«بوسطن كونسلتينغ»: الشركات المتقدّمة «رقمياً» أكثر قدرة على مواكبة التحديات وتعزيز أداء أعمالها

رامي مرتضى

أوضح تقرير جديد لبوسطن كونسلتينغ جروب، أن الشركات المتقدّمة رقمياً تتمتع بالقدرة على الاستجابة بفعالية لأزمة فيروس كوفيد-19 التي فرضت تحديات عديدة عبر جميع القطاعات. وأشار التقرير الذي حمل عنوان «الشركات المتقدمة رقمياً في الشرق الأوسط: دروس للجميع حول أهمية اغتنام الفرص الرقمية» إلى أن الشركات المتقدمة رقمياً تحظى بموقع أفضل يسمح لها باتخاذ إجراءات حاسمة وفعالة في ظل التحولات الجارية. كما أوضح التقرير أن الشركات التي تتمتع بمستوى جيّد من «النضج الرقمي» تقدّم أداءً أفضل، ويجب على الشركات في جميع أنحاء المنطقة أن ترفع من مستوى مرونتها وتركّز على نتائج الأعمال في ضوء التحديات الراهنة وغير المسبوقة.

ونوّه التقرير الجديد للمجموعة إلى أن الشركات المتقدمة رقمياً تجمع بين القدرات البشرية والآلية لتطوير الشراكات والارتقاء بتجربة العميل، وتعزيز جودة وكفاءة العمليات، فضلاً عن زيادة معدلات الابتكار بشكل ملحوظ. وكانت بوسطن كونسلتينغ جروب قد أجرت، كجزء من دراسة حديثة لقياس مستوى النضج الرقمي لدى الشركات، والتي تمحورت بشكل رئيسي حول إطار مؤشر التسارع الرقمي الخاص بشركة بوسطن كونسلتينغ جروب، استبياناً شمل 150 شركة في الشرق الأوسط، حيث تم الاعتماد على إجابات المشاركين لتحديد «الشركات المتقدمة رقمياً»، وهي الشركات الأكثر نضجاً من الناحية الرقمية والتي حققت 67 درجة أو أكثر وفقاً لمؤشر بوسطن كونسلتينغ جروب للتسارع الرقمي، مقارنةً مع الشركات المتباطئة رقمياً والتي سجلت 43 درجة أو أقل في المؤشر. ووفقاً للنتائج، فقد استحوذت قطاعات التكنولوجيا والسلع الاستهلاكية والخدمات المالية على أعلى نسبة من «الشركات المتقدمة رقمياً»، مسجلة 86 و70 و68 درجة على التوالي، وقد تمكّنت هذه الشركات في الشرق الأوسط من تسجيل أداء أعلى بثلاث مرات من الشركات المتباطئة رقمياً مقارنةً بنظيراتها من الشركات وذلك عبر عوامل تنافسية مختلفة تشمل الفعالية من حيث التكلفة ورضا العملاء وجودة المنتجات وسرعة طرحها في السوق.

علاوة على ذلك، حققت الشركات التي تتمتع بنضج رقمي أفضل الإنجازات من حيث أدائها في السوق والتي يمكن قياسها من خلال نمو المبيعات والحصة السوقية والربحية والقيمة المقدمة للمساهمين.

وقال رامي مرتضى، مدير مفوّض وشريك لدى بوسطن كونسلتينغ جروب الشرق الأوسط: «في ظل التداعيات الاقتصادية والتجارية الناجمة عن فيروس كوفيد19- إضافة إلى التحولات في مشهد القوى العاملة والاضطرابات في قطاع الطاقة، تواجه الشركات في الشرق الأوسط في الوقت الراهن تحديات غير مسبوقة. ويشكّل تسخير عوامل الدعم والحلول الرقمية للاستفادة من الإيجابيات التي تقدمها الثورة الرقمية، ضرورة لا غنى عنها لتجاوز التحديات الحالية وضمان مستقبل أكثر مرونة وأفضل من حيث الأداء. وبغض النظر عن مستوى النضج الحالي، نرى إمكانيات جديدة أمامنا سواءً للشركات المتقدمة رقمياً أو تلك الأقل نضجاً من الناحية الرقمية. وفي الواقع، ليس هناك وقت أكثر إلحاحاً للشروع في مواكبة التحول الرقمي مما نحن فيه الآن، كما أنه لم يسبق أن توفرت مثل هذه الإمكانات لتحقيق نتائج أفضل».

