

3 طرق بسيطة قد تأخذك إلى بر الأمان تكييف الأعمال مع أزمة فيروس كورونا

أولييفيه بلانشارد

عندما عملنا أنا ودانيال نيومان قبل ثلاث سنوات فقط على كتاب «بناء التناين: التحول الرقمي في اقتصاد التجربة»، تناولنا موضوع التحول الرقمي من منظور الاضطراب التكنولوجي. كان السؤال الذي أردنا الإجابة عنه هو «كيف يمكنك استخدام التكنولوجيا لمساعدة عمك على التكيف مع عالم سريع التغير يقوم على التكنولوجيا؟»

فيروس كورونا «كوفيد-19»؟

من الواضح أن جائحة فيروس كورونا «كوفيد-19» هي واقعنا الجديد، وأنه على المدى القريب على الأقل، سيتم تعطيل الكثير من الأمور. نتيجة لذلك، يحتاج قادة الأعمال إلى معرفة إلى أين يتوجهون من هنا. استناداً إلى تجربتنا مع الاضطراب والتحول وخفة الحركة التجارية، إضافة إلى بحثنا في التحول الرقمي بجميع أنواعه، قمنا بإعداد بعض الخطوات التي من شأنها أن تساعدك وشركتك على التكيف بسرعة مع هذا الواقع الجديد:

1- تذكر أن الخوف كاذب، ولذلك انظر إلى ما هو أبعد من الخوف وحافظ على تركيزك في هذه الأوقات العصيبة

يكون الخوف مفيداً عندما يتعلق الأمر بإحداث منعكس أولي للبقاء. فإذا كنت شخصية في فيلم رعب، فإن الخوف يخبرك بعدم النزول إلى الطابق السفلي المظلم والمريب. وإذا كنت على وشك اختصار طريقك عبر الذهاب في زقاق مظلم للوصول إلى وجهتك بشكل أسرع قليلاً، ولكنك ترى بعض الظلال المشبوهة هناك، فإن الخوف يخبرك بأن تقطع طريقاً طويلاً بدلاً من ذلك. هناك وقت ومكان للخوف، لكن الخوف يكون فعّالاً فقط عندما يكون عمره قصيراً جداً. يجب أن يوجّه الخوف قرارات فورية قصيرة المدى، وليس قرارات طويلة المدى. علاوة على ذلك، فإن العيش والعمل في حالة خوف مستمرة هي أسوأ طريقة على الإطلاق لضمان اتخاذ قرارات جيدة باستمرار.

في أوقات الاضطراب، لا مفر من الخوف: هل سينجو عملي من هذا الظرف العصيب؟ إذا لم تتحسن الظروف، فهل سأتمكن من دفع الرواتب الشهر المقبل؟ هل يجب أن أتخذ إجراءات صارمة الآن، بينما ما زال بإمكانني ذلك؟ هذه عملية طبيعية وكلها أسئلة صحيحة. ومع ذلك، ما تعلمته أنا ودانيل من بحثنا هو نظراً لعدم القدرة على الإجابة عن هذه الأسئلة تجريبياً، فلا يمكن أن تشكل الأساس لاستراتيجية البقاء والتكيف. فهي تقوم على الخوف، وليس على سير العملية، وبالتالي تعمل فقط على تعزيز الافتراضات السلبية، وهي لا تخدم أي غرض عملي على الإطلاق. ما نعرفه هو أن الشركات التي لديها أفضل البيانات وأفضل تحليلات البيانات هي أفضل تجهيزاً لاتخاذ قرارات قوية، في حين أن الشركات التي لديها

بصرف النظر عن تحديد التكتيات التي يجب التركيز عليها وكيفية دمجها في الأعمال من جميع الأحجام، فقد ركزنا أيضاً على مدى قدرة الشركات التي في طور التأسيس أو القائمة على استعارة مبادئ وعمليات من الشركات الناشئة لبدء نشاطها التجاري قبل المنافسين. بالرجوع إلى المبادئ والمنهجيات الموضحة في الكتاب، أدرك فجأة أن معظم هذه المبادئ تطبق أيضاً على نوع مختلف تماماً من الاضطراب؛ وهو الأمر الذي يحتاج العالم حالياً: وباء فيروس كورونا «كوفيد-19».

