



معرفي يك كسب و كار خانگي

مشاور امور رایانه ای

برگرفته از کتاب ۱۰۱ کسب و کار خانگی

ترجمه: دکتر احمدپور

با وجود اینکه بعضی برنامه نویسان خود را مشاوران امور رایانه‌ای معرفی می‌کنند، ولی میان کاری که مشاور رایانه انجام می‌دهد و آنچه که یک برنامه‌نویس می‌کند، فرقی اساسی وجود دارد. از آنجائیکه برنامه‌نویسان به دلیل بهره‌مندی از آگاهی و توانایی‌های ویژه‌ای همانند کدنویسی بسیار کارآمد و ارزشمند هستند، با این حال مشاوران رایانه‌ای برنامه گسترده‌تری را برای یک سازمان طراحی می‌کنند و به کمک رایانه، به حل مشکلات مختلف مدیریت - اطلاعات می‌پردازند. در یک مفهوم، یک مشاور امور رایانه در واقع مجموعه‌ای از یک کارشناس نرم‌افزار و سخت‌افزار، برنامه‌نویس، نویسنده فنی و مشاور کسب و کار است.

مشاوره همیشه با هدف بررسی خواسته‌های افراد و مسائل موجود در رایانه و رسیدن به شیوه‌های مطلوبتر در استفاده از رایانه صورت می‌گیرد. برنامه نویسان بر روی اهداف واقعی و ثابت کار می‌کنند، در صورتی‌که مشاوران با اهدافی متغیر و بزرگتر، سر و کار دارند. **نایجل دایسن-هادسن**^۱ بعنوان یک مشاور در این رابطه می‌گوید: برنامه نویس همانند دانشمندی ارشد بر روی نوک مثلثی از دانش و تخصص بسیار ویژه قرار دارد، از سوی دیگر، مشاوران بر روی مثلثی وارونه قرار دارند که هرچه مهارت بیشتری را دارا باشند، بایستی دانش و آگاهی‌شان را نیز گسترش دهند.

عموماً احتمال انجام کارهای بسیار متفاوتی توسط مشاوران امکان‌پذیر است. آقای **بیل مونی**^۲ - مری مشاور- چهارده نوع از وظایفی که یک مشاور رایانه قادر به انجام آنها است را شناسایی کرده است:

- تحلیل نیازهای کسب و کار
- طراحی سیستم مقدماتی
- تحلیل سود / هزینه اولیه
- تجزیه و تحلیل نرم‌افزاری
- انتخاب سخت افزار
- اکتساب و نصب سخت افزار
- مستند سازی
- اجرا
- تأیید صحت و اعتبار
- آموزش
- پشتیبانی فنی
- مدیریت سیستم
- حفظ و نگهداری سیستم
- حسابرسی و ارزیابی دوره‌ای

بر طبق گفته‌های **مونی**، بعضی مشاوران رایانه تنها یکی از این وظایف را انجام می‌دهند، بعضی دو یا سه تای آنها و بعضی دیگر نیز موارد بیشتری را انجام می‌دهند. بر اساس دیدگاه **مونی**، هر کدام از این وظایف می‌توانند زمینه‌های کامل و تحت اختیار یک مشاور رایانه زیرک و فهیم باشند و یا اینکه آنها می‌توانند برای **کل آن**^۳، قرارداد ببندند و با دیگران از جمله برنامه نویسان، مسئولان حفظ و نگهداری و مؤلفان فنی به طور فرعی، قرارداد منعقد نمایند. بطور خلاصه، مشاوره امور رایانه‌ای، مشتمل بر شیوه‌های مختلفی است. **دبی هندلر**^۴ رئیس سابق انجمن مستقل مشاوران رایانه، خاطرنشان می‌کند که یک مشاور موفق، به قابلیت‌ها و تواناییهای فردی و تکنیکی بالایی نیازمند است. این خانم در موقعیت بسیار مناسبی مهارت کسب نموده که در آن با عرضه محصولی از رده خارج بنام **پارادوکس داس**^۵ با خرده فروشها مرتبط بوده است اما با این وجود مشتریان به آن اعتماد کرده و این موضوع بعنوان چتر حمایتی کسب و کارشان عمل نموده است.

