

الصقر « أقل من مليون دولار بالمقارنة بالعديد من الملايين ، التي كانت تنفق على نظم الحاسبات الكبيرة. وقد بدأ قبول نظام «عين الصقر» يتزايد أيضاً لدى الجيش الأمريكي والبحرية ، ومشاه البحرية لما به من قدرات فى تركيب سيناريو المعركة كوسيلة تعليمية وتدريبية ويمكن الاسترشاد بها فى التخطيط ... كل ذلك وبتكلفة محدودة نسبياً بالمقارنة بنظم الحاسبات الكبيرة .

ادفع الأفراد للمشاركة فى

تطوير العمل :

إن الهدف الذى لا جدال فيه من تطوير نظم الحاسبات هو رفع كفاءة استغلال وقت الأفراد ، فالبرامج الذكية التى تفحص باستمرار بيانات المبيعات وتستطلع اتجاهاتها ، وتتبع ما بيع وما لم يباع توفر لمؤسسة ماركس آند سبنسر الشهيرة استغلال أكثر كفاءة لمورديها البالغ عددهم ٥٠٠ - ٦٠٠ مورد .

فبدلاً من الانغماس فى أكوام الورق الناتج من مبيعات اليوم السابق لمحاولة تحديد ما إذا كان نشاط المبيعات يسير على ما يرام أم لا ، فإن الموردين يستطيعون استغلال وقتهم بطريقة أكفأ من خلال هذه البرامج الذكية التى توفر عليهم جهد العمل اليدوى وتسلط الضوء على المجالات الاستثنائية لدراساتها ؛ حيث يقتصر وقتهم وجهدهم على فحص هذه الحالات .

بهذه النظم الذكية نستطيع تحويل عمل الأفراد من عمل متكرر لا فكر فيه إلى عمل أكثر إنتاجاً وجدوى .

إن أدوات التحليل الرقمية التى تستعين بالحاسبات تساهم فى تغيير طبيعة العمل ذاته. فعندما يزداد حجم البيانات وتتضخم بالتالى قواعد البيانات وتزداد تعقيداً ، فإن الحاسبات وحدها التى تستطيع - بكفاءة تفوق البشر - إجراء البحث والفرز بين هذه البيانات . فقدرات البشر لا تمكنهم من التعرف على الأنماط والاتجاهات ، وسط أحجام ضخمة من البيانات دون الاستعانة بأدوات مساعدة مثل الحاسبات .

وباستخدام برامج خاصة معدة بأساليب حسابية وتحليلية ، يمكن إجراء ما يسمى بالتنقيب عن البيانات (*) Data mining وأول خطوة فى هذا التنقيب هى ما يسمى بالتعامل التحليلي الفوري Online Analytical Processing ويختصر بالأحرف اللاتينية OLAP ؛ حيث يتم البحث عن تواجيدات وأنماط معينة من البيانات تجيب عن استفسارات واحتياجات ثابتة من قبل مستخدمى الحاسب والباحثين .

(*) المقصود هو البحث عن البيانات ذات الدلالة أو ذات العلاقة وسط كم ضخمة وهائل ، وهى عملية تشبه تصويرها ما يجريه المنقبون فى الصحارى بحثاً عن المعادن .

من خلال هذه الأداة يمكن التعرف على درجة تفضيل المنتج أ عن المنتج ب ، وأى الأسواق ترغب فى هذا المنتج دون الآخر ، ومن هم مجموعة العملاء المشتركين فى صفات متشابهة تجعلهم يشكلون نوعية طلب واحدة .

ويمكن تطوير أنواع هذه التحليلات الاستفسارية إلى ما لا نهاية بما يسمح بمساعدة مستخدم الحاسب على طرح استفسارات كانت تتبادر إلى ذهنه ، ولم يكن يفكر فى توجيهها إلى النظام لقناعته بعدم قدرة النظام على الرد عليها ، ولكنه الآن يستطيع توجيهها والحصول على إجابات ذات فائدة عالية فى إدارة نشاطه .

وتساعد أدوات التنقيب عن البيانات أيضاً فى توقع المستقبل وقد استخدمت بكفاءة فى المجالات الصناعية والبنوك والاتصالات والنشاط الجيولوجى .

ومن التطبيقات الشائعة أيضاً استخدامها فى مجال التسويق ؛ حيث يتم التعرف على تفضيلات العملاء بما يسمح بالمبادرة بالاتصال بهم ، وطرح عروض عليهم تتفق مع تفضيلاتهم التى تم استخراجها من التنقيب فى قاعدة البيانات .

وهذا بالضبط ما حدث مع شركة الطيران الأمريكية AA بعد إجرائها تحليلات لتفضيلات عملائها ، الذين يشكلون قاعدة بيانات قوامها ٢٦ مليون بيان فقد استطاعت أن تبادر بإرسال عروض لهم تتفق مع تفضيلاتهم (درجة السفر - الفنادق - السيارات المؤجرة - المطاعم ...) بما ساعدها على تحقيق أرباح عالية، من خلال إعطاء العميل انطباع بأن الشركة تتعامل مع تفضيلاته الشخصية وتراعى اهتماماته .

وهكذا فإن أساليب التنقيب عن البيانات يجب أن تعتبر جزءاً أساسياً فى إدارة العلاقات مع العملاء CRM (Customer relation management) حيث تتمكن الشركات من إدارة هذه العلاقة على أساس التعامل مع العميل الشخصى، وليس مع جماعات العملاء .

واليوم فإن أغلب نظم التنقيب عن البيانات تتراوح أسعارها من ٢٥ ألف دولار إلى ١٥٠ ألف دولار ، مما يدل على القيمة الهائلة التى أضافتها هذه النظم على الخطط التسويقية وعلاقات العملاء وبرامج الإعلانات ، وأخيراً وليس آخراً الأرباح الصافية .

أرفع معامل ذكاء شركتك :

إدارة المعرفة أصبحت كلمة شائعة الاستخدام ، وأصبحت ترتبط بأى معنى يريد القائل أن يربطه بها . لذا يجب علينا توضيح نقطتين مهمتين :

إن إدارة المعرفة ليست برنامج حاسب أو منتجاً محدداً ، وإدارة المعرفة لا تبدأ بالتكنولوجيا ولكنها تبدأ بأهداف المؤسسة . وهى ليست إلا إدارة حركة سير المعلومات بهدف وصول المعلومات الصحيحة إلى الأفراد الذين يحتاجونها وهى فى