إن الاضطراب في جوهره هو اضطراب، ولا يهم إذا كان تقنياً أو اقتصادياً أو بيئياً أو سياسياً أو وباء. سوف تأتي الاضطرابات، وتكون استجابة الشركات دائماً هي نفسها: التكيف أو الموت. جزء من دوري هنا هو مساعدة أصحاب الأعمال على التكيف، وليس فقط بشكله العام، بل التكيف بشكل أفضل وأسرع من المنافسين. اليوم لا يختلف عن أي يوم آخر في هذا الصدد، لذلك اسمحوا لي أن أقدم بعض الملاحظات القيمة والبسيطة التي نأمل أن تكون مفيدة في التخطيط للأشهر القليلة القادمة من الاضطراب نتيجة لتفشي «كوفيد-19».

كيف تكيف عملك مع واقع جديد كنتيجة لأزمة

بك. يجب عليك استبدال عبارة «لا أعرف ما سيأتي بعد ذلك أو ما يجب أن أفعله» بـ «أين وكيف يمكنني بناء (أو الاستفادة من) قدرات المعلومات في الوقت الحقيقي للإجابة عن أسئلتني؟»

فيما يلي نموذج أساسي لحل مشكلتك الفورية المتعلقة بـ «لا أعرف»:

ما الذي يحدث خارج النظام البيئي لأعمالني؟ إذا كانت شركتك كبيرة بما يكفي، فقد ترغب في إنشاء «غرفة عمليات» مكلفة بمراقبة الأخبار العاجلة، وتحولات السياسة، وسلوكيات السوق.

ماذا يحدث داخل النظام البيئي لأعمالني؟ قد ترغب أيضاً في إنشاء «فريق لتحليل الأزمات» مهمته تطوير مجموعات بيانات جديدة تساعدك على فهم كيفية تفاعل العملاء والزبائن بشكل أفضل مع الاضطراب الحاصل في الوقت المناسب. سيساعدك هذا على تحديد التهديدات والفرص الفورية والناشئة التي قد يرغب نشاطك التجاري في تحديد أولوياتها.

ما الذي يمكن / يجب أن نفعله للتكيف مع هذه الاضطرابات؟ ضع في اعتبارك إنشاء مجموعة مبتكرة ومتنوعة وسريعة لحل المشكلات للتعامل مع التهديدات والفرص والتحديات الجديدة بمجرد اكتشافها. يجب أن تكون هذه المجموعة متعددة الوظائف ومتعاونة للغاية وقادرة على تقديم خيارات سريعة لصناع القرار.

ما الذي يمكن / يجب أن نفعله للاستجابة لهذه الاضطرابات؟ ستحتاج أيضاً إلى إنشاء «مجموعة القيادة / صنع القرار» المكلفة بتقييم الخيارات التي تقدمها «مجموعة حل المشكلات الإبداعية» والعمل معك لتنفيذها بسرعة.

ما الذي يمكن / يجب أن نفعله للتأكد من أن الطريقة التي نتكيف بها مع هذه التحديات الجديدة مفيدة ولا تسبب ضرراً أكثر؟ أخيراً، ستحتاج إلى إنشاء «مجموعة مراقبة الجودة» لمراقبة وقياس فاعلية برامجك ومبادراتك الجديدة بشأن الأهداف المعلنة. استناداً إلى البيانات التي يمكن جمعها وتحليلها وملاحظاتها، ستوصي هذه المجموعة بإجراء تعديلات على العملية لتحسين النتائج، وفي بعض الأحيان، ستسحب القابض إذا تسبب البرنامج في إحداث مشكلات أكثر.

