

## خدمات الشبكة العنكبوتية في عالم الأعمال



«التكنولوجيا بوصفها محفزاً لـ"إزاً" للتفكير الإستراتيجي».

عندما تزداد الضغوط المالية، فإن الشركات تبحث عن الإغاثة من البنى التحتية الصلبة والعالية التكلفة التي تجعل النمو، وتخفيض التكلفة تحديات مخيفة. على نحو متزايد، تعتمد قدرة الشركات على إتاحة دورات إضافية من التوفير على صعيد التكلفة وتحسين عائدات أصولها على مرونة أكبر وقدرة معززة كي تتعاون. إن جيلاً جديداً من تكنولوجيا المعلومات - متعلقة بالأبنية -، المعروفة بطرق متنوعة كتكنولوجيا خدمات (Web) أو أبنية الخدمة الموزعة - يمكن أن تساعد المديرين لمواجهة هذه التحديات. خلافاً للجيل الأوّل من شبكة المعلومات (Web) الذي كان مركزاً على اتصال الناس مع مواقع شبكة المعلومات (Web)، فإن تكنولوجيا خدمات شبكة المعلومات (Web) تؤمن الاتصالات عبر تطبيقات ومعطيات دون تدخل بشري. أكثر من "مجرد استثمار تكنولوجيا معلومات آخر" فإن هذا الجيل اللاحق من تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون محفزاً من أجل فحص دقيق لتفكير الإدارة. غالباً ما تكون خدمات

شبكة المعلومات (Web) مشوشة بمزودات خدمة التطبيق (ASPS) التي تستخدم نموذج تسعير (إيجاري) وتوزيع خدمات تشاركية كي تجعل برامج التطبيق التقليدية متاحة لنطاق أوسع من الزبائن.

مع أن خدمات شبكة المعلومات (Web) متاحة للمستخدمين بوصفها خدمات تشاركية، فإنّها تستطيع أن تحل كثيراً من المشكلات المترافقة مع (ASPS) وعلى وجه الخصوص الصعوبات في توزيع الخدمة التي يسببها الاعتماد على تكنولوجيا البرمجة التقليدية جدّاً. تمثل تكنولوجيا الخدمات خطوة رئيسة إلى الأمام في المساعي المستمرة لإنتاج قيمة أعمال من تكنولوجيا المعلومات. إنّها لا تستلزم إزالة البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات الشاملة التي راكمتها الشركات على مدى عقود. وبدلاً من ذلك، فإنّها تقدم غطاءً يمكن أن يربط منصات تكنولوجيا المعلومات بسرعة أكبر وبتكلفة أكثر فاعلية مما استطاعت تقديمه الأجيال السابقة من التكنولوجيا.

إنّ غطاءً توصيل من هذا القبيل يقلص فعلياً تكاليف تشغيل وتطوير تكنولوجيا المعلومات ولكن ذلك فقط جزء صغير من فائدة تكنولوجيا خدمة (Web).

فائدتها الحقيقية تكمن في المرونة المتزايدة والتعاون الذي ينتج تباعاً مدخرات تشغيل مهمة وخيارات نمو عبر الأعمال بكاملها. مثلاً، بإيجاد طرق جديدة للعمل معاً، تستطيع الشركات أن تزيل عدم الكفاية الفعلية وحشد مدى أوسع من الموارد لتقديم قيمة أعلى إلى الزبائن.

إذا كنّا تعلمنا شيئاً منذ الثمانينيات فهو أنّ التكنولوجيا في أفضل الأحوال محفز وممكن وليست إجابة بحد ذاتها. غالباً ما يشتري المديرون التواقون لكسب فوائد اقتصادية مهمة التكنولوجيا ليفاجؤوا بأنّ المكافآت جاءت دون التوقعات: تكلفة التشغيل الإضافية والنفقات الرأسمالية لم تنتج تحسين أداء موازياً أو عائداً على الاستثمار.

تعلم المديرون درسهم، لقد تجنبوا إغراء إدخال التكنولوجيا في الأعمال دون تغيير أعمالهم في الوقت نفسه. إنّهم يفهمون أنّهم كي يستخدموا مقدرة خدمات شبكة المعلومات (Web) من أجل تعاون ومرونة أكبر فإنّهم يحتاجون أن يعيدوا التفكير في بعض القضايا الأساسية أكثر مثل "ما هي الأعمال التي نقوم بها فعلاً؟" وما هي طبيعة المشروع؟

لحسن الحظ فإنّ استخدام خدمات شبكة المعلومات (Web) يستلزم تغييراً ضخماً بين عشية وضحاها. ولا يتمحور حول إنشاء أعمال جديدة استناداً إلى قاعدة افتراضية. وبدلاً من ذلك فإنّ الفكرة هي أن

يعيد صياغة الأعمال القائمة على أساس التحرك خطوة واحدة في كل مرة، بحيث تتحقق قيمة إضافية من الأصول الموجودة. مثلاً، شركة دل للكمبيوتر (Computer Dell) تستخدم الآن خدمات شبكة المعلومات (Web) كي ترتبط مع الموردين ومع مزودي الخدمات اللوجستية بوصفهم أطرافاً ثالثة. بدأت جنرال موتورز عند الطرف الآخر من الأعمال باستخدام خدمات (Web) كي تنسق تفاعلات مع المتعاملين ومشتري السيارات. مع مرور الوقت كانت جنرال موتورز تخطط كي تستخدم اتحاداً أسسته مع فورد وديملر كر إيسلر؛ كي توسع بناء التكنولوجيا هذه إلى علاقاتها مع الموردين.

