

الفصل السابع

التكنولوجيا والاتصالات

أعترف بأنني لست مرجعاً في علوم التكنولوجيا العالمية ولكن أي كتاب يتضمن أفكاراً عظيمة، لا بد أن يتضمن مقتطفات عملية عن أفضل ما هو متاح من الآلات والتجهيزات الممكنة في عالم التكنولوجيا.

يضاطر حتى أشد المُبغضين للتكنولوجيا لاستخدامها، إذ لا يمكنك أن تكون في صلب عمل تجاري من دون أن يكون لديك الأجهزة المناسبة، وبخاصة عندما تصبح الكمبيوترات الإلكترونية والاتصالات ذات سرعة مذهلة وتكاليف أقل. إن القدر الكبير من التكنولوجيا والذي أصبح متاحاً للجميع، قد ساوى في الفرص بين أصحاب الأعمال الصغيرة وأصحاب الأعمال الكبيرة، وأعطى الصغار فرصة متساوية في المنافسة المهنية مع الكبار ذوي الأعمال والمصادر الضخمة.

إن معظم المستثمرين يعتمدون على الغير لإرشادهم في اختيار الكمبيوتر والبرامج المناسبة لهم وتشغيلها وصيانتها. لقد

أوضح تقرير أجرته شركة HP هيوليت باكارد سنة 1997، أن 36% من أصحاب الأعمال الصغيرة قالوا بأنهم يعتمدون على مكاتب استشارية تقنية خارجية عنهم كلما احتاجوا إلى حل مشاكل في الكمبيوتر أو البرامج التي يستخدمونها. وأن 44 بالمئة قالوا بأنهم يستدعون مستخدمي هذه المكاتب الاستشارية بصورة دورية للكشف على أجهزتهم وصيانتها.

إن الكمبيوترات أجهزة عظيمة، ولكنها ليست رخيصة!! إن الشركات التي تستخدم أقل من 20 موظفاً تنفق بمعدل 292 دولاراً شهرياً لصيانة أجهزة الكمبيوتر لديها. والشركات التي تستخدم 50 إلى 100 موظف تنفق بمعدل 1,19 دولاراً شهرياً، وذلك حسب ما ورد في المسح الذي أجرته شركة هيوليت باكارد.

وبالرغم من أن 81 بالمئة من الذين أجري معهم الاستفتاء أفادوا أن مسألة الصيانة المجانية أو ذات التكلفة المنخفضة تعتبر مسألة هامة عند اختيار وشراء أجهزة الكمبيوتر، ولكن 5 بالمئة فقط من الذين أجري معهم الاستفتاء أفادوا بأنهم يعتمدون على الصيانة التي يقوم بها صانعو الأجهزة. وأن 14 بالمئة منهم يستخدمون صانعي التجهيزات فقط لتحديد الأعطال وليس للإصلاح الفعلي.

والواقع أن أي أحد يجبر على الانتظار 35 دقيقة وهو على خط الهاتف لكي يتمكن من مكالمه شخص مختص فتيماً. لذا ليست غريبة تلك الأرقام المشار إليها آنفاً. وبالرغم من وجود

الحاجة للصيانة والتشغيل، فإن 43 بالمئة ممن أُجري معهم الاستفتاء صنفوا أنفسهم بأنهم يتعاملون بلطف مع أجهزتهم عندما يتعلق الأمر بأنظمة الكمبيوتر التي يفتنوها، وإن مجرد 3 بالمئة منهم شعروا بأنهم حياديّين تجاه الموضوع.

لقد اعتمدت في هذا الفصل على زملاء مختلفين شاركوني بعضاً من أفكارهم. «ماي - يون لي» هو صحفي ونقابي وناشر في مجلة شهرية هي «مرشد المستهلك» يقدم اقتراحاته لاختيار بعض التجهيزات اللازمة لعملك. «آمي بيرغر» مني مؤسسة «بيرغر لأبحاث التكنولوجيا» هي من متبعي تكنولوجيا الاتصالات المتغيرة باستمرار، التي أفادتني باقتراحاتها الخاصة والاتصالات والخيارات المتاحة.

إن هذا الفصل يتضمن الكثير من الأفكار المتنوعة التي تساعدك، سواء كنت ممن لا يُحسن أكثر من الاستماع إلى البريد الصوتي الآلي، أو كنت مديراً لإحدى شركات البرمجة يبلغ رأسمالها أكثر من 50 مليون دولار!...

إن التركيز في هذا الفصل هو في نطاق الاتصالات وإني أعتبر أن الاتصالات الصحيحة هي عماد كل عمل ناجح. كما أننا وجدنا أشياء هامة تتعلّق بمستقبل وسائل العمل التكنولوجية، لذلك أنصحك بأن تبدأ بربط جهاز الكمبيوتر عندك بجهاز الهاتف، وابدأ بتدريب موظفيك على استعمال الإنترنت، كما عليك التحقق مما يجب عليك شراؤه من التجهيزات، وكيف تسوّق بضاعتك عبر الإنترنت، والكثير من

الأفكار التي تفيد أعمالك الصغيرة في السنوات القادمة.

خمسة أشياء هامة لتشتريها

فكرة
164
عظيمة

قبل أن تكون جاداً في الحصول على وسائل تكنولوجية ذات مواصفات عالية، فإن عملك يتطلب اقتناء التجهيزات الصحيحة وأن التهيؤ لاستقبالها واستعمالها قد تم بشكل جيّد. ويُشير الخبير في التجهيزات المكتبية ماي يون لي، إلى خمسة أشياء عليك اقتناؤها في مكتبك، إن لم تكن فعلاً موجودة:

1 - Computer Backup System : نظام الدعم الاحتياطي للكمبيوتر، إنه من الممكن الاعتقاد أن جهاز الكمبيوتر لديك لن يتعطّل ولن يُتلف بالماء أو النار ولن يُصاب بالفيروس، والحقيقة عكس ذلك، تجنب الشعور بالأسف عندما تحصل الكارثة بشرائك نظام احتياطي للكمبيوتر. فتش عن نظام احتياطي يعتمد على الشريط الممغنط لتقليلص كلفة التخزين. كما أنك تحتاج إلى طريقة تستطيع أن تخزّن بموجبها المعلومات الافتتاحية التي تشمل كل أنظمة جهاز الكمبيوتر الحالية والمستقبلية. فتش عن شركات صانعة من أمثال Exa byte، هيوليت باكارد، APS Technologie وكمبيوترات ماكينتوش. ويقترح أيضاً أن يُمارس أحدنا استرجاع المعلومات قبل استخدامها وليتأكد من حفظ المعلومات في ملفات احتياطية كل أسبوع إن لم نقل كل يوم.

2 - Router : اقتن جهاز ال Router لمكتبك بدلاً من اقتناء مودم

Modem لكل جهاز كمبيوتر في مكتبك. إن هذه الأجهزة هي البديل عن أجهزة الـ **Modem** الفردية وعبرها يتمكن جميع من في المكتب من استخدام الشبكة.

إن الـ **Router** يساعد في تخفيض التكاليف لأن جميع مستعملي الـ **Modem** يستخدم كل منهم خط هاتف خاص به، لذلك يمكنهم من خلال استعمال الـ **Router** الاشتراك جميعاً في خطين اثنين يُغنيان عن الخطوط الإفرادية كما أن الـ **Router** (المخدّم) يُلغي التمديدات الظاهرة لخطوط الهاتف، وبالإمكان وصل خطوط الهاتف العادية وكذلك خطوط الإنترنت. جرّب جهاز من شركة Com 3 أو شركة Ascend لمعرفة الـ **Router** المخصّصة للكمبيوتر الشخصي أو جرّب **Router** من شركة Faradon لأجل كمبيوتر Mackintosh.

3 - طابعة ملوّنة: إن الألوان تجعل ملفاتك المهمة قابلة للتذكر أكثر. إن الطابعة الحبرية الملوّنة تُصلح للطباعة الرئيسية ومهما كان اختيارك، تأكد أن تشتري الطابعة بأربعة ألوان لا ثلاثة لأن نظام الطابعة ذات الأربعة ألوان لديها خزاناً للاحتفاظ بالحبر الأسود، بينما ذات الثلاث ألوان تدمج عدة ألوان لتحصل على اللون القريب للأسود. تأكد أيضاً من تزويد الطابعة بخراطيش الحبر المختلفة لتتفادى إتلاف جميع الخراطيش عند نفاذ أحدهم. يمكنك اعتماد شركات صانعة مثل Epson و Canon و Hewlett Packard للطابعات والخراطيش على السواء.

