

الإعلان بالبريد ونقل المعلومات الدولية للمؤسسات المالية. وتتولى تزويد العملاء نيابة عن تلك المؤسسات بأية معلومات ليتسنى لهم التعامل، وقد أدى استخدام تقنية المعلومات إلى وجود نوع جديد من العلاقات التي تمثل فرصا تسويقية في مجال الطباعة فعلى سبيل المثال فإن تعاون الشركات مع الناشر مكجروهيل مكن الأساتذة من تقديم فصول معينة من كتب متعددة إلى طلابهم وبما يتمشى مع احتياجات المناهج الدراسية المطلوبة في الجامعات الأمريكية والعالمية.

وبتحليل الأعمال التي قامت بها شركة RRD علميا، فإن استخدام التقنية بها ارتبط باحتياجات العملاء بالدرجة الأولى، وتم استخدامها لتنمية العلاقة بالعملاء في اتجاهات متعددة، أهمها المشاركة بالوقت والمال والموارد، وبما يمكن من تقليل مخاطر الاستثمار. وقد قامت الشركة ببناء رغبات العملاء، وتحويلها إلى أنظمة بناء على التركيز على كل فئة وفقا لأنواعها.

كما أعطت الشركة أهمية للعملاء المرتقبين، وأقامت معهم علاقات لدعم أعمالهم المستقبلية، كما اعتمدت الشركة على نوع جديد من العملاء هو العميل المشارك وحيث تقوم المنشأة بالعمل على حل كافة مشاكل العملاء من خلال أسلوب المشاركة، وتزداد أهمية هذا النوع من الأعمال في حالة تطبيق أنماط جديدة من التقنية تساعد في حل مشاكل المنافسة أو مشاكل الإنتاج والتسويق داخل منشآت العملاء وقد استخدمت شركة RRD هذا النمط في التعامل بشكل كبير لتنمية أعمالها.

وبالتالي فإن المنهج الحديث الذي استخدمته هذه الشركة، دعم استخدام التقنية الحديثة في المشاركة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بما يؤدي إلى تطوير الأعمال، وبما يتواءم مع حجم استثمارات أقل وتخصص أعلى، وكفاءة في التوقيت واستخدام الموارد.

والسؤال هو... إلى أي مدى استطاعت هذه الشركة أن تصنع سياستها بشكل مرتبط

بالبيئة المحيطة؟