجتماعية 235
- الاعتذار 191، 225
- الاعتماد على الإنترنت، يمكننا... 421
- إعداد الأفراد لهذه الجهود 289
- الإعداد والصيانة 89
- أعرف أن عملك مختلف جداً 508
- أعط حيك للجميع... 50
- أعط مندوب خدمة الزبائن رقمك 276
- إعطاء توصيات (لخدمة الزبائن) 377، 373
- إعطاء الزبائن كل المعلومات اللازمة 453
- أعطني سبباً لأعطيك معلومات 387
- أعطهم تنبيهاً واضحاً 138
- أعطهم يد المساعدة 139
- الإعلان ليس برخيص 296
- الإعلانات التجارية للقهوة 59
- أعلم أنك شخص مشغول 478
- الأعمال الفندقية 361
- أف إليه كيو FAQ 91، 96، 100، 139
- أف إليه كيو FAQ مخصص للزبائن 95
- أف إليه كيو FAQ من إعدادك أنت 93
- افتح الباب لتعليقات الزبائن 341
- الافتراء والتشهير والمقاضاة 239
- أفضل بين الأفكار 194
- أفضل جواب 112
- أفضل خدمة زبائن 54
- أفضل صديق لك 114
- أفضل المختارات 385
- الأفضليات الشخصية 419
- افعل ما شئت طالما أنك تفعل شيئاً 23
- الأفكار الجديدة 358
- أفلام الأشعة السينية 406
- أفلام الفيديو الساخنة جداً 389
- اقترح عليهم التدريب 203
- إقناع الرؤساء 475
- أكبر ثلاث تكتلات معطيات 510
- أكبر مجلد لقوائم المراسلة في العالم 255
- اكتساب الزبائن (مرة والاحتفاظ بهم إلى الأبد) 33، 355
- اكتساب زبون جديد 366
- الاكتئاب 388
- أكثر من مجرد تحية 313
- الإكسترنانت 409، 411، 426، 432، 449، 452
- إكسترنانت خاصة بـ فورد (Ford) 419
- الإكسترنانت الشخصية 442
- الإكسترنانت قيمة 450
- النقط أنفاسك لبرهة... 442
- إلزم الحذر والحيلة 184
- ألزهايمر = داء ألزهايمر
- إلغاء التسجيل 343
- ألغبرنون فلوم 404
- الألواح البيضاء الإلكترونية 283
- إلى أي مدى تحسن المقارنة؟ 333

- أهلأ بك في خدمة الزبائن... 262
أهلأ بك في متجرنا!... 491
أهلأ بكم في إي إم ورت
489 IMWorth
أهلأ نحن سعداء لأنك هنا 333
أوراكل ميتالينك (Oracle Metalink)
435, 434
أورتون (تشارلز ديسلي) 39
أوروبا 157
أورويل (جورج) 234
أوريللي (O'Reilly) 243
أوستروم (إلينور) 235, 236, 237,
238
أوفيتز (مايكل) 131
أوفيس ديپوت (Office Depot) 418
أول مجيب افتراضي... 158
أولسون (روبرت) 71
أوه جيم، أنا أسف... 144
أوهايو 164
إي إم ورت (IMWorth) 491, 502,
503
أي بي إم (IBM) = أي بي إم (IBM)
إي جين (eGain) 156, 157
إيبي eBay 227
الاقتلاف المسيحي 388
إيداهو 132
إيف Eve 129, 130
آين هي سوزي؟ 200
آين يمكن أن اقرأ أحدث الأخبار
عن... 134
آينشتاين (ألبرت) 59, 499
أيها السيدات والسادة إنه نصف
مليار دولار 295
باب الطوارئ الخلفي 158
باتريك (جون) 21, 223
باتي (جو) 359
بارتاكوفيتش (دنيس) 95
أندرسون (مايك) 79
أندريت 401
الاندماج الحقيقي للزبائن 472
الإنذار الأحمر 167, 168
انس رضا زبون... 24
أنشآت كومبيوتر ديل... (Dell)
226 Computer)
أنشء خطة عمل مفصلة لتنتج
في البريد الإلكتروني 165
أنشء علاقة 347
أنشء مجيبك الآلي الخاص بك
127
أنشء موقع كورال نت Corel
224 NET
أنصت جيداً 85
انطباعات فيد باك (Feedback) 342
الانطلاق 475
أنطون (د. جون) 337, 338
انعدام الحالة أو هل أعرفك؟ 308
أنفيرانس Inference 401
انقر زر الرد ريبلاي (Reply) 254
انقل إحساساً بالمعرفة 462
إنكترا 408
أنماط الحركة ضمن قائمة 304
إننا نخطط لإدخال وظيفة البريد
الإلكتروني 149
إننا نعيش في عالم تتبع فيه، على
الأغلب... 71
إنني أمزح يا جيل... 467
إنه أمر يتطلب مجهوداً 228
إنه جيم مرحباً جيم 372
إنها قصة حقيقية 203
إنهم مهتمون جداً 28
انهيار كامل 167
إني الفرد الذي أنا هو بالفعل 387
الاهتمام بالزبائن 290, 452
أهلأ أنا تشارلي الإلكتروني... 297
أهلأ بك في إي إم ورت
- إلى أين تمضي إدارة العلاقات مع
الزبائن؟ 473
إلى أين وصل منافسوك 335
إلى من يهمه الأمر 215
إليز 488
أمازون (Amazon) (شركة) 263,
312, 321, 374, 375, 390, 417, 418
إمبراطورية التجارة الإلكترونية
404
أمريكا 61, 155, 281, 356
أمريكا الجنوبية 130
أمريكا الشمالية 150
أمين المكتبة 269
إن ساحة التنافس المقبلة هي
التعامل مع الزبون 293
إن ضجيجها فعلاً مزعج 242
إن وكيك يتصل بوكيلي؟ 515
أنا أبحث عن سيارة... 512
أنا أحب راحة النقود بالتأكد 390
أنا أشتري دائماً من موقع أمازون
Amazon... 460
أنا أفضل اختيار تركيبة من
الموسيقى... 496
أنا أهنيء نفسي على ذلك 501
أنا في عجلة من أمري 451
أنا لا أحب السنديان كثيراً... 272
أنا لا أعرف لماذا لم يتقبَّله السوق
357
أنا لا أنصحك البتة بذلك 161
أنا لا حقيقة رجل كهف 212
الأناية 349
أنت السبب 260
أنت الوسيط، وأنت القاضي، وأنت
المنقذ 237
الانتظار 162
انتظر لحظة من فضلك 493
الانتقال إلى قائمة مراسلة 244
إنتيل (Intel) 216, 217

- بارك سيتي في ولاية يوتا ه 359
بارلو (نايغل) 55
بالكي (مايكل) 419
بالم بيلوت (Palm Pilot) 515
بانتيوم (Pentium) 214
بائعو التجزئة 438
باين الابن (جوزيف) 367
پترسون (فرد) 355
البحار السبعة 32
بحلول (2001)، ستلقى الشركات
25 بالمئة من... 142
بداية - أنصت جيداً 85
البرازيل 74، 129، 393، 394
البراعة الإنسانية 178
براعة النص الفائق 104
براندي (جوانا) 31
برايت وير (Brightware) 185
البرتغال 73
برمجيات 510
برمجيات إي. پيفاني (E. Piphany)
402
برمجيات تشاركية 247
برمجيات (CRM) سي آر أم 468
برمجية المحادثة 266
برمجية واتسون 122، 123
البروتوكول 168
بروتوكول إنترنت (IP) 325
بروتوكول التعامل 484
برودفيجن (Brood Vision) 399
البريد الإلكتروني 141، 154
البريد الإلكتروني بوصفه وثيقة
قانونية 195
البريد الإلكتروني هو الرباط
الذي... 141
البريد السريع 426
البريد الصوتي 162
بريطانيا 164
بريمج 243
- بوبي (أنتوني) 165
بسكويت السيدة فيلد 359
البشر حيوانات غريبة، وخاصة
الشباب منهم 360
بضع نصائح من الخندق 239
البطاريات مرفقة... 55
بطاقات الأعطال 434
بطاقات حلول المشاكل المرئية في
أوراسل (Oracle) 433
بطاقة الائتمان 24
بعض الناس ليسوا من علماء
المكتبات 332
بكين 71
بلاد العميان 357
پلكوئسكي (ريتشارد س.) 189،
190، 191
پلوتسكي 439
البناء 428
بناء الثقة والولاء 392
بناء جميل... 87
بناء علاقات ودية وطويلة الأمد
مع الزبائن 401
البنتيوم 134
البنك الإلكتروني 319
بنك أمريكا (Bank America)
(يصبح متطفلاً) 318، 320
بنك جيم شتيرن 319
البنك الدولي 246
البنك السويسري 97
بنيلوبي 200
بنية صفحات الأسئلة المتواترة 96
بهلوان وب 262
بو (ماريزا) 239، 349
البوابات 325
بوابات الشركاء 459
البوابة العمودية 509
بوابة أمريكا أون لاین AOL 325
البواخر البرتغالية 32
- بوب 317، 318
بورنشتاين (نتانيل) 158
پولار (أوديت) 201
بوهر (كريستيان) 477، 478، 480،
483، 484، 485، 490
بوي (دايفيد) 416
بي كي زيپ (PK Zip) 382
بيبرز (دون) 33، 79، 171، 266، 367،
387
پيترز (توم) 23، 24، 339، 351
بیرتی 131
بيرجشتاين (ميل) 48
بيزوس (جيف) 24
بيع الأعلى 81
بيع أي شيء على الشبكة 63
البيع بالتجزئة 65، 335
البيع المرافق 81
بيع النبيذ الافتراضي بالتجزئة من
الصفير 71
بيع النبيذ بالتجزئة 71
بيكايينكيو (شارون) 438
بيل 164
بين (كيم) 247
تاپسكوت (دون) 512
تاريخ الشحن 428
تافهون 367
تاكيت (Tacit) 181
تامپا، فلوريدا 420
تأمين الدرجات النارية 169
تايد = مسحوق تايد
تايلور (ديف) 305، 333
التبادل الإلكتروني 65
التبادل الإلكتروني للمعطيات 65،
66، 411
التباين بالنظر إلى حالة انفعالية
محددة!؟ 514
تبدأ الأمور بسهولة... 382
تبدو مكلفة 354