5 - مكاتب خاصة للكمبيوتر: يواجه الأشخاص الذين يستخدمون كمبيوتراتهم وهي موضوعة على طاولات عادية،

متاعب في استعمالها، فكثير منهم يُعاني آلاماً في اليدين، أو يتعرّض لمرض في الرسغ، وعموماً ممكن أن يتعرّض لضغوط جدية بصورة متكررة، (انظر الفكرة رقم 14)، وللتخفيف من هذه المتاعب والآلام ينصح باستخدام طاولات ذات ارتفاع مناسب للوحة المفاتيح، أو مكاتب يمكن تعديل ارتفاعها حسب الطلب. وبإمكانك جعل مكتبك القديم مناسباً لاستعماله للكمبيوتر وذلك بإضافة منصة خاصة بلوحة المفاتيح وتكون قابلة لتعديل ارتفاعها، وإذا كنت تستعمل فأرة، فتأكد من أن المنصة واسعة لتستوعب لوحة المفاتيح والفأرة معاً وتذكر دائماً بأن استعمالك التجهيزات المكتبية الصحيحة لاستيعاب التكنولوجيا الحديثة هو جزء من دخولك عصر المعلومات.

5 - استعمال رقم الهاتف المجاني (800) إذا تعرضت لمراجعات يومية لأعداد كبيرة من أشخاص يرغبون بالحصول على وظيفة لديك، فبإمكانك استخدام رقم هاتف (800) المجاني بدلاً من إصدار بطاقات الهاتف الأخرى. إن هذه الطريقة سوف توفر عليك بعض المصاريف، كما أن الموظفين سوف يكون لديهم أرقام هاتفية أقل وهم على رأس عملهم. إن العديد من شركات خدمة الهاتف لديها خدمة الطلبات المجانية، كما بإمكانك تشفير أجهزة الهاتف عند استعمال الرقم (800) للحد من المكالمات الشخصية للموظفين. ولمزيد من آراء (ماي يون لي) ارجع إلى كتابها (مرشد المشتريين الأساسيين في الأعمال) وهو يباع بمبلغ 18,95 دولاراً لدى المكتبات.

فكرة
165
عظيمة

عندما كنت بصدد اختيار أفضل أنواع تقنية المواصلات للأعمال، قصدت الشخص الخبير في ذلك والذي أستطيع أن أثق به، إنها شقيقتي أمي بيرغر، مؤسسة مكتب أبحاث بيرغر للتقنية ومركزه في فريمونت، كاليفورنيا. إن تأمين طرق اتصال جيدة مع الزبائن يعتبر أهم أمر يجب أن يهتم به صاحب العمل في الأعمال ذات المستوى البسيط، وإليك بعضاً من الأجهزة والخدمات الأساسية لأخذها بالاعتبار:

- الهواتف ذات النظام المتماثل Analogue؛ الهواتف ذات النظام المزدوج Dual-mode الهواتف الرقمية Digital، وأخيراً الهواتف بنظام خدمات الاتصال الشخصية PCS. إن الهواتف ذات النظام التماثلي Analogue انتشرت من حولنا عقداً من الزمن، وتتخلى عنها شركات خدمات الهاتف حالياً. والهواتف ذات النظام المزدوج Dual mode تستوعب نظامين معاً: النظام المتماثل وكذلك النظام الرقمي التقليدي وتصلح للمناطق التي تستعمل النظام المتماثل فقط.
- أما الهواتف الرقمية فقد تم تجاوزها بالهواتف ذات نظام PCS، وهذه الأخيرة تعتمد على ترددات الراديو التي أتاحتها الحكومة الفدرالية FCC في السنوات الأخيرة. لكن ترددات الراديو غير متوفرة في كامل أراضي الولايات المتحدة، لذلك عليك التأكد من وجودك في منطقة تتوفر فيها هذه الخدمة وذلك عند شرائك للهاتف من نظام PCS. والذي

تبلغ تكلفته نحو 150 دولاراً.

يوجد العديد من شركات خدمات الهاتف الخليوي، ولذلك عليك بالبحث والقيام باستشارة أصحاب أعمال آخرين عن الشركات المناسبة قبل أن توقع عقداً طويل الأمد مع إحدى هذه الشركات.

● والأجهزة ذات الوظائف المتعددة Multi function Boxes

في سنة 1996 ظهر مُنتَج جديد في عالم الاتصالات وهو يبدو وكأنه طابعة مع آلة فاحصة تشبه الشاشة Scanner، ولكنه بالواقع يقوم بأعمال متعددة: يعمل كجهاز فاكس وطابعة وآلة تصوير وآلة مسح ضوئي في آن واحد وبمبلغ 1000 دولار تستطيع أن تشتري كل ذلك لمكتبك من شركات مثل هبوليت باكارد وكانون.

● جهاز النداء الثنائي

إن شركات بيج نت، وسكيتل تبيعان أجهزة نداء تستطيع أن تُجيب على الرسائل بتلك التقنيات الحديثة وترددات الراديو بالإمكان إرسال رسالة رقمية واستلام الجواب عليها بفضل تلك الأجهزة، بل إن بعضها يمكن ربطه بخدمة البريد الصوتي لاستلام المكالمات والرسائل الواردة. ومرة أخرى أقول إن هناك شركات كثيرة ومتعددة في هذا المجال، وعليك اختيار الأفضل عند اتخاذك قرار الشراء. إن شركة مثل GTE للاتصالات تعرض جهاز نداء ممتاز، وأنا أستعمل واحداً منه.

● خدمات الإنترنت:

يوجد في العالم ما يزيد عن 5000 شركة تقدم خدمات

الإنترنت وتتراوح هذه الشركات بين صغيرة جداً وأخرى ضخمة من أمثال AT & T وUUNET وPSINET.

إن شبكة الإنترنت تزودك بمدخل إلى معلومات لا حدود لها، كما تؤمن لك خدمة البريد الإلكتروني والتجارة الإلكترونية. إضافة إلى ذلك فإن شبكة الإنترنت تمكنك من الالتحام بالمواقع الفردية لعدد من زبائنك، لتجد كل أنواع الدعم المتخصص الذي تريده لأعمالك.

● المساعدات الرقمية الشخصية P.D.A

هذه أجهزة صغيرة لا تتجاوز مقاس كتاب صغير وهي مزودة بشاشة وجهاز كتابة، وتشبه كثيراً الألعاب التي كنت تستخدمها طفلاً! إن معظم الأجهزة من هذا النوع مزودة بلوحة مفاتيح وكذلك بجهاز مودم. إنها أجهزة محمولة ومرافقة للكمبيوتر الشخصي، وليست بديلاً عنه، ولا بد من شبكتها لتعمل سلكياً أو لاسلكياً كطريقة اتصال.

إن المعلومات التي تحتفظ بها في جهاز الـ P.D.A بالإمكان نقلها بسهولة إلى جهاز الكمبيوتر، ولذلك فإن أجهزة الـ P.D.A تناسب كثيراً الأشخاص الذين يتنقلون كثيراً، ولا يرغبون بحمل الكمبيوتر الشخصي في تنقلاتهم. وتصنع هذه الأجهزة شركة مثل يو. إس. روبرتس، وشركة كاسيو، وأبل، وسوني وهوليت باكارد.

● المودم اللاسلكي

تمنحنا التقنيات الحالية أجهزة إضافية مثل الجهاز اللاسلكي للاتصالات، والذي تتمكن بواسطته من إرسال المعلومات إلى أقرب برج راديو، ومن ثم الاعتماد على خطوط نقل

أرضية ليتم التوصيل مع أحد مراكز خدمة الإنترنت ليوصل هذه المعلومات إلى قاعدة بيانات الزبون. إن شركة (إم موبايل داتا) في (وود بريدج) تزود مثل هذه الخدمات. واستعمالها مثالي للحالات التي يوجد فيها الكثير من مندوبي المبيعات على الطرق، والذين يفضلون إرسال طلباتهم فوراً إلى المركز الرئيسي للشركة.

درب موظفيك على استعمال الإنترنت

في فورة تقدم الكمبيوتر واقتناء أجهزة جديدة، ينسى كثير من أصحاب العمل أن هؤلاء الموظفين يحتاجون لتعلم استخدام البرامج قبل أن يصبحوا منتجين فعلاً، فضلاً عن ذلك إنهم سيخسرون ثلاثة أسابيع من وقت العمل لتسيير الكمبيوتر بأنفسهم كما جاء في دراسة حديثة عن أربعمئة مستخدم للكمبيوتر الشخصي في SCO، في الواقع إن الموظفين سيمضون بمعدل مئة دقيقة في الأسبوع لتصوّر كيفية استعمال البرامج وذلك في الشهر الأول من إدخال البرنامج الجديد.

ويقول «جوزيف سيبروك» من شركة SCO إن أحدث برنامج لا يساعد مستخدميه بل يعطل عملهم اليومي.

البديل هو أن ترسل موظفيك إلى أحد المعاهد المحلية، أو أن تستأجر مدربين أخصائيين كما يمكنك تقديم التدريب المناسب لهم مباشرة عن طريق شبكة الإنترنت. تقول «باربرا إيبستين»: «إنني لا أحب أن أتلقى التدريب من الغير، أفضل

أن أقوم بذلك بنفسي». وبالفعل فقد خُصّصت باربرا ساعة كل يوم للتدريب على برنامج مايكروسوفت لقواعد المعلومات ولوائح المعلومات عن طريق خدمة التعليم عبر الشبكة مباشرة.

