

سر نجاح مايكل ديل

الخميس ٧ من ربيع الثاني ١٤٣٠هـ - ٢-٤-٢٠٠٩م الساعة ٠٩:٣٥ ص مكة المكرمة ٠٦:٣٥ ص جرينتش
الصفحة الرئيسية - فن الإدارة - سلوك إداري

(إن المتعة الحقيقية في الحياة هي أن تتركس جهودك من أجل تحقيق هدف تدرك أنه عظيم).

جورج برنارد شو.

من هو مايكل ديل؟ وكيف استطاع أن ينجح في تكوين شركة تعد اليوم من أقوى الشركات على مستوى العالم؟ وهل كان طريقه إلى هذا النجاح مُمهدًا؟ أم أنه مر بمعوقات وعقبات؟ أسئلة لطالما كانت تقفز إلى ذهن كل واحد منا، حين نتحدث عن شخصية ناجحة أو مؤسسة متميزة، ونظل نبحث عن إجابات شافية لتلك الأسئلة.

قصة نجاح مايكل ديل، تبدأ منذ نعومة أظفاره، فحينما كان في الثالثة عشر من عمره، اتخذ من بيت والديه مقرًا لنشاط تبادل طوابع البريد عبر الطلبات البريدية، فحقق في بضعة شهور أرباحًا قاربت الألفي دولار.

وحينما بلغ من العمر خمسة عشر عامًا، قام الشاب الصغير بتفكيك حاسوبه الجديد (أبل ٢) إلى قطع صغيرة متناثرة، ثم أعاد تجميعه مرة أخرى؛ ليرى إن كان يستطيع ذلك، وبعدها بعام واحد، قام ببيع اشتراكات الجرائد اعتمادًا على قوائم المتزوجين حديثًا، فحصل ربحًا فاق ١٨ ألف دولار، مكنه من شراء سيارته الأولى من نوع بي إم دبليو (BMW) وعمره ١٨ سنة فقط.

البداية من حجرة النوم:

في عام ١٩٨٤م، التحق مايكل سول ديل بجامعة تكساس في مدينة أوستن الأمريكية، وانطلقًا من غرفة نومه في مهجع طلاب جامعته، أسس شركته بي سيز (PCs) المحدودة لبيع أجهزة الكمبيوتر المتوافقة مع أجهزة آي بي إم (IBM) والتي كان يقوم بتجميعها بنفسه، وكان باكورة زبائنه زملاء الدراسة في الجامعة الحاملون بامتلاك حاسوب يناسب ميزانيتهم المحدودة.

المبدأ الذي اعتمد عليه مايكل ديل في بدايته أنه إذا باع مباشرة للجمهور، فسيعرف متطلباتهم ويكون قادرًا على تلبيتها بشكل سريع، وبذلك فإنه سيخرج الوسطاء من المعادلة، فهو

وجد أن مكونات الحواسيب الجاهزة بالإمكان الحصول عليها وحدها بأسعار أقل، ومن ثم يقوم هو بتجميعها وحصد فرق السعر لنفسه، بنى مايكل فلسفته على تقديم خدمة أفضل للجمهور بسعر أقل، عند بدايته وضع مايكل ديل لنفسه هدفاً واضحاً: التفوق على شركة (IBM).

الانطلاقة الحقيقية:

في عام ١٩٨٥م، تمكنت شركته من تقديم أول جهاز كمبيوتر شخصي من تصميمها ستمته تيريو بي سي، وركز في دعاياته لهذا الجهاز الجديد على مبدأ البيع المباشر إلى الجمهور "دون وسطاء"، وعلى إمكانية تجميع الأجهزة وفقاً لما يريده كل مستخدم حسب مجموعة من الخيارات المتوفرة.

هذا العرض قدم للمستخدمين أسعار بيع أرخص من السوق، لكن مع مصداقية أكبر مما لو كان كل مستخدم قام بتجميع جهازه بنفسه، رغم أنها لم تكن الشركة الأولى في تطبيق هذه الفكرة التسويقية، لكن شركة بي سيز المحدودة كانت أول من نجح في تطبيقها.

