

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](http://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 اشترت مؤخراً من [Shopping.com](http://Shopping.com) قارئ DVD وتلفزيوناً عالي الدقة. أو ما قد يسمح ل HP بأن ترسل لك بالبريد الإلكتروني برنامج

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

تخيل 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](http://www.cpex.org)) CPEX أن تخلق معايير للاتصالات لتجعل المصنعين 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...)

ابدأ 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: «جيد! 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 المرسمة 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. تُدخل 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، يُستخدَم 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 مكثبي 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، سيطرح 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 نقطع 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  
سيقدر لك 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

obeikandi.com

## الفهرس

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

- 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 الدانية 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 (Cookics) (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
- استنجاز 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 الكمبيوترات المحمولة... 300
- أصحاب مواقع البيع بالتجزئة على الوب 344
- الإصدار المجمع 253
- الأصدقاء القدامى 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  
الائتلاف 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  
إنكلترا 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  
الأنانية 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 359  
 بارلو (نايغل) 55  
 بالكلي (مايكل) 419  
 بالم بيلوت (Palm Pilot) 515  
 بانتيوم (Pentium) 214  
 باثمو 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  
 أواسل (Oracle) 433  
 بطاقة الائتمان 24  
 بعض الناس ليسوا من علماء  
 المكتبات 332  
 بكين 71  
 بلاد العميان 357  
 بلكوفسكي (ريتشارد س.) 189،  
 190، 191  
 بلوتسكي 439  
 البناء 428  
 بناء الثقة والولاء 392  
 بناء جميل... 87  
 بناء علاقات ودية وطويلة الأمد  
 مع الزبائن 401  
 البنيتيوم 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  
 بولار (أوديت) 201  
 بوهر (كريستيان) 477، 478، 480،  
 483، 484، 485، 490  
 بوي (دايفيد) 416  
 بي كي زيپ (PK Zip) 382  
 بيبيرز (دون) 33، 79، 171، 266، 367،  
 387  
 بيترز (توم) 23، 24، 339، 351  
 بيرتي 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  
 الصفر 71  
 بيع النبيذ بالتجزئة 71  
 بيكايكيو (شارون) 438  
 بيل 164  
 بين (كيم) 247  
 تابسكوت (دون) 512  
 تاريخ الشحن 428  
 تافهون 367  
 تاكيت (Tacit) 181  
 تامبا، 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  
 محدّدة؟! 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 النيبيذ 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 الإجراءات 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 الوب 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، 518، 507
- 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 الوب 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
- تطويع 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