- تتألف هيئة المحلفين من (12) شخصاً 214
- تتطلب معالجة الأرقام الكثير من الطاقة 726
- تثبيت أمر الشراء 160
- التجارة 223
- التجارة الإلكترونية، 65، 278، 298، 396، 401، 407، 412، 449
- التجارة الإلكترونية: حب وثقة وارتكاب أخطاء 50
- تجارة النبيذ 71
- التجمع الأمريكي للإلكترونيات 151
- تجمع مالكي دراجات هارلي - دافيدسون 363
- تجميع الأسئلة المتواترة 106
- التجهيز 427
- تجهيزات إلكترونية 510
- تجهيزات الشبكات 510
- التحدث إلى زبائنك 79
- تحديد الأعطال 90
- تحديد الأهداف 475
- تحديد التوقعات 136
- تحديد عوائد استثمار الفاكس 294
- تحديد هوية المتصل 270
- تحذير أخير 231
- تحذير: إنه أداة اتصال مختلفة 142
- تحسين الإجرائية 345
- تحسين خدمة (الزبون) الزبائن 208، 28
- تحسين منتجاتك 260
- تحسين المنزل = صفحة تحسين المنزل
- تحصيل انطباعات الزبون 128
- تحضير التسليم 428
- التحقق 196
- التحقق من أرقام الهواتف... 432
- التحكم عن بعد 280
- تحليل البريد الإلكتروني 180
- تحليل الحركة على مواقع الويب 470
- تحميل برمجيات مايكروسوفت مجاناً 379
- التحول إلى أسطورة 54
- تحوّل الإنسان إلى كمبيوتر 505
- التخزين السريع 308
- التخصيص بميزانية محدودة 403
- التخصيص من شركة إلى شركة 409
- التخصيص والتلفزيون 512
- التخصيص يتسرب إلى الخدمة خارج الشبكة 407
- التخصيصات السحرية 409
- التخطيط للمستقبل 505
- التخفيضات 82
- تخلص منهم 367، 369
- تدريب على البرمجيات 290
- تدعو ديل توك Dell Tolk الزبائن للتحدث في ما بينهم 227
- تدفق الرسائل الإلكترونية الغزير 452
- التراسل اللحظي 479
- ترتيب الأولويات 340
- الترشيح التشاركي 373، 377، 400، 507، 518
- الترشيح التعاوني 456
- تركيب جديد 176
- التركيز على العمل - عمل المرأة لا يتم أبداً 477
- تستخدم ديل Dell عدة أرقام لإعداد توقعاتها 436
- التسديد الإلكترونيون 429، 432
- تسديد الفاتورة 429
- تسلمت رسالتك 161
- التسليم 428
- تسمح الويب بالمحادثة... 23
- التسويق 247، 388
- التسويق الإذاعي 362
- التسويق بالبريد الإلكتروني 165
- التسويق الضخم 356
- التسويق عبر الشبكة العالمية (الإنترنت) 247، 248، 375
- تسويق قواعد المعطيات الاستراتيجية 355
- التسويق الواسع 356
- تشارلي الإلكتروني 297
- تشجيع الحوار مع الزبائن 207
- التشهير بعيوبك 225
- التصعيد 128، 176
- تصنيع، توزيع صحة، إلخ... 255
- التصنيف الاجتماعي 400
- التصويب الدقيق على المشكلة 114
- التضجر 233
- التضخم في توقعات الزبائن... 60، 262
- تضمنين رقم التعريب ضمن الوصلات 310
- تطفل المصرف 321
- تطور مخدم القائمة 246
- تطور نظام الصرف الصحي 116
- تطوير (VRCP) في ريب 128
- تطوير المعطيات 125
- التعاون بين شركات التكنولوجيا... 398
- التعاون التجاري 395
- تعدد المتصفحات 506
- تعدد مجموعات الأسئلة المتواترة 102
- التعرّف 372
- التعرّف إلى زبائنك كأفراد مجدداً 355
- التعريف بالطريقة الأسرع والأسهل... 297
- تعريف تكامل سلسلة القيمة 441

- تعريف كومينيتي جماعة (Community) 261
- تعزير رضا الزبون 127
- تعقب الزبون الجامع 382
- تعقب الزيارات وليس الأشخاص 308
- تعقب المسار لقياس قابلية الاستخدام 306
- التعلم من أخطاء الآخرين - أزمة (Pentium) 214
- التعلم من قائمتك 302
- التعليب 428
- تعهد خدمة الزبائن الحية 291
- التغذية المقطعة 444
- التفاعل الإنساني 235
- التفاوض على الأسعار 420
- تفضّل، كنت أتوقع مجيئك 403
- تقارير حوادث 434
- تقارير عوائد الاستثمار 327
- التقاعد 320
- تقرير جوبيتير (Jupiter) 166
- تقييم مقارن لنظم دعم الزبائن بالبريد الإلكتروني 179
- تقييم الموضوع والتنظيم 306
- تكامل الوسائل أمر حاسم 270
- تكلفة أقل 457
- التكنولوجيا (ت) 400، 463، 471، 506، 513
- تكنولوجيا إيه أس كي جي في (ASK) (Jeeves) 136
- تكنولوجيا التسويق 348
- تكنولوجيا جافا للمؤسسات 462
- التكنولوجيا العالية 197
- تكنولوجيا عجيبة 512
- التكنولوجيا عظيمة ما دامت تساعد الناس 518
- التكنولوجيا المتغيرة 246
- تكنولوجيا المخدم / زبون 464
- تكنولوجيا إعلام أقل كلفة 298
- تكنولوجيا التسويق 360
- تكنولوجيا الشبكات العصبونية 177
- التلاعب بالبريد الإلكتروني 196
- التلكؤ في الزمن الحقيقي 518
- تميلر (سامون) 512
- تمويل الإكسترانت 447
- تناجرا (Tenagra) 449
- التناقص التدريجي لعدد الزبائن 81
- تناقل الكلام 365
- تنبؤات ديل Dell المرئية 435
- التنسيق 194
- التنسيق بين العاملين (داخل الفريق) 458
- التنسيق لتسهيل القراءة 194
- تنظيم معلوماتك - الخطوة الأولى: الأسئلة المتواترة FAQ 91
- التنقيب في المعطيات (للمتعة والفائدة) 393، 394، 396، 397، 450
- التهديد المنافس 71
- التواصل الشفهي 277
- التوافق الجيد بين القواعد الضابطة... 237
- التواقيع الإلكترونية 197
- التوائم = فيلم التوائم 352
- توجه الرضا 352
- توجه القيمة 352
- توجيه البريد الوارد - من سيتلقاه؟ 161
- توصيات جديدة جداً 375
- توظيف المراقبين 221
- توقع احتياجات الزبون 462
- التوقعات 456
- توليد الاستفسارات 49
- تويني (ديلان) 37
- تيرا بايت 326
- تيران (مايكل) 375
- الثروة 304
- الثروة مع موظف الاستقبال 87
- الثقة مطلوبة لجعل الزبائن يشترون 393
- الثقة والولاء 392
- ثومبسون Thompson 425، 426
- جاري إعادة البناء 232
- جافني (جون) 178
- جاك 120، 366، 467
- جاسكون (روب) 355
- الجامعات 306
- جامعة پورديو 337
- جامعة كارتيجي ميللون 257
- جامعة كارولينا الشمالية 245
- جامعة كاليفورنيا، لوس أنجلوس 235
- جامعة نورث ويسترن برمجية 122
- جامعة واشنطن 245
- الجدول الزمنية 443
- جذبهم إلى هناك في المرحلة الأولى 296
- جرب 219
- جمعية التسويق المباشر 360
- الجمل البوليانية 132
- الجنس 454
- الجنون التسويقي 408
- جواب آلي 159
- الجواب الثاني هو أن كل شركة... 409
- الجواب كل الجواب ولا شيء سوى الجواب 189
- جورجيا (ولاية) 129
- جوليا 79
- جونز 389