¹ Nigel Dyson - Hudson

² Bill Mooney

³ Enchilada

⁴ Debbie Handler

⁵ Paradox For Dos

برای تمام مشاوران امور رایانه، عامل کلیدی در دستیابی به موفقیت در هر کاری، برخورداری از گرایش خدمت به مشتریان است. بر اساس تحقیقات کارشناس مشاوره **الن سایمون**⁶، مشاورین رایانه می‌بایست در کنار حفظ و همراهی با مشتریان، چهار رفتار غیر فنی زیر را نیز مد نظر قرار دهند:

درک نیاز مشتریان و مرتفع کردن آن امری بسیار ضروری است.

صحبت کردن به زبان مشتری، بدون استفاده از اصطلاحات فنی یا بحث‌های نرم‌افزاری

پیشنهاد راه‌حلهای قابل درک و نهایتاً متقاعد کردن مشتریان

آنها بایستی حرفه‌ای و تخصصی عمل کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره مشاوره بعنوان یک کارراهه خود اشتغالی، تاریخچه مشاغل همچون؛ مشاوره مدیریتی، برنامه‌نویسی رایانه‌ای و مشاوره تخصصی را نیز مطالعه کنید.

دانش و مهارت‌های مورد نیاز

دانش فنی سخت‌افزار و نرم‌افزار یک ضرورت است. نیاز دارید که در زمینه‌های کارکردی⁷ یا فنی همچون پایگاه داده‌ها، شبکه اینترنت، نرم‌افزارهای قانونی، نرم‌افزارهای پزشکی و غیره، متخصص باشید.

به این ترتیب، کارتان را بعنوان مشاور آغاز کنید. وجود تخصص در این زمینه ضرورت دارد ولی برای دستیابی به یک راهکار کلی، بایستی هر موضوعی در این رشته را مرور نمایید. در اینصورت سریعاً صاحب مشتری خواهید شد و نیازی به ارجاع وی به شخص دیگری، نیست. آیا نیازی به جذب و بکارگیری پیمانکاران فرعی وجود دارد؟ برای اینکه بدانید به چه میزان اطلاعات، نیاز دارید، با ایجاد جو اعتماد و اطمینان در مشتریان، با آنها ارتباط برقرار کنید. با این جو اطمینان، می‌توانید مشتری را درک کرده و حقوق وی را رعایت کنید. بدون موارد مذکور، حتی مهارت‌های فنی بالا و دانش نیز به هیچ کاری نمی‌آیند. تقسیم اصولی زمان کار میان مشتریان، کارتان و اعضای گروه که با آنها کار می‌کنید و ارتباط مستمر با صنایع، بسیار کارگشا خواهند بود. البته در برابر پاسخگویی سریع به انتظارات مشتریان، با مشکل روبرو خواهید شد. شما می‌بایست قادر به اتخاذ تصمیم درباره اوقات کاری خود بر اساس موارد مهم و حیاتی باشید نه اینکه بلندترین فریادها توجه شما را به خود جلب نماید.

مشاوران با تجربه می‌گویند که اگر می‌خواهید در لیست مشاوران، نفر اول باشید، باید هزینه‌های آن را نیز بپردازید. یعنی انتظار می‌رود بخش قابل توجهی از اوقاتتان را به تعامل با مشتریان سپری نمایید.