تعمل السيدة إيبستين كمدير لحساب «فينريك هاوس» وهو قصر تاريخي مبني عام 1786 ويقع في وسط المنطقة التاريخية لمدينة فيلادلفيا، وتستخدم حالياً كمبيوترها الشخصي لعمل مواعيد الزيارات السياحية لهذا المعلم التاريخي ولإصدار النشرات عن التحف الموجودة فيه، بالإضافة لإجراء أعمال المحاسبة. ولأن عملها يستغرق وقتها كله، فإن التعلم والذهاب إلى صفوف الكلية لم يكن حلاً لها، فبدلاً من ذلك تعلّمت بنفسها كيف تستخدم البرامج وذلك عن الخدمات التعليمية على الشبكة العالمية التي توفرها مؤسسة زيف - ديفيز للتعليم. «إنني فعلاً لا أجد متعة في قراءة التعليمات، وهذا ما أعطاني ثقة إضافية في الكمبيوتر» هذا ما تقوله «إيبستين»: «بواسطة الكمبيوتر، أستطيع العمل 24 ساعة لو شئت، وذلك عن طريق الشبكة، فضلاً عن ذلك فإن استخدام هذه الشبكة يمكن مستخدميها من اختيار الأوقات التي تناسبهم، ووضع برامجهم الخاصة كذلك، وهذا أشبه بتوظيف مدرب خاص لا ينام ولكن دون دفع مرتب شهري له».

يقول «بيل روزنتال»، وهو رئيس مركز زيف - ديفيز للتدريب، والذي بدأ أعماله في مارس/آذار سنة 1997: «سوف يشهد النصف الثاني من سنة 1997 ازدهاراً هائلاً في سوق مواقع

التدريب والتعليم في الشبكة العالمية». وتضيف «ديانا وود» الناطقة باسم مركز هاند للتقنيات في أوستن تكساس قائلة «إن معظم الذين يستفيدون من التدريب من خلال الشبكة، هم عادة الأشخاص الذين كانوا يخشون استعمالها في البداية».

ديانا هاد، التي تباع كمبيوترات شخصية للشركات الصغيرة وللأفراد، كانت تعرض على زبائنها خدمات «التعلم عبر الشبكة» وعلى أساس التجربة أولاً. والآن فإن الشركة التي تحتفظ بحوالي 1000 زبون لها، تعرض على زبائنها على امتداد الولايات الأمريكية جميعها هذا التدريب عبر الشبكة مجاناً.

فوائد للمدربين:

- ينفق مركز (سافي) للأعمال وقتاً كبيراً ومالاً كثيراً في تعليم الموظفين وإليك بعض ما يساعدك في البداية:
- (1) اسأل موظفيك عن برامج الحاسوب التي يعتقدون أنها مفيدة في الإنتاج أكثر من غيرها، قبل شرائك أي من هذه البرامج.
- (2) خصّص وقتاً محدداً في اليوم للتدريب، سواء كان ذلك على الشبكة أو بواسطة مدرب.
- (3) شجّع موظفيك على ممارسة خبراتهم الجديدة على الحاسوب سواء خلال أوقات الدوام أو خارجها.
- (4) اشترك في مصروفات المدربين مع أصحاب الأعمال المجاورين لك.
- (5) اتصل بالكلية المحلية في منطقتك للاستفسار عن تكاليف التدريب في صفوفها.

إن مؤسسة «زيف - ديفيز تعتمد على مسوقي الكمبيوترات وعلى مواقع الشبكة المشهورة وتدفع 10 بالمئة كأتعاب لكل من يدل مشترك جديد لاستعمال خدماتهم في التعليم. بإمكانك زيارة موقعهم على W.WW Learniton Line.com. إن كل متدرّب يتعلّم بشكل مختلف عن الآخر، ولهذا السبب فإن خدمات التعليم على الشبكة تحتوي على تعليمات صوتية وشروحات مرئية أيضاً.

يمكنك أن تنتقي أساسيات برنامج ما أو أن تتقن عمليات أكثر تقدماً فيه، عندئذٍ تطبق كل شيء تعلّمته للتو.

عودة إلى فيلادلفيا حيث تقول «إيبستين» إن تدميرها الأساسي، بالنسبة لبرنامج التدريب على شبكة الإنترنت سببه الدقائق الطويلة التي كانت تضطر إليها بانتظار تحميل برنامج الملفات الصوتية في الكمبيوتر. ثم تضيف «إيبستين» أن ذلك الانتظار يثبّت جدواه بعد ذلك، حيث أن الشرح بالصوت هو الذي جعلني أبرع في استخدامه. ويتوقع في سنة 2001، أن يصل مجموع العائدات العالمية من التدريب على تكنولوجيا المعلومات والتعليم إلى 27 بليون دولار، وذلك وفقاً لما جاء في تقرير شركة المعلومات العالمية. لقد أصبح الاستثمار في سوق التمرين من الضروريات، حيث تبين أن خمس المدراء التنفيذيين في شركات تكنولوجيا المعلومات تنقصهم الدراية الكافية، الأمر الذي يؤثّر حالياً على معدلات نمو أعمالهم، هذا ما أفادت به السيدة «إيلين جوليان»، المدير في معهد أبحاث ICD.

اعمل على ربط جهاز الهاتف مع الكمبيوتر

فكرة
167
عظمة

إن تكامل الكمبيوتر مع جهاز الهاتف هي فكرة عظيمة لأي فرد يتصل بالعديد من زبائنه أو عملائه بواسطة الهاتف. فمنذ عشر سنوات، كانت الشركات الكبيرة تعتمد الربط بهذه الطريقة بتكلفة مقدارها 100,000 دولار في اليوم بإمكانك استخدام أنظمة ربط مبرمجة حسب متطلباتك بتكلفة تتراوح بين 1,000 و10,000 دولار. إن الخطوة الأولى للعمل بنظام ربط الهاتف بالكمبيوتر هي الاشتراك أولاً مع شركة خدمات هاتف محلية ثم تحتاج بعد ذلك إلى برامج كمبيوتر تتضمن قواعد بيانات دقيقة وسريعة مثل برامج (غولدمين) وغيرها.

وإليك كيفية إتمام العمل: عندما تتلقى مكالمة هاتفية، يتم أوتوماتيكياً فحص شخصية الطالب، وهل هي مختزنة سابقاً ضمن قواعد البيانات لديك، فإذا تبين أنها كذلك، فإن شاشة خاصة سوف تظهر على الجهاز تبين اسم الطالب وتاريخ أول عملية تمت بينكما، بالإضافة إلى معلومات أخرى متعلقة بذلك مما اختزنه مسبقاً في قواعد بياناتك. إنك بهذه الطريقة لا تتعرف على شخصية الطالب فحسب، ولكنك تبدأ أيضاً بالإعداد الذهني لما سوف تجيب به على الأسئلة المتوقعة، وبذلك تكون قد سبقت من يطلبك بخطوة واحدة خلال ثوانٍ معدودة. وفي حال أن رقم الطالب غير معروف لديك، فسوف تظهر أمامك شاشة بيضاء تحتاج إلى ملء المعلومات فيها.

إن نظام تكامل الهاتف مع الكمبيوتر يُعتبر نظاماً ممتازاً للمحاسبين، وللمساسة وللاستشاريين، وعموماً لكل من يرغب بمتابعة متغيرات المعلومات والأشخاص.

استفد من نظام التداول المشترك

فكرة
168
عظيمة
إذا كنت تعاني ضجراً من متاعب السفر والمطارات ومن المأكولات المقدمة على الطائرات ومصاريف تذاكر السفر، فعليك الانضمام إلى المستفيدين من تقنيات العصر الحديث.

لقد كان نظام التداول المشترك بالفيديو بين عدد من الأشخاص في آن واحد حكراً على فئة الشركات الرئيسية الكبيرة جداً، أما الآن فقد أصبح ذلك في متناول الشركات الأصغر. وأفضل ما في الأمر أنك لا تحتاج إلى تجهيزات خاصة لإجراء المداولات المشتركة هذه. وبالرغم من أن عدداً كبيراً من الشركات يعرض خدمات التداول المشترك بالفيديو، إلا أن شركة كينكو وهي صديقة أصحاب الأعمال الصغيرة، تقدم هذه الخدمات في أكثر من 200 مركز، وإذا ما حوّلت جميع مداولاتك عن طريق كينكو، فإن التكلفة تكون بحدود 150 دولاراً عن كل ساعة لكل موقع، مع احتساب مدة نصف ساعة كحد أدنى. أما الشركات الأخرى فتكلف حوالي 205 دولاراً لكل موقع، أو 180 دولاراً إذا استعملت من جهة واحدة مواقع غير مواقع كينكو.

«تستطيع بواسطة هذه الخدمات أن ترسل صورتك، كما يمكنك إرسال الرسوم البيانية، والشرائح المسجلة، وأشرطة الفيديو ومعلومات الكمبيوتر. إن هذه الخدمات وما تؤمنه لك من اتصالات مع جهات بعيدة وعديدة، لا يشبهها فعلاً إلا انتقالك فعلياً إلى هذه الجهات»، هذا ما تقوله السيدة «لورا ماك كورميك» الناطقة باسم كينكو.