- جونسون 355، 356
 جوهانسون (لايف) 148
 جي. كراو (J. Crew) 173
 جيبس (مارك) 50، 192
 جيبسون (فيل) 269، 422
 جيرستتر (لو) 21
 جيريمي 46
 جيش من مندوبي خدمة الزبون...
 201
 جيفز 130، 131، 132
 جيل (سورين) 147، 148، 466
 جيم 41، 144، 201، 490، 496، 498
 500، 499، 501، 503
 جيم يقدم مداخلة صغيرة 495
 جين 439
 حازت ريادة السوق فوراً 348
 حافظ على شفافية اتصالاتك 187
 حالة أف إيه كيو (FAQ) الكعكات
 108
 حالة طارئة 167
 الحالة المعلوماتية 514
 حبوب الأسبرين 175
 حدد الهدف الحقيقي 206
 حدد ووثق الإجرائية 337
 حدود المجموعة معرفةً بوضوح
 236
 حركات فريق العمل مناسبة 289
 حركة المرور 377
 الحساء مالح جداً 209
 الحساب الديناميكي الشعاعي 518
 الحساسيات 508
 حسناً هؤلاء الأشخاص محتاجون
 فقط 223
 الحصول على خدمات خاصة
 ممتازة... 380
 حُك رأسك 86
 الحكومة 306
 الحكومة السنغافورية 239
- حل المشكلة 238
 حل وسط 79
 الحل الوسط في التجارة 449
 حلبة المنافسة 69
 حلقة التغذية العكسية هذه دقيقة
 300
 طول محددة 113
 حماية السرية 387
 حماية سرية أطفالكم 392
 حماية المعطيات... 388
 الحملات الدعائية 303
 الحوار 231، 240
 حوار بالبريد الإلكتروني 56
 حوار بين محبي الكلاب 441
 حوار تأملي هادئ 59
 حوار حي حول كل ما يتعلق
 بالتسويق 247
 حوار دون تكليف أحد بإدارته 230
 حوار مفتوح... 224
 حوار منظم 264
 الحوارات الخاصة (متى تنقلهم
 إلى البريد الإلكتروني) 261
 الحوارات المفتوحة 261
 الحياة في عالم لا ينام 72
 حيوان الكسلان الجربان 211، 212
 الخبز الدانمركي 407
 الخبير 180
 خدمات الإكسترنات 440
 خدمات البحث عن المقতطفات
 الإلكترونية 221
 خدمة أسرع 456
 خدمة أفضل قليلاً معروضة على
 الوب 71
 خدمة أفضل للزبائن 265
 الخدمة الإلكترونية 27
 خدمة بريد الولايات المتحدة 105
 خدمة دون ابتسامة 38
 الخدمة الذاتية 265
- خدمة الزبائن (الزبون) 24، 40، 74،
 82، 91، 151، 166، 176، 265، 286،
 291، 293، 296، 301، 347
 خدمة الزبائن إلكترونياً 15
 خدمة الزبائن: ساحة معركة
 المنافسة الجديدة 23
 خدمة الزبائن (الزبون) على
 الشبكة... 22، 27، 165، 291، 478
 خدمة الزبائن على الوب في النمو
 مستمر 26
 خدمة الزبائن في الرأي العام 210
 خدمة الزبائن في عالم حديث 59
 خدمة الزبائن المستتقة 183
 خدمة الزبائن موجة جديدة
 ستكتسح الوب 27
 خدمة الزبائن الناجحة 82
 خدمة زبون أفضل 157
 خدمة الزبون أولاً 328
 خدمة الزبون عبر الصناعات 25
 خدمة الزبون على الوب 294
 الخدمة السيئة 208
 خدمة صن سولف Sun Solve 76
 خدمة على مدار 24 ساعة... 73
 الخدمة في المواقع 469
 الخدمة متاحة 24 ساعة... 28
 خدمة المستهلك المعهودة 301
 خربها الماء قليلاً 56
 خزان بارود 261
 الخزانات المرئية في كلور الكالي
 (Chlor - Alkali) 438
 خطاب مطوّل ومزعج... 250
 خطب مندوبي المبيعات الطويلة
 271
 خطط التنافس 336
 الخطوط الامامية 293
 الخطوط الجوية الأمريكية
 والبريطانية 25
 الخطوط الجوية الكندية 25

- خطوط يونيتل إيرلاين 45
الخطوة الآتية - دعمم يبحثون 120
الخطوة الآتية لدى سيسكو Cisco
هي... 286
خفض التكاليف 74
خلل في الدارة 216
خمسمئة دولار للأفكار الجيدة
ليست بالكثير 36
خيبة الأمل من الشركة 232
- داء الزهايمر 309
دادلي 133، 134
الداروينية الرقمية 375
دانمiller (توماس) 151
دائرة التجديد 23
دراجات هارلي 364
الدروس الجاهزة 206
دع الآخرين يسألونهم 343
دع الزبائن يخدمون أنفسهم 25
دع الكمبيوتر يقوم بذلك لك 221
الدعاية 516
دعك من دعايات ميكروسوفت
498 (Microsoft)
دعم دورة المبيعات 335
دعم الزبائن 468، 469
دعمهم يفرغون ما في جعبتهم 201
دقق العمل 438، 439
دليل الاختيار الأساسي في ديل
424 (Dell)
دليل إصلاح الأعطال 117
دليل الجيب لتصنيف شركات
الأعمال 375
دليل ليسز Lisz 256
دنقر 512
دو (جين) 347
دوبز (جون) 441
دورف (بوب) 33
دونيلي (كيفين) 65، 66
ديبي 360
- ديغينو (داني) 295
ديل (Dell) 134، 170، 243، 412، 418،
420، 421، 428، 435
ديل توك Dell Talk 226
ديل (مايكل) 371
ديلاوير (ولاية) 49
ديلبرت 443
ديلوار 73
ديناميكية الجماعة 235
الذكاء الصناعي 20
رابط الاطلاع 361، 362
رابط التأييد 365
رابط العلاقة 363
رابط المجتمعات 363
رابط الهوية 362
راحت عليك إن لم تفعل بسرعة
145، 152
راضون للغاية 27
راقب ما يفعله زبائنك 60
رالف 200
الريح الأساسي 366
الريح المؤقت 33
ربط الزبائن 361، 363
ربط الزبائن: الطريق نحو ولاء
الزبون الدائم 361
ربط الزبائن على الوب 366
رتب الأولويات لتنافس 339
الرتل 271
رجل الأجوبة 162
رجل الكهف 212
رجل كهف بسيط بحاجة إلى
مساعدة في الطباعة 211
رحلة ماهرة إلى المريخ 505
الرد على الاتصالات الهاتفية 266
الرسالة الإخبارية بالبريد
الإلكتروني 184
الرسالة (الرسائل) الشهرية
- المجانية 406، 497
الرسائل الإلكترونية 196
الرسائل الورقية 196
رسل مجنون 365
الرسوم الشعاعية 284
الرسوم المتحركة 283، 284، 285
الرشوة قد تفي بالغرض 342
رضا (الزبون) الزبائن 183، 184، 351،
352، 365، 459، 476
رضا الزبون يزداد باضطراد 459
الرضا 24
الرفاهية 59
رفع سوية رضا الزبون 459
رقم الاتصال المجاني 275
رقم اليبير 171
الرقم المجاني 55
الرقم المجاني لـ فولفو (Volvo)
151
ركن الزبون 298
الركود 339
رنة صوتك 275
روب 421
روبنسون (سوزان) 52
روبوت البريد الإلكتروني (الآلي)
157، 159
الروبوتات تزيد الأرقام 324
روجرز (مارشا) 33، 79، 266، 367،
387
روح الجماعة 24
الروح العدوانية 259
روزنبرغ (رايان) 157
روسيا 73
رومبورغ (جيف) 26
رؤية الزبون وجهاً لوجه 360
رؤية العالم بعيون الزبون 82
ريتشارد 191، 255
ريتشاردز (رون) 258
ريتشهيد (فريدريك) 460