ويشير التقرير إلى أن أول عوامل الدعم الرقمية تتمثل في الأشخاص ذوي الخبرة والعمل على تطوير مهارات الأشخاص، حيث تتطلب مجالات مثل التسويق وتطوير المنتجات وقنوات الخدمة، موظفين متمرسين ولديهم خبرة في التعامل مع البيانات واستخدام التقنيات الحديثة. وبحسب نتائج الاستبيان الذي أجرته بوسطن كونسلتينغ جروب، فإن 87% من الشركات المتقدمة رقمياً التي حددتها المجموعة لديها أكثر من 15% من موظفيها في أدوار وظيفية رقمية، حيث أصبحت المهارات الرقمية والتقنية ومهارات التصميم أكثر أهمية بكثير.

أما العامل الثاني فيتمثّل في التحول الأساسي للعمليات – فعلى الرغم من أن معظم الشركات تعتمد مستوى معيّن من التحول الرقمي للعمليات، إلا أن 80% من الشركات المتقدمة رقمياً لديها أو بإمكانها نشر حلول رقمية على نطاق أوسع، وهو أمر أساسي لتعزيز الكفاءة والمحافظة على نهج متناسق وتحسين معدلات رضا العملاء.

ويعتبر العائد الرقمي الجديد بمثابة عامل الدعم الثالث، حيث أشار 32% من ممثلي الشركات المتقدمة رقمياً المشاركين في الاستبيان إلى أن معدل نمو الإيرادات، بما في ذلك الإيرادات الجديدة من الحلول الرقمية، يُعتبر بشكل عام أعلى من معدل نمو الإيرادات عبر القطاعات الأخرى. ومع انتقال نماذج الأعمال من تقديم الخدمات المباشرة إلى تنمية علاقات العملاء، بدأت تظهر طرق جديدة لاستخدام بيانات التكنولوجيا للتواصل مع العملاء.

وتُعدّ استثمارات التكنولوجيا والبيانات عامل الدعم الرابع، وفي هذا الإطار، وجدت بوسطن كونسلتينغ جروب أن نسبة استثمار الشركات المتقدمة رقمياً في التكنولوجيا والبيانات والذكاء الاصطناعي تبلغ 63% من إجمالي الاستثمارات مقارنة بنسبة استثمارات تبلغ 17% فقط للشركات المتباطئة رقمياً. وتحقق هذه الاستثمارات أفضل النتائج عبر مؤشرات الأداء الرئيسية الرقمية والتقنية.

وبدوره قال ديفيد بانهانس، مدير مفوض وشريك في بوسطن كونسلتينغ جروب: «تعتبر الفوائد التي يوفرها النضج الرقمي المتزايد من حيث الكفاءة ورضا العملاء والابتكار ونمو المبيعات، مهمّة للغاية في مواجهة التحديات التي فرضتها أزمة كوفيد-19 فيما يتعلق بالتكاليف والقوى العاملة والطلب على المنتجات والخدمات. وسواء كانت الشركات قد بدأت بالفعل في مسارها نحو التحول الرقمي أو إعادة توجيه استثماراتها لبدء رحلتها الرقمية بخطى ثابتة، فقد حدّدنا في تقريرنا أربعة «عوامل دعم» رقمية تتميّز بكونها عملية وذات نتائج مثبتة، بحيث يمكن الاستفادة منها لدفع التحول الرقمي وتسريعه وتحسين مؤشرات الأداء».