وإليك بعض الفوائد من كينكو لإنجاح التواصل بواسطة نظام الفيديو

- خطط لعملية التواصل من خلال مسبقاً، وتأكد أن الجميع يعرف ما يراد إتمامه خلال هذا التواصل.
- تذكر أن الوقت هو المال، لذلك ضع أولوية لموضوعات البحث وعين شخصاً محدداً في كل موقع ليقود المداولة من ذلك الموقع.
- تجنب ارتداء الأحمر الفاقع أو الأبيض وكذلك الملابس المزركشة أو المطبوعة لأن هذا يمكن أن يشوه الصورة ويعيق الرؤية أمام الكاميرا التي تقوم بالتصوير.
- تكلم بطريقة طبيعية وواضحة، توقف عن الكلام هنيهة عند إكمالك للجملة أو الفكرة الواحدة، حيث توجد فترة فاصلة قصيرة جداً ترافق البث.
- لا تسأل عند اشتراكك في المحادثة وتجنب أية أحاديث جانبية مع الحاضرين معك.
- دع الجميع يعلم أنك اقتربت من تقديم الرسومات البيانية.
- عرّف بنفسك من وقت لآخر، لكل فرد من المشاركين.

ومن أجل معلومات أخرى أو إجراء حجوزات، اتصل
بمكتب Kinko القريب منك.

حاول الإفادة من البريد الصوتي

إن هؤلاء الذين هم أكثر الناس بغضاً للتكنولوجيا
يعشقون البريد الصوتي. وبالنسبة لي فإن البريد
الصوتي هو من أعظم اختراعات التكنولوجيا. إنه
يمكنك من تغيير رسائلك الصادرة كل يوم، ويُتيح للنظام استلام
الرسائل الصوتية أثناء إجرائك مكالمات هاتفية.

فكرة

169

عظيمة

بالإضافة إلى ذلك يمكنك البريد الصوتي من تفقد
رسائلك في أي مكان من العالم وهذا أمر أصبح ضرورياً في
عالم الأعمال في هذا العصر.

509

إنني لا أدعي المعرفة المفضلة لكل التعقيدات التي يتم
بموجبها العمل ولكنني أدرك تماماً أنني لا أستطيع الاستغناء
عنها!

المشكلة أن الكثير من الناس لا يحسنون الإفادة من كل
مزايا نظام البريد الصوتي، إن تغيير رسالة ما، في حال الحاجة
لذلك، لا تستغرق منك إلا ثوانٍ معدودة؛ ورجال الأعمال
المشغولون دائماً سوف ينالون إعجاب زبائنهم عندما يتركون لهم
رسائل عن الوقت الذي بإمكانهم إعادة الاتصال بهم. ولا شك
أن كل ذلك سينعكس على فواتير خدمة الهاتف. وعليك ترك
رسالة مفضلة، وبالإشارة إلى أفضل وقت للاتصال بك. ويعتبر
البريد الصوتي مفيداً جداً وبصورة خاصة عندما يكون تعاملك

عالمياً حيث أن لفوارق التوقيت تأثير كبير. وعلى مدى السنين، فقد قمت بالتفاوض حول مشاريع مع عملاء، وهي ذات رأس مال كبير، وخطّطت لها وأدرتها وأكملتها دون أن ألتقي فعلياً مع هؤلاء العملاء، أو فريق عملهم.

في الواقع إن الذين يعرفون كيف يستخدمون البريد الصوتي والمقتنعون به يحصلون فعلاً على نتائج سريعة لعملهم. إن ترك رسالة صوتية جوابية لشخص ما في بعض الأحيان يمكن أن يحل مشكلة بصورة فورية.

مع أن المعلومات التالية تبدو بديهية، ولكن نذكرُ بها: عند ترك رسالة صوتية تذكّر ذكر اسمك بوضوح واسم شركتك، ورقم هاتفك والوقت الأمثل لمكالمتك. وإذا كنت قد اخترت نظام بريد صوتي متطور يتضمّن علب صوتية متعددة لكل واحد من الموظفين في المكتب، عندئذٍ فإن من المهم جداً أن تسهّل للطالب معرفة رقم التحويلة الخاصة للشخص المطلوب. وإنني أعتقد بأن مبلغاً ضخماً يقدر بالملايين يخسره أصحاب الأعمال في مبيعاتهم عندما يتعرّض المتصلون لنظام صوتي معقّد وغير فعّال ولا يستطيعون التعامل معه.

بالإضافة إلى نظام البريد الصوتي فإن بإمكانك استخدام نظام تسجيل يعمل خلال فترات الانتظار التي يتعرّض لها المتصلون ويبث رسائل صوتية إلى حين وصلهم بالشخص المطلوب. وعندها بإمكانك إسماعهم الموسيقى أو إعطاء معلومات عن أوقات دوام المكاتب، أو غير ذلك (انظر الفكرة رقم 76).

إن الرسائل الصوتية في فترة الانتظار مملةً وخصوصاً إذا كانت قصيرة وتكرّر بسرعة وأفضل الرسائل المسجلة التي استعملتها كُبريات الشركات هي التي تنبّه الطالب إلى مدة الانتظار المطلوبة حتى يتسنى له التكلّم مع من يريد.

وفي يومنا هذا، ومع التطور التكنولوجي المتسارع، من الأفضل استئجار خدمات استشارية في الاتصالات قبل اختبار هذا النوع أو ذاك من أنظمة البريد الصوتي. وأخيراً أياً كان النظام الذي تختاره، عليك استعماله بالطريقة الصحيحة لتسهيل الاتصال على الجميع.

تحقق من التكنولوجيا التي تستخدمها

511

مع هبوط تكاليف وسائل التكنولوجيا الحديثة حالياً، لم يبق عذر في عدم استخدام أفضل الوسائل المتوفرة في الأسواق سواء أكان ذلك متعلقاً ببرامج الكمبيوتر، أو بالكمبيوترات نفسها. وإن استخدام التكنولوجيا الصحيحة يسهّل لك عملك اليومي، كما يرفع معنويات العاملين معك وإنتاجيتهم وتطور الخدمات للزبائن.

إحدى الطرق التي يمكنك من تحديد ما تحتاج إلى شرائه بالضبط، هو إجراء التحقق السريع من التكنولوجيا المستعملة، والذي يتم بثلاث خطوات تجعلك تتأكّد من مدى نجاحك في خدمة نفسك وموظفيك وزبائنك. كما أن هذه الخطوات تساعدك على التأكّد من مدى تناسب التجهيزات في مكتبك مع الحاجات الفعلية لعملك اليومي.

فكرة

170

عظيمة

1 - حدّد بنفسك اختياراتك للأجهزة التي تريد استعمالها .

إن أصحاب الأعمال يعتمدون في العادة على أنظمة اتصالات سريعة وواضحة ليتمكنوا من القيام بمسؤولياتهم . اسأل نفسك: ما هي الطريقة التي ترغب باستعمالها في اتصالاتك؟ هل هي نظام البريد الصوتي؟ أم البريد الإلكتروني؟ أم هي طريقة الفاكس أو النداء؟.. الواقع أنه حتى الأشخاص غير المحبّذين للكمبيوتر عامة، أخذوا بالفهم التدريجي لأهمية الكمبيوتر الشخصي وأن استخدامه يعتبر استخداماً لوسيلة فعّالة في عالم الأعمال .

لا بد من اختيار الكمبيوتر الشخصي الذي تريده، أو ربما تفضّل استخدام المودم Modem كوسيلة لنقل الملفات بواسطة؟

إن تحديد الأجهزة التي تحتاجها في عملك هو أمر مطلوب لتحديد طرق التعامل مع موظفيك وعملائك . وعندما يجري تحديد هذه التجهيزات، عليك القيام بعمل لائحة مفصلة من هذه التجهيزات لشرائها . عليك أن تقرّر ما إذا كنت ترغب بشراء أجهزة ذات أغراض متعددة الاستعمال أم أنها لغرض محدّد، وأيها يحقق أفضل النتائج لعملك . تجوّل في صالات عرض هذه الأجهزة للتعرفّ على المطروح منها في الأسواق .

2 - تشاور مع الموظفين الرئيسيين عن الأجهزة التي يستعملونها

إنك لا تستطيع اتخاذ قرارك الذكي لشراء ما تحتاجه من أجهزة دون الرجوع إلى الأشخاص الذين هم على صلة بالعمل

اليومي وأخذ آرائهم في ذلك. أضف مقترحات هؤلاء الأشخاص إلى قائمة الأجهزة المطلوبة المعدة من قبل الشركة، وليس بالضرورة أن يكون لهم طلبات إضافية كثيرة. بل ربما يكتفي بعضهم بطلب طابعة ملوَّنة مثلاً، أو طلب كمبيوتر يتمتع بسرعة أكبر، أو طاقة أفضل للشركة. ومن المناسب أن تنتدب أحد الموظفين في الشركة ليستدرج الأسعار والمواصفات للأجهزة المتوفرة في السوق. وفي هذه المناسبة لا بأس من مشاوره شركات أخرى في الأجهزة التي يستعملونها. وكثير من الناس يرحبون الإدلاء بأفكارهم نحو ما يرغبون به وما لا يرغبون من الأجهزة والبرامج المُعدَّة للاستعمال.

