

הסחר האלקטרוני עובר ל"זמן-אפס"

העיתון דר' דוד פסיג מדווח מעמק הסיליקון

טור # 1 לאתר האינטרנט של בנק הפועלים www.bankhapoalim.co.il – ספטמבר 1999

הסחר האלקטרוני עובר ל"זמן-אפס"

"זמן-אפס" פירושו היכולת להגיב בזמן, ולהעניק ללקוח שלך ערך נוסף בכל הזדמנות. זה מה שהאינטרנט יוכל להעניק לעסקים בעתיד. התוצאה כבר כתובה על הקיר--מושג הזמן עצמו והיחסים בין ספק ללקוח ישתנו ללא הכר בעתיד הקרוב.

הסחר האלקטרוני עובר ל"זמן-אפס"

מנהל עסוק, שיום עבודתו עמוס בשיחות טלפון, פגישות וכתובת e-mail, עשוי לקום כל בוקר ב-5:00 ולבלות שעה שקטה במרפסת או בגינה. מטרתו: למקד את כל כולו בסביבתו עד כדי יצירת ריק בתודעתו. בדרך זו, כל אימת שמתעוררת בעיה במשך יום עבודתו, מיד צץ ועולה במוחו פתרון. לדעת שני פרופסורים למנהל עסקים מאוניברסיטת טקסס, מנהל זה חי ועובד "בזמן-אפס".

"זמן-אפס" פרושו כאשר דבר מה צריך להתרחש, הוא יכול להתרחש מיידית. "זמן-אפס" אינו רק עניין של דחיסת זמן, אלא, היכולת להגיב מיידית ולהוסיף ערך נוסף לכל לקוח בכל הזדמנות שהלקוח מבקש שירות או מוצר.

פרופ' פרלסון וחבריו חוקרים את כללי התחרות בזמן-אפס של הסחר האלקטרוני בפרוייקט אותו הם מכנים [Zero Time Project](#). הם עסוקים בניתוח כללי המשחק שיעניקו ל"חברות זמן-אפס" יתרון בעתיד. להלן, לדוגמא, שני מושגים נרדפים של "זמן-אפס".

ערך-אפס

עולם "זמן-אפס" למעשה מתחיל בזמן שלילי. כיום, מרבית החברות מתחילות את תהליך המכירה ברגע שההזמנה נרשמת. לעומתם, חברת "זמן-אפס" תצפה את כל תהליך מכירת השרות/המוצר מזמן הזמנתו דרך הספקתו ועד הערכתו בידי הלקוח ותתחיל את התהליך עוד בטרם נרשמה הזמנה. בסביבה תחרותית כל כך, האינטרנט יוכל להעניק את האפשרות להתחיל להזרים מוצר עוד לפני שהצרכן יודע שהוא עומד להזמין. לאמיתו של דבר, חברות יוכלו למתוח עוד יותר את ערך-האפס שלהן. אם אתה יודע את רצון הלקוח של הלקוח שלך אזי אתה יכול כבר להתחיל להזרים את המוצר/שרות אל הלקוח הישיר שלך.

למידת-אפס

יכולת למידה אמיתית המאפשרת לחברות להמיר ידע לערך ללקוח באופן מיידי. ניתן לזהות שלושה סוגי למידה בזמן-אפס: למידה-מובנת, למידה-במקום ולמידה-מהירה. למידה-מובנת מתרחשת כאשר הלמידה היא חלק

מתהליך העבודה. למידה-במקום מתרחשת כאשר אתה מבחין כי עליך ללמוד משהוא ספציפי ואתה נרתם לכך.
למידה-מהירה מתרחשת כאשר אתה משתתף בקורס שמטרתו לספק לך מידע שיעצים את כישוריך הכלליים.

מושגים אלה ואחרים ניתן למצוא באתר הפרוייקט <http://www.texas.edu/deptf/ic2>