تقنية «أوكادوك» تعزز مسيرة التحول الرقمي في «مجموعة مستشفيات الإمارات»

حققت «مجموعة مستشفيات الإمارات»، إحدى أكبر المؤسسات المزودة لخدمات الرعاية الصحية الخاصة في المنطقة، نجاحاً أخر في مسيرة التحول الرقمي لخدمات الرعاية الصحية التي تقدمها، وذلك من خلال نشرها نظام «أوكادوك» الرائد في مجال حجز المواعيد وتقديم خدمات العلاج عن بُعد.

وبهدف الاستجابة السريعة للطلب المتزايد على حلول الخدمات الصحية عن بُعد نتيجة انتشار جائحة «كوفيد-19»، نجحت «مجموعة مستشفيات الإمارات» باعتماد تقنية «أوكادوك» بما يتوافق مع أهدافها للتحول الرقمي لكافة الخدمات لديها، والتي تتمثل في الاستفادة من منصة «أوكادوك» المبتكرة في مجال حجز المواعيد وتقديم خدمات العلاج عن بُعد، سعياً منها للارتقاء بمستوى وطرق تقديم الرعاية الصحية وإدارة احتياجات المرضى.

ويات بإمكان جميع المرضى حالياً جدولة وإدارة مواعيدهم بسهولة ويسر عبر الموقع الالكتروني للمستشفى. ويتيح نظام «أوكادوك» الرائد للمرضى الذين قاموا بتحديد مواعيدهم مسبقاً عن طريق مراكز الاتصال التابعة لمجموعة مستشفيات الإمارات، إمكانية إدارة مواعيدهم بأنفسهم عبر الإنترنت.

وقد تمّ ربط نظام «أوكادوك» مباشرةً مع نظام معلومات الرعاية الصحية الذي تتبناه مجموعة مستشفيات الإمارات، وهو نظام «تراك كير» (TrakCare®) من «إنترسيستمز»، الذي يُتيح للمرضى معرفة مدى توفر الطبيب بشكل فوري، ليتمكنوا من تحديد وإدارة المواعيد على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع دون توقف. وبعد أن يقوم المريض بتحديد الموعد، يتم إرسال رسالة تأكيد تلقائية إلى المريض، مع تذكيره بالموعد، كي يتمكن من الاتصال عبر الإنترنت للوصول إلى المعلومات التي يحتاجها بكل سهولة وفعالية، ويعمل نظام «أوكادوك» على تحسين فعالية وكفاءة المواعيد والحد من حالات عدم الالتزام بها، ما يساهم بزيادة إيرادات «مجموعة مستشفيات الإمارات» وخفض التكاليف التشغيلية خاصةً تلك المعتمدة على مركز الاتصال من أجل إدارة عمليات جدولة المواعيد.

وبالإضافة إلى ذلك، تتيح المنصة للمرضى أيضاً إمكانية استخدام قنوات الدردشة ومكالمات الفيديو المرئية مع أطبائهم في أي وقت خلال اليوم، مع القدرة على إرسال واستلام المستندات ذات الصلة (مثل الوصفات الدوائية والسجلات الطبية)، والدفع مقابل هذه الاستشارات مباشرة ودون تأخير. والجدير بالذكر أن المنصة آمنة ومحمية بشكل كامل، مما يضمن السرية والحماية التامة لبيانات ومعلومات المرضى.

مجموعة مستشفيات الإمارات تواكب التطور بتقنية «أوكادوك»

في هذا السياق قال فضيل بن تركية، المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة أوكادوك: «تم تصميم منصة أوكادوك السحابية لحجز المواعيد وتقديم الاستشارات الطبية عن بُعد بهدف مساعدة المرضى والأطباء على التواصل بسهولة وراحة تامة. وفي هذه الأوقات الصعبة التي نعيشها، والتي يشعر فيها المرضى بدرجة أكبر من الراحة عند قيامهم بحجز مواعيدهم وهم في منازلهم، تمكنت شراكتنا البنّاءة مع «مجموعة مستشفيات الإمارات»، وشركة «إنترسيستمز»، من تعزيز قدرة «مجموعة مستشفيات الإمارات» على الاستجابة بسرعة وتوسيع نطاق عروض «أوكادوك» تحت علامتهم التجارية الخاصة».