3 - إجرِ استفتاءً بين عملائك والموردين

أجرِ استفتاءً لعملائك وللموردين أيضاً بواسطة بطاقة من قسمين، ترسلها لكل منهم، وضع عليها أسئلة قصيرة مثل: كيف ترغبون إرسال أوامر شرائكم، بالفاكس أم بالهاتف؟ هل تطلبون كميات أكبر لو أُتيح الطلب عن طريق الشبكة؟ ابحث فيما إذا كانوا يرغبون بمعرفة معلومات إضافية مثل رقم الهاتف الذي يمكن الاتصال به خارج أوقات الدوام العادية، أو معرفة البريد الإلكتروني، أو نظام الفاكس الجوابي. تأكّد من أن كتيب الشركة يمنحهم جميع المعلومات التي يحتاجونها. إن معظم العملاء يرغبون بتخصيص بضع دقائق يشون لك خلالها ما يرونه من السلبيات أو الإيجابيات خلال تعاملهم مع شركتك. أضف المعلومات التي يرغب بها عملاؤك قبل أن تقرّ بصورة نهائية ميزانية الشركة وأولوياتها.

مع أنك - على الأغلب - لن تتحمّل المضي فوراً بشراء جميع التجهيزات التي امتلأت بها قائمة المشتريات، إلا أنك تستطيع البدء بذلك فوراً؛ ثم اتخذ لنفسك موعداً بعد سنة لتقوم بالتحقق من أي تقدّم يمكن أن تكون قد حصلت عليه.

اقتنِ آلة تصوير (كاميرا) رقمية لموقعك على الشبكة

كان جون، وبيتسي، وبوويل، أصحاب شركة «سالت مارش يوتاري» يحرصون كل سنة على حضور معرض أتلانتا للهدايا، إلا أنهم في صيف سنة 1997 تخلّفوا عن هذا الحضور. لقد قدّروا بأن الحصول على مبيعات بحوالي 16,000 دولار خلال المعرض لا يعتبر مجدياً عندما ينفقوا 8,000 دولار للاشتراك فيه.

مع ذلك فقد كانوا حريصين على عدم تفويت الفرصة؛ فقرّروا طباعة طلبات شراء ملونة، ووزعوها بالبريد إلى المهتمين بحضور المعرض. وبالفعل، وفي وقت قصير، حصلوا على طلبات شراء بـ 16,000 دولار ولم يزل الهاتف يحمل إليهم طلبات جديدة أيضاً.

لقد جهّز السادة «بوويل» هذه المطبوعات (طلبات الشراء) بنفسيهما خلال يومين، وذلك باستعمال آلة تصوير رقمية، وجهاز كمبيوتر، وطابعة ملوّنة، وكانت كلفة الكاميرا بحدود ألف دولار، وقاموا باستعمالها أيضاً لتصوير منتجات لأجل موقعهم على الشبكة.



يقول السيد «مور غنسترن»، مؤلف كتاب «تنمية أعمالك بواسطة الكمبيوتر الشخصي»، أن بإمكان أصحاب الأعمال الصغيرة التوصل إلى عرض منتجاتهم بسرعة، دون الاضطرار إلى اللجوء لأفكار أكثر تعقيداً.

إن استعمال آلة التصوير الرقمية في وقت واحد مع الكمبيوتر، يمكنان صاحب الأعمال من الحصول على صور ملونة مناسبة، ويعتبر ذلك ثورة ثانية في عالم النشر الخاص بالأعمال التجارية، بعد الثورة الأولى الخاصة بالكمبيوترات والطابعات الليزرية.

آلة التصوير الرقمية لا تستخدم فيلماً، وهي مثل التجهيزات الرقمية الأخرى في عالم الإعلان، فإنها تتيح لك أن تعرض المواد التي قمت بتصويرها، فإما أن تقوم بإلغائها، أو تجري عليها التعديلات التي ترغب بها، كل ذلك قبل طباعتها بصورتها النهائية. إنها تعمل تماماً مثل آلات التصوير ذاتية التركيز Auto-focus، ولكنها تمتاز بإظهار قدرتك على العرض بعد التصوير فيكون بإمكانك تعديل الصورة أو إلغائها وإخراج صورة جديدة، حسب ما تراه مناسباً. ولإجراء تعديلات على الصورة، فإن عليك توصيل آلة التصوير بالكمبيوتر بواسطة السلك Cable الخاص بذلك. ثم هناك برامج متعددة لهذه الأغراض تتفاوت أسعارها وكذلك قدراتها، لذا عليك البحث عن المناسب في السوق. يعتبر برنامج «أدوبي» Adobe للتصوير من أكثر البرامج شهرة في هذا المجال ولكنها ذات أسعار مرتفعة نوعاً ما بالنسبة إلى أصحاب الشركات الصغيرة.

وباختيارك البرامج الصحيحة يمكنك التحكم بلمعان الصورة، وتضاد الألوان فيها وكذلك مقاسها. وعندما تفرغ من تحضير الصورة التي ترغب بها عن طريق المودم Modem يمكنك إرسالها إلى عملائك، أو الاحتفاظ بها في موقعك على الشبكة.

تكلفة آلة التصوير الرقمية من النوع المستعمل للمحترفين تبدأ من 15,000 دولار. بينما لا تكلف آلة التصوير الرقمية ذاتية التركيز Auto-focus أكثر من 1,000 دولار فقط. أما الطابعة الملونة من نوع الحبر النافث فتكلفتها أقل من 300 دولار. وإذا توصلت إلى شراء الورق اللامع اللازم لمثل هذه الصور فعليك أن تدفع 75 سنتاً لكل صفحة منه.

وللحق، لا بد أن نعترف أن الصور المنتجة بواسطة آلة التصوير الرقمية لا تتمتع بالجودة العالية التي تحصل عليها باستعمال آلة التصوير التقليدية التي يستعمل فيها الفيلم المعروف

بعض المزايا لاستعمال التصوير الرقمي

- ليس هناك تكاليف للتصوير: فلا تكلفة (فيلم) ولا تكلفة لتحريضه وتظهيره.
- تحصل فوراً على النتائج، وتقوم بعرضها مباشرة أو عن طريق الحاسوب إذا كان متصلاً بآلة التصوير.
- تواصل مباشر مع أنظمة التصوير الإعلانية، باستعمال آلة التصوير المتصلة مع الحاسوب.
- سهولة نقل الصور بواسطة الفاكس أو (المودم).

خصوصاً إذا كان الغرض هو استعمال الصور المنتجة في كتالوج ملون أو إعلان هام، وبالرغم من مزايا السرعة وإمكان التعديلات عند استعمال التصوير الرقمي. ويقول المصورون المحترفون أن الصور المنتجة بآلة التصوير الرقمية تشحب ألوانها وتتبدد مع الزمن إذا ما قورنت بالصور المنتجة بآلات التصوير التقليدية بواسطة الفيلم. ويحذّر السيد «مور غنسترن» أنك إذا لم تستعمل طابعة ملونة ليزرية ذات جودة عالية، فإنك سوف تحصل على صور بجودة رديئة كالتي تحصل عليها في المحلات الرخيصة.

تصوير بطاقات عملك Scan

517

إن محفظة البطاقات الشخصية هي كنز ثمين لديك، ولكن حفظها، ومراجعتها ليس بالأمر السهل والميسّر. يقول رجل التأمين «ريتشارد بوتوين» وهو من مدينة «غريت نيك» في نيويورك: إن أعظم فكرة تقدم بها هو شراء جهاز Scanner لتصوير البطاقات. فبواسطة هذه التكنولوجيا الحديثة تستطيع أن تدخل البطاقة الشخصية في الجهاز وخلال دقائق فإن المعلومات المدوّنة عليه تكون قد قرئت واختُزنت. وعندما تكون جاهزاً فإن بإمكانك استخدام هذه المعلومات المخترنة أو إرسالها لأية إدارة ترغب بها.

فكرة

172

عظيمة

تقول الشركة أن هذا النظام يعتبر عظيماً للبائعين، والمدراء التنفيذيين، والمساعدين، وعموماً لكل من يحتاج

للاحتفاظ بكميات كبيرة من العناوين. إن جهاز «كارد سكان Card Scan's» له برنامج أساسي بتكلفة 99 دولاراً، وبرنامج متطور بتكلفة 299 دولاراً. ولمزيد من المعلومات يمكن زيارة موقع الشركة على الشبكة العالمية www.cardscan.com.

اتخذ لنفسك موقعاً على الشبكة العالمية

فكرة عظيمة 173 إن إبداع موقع على شبكة الإنترنت يعتبر وفي حالة واحدة عملية معقدة ومشروعاً يتطلب بعض المصروفات بدلاً من أن يجلب دخلاً.. وذلك عندما تُنشئ هذا الموقع بطريقة خاطئة. قبل أن تبدأ بالتخطيط للموقع، تأكد إن كنت تستطيع إبداع هذا الموقع والمحافظة عليه. إنه من غير الممكن أن توجد هذا الموقع وتدخله إلى الشبكة العالمية بهذه البساطة. فعليك تحديث هذا الموقع مرة كل أسبوع على الأقل، بإضافة معلومات جديدة أو عروض وحوافز حديثة. كما عليك التأكد من أن عملائك هم من الذين يزورون المواقع على الإنترنت. أمّا إذا كان عملائك لا يستخدمون شبكة الإنترنت سواء لزيارة المواقع أو لإجراء مشترياتهم، فإنك تضيّع مالك دون طائل.