هزینه های اولیه	هزینه حداقل	هزینه حداکثر
کامپیوتر	۱۵۰۰ دلار	۳۰۰۰ دلار
چاپگر	۳۰۰ دلار	۸۰۰ دلار
دستگاه چند منظوره کپی، اسکن، فکس چاپگر	۳۰۰ دلار	۸۰۰ دلار
نرم افزارهای اضافی (همچون مدیریت ارتباطات، نرم‌افزار اجرایی کلیپارت ⁸ ، نشر رایانه‌ای و غیره). برای انجام کارهای اجرایی و چاپ کتابچه‌ها، خبرنامه‌ها و دسترسی به کامپیوتر مشتریان خود از راه دور	۵۰۰ دلار	۱۵۰۰ دلار
وسایل اداری بویژه صندلی مخصوص کار	۴۰۰ دلار	۱۰۰۰ دلار
بودجه اولیه بازاریابی	۱۰۰۰ دلار	۵۰۰۰ دلار
جمع کل	۲۸۵۰ دلار	۸۹۰۰ دلار

* شما کامپیوترهای در اختیارتان را همانند کامپیوتر مشتریان، پیشرفته و به روز نگه دارید.

⁶ Alan Simon

⁷ Functional

⁸ Clipart

مزایا

- برای یک مشاور رایانه، مسائل و مشکلات، به خودی خود، فرصت تلقی می‌شوند. مشکلات سال ۲۰۰۰ در زمینه برنامه‌نویسی و دعوای حقوقی، نمونه‌ای از این بحث است، که احتمالاً سالها، طول می‌کشد. اساساً شما بعنوان یک مشاور، همیشه درگیر حل و فصل مشکلات کسب و کار خواهید بود.
- وقتی به مردم کمک می‌کنید، آنها قدردان زحماتان هستند؛ با این حال هوشیار باشید، مهارت‌های شما می‌تواند سازنده یا ویرانگر یک کسب و کار باشد.
- در هر وقت از شبانه روز که می‌توانید کار کنید. با این شرط که در کارتان وقت‌شناس باشید.
- اگر در جلب مشتریان و ایجاد اطمینان در آنها مهارت دارید با استفاده از یک دستگاه کامپیوتر شخصی، **لپ لینک**^۹ و **دسک لینک**^{۱۰} در هر موقعیتی که می‌توانید این قابلیت‌ها را نشان دهید. (در زمان مصاحبه‌مان با **دبی هندلر**^{۱۱} وی در حال امضاء قرارداد با مشتریانی بود که از دو سال پیش آنها را ندیده بود.)
- در صورت انجام فعالیت‌های متنوع، بندرت با کسالت و تکرار روبرو خواهید شد.
- میزان تقاضا بالاست، اگر در کارتان خیره هستید از رقابت واهمه‌ای نداشته باشید.
- بعضی قراردادهای درآمد ثابت‌تان را برای چندین ماه و حتی یکسال تضمین می‌کنند.
- در حالیکه در طول روز بعنوان یک کارمند در حال کسب تجربه هستید و فشار کاری زیادی را متحمل می‌شوید، در پایان وقت کاری به منزل برگردید و کار را تمام شده تلقی کنید.

مشکلات

- بعضی اوقات، شما به شدت تحت فشار مشتریان خواهید بود تا سفارش دریافتی را به موقع انجام دهید.
- یک مشاور رایانه، جهت نگهداری و به روز کردن اطلاعات کامپیوتری بایستی زمان قابل توجهی را صرف کرده و بطور معمول در هفته ۱۰ تا ۲۰ ساعت مطالعه داشته باشد.
- اگر بر روی پروژه ثابت و مشخصی کار می‌کنید، بایستی مهارت خود را در برآورد هزینه‌ها نشان دهید زیرا بعضی مواقع هزینه‌های پروژه به راحتی از برآوردهای محاسبه شده، تجاوز می‌کند.
- کنترل نقدینگی در گردش دشوار است؛ بهتر است که بر روند دریافتی‌های خود از مشتریان مسلط باشید و بطور دوره‌ای از دریافت حق‌الزحمه‌تان، اطمینان حاصل کنید.
- ادامه کسب بسیار دشوار است، مگر اینکه چند تا مشتری قدرتمند داشته و یا اینکه خواهان همکاری با یک نمایندگی باشید. زیرا نمایندگی‌ها امکان ایجاد چندین کار را برای شما فراهم آورده و در نهایت منجر به بستن چندین قرارداد می‌شوند.
- در برهه‌ای از زمان مشاوره رایانه‌ای توسط مشاوران نظری^{۱۲} اشباع شد؛ مشاوران نظری به افرادی اطلاق می‌شود که خود را مشاور می‌نامند اما فاقد مهارت بوده و از طریق شرکت در مناقصه پروژه‌ها و ارائه قیمت‌های پایین‌تر به پیروزی می‌رسند. این امر به بازار کار مشاوران حرفه‌ای آسیب می‌رساند.

