

مجلة بكه الشهرية

مجلة مهنية تصدر عن بكة للاستشارات والتعليم تحتوي على عدة مقالات متنوعة نحاول أن نُثري بها المجتمع المهني في المملكة العربية السعودية والعالم العربي أجمع. وهي إحدى مبادرات بكة لإثراء المحتوى العربي المهني.

- تعرف كيف تحول بيئة عملك إلى بيئة عمل ملهمة
- عزز عملك التجاري من خلال هذه النطّاح والاستراتيجيات التسويقية الفعّالة!
- مهارات إدارة التسويق
- ماهي الحوكمة؟
- أهداف حوكمة تقنية المعلومات

جدول المحتويات

3	عن المجلة الشهرية
4	تعرف كيف تحول بيئة عملك إلى بيئة عمل ملهمة
9	عزز عملك التجاري من خلال هذه النصائح والاستراتيجيات التسويقية الفعالة!
10	مهارات إدارة التسويق
13	استراتيجيات التسويق الشائعة والفعالة
17	ماهي الحوكمة؟
19	أهداف حوكمة تقنية المعلومات
20	ما هي أنواع المنظمات التي تستخدم حوكمة تقنية المعلومات؟
22	عن بكة
23	شركاؤنا
23	عملاؤنا

المجلة الشهرية من بكة!

مجلة مهنية تصدر عن بكة للاستشارات والتعليم تحتوي على عدة مقالات متنوعة نحاول أن نُثري بها المجتمع المهني في المملكة العربية السعودية والعالم العربي أجمع. وهي إحدى مبادرات بكة لإثراء المحتوى العربي المهني.

في كل شهر سنتحدث في مواضيع مختلفة لمجال محدد مثل إدارة المشاريع وإدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة وغيرها. ونهدف في هذه المجلة إلى زيادة الوعي بأهمية تلك المجالات والفرص الكثيرة التي يُمكن أن يحظى بها الأشخاص ذوي الخبرة والكفاءة والشهادات المعتمدة فيها، كما تهدف لجمع المعلومات في مكان واحد لتسهيل الوصول إليها والرجوع لها في أي وقت.

تعرف كيف تحول بيئة عملك إلى بيئة عمل ملهمة



في المتوسط ، يقضي الشخص ثلث حياته في العمل ما جعل المؤسسات والشركات تهتم بإنشاء مساحات عمل ليست ملهمة فحسب بل مريحة بنفس القدر للأشخاص الذين يعملون فيها. تفهم المنظمات الأكثر نجاحًا اليوم هذا الارتباط بين وجود قوة عاملة منتجة وبيئة عمل رائعة. فكر في Google أو أي من أفضل شركات التكنولوجيا القائمة اليوم. فعندما تقوم مؤسسة بإضفاء الطابع المؤسسي على رفاهية موظفيها، فإن هذا يترجم إلى مكان عمل أكثر سعادة وإنتاجية.

هناك أمران يجب مراعاتهما عند بناء بيئة عمل ملهمة، المساحة المادية وتحسين ظروف عمل الأشخاص الذين يعملون فيها. يمكن أن تتضمن التحسينات المادية إنشاء مساحة عمل "أكثر انفتاحًا" مثل بناء صالات رياضية، أو غرف راحة، أو أماكن يستطيع فيها الموظفون ببساطة إزالة بعض الضغوط أو تحريرها.

يمكن أن يتضمن إنشاء بيئة عمل ملهمة أيضًا تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين، بالإضافة إلى تنفيذ البرامج التي تعزز التوازن بين "العمل-الحياة" وتحفيز الموظفين للأداء الجيد.



نصائح حول كيفية الحفاظ على موظفيك متفاعلين ومحفزين

إما أنهم لا يعملون فعليًا في المكتب أو يتظاهرون بأنهم يعملون. الآن هناك الكثير من العمال الذين تدفع لهم الراتب الشهري وفي نفس الوقت عاطلين أو لا يعملون بالشكل المطلوب.

مكان العمل السعيد هو مكان عمل مثير. قد يبدو هذا بسيطًا بدرجة كافية، لكن وفقًا لدراسة أجرتها مؤسسة Gallup، فإن 32% فقط من موظفي الولايات المتحدة "مشاركين" في وظائفهم. تبين هذه الأرقام أن ثلث القوى العاملة فقط أظهر التزامًا أو حماسًا للمهمة التي كانوا يقومون بها.

الأمر الأكثر إثارة للقلق هو أن ما يقرب من نصف، أو 50.8% كانوا "غير مشاركين"، وهم الموظفين الذين كانوا يفعلون ما يكفي لإنجاز المهمة وانتظار الساعة لتصل إلى 5 مساءً، أو الموظفون الذين كانوا يبذلون الحد الأدنى من الجهد المطلوب للوصول إلى الراتب التالي.

هناك 17.2% تم فصلهم حرفياً، هؤلاء العمال هم الأسوأ.



نصيحة
(1)

إنشاء علاقات عمل أفضل

تحقيق الانسجام في مكان العمل من خلال مساعدة الموظفين على إنشاء علاقات عمل أفضل. يؤدي الفريق أداة أفضل عندما يكون قادراً على العمل دون التعامل مع القضايا الشخصية. وتنظيم أنشطة بناء الفريق لمساعدتهم على تعزيز الصداقة داخل وخارج بيئة العمل بالإضافة إلى تركهم يقضون بعض الوقت معاً خارج حدود العمل لبناء علاقات شخصية أقوى.

نصيحة
(2)

برنامج تقدير الموظفين

إلهام موظفيك على الأداء الأفضل، احتفل بإنجازاتهم من خلال إنشاء برنامج تقدير الموظفين مثل تقديم مكافأة لموظفيك عندما يتجاوزون التوقعات أو ببساطة بسبب خدمتهم الطويلة للشركة. من خلال إضفاء الطابع المؤسسي على هذا البرنامج، سيتم تحفيز موظفيك لتحسين عملهم. هذا لأنهم يعرفون أن الإدارة تقدر تقديرهم عالياً لجهودهم، حيث يعتبر عامل مهم في المساعدة في بناء الثقة بين الموظفين والإدارة.

نصيحة
(3)

منح الموظفين ذوي الأداء العالي بعض الاستقلالية

يُعتبر إلهام الموظفين واحداً من أكبر التحديات في مكان العمل، وفي حين أن إنشاء برنامج لمكافأة الموظفين واحدة من الأساليب التي يمكن اتباعها في مكان العمل لتحفيز الموظفين، إلا أن هناك طريقة أخرى أيضاً وهي منح الموظفين درجة من الاستقلالية؛ استقلالية اتخاذ القرار مثلًا. هذا يدل على الثقة المتبادلة أي أن الإدارة واثقة بقدرات موظفيها، وإبداعهم، وقدرتهم على إنهاء المهام الموكلة إليهم.