واليك بعض الخطوات للبدء في إنشاء موقعك على الشبكة:

- 1 - افتح خط الشبكة لتتحرى عن وجود تشكيلة من المواقع الخاصة بشركات كبيرة وصغيرة. إن هذه الطريقة هي المفضّلة للتعرف على ما تريده وما لا تريده من الشركات

بالضبط . سوف تجد بعض المواقع المتطورة جداً والتي تحتوي على أنواع من الرسوم البيانية والمجسمات . وتجد بعضها الآخر مبسطاً جداً ولكنه أنيق في نفس الوقت . تذكر المواقع التي تنال إعجابك واشترك مع المصمم الذي يعمل معك للاستفادة منها .

2 - أثيرُ إلى العناصر التي تريد إدخالها إلى الموقع الخاص بك وبحذر ، ضع لائحة بالمعلومات التي ترغب الاشتراك بها مع العملاء والزبائن واسأل نفسك ، هل تحتاج أن تدخل معلومات عن السلع ولائحة الأسعار؟ أو نموذج طلبية؟ هل ستصنع كتالوج على الشبكة؟ هل ستنشر جداول توضح السلع المنتجة أو المصدرة؟

3 - اكتب لائحة بالأقسام وحاول تقدير عدد الصفحات اللازمة لها علماً أن معظم المواقع تقدر تكاليفها على أساس عدد صفحات الموقع .

4 - عندما تنتهي من تحديد جميع الأقسام التي ترغب بها على موقعك ، حدد موعد لقاء ، على الأقل ، مع اثنين أو ثلاث مصممين : اسأل أصدقاءك أو زملاءك ليقترحوا عليك أسماء مصممي مواقع جيدين . أو الأفضل من ذلك ، الاتصال بالشركات التي أعجبت بمواقعها واسألهم عن اسم ورقم هاتف مصمميهم . وقبل موعد اللقاء مع المصمم اسأل بعض المراجع واتصل بهم . التق فقط الأشخاص المقترحين والمتميزين منهم . إنك لا تريد إضاعة الوقت لتحصل على تسعيرات من أشخاص يصعب التعامل معهم أو لا يلتزمون بإنجاز العمل في الوقت المحدد أو لديهم سمعة سيئة .

5 - عند اللقاء الأول، اطلب من المصمم أن يدخل على الشبكة ويعرض لك بعض أعماله التي نفذها سابقاً لعملائه، وقبل أن تُعرِّفه على ما تريد عمله، اجتهد لتحصل على أجوبة واضحة عن الأسئلة الآتية:

- هل يقومون بالعمل بأنفسهم أو من خلال آخرين؟
- كيف ومتى يتوقعون الدفع لهم؟ هل يطلبون سلفة مسبقاً؟
- ما هو المبلغ المطلوب منك لمتابعة تطوير وصيانة الموقع؟... إن أكثر المصممين يقدمون تلك الخدمات لقاء الأجر بالساعة.
- هل يتولون مهمة إيجاد شخص يساعد على إنشاء موقعك؟.

6 - بعد حصولك على أجوبة الأسئلة المطروحة أعلاه، اطلب تسعيرة مكتوبة بالتفصيل وخريطة للموقع توضح لك عملية تدفق كل الصفحات من الصفحة الرئيسية.

7 - تذكر بأن أسعار التوسيع تتغير كثيراً حسب طلبك فمثلاً إنشاء موقع جديد ممكن أن يكلف 2,500 دولار أو 200,000 دولار تقريباً وذلك يعتمد على العمليات المعقدة فيه. كثير من خدمات الشبكة تقدم مواقع شخصية بأسعار مخفضة للمشاركين، لكن غالباً ما تريد موقعاً يبدو عملياً أكثر عندما تكون أعمالك تستأهل ذلك. وعندما تستلم عرض الأسعار حاول المقارنة بتأني والتأكد من عامل الكلفة في الخدمة ونفقات الإنشاء.

8 - انتبه إلى النفقات المبطنة والمخفية، ولا تخف من توجيه الأسئلة لفهم حقيقة كل شيء ستدفع تكاليفه فيما بعد.

9 - عندما تنتهي من تصميم موقعك، تأكد من حصولك على القرص المدمج CD-ROM عليه كامل تصميم الموقع. تذكر أن المصمم لا يملك الموقع؛ إنه لك، وعليه فإن اقتنائك نسخة أخرى تحميك من فقدان الجهد خصوصاً عندما تستخدم مصمماً آخر.

10 - ابدأ العمل ببساطة، فلا يطلب منك أكثر من كبس الزر مرتين لتصل إلى موقعك. اسع إلى تصميم موقع واضح وأنيق، فبإمكانك دائماً إضافة رسوم بيانية متحركة عندما تدعو الحاجة.

11 - قبل البدء، أنصحك بمراجعة هذه الكتب «خلق مواقع فعالة من الجيل الثالث لتصميم المواقع» (هايدن بوكس)، وأيضاً «كيف تجمع ثروة من خلال شبكة الإنترنت»، «لمارتا سيغل» (هاربير كولنز).

اجعل خدمة عمالك عن طريق الكمبيوتر

كان «يون ليم»، وهو خياط متمرس، قد اشترى محلات «مانور» للتنظيف والكوي على البخار «في بيلهام مانور في نيويورك، وحين استلامي للوصل الأصفر، كان عليّ أن أوقع على دفتر سلكي قديم بأنني استلمت ملابسني. هذا النظام القديم توقف فجأة ذات يوم من أكتوبر 1997 عندما فتحت أبواب المصبغة في الثامنة صباحاً، وكان هناك جهازا كمبيوتر لامعان متركزان في وسط طاولة من الفورميكا الأزرق والأبيض. لقد اتبعت محلات مانور للتنظيف التكنولوجيا المتطورة في ليلة واحدة.

فكرة

174

عظيمة

ويقول «ليم»، الذي يملك محلين آخرين للتنظيف في مقاطعة ويستمر، أنه أنفق حوالي 5,000 دولار على كل كمبيوتر جُهِزَ حسب طلبه. والنظام الذي تم إدخاله في محلاته الثلاث هو بالحقيقة مصمم خصيصاً لمحلات أعمال التنظيف والكوي على البخار. فكل مفتاح على اللوحة مشفّر ليسجل: قميصاً، سترة أو رداءً أو غطاء سرير. إن الأسعار تظهر أوتوماتيكياً وتطبع على ورقة تتضمن وصلين، أحدهما للمحل والآخر للزبون. والوصلات معرضة للضياع لكن جهاز (ليم) لن يضيع أكثر ملابسنا وما لدينا عنده.

ويمكن القول إنه ما كان بإمكانه إدارة هذه الأعمال دون مساعدة الكمبيوتر الجديد. فمهما كان عملك صغيراً بإمكانك شراء نظام كمبيوتر مبرمجاً حسب نوع عملك، إذا كنت تدبر محلاً لبيع الحيوانات، أو شركة بناء أو مطعمًا، أو مكتب حمامة أو تأمين، أو سلسلة صالونات تجميل، فإنك تستطيع في جميع الحالات إيجاد طريقة خاصة بك لملاحقة عمليات جرد السلع وسجلات البيع والشراء، وإصدار الفواتير وطرح بضاعة مرة ثانية.

يمكنك شراء أنظمة من عدة شركات كبرى بما فيها IBM وهي أم البرامج المتخصصة، أو استخدام اختصاصي في هذا المجال لأجهزة تجميع نظام من نقطة البداية. ووفقاً لما جاء في دراسة أجرتها مايكروسوفت، هناك 200,000 موزع مستقل الذين باستطاعتهم خلق نظام خاص بأصحاب الأعمال مثلك، مع

العلم أن 20٪ منهم يخففون أو يخرجون من ساحة العمل كل سنة ويبقى الآخرون مستمرون في العمل لوقت كاف ويضمنون استمرار الخدمة للنظام الذي اشترته منهم.

إن فوائد البرنامج الخاص بك كثيرة، بإمكانك أن تحصل على ما تريد. فبرنامجك هُيئ خصيصاً لعملك ويمكن تحديثه باستمرار.

إن الطريقة الأفضل لإيجاد البرنامج المطلوب هي عن طريق الاتصال بالبائعين المحليين المحترفين للبرامج، ممن يُسوّقون برامجاً متخصصة مثل التي تحتاجها صناعتك.

إذا كنت تعتقد أن عملك مختصراً جداً لتملك برنامجاً خاصاً بك، أعد النظر ثانية. إن صديقتي وجارتي «ديبرا أورلاندو» وهي مصممة داخلية في أحد المحلات المشهورة في أنحاء العالم، تعمل في غرفة عملها المريحة من خلال كمبيوتر ماكنتوش محملاً ببرنامج CAD-LAM مخصصاً للتصميم الداخلي.