وبفضل نظام حجز المواعيد عبر الإنترنت الذي قدمته مجموعة مستشفيات الإمارات، المتصل بشكل مباشر مع نظام معلومات الرعاية الصحية الموحد «تراك كير» (TrakCare®) من «إنترسيستمز»، تمكنت المجموعة من رقمنة خدماتها، ما أتاح الفرصة أمام المرضى معرفة مدى توافر الطبيب ضمن الزمن الحقيقي انطلاقاً من تطبيقات هواتفهم المحمولة، ومن الموقع الالكتروني الخاص بالمجموعة. بالإضافة إلى ما سبق، يوفر نظام «تراك كير» (TrakCare) لمجموعة مستشفيات الإمارات نظرة شاملة حول المعلومات السريرية والإدارية لكل مريض، في أي وقت كان، ومن أي جهاز مرخص ومتصل بالإنترنت.

من جانبه، قال الدكتور مايكل فقيه، الرئيس التنفيذي لدى مجموعة مستشفيات الإمارات: «تتمتع المجموعة بمعرفة واسعة ومعمقة بالدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في توفير أعلى مستويات الرعاية والخدمات لمرضانا. وبالإضافة إلى ارتقائنا نحو المرحلة التالية من مسيرة التحول الرقمي التي ننتهجها، أتاحت لنا هذه الشراكة المثمرة مع «أوكادوك» و«إنترسيستمز» القدرة على مواصلة تأمين خدمات الرعاية التي نقدمها لمرضانا خلال جائحة «كوفيد19-»، مع تركيزنا الدائم على تقديم تجربة سلسلة وآمنة للمريض».

بدوره، قال علي أبي رعد، المدير الإقليمي للشرق الأوسط والهند لدى «إنترسيستمز»: «بات من الهام جداً لمقدمي الخدمات الصحية، وبدرجة غير مسبوقة، التمتع بالقدرة على التكيف مع التقنيات الحديثة، وبسرعة، وذلك من أجل تلبية الاحتياجات الحالية لرعاية المرضى. ولطالما تصدرت «مجموعة مستشفيات الإمارات» طليعة القطاع عندما يتعلق الأمر بالتحول الرقمي، واستثمار الابتكارات في مجال تقديم الخدمات الصحية. ومن خلال تعاوننا المشترك مع «أوكادوك»، تمكنت شركة «إنترسيستمز» من تقديم يد العون والدعم لـ «مجموعة مستشفيات الإمارات»، وذلك كي تتمكن من تحقيق أهدافها في مجال التحول الرقمي، ولتضمن استمرار تلقي مرضاها لأعلى مستويات الرعاية الصحية التي يحتاجونها».

ويمكن دمج تقنية «أوكادوك» لحجز المواعيد والعلاج عن بُعد (ذو العلامة البيضاء، أي الذي يمكن استثماره وتسويقيه تحت اسم أي علامة تجارية أخرى) بكل سهولة ضمن المواقع الالكترونية وتطبيقات الهواتف المحمولة الخاصة بشركات توريد خدمات الرعاية الصحية، وبالإمكان أيضاً نشره في غضون ساعات قليلة فقط. وقد حصلت تقنية أوكادوك على موافقة واعتماد «هيئة تنظيم الاتصالات» بفضل استخدامها لآلية تشفير متكاملة للبيانات السحابية المستضافة داخل دولة الإمارات، ولامتثاله للوائح الإماراتية.

«ميرابو لإدارة الأصول» تستحوذ على أصول عقارية بـ 200 مليون دولار

ألان بارون

تمكنت «ميرابو لإدارة الأصول»، نيابةً عن عملائها في الشرق الأوسط وسائر أنحاء العالم، من الاستحواذ على اثنين من المباني المكتبية المستأجرة، والحفاظ على إدارتها، في الولايات المتحدة الأمريكية، ويقع كلا العقارين في الحي رقم 237 بمنطقة «سان خوسيه» بولاية «كاليفورنيا»، وذلك مقابل 95.2 مليون دولار.