نصيحة
(4)

فتح قنوات الاتصال

يعتبر التواصل الجيد شريان الحياة الأكثر حيوية في مكان العمل. حيث إنه يسهل تدفق الأفكار بين الموظفين. هذا أمر بالغ الأهمية بشكل خاص للفرق أو الإدارات التي تحتاج إلى العمل كفريق واحد. كما تعمل على سد الفجوة بين القوى العاملة والإدارة، مما يتيح للطرفين الفرصة لإقامة علاقات أوثق. التواصل طريق ذو اتجاهين كما تسمح التغذية الراجعة للجميع بأن يصبحوا مساهمين مهمين في الشركة.

نصيحة
(5)

تشجيع التطور الفردي

يجب أن يكون لدى كل موظف محرك داخلي لتحسين أنفسهم بشكل مستمر. التحسينات المادية في مكان العمل وجعله أكثر ملاءمة للعمل ليست سوى جزء من المعادلة. يجب على الموظفين أيضاً مشاركة عبء تحسين مكان العمل من خلال التطور الشخصي. عندما يكون الأشخاص محفزين يمكن أن يكونوا موظفين منتجين قادرين على التغلب على الملل والخمول في مكان العمل. ويمكن تحقيق ذلك من خلال التعليم والتدريب المستمر، بالإضافة لوجود برنامج مسار وظيفي يلهمهم أيضاً للتحسين الشخصي.

نصيحة
(6)

برنامج مكافآت الموظفين

يجب ألا تكون مكافأة الأداء الجيد من خلال جوائز التقدير. يجب أن يكون هذا مصحوباً أيضاً بترويج أو مزايا مالية لجعلها مجزية شخصياً. من خلال القيام بذلك، يمكن للموظف إجراء اتصال إيجابي بين المنظمة ونجاحه الشخصي. عندما يرى الموظف ثمار عمله الشاق، فإنه يزيد من حافزه على الأداء بشكل أفضل.

نصيحة
(7)

وضع أهداف واقعية

يمكن أن يكون سبب الإجهاد المرتبط بالعمل التوقعات أو المواعيد النهائية غير الواقعية. يميل المديرون إلى دفع موظفيهم لتحقيق أهداف غير واقعية. امنح الموظفين إحساسًا بالإنجاز عن طريق منحهم أهدافًا معقولة. يمكنهم ذلك من تجاوز التوقعات وأن يكافأوا على بذل جهود إضافية. اجعل الأهداف قابلة للقياس لتستطيع الحكم على أداء الموظف على أساس البيانات الموضوعية بسهولة.

نصيحة
(8)

التدريب والتطوير

يساعد التدريب والتطوير الوظيفي على زيادة قيمة القوى العاملة في المنظمة. ففي حين أن الأمر يتطلب قدرًا صغيرًا من الاستثمار في التدريب، إلا أنه يُكسب المنظمة قوى عاملة أكثر كفاءة ومهارة. كما يمكن أن يكون لفوائد التدريب المستمر أيضًا تأثير إيجابي على الموظفين، فتعلم مهارات جديدة والقدرة على اكتساب المعرفة يساعد في التخلص من الملل في مكان العمل. يمكن أن يكون قضاء ساعات قليلة خارج روتينهم اليومي بمثابة النسمة التي يحتاجونها من الهواء النقي.

نصيحة
(9)

إنشاء توازن أفضل بين العمل والحياة

لا ينبغي أن تدور الحياة أبدًا حول العمل، ولكن يجب أن يكون لدى الموظف أيضًا الدافع لأداء أفضل ما لديه في مكان العمل. وفر توازن حياة عمل أفضل من خلال دمج أنشطة الاسترخاء والمرح في مكان العمل أو تشجيعهم على قضاء وقت أكثر مع أصدقائهم وعائلاتهم. يمكن للإدارة تعزيز التوازن بين العمل والحياة بإضفاء الطابع الرسمي على ذلك من خلال سياساتها وإجراءات عملها. ومن الأمثلة الملموسة هي تقديم جداول العمل المرنة، والأحداث العائلية التي ترعاها الشركة، والإجازات المدفوعة الأجر، وفرص العمل في المنزل. إن تقديم جداول عمل مرنة والسماح للموظفين بقضاء المزيد من الوقت مع الأصدقاء والعائلة يمنحهم استراحة من ضغوط العمل اليومية. إنه يعطيهم الوقت للتعافي والعودة بمزيد من الحماس. يمكن التوازن بين العمل والحياة الموظفين من تحقيق شعور بالرضا في عملهم وحياتهم الشخصية. من خلال منحهم الفرصة لقضاء وقت ممتع مع أحبائهم، يمكن للموظفين الحصول على تقدير أفضل للمؤسسة التي يعملون بها عندما يتحقق التوازن بين العمل والحياة. عندئذ يكون الموظفون أكثر سعادة وبالتالي أكثر إنتاجًا.





توفير أثاث مكتبي مريح

تبدأ الراحة في تزويد موظفيك بمكاتب مريحة للعمل. فهذا هو المكان الذي سيقضون فيه معظم يومهم في العمل. أثاث مكتبي مريح يساعد على تخفيف ضغط العمل اليومي، ويسمح لهم بالتركيز بشكل أفضل على عملهم دون الحاجة إلى القلق بشأن آلام الظهر. يجب توفير أثاث مكتبي مريح للموظفين يتجاوز مساحة عملهم الشخصية يشمل الأثاث والمعدات التي يمكن استخدامها للاسترخاء أثناء فترات الراحة. كما يجب أن يكون هناك كراسي أو صالات مناسبة لكل عامل، ويجب أن تتباعد المكاتب بشكل مناسب يسمح للموظف بالتحرك بشكل مريح.



خلق بيئة عمل أفضل

تتمثل الخطوة التالية في إنشاء بيئة عمل ملهمة من خلال إجراء تغييرات فعلية في مكان العمل. يمكن أن يشمل ذلك استخدام المزيد من المعدات سهلة الاستخدام والأثاث المريح. نرى ذلك في أفضل المؤسسات والشركات اليوم، وهي عبارة عن مساحات مكتبية مصممة لتوفير الراحة للعاملين فيها.



إضافة النباتات في مساحة العمل

أظهرت بعض الدراسات أن إضافة النباتات الداخلية يؤدي إلى تحسين الإنتاجية. هذا يرجع أساساً إلى انخفاض مستويات التوتر مقارنة بالعمل في بيئة خالية من النباتات. النباتات الداخلية هي أيضاً مرشحات للهواء الطبيعي وتعمل على تحسين جودة الهواء بشكل كبير في مساحة العمل. كما تساعد في التخلص من السموم المحمولة بالهواء والتي يمكن أن تسبب مشاكل صحية.