- ريد (Red) 127، 129
 ريفز (بايرون) 495
 زبائن بينيتون (Benetton) 360
 الزبائن الدائمون 34، 35
 الزبائن الساخون 48
 زبائن سيسكو (Cisco) 459
 زبائن غير راضين 244
 الزبائن الكبار 370
 الزبائن كجزء من الفريق 471
 الزبائن المتذمرون 454
 الزبائن المحتملون 70
 زبائن ناشيونال (National) 445
 الزبائن هم أهم ممتلكاتنا 466
 الزبائن يبحثون بلهفة عن حلول محددة 113
 الزبائن يحملون السلاح 45
 الزبائن يفضلون إمكانيات المحادثة 265
 الزبائن يولكون محامين 49
 زبائنك يدفعون الفواتير... 244
 الزبون الساخط ثروة للشركة 207
 الزبون السعيد 367
 الزبون المخلص 461
 زبون مدى الحياة 367
 الزبون اليومي 493
 زبونك هو من سيقدر 514
 الزبونة الغالية 347
 زر اتصل بنا 149
 زر الإرسال (Submit) (سابميت) 457، 416، 125
 زر الاستثناء 440
 زر الأسئلة المتواترة = الأسئلة المتواترة
 زر الإعداد والصيانة 89
 زر تحسين المنزل = صفحة تحسين المنزل
 زر تركيب 457
 زر خدمة الزبائن 91
 زر الرد Reply 153
 زر سجل طلبك 428
 زر العودة 323
 زر كول مي (Coll Me) اتصل بي 275
 زر المحرك لا يدور 115
 زر المساعدة 91
 زمن التنفيذ 427
 الزمن الحقيقي: لم يعد يقتصر على متابعة طلبات الشراء فقط 433
 زمن حل المشاكل 476
 زوار شرف 361
 زيغافو (كريستين) 348
 سان ديفغو في ولاية كاليفورنيا 459، 458
 سان فرانسيسكو (بلد النبيذ) 129، 380
 سانت كلير (كوركي) 499
 سانتا بريارة في كاليفورنيا 308، 372
 ساندرز (جودي) 389
 ساندروز (كولين) 343
 ساندموم (جي - جاي) 384
 السباق يتوسع والخطوة تتسارع 70
 سبرول 257، 258
 ست خطوات... 165
 سترن (جيم) 40، 150، 159، 342، 478، 447، 403
 سترة الكشمير 281
 ستشعر بالاكنتاب لأن شخصاً غادراً يراقبك لأغراض شريرة 388
 ستوكبرغر (ليزا) 287، 288
 ستوكهان (هارلان) 212
 ستون (60) نكتة لاذعة عن أنتيل 218 Intel
 سجل طلبك = زر سجل طلبك
 سجّل منتجك 90
 السحب 175
 السحب مقارنة بالدفع 175
 سحر الوب 446
 السخرية 44
 سخرية الشركاء 238
 سريلانكا (Srilanka) 235، 505
 السرية 388، 390
 السرية الشخصية على الوب 389
 سطر الموضوع صديقك 187
 السعر 476
 السعي وراء المديح 241
 سكرامنتو 479
 سكلار (بيتر) 125
 سلّم سلعك في الموعد وإلا ستخلف عن الركب 31
 سمپسون هومر 86
 سمپلس (Simplis) 444
 سمسار بورصة 505
 السمسرة (المالية) 71، 486
 سميت 236، 347
 سميت (جانيت) 361، 362، 363، 365
 سميت (مارك) 235
 سنغسل سيارتك أيضاً 60
 سنو (ويل) 76
 سهولة التعامل كميزة تنافسية 68
 سواقات (CD - Rom) سي دي روم المتحركة المحسنة 135، 155
 السواقات الصلبة 134
 سؤال صعب 269
 سواير (بيتر) 388
 سوزي 199، 200، 201
 سوف تحتاج إلى ثلاثة أشخاص... 285
 السوق الحرة 250
 سوق (CRM) سي آر أم 468

- شركة الخطوط الجوية (VAL) 377
شركة الخطوط الجوية (South West Airlines) 156
شركة DHL دي أتش آل 472
شركة ديل (Dell) للكمبيوترات 39، 370، 68، 53، 42
شركة ري ثون (Raytheon) 420
شركة سان ديغو رين غاتيرس (Sun Diego Rain Gutters) 23، 115
شركة سيغمارت 389
شركة سن ميكروسيستمز (Sun Microsystems) 294
شركة سناب - أون (Snap - On) 67
شركة سوث ويست إيرلاين (South West Airlines) 152، 151
شركة سيبل سيستمز (SiebelSystems) 459
شركة سيسكو سيستمز (Cisco Systems) 350، 1295
شركة سيليكون غرافيك (Silicoh Graphics) 62
شركة سيمر إنك (Cymer, Inc) 458
شركة شيب ميرشانت (Chip Merchant) 151
شركة طيران نورث ويست إيرلاين (North West Airlines) 70
شركة غلوبل (Global) 494
شركة فورد موتور (Ford Motor) 67
شركة فولفو = فولفو
شركة فيدرال اكسبرس (Federal Express) 69
شركة فيرجين أتلانتيك (Virgin Atlantic) 55
- الشبكة العالمية 76
شبكة العمليات التجارية 411
الشبكة هي الكمبيوتر 76
شبكة الوب العالمية 138، 462
شبكة الوب العالمية تنمو من طفل في المهد إلى طفل يحبو 20
شترن (جيم) 163، 165، 189، 190، 387، 372، 318
الشحن 443، 428
شخصية كرتونية 297
شراء (Buy) 419
شركات الاعمال الإلكترونية 327
الشركات الافتراضية 73
الشركات الأمريكية 157
الشركات التعاونية الصغيرة 179
شركات مترابطة 511
شركة آنيسير (Anheuser) 359
شركة أدوب (Adobe) 120
شركة إكس واي زد (XYZ) 468
شركة أمازون (Amazon) = أمازون
شركة أمريكان إيرلاين (American Airlines) 380
شركة إنفيرنس (Infernce) 401
شركة اي أتش ان سي دبليو دبليو دبليو. إنس دوت كوم (www. ehns. Com) 177، 401، 178
شركة أي بي إم (IBM) 21، 212، 217، 223، 408، 513
شركة بروكتر أند كامبل (Procter & Camble) 221
شركة بلاستي كولور (Plasti Color) 65
شركة بيتل هيم ستيل (Bethle hem Steel) 297
شركة التامين... 168
شركة جوبيتر (Jupiter) 291
- سولفيست (شارون) 70
سوليفان 355
سويسرا 71
سي آر أم = نظام سي آر أم (CRM)
سيارات فولفو = فولفو
سيارات كهربائية 505
سيارة بي أم دبليو (BMW) (KIA) 512
السيارة غيّرت العالم 15
سياسات العمل 195
سياسة الأسعار 261
السياق 122
سيبل (سيستمز) (Siebel Systems) 469، 459
سيبولد (باتريشيا) 25
سيبولد (باتريشيا ب.) 375
سيبولد (باتي) 375
السير الذاتية 383
سيربح معركة اكتساب الزبائن... 355
سيُسد جيكو (Deco) الاتصال بك 276
سيسكو 352
سيكون عندك في ثلاثة أيام 267
سيليكون فالي 74
سيهاجمون القلعة تحت المطر 260
شاحنات بينسك (Penske) المرئية 436
شارع لورنس 485، 486
شائعات اندماج الشركات 221
شبكات الإكسترانت المنفذ إلى المعلومات الحية 411
الشبكات العصبية 178، 397
شبكة إكسترانت 442
شبكة تبادل بيانات الزبائن 510
الشبكة دبليو دبليو دبليو (www) عديمة الحالة 308

- شركة كورال 225
شركة كورپ يونيسيس (Corp.)
449 Uniseys)
شركة كومباك (Compaq) 68
شركة الكومبيوترات (NEC)
100 Computers)
شركة كومبيوترز ديل Dell
170، 133، 131 Computers
شركة لوميغا (Lomega) 49
شركة ليدينغ إيدج (Leading Edge)
115
شركة ليوسنت تكنولوجي Lucent
516 Technology
شركة ماكدونالد (McDonald) 55
شركة مايكروسوفت (Microsoft)
373
شركة محركات فورد Ford 412
الشركة مشغولة جداً 155
الشركة الموسعة 474
شركة ميتا غرول 27
شركة نورث ويست إيرلاين (Nort
221 West Airlines)
شركة نيروميديا (Neuromedia)
127
شركة هارلي دافيدسون 364
شركة الهالي أند ستيل (The
100 Haley & Steel)
شركة هاينز (Heinz) 221
شركة وب لاين Web Line 487
شركة ورك كوم (Works. Com)
472
شركة يو بي أس (UPS) 69
شركة يونيتد إيرلاين (United
378 Airline)
شركة يونيتل 48
شريج (مايكل) 369، 367
شفافية المبادلات 402
شكراً لاتصالك بخط الدعم... 141
- شكراً لاتصالك بنا اتصالك مهم
جداً... 278
شكراً لاتصالك... لكن لا تعاود
الاتصال مرة ثانية 300
شكراً لاتصالكم بشركتنا أتمنى
لك... 34
شكراً لاتصالك إنها مصدر إلهام
لنا 300
شكراً لتسوقك على أمازون دوت
كوم (Amazon. Com) 161
شكراً لرسالتك 163
شكراً لسماحكم لي بالتحكم في...
408
شكراً لصبرك وتفهمك
المتواصلين 160
شكسبير (ويليام) 50
شمال أمريكا 146
شهادات الزبائن 225
شورتز (إيفان) 375
شولتز (دون) 365
شيء مذهل! هناك منتج برمجي...
407
صباح الخير سيد فان وينكل 414
الصبر 291
صحيفة واشنطن بوست (The
234 Washington Post)
صدّق أو لا تصدّق 210
صغار الشركات والمستهلكين 371
الصفحات المرجعية 331
صفحة الأسئلة المتواترة (FAQ)
295، 158، 91
صفحة اتصل بنا 150
صفحة الأسئلة المتواترة =
الأسئلة المتواترة
صفحة تحسين المنزل، 310، 311،
312
صفحة رائعة وخاصة 447
صفحة المنتج 20
- صفحة المواطن (الشخصية) 20
384
صن (Sun) 76، 77، 87، 298، 299
الصناعات الكبيرة 261
صناعة الإعلان على الشبكة 251
صناعة التسويق على الشبكة 252
صناعة العلف 92
الصناعة الفندقية 361
صوت زبونك 142
الصوت الودود 275
الصورة 223، 286
صوغ الرضا 350
الصين 239
الضجيج التعيس 242
ضحكة هستيرية 466، 467
ضع حدوداً لخياراتهم 123
ضغوط المنافسة 15
ضمان السرية الخصوصية 511
ضمان نوعية مخدمات... (Dell)
ديل 135
طبق وراقب النتائج 338
طبيعة الأفضليات 455
طريق إدارة العلاقات مع الزبائن
ليس مزروعاً كله بالأزاهير 463
الطريقة الأفضل لشراء المنتجات
المكتنية 349
طلب الإرشاد 242
طلبات الأسعار 346
طلبات تار (Tar) 434
طورت خدمات الدعم في الشركة...
434
الظافرون 57
العادات السبع للأشخاص الأكثر
فاعلية 413
عاش عاش الزبون! 454
عاصفة سنة (1996) الثلجية 74