ولكن جواهر لال نهرو تقول: (غالباً ما يكون النجاح حليف هؤلاء الذين يعملون بجرأة)، وهذا ما أقم عليه مايكل ديل، فقد ترك دراسته الجامعية، ليركز على إدارة عمله الجديد بدوام كامل، إذ أن شركته حققت أرباحاً إجمالية فاقت مليون دولار أمريكي في سنتها الأولى، وفي عام ١٩٨٧م افتتح مايكل فرع شركته في العاصمة الإنجليزية لندن، وبعدها بعام تقريباً حول مايكل اسم شركته إلى شركة حواسيب ديل.

الوصول إلى القمة:

"إن السعادة تكمن في متعة الإنجاز ونشوة المجهود المبدع" — روزفلت.

وفي عام ١٩٩٢م، ضمت مجلة فورتشن الأمريكية شركة ديل إلى قائمتها لأكثر ٥٠٠ شركة على مستوى العالم، وفي عام ١٩٩٦م بدأت ديل بيع منتجاتها عبر موقع متجرها الإلكتروني على الشبكة البينية إنترنت.

بينما كان عام ١٩٩٩م، عاماً استثنائياً لشركة ديل، حيث استطاعت فيه أن تتخطى شركة منافستها كومباك في التصنيف لتصبح البائع الأكبر للحواسيب في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي عام ٢٠٠٣م وافق مساهمو الشركة على تغيير اسمها إلى مؤسسة ديل "ديل إنكوربوريشن" لتسهيل دخول الشركة في مجال بيع منتجات أخرى غير الحواسيب.

في شهر مارس من عام ٢٠٠٤ بدأت ديل دخول عالم الوسائط المتعددة بتعاملها في الكاميرات الرقمية ومختلف أنواع الحواسيب ومشغلات الوسائط المتعددة، وأجهزة التليفزيون ذات الشاشات المسطحة وغيرها، وفي نفس الشهر أيضاً، تنحي مايكل ديل عن منصبه كمدير لشركته، واكتفى بعضوية مجلس الإدارة، مفسحاً الطريق لخليفته كيفين رولنز لتولي هذا المنصب ومتابعة المسيرة.

وفي عام ٢٠٠٥ جاء ترتيب مايكل ديل رابع أغنى رجل في الولايات المتحدة الأمريكية، بثروة تقارب ١٨ مليار دولار، ما يجعل ترتيبه الثامن عشر كأغنى رجل في العالم. لا زال مايكل يقطن في أوستن الأمريكية في ولاية تكساس مع زوجته سوزان وأولاده الأربع، وأما شركته التي بدأها فعوائدها الإجمالية تفوق ٤٠ مليار دولار سنوياً، وتوظف أكثر من ٤٠ ألف موظف، ولها فروع في أكثر من ١٧٠ بلداً، وتبيع كل يوم منتجات بأكثر من ٣٠ مليون دولار، وتبيع حاسوباً من إجمالي كل ثلاثة حواسيب مبيعة في السوق الأمريكية، وقرابة واحداً من كل خمسة مبيعة في العالم، كل هذا في خلال ١٧ عاماً منذ تأسيسها.

عقبات على الطريق:

في يوم من الأيام، تمت دعوة رئيس الوزراء البريطاني الأسبق "وينستون تشرشل" لإلقاء خطبة في حفل تخرج في جامعة أوكسفورد، ارتقى وينستون المنصة ثم نظر إلى جمهوره وتوقف لبرهة ثم قال: (لا تياس أبداً أبداً أبداً أبداً)، ثم نزل عن المنصة.

ولعل مايكل ديل اتبع نفس سياسة تشرشل، فاستطاع أن يتجاوز تلك العقبات والمعوقات، التي اعترضت طريق الشركة من أجل الوصول إلى القمة؛ فلم تمضي مسيرة الشركة دون عقبات وأزمات.