إضاءة طبيعية

استخدم الضوء الطبيعي لإضاءة مساحة العمل كلما كان ذلك ممكناً. هذا لا يساعد فقط على رفع مستويات الموظف ولكن أيضاً وسيلة رائعة لتوفير تكاليف الكهرباء. ثبت أن الضوء الطبيعي وأشعة الشمس على وجه الخصوص تزيد الإنتاجية وتحسن المزاج. إذا كنت تخطط لإضافة نوافذ، فابحث عن أفضل طريقة لاستخدام الضوء الطبيعي مع منع ظهور الأشعة فوق البنفسجية الضارة.

وضع النافذة أمر بالغ الأهمية أيضاً. تحقق مما إذا كانت هناك أشجار قريبة تحتاج إلى تقليم أو وجود نافذة في موقع يمنع دخول أشعة الشمس بسبب المباني القريبة. يجب أن يكون موقع النوافذ مناسباً نسبياً للسماح بدخول أشعة الشمس القصوى خلال بقية اليوم.



استخدام اللون لجلب الحياة إلى مساحة العمل

يمكن أن يكون للون تأثير نفسي على مزاج الشخص. حيث يرسل إشارة اللاوعي مباشرة إلى الدماغ التي تسبب استجابة نفسية. يمكن لبعض الألوان أن تحفز مشاعر معينة ويكون لها تأثير كبير في مكان العمل. كما يمكن أن يكون لها تأثير كبير على إنتاجية الموظف وصحته وتركيزه وإبداعه.



تقليل الضوضاء

تتمثل إحدى مشكلات مساحات العمل المفتوحة في مستوى الضوضاء الناتجة في مساحة العمل. بدون جدران لمنع الضوضاء من الانتشار، يتردد الصوت بحرية في جميع أنحاء الغرفة. هذا يمكن أن يكون مزعجاً للغاية وخاصة بالنسبة للموظفين الذين يفضلون بيئة عمل هادئة.

يمكن استخدام وتوفير أدوات للتقليل من الضوضاء مثل سماعات الرأس إذا أمكن ذلك. يمكنك أيضًا تنفيذ سياسات لمكان العمل من أجل التقليل من الضوضاء. للمناقشات والاجتماعات، ينصح بإنشاء غرف خاصة لهذا الغرض. يمكنك أيضًا تعيين أماكن خاصة للأشخاص الذين يحتاجون إلى مساحة عمل هادئة.



تخصيص مساحات شخصية

يساعد تخصيص مساحات شخصية صغيرة عن طريق السماح للصور العائلية أو الأمور الشخصية في جلب جزء صغير من المنزل إلى المكتب. يمكن لهذا أن يساعد في تخفيف ضغط العمل من خلال تذكير الموظفين بأسباب عملهم أو تقديم بعض الذكريات السعيدة لهم. كما يوضح أن الإدارة تولي أهمية كبيرة لرفاهية موظفيها. تعمل مساحة العمل المخصصة على كسر الرتابة والملل في مكان العمل.



الحفاظ على بيئة عمل نظيفة ومنظمة

تعكس النظافة والتنظيم أقصى درجات الاحترافية. حيث أن مساحة العمل النظيفة هي مساحة عمل صحية. تشكل الجراثيم تهديدًا مستمرًا ليس فقط لصحة الموظف بل وأيضا لصحة شركتك. يمكن أن تساعد الإدارة في تقليل هذا التهديد عن طريق توفير مناديل مطهرة للوحات المفاتيح أو المكاتب.

تعمل مساحة العمل جيدة التنظيم على تقليل المخاطر والحوادث في مكان العمل. يجب أن تكون الممرات والسلالم خاصة خالية من الفوضى. يجب أن يكون هناك أيضًا غرفة تخزين مخصصة للمعدات واللوازم غير المستخدمة. كما أن الحفاظ على الأروقة والمخارج واضحة أمر بالغ الأهمية خاصة في حالات الطوارئ.



درجة حرارة مثالية لمساحة العمل

عندما يتعلق الأمر بدرجة الحرارة، فلا يوجد علم دقيق لتحديد أي درجة حرارة أفضل بالنسبة للجميع. يريد بعض الموظفين أن يكون الجو حارًا، بينما يريد آخرون انخفاض درجة الحرارة. أفضل حل وسط هو إيجاد أرضية مشتركة بين الموظفين تجعل معظمهم يشعرون بالراحة على الأقل.

الحل هو الابتعاد عن درجات البرودة أو الحرارة الشديدة. بينما يمكن إدارة درجات الحرارة التي تقل عن الضبط المثالي للغرفة من خلال ارتداء السترات، يجب التعامل مع درجات حرارة الغرفة شديدة الحرارة باستخدام نظام تكييف هواء فعال.

عزز عملك التجاري من خلال هذه النصائح والاستراتيجيات التسويقية الفعالة!



يعتمد نجاح أي عمل تجاري على استراتيجيات التسويق المتبعة. علاوة على ذلك، في جوهر أي استراتيجية تسويق هناك فريق لإدارة التسويق ينظم جميع أنشطة التسويق. يشارك مدير التسويق في تخطيط وتنفيذ البرامج التي تشمل العلامات التجارية، وتطوير المنتجات، والترويج، وعلاقة العملاء الموجهة نحو تحقيق أهداف المنظمة.

ما أهمية إدارة التسويق

إدارة التسويق أمر لا بد منه للشركات التي تخطط للتنافس أو الحفاظ على ميزتها التنافسية. يستخدم التسويق لزيادة الوعي بالمنتجات والخدمات الحالية أو الترويج لمنتجات جديدة. يمكن أن تساعد استراتيجيات التسويق المدروسة في زيادة الوعي بالعلامة التجارية وجلب عملاء جدد إلى الشركة.

تمنحك إدارة التسويق نظرة ثاقبة على ما يحتاجه السوق، ومن ثم تحسين منتجاتك وخدماتك. تساعد الأنشطة الإعلانية والترويجية على الوصول إلى عملاء جدد وتوسيع قاعدة السوق. كما يمكن أن توفر على عملك التجاري النفقات غير الضرورية ويسمح لك بتركيز مواردك على الأنشطة التي تزيد عمليات التحويل.