وستتيح عملية الاستحواذ هذه للمستثمرين الإقليميين المعنيين الاستفادة من عقود الإيجار طويلة الأمد الحالية، وذلك طوال فترة الإيجار المتبقية، وفي ظل عدم وجود أية خيارات متاحة لإنهاء العقود قبل 10 سنوات من الآن، ما يعد بجني صافي عوائد نقدية بنسبة 8 بالمائة على الأقل، بعد احتساب كافة الضرائب.

وبهذه المناسبة، قال إيف ميرابو، الشريك الإداري الأول لدى مجموعة «ميرابو» ورئيس مجلس إدارة شركة «ميرابو (الشرق الأوسط) المحدودة»: «نبحث دائماً عن صفقات واعدة تصب في مصلحة عملائنا، مع توزيع رأس المال المستثمر في العديد من العقارات المتميزة. وعلى الرغم من الأوقات الصعبة التي نعيشها حالياً جراء تفشي فيروس كوفيد – 19، إلا أننا نواصل إثبات قدرتنا وترسيخ مكانتنا العالمية من خلال إتمام الصفقات في الوقت المناسب، والإلمام باحتياجات ومتطلبات عملائنا خلال الأزمات. كما أننا نهدف إلى تأمين المواقع الجغرافية البديلة والمثالية للاستثمار العقاري لصالح عملائنا في منطقة الشرق الأوسط، فنحن نؤمن إيماناً راسخاً بضرورة تنويع ثروات عملائنا، باعتبارنا الجهة المؤتمنة على هذه الثروات العائلية. الأمر الذي يتماشى وفلسفتنا الاستثمارية المحافظة، فقد تمكن عملاؤنا على مر تاريخ عملنا الحافل من الاستحواذ على أصول عقارية في بلدانهم».

من جانبه، صرّح ألان بارون، الشريك الموصي ورئيس منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لدى مجموعة «ميرابو»، قائلاً: «بعد تمكننا من إتمام عملية الاستحواذ على عقارين متميزين مقابل حوالي 200 مليون دولار خلال الأشهر الستة الماضية، فإننا نبحث حالياً وبشكل مستمر عن فرص استثمارية مماثلة من شأنها تأمين السيولة النقدية المستمرة لعملائنا، وفي الوقت ذاته الحفاظ على رأس المال الأصلي. وتعد هذه الفرص الاستثمارية نادرة بسبب طبيعتها الخاصة والفريدة من نوعها، لكننا نبذل قصارى جهدنا لاقتناص مثل هذه الصفقات من أجل مصلحة عملائنا».

وترصد «ميرابو لإدارة الأصول» العديد من الفرص الاستثمارية الواعدة والمتنامية على مستوى الأصول العقارية المتميزة في ظل انخفاض أسعار الفائدة عالمياً إلى ما يقرب الصفر، ما يفتح شهية عملائها الإقليميين نحو الاستحواذ على الأصول التي تتطلب سيولةً أقل، وتجني عوائد أكبر، وخاصة مع تراجع العائدات السخية للأصول العقارية الأخرى من مختلف الفئات، وعلى مدى الفترات الزمنية المستقرة.

وفي إطار عملية الاستحواذ هذه، وقع على عاتق «ميرابو لإدارة الأصول» مسؤولية اختيار الاستثمار المناسب، وتنظيم الصفقة، وإدارة المحافظ الاستثمارية التابعة لشريكها العقاري في «لوكسمبورغ»، نيابة عن عملائها الإقليميين والدوليين. كما قامت «كينغ آند سبالدينغ»، شركة الاستشارات القانونية المخضرمة ومقرها الولايات المتحدة، بمتابعة وإتمام كافة إجراءات التوثيق القانونية لعملية الاستحواذ، بالإضافة إلى إعادة هيكلة هذا الأصل الاستثماري. في حين قدمت مجموعة «إكسان» كافة أنواع الخدمات الاستشارية والخارجية المتعلقة بعملية الاستحواذ على هذه الأصول، فضلاً عن الحفاظ على إدارة المبنيين المكتبيين.