لقد أصبحنا تدريجياً جميعاً متعبين من "وعود تغيير العالم" بواسطة التكنولوجيا الجديدة والمطلب المرافق لذلك المتمثل في إندماجات رأسمالية ضخمة على مدى حقبة مطولة من الزمن. في الوقت الحاضر، الاقتراح أكثر براغماتية بما لا يقاس - استثمار مبالغ معتدلة وعليك أن تلج بإصرار على العوائد الاقتصادية قريبة الأجل. لا تتقدم إلى الأمام ما لم تكن هذه النتائج محققة. وعندما يتم ذلك، فإنك تدرك حالاً أن "تقوية المنافسة ستجبرك على أن" توسع تنفيذ التكنولوجيا إلى مجالات أخرى من أعمالك وأن تعيد التفكير في أعمالك كي تنتج فائدة اقتصادية أكبر قريبة الأجل. ومع الوقت سيكون التأثير التراكمي أعمق.

"إذا تعلمنا أي شيء فهو أن" التكنولوجيا في أفضل الأحوال هي محفز أو ممكن وليست إجابة بحد ذاتها".

تعريف خدمات شبكة المعلومات (Web):

في مسعى لدمج كل أنظمتها للمعلومات التي تمتلكها الخاصة والمتباينة، فإن كثيراً من الشركات الكبيرة استثمرت مبالغ ضخمة جداً من الأموال في السنوات القليلة الماضية في أنظمة تخطيط - موارد - مشروعات ضخمة ومعقدة (ERPs). تقدم هذه الأنظمة مجموعات من التطبيقات المتصل بعضها ببعض التي تؤدي إلى قاعدة بيانات موحدة وتحل بعض المشكلات ولكن معظم الشركات لا تزال تكافح خليطاً من مئات الأنظمة المتضاربة.

لأن هذه الأنظمة غير مرنة نسبياً فإنها تتجه إلى أن تُدخل الشركات في عملية أعمال جامدة. إن بناء خدمات (Web) المبني على الإنترنت هو بناء عام وليس بناء امتلاكياً خاصاً. بدلاً من بقاء أنظمة داخلية فريدة والمحافظة عليها فإن الشركات تستطيع أن تستأجر الوظيفة التي تحتاجها سواء كانت تخزين معلومات أو قوة معالجة معلومات أو تطبيقات خاصة. ويوجد ثلاث طبقات من التكنولوجيات في

الأولى: عند الأساس توجد معايير البرمجة وبروتوكولات الاتصال مثل (XML and SOAP) التي تسمح للمعلومات أن تكون متبادلة بسهولة بين التطبيقات المختلفة. هذه الأدوات توفر اللغات الشائعة لخدمات (Web) وهكذا تستطيع التطبيقات أن ترتبط بحرّية وتقرأ الرسائل الإلكترونية. هذا يعني أن إدارة المعلومات منظمة دراماتيكيًا بمعنى أن قسم تكنولوجيا المعلومات لا يجب عليه أن يكتب شفرة مصنعة وفقًا لطلب الزبون كلما كان الاتصال مع تطبيق جديد ضروريًا.

الثانية: الطبقة الوسطى من البناء وهي شبكة الخدمة التي تعتمد على البروتوكولات والمعايير. مثل شبكة القدرة الكهربائية، فإن شبكة الخدمة توفر مجموعة من الفوائد التشاركية، من الأمن إلى تدقيق طرف ثالث إلى إعداد فاتورة إلى الدفع، وذلك يجعل من الممكن تنفيذ وظائف الأعمال، والصفقات عبر الإنترنت.

بالإضافة إلى ذلك، فإن شبكة الخدمة تشمل مجموعة من الفوائد عادةً توفرها وتديرها أطراف ثالثة، الأمر الذي يسهّل نقل الرسالة (مثل الإرسال والتصفية) وتماثل الخدمات المتاحة (مثل الأدلة والسماسة) وتأكيد الوثوقية والتماسك والثبات.

وهكذا تؤدي الشبكة مهمتين رئيسيتين: تساعد مستخدمي شبكة المعلومات ومزودي الخدمة في إنجاز مهام الأنشطة التجارية الحاسمة. تعد شبكة الخدمة القوية الحاسمة على صعيد تعزيز وتوسيع العائد المحتمل لخدمات شبكة المعلومات. دونها تبقى خدمات شبكة المعلومات ثانوية نسبيًا.

الثالثة: الطبقة العليا من البناء تشمل على مجال متنوع من خدمات التطبيقات من معالجة بطاقات الائتمان إلى جدولة الإنتاج التي تؤتمت وظائف الأعمال الخاصة. هذه الطبقة ستكون يومًا بعد يوم مرئية على نحو أكبر للزبائن والموظفين. بعض خدمات التطبيق ستكون ملكًا خاصًا لشركة خاصة أو مجموعة من الشركات، في حين أن بعضها الآخر ستكون تشاركية بين كل الشركات في بعض الحالات، قد تطور الشركات خدماتها التطبيقية الخاصة وعندئذ تختار أن تبيعها على أساس اكتتاب لمؤسسات أخرى. ▶