- عيد الميلاد 257، 281، 507
- غابرييلسون (أسار) 147
- غامسي (فيليبيا) 416
- غراير (توماس) 164
- غراند رابيدز، ولاية ميتشيغان 420
- غرانوف (بيتر) 71
- الغرباء 259
- غربة القمح من القش 248
- غروف (اندي) 216
- غرومان (جون) 366
- غريغوري (جيرري) 293
- غرينوالد (جيرالد) 45
- غسليك الوسخ 225
- غضب الملايين 217
- غودوين (جيمس) 46
- الغوص في ملفات سجلات
مخدمك 304
- غيتس (بيل) 325
- فاتورتي من المواد 423، 424
- فأرة الانفعال 513
- الفاكس 268
- فايرفلاي Fire Fly 373
- فاير ويل (Fire Wall) 187
- الفايزون الحقيقيون 57
- فائقة الحساسية 436
- مخزون جاهز للبيع 424
- فرز الاتصالات الإلكترونية 289
- فريد 199، 200، 317، 318، 467، 468
- فريق يو ويل You will ... 430
- فضاء الإنترنت 414
- فقط أخبر يو أس إيه فيرست
(First USA) أين يوجد المال
وسيقومون بما يلزم 431
- فقط اسأل اندي غروف عن Andy
224 Grove)
- فقط قل لا 201
- الفكاهة 158
- العلاقات مع المستثمر 333
- علامات استفهام 367
- علامة تحذير 219
- علب البريد 143
- العلف 93
- العلكة 238
- علماء المكتبات 332
- عليك أن تمنح الناس وسائل
للتفاعل مع الشركة... 270
- عمّ يبحثون؟ 86
- عمر الزائر 396
- عمل جيد 302
- العمل على مدى (24 ساعة) 72
- عمل مخدم القوائم الموجّه إلى
المستخدم 245
- العمل اليدوي 66
- العملية تحتاج إلى عضلات 326
- عمود التواتر 368
- العناية بالزبون على الشبكة،
(استراتيجيات التفوق لمراكز
الاتصال) (أون لاين) 20، 70،
193، 345، 478
- عندما تسلم تسأولاً ما... 188
- عندما تغرب الشمس عن نافذة
مكتبك فإنها تشرق على نوافذ
مكاتب منافسيك 32
- عنكوبت بحث آلي 324
- عنوان المورد النظامي 100
- عنوان الوثيقة 122
- عوامل جديدة كاملة 440
- عواشق إدارة العلاقات مع الزبائن
463
- عوائد استثمارك (الاستثمار) 293،
389، 470
- عوائد الضرائب 196
- عوائد مشاريع CRM 471
- العودة = زر العودة
- عيد الشكر 257
- عالم الأعمال 86
- العالم الأكاديمي 235
- عالم الإنترنت 278
- عالم تحولت 71
- عالم التسويق 366
- عالم التغيير التنافسي 337
- العالم الجديد الذي تغيره
التكنولوجيا الحديثة 65
- عالم سريع الخطى 59
- عالم الغد المكون من شركات
مترابطة 511
- عالم غير مضمون 160
- العالم الفيزيائي 24
- عالم لا ينام 72
- العالم المادي 278
- عالم مثالي 449
- العالم اليوم يتحول إلى إدارة
العلاقات مع الزبائن CRM 456
- عبارات تسويق رنانة 469
- عبدة الشيطان 221
- عبور 151
- عجز بيروقراطية 156
- عجوز الوب الحكيم 164
- عدّ إنجازاتك 328
- عدّ عمليات التسجيل والتفاعل 328
- عذراً وإهياً 231
- عربات التسوق الإلكترونية 416
- العرض 223
- عزيزي الزبون الغالي... 49
- عزيزي فريد... 199
- العصا السحرية 242، 243
- عصر الاكتشاف 32
- عصر التحسينات المستمرة 337
- عصر التواصل للإنساني 495
- العصر الحجري للإنترنت 223
- العقود السرية 443
- العلاج السيئ روث الماموث... 212
- العلاقات العامة 166

- القواعد، القوانين والتسويق الجيد 388
قوائم التسوق الخاصة 419
القوائم سهلة الإعداد 244
قوائم المناقشة المغلقة 256
قياس الأداء من أجل الحديقة
والكسب 337
قياس قيمة عمر الزبون 34
قيد البناء 335
قيد المناقشة 335
قيمة التركيز على الزبون 366
قيمة عمر زبون (زبائنك) 33، 34،
327 35
القيمة هي تسوية بين... 352
الكابوس العاصف... 216
كاتالوجات المنتجات وأدوات
تشكيلها 470
كاتليت (جيسون) 389، 509
كاتيربيلار (caterpillar) 123
كادانوف (مارسيا) 81
كارسون 355
كازانوف (بروس) 370، 398، 455
كاليفورنيا 73، 380
كامبل (ليو) 195
كان ذلك عذراً... 152
كانت حركة التراسل تافهة
وسخيفة... 250
كانساس، ولاية ميسوري 485، 486
كايزر (أندرياس) 215
كراو (Crew) 173
الكرة فعلاً في ملعبك 158
كروس (ريتشارد) 361، 362، 363،
365
كريستيان 478، 494، 495، 498، 499،
500، 501، 503
الكريفون 164
كشف التأثر العاطفي 513
الكعك (الكعكة) (الكعكة) 107،
316، 372، 392
- 261 (Webster)
قانون السيارات المعيبة 145، 147
قانون المكان الذي أنت فيه 197
قائمة أتش تي أم إيه آرسي أو أم
248 HTMARCOM
قائمة أسعار 53
قائمة حوار كليكان (ClickZ) 250
قائمة السوق الحرة 250
قائمة المنتجات اللاغية 424
القبضة الحديدية أم الكف
المخملية؟ 234
قبل أن تخصص، قسم الزبائن إلى
مجموعات حسب احتياجاتهم
370
قبل كل شيء: حُكْ رأسك 86
قد لا يكون مدير الموقع هو
الخيار الأفضل 163
قد يكون الاستباق خطراً 271
قدّم بدائل 202
قدّم حوافز 318
قراء أف إيه كيو FAQ سيهريون
105
قراءة السير الذاتية 383
قسم خدمة الزبون (الزبائن) 295،
458
القصص الناجحة مع الزبائن 380
قصة كلاسيكية عن سوء التواصل
الإلكتروني 192
قصة الواحد - إلى - واحد 79
قطع (قطعة) تبديل 176، 188، 441
قل لهم لا بصراحة 202
قلصت شركة صن ميكرو
سيستمز الكثير من نفقاتها...
298
القمقم 415
قنوات توزيع متنوعة 260
القواعد الأربع الأساسية 388
قواعد التوجيه 175
- فكر كما يفكر الزبون (وليس كما
يفكر التقنيون) 103، 123، 293
فلوريدا 393
فلاس (دونا) 142
فلويد (بيل) 24، 25
فليشمان (غلين) 248، 249
فنتورا، كاليفورنيا 192
فندق ماريوت (Mariott) 361
فندق هوليدي إن (Holiday Inn)
361
فندق هيات (Hyatt) 510
فهم ضرورة التواصل 224
الفوارق الطبقيّة 258
فورتون (جون) 396
فورد (Ford) 384، 412، 418، 420،
421
فوضى الاتصال 66
فوق المعطيات 122
فولفو (Volvo) (سيارة) (شركة)
145، 146، 147، 148، 149، 151، 512
في بلاد العميان يكون الأعمار
ملكاً... 357
في ريب (V Rep) 127
في عالم تسري فيه قاعدة (80 /
20).... 86
في الوقت المطلوب 436
الفيديو على الشبكة 286
فيشر (كارولين) 351
فيغالو (كليف) 375
فيل 424
فيلم التوائم 295
فيلم القديسة (The Saint) 512
الفيليبين 235
قابل أصدقاء جديداً... 228
قاعدة للمعرفة 112
قاموس ناسورس (The Sanrus)
129
قاموس - موسوعة ويب ستير