ففي حقبة التسعينيات اشتعلت النار في بعض حواسيب ديل النقالة بسبب أعطال فنية، وفي عام ٢٠٠١م، اضطرت الشركة لخفض العمالة لتتعافى من تراجع المبيعات، على أن أشهر زلة لسان لمايكل ديل حدثت في عام ١٩٩٧م عندما سأله سائل في ملتقى فني ضم آلاف الحضور، ما الذي كان ليفعله ليعالج جميع أزمات شركة أبل التي كانت تعني من مشاكل طاحنة كادت تضع نهاية لها وقتها؟ فأجاب مايكل قائلاً: (كنت لأغلق الشركة وأعيد المال إلى المساهمين).

لم ينسَ مدير شركة أبل، ستيف جوبز، هذه المقولة، إذ قال في رسالة بريدية في شهر يناير من عام ٢٠٠٦م إلى موظفي الشركة أن على مايكل ديل أن يتلع كلماته ويسحبها، فيومها فاق سعر أسهم شركة أبل الأسعار الخاصة بأسهم شركة ديل، وصارت مبيعات أبل وأرباحها أكبر من مبيعات شركة ديل، على أن مايكل ديل يبقى صاحب الكلمة الأخيرة.

عود على بدء:

وقد تم تكريم السيد ديل عدة مرات لقيادته المثالية والرائعة، ففي عام ٢٠٠١م، اختارته مجلة «إنستيتوشنال إنفيزيتور» كأفضل مدير تنفيذي في مجال أجهزة ومعدات الكمبيوتر، وعلى نفس المنوال نسجت مجلة «تشيف إكزيكوتيف»، لتختاره أيضًا كأفضل مدير تنفيذي للعام ذاته.

أما ٢٠٠٣م، فقد اختارته مجلة فورتن كواحد من أكثر الناس تأثيرًا في عالم الأعمال، واختارته "فينانشال تايمز" كرايع أفضل قائد على مستوى العالم وأكثرهم احترامًا.

وفي خطوة مفاجئة، وبعد تنحيه عن قيادة شركة ديل عام ٢٠٠٤م، عاد مايكل ديل لقيادة شركته عام ٢٠٠٧م، تحت ضغط الخسائر الكبيرة التي ألمت بشركته، ويعمل ديل كمسؤول الإنترنت في المنتدى الاقتصادي العالمي، كما يعمل باللجنة التنفيذية للجنة الأعمال العالمية، وعضو بمجلس الأعمال الأمريكي، ويشغل أيضًا منصب رئيس مشروع سياسة أنظمة الكمبيوتر، ويعمل بمجلس المستشارين للرئيس الأمريكي للعلوم والتقنية.

وختامًا:

فإن مسيرة نجاح ذلك الرجل يمكننا أن نلخصها في قول رالف والد إيمرسن: (إن العالم يفسح الطريق للمرء الذي يعرف إلى أين هو ذاهب)، فالعمل الجاد طريق النجاح، فمن الفشل يأتي النجاح، ولكن الفشل الذي لا يأتي بالنجاح هو أن تياس وتستسلم للظروف، وحينما تكشر التحديات عن أنيابها، فلا بد أن تكون مستعدًا لمواجهةها والتغلب عليها، فحتى تصل إلى كنزك عليك أن تدفع الثمن، وأن تخوض الطريق إلى آخره.

ولعل ما يلخص سر نجاح الشركة هو تلك الكلمات التي تعبر عن عظم المهمة التي أنشئت من أجلها، وعن مقدار الطموح الذي تمتلكه هذه الشركة، فالهدف الرئيسي الذي تسعى من أجل تحقيقه يتلخص في الجملة التالية وهي: (مهمتنا أن تصبح شركة ديل هي الشركة الأكثر نجاحًا على مستوى العالم كله، في مجال الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات).

أهم المراجع:

١. قصة نجاح، رؤف شبايك.
٢. ٢٠٠٢ طريقة لتسعد نفسك، سيندي هاينز.
٣. حتى لا تفشل، أحمد سالم بادويلان.
٤. اضغط الزر وانطلق، رويين سبكيولاند.
٥. أفضل ما قيل عن النجاح، كاثرين كارفيلاس.
٦. المقال من إعداد موقع (مفكرة الإسلام).