برميل النفط الكويتي يخسر 32 دولاراً منذ يونيو الماضي

واصلت اسعار النفط تراجعها في الاسواق العالمية لتصل الى ادنى مستوى لها منذ اربع سنوات بسبب الوفرة في المعروض وارتفاع سعر صرف الدولار وتباطؤ النمو الاقتصادي في كبرى الدول المستوردة للنفط وفي مقدمتها الصين.

وانخفض سعر برميل نفط خام الاشارة مزيج برنت ليصل الى 82,32 دولار وهو اقل مستوى ل (برنت) منذ اكتوبر 2011 في حين انخفض الخام الامريكي الخفيف ليصل إلى 76,61 دولار وهو ادنى مستوى له منذ اكتوبر 2011.

اما اسعار برميل النفط الكويتي على مدى السنوات الاربع الماضية فقد انخفض ليصل الى 76,76 دولار للبرميل وهو ادنى مستوى له منذ اربع سنوات حين بلغ 76,74 دولار في 18 اكتوبر 2010.

وفقد برميل النفط الكويتي منذ يونيو الماضي نحو 32,15 دولار عندما سجل في ذلك الشهر سعر 108,91 دولار لكنها ليست المرة الاولى التي يفقد فيها برميل النفط الكويتي مثل هذا الرقم من الدولارات.

وتعرض برميل النفط الكويتي لهزة مشابهة في عام 2012 خسر خلالها نحو 35,27 دولار عندما ارتفع لأعلى مستوى في مارس 2012 بسبب التهديدات الايرانية بإغلاق مضيق هرمز ووصوله الى مستوى 123,52 دولار وما لبثت الاسعار ان هوت ليصل سعر البرميل الى مستوى 88,25 دولار في يونيو من نفس العام.

وعن تطورات اسعار النفط في الاسواق العالمية قال الخبير النفطي محمد الشطي ان اسعار النفط بدأت تأخذ خطى اسرع في الهبوط مضيفا انه وان كانت الأسباب والدواعي مفهومة فانها تأتي مع اقتراب الاجتماع المرتقب لوزراء النفط في دول منظمة الدول المصدرة للبترول (اوبك) الشهر الجاري.

واضاف الشطي انه "يمكن ان تفهم الاسعار في إطار تأكيد الانطباع العام في سوق النفط حول اختلال ميزان العرض والطلب مع ارتفاع المعروض والفائض في السوق خصوصا مؤشرات ارتفاع المخزون النفطي وبالتحديد في الولايات المتحدة". وقال ان من الاسباب الأخرى لتدهور الاسعار ضعف المؤشرات الاقتصادية من عدة بلدان وبالذات الصين واليابان ومنطقة اليورو والتي تؤثر في توقعات اداء الاقتصاد العالمي مضيفا ان التيسير الكمي الذي تقوم به بعض الحكومات قد يساعد بصورة قليلة ويضبط التضخم المستهدف "ولكن يرى الكثيرون انه لن يغير من التباطؤ في النمو وهذا له تأثيره على معدلات تنامي الطلب العالمي على النفط في المستقبل".

واوضح انه بالإضافة الى معطيات السوق التي تميل الى ارتفاع المعروض فان من الأمور التي تؤثر حاليا ارتفاع قيمة سعر صرف الدولار مقابل العملات الأجنبية مما يضغط على اسعار النفط الامر الذي يشجع المضاربين على البيع والاستثمار في سلع اخرى.

واكد ان اتجاه النفوط الى الاسواق الآسيوية بشكل متزايد يزيد من الضغوط على الأسعار خصوصا في ضوء دلائل تقلص الزيادة في تنامي الطلب على النفط موضحا ان الزيادة في تنامي الطلب في الصين انخفضت من 520 الف برميل يوميا في عام 2011 مقارنة بعام 2010 الى 180 الف برميل يوميا في عام 2014 مقارنة بعام 2013 وهو ما يوضح الصورة التي تشير الى ضعف السوق والاسعار. واشار الى وجود بوادر ارتفاع وتعاف للانتاج داخل منظمة (اوبك) وذلك في عدد من الدول التي تعاني او كانت تعاني من اوضاع سياسية استثنائية مثل ليبيا والعراق وإيران ونيجيريا ما يعني ان هناك آفاقا لرفع المعروض خلال الفترة المقبلة بالرغم من الحاجة الى خفض المعروض في السوق لوقف تدهور الاسعار.

وتوقع الشطي ان ترفع ايران إنتاجها بشكل تدريجي بغض النظر عن نتائج المفاوضات الخاصة بالملف النووي والمتوقع له جولة جديدة في 24 نوفمبر الجاري لافتا الى ان انظار العالم ستتجه الى المكسيك وفنزويلا الاسبوع الحالي في ترقب لمشاركة وزير البترول السعودي في مؤتمر تغير المناخ حيث قد تتضمن الزيارة اجتماعات لوزراء البترول في الدول الثلاث تسفر عن قرارات تعيد للسوق توازنه.

