



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

قصة نجاح شركة يو بي إس UPS من دراجتين و100 دولار

لطالما قال له والده، حين تكبر يا بني، كن رجل أعمال، ولا تعمل بيديك أبداً، إلا أن هذا الأب مات أثناء سعيه للتنقيب عن الذهب في الأسكا، في خضم حمى الذهب التي حصدت عقول وأرواح الكثيرين من الباحثين عن الربح السريع، بوفاة معيل الأسرة، ترك الابن جيمس كيسي James E. Casey (أو جيم) مقاعد الدراسة وعمره 11 ربيعاً ليعول الأسرة عن طريق عمله مراسلاً في شوارع مدينة سياتل الأمريكية، التي كانت تشهد زيادة مضاعفة في عدد قاطنيها، بسبب وقوع المدينة على الطريق المؤدي لأماكن التنقيب عن الذهب.

بداية شركة يو بي إس

منذ نعومة أظافره ومن خلال عمله ومشيه، تعرف جيم على صخب شوارع المدينة، وعلى حاجات سكانها المتزايدة والتي كانت تبحث عن يلبئها، وعمره 19 ربيعاً، وبمساعدة صديقه كلود ريان الذي كان يصغره بعام واحد، قرر جيم تأسيس شركته الخاصة لتوصيل الرسائل والطلبات في 28 أغسطس 1907م، بمشاركة صديقه كلود، وبعد الحصول على قرض مالي قيمته 100 دولار (يعادل قرابة 2500 دولار في عام 2014) من خال شريكه كلود، الذي كان يملك فندقاً ووافق على يؤجر لهم مكتباً به هاتف في بديوم (الطابق السفلي) الفندق مقابل 20 دولار شهرياً، وكان المكان ضيقاً للغاية، يكاد يكفي لوضع مكتب وحيد، وكان الاسم الذي اختاروه للشركة هو American Messenger Company أو شركة المراسيل الأمريكية.



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

خبرة مبكرة

كان جيم - رغم صغر سنه النسبي - رجل أعمال، سبق له هو وشريكه العمل في العديد من شركات توصيل رسائل التلغراف في المدينة، ولذا استعان بأخيه الأصغر جورج ورفاقه من الصبية صغار السن، للعمل معهما كصبية توصيل رسائل، وكانت وسيلة التوصيل هي على الأقدام وعلى دراجتين هوائيتين، واحدة كان يملكها جيم والأخرى لشريكه كلود، كانت خطة العمل التي يعتمد عليها جيم بسيطة، تقديم خدمات ممتازة بأقل تكلفة ممكنة، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، وكان مستوى الالتزام بهذه الرؤيا وهذه العقيدة الإدارية مرتفعاً للغاية، كان العاملون ينامون في هذا المكتب الصغير، بجانب الهاتف، حتى إذا رن رد عليه شخص يعرف كيف يجب على أسئلة الزبائن، لينطلق بعدها صبي ليأخذ الرسالة ثم يوصلها إلى الجهة المطلوبة.



رسم تخيلي لشكل أول إعلان لشركة يو بي اس



وأما وسيلة التسويق، فكانت عبر تثبيت لوحات ورقية مكتوب عليها شعار الشركة: أفضل خدمة بأقل الأسعار أو "Best Service at Lowest Prices" وهو ما كان واقعاً لا أكاذيب تسويق أو خرافات إعلانات، حرص جيم على أن يكون الرد على اتصالات العملاء بمنتهى الود، وكذلك الصدق، لم يكن العامل ليرد سنوصل رسالتك بسرعة، بل مثلاً خلال 12 دقيقة وكان القول يطابق الفعل، وهو الأمر الذي عجل ببناء سمعة جيدة للشركة التي تفي بوعودها وتلتزم بجودة خدماتها، كذلك كان كل العاملين يرتدون زياً موحداً، ما أعطى الإيحاء بأنها شركة ملتزمة يمكن الوثوق بها.

كيف كان الحال وقتها

هنا يجب شرح نقطة ذات أهمية قصوى، في عام 1907م كانت مدينة سيائل قليلة من حيث عدد خطوط الهاتف، وكان يخدم المدينة شركتا هواتف، عابهما شيء وحيد، لم يكن الاتصال بين هذه الشركة وتلك ممكناً، ما يعني أنك إذا كنت مشتركاً مع الشركة الأولى، وأردت الاتصال برقم لدى الشركة الثانية، فعليك أن تبحث عن هاتف آخر متصل بهذه الشركة، أو تلجأ للحل التقليدي وهو كتابة الرسالة في ورقة، ثم إرسالها لهذا الشخص الذي تريده مراسلته عبر صبي مرسال، ناهيك عن كون بيوت كثيرة بلا هواتف، ولذا كان الوضع الطبيعي هو التراسل عبر الرسائل الورقية، والتي يذهب بها ويأتي صبيان يجرون، أو يركبون دراجاتهم – الهوائية، أو البخارية.