- الكف المخملي 234
كل جزيرة تعيش في عالمها الصغير الخاص بها 463
كل شخص سيتفاعل مع الآخرين على أساس مستمر 236
كل شيء موصّل 507
الكلاب 383
كلارك (آرثر) 505
كلب بوليسي 390
كلفة طلب الشراء 421
كلمة أدق تعني... 370
كلمة السر 256، 298، 318، 320، 321، 380، 448، 449، 497، 492، 490
كلمة السر ضرورية 377
كلمة شكر 300
كلمة مريح تعني... 370
الكلمة المفتاحية 396
كليكاز (ClickZ) 252
كلية لينشورغ 214
كم بلغ عدد الذين سجلوا هذا الشهر؟ 328
كم الساعة الآن في البرازيل؟ 129
كم عدد الناس على كومبيوتر واحد؟ 325
كم يلزم من الوقت لتنظيف ولاية أوهايو بالمكنسة الكهربائية؟ 164
الكمال هو عدو الجيد كفاية 499
الكومبيوترات 506
كن أمأً حنوناً 239
كن مترقباً - محركات التوقع 384
كن متنبهاً وإلا ستدفع الثمن 230
كن محذباً في موضوعك 192
كن مستبقاً فريداً 271
كن مستعداً على أي حال... 268
كنا بطيئين مثل السلحفاة 494
كنتاكي 171
- كندا 202، 235
كنغ (جوليا) 78
كوبييرستوك (جيريمي) 45، 55
كورال = شركة كورال Corel
كورتزمان (كليف) 449
كورلس (بيتر) 268، 269، 350
كوزاك (مايكل) 20، 193، 478
كوزاك (ميشيل) 345
كوسكر (توم ماك) 66
كوفي (ستيف) 413
كولوك (بيتر) 235، 236
كومبيوتر ذي سواقة (DVD) دي في دي 120
الكومبيوتر صديق المستخدم 307
الكومبيوتر غير العالم 15
كومبيوترات البوابات 325
الكومبيوترات الصغيرة 463
الكومبيوترات قادرة على التخاطب في ما بينها 64
الكومبيوترات الكبيرة 463
كوي كن QuickKen تعرض أشياء قيمة 321
كي - مارت (K - Mart) 70
كيسلر (سارة) 257، 258
كيف أجعل مصرفي يوقّع على هذا؟ 501
كيف تبدو موسيقى الانتظار؟ 339
كيف تحب أن يكون المنتج؟ 242
كيف تحسنت حياتك اليومية؟ 241
كيف تحضّر نفسك لذلك؟ 517
كيف تقيس نجاحك 293
كيف علم بو وفريقه بما يريده الناس؟ 349
كيف نولّد توصيات فورية؟ 373
كيف يستجيب الناس للأحداث اليومية؟ 333
كيف يسيئون استخدام أداة
- البحث؟ 332
كيف يمكن تحقيق الولاء؟ 462
كيف يمكنك التحضير للأسئلة المحتملة؟ 166
كيف يمكننا إدخال تحسينات؟ 242
كيفية تركيب ماسح الأمواج الدماغية 113
كيم (سارة) 245، 246
لا أحد يتصل برقم مجاني لا يعرفه 296
لا بأس، يا بني، خذ وقتك... 202
لا بد أنك تمزحين 51
لا بد من كلمة سر للدخول 231
لا تتركهم ينتظرون أبداً 233
لا تسلم منتجاً ننتجاً... 499
لا تضع نفسك موضع السخرية 37
لا تقبلوا الشكاوى 147
لا تنس الشكل... 113
لا تنس المتابعة مع زبائنك... 113
لا، ثم لا، لا تقم بإرسال أي... 184
لا خطط لدى إكس روكس 163
لا شيء يضاهي موقع وب... 336
لا غنى عن المدراء الجيدين 245
لا يتعلق الأمر بطريقة العرض بل... 385
لا يخلو الكعك من العيوب 316
لا يمكن فرض الوصاية عليه 278
لا يوجد أية مشكلة 303
لا يوجد موقع معصوم 50
اللداعم 435
لارسون (غوستاف) 147
لإلغاء تسجيلك 489
لحسن حظك أنك تعرف من هو جمهورك المستهدف 296
لدي مشكلة مع مخدم أسماء النطاق الأولى... 114
لديك إعلان لمنتج جديد؟ 333

- لديك بريد (مني) 405
لديكم بريد إلكتروني 151
لذا فانا أكذب 382
لسان الأفعى 190
لست مضطراً للوقوف في الطابور 354
لسين التوجيه 413
لغة أتش تي أم الـ (HTML) 116
لغة جافا (JAVA) 487
لقد تفحصت مؤخراً قاعدة المعرفة... 113
لقد حان الوقت لتخرج من القمم 415
لقد حان الوقت للنظر إلى العالم بمنظار آخر 454
لقد رُفِعَتْ سوية المتطلبات مرة ثانية 15
لم يكن هناك كتب لتعليم استخدام الإنترنت للمبتدئين 210
لماذا كل هذا التطفل؟ 382
لماذا كل هذه العجرفة... 467
لماذا كل هذه الكآبة؟ 473
لماذا لا نقبل البريد الإلكتروني 152
لماذا لا يمكنني المشاركة في محادثة... 454
لماذا نزرع العلف؟ 92
لماذا يظهر ويندوز 134
اللمسات الأخيرة 63
اللمسة الراقية أهم من التكنولوجيا العالية 197
اللمسة الشخصية 197
لندن بإنكلترا 372
لندنديري 358
لو 21
لو كان لديك عصا سحرية 242
لوحات الدارات 74
لونغ بيتش، كاليفورنيا 65
- ليبرمان (ستيفن) 239
ليزا 288
ليمكي غاري 468
ما أكثر ما يثير اهتمام الناس؟ 331
ما الذي قد يسأل الناس عنه؟ 166
ما الذي يبحثون عنه؟ 330
ما الذي يجعل الفليفلة حارّة المذاق؟ 164
ما الذي يقرأونه؟ 331
ما الخطوة الآتية؟ 110
ما سرعة الاستجابة للهااتف؟ 339
ما العمل المنجز؟ 439
ما الفائدة التي يجنيها التجار الأعضاء؟ 344
ما مدى رضاك عن محرك البحث لدينا؟ 350
ما المشكلة 242
ما هو أسرع قطار ملاهي في العالم؟ 164
ما هو أسوأ من عدم الإجابة البتة 154
ما هو الجديد 320
ما هو عمر بطاقة اعتمادتي الحالية؟ 64
ما هو عنوان شركتك 155
ما هو مستقبل الوب؟ 505
ما هو منصبك الرئيسي؟ 381
ما هي الزهرة الرسمية لولاية إيداهو؟ 132
ما هي فاتورتتي من المواد؟ 243
ما هي قيمة عمر الزبون التي في (LTV)؟ 402
ما وراء قطع التبديل 441
ماثيو في شمال كارولينا 74
ماذا بعد؟ تسديد الفاتورة طبعاً 429
ماذا يحتاجون 88
ماذا يحدث عندما لا تُسأل أسئلتك المتواترة... 112
- ماذا يفعل زبائننا... 444، 446
ماذا يمكنك أن تعرف عن زبائنك 182
ماذا يمكننا أن نفعل 453
مارك 52، 193
ماركوس (ستانلي) 454
ماركوف (جون) 216
ماركينز 355
مازدا Mazda 441، 442
ما زلت أبحث... 270
ماساتشوستس (ولاية) 145
مأساة العوام 235
ماسترد كارد Mastercard 422
ماستينغ (Mustang) 174
ماسح الأمواج الدماغية 113
ماك غوان (دايان) 272
ماك كادن (مايكل) 293
ماك لاين (بيل) 164
الماكتوش 163
مانكوني (بيغي) 468
مايكروسوفت (Microsoft) 106، 422، 392، 391، 379، 325، 211، 131
مباشرة من ديل دايركت فرام ديل 371 (Deel Direct from Dell)
المبشرون العارفون 258
مبيعات (جديدة) 166، 367
متابع بسيط لاهتمام المستخدم 514
متابعة القوائم العمومية 255
متاجر الخردوات 61
متجر بارنساند نوبل دوت كوم 390 (Barnsand noble. Com)
متجر پيپود (Peapod) 396
متحدث آلي شاتربوت 129 (Chaterbot)
المتحدثات الآلية 469
المتضجر 234
متطلبات خدمة الزبائن في ازدياد 15