إنها ترسل إلى المعمارين والمقاولين ملفاتها عبر أسطوانة ليطلبوا منها مخططات البناء. إنها نادراً ما تلتقي زملاءها وجهاً لوجه وتدير عملها من محترفها في بيتها لإيجاد تصاميم بمستوى رفيع جداً.

ويمكنها برنامجها هذا، من تمضية وقت أطول مع ابنتها «كارا» التي ما تزال في طور الحضانة ويمكنها أيضاً من التواجد

في منزلها عندما يعود ابنها «بيتر» من المدرسة .

إذاً فمهما كان عملك الذي تديره صغيراً، خذ بعين الاعتبار ما هو متوفر بالأسواق حتى تجد بالضبط نوع الأجهزة والبرامج التي تحتاجها لنجاحك .

اقتن عِدَّاداً بريدياً متطوراً

فكرة 175 **عظيمة**
في 31 آذار/مارس 1999، أبطلت خدمة البريد في أمريكا عداد البريد الميكانيكي المستعمل في غالبية الأعمال التجارية الصغيرة ومعنى ذلك أن الـ 750,000 من الأعمال التي تستخدمه للتحرك بسرعة نحو العصر الحديث .

إن خدمة البريد استخدمت العداد الميكانيكي لتقضي على تلاعب المحتالين الذي يُكَلَّف دافعي الضرائب حوالي مئة مليون دولار سنوياً . لحسن الحظ أن عِدَّاد الطوابع البريدي المرقم فعال أكثر فيمكنه إدخال طابع البريد من خلال الـ Modem في أقل من دقيقة لقاء كلفة زهيدة . وإليك أربع شركات مُصَرِّح لها بتسويق الإنتاج عبر الخدمة البريدية : «بوستاليا أنكور بوريشين»، شركة «أسكوم هيسلر» لنظام الإرسال بالبريد، «نيو بوست»، و«بيتني بووز»، وهذا الأخير يعد أهمهم في التجهيزات البريدية ولديه «مكتب بريد خاص» مصمماً بالتحديد للأعمال الصغيرة، وبإمكان العداد المرقم الأنيق إدخال الطوابع البريدية عبر المودم في عشرين ثانية على مدى الأربع والعشرين ساعة .

يطبع البرنامج عشر مغلفات في الدقيقة الواحدة، فهو يصمم المغلف ويتولى أمر العناوين ويخبرك كم من الطوابع البريدية يلزم للرسالة أو الطرد.

يقول «مايك ستيسيك» وهو نائب رئيس ومدير عام شركة بيتني بووز «إن البريد هو محرك التجارة في المؤسسة التجارية لكنه يستهلك من الوقت الكثير» وهو الآن يعيد ابتكار طريقة لتعامل المؤسسات الصغيرة مع البريد ويضيف قائلاً: «إننا ندرك أن البريد أكثر من وضع الطابع على مغلف ما. وقال «ستيسيك» أن شركة حالية تقوم بدراسة وجدت أن 85٪ من المؤسسات الصغيرة التي روقت لا تزال تعلق الطابع وتجهز البريد باليد، وهذا يمثل إضاعة كبيرة للمال وللوقت معاً. إن شركة بيتني بووز لديها مؤشر بريدي على CD-ROM قرص مدمج والذي يؤمن مرشد بريدي وشبكة مباشرة، وهي خدمة بريدية، بواسطة Modem بريدي، تسمح للشركات الصغيرة بالتوزيع عبر بيتني بووز.

للاستعلامات عن منتجات بيتني بووز، اتصل بالشركة على الهاتف 7058 - 640 (800) أو تفقّد موقعهم في الشبكة على www.Pitsneybowes.com.

جهاز كمبيوترك لسنة 2000

إن نظام الكمبيوتر سيحتاج إلى إعادة برمجة عندما يتغير التقويم في يناير 2000. ويقول «بيتر دي جاغر»، مستشار ومستثمر لمركز معلومات على

فكرة

176

عظيمة

الشبكة في سنة 2000 (www.year2000.com) أنه حتى أواخر سنة 1997، أقل من 35٪ من الشركات الأمريكية تحاول حلّ هذه المشكلة وأن 10 في المئة فقط من البلاد الأوروبية قد فعلت شيئاً.

كل المسألة تقوم على أساس أن أجهزة الكمبيوتر كانت قد تم برمجتها قبل 25 أو 35 سنة وبرمجة شيفرة الكمبيوتر تتألف من أصفار وآحاد، وعلى ما يبدو أن نظام برمجة الكمبيوتر سيلاقي صعوبات مع صفرين العام 2000.

إن مشكلة الـ «الصفرين» تبدو أكثر صعوبة في نطاق الكمبيوترات الكبيرة، لكن مستخدمي الكمبيوتر الشخصي وماكنتوش عليهم أيضاً أن يطوّروا الأجهزة التي يستعملونها، بصورة أفضل. إذا كنت تصدق عبارة الكمبيوتر فلتعلم أن تكلفة معالجة هذا الخلل رهيبية. ومجموعة غارتنر المختصة بالكمبيوترات وبرمجتها ذات السمعة الجيدة جداً بأفكارها، تتوقع كلفة 600 بليون دولار لتطوير أجهزة الكمبيوتر في العالم، بينما مركز بوسطن لأبحاث تطوير الأجهزة يتوقع تكلفة مذهلة تصل إلى 3,6 تريليون دولار.

ولكي أحصل على القدر من المعلومات الذي أزوّدكم به الآن، حضرت مؤتمراً بإشراف أحد البنوك الاستثمارية في نيويورك بيتش، كاليفورنيا، واسمه «كروتندن روث» وبالرغم من أنها مؤسسة صغيرة ولكنها ذات باع واسع في هذا الباب. وكان قد حضر هذا المؤتمر ممثلين لعشرات من مؤسسات وشركات التكنولوجيا، وجميعهم كانوا مصممين للحصول على

أرباح طائلة من عملهم في تصحيح مشكلة سنة الـ 2000.

لقد أوضح خبراء برمجة الكمبيوتر كيف تحتاج الكمبيوترات الكبيرة إلى قدر كبير من العمل لمعالجة المشكلة، بحيث يضطر العاملون إلى تعديل برامجها جذرياً. ولقد تحدث هؤلاء الخبراء عن الحاجة إلى مصانع في جميع أنحاء العالم لتعمل على مدار الساعة لحل المشكلة. ولقد أخذت الشركات العاملة على هذا التصحيح بيع خدماتها مقابل 8 سنتات عن كل قدر بسيط من التعديلات، مع العلم أن هناك الكثير مما يحتاج إلى تعديل. ولذا إذا كنت ممن يقتنون كمبيوتراً كبيراً Main Frame فمن الخير لك أن توظف فريق عمل متخصص في أنظمة المعلومات ليعالج لك هذه المشكلة. وإنني واثق أنك ذكي بشرائك هذا الكتاب، ولن يخونك ذكاؤك في توظيف فريق العمل الذي أشرتُ به عليك ليحل لك مشكلة كمبيوتراتك للقرن المقبل.

أما إذا كنت تمتلك شركة صغيرة وتستخدم كمبيوترات شخصية فإنك بالفعل من المحظوظين. إن معظم برامج الكمبيوتر قد تم تأهيلها لتستوعب مشكلة سنة 2000، ولكن هذا لا يعفيك من ضرورة الاطمئنان إلى عدم مواجهة أية مفاجأة في ليلة رأس سنة 1999. سوف تجد الكثير من برامج الكمبيوتر تُباع على الرفوف، مما يمكن تأهيله بسهولة، ولكن تأكد من أن الثمن الذي ستدفعه لشرائها سيكون معقولاً.

يقول «الخبراء»، إن الشركات متوسطة الحجم، والمالكة

لكمبيوترات من أنواع مختلفة سوف تتعرض لمشكلة سنة 2000 بطريقة قاسية .

بالإضافة إلى حل مشكلة الكمبيوترات، فإنه لا بد من حل مشكلة كل جهاز مرتبط بكمبيوتر، أو جهاز يعتمد تاريخياً إلكترونياً لتنظيم المعلومات. فأجهزة مثل Bar Coding وأجهزة Scanners وأجهزة التغذية الكهربائية المستمرة UPS، جميعاً تحتاج إلى تصحيح. وبدلاً من الارتباك، توجه مباشرة إلى تحديد ما يجب القيام به عمله لتهيئ عملك لسنة 2000. وإذا عملت ذلك بالجدية اللازمة الآن، فسوف تتمتع بليلة رأس السنة كما يحلو لك بدلاً من أن تقضيها وأنت عاكف على إصلاح كمبيوتراتك. . .

استخدم جهاز فاكس إلكتروني

فكرة
177
عظيمة

الواقع أن استخدام الكمبيوتر لا يعني عدم استعمال الورق، بل إنه يضعك أمام أكوام كبيرة من الورق. وذلك ناتج عن نقل الملفات الكبيرة عبر البريد الإلكتروني إلى أنحاء مختلفة من العالم، ومن ثم الاحتفاظ بنسخة مطبوعة منها في مكاتبنا. إن أهم ميزة لاستعمال البريد الإلكتروني لنقل المعلومات تكمن في توفير الوقت والتكاليف. وعلى سبيل المثال، فإن استعمال الإنترنت لإرسال الفاكس أقل تكلفة بكثير من استعمال خطوط الهاتف المعتادة، حتى ولو حرصت على استخدام خطوط الهاتف في أوقات التخفيض.