وبين ان السوق يتابع ايضا البيانات الخاصة بتوقعات الصناعة المتوقع صدورها خلال الأيام المقبلة موضحا ان التصريحات الصادرة تشير الى ان انتاج النفط الصخري لن يتأثر بشكل آني ولكن التأثير سيكون لاحقا ربما في النصف الثاني من 2015 وبشكل طفيف.

وتوقع الشطي ان يتعايش السوق مع اسعار ضعيفة لفترة لكن لا يوجد اتفاق حول ادنى مستوى ممكن ان يصل اليه اسعار النفط وبدء مرحلة التعافي.

يذكر أن الاجتماع المرتقب لمنظمة (اوبك) في فيينا 27 الجاري ينتظر ان يتخذ قرارات من شأنها الحفاظ على اسعار النفط من التدهور والانهيار والتي قد يكون منها خفض انتاج دول المنظمة لتقليل المعروض وبالتالي ارتفاع الاسعار.

وتنتج دول المنظمة الدولية البالغ عددها 12 دولة نحو 30 مليون برميل يوميا في حين يبلغ الانتاج العالمي نحو 92 مليون برميل يوميا بحسب تقارير دولية وهو ما يزيد عن الطلب البالغ نحو 91 مليون برميل فقط.

سعر برميل النفط يتراجع بقوة

«أريس» للسيارات الفاخرة تعلن عن إطلاقها عملياتها رسمياً في الإمارات

سيارات «أريس» الفاخرة تنطلق في الإمارات

أعلنت شركة «أريس»، الشركة المصنعة للسيارات الفاخرة، عن إطلاق عملياتها في دولة الإمارات، حيث سيتم الكشف عن تفاصيل مقرها الجديد في الدولة خلال حفل عشاء حصري سيتم تنظيمه في نوفمبر القادم في دبي.

وتختص شركة «أريس»، التي يقع مقرها الرئيسي في مدينة مودينا في إيطاليا، بتصميم وصناعة سيارات فاخرة بطرق يدوية متميزة، وتستخدم «أريس» الحرفية الإيطالية التقليدية إلى جانب استعانتها بالخبرات الهندسية الألمانية وتقنيات متطورة في بناء الهيكل وتصنيع سيارات مصممة بحرفية عالية من أجل تلبية المتطلبات الخاصة للعملاء المميزين.

وبالإضافة إلى إطلاق عملياتها في دولة الإمارات، يسر شركة «أريس» الإعلان عن تعيين رجل الأعمال وليد الغفاري رئيسا تنفيذيا جديدا لعملياتها في الدولة. وسيتولى الغفاري مسؤولية العمل عن قرب مع فريق الإدارة الحالية لشركة «أريس» من أجل تعزيز مكانة الشركة في منطقة الشرق الأوسط وغيرها من المناطق في العالم.

ويمتلك وليد الغفاري رجل سجل أعمال ناجح مع خبرة كبيرة تمتد لأكثر من 30 عاما من العمل في قطاعات متنوعة، بما في ذلك الاتصالات، وتكنولوجيا البرمجيات، والضيافة، والعقارات في جميع أنحاء أمريكا الشمالية وأوروبا والشرق الأوسط.

وتشتمل المحفظة الاستثمارية الحالية لشركة «أريس» على مجموعة من السيارات الفاخرة والسيارات عالية الأداء ذات الدفع الرباعي بما فيها سيارة لامبورغيني هوراكان المعدلة بالكامل، وسيارة أستون مارتن رابيد S، وسيارة بنتلي كونتيننتال GT، وسيارة رولز رايس ريث وسيارة رينج روفر 560 سوبر تشارج.

ويعمل في «أريس»، التي يرأسها وأسسها داني بهار نائب الرئيس السابق لشركة «فيراري» والرئيس السابق لشركة لوتس، مجموعة من المصممين والمهندسين العالميين، بما فيهم ميهاي باناينيسكو رئيس قسم التصميم في الشركة والمسؤول عن التصاميم الفريدة للسيارات الفاخرة.

ويشكل تعيين الغفاري رئيسياً تنفيذياً لشركة «أريس» إضافة للجهود التي تبذلها الشركة لإطلاق عملياتها في منطقة الشرق الأوسط ومباشرة أعمالها بشكل فوري.

وفي هذا الصدد، قال وليد الغفاري: «تمثل منطقة الشرق الأوسط سوقا واعدة لشركات السيارات الفاخرة مثل «أريس» حيث تمتلك الشركة من الخبرة والمهارة الحرفية العالية في تصميم السيارات، ما يؤهلها لتلبية المتطلبات عالية المستوى التي يحتاجها العملاء وفهم المتطلبات الشخصية للأفراد. ومنذ رؤيتي لإطلاق خط الإنتاج لشركة «أريس» للمرة الأولى في إيطاليا أدركت تماما بأن الاستثمار والانضمام للشركة كان خطوة تصب في الاتجاه الصحيح.»

من جانبه، قال داني بهار: «إن إنشاء شركة «أريس» كشركة جديدة لتصنيع السيارات الفاخرة جاء بهدف تلبية المتطلبات الخاصة للأفراد الذي يتطلعون لامتلاك سيارات فاخرة مصممة يدويا وبأسلوب استثنائي. وأعتقد