من جهتها، تولت «إلفينغر هوس بروسين»، كبرى شركات الاستشارات القانونية في «لوكسمبورغ»، مهمة إعادة هيكلة الشراكات في «لوكسمبورغ» والشركات القابضة، بينما قدمت شركة الاستشارات الضريبية المتخصصة «إي واي نيويورك» نصائحها الضريبية حول كيفية إعادة هيكلة عملية الاستحواذ، وتدقيق ومراجعة حسابات الشركات القابضة في الولايات المتحدة و»لوكسمبورغ».

«كاليسون آر تي كيه إل» تعيين أشرف فهمي مديراً مالياً للشركة

أعلنت شركة كاليسون آر تي كيه إل، شركة الاستشارات العالمية المتخصصة في مجالات الهندسة المعمارية والتصميم والتكنولوجيا، عن تعيين أشرف فهمي في منصب المدير المالي للشركة انطلاقاً من مقرها في واشنطن، ليعمل على قيادة فريق التمويل والمحاسبة والإشراف على فريق عمليات الاندماج والاستحواذ الاستراتيجية، بما يعزز من حضور وقوة الشركة. ويتمتع فهمي الذي يحمل الجنسية المصرية بشغف كبير لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وسيعمل على توسيع نشاط الشركة فيها، ومواكبة المبادرات الحكومية الرامية لبناء مجتمعات أكثر سعادة ورفاهية.

وتمتلك الشركة حضوراً قوياً منذ أكثر من عقدين، تمثل في تصميم وتطوير أبرز المشاريع في المنطقة، كان من بينها مشروع رأس الحكمة في مصر، وسيتي سنتر الماظة الحاصل على شهادة LEED الذهبية، إلى جانب مستشفى القاهرة للأطفال، أحد أكبر مراكز علاج الأورام للأطفال في العالم. وبهذه المناسبة، قال أشرف فهمي: «تتمتع شركة كاليسون بحضور قوي على المستوى العالمي وذلك بفضل تبنيها لحلول رقمية متطور ووجود فريق عمل متخصص يعمل على مواكبة التغيرات العالمية السريعة، مما يسهم في تعزيز مستويات الرفاهية وإنشاء مجتمعات مرنة ومستدامة وبالتعاون مع أفضل المطورين العقارين في المنطقة، لذا أفخر بانضمامي إلى الشركة التي تحرص على بناء مجتمعات صحية وسعيدة حول العالم». من جهته، قال ماثيو ترايب، المدير التنفيذي لدى شركة كاليسون آر تي كيه إل: «يتمتع أشرف بخبرة مالية كبيرة ونهج تعاوني ومعرفة إقليمية عميقة وعلاقات وطيدة مع العملاء، الأمر الذي يؤهله لتشكيل المزيد من الشراكات والتعاون على تطوير المشاريع الكبرى والانخراط في المبادرات التي تسعى إلى تحقيق النمو والتحول الاقتصادي، كما سيكون له دور كبير في قيادة الشركة مالياً خاصة في فترات عدم اليقين التي نعيشها حالياً». ويتمتع فهمي بخبرة أكثر من ثلاثة عقود في القطاع المالي، ويمتلك سجل حافل بتحقيق النمو للشركات الهندسية والتطورية العالمية، إذ شغل قبل انضمامه لشركة كاليسون منصب نائب المدير الأول للقسم المالي في شركة «سي إتش إيه»، وتمثل دوره بتقييم وإنشاء سياسات البنية التحتية للنظم وتحسين الكفاءات في الشركة، كما قاد عمليات الاندماج والاستحواذ، وقبل انضمامه لشركة «سي إتش إيه»، شغل منصب المدير المالي للهندسة والبناء الدولية لشركة AMEC Foster Wheeler والمراقب الإقليمي لشركة URS. يحمل أشرف شهادة البكالوريوس في التمويل من جامعة أسيوط في مصر، وهو حاصل على شهادة منهجية الستة سيجما – الحزام الأخضر، ويعمل في مجلس إدارة الملاجئ في الولايات المتحدة الذي يوفر السكن والعمالة للأفراد الذين فقدوا وظائفهم ويواجهون تحديات التشرد.

أشرف فهمي