نماذج العمل المزعزعة أو المسببة للاضطراب

حين نريد الحديث عن الاستراتيجيات في العصر الرقمي وبيئة الأعمال والتغيير فإن ذلك دائما ما يعود بنا لمصطلح الزعزعة في الأعمال، فنجد تغير كبير وقد يصل الى جذري في بعض الأسواق، كتغير في طرق إقامة الأعمال وتغير في العروض المقدمة وتغير في نماذج العمل. وذلك يرجع للتقنيات الجديدة التي دخلت إلى الأسواق وكذلك تأثر السوق واستجابته بشكل كبير.

وهنا أصبحنا نسمع مصطلح أعمال مزعزعة أو مسببة للاضطراب بشكل كبير، فقد لا نخال أن نحضر عروض لمشاريع ناشئة إلا ونسمع هذا المصطلح، فنجده متأصل في أفكار مطروحة ويؤثر بشكل عميق على الشركات في الأسواق قائمة.
ولكن هل سبب تلك الأفكار الجديدة هو خلق الزعزعة في الأسواق؟ نجد هنا أن الغرض الحقيقي هو خلق قيمة جديدة في أسواق قائمة. ومنها نفسر أننا حين تركيزنا على خلق قيمة جديدة أو سوق جديد فإننا وبالطبع نحدث اضطراب.

فماذا نعني بالزعزعة أو الاضطراب في الأعمال؟
الاضطراب في الأعمال هو مواجهة سوق قائم لمنافس لا يمكن للشركات في هذا السوق أن تنافس أو تتصدى لهذه المنافسة بتغييرات مباشرة أو بسيطة.

إذن ما هو نموذج العمل المسبب للاضطراب؟
نموذج العمل المزعزع يعتمد في أساسه على الابتكار حيث يخلق قيمة أعظم وأكبر من القيمة الحالية الموجودة ولا يمكن منها المقارنة بشكل واضح في شكل تلك القيمة، فلا يوجد تقاطع بين ما يقدم والقيمة الجديدة التي أحدثها ذلك الاضطراب.

وفي بادئ الأمر كان هناك خلط ما بين الابتكار ونماذج العمل المزعزعة. فصحيح أن تلك النماذج تعتمد بشكل أساسي على الابتكار ولكن لا يمكننا القول أن كل ابتكار مسبب للاضطراب.

نعرف جيدا أن نموذج العمل التقليدي يعتمد على تسع مقومات ومنها العلاقة مع العملاء والشركاء والمصادر وغيرها ولكن نموذج العمل المزعزع يركز على عنصرين أساسين وهما: خلق قيمة مضافة للعملاء وخلق قيمة مضافة في الشبكة المكونة للعلاقة بين العملاء والشركاء والأصول والتي تؤثر على العوائد بشكل مباشر.

فالقيمة المضافة للعملاء قد تكون سعر أقل أو خلق التجربة لكل عميل على حدا حسب احتياجه أو جمع عدة خدمات في منتج أو جهة واحدة.

القيمة المضافة في شبكة العلاقات وهنا يتطلب أن تكون تلك القيمة قد خلقت عوائق تصعب على المنافسين تقليدها أو تبنيها بسهولة بل يتطلب ذلك منهم تغيير جذري في نموذج العمل أو الهيكلة أو طريقة تقديم الخدمة أو المنتج وما إلى ذلك. وقد يكون ذلك على شكل استهداف فئة جديدة للعملاء المستهدفين أو خلق قيمة للشركاء أو الاستفادة من البيانات والتي ما تكون عادة غير متوفرة لدى المنافسين.

ولذلك لضمان نجاح نماذج العمل المزعزعة أو المسببة للاضطراب يجب التركيز على العاملين اللذان ذكرناهما ونستطيع إيجاد عدة أمثلة لنماذج عمل مسببة لاضطراب وأعادت تشكيل الأسواق كنموذج عمل الشبكة الشهيرة نيتفليكس Netflix وأيضا جهاز الايفون وما أحدثه من تغير جذري في مجال صناعة الهواتف المتنقلة. ومن الجدير ذكره وأنه وفي عصر التحول الرقمي نجد أن تلك النماذج المسببة للاضطراب تستخدم التقنية بشكل ذكي فتخرج عن المنافسة التقليدية وتغير شكل الأعمال والسوق.

المشاركة: سارة سعيد بامفلح