مهارات إدارة التسويق

المهارات الأساسية

يتمتع مدير التسويق بوحدة من أعلى الرواتب في مستويات الإدارة الوسطى. فهي على أي حال مسؤولة عن واحدة من العمليات الأكثر أهمية في الأعمال التجارية وهي بيع منتجاتها وخدماتها. ومع ذلك، فمن المؤكد أن هذا الموقع الوظيفي ليس للجميع، فالأمر يتطلب شخصًا معينًا يتمتع بالكفاءة والكافية ومهارات السوق من أجل إنجاز عمله كمدير للتسويق على النحو الأمثل. إذا كنت تخطط لبدء مهنة في إدارة التسويق، فأليك المهارات الأساسية التي يجب توفرها:

مهارة البيع

الأمر كله يتعلق بالبيع، سواء كان بيع الأفكار أو المنتجات أو الخدمات. يجب أن يتوفر لدى مدير التسويق مهارات مبيعات أساسية لفهم ما يتطلبه الأمر لجعل العميل يشتري منتجًا. هذا ضروري بلا شك، ولكن يجب أن يكون مدير التسويق قادرًا على إلقاء نظرة على الصورة الأكبر أيضًا، وذلك بأن يكون قادرًا على إنشاء استراتيجية المبيعات التي يمكن تنفيذها في جميع الأعمال التجارية. تعتبر القدرة على التعاون وتقديم التوجيه لفريق المبيعات أمرًا بالغ الأهمية. لتحقيق النجاح، يجب أن يكون مدير التسويق قادرًا على العمل مع الفريق، حيث يمكنك ذلك من تحسين مهاراتك في البيع بشكل مستمر. كما يمكنك تبادل الأفكار واكتساب رؤى قيمة من خلال التفاعل المستمر مع فريقك وعملائك. كما وتعتبر طريقة صحيحة لإقامة علاقات شخصية ومهنية أفضل مع فريق المبيعات الخاص بك.

1



عقلية العميل الأولى

الهدف من أي استراتيجية تسويقية هو تحسين أرقام المبيعات، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال فهم عملائك. يمكننا معرفة عقلية العميل الأولى عند تخيل أنفسنا مكان العميل. اطرح على نفسك أسئلة مهمة مثل ما توقعه في المنتج وما الذي يجعله أفضل مقارنة بالمنتجات الأخرى في السوق. يجب مراعاة تحديد "السعر" بعد النظر في كيفية تقييم العميل لمنتجك، العملاء على استعداد لدفع أعلى مقابل للمنتجات التي يرون أنها قيمة أو ذات جودة عالية.

2



موقف معين حيال كل شيء

لا يمكن "أو" مستحيل" هي الكلمة الأخيرة التي يجب أن يقولها مدير التسويق. لتكون الأفضل، يجب أن يكون لديك موقف حيال كل شيء. يجب أن يكون مدير التسويق قادرين على إنشاء طول أو على الأقل تقديم حل وسط، كما يجب أن يكونوا قادرين على توفير الطول من خلال التوظيف إذا لزم الأمر وتصعيد مخاوفهم إلى الإدارة، بالإضافة إلى أن يكونوا قادرين على إجراء مبيعات فعلية لتحقيق أهداف المبيعات، وأداء عملهم والتأكد من إنجاز المهمة.

3



لاعب داخل الفريق

كونك مديرًا لا يجعلك بعيدًا عن تناول أي موظف-فالعكس صحيح. لكي تكون ناجحًا في القمة، يجب أن تكون قادرًا على العمل كجزء من الفريق وأن تشارك دائمًا فيما يقومون به. يعمل مدير التسويق مع العملاء والإدارة وممثلي المبيعات وحتى مطوري المنتجات، يجب أن يشاركوا في كل شيء في العمل، بالإضافة إلى أن يكونوا قادرين على شرح ما يريده العميل لفريق تطوير المنتجات والعمل مع الإدارة لفهم أهدافهم وغاياتهم. يجب أن يعلم مدير التسويق أن النتائج الناجحة ليست سببًا للإشباع الشخصي، وإنما هي شعور بالإنجاز للفريق والشركة.

4



تحليلات الأعمال التجارية

لا نقلل من أهمية تحليلات الأعمال، حيث تعتمد استراتيجيات التسويق الحالية بشكل أساسي على البيانات والتحليلات. توفر تحليلات الأعمال رؤية دقيقة لكيفية تفكير العميل وأين يتجه السوق بشكل عام. يساعدك تعلم تحليل البيانات على إنشاء استراتيجيات تسويق أفضل تستند إلى بيانات السوق الحالية.

5



الشغف والإخلاص بالعمل

يمكن للأشخاص الذين يعشقون عملهم نقل عدوى الإخلاص في العمل لغيرهم. لتكون قادراً على العمل كمدير للتسويق، يجب أن تكون قادراً على إلهام فريقك لأداء أفضل ما لديهم. مدير التسويق هو المسؤول في النهاية عن نجاح أو فشل الفريق. إن مشاركة طاقتك مع الفريق وإلهامهم لتحقيق أفضل ما لديهم هو أفضل طريقة لضمان النجاح.

6



إدارة وتنظيم الفريق

يعمل مديرو التسويق مع فريق، ويجب أن يمتلكوا مهارات إدارية استثنائية لضمان الكفاءة والإنتاجية. كما يجب أن يكونوا قادرين على تحديد نقاط القوة لكل شخص وتعيين المهام وفقاً لذلك. إن مفتاح ذلك هو منحهم الوظائف التي يقومون بها بشكل أفضل لتسهيل كل مهمة لكل عضو. أفضل استراتيجيات التسويق هي تلك الاستراتيجيات البسيطة والمستهدفة والدقيقة. يجب أن يكون لدى كل عضو في فريق التسويق فهم واضح لدورهم وما هو متوقع منهم. يجب أن تكون قادراً على تسهيل أو تنظيم كل مهمة، مع ضمان تنفيذ كل خطوة في استراتيجية التسويق. كل هذا لضمان أنك تسهل الأمر على الجميع وتحقق جميع أهداف التسويق.