- مخطط دقيق لتحديد الأعيال 119
مخططات فن (Venn) 125
المخلصون 461، 497
المدافعون عن حقوق الحيوان 388
المداهنة الواضحة 34
المدامون على استخدام الإنترنت 91
مدراء البريد الإلكتروني 187
المدراء الجيدون 245
المديح 241، 502
مديح عابر يرضي غرورك 24
مدير التحميل (Sm@rtCert)، 382، 383
مدير الحلبة 328
المدير السيئ 236
مدير عام الهدم 24
مدير الندوة 246
المدينة الجامعية 263
مرآتي، مرآتي على الوب 404
مراحل تطور موقع وب 451
مراسلات أصحاب بوليصات تأمين المنازل 168
المراسلة الإلكترونية 198
مراسلون منغلغون 251
مراقبة الحوارات 227
مراقبة مجموعات الأخبار 219
المراقبة المستمرة 515
المرتجعات 278
مرحباً، ألفيرنون فلوم! 404
مرحباً، أنا لوجير ستتر... 21
مرحباً أهلاً بك إلى الإصدار التفصيلي... 252
مرحباً، جيم شتيرن 372
مرحباً ريتشارد... 190
مرحباً شكراً لكم لزيارة موقع... 54
مرحلة ما قبل الإنتاج 426
مرحلة النشرات 335
المحادثات الثنائية 264
المحادثة 263
المحادثة أقل كلفة 266
المحادثة التتابعية على الإنترنت 264
المحادثة... تدخر المال وتجلب المال 265
المحادثة على الوب 264
المحاسبة 167
المحافظة على الزبائن الحاليين 360
محاكاة دارات التغذية 445
محاولة معرفتك، محاولة معرفة كل شيء عنك 368
محترفو الاستخبارات التنافسية 223
محدد البائع 384، 385
محرك أسك جيغز Ask Jeeves 132
المحيط الهادئ 433
مخازن المعطيات المتفرقة 463
مخازن ميتالينغ 435
مخاوف الزوار على سريتهم 387
مختبرات إم أي تي للإعلام 373
مخدّم 16
مخدّم أمازون (Amazon) 311
مخدّم القائمة 246
مخدّم قوائم لايس ت سيرف خاص (listserv) 244
مخدّم (مخدمات) بروتوكول نقل النصّ الفائق (HTTP) 304، 307
المخدّم الوكيل 323
مخدّمات ديناميكية ذكية 399
مخدّمات نتس كاب (Nets cape) 326
مخزن الأكوام 451
مخزن النشرات 451
المخزون في الزمن الحقيقي 422
مخصص للأعضاء فقط 232
متى تنقلهم إلى البريد الإلكتروني 261
مثرر ألي 518
مجال الرقاقات الإلكترونية تنافسي جداً 335
المجتمع المصرفي والمالي 97
مجرد أن يرفع السماعه 264
مجلة أنفورمايشن ويك (Information Week) 28
مجلة إنك تكنولوجيا (Inc. Technology) 403
مجلة بي سي وورد (PC World) 156
مجلة تايم (Time) 77
مجلة داتاميشن Datamation 66
مجلة ريبورت كونسامر (Consumer Report) 334
مجلة وب ماستر (web master) 76
مجموع المشتريات 396
مجموعات الأخبار العامة 214
مجموعات الحوار 255
المجموعات ذات الاهتمامات الخاصة 260
مجموعات مالكي هارلي 364
مجموعة أخبار 220
مجموعة (مجموعات) الأخبار يوزينت (نيوز غروب) (use net News groups) 210، 229، 256
مجموعة سيمپلس (Simplis) 444
مجموعة مخازن سيرز (sears) 507
مجموعة يانكي (Yankee) 185
مجوهرات ماسية 394
مجيب (المجيبات الآلية) ألي 127، 129، 174، 483
المجيب الآلي آنسوويربوت (Answerbot) 126
المجيبات الآلية الموجهة بالوصاف 401

- مردود قسم خدمة الزبون 294
مركبو إطارات النوافذ 437
مركز الجودة المرتبطة بالزبون 337
- مزارع العنب الافتراضية 71
مزرعة ستوني فيلر 358
مزود خدمة التطبيقات إيه أس بي (ASP) 443
مزودات الطاقة 331
المزيد من المعلومات على موقع فولفو (Volvo) 147
مساحة خاصة لوكلاء الشراء 423
مساعد تفاعلي ويزارد Wizard 129
- مساعد الدعم الشخصي الآلي 136
المساعدة 91
مساوي الكعك 316
مستخدمو بانتيوم (Pentium) 217
مستخدمو الكمبيوترات في بيوتهم 69
مستشاراً افتراضياً 49
مستشروسي الشبكة 494
مستقبل أسلوب من واحد إلى واحد 387
المستقبل قد أبلغ للقطاف 503
مستويات التخصيص 372
مسح تيراباتيات 123
مسحوق تايد 396
المسوقون 512
مشاريع (CRM) سي آر أم 471
مشاريع هوم ديبوت المرئية (Home Depot) 437
المشاكل الحرجة 167
المشاكل المتواترة 518
المشتركون والمنسحبون الجدد 303
مشتريات الزبائن 397
مشكل السيارة 384, 385
- المصادقة 196
مصدرك للأخبار والمعلومات... 185
مصر 74
مصرف (Chase Bank) في تكساس 25
مصرف Wing Span Bank.com 473
مصطلح التسويق واحد إلى واحد 266
مصنعو الأسوار 302
مصدية مكافأة الزبائن... 361
مضمون ديناميكي يعتمد على الأوصاف 380
مطاعم الوجبات السريعة 61
المطالبة بالتسديد 429
مطبعة أم دار نشر؟ 233
مطبعة جامعة هارفارد 235
مطورون متعددون 210
المظاهر الخارجية 258
مع ظهور البرقية التلغراف... 31
معادلة الإعلام: كيف يتعامل الناس مع الكمبيوتر... 495
معالجة الربط 179
معالجة شكاوي الزبائن 347
معالجة طلب (طلبات) الشراء... 426, 416
معتمد من زبائن 345
المعجبون أوليمبا (Olympus) 192
معرف الشروط المالية 384, 385
المعرفة 401
معرفة أين تجد الجواب 238
المعرفة الجماعية 251
معرفة الزبائن 462
معرفة الشركة 462
معرفة قطاع الصناعة 462
معرفة المجتمعات 400
معرفة المنتجات 462
- معركة المنافسة 32
معضلة السرية الشائكة 386
المعطيات 512
معلومات ديموغرافية 511
المعلومات الصريحة مقارنة بالمعلومات الضمنية 381
معهد ماساشوستس للتكنولوجيا 92
معوقات الدخول إلى حلبة المنافسة 369
مغامرات بيرتي ووستر 130
مفاجأة: تقوم الشركة بالأبحاث 349
مفاجأة مفاجأة 348
مفاوضة الأسعار 346
مفتاح ولاء الزبون 461
مقايضة المعلومات الشخصية بالبرمجيات 379
مقهى للعازبين 81
المكافآت 77
مكافأة الزبون 363
مكتب أس ديليو كونسيلتينغ (SW Consulting) 97
ملاحظة طلبات الشراء 426
ملخص أسبوعي 251
ملفات بي دي أف (PDF) تناسبك ولكنها لا تناسب زبائنك 120
ملفات التخزين السريع (تؤدي إلى النقص في العد) 322, 324
مليار 295
المملكة المتحدة 156
من أين أتت تسمية الكريفون؟ 164
من أين تبدأ؟ 83, 475
من أين نبدأ؟ 56, 165
من أين يأتي الناس 398
من الساخط منا؟ 350
من المقدمات إلى الهجوم الشامل 259