قیمت گذاری

نرخ مشاوره رایانه‌ای از ۴۰ تا ۱۲۵ دلار در ساعت در نوسان است که معمول‌ترین نرخ، ۷۵ دلار است. عوامل زیادی بر روی نرخها تأثیرگذارند:

تقاضا: نیازهای سال ۲۰۰۰ میلادی، محیط بسیار مطلوبی را برای مشاورین ایجاد نموده است.

تخصص: بر اساس صنایع طرف قرارداد، و سخت‌افزار و نرم‌افزارهای مورد استفاده، نرخها متغیر می‌باشند.

⁹ Lap Link

¹⁰ Desk Link

¹¹ Debbie Handler

¹² Closet Consultants

نوع وظیفه: بر اساس انجام هریک از چهارده وظیفه در حال انجام، طراحی و آنالیز؛ درآمد بالایی را خواهند داشت اما در زمینه حفظ و نگهداری و یا آموزش نیز می‌توانید درآمد خوبی داشته باشید.

وسعت جامعه: در بازار کلان شهرها نرخها بالاتر بوده و ارتباط مستقیمی با سطح تخصص و خیرگی شما ندارد.

اندازه مشتری: برای شرکت‌های بزرگ، نرخها بسیار بالاتر است.

طول مدت پروژه: بعضی مشاوران برای پروژه‌های طولانی تخفیف قائل می‌شوند اما نکته‌ای که وجود دارد این است، تعهد بیش از یک دوره زمانی، ممکن است با تغییر شرایط همراه باشد و زیان‌هایی را برای مشاور به همراه داشته باشد.

واسطه‌ها: واسطه‌ها در این میان برای شما کار مهیا می‌کنند. آنها افرادی هستند که به شما مراجعه کرده و از طریق جایگزینی خود با شما و ایجاد ارتباط با مشتریان بطور معمول ۲۰ تا ۳۰ درصد از نرخ دستمزد در هر ساعت را به خود اختصاص می‌دهند.

قیمت کارشناسی: مشاوران بی‌تجربه، با پیشنهاد قیمت ثابت کار خود را به مخاطره می‌اندازند و همچنین با ارایه قیمت بالاتر نیز احتمال فراری دادن مشتری بالقوه وجود دارد. در صورتیکه هزینه‌های برآوردی پروژه افزایش یابد، پیشنهاد قیمت پایین، خسارات جبران ناپذیری را بر مشاور وارد می‌سازد.

درآمدهای بالقوه

درآمد ناخالص سالانه: بر مبنای ۱۶ ساعت کار در هفته، ۵۰ هفته در سال (۸۰۰ ساعت در سال) ۷۵ دلار برای هر ساعت، ۶۰.۰۰۰ دلار در سال درآمد ناخالص عاید می‌شود. با این اعداد و ارقام اکثر مشاوران سالانه بالغ بر ۱۰۰.۰۰۰ دلار درآمد دارند.

هزینه سربار: متوسط (۲۰ تا ۴۰ درصد)

برآورد سهم بالقوه بازار برای بهترین کسب و کار خانگی

بازار خدمات مشاوره تا سالهای متمادی به رشد خود ادامه خواهد داد. براساس اطلاعات حاصله از سال ۲۰۰۰ میلادی، اینترنت، تجارت الکترونیکی و شرکت‌هایی که سیستم‌های رایانه‌ای خود را به روز می‌کنند؛ از جمله دلایل رشد این بازار هستند اما یک بازاری رقابت آمیز در انتظار شماست.