ماذا لو لم تكن شركتي كبيرة بما يكفي لبناء شيء مثل

القليل من البيانات، أو البيانات غير القابلة للاستخدام، أو قدرات التحليل غير الكافية، هي الأقل تجهيزاً لاتخاذ قرارات قاسية. عندما ألقى نظرة على الأسئلة أعلاه، فإن ما أراه هو أسئلة لا تسعى إلى جمع البيانات أو تؤدي إلى أي رؤية مفيدة. إنها مجرد خوف من السيطرة. بصفتك قائداً في الأعمال، قد يكون من المفيد أكثر إعادة صياغة هذه الأسئلة بحيث تكون أقل خوفاً وتركز أكثر على سير العمليات:

- ماذا يمكنني أن أفعل للتأكد من بقاء أعمالني نابضة بالحياة؟
- إذا استمرت الظروف الخارجية في هذا المسار الجديد، فكيف يمكنني أنا وفريقي البدء في التكيف مع ظروف السوق الجديدة الآن؟
- ما الإجراءات التي يجب أن أتخذها أنا وفريقي القيادي على الفور، الأسبوع المقبل، بعد أسبوعين من الآن، وبعد شهر من الآن، لمنح عملي أفضل ميزة ممكنة؟

هذه هي الأسئلة التي يجب على قائد الأعمال الإجابة عنها بغض النظر عن سبب الاضطراب، سواء كان تكنولوجياً أو سياسياً أو حتى كوارث طبيعية أو أزمات مالية، وما إلى ذلك. ولا تختلف جائحة الفيروس التاجي عن أي نوع آخر من الاضطرابات في هذا الصدد.

2. العثور على إجابات عن أسئلتك الأكثر أهمية سيساعدك بأسرع ما يمكن على اتخاذ قرارات أفضل لصالح شركتك قبل منافسيك

كلما كانت البيانات أفضل، كانت الأفكار أفضل، وكلما كانت الأفكار أفضل، كانت القرارات أفضل. هذه هي الفرضية الكاملة وراء استثمار كل شركة في البيانات الضخمة والتحليلات، والسوق مليء بالدليل على أن المعلومات الجيدة في الوقت المناسب، والخاضعة للتحليل جيداً أفضل من لا شيء؛ أو يكون الأسوأ، حيث المعلومات غير المكتملة والتي يتم تحليلها بشكل سيئ. ما يتضح لنا من هذا هو أن اتخاذ قرارات العمل من دون أسس صلبة من المعلومات والرؤى لتوجيهها يشبه لعب الروليت الروسية المميتة القائمة على الحظ.

إذا لم تتمكن حالياً، كقائد أعمال، من الإجابة عن الأسئلة الأساسية بشأن ما سيأتي بعد ذلك أو ما يجب عليك فعله، فتوقف واضغط على زر إعادة الضبط الخاص



هذا؟ ماذا لو لم تكن شركتك كبيرة بما يكفي لبناء شيء مثل هذا؟ الخبر السار هو أن المساعدة متاحة. يمكنك توظيف شركة إدارة أعمال متخصصة في التحول الرقمي أو إدارة التغيير، والدخول في شراكة مع شركة تكنولوجية أو شركة خدمات تكنولوجيا المعلومات، والتواصل مع محلي الصناعة الذين يمكنهم مساعدتك في تسريع استجابتك من خلال مساعدتك بأسرع ما يمكن في بناء سير العمليات، والتكنولوجيا، وأفضل ممارسات التكيف.

3- التكنولوجيا مقابل سير العمليات: بناء وتنفيذ ممارسات جديدة في أسرع وقت ممكن هو كيفية تجاوز عملك هذه الأزمة

كما لاحظنا عندما كان التحدي الذي تواجهه الشركات هو التكيف مع الاضطراب التكنولوجي، فإن لغز التكيف مع أزمة فيروس كورونا «كوفيد-19» يحتوي على جزأين مختلفين ولكن مترابطين: التكنولوجيا وسير العمليات. وللحصول على نتائج إيجابية، يجب أن يقترن أحدهما بالآخر بالطريقة الصحيحة. مجرد رمي التكنولوجيا على مشكلة لن يكون كافياً؛ أنت بحاجة إلى كليهما.