- من هو الخبير؟ 180
 من واحد إلى واحد 371، 387
 من الوصف الشخصي إلى وصف شخصيتك... 377
 من يعرف ماذا 180
 المنافسة 339
 المنتج المناسب بالسعر المناسب 258
 منتجات برايت وير (Brightware) 176
 المنتجات الرديئة 208
 منتج وايكيكي 381
 منتدى كليكان بيلام (ClickZ) 277
 مندوب افتراضي 127
 مندوبو الخدمة بشريون 517
 مندوبو خدمة الزبائن... 265، 269، 287
 مندوبو قسم خدمة الزبائن 177
 مندوبو المبيعات 81، 443
 منسق استطلاع الزبائن 343
 المنطق البوليفاني 332
 منطق العمل الجماعي: الممتلكات العامة... 235
 منظور الصناعة 358
 مهارات التواصل 290
 المهارات الكتابية 291
 المهمة المتمركزة حول الزبون 349
 مهمة مخيفة 478
 الموارد البشرية 167
 المؤتمر الفيديوي 288
 مؤتمر ويب بورد (Web Board) 244
 مودم 181
 مور (بيلام) 276، 278
 مورين 422
 موزاييك المهن 388
 الموزعون المحليون 188
 مؤسسة فوريستر ريزيرش (Forrester Research) 386
 موسيقى الانتظار 496
 مؤشر ذكاء أي كيو منخفض (IQ) 268
 الموضوع المفضل لدى أي إنسان هو نفسه 240
 الموظف الثرثار 481
 موظفو خدمة الزبائن 265
 موظفو ماستركارد (Mastercard) 422
 موقع أسولوريتينج (1 to 1) 399
 موقع تسريع (1 to 1) Accelerating 399
 موقع تجمع التصوير الشعاعي 316
 موقع جاكوب نيلسن 307
 موقع سي إن أي تي (CNET) 245
 موقع الشركة على الوب 20
 موقع ثالي بلازا 316
 موقع فولفو (Volvo) 150
 موقع الوب التشاركي 21
 موقع وب جاكوب نيلسون 102
 مونيكا (فكتوريا) 458
 ميتالينغ 435
 الميدالية الذهبية 125
 ميدلربوك (ديان وود) 53
 ميزانية فعالة 354
 ميسوري 479
 مينا (جيسوس) 397
 نادي إنسايدرز (Insider's) 497
 نازي المعطيات 389
 ناس (كليفلورد) 495
 الناس ما زالوا يحبون التحدث إلى الناس 267
 الناس يتحدثون عن منتجاتك 241
 الناس يطرحون أسئلتهم باللغة الإنكليزية 132
 نأسف لعدم تمكننا من المساعدة 163
 نأسف للتأخير 193
 الناشر 233
 ناقوس وفاة 473
 نايسلي (د. توماس) 214، 215
 نت برسبيشنز (Net Perceptions) 400
 نت جينيسيز (Net Genesis) 398
 نتانيل (روبورت) 158، 159
 نتائج تمرير الفأرة 90
 نتس كاب (Nets Cape) 312
 النجدة 173
 النجوم 367
 نحن 163
 نحن لسنا بغرباء عن التجارة الإلكترونية 298
 نحن نحثكم على التحدث مع أطفالكم... 392
 نحن نسجل شكوايك في قاعدة معطياتنا... 42
 نحن نعيش في عصر التحسينات المستمرة وعالم التغيير التنافسي 337
 الندوات المستضافة 298
 النساء أكثر رعاية من الرجال 239
 نسخ الشرائط المغناطيسية 294
 نشاط عربية المشتريات 327
 النشرة الأسبوعية لـ إي إم ورت 491
 النشر على الوب 85
 نصف أغني (1000) شركة... 47
 نصيب الأسد 471
 نصيحة حكيمة 478
 نظام الاستشارة على الوب 271
 النظام الأمني... 459
 نظام پريماس (Primus) 179
 نظام سي آر أم (CRM) 457، 474
 نظام المتابعة الإلكترونية E-Track 472

- نظام لمراقبة سلوك الأعضاء 237
- نظام يونيكس (Unix) 264
- النظر إلى العالم بمنظار آخر 454
- نظرية الأعداد الحسابية 214
- نظم تجنب الاتصالات 33
- نعم، إنه هو المرسل، لا شك في ذلك 196
- نعم البيض يملاً وجهي!... 502
- نعلم ما هو شعورك 513
- نعم تحسن خدمة زبائن شركة سيسكو (Cisco) 295
- نغم كلمة مليار 295
- النفخ في بوقك للتسويق... 296
- نقرة واحدة 417
- النقص في المهارات الكتابية هو إنذار أحمر كبير 291
- نكرر شكرنا لاختيارك (أي أم ورث) 492 IMWorth
- نمط نهاية - إلى - نهاية 435
- نموذج رياضي للترباط 514
- نهايات فاشلة 139
- نهاية ال 473
- نوكس (نيل) 76
- نيس (جيرري) 22
- نيكس / كفين 465
- نيلسون (جاكوب) 102
- نيوهامشاير 358
- نيويورك، 380، 473
- الهاتف غير العالم 15
- الهاتف في الانتظار 280
- الهاتف الوسيلة الأفضل في الوقت الراهن 275
- هاتلو (جيم) 285
- هارر (جيم) 173
- هارغروف (ريغ) 74
- هارفيل (دنيس) 46
- هارمون (توم) 27
- هاريز (Harris) 70
- هاك كل ما تريد أن تعرفه عنا... 20
- هاموند (كريستيان) 123
- هاواي 45، 380
- هايتماير (روب) 420
- هذا الصوت هو صوت... 43
- هذا ينهي طلبك 161
- هذه علاقة عمل... 208
- هذه مزحة أليس كذلك؟ 190
- هل أريدهم أن يروني في... 288
- هل تحس بالغثيان؟ 320
- هل تراقب YYY هذا المنتدى؟ 231
- هل تريد أن تحتفظ بزبائنك إلى الأبد؟ 367
- هل تزن أكثر من (100) باوند 94
- هل تشرب الأسماك الماء؟ 164
- هل ثمة أحد هنا 155
- هل حان وقت الاحتفال 324
- هل حاولت الاعتناء بحديقتك بالطرق الطبيعية؟... 228
- هل علبة الأسبرين جاهزة؟ 485
- هل علي أن أرسم لك صورة؟ 282
- هل كل هذا مجيء؟ 470
- هل لديك سؤال؟ 273
- هل هناك عمليات بحث موسمية أو دورية؟ 332
- هل هناك الكثير من الثرثرة... 304
- هل وجهي أحمر؟ 502
- هل يصل الوقود إلى المفحّم 115
- هل يعلم مخدم أمازون (Amazon) من أنا؟ 311
- هنا أنا! مشغولة أنا!... 211
- هنا تتعلم أن تكون ناقداً للنبذ أو للمطاعم... 229
- هناك أرباح بانتظارك 80
- هناك انتباه أكثر من اللازم من وسائل الإعلام 77
- هناك تباين كبير بين الأغنياء والفقراء في البرازيل 394
- هناك تكنولوجيات أخرى أكثر بعداً عن التصديق 512
- هناك شيء وحيد نعلمه بالتأكيد... 273
- هناك نفقات يمكن تخفيضها 76
- هندرسون 171
- هوتفليكس 389
- هوك (كين) 267
- هولاند (بو) 348
- هولمز (شيرلوك) 123
- هولندا 71
- هوليوود 37
- هون (ريتشارد) 250
- هون (فريقيان) 245، 246
- هيا، هيا ليس لدي وقت! 31
- هيرندون (ساندي) 381
- الهيكل التنظيمي لشركتك 171
- هيئة المحلفين لجوائز تينيغرا (Tenagra) 257
- واتسون = برمجية واتسون واحد إلى واحد 266، 460
- الواقعي الذكري 389
- والآن اليس هناك حل وسط؟ 79
- والتون (سام) 54
- وانغ (بول) 355
- وايكيكي 381
- وب لاین (Web Line) 488
- وجهة نظر المتجر 359
- وجهة نظري حول بانتيوم إيه جي أس (Pentium - AGS) 217
- وحش البريد الإلكتروني 199
- ودهاوس (ب. ج) 130
- وسائل الإعلام 77
- وسيط الإعلام المستقل 509
- الوشم 364
- الوصول الآلي إلى الزبائن 183
- الوصول إلى الأوصاف - كلمة السر ضرورية 377

- يحب الناس أن يتحدثوا عن
أنفسهم 240
- يحتاج الأمر إلى قليل من العمل
414
- يريد القائمون على (Yohool)
يا هول معرفة اسمك... 313
- يساعدك تقدير الـ تي في (LTV)...
35
- يستمتع كل فرد إلى ما يقوله
الآخرون 257
- يسجل كل متعهد بكلمة سر 437
- يعتبر الزبون السعيد زبوناً مربحاً
367
- يمكن الشراء على الحساب 354
- ينقسم سوق (CRM)... سي آر أم
468
- يؤخذ نبض القلب بالأشعة تحت
الحمراء من الإبهام... 514
- يوماً سعيداً 34
- يومان 144
- وونغ (أرنولد) 433
- ويب بورد (Web Board) 244
- ويتشورد (نانسي) 165
- ويسكونسين (ولاية) 393
- ويليامز (ماغني) 203، 202
- ويندوز 134
- وينكل (فان) 470، 436، 414
- يا للحظ السيء! 494
- يا للهول 480
- ياهو (Yahoo!) 313
- اليابان 45، 356
- اليانصيب 136
- يبقى الهدف جعل الناس يشعرون
بأنهم موضع اهتمام 518
- يتعلق الأمر بالوقت والثقة 390
- يجب أن تتعلم أيضاً كيف تقول
لا... 202
- يجب تعلم الكثير 290
- يجتمع فريق 1-board كل شهر
على الشبكة 473
- الوصول إلى الزبائن الحاليين
أسهل... 458
- الوضع المالي 333
- وعود إدارة العلاقات مع الزبائن
456
- وفرة الأدوات 468
- الوقت الذي يستغرقه البحث 137
- الوقت المطلوب 359
- وكلاء المطابقة 400
- الوكيل 517
- وكيل آلي 517
- وكيل الخدمة لديكم فظ جداً 209
- الولاء 461
- ولادة FAQ 91
- الولايات المتحدة الأمريكية 56، 62،
74، 143، 148، 149، 157، 161، 195،
196، 429
- وورك دوت كوم (Works. Com)
349
- ووستر (بيرتي) 130
- وول - مارت (Wal - Mart) 69