- 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 معرّفة 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  
حلول 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  
الويب 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 الراي 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 - دعم يبحثون 120  
الخطوة الآتية لدى سيسكو Cisco  
هي... 286  
خفض التكاليف 74  
خلل في الدارة 216  
خمسمئة دولار للأفكار الجيدة  
ليست بالكثير 36  
خبية 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 جيبهم 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 (كيقين) 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 باضطراب 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  
 زيغاغو (كريستين) 348  
 سان ديفغو في ولاية كاليفورنيا 458، 459  
 سان فرانسيسكو (بلد النبيذ) 129، 380  
 سانت كلير (كوركي) 499  
 سانتا بربارة 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، 403، 447، 477، 478  
 سترة الكشمير 281  
 ستشعر بالاكئاب لأن شخصاً غادراً يراقبك لأغراض شريرة 388  
 ستوكبرغر (ليزا) 287، 288  
 ستوكهان (هارلان) 212  
 ستون (60) نكتة لاذعة عن أنتيل 218  
 Intel 218  
 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 ستخفّ عن الركب 31  
 سمپسون هومر 86  
 سمپلس (Simplis) 444  
 سمسار بورصة 505  
 السمسرة (المالية) 71، 486  
 سميث 236، 347  
 سميث (جانيت) 361، 362، 363، 365  
 سميث (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 (Siebel Systems) 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 428، 443  
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  
سوليثان 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  
شائنات 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. Uniseys) 449  
شركة كومباك (Compaq) 68  
شركة الكومبيوترات (NEC Computers) 100  
شركة كومبيوترز ديل Dell Computers 170, 133, 131  
شركة لوميغا (Lomega) 49  
شركة ليدينغ إيدج (Leading Edge) 115  
شركة ليوسنت تكنولوجي Lucent Technology 516  
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 West Airlines) 221  
شركة نيروميديا (Neuromedia) 127  
شركة هارلي دافيدسون 364  
شركة الهالي أند ستيل (The Haley & Steel) 100  
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 Airline) 378  
شركة يونيتل 48  
شريج (مايكل) 367, 369  
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 Washington Post) 234  
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) 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
- غرینوالد (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 الموجه 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 تساؤلاً ما... 188
- عندما تغرب الشمس عن نافذة  
مكتبك فإنها تشرق على نوافذ  
مكاتب منافسيك 32
- عنكبوت 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 فريدي... 199
- العصا السحرية 242، 243
- عصر الاكتشاف 32
- عصر التحسينات المستمرة 337
- عصر التواصل اللإنساني 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 الحبيطة  
والكسب 337  
قياس قيمة عمر الزبون 34  
قيد البناء 335  
قيد المناقشة 335  
قيمة التركيز على الزبون 366  
قيمة عمر زبون (زبانك) 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 عذر... 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 (الكعكات) (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 الاعور  
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 موصل 507  
الكلاب 383  
كلارك (أرثر) 505  
كلب بوليسي 390  
كلفة طلب الشراء 421  
كلمة أذق تعني... 370  
كلمة السر 256، 298، 318، 320، 321، 380، 448، 449، 490، 492، 497  
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 أماً حنوناً 239  
كن مترقياً - محركات التوقع 384  
كن متنبهاً وإلا ستدفع الثمن 230  
كن محمداً 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 Corel = 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 QuicKen تعرض أشياء قيمة 321  
كي - مارت (K - Mart) 70  
كيسلر (سارة) 257، 258  
كيف أجعل مصرفي يوقع 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 يريدته الناس؟ 349  
كيف نولد 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 تمرحجن 51  
لا بد من كلمة سر للدخول 231  
لا تتركهم ينتظرون أبداً 233  
لا تسلم منتجاً نثقاً... 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  
اللاذع 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 فأنا 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 رُبِعَتْ 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 للهاتف؟ 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 دقيقي لتحديد الاعطال 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  
مخدم أمازون (Amazon) 311  
مخدم القائمة 246  
مخدم قوائم لايس ت سيرف خاص (listserv) 244  
مخدم (مخدمات) بروتوكول نقل النص الفائق (HTTP) 304، 307  
المخدم الوكيل 323  
مخدمات ديناميكية ذكية 399  
مخدمات نتس كاب (Nets cape) 326  
مخزن الاكوام 451  
مخزن النشرات 451  
المخزون في الزمن الحقيقي 422  
مخصص للأعضاء فقط 232
- متى تنقلهم إلى البريد الإلكتروني 261  
مثرر آلي 518  
مجال الرقاقات الإلكترونية تنافسي جداً 335  
المجتمع المصرفي والمالي 97  
مجرد أن يرفع السماعه 264  
مجلة أنفورمايشن ويك (Information Week) 28  
مجلة إنك تكنولوجي (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 سمپليس (Simplis) 444  
مجموعة مخازن سيرز (sears) 507  
مجموعة يانكي (Yankee) 185  
مجوهرات ماسية 394  
مجيب (المجيبات الآلية) آلي 127، 129، 174، 483  
المجيب الآلي آنسوويربوت (Answerbot) 126  
المجيبات الآلية الموجهة بالأوصاف 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 الكومبيوترات 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  
مصدرة 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 الكومبيوتر... 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 كليكاز 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  
 موزايك المهن 388  
 الموزعون المحليون 188  
 مؤسسة فورريستر 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 إي 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  
 ميدلبروك (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 شكاويك في قاعدة معطياتنا... 42  
 نحن نعيش في عصر التحسينات المستمرة وعالم التغيير التنافسي 337  
 الندوات المستضافة 298  
 النساء أكثر رعاية من الرجال 239  
 نسخ الشروط المغناطيسية 294  
 نشاط عربية المشتريات 327  
 النشرة الأسبوعية لـ إي إم ورث 491  
 النشر على الوب 85  
 نصف أغنى (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 للترابط 514
- نهايات فاشلة 139
- نهاية ال 473
- نوكس (نيل) 76
- نيس (جيري) 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 مجرب؟ 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 (فيقيان) 245، 246
- هيا، هيا ليس لدي وقت! 31
- هيرندون (ساندي) 381
- الهيكل التنظيمي لشركتك 171
- هيئة المحلفين لجوائز تينيفرا (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 لاين (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) ياهول 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 مريحاً 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
- وينغ (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، 429، 196
- وورك دوت كوم (Works. Com) 349
- ووستر (بيرتي) 130
- وول - مارت (Wal - Mart) 69