7

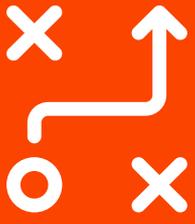
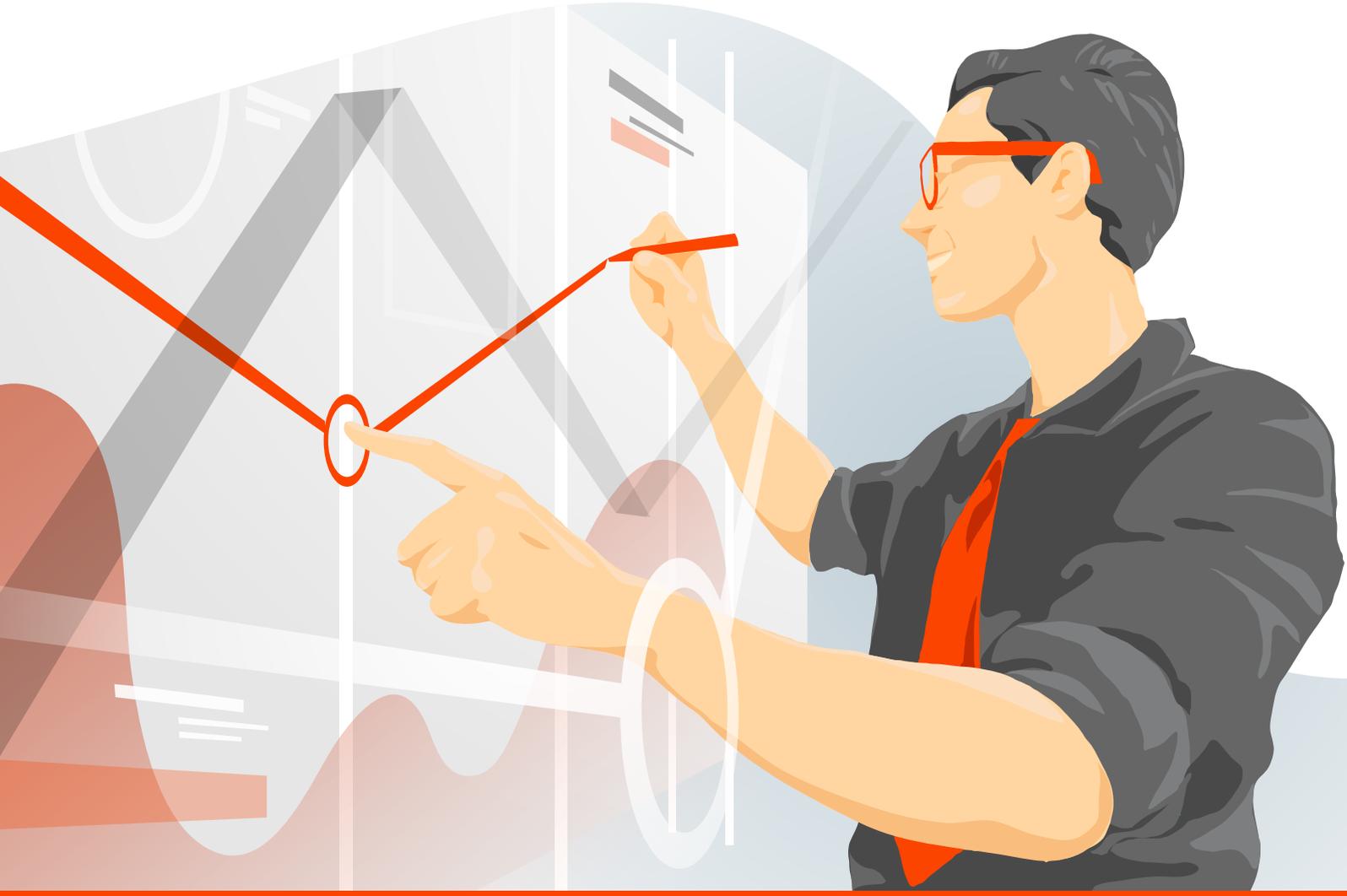


العمل مع الإدارة

يعتبر مدير التسويق منصباً كبيراً، ويجب عليك تنسيق أهدافك مع أهداف الإدارة. كما يجب أن تكون قادراً على العمل لصالح الطرفين من خلال تحقيق التوازن بين مصلحة الإدارة وتلبية توقعات العملاء. ستهتم الإدارة دائماً بتحقيق أهداف المبيعات والأرباح. من ناحية أخرى فإن العملاء يهتمون بالأسعار والجودة، تلك الأشياء التي غالباً ما تكون عكس بعضها البعض. مفتاح نجاحك كمدير تسويق هو تحقيق توازن بين توقعات الإدارة والعملاء.

8





استراتيجيات التسويق الشائعة والفعالة

كعمل تجاري، هناك فهم واضح لأهمية وجود استراتيجية تسويقية فعالة. ومع ذلك، فإن تنفيذ استراتيجية التسويق يستغرق وقتًا وموارد مالية. لا توجد إجابات محددة حول متى أو كم يجب أن تستثمر الشركة في استراتيجية التسويق. حيث تعتمد تكلفة استراتيجية التسويق على نوع الاستراتيجية المستخدمة واحتياجات العمل.



تأثير وسائل التواصل الاجتماعي

تم إنشاء وسائل التواصل الاجتماعي في الأصل كوسيلة لتواصل الأشخاص وبناء العلاقات الشخصية. ومع ذلك، سرعان ما تجاوزت وسائل التواصل الاجتماعي هدفها الأصلي وأصبحت واحدة من أقوى أدوات التسويق اليوم. حيث وجدت بعض من أنجح الشركات اليوم تحت تأثير وسائل التواصل الاجتماعي. بدءًا من متجر على الإنترنت على الفيسبوك، أصبحت هذه بسرعة من أنجح متاجر التجزئة على الإنترنت التي تلبى احتياجات ملايين المتابعين في جميع أنحاء العالم.

إن الاستعانة بمدير تواصل اجتماعي ستمكنك من الاستفادة من هذه الاستراتيجية بشكل أكبر. يمكنك أن تطلق عملك بسرعة الضوء من خلال تأسيس وجود على منصات وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. كما يمكن أن يساعدك مدير وسائل التواصل الاجتماعي في بناء اتصالاتك، مما يساعدك في عرض عملك على سوق أوسع.



بناء وجود قوي على الإنترنت

اذكر واحدة من أكثر الشركات نجاحًا أو أهمها، وستجدها بالتأكيد متاحة عبر الإنترنت. "في عام 2021، من المتوقع أن يقوم أكثر من 2.14 مليار شخص في جميع أنحاء العالم بشراء السلع والخدمات عبر الإنترنت، بدءًا من 1.66 مليار من المشتريين الرقميين العالميين في عام 2016، وفقًا لدراسة أعدتها Statista. يعد تغيير سلوك العملاء وخاصة عند إحساسهم بالراحة عند شراء السلع والخدمات من منازلهم أمرًا صعبًا، ويصعب التنافس معه.

إنشاء موقع إلكتروني لعملك هو نصف الحل فقط. يجب أن تكون الأولوية لظهور صفحتك على الإنترنت في عمليات البحث عن العملاء. هذا يجعل موقعك الإلكتروني أكثر وضوحًا للعملاء، وخاصة للعملاء الجدد. ومع ذلك، فإن القول أسهل من الفعل. فمع تنافس الآلاف من الشركات على المركز الأول، يجب أن تكون الشركة قادرة على توظيف استراتيجية فعالة لتحسين محركات البحث (SEO).