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

فوق كل ذلك، لم تكن شركة البريد الأمريكي قد نشرت بعد خدماتها في المدينة، واستمر الحال كذلك لمدة 6 سنوات منذ تأسيس الشركة، بل وكان البريد الأمريكي يتعامل مع شركات التوصيل لتغطية مدينة سياتل، وكان يتعامل مع شركة جيم أيضاً، كذلك، في هذا الوقت، لم تكن السيارات البخارية منتشرة كما اليوم، وكان المشترون الأمريكيون حين يذهبون لشراء حاجاتهم من المتاجر الكبيرة، يصعب عليهم حمل كل مشترياتهم بأيديهم، ولذا كانوا يتركونها لتلك المتاجر كي توصلها لهم في بيوتهم، هذه المتاجر كانت إما أن توصل هذه المشتريات عبر عربات تجرها أحصنة وهذه بطيئة، أو تعتمد على خدمات شركات التوصيل وهذه كانت أسرع نسبياً.

التوسع والاندماج وزيادة الانتشار

في البداية كانت الشركة تغطي حدود مدينة سياتل فقط، وبعد الرسائل بدأت الشركة توصل البضائع والطرود والحقائب والقبعات وحتى صينيّات الطعام من الفنادق، في عام 1911م استطاعت الشركة شراء أول دراجة بخارية للتوصيل، ثم بحلول أعياد الميلاد في 1912م كانت الشركة توظف 100 موظف، وافتتحت مكتباً ثانياً بالقرب من تجمع كبرى المحلات في المدينة، وبدأ البريد الأمريكي يعتمد بالكامل على الشركة فقط في توصيل كل رسائل البريد للمدينة ما جعله أكبر عميل لها، شيئاً فشيئاً بدأ الشريكان يدركان أن المستقبل في توصيل البضائع والطرود للمحلات لا الرسائل وحسب، في استشفاف للمستقبل أتى ثماره فيما بعد.



في عام 1913م اندمجت الشركة الناشئة مع شركة أخرى في المدينة، وأصبح الاسم الجديد للشركة Merchants' Parcel Delivery أو خدمات التوصيل للتجار وكان جيم رئيس الشركة الجديدة، الاسم الجديد عكس توجه الشركة، ألا وهو التركيز على التجار وخدمتهم، كان الاندماج ناجحاً وبلغت العوائد الشهرية بعده أكثر من ألفي دولار، مما مكن الشركة من شراء أول سيارة بخارية لها، فورد سوداء موديل تي ملحق بها مقطورة صغيرة لتحميل البضائع عليها، كذلك كان من نتيجة الاندماج زيادة طلبات الشحن اليومية بعد دمج عملاء الشركتين معاً.

الآلات تزيد الربحية

كان للاستعانة بالآلات البخارية – بجانب العدائين وراكبي الدراجات الهوائية – الأثر الواضح في تقديم خدمات بمستوى ممتاز، مما عاد بالمزيد من الأعمال، حتى أنه بحلول عام 1915م كان لدى الشركة أسطول مكون من أربع سيارات بخارية وخمس دراجات بخارية و 20 عداً، كذلك، بدأت الشركة في تجميع الشحنات معاً لإرسالها معاً مرة واحدة، مما ساهم في خفض التكاليف وزيادة الأرباح.

في عام 1916م وافقت الشركة على أن ينضم شريك مؤسس لها، شارلي Charlie Soderstrom الذي كان خبيراً في السيارات البخارية، إلا أن شارلي اختار كذلك أن يكون للشركة لوناً رسمياً، ألا وهو اللون البني الخفيف، وهو اللون المستمر مع الشركة حتى اليوم، بعد انضمام هذا الخبير الشريك، بدأ الرئيس جيم في إقناع كبار محلات البيع بالتجزئة أن تستغني عن أقسام وأساطيل الشحن لديها، والاعتماد على خدمات شركته، وكان جيم يشتري من هؤلاء سياراتهم وعرباتهم



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

المستخدمة في الشحن ويضمها لأسطول شركته لمساعدتهم على الاقتناع بفكرته، وهو ما تم له.

بداية استخدام الاسم: شركة يو بي اس

بعد ترتيب البيت من الداخل بشكل ممتاز، يمكن بعدها التوسع خارجاً، ولذا بحلول عام 1919م افتتحت الشركة أول فرع لها خارج المدينة الأم سياتل، إلى أوكلاند في كاليفورنيا، وعندها تغير اسم الشركة مرة أخرى لـ **United Parcel Service** أو خدمات الشحن المتحدة، ليعكس تحول الشركة لتكون ذات نطاق أكبر وأوسع، وكان المقصد من كلمة المتحدة في الاسم أن الشركة تخدم جميع المدن لا مدينة واحدة، ويعني كذلك أن الشركة لم تعد تشحن شحنة وحيدة في كل مرة، بل كانت تجمع شحنات عدة وترسلها معا في المرة الواحدة.