بهترین شیوه‌های دستیابی به موفقیت در کسب و کار

- با اخذ گواهی از یک فروشنده یا تولید کننده نرم‌افزار به عنوان موسسه تولیدی یا آموزش جهت استفاده از سیستم‌های آنها، این فرصت برای مشتریان جهت مراجعه مجدد به مشاوران یا توزیع کنندگان بوجود می‌آید.

- با پیوستن به سازمانهایی چون شرکت‌های تجاری و حرفه‌ای بویژه صنایع یا زمینه‌هایی که در آنها تجربه دارید و همکاری با آنها، فرصتی را فراهم می‌سازد تا مردم از زمینه‌های کاری شما اطلاع یابند.

- پاسخگویی به سؤالات، شرکت در سمینارها، عضویت در گروه‌های خبری و هیأت‌های اطلاع رسانی می‌توانند موجب جذب مشتریان بالقوه برای کسب و کار شما تلقی گردند.

- وبسایتی را ایجاد کرده تا در آن براحتی خود را معرفی کرده و همیشه نیز در دسترس باشید.

- با مشتریان بالقوه خود از طریق ملاقات آنها و تماس‌های روزانه در تماس باشید. بهترین مکان برای این موضوع، فروشگاه‌های کامپیوتری می‌باشند بویژه فروشگاه‌هایی که افراد آن حقوق‌بگیر شما هستند نه اینکه به صورت درصدی کار می‌کنند.

- انجام تحقیقات بازار برای شناسایی تنوع مشتریانی که براساس دانش، مهارت و سوابق‌تان، خواهان استفاده از خدمات شما هستند.

- صحبت با سازمانهای شهری، تجاری و حرفه‌ای

- نگارش مقالات تخصصی جهت کمک به توسعه شهرت شما

- بدون هیچ چشم‌داشتی در فعالیتهای داوطلبانه از جمله کلاس‌های نرم‌افزار و موارد بسیار اختصاصی، همکاری و مشارکت نمایید.
- پیوستن یا شکل‌دهی گروههای ارجاع کسب و کار. سازمان زنان می‌تواند بالاخص مفید و موثر واقع شود.
- شرکت در نمایشگاه‌های رایانه و دیگر مکانهای عرضه محصولات جدید رایانه‌ای.
- پس‌گشت (مراجعه مجدد) و سفارشات مجدد مشتریان قبلی بهترین منابع ادامه حیات کسب و کار شما محسوب میشود.
- تماس مستمر با مشتریان بسیار مهم و تأثیرگذار است. دیگر شیوه مؤثر و مکمل، ارسال خبرنامه‌ها به درب منزل مشتریان قدیمی و آینده می‌باشد.
- کارهای خود را از طریق دلالتها انجام دهید اما موقعیت خود اشتغالی شما در معرض مخاطره قرار می‌گیرد.

گامهای اولیه

۱. برای یک مدت زمان کوتاه، برای تبلیغ و بالا بردن شهرت خود، بعنوان مشاور داخلی در یک شرکت بزرگ کار کنید، یا بعنوان یک مشاور فرعی شروع به کار نمایید تا جای خود را در بازار باز کنید.
۲. با انعقاد قراردادهای فعلی که قادرند تا هزینه‌های عمومی و جاری را پوشش دهند، آغاز کنید تا در شرایطی که هیچگونه پس‌اندازی ندارید، درآمد همسر یا پس‌انداز شما بتواند تا ۱۸ ماه هزینه‌های شما را پوشش دهد.
۳. برای شناسایی یک مورد ویژه و مؤفقت در آن، از خود بپرسید؛ که من قادر به رفع چه نوع مشکلاتی هستم؟ به چه کسانی میتوانم کمک کنم؟ و در چه زمینه‌ای قادر به کار هستم؟ (سخت‌افزار، نرم‌افزار، سیستم، کارکرد).
۴. در مؤسسه مشاوران مستقل رایانه عضو شوید. بویژه در بخش محلی این مؤسسه. اگر خیره و متخصص باشید، از طریق آنها می‌توانید قراردادهای فرعی یا مشتریان قدیمی را جذب کنید.