يتحدث الموقع الإلكتروني المحترف بشكل كبير عن أعمالك. حيث إنه يظهر الاحترافية ويبني الثقة بين عملائك. يمكن أن يعطي العملاء والعملاء المحتملين نظرة ثاقبة حول مؤسستك. مقارنةً بالمتاجر التقليدية، يمكن فتح متجر إلكتروني على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. كما أنها أرخص نسبيًا ولا تتطلب موارد مالية كبيرة للمحافظة عليها.



الإعلان على وسائل الإعلام التقليدية

مقارنة باستراتيجيتي التسويق السابقتين، يمكن أن يكون الإعلان على الوسائط التقليدية أكثر تكلفة. ومع ذلك، حتى في هذا العالم الرقمي، لا ينبغي التقليل من أهمية الوسائط التقليدية (الراديو والتلفزيون والوسائط المطبوعة). على أي حال، قد يكون من الأفضل ترك هذه الاستراتيجية التسويقية للشركات والمؤسسات الكبيرة التي لديها موارد مالية كخطة إضافية بديلة.

يمكن أن يكون للوسائط التقليدية، مثل التلفزيون الوطني تأثير إيجابي على جهودك التسويقية. على سبيل المثال، يمكن لإعلان تلفزيوني في وضع جيد خلال فترة زمنية محددة أن يعرض أعمالك على الفور لملايين الأشخاص. ومع ذلك، هذا بالتأكيد سيكون مكلف. يمكن أن تصل تكاليف الإعلان إلى آلاف أو حتى ملايين الدولارات. من ناحية أخرى فإن أجهزة الراديو يمكن أن تمنحك نفس المزايا بتكلفة أقل.



بناء شبكة تواصل

تشتمل شبكة التواصل على تبادل الأفكار أو المعلومات بين الأشخاص ذوي الاهتمامات المتشابهة. يحدث ذلك عادةً خلال الأحداث أو الفعاليات أو في بيئة اجتماعية غير رسمية. كاستراتيجية تسويقية، يستخدم الناس شبكات التواصل لتوسيع علاقاتهم المهنية من أجل زيادة الوعي بمنتجاتهم وخدماتهم.

يمكن بدء التواصل من قبل أشخاص لديهم خلفية مشتركة. يمكن للأشخاص في نفس المجال أو الانتماء المهني بدء جهود التواصل الخاصة بهم من خلال حضور الأحداث أو المعارض التجارية. تعمل شبكات التواصل على إبقاء المسوقين محدّثين بأحدث الأخبار في المجال وتساعدهم على تطوير علاقات هادفة يمكن أن تعزز علاقات العمل في المستقبل.



العمل مع المؤثرين

المؤثرون هم خبراء محترمون في مجالهم. من خلال الاستعانة بخدمات المؤثر، يمكنك تعزيز رؤيتك بسرعة. المفتاح هو العثور على المؤثر المناسب الذي يمثل منتجك أو خدمتك بأفضل شكل. الشهرة ليست المقياس الوحيد للمؤثر. ابحث عن المرشح المناسب الذي يمكنه الوصول إلى السوق المستهدف. وتتمثل الاستراتيجية في إرسال الرسالة إلى قاعدة المستهلك المناسبة.



الإحالات هي استراتيجية تسويقية تروج للخدمات والمنتجات للعملاء الجدد، وعادةً ما تكون عن طريق التعبير الشفهي. قد يكون هذا شيء خارج عن سيطرة مدير التسويق، ولكن من خلال التخطيط، يمكن زيادة عدد الإحالات. الطريقة الأكثر فعالية هي تحسين خدمة العملاء أو المنتجات. كما يمكنك بعد ذلك استخدام الملاحظات الإيجابية كوسيلة لتعزيز قيمة منتجاتك. يمكن لمديري التسويق أيضًا تقديم حوافز للأشخاص الذين يجلبون عميلًا جديدًا بنجاح. الإحالات يمكن أن تكون أقوى أداة تسويق.



لتكون حملة تسويق عبر البريد الإلكتروني ناجحة، يجب أولاً إنشاء قائمة المشتركين. إن القول أسهل من الفعل ويمكن أن يستغرق ذلك وقتًا وجهدًا طويلًا. لكن لا تكتفي بجمع معلومات البريد الإلكتروني. لأن هذه البيانات يجب أن تأتي من السوق المستهدف. يمكن تحقيق بناء جهات اتصال بريدك الإلكتروني من خلال توفير ميزة التسجيل على موقعك الإلكتروني حيث يمكن للزوار الجدد إنشاء حساب باستخدام معلومات البريد الإلكتروني الخاصة بهم.

بعد إنشاء قائمة المشتركين، فإن الخطوة التالية هي صياغة رسائل البريد الإلكتروني والجدولة عند إرسال هذه الرسائل الإلكترونية. يمكنك أيضًا الاستفادة من برامج التسويق عبر البريد الإلكتروني لجعل استراتيجية التسويق عبر البريد الإلكتروني بسيطة وأكثر فعالية. من أمثلة برامج التسويق عبر البريد الإلكتروني الشائعة Contact Constant و AWeber و Mailchimp و Sendinblue.



يمكن للمؤسسات التي تمتلك ميزانية كبيرة تنفيذ مجموعة متنوعة من استراتيجيات التسويق في وقت واحد. ميزة وجود هذا الأمر في الشركات هي العرض الفوري لمنتجاتها وخدماتها لملايين العملاء المحتملين. من ناحية أخرى فإنه لا ينبغي على الشركات الصغيرة أن تياس. حيث تتوفر استراتيجيات تسويقية عملية ومنخفضة التكلفة على حد سواء. المفتاح هنا هو وضع خطة استراتيجية للتسويق تعكس احتياجات الأعمال وتعمل في حدود ميزانيتها.