كلمة خدمات هنا ليست من باب التفاخر أو جاء استخدامها لعدم وجود كلمة أفضل، بل تأتي هذه الكلمة لتعكس حقيقة الشركة ألا وهي أنها تقدم خدمات الشحن، وهذه الخدمات هي التي صنعت شركة يو بي اس وهي مفتاح استمرارها في النجاح، هذا الاسم الجديد جاء أيضاً ليؤكد على أن يو بي اس تتعامل مع الجمهور ومع الشركات، مثلها مثل خدمات البريد الأمريكي تماماً والذي كان منافساً لها الآن، وبدأت الشركة تقبل توصيل الشحنات مع دفع ثمنها وتكلفة شحنها عند التسليم، والمحاسبة بالأسبوع لا بالشحنة الواحدة للشركات، وهكذا، استمراراً في سباق التطور، في عام 1924م بدأت الشركة تستخدم خطوط التجميع (فكرة مستوحاة من مصانع فورد للسيارات) لتنظيم نقل الطرود والشحنات من الاستلام إلى سيارات الشحن.



في عام 1929م بدأت شركة يو بي اس في التوصيل عبر خطوط الطيران، بأن اتفقت مع شركات طيران محلية لتوصيل طرودها وشحناتها، إلا أنه بعدها بعامين اثنين، وبسبب تبعات انهيار البورصة الأمريكية في 1929م والكساد الاقتصادي الكبير الذي تلاها، اضطرت الشركة لوقف هذه الخدمة الجديدة، هذا لم يوقف كل مشاريع التوسع لدى الشركة، والتي بدأت تتوسع جهة الشرق، حيث نقلت مركزها الرئيسي إلى نيويورك وبدأت عملياتها فيها، بعدها استمرت الشركة في شراء شركات تسليم وشحن أخرى وضمها إليها، وبدأت تتولى مسؤوليات شحن البضاعة وتسليمها للمشتريين في سلاسل محلات التجزئة، هذا على الرغم من أن الحرب العالمية الثانية أجبرت جمهور المشتريين على تقليل مشترياتهم والعودة بها إلى منازلهم بأنفسهم، خفصاً للتكاليف.

بعدما وضعت الحرب العالمية الثانية أوزارها، بدأ الكثير من الأمريكيين في شراء سياراتهم الخاصة ما جعلهم غير محتاجين لخدمات شحن مشترياتهم من المتاجر لبيوتهم، وهو ما ظهر جلياً في انخفاض طلبات الشحن من الجمهور، الأمر الذي جعل شركة يو بي اس مضطرة للتفكير في قنوات جديدة تدر عليها الدخل لتعوض تراجع هذا المصدر القديم، لتحقيق ذلك، بدأت الشركة - مرة أخرى - تستعين بالشحن الجوي عبر الطائرات، وبدأت تقدم وعدها بتوصيل أي طرد / شحنة خلال يومين فقط لأي مكان في الولايات المتحدة تعمل فيه الشركة، وبعد حروب قانونية استمرت على مدى 30 سنة، حصلت الشركة على موافقات من جميع الجهات الحكومية المحلية، لتكون قادرة على توصيل أي طرد لأي مكان على الأراضي الأمريكية - بغض النظر عن موقعه، خلال يومين فقط.



أكاديمية كبار الشخصيات للتدريب

في عام 1975م بدأت شركة يو بي اس تتوسع دولياً، بأن افتتحت أول فرع لها في مدينة تورنتو في كندا، والسنة التالية في ألمانيا، وبعدها في بقية دول أوروبا وأمريكا الجنوبية، وفي عام 1989م وعبر شرائها لشركة بريطانية، وصلت خدماتها إلى دول الشرق الأوسط وأفريقيا وغرب آسيا، حقبة الثمانينات شهدت زيادة كبيرة في الطلب على خدمات الشحن والتوصيل السريع، ولذا بذلت الشركة وعدها بالتسليم خلال يومين اثنين في أمريكا وكذلك في 6 دول أوروبية أخرى، بفضل أسطول الشركة للشحن الجوي، خاصة بعدما حصلت في عام 1988م على ترخيص أمريكي لإنشائه وإدارته بهدف الشحن الجوي وحسب.

اليوم، هذا الأسطول يُعد الثامن عالمياً من حيث الحجم والعدد (237 طائرة نفاثة في نهاية 2013م)، ويساعد على توصيل الطرود لأكثر من 220 بلداً حول العالم، وتخطى عدد الشحنات اليومية أكثر من 15 مليون شحنة يومياً.

كل هذا بدأ من دراجتين هوائيتين وقرض قيمته 100 دولار فقط.