نظراً للحاجة إلى التباعد الاجتماعي للمساعدة في إبطاء انتقال الفيروس في المجتمع، يعد التعاون عن بُعد مثلاً واضحاً على التكيف مع التكنولوجيا والعمليات التي سيتعين على عمك التركيز عليها في الأسابيع المقبلة.

إن السماح للعمال بالعمل عن بعد ليس بالأمر الجديد، ولكن العديد من الشركات لم تكن سريعة في تبني نموذج العمل من أي مكان، حيث إن الأجيال الأصغر من العمال منغمسة في ذلك ومولعة بها، ونشأت عليها أساساً، لكن في الواقع تجد مجموعات كبيرة من العمال من أجيال متعددة. ومع ذلك، ليس من المستغرب أن تتكيف الشركات التي اعتمدت في السابق أدوات وعمليات إنتاجية مرنة مع الاضطرابات التي يسببها تفشي فيروس كورونا بشكل أسرع وأقل احتكاكاً من الشركات التي قاومت حتى الآن السماح للعمال بالعمل والتعاون من أي مكان. لذلك، تستفيد المؤسسات بالفعل من تقنيات مثل (Zoom) و (Slack) و (Cisco Webex Teams) و (Microsoft Teams) و (GoToMeeting) وغيرها لتعزيز وإثراء التعاون والإنتاجية، وقد أمضت أشهراً فيما مضى، إن لم يكن سنوات، في تطوير أفضل الممارسات بشأن استخدامها، وهي تشعر أنها أقل اضطراباً من المؤسسات

التي تحاول الآن فقط دمجها في عملها بأسرع ما يمكن. تواجه الصناعات والشركات المختلفة تحديات فريدة، وبالتالي قد تختلف احتياجاتك التقنية والعملياتية تماماً عن بائع التجزئة أو مقدم الرعاية الصحية أو شركة تأجير السيارات أو فندق أو مؤسسة تعليمية أو مكتب محاماة. نظراً لأن حالة استخدام التكنولوجيا فريدة من نوعها، وأي من التقنيات التي تختارها، والعمليات التي تبنيها بشأن استخدامها، ستكون بالتالي فريدة لنشاطك التجاري. ولكن بغض النظر عن احتياجات عمك واحتياجاتك التشغيلية، يمكنني أن أؤكد لك أن الحلول التكنولوجية التي تحتاج إليها هي الوصول إلى بيانات أفضل، وأتمتة العمليات الرئيسية، وتعزيز التعاون والإنتاجية بين أعضاء فريقك وشركائك، وتدريب العمال عن بُعد، وشحن المنتج، ومخاطبة اهتمامات واحتياجات العملاء المتغيرة، وبالتالي فإن التكيف مع هذه الدرجة المفاجئة والمخيفة من الاضطراب لن يكون بالأمر الصعب. كلما اكتشفت هذه الحلول ونشرتها بشكل أسرع - ويفضل أن يكون ذلك باستخدام الإجراءات المناسبة لجعلها تعمل بشكل جيد بالنسبة لك - تمكنت من تجاوز أي شيء قد تتعرض له خلال الأسابيع الستة إلى الستة والثلاثين القادمة.

الفرق الوحيد بين القيام بذلك الآن مقابل القيام به استجابة لاضطرابات التكنولوجيا في مجال عمك هو أن هذا المخطط الزمني يتم تسريعه بشكل كبير. ربما ما كنت قادراً على إجرائه للاختبار والبناء من 8 إلى 12 شهراً قبل عام، قد تضطر الآن إلى إجرائه في غضون 8 إلى 12 يوماً. كن على علم بذلك. السرعة الآن هي المحك الرئيس أكثر من أي وقت مضى.

المصدر: <https://futurumresearch.com>