ماهي الحوكمة؟



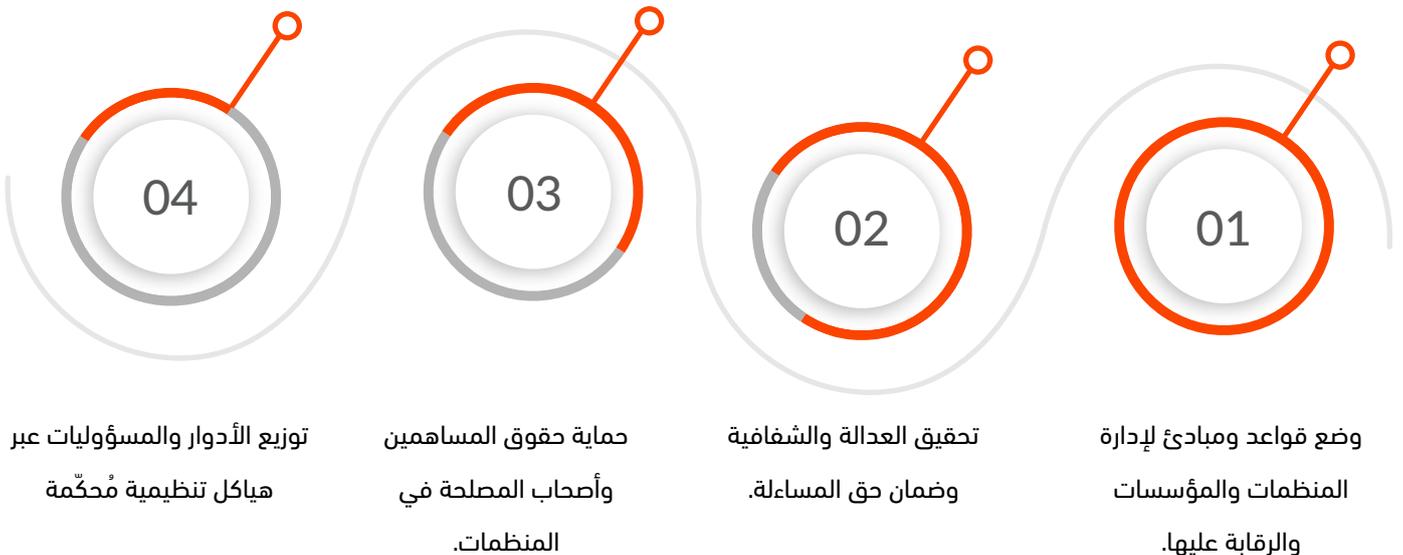
تتكون المنظمات من إدارات وأقسام متعددة لكل منها مسؤوليات وأهداف مختلفة تعمل جميعها مع بعضها البعض وتتداخل مسؤولياتها من أجل تحقيق أهداف المنظمة. لتنظيم أدوار تلك الأقسام مع بعضها البعض وتقليل الفجوة بينهم، يأتي هنا دور الحوكمة. فما هو معنى الحوكمة وما هي أهدافها وكيف يمكن تطبيقها في مجال تقنية المعلومات؟

ما أهمية إدارة التسويق؟

الحوكمة، أو ما تعرف بـ "Governance"، هي مجموعة من القوانين والقواعد والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء من خلال اختيار الأساليب الصحيحة والفعّالة من أجل إدارة المنظمات وتحقيق أهدافها. باختصار، الحوكمة هي اتباع نظام معين للتحكم في العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر على أداء المنظمات، مما يساعد على تنظيم العمل وتحديد المسؤوليات لتحقيق الأهداف على المدى الطويل.

أهداف الحوكمة

هناك العديد من الأهداف التي يمكن تحقيقها في المنظمات عند تطبيق الحوكمة فيها، مثل:



حوكمة تقنية المعلومات (IT Governance)

يقوم مديرو نظم المعلومات عند تطبيق حوكمة تقنية المعلومات بالتعاون مع المديرين التنفيذيين والإداريين لضمان كفاءة أداء نظم تقنية المعلومات وإدارة المخاطر التي يمكن أن تحدث في المنظمة.

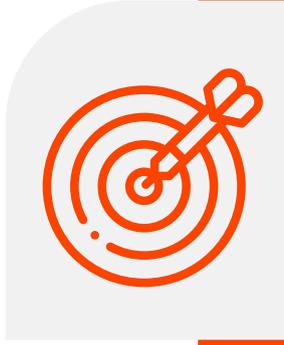
حوكمة تقنية المعلومات هي أيضًا مجموعة من السياسات والإجراءات، وعادة ما يتم تعيينها على مستوى مجلس الإدارة أو المستوى التنفيذي. صُممت هذه الإجراءات من أجل توفير أقصى فائدة وقيمة من أصول تقنية المعلومات للمنظمة وأصحاب المصلحة فيها.

يشير جزء "الحوكمة" من حوكمة تقنية المعلومات إلى رؤية واسعة وبعيدة المدى لأصول تقنية المعلومات الخاصة بالمنظمة. فالحوكمة ليست معنية بالإدارة اليومية لأصول تقنية المعلومات، ولكن تنشئ سياسات وإجراءات تحكم وتحدد إدارة أصول تقنية المعلومات باستمرار.

إذا كنت خبيراً في تقنية المعلومات أو موظفًا في شركة تقنية، فمن المحتمل أنك سمعت مصطلح حوكمة تقنية المعلومات ولكنك لم تفهم تمامًا ما هو. تُعتبر حوكمة تقنية المعلومات عنصرًا بالغ الأهمية لأي منظمة، ومن شبه المؤكد أنك تستخدم ميزات الحوكمة دون أن تعرفها. فما هي حوكمة تقنية المعلومات (IT Governance)؟

حوكمة تقنية المعلومات، أو ما يعرف بـ "IT Governance"، هي عملية واحدة أو عدة عمليات تُمكن موظفي تقنية المعلومات من التطبيق الصحيح للسياسات والاستراتيجية والعمل بأقصى قدر من الكفاءة لصالح المنظمة بشكل عام، وتساهم الحوكمة على توضيح الأدوار والمسؤوليات وآلية اتخاذ القرار لحل التحديات. تتناسب حوكمة تقنية المعلومات مع حوكمة الشركات، فهي تعتبر مجموعة من العمليات التي تندرج تحت مفهوم حوكمة الشركات والمُصممة للحفاظ على فعالية وكفاءة الشركة بأكملها.





أهداف حوكمة تقنية المعلومات

استخدام وتطبيق حوكمة تقنية المعلومات في المنظمات من شأنها تحقيق أهداف عديدة للمنظمات، ومنها:

ضمان القيمة المقدمة لأصحاب المصلحة

يعتبر توفير القيمة لأصحاب المصلحة من أساسيات الحوكمة بشكل عام وحوكمة تقنية المعلومات بشكل خاص. يتطلب الحصول على أكبر قيمة من أصول تقنية المعلومات في المنظمة فهماً واضحاً حول الطريقة والكيفية التي تتبعها منطمتك في تقديم القيمة. ومن خلال تطبيق خطة حوكمة تقنية المعلومات، تستطيع ضمان توفير أكبر قيمة من تلك الأصول.

وضع استراتيجية تقنية المعلومات

إنشاء استراتيجية تقنية المعلومات له علاقة بتحديد رؤية واتجاه الاستثمارات الحالية والمستقبلية في أنشطة تقنية المعلومات في المنظمة. سواء كانت شراء برامج جديدة أو خدمة أجهزة تكنولوجيا معلومات جديدة، يجب أن يكون لجميع استثمارات تقنية المعلومات اتجاه واضح. كما أن وضع استراتيجية تقنية المعلومات يساعد على موازنة قسم تقنية المعلومات مع أهداف العمل العامة للمنظمة بشكل أفضل، مما يساعد في ضمان تحقيق تلك الأهداف.

إدارة المخاطر

إن التحكم في مخاطر تقنية المعلومات لا يمكن القيام به دون وجود بيئة عمل منظمة تخضع لعمليات محددة يمكن قياسها وإدارتها وتتبعها. لذلك، يساعد وجود وتطبيق حوكمة تقنية المعلومات على تتبع المخاطر وقياسها وإدارتها وتكرار العملية ضمن بيئة مُحكّمة. كما أنها تساعد على التأكد أن المنظمة تمتلك لقواعد ولوائح محددة والذي بدوره يساعد على إدارة المخاطر وتقييمها وبالتالي تقليلها.

قياس الأداء

من المستحيل الحصول على رؤية تشغيلية كاملة لقياس الأهداف في كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك تقنية المعلومات. لذلك يعتمد أعضاء مجلس الإدارة والمديرون التنفيذيون على وضع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) وقياسها لمعرفة كيفية أداء أصول تقنية المعلومات بشكل دوري.



ما هي أنواع المنظمات التي تستخدم حوكمة تقنية المعلومات؟

IT Governance Frameworks

يمكن تعريف أطر عمل حوكمة المعلومات أنها خارطة طريق تحدد الأساليب التي تستخدمها المنظمة لتنفيذ وإدارة حوكمة تقنية المعلومات والإبلاغ عنها داخل المنظمة.

دعونا نلقي نظرة على اثنين من أطر عمل حوكمة تقنية المعلومات الأكثر شيوعاً حسب [PeopleCert](#):



ITIL

مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات [ITIL](#) عبارة عن مجموعة من الممارسات والتقنيات المستخدمة من أجل إدارة خدمات تقنية المعلومات، وتركز أيضاً على موازنة تلك الخدمات مع احتياجات الأعمال.

يتضمن إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات على 5 من أفضل الممارسات الإدارية ابتداءً من الاستراتيجية وحتى التصميم. تهدف تلك الممارسات إلى ضمان دعم تقنية المعلومات للعمليات الأساسية في المنظمة.

تعرف أكثر على الدورة التدريبية ITIL Foundation التي نقدمها في [بكه من هنا](#)



COBIT

يعتبر إطار العمل COBIT من أكثر آليات العمل شيوعاً والمعتمدة عالمياً في حوكمة تقنية المعلومات فهي تهدف إلى ربط تقنية المعلومات مع مختلف العمليات في المنظمة مما يساعد على تقليل الفجوات بين الأقسام المختلفة والتقليل من المخاطر.

ويهدف إلى تحقيق القيمة القصوى للمعلومات من خلال استخدام أحدث التقنيات والممارسات في حوكمة تقنية المعلومات. حيث يتم فيها تحديد كل عملية بمدخلات، ومخرجات، وأهداف، وطرق قياس الأداء وأكثر.

تعرف أكثر على الدورة التدريبية COBIT 5 Foundation التي نقدمها في [بكه من هنا](#)



كيف يمكن لحوكمة تقنية المعلومات مساعدة المنظمات في نجاح مشاريع تقنية المعلومات؟

يُعتبر وجود وتطبيق حوكمة تقنية المعلومات في المنظمات أمراً مهماً لنجاح المشاريع والاستثمارات في مجال تقنية المعلومات. فوجود إطار عمل لحوكمة تقنية المعلومات يساعدك على التفكير في أصول تقنية المعلومات في منطقتك وبالتالي ستكون قادراً على تحديد حجم قيمة تقنية المعلومات، وقياسها، وتقديمها بكفاءة إلى منطقتك. عندها يمكنك القول أن حوكمة تقنية المعلومات في منطقتك ناجحة.

عن بكة

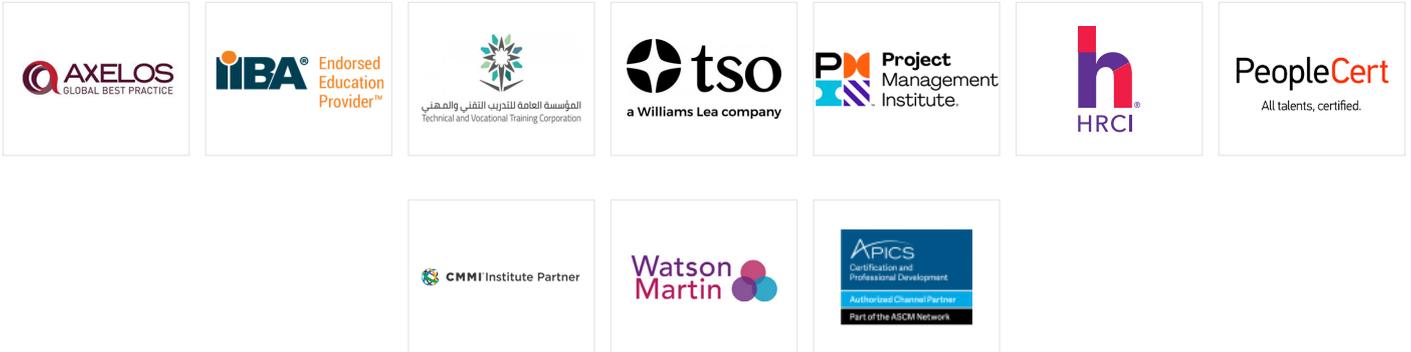
بكة هي شركة سعودية رائدة في المجالات الإدارية، تمتلك شركتين فرعيتين وهما شركة للاستشارات الإدارية، وشركة للتعليم. مع فريقنا المكون من مجموعة من المهنيين المعتمدين والمستشارين ذوي الخبرة العالية، نُساعذك على الاستفادة من الفرص بناءً على استراتيجيات الأعمال المبنية على أفضل الممارسات العالمية.

نُركز في بكة للتعليم على بناء وتعزيز الكفاءات من خلال طرح أفضل وأحدث الدورات التدريبية المعتمدة عالمياً في مختلف المجالات، ومنها: إدارة المشاريع، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل الأعمال، وتقنية المعلومات، وإدارة الجودة، وإدارة سلاسل الإمداد واللوجستيات. ونُساعذك للحصول على شهادات مهنية احترافية التي بدورها تُساعدك في الارتقاء الوظيفي.

نحرص على استخدام ومواكبة أحدث طرق التعليم والتدريب العالمية، حيث تتميز دوراتنا التدريبية بالمرونة والتكيف مع الأحداث العالمية المختلفة بما يضمن استمرار عملية التعليم وبناء قدرات الأفراد بكفاءة عالية.



شركاؤنا



عملاؤنا





☎ 9 2 0 0 0 3 9 2 8
📞 1 1 2 1 0 1 1 4 1
📱 /BAKKAHINC
✉ contactus@bakkah.net.sa
🌐 www.bakkah.com