يوجد في العالم حالياً شركات كثيرة جداً ممن يقدمون

خدمة الفاكس الإلكتروني، وإليك أسماء بعضاً منهم:

- شركة إيه - ماكس للاتصالات، والتي تعطي مثلاً بأنك لو أرسلت 500 صفحة من الوثائق بطريقة البريد الجوي، فسيكلفك ذلك حوالي 160 دولار، أضف إلى ذلك تكلفة أوراق الرسائل المطبوعة بحدود 170 دولار، وتكلفة العمالة اللازمة لذلك بحدود 130 دولار.

أما إذا استخدمت الفاكس لذلك، فإن تكلفة إرسال الـ 500 صفحة لا تتجاوز 85 دولار أو قل 17 سنتاً للصفحة الواحدة. ولمزيد من المعلومات عن الشركة اتصل بـ رقم الهاتف المجاني 0360 - 252 - 800.

- شركة كومفاكس، وهي شركة أخرى بدأت أعمالها في سنة 1997 وتعرف باسم «دوت. كومفاكس»، وهي تعرض خدمات الفاكس بالإنترنت للشركات الصغيرة والكبيرة. وتسمح هذه الخدمات بنقل المعلومات والملفات من خلال الكمبيوتر الشخصي الذي يعتمد نظام «ويندوز»، وبهذه الطريقة يوفر المستعمل 50٪ من التكاليف التي يتكبدها مستعمل الفاكس العادي. إن «كومفاكس» تعتبر في آن معاً مثل الفولكس فاغن والمرسيدس، هذا ما يقوله «بين فادر» رئيس الشركة ويتابع قائلاً «ليس من الضروري أن تكون من الشركات الـ 500 الكبرى حتى تتمتع بأسعارنا المخفضة».

إن خدمة كومفاكس المجانية تعطيك الفرصة لإرسال 1,000 فاكس، أو فاكس واحد بمقابل 10 سنتات للدقيقة، وذلك لأي مكان في الولايات المتحدة. أما الأسعار الخاصة بالإرسال للعالم فتتوقف على الجهة المرسل إليها.

يسمح البرنامج المستخدم من قبل الشركة أيضاً باستلام الفاكسات المرسلّة إليك حتى حين غيابك عن المكتب. ويتم تخصيص رقم هاتف شخصي لكل مستعمل للفاكسات المرسلّة، بإمكانك الاطلاع على الفاكسات الواردة إليك، وذلك في أي مكان تكون فيه، كما يمكنك طباعة هذه الفاكسات. لمزيد من المعلومات عن «كومفاكس» ادخل على موقعهم بالإنترنت www.comfax.com.

سوق منتجاتك عبر شبكة الإنترنت

تُرى، هل أنت مستعد لإنفاق مبلغ 23,000 دولار بينما أنت جالس خلف شاشة الكمبيوتر؟ لقد أنفق أحدهم بالفعل هذا المبلغ لشراء قطعة نقد ذهبية لا تتجاوز قيمتها الاسمية ثلاث دولارات، ولكنها مسكوكة سنة 1884، وتمت هذه الصفقة من خلال مزايادة استضافتها شركة (نوميسماتز) التي تُعنى بإجراء المزايدات عبر الإنترنت، وتم ذلك في نوفمبر 1997. والموقع الذي تمت فيه هذه المزايادة قد أجرى بالفعل مزايدات يتجاوز عددها الألف وتم خلالها استلام أكثر من مئة ألف عرض، وتمتلك شركة هوبي ماركيتس من سان فرانسيسكو هذا الموقع.

يقول السيد «جوناثان هيربارد» أحد المؤسسين ورئيس الشركة: «سوف ينضم إلينا في وقت قصير 4,000 موزّع من موزعي القطع النقدية النادرة، وسيكون نمو عملنا رائعاً».

تأسست شركة هوبي ماركتس www.Hobbymarkets.com سنة 1995 لخدمة الأسواق المهمة بـ القطع النقدية الأثرية. وبلغت قيمة القطع النقدية النادرة التي تداولتها سنة 1997 حوالي 4 مليون دولار، وتتقاضى الشركة عمولة على المبيعات وهي من الشركات المحظوظة والتي تتمتع بنسبة أرباح مميزة.

ويمكن القول أنه بعد أن أصبح الشراء عبر الإنترنت آمناً، بدأ العديد من المستهلكين يشعرون بالرغبة والراحة في استخدام الشبكة لمشترياتهم، لذلك نقول إنه حان الوقت لتبدأ ببيع منتجاتك عبر الشبكة العالمية إن كنت تنوي ذلك. وقد بلغ حجم المبيعات على الشبكة أكثر من 10 بليون دولار في سنة 1997، ويتوقع أن تبلغ أكثر من 200 بليون سنة 2001، حسب تقديرات شركة المعلومات العالمية. وبالرغم من وجود بعض المشكلات الفنية حتى الآن، وبالرغم من التحفظ النفسي على استعمال الشبكة في المشتريات، إلا أن الشكاوى على هذه الطريقة أضحت أقل من السابق، والمستخدم يكرّر التسوّق مرة تلو الأخرى. والحقيقة أن الشراء عبر الشبكة يوفر مالاً وثيراً إذا تمكّنت من معرفة طريقك في التسوّق.

لقد قام (روني ياكوف) مؤسس شركة المصادر الرقمية لبنك المعلومات الملونة في مانهاتن، بتطوير موقع www.shopfast.com لبيع الشوكولا البلجيكية وبعض مستحضرات التجميل. ومستلزمات لعبة الغولف.

يقول السيد «ياكوف» إن «الشركات تحتفظ بشخصيتها

المستقلة الفردية في كل الأحوال، ولكنك إذا توجهت إلى أحد المواقع على الشبكة بإمكانك حينها الحصول على حسومات إذا تسوّت بضاعة أخرى أيضاً. ويضيف ياكوف قائلاً: «إننا نترك الحرية للبائع ليحدد أسعاره للبيع، ولكننا نرغب بالعمل مع شركات تتمتع بكفاءة عالية لتسليم البضائع» ويذكر أن البائعين لا يشترطون أية مصاريف على الشركة لتغطية تكاليف تصميم المواقع.

ويبدو أن المواقع التي أنشأها السيد ياكوف تعرض للبيع أنواعاً عديدة من المنتجات مثل الأدوات الموسيقية وما يتعلق بها، والملابس، وبرامج الكمبيوترات، والورود والزهور، والألعاب وأفلام السينما، ومنتجات الزينة والتسلية، ويبدو أن مواقعه تعمل بشكل جيد، وهو يقول عنها:

«إنها تنمو بشكل كبير شهراً بعد شهر والناس يشعرون بالراحة في التعامل ببطاقات الائتمان كطريقة للدفع على الشبكة». ويعرض ياكوف حلاً آخر للذين لا يريدون الإفصاح عن تفاصيل بطاقات ائتمانهم عبر الإنترنت، فهو يفسح لهم المجال لتسجيل طلبهم عبر الإنترنت ثم التسديد بواسطة الحوالات البنكية باستعمال المراسلة عن طريق الفاكس أو من خلال الاتصال على أحد الأرقام الهاتفية المجانية. ويقول ياكوف أن الباعة الناجحين عن طريق شبكة الإنترنت قد صرّحوا له بأنه من الضروري منح المشتري خيارات للدفع حتى لا يدفعهم حذرهم إلى الإعراض كلياً عن هذه الطريقة في التسوق.

وبالرغم من حصول بعض الإشكالات في التعاملات المالية عبر الإنترنت، إلا أنها تُعتبر الآن سليمة وآمنة. ولا يفوتنا أن التعامل المالي عبر الهاتف للشراء، كان يتضمن أحياناً مشكلات من نوع مماثل. وإليك بعض الملاحظات التي عليك الأخذ بها قبل أن تعرض بضائعك للبيع على شبكة الإنترنت:

- تأكد أن زبائنك هم من المستخدمين للإنترنت، وإلا فلا حاجة لإضاعة الوقت.
 - هل تستطيع عرض بضائعك بواسطة الرسومات أو الصور؟
 - هل تستطيع إعطاء المعلومات عن منتجاتك ومواصفاتها إلى الناس بحيث يكون بإمكانهم من تشكيل تصور معقول عنها حتى يتمكنوا من أخذ قرارهم بالشراء؟
 - هل تقبل البيع بواسطة بطاقة الائتمان؟
 - هل عندك موظف خبير باستقبال الطلبات عبر الشبكة والتعامل معها بسهولة ليُصار تسليمها لطالبيها!
 - هل بإمكانك عمل تجربة بيع على الشبكة عن طريق موقع موجود لغيرك، قبل أن تتكلف بإنشاء موقعك الخاص بك!
- إذا أجبت بنعم على أربع على الأقل من الأسئلة أعلاه، فإن من المجدي إنشاء موقع تسويقي خاص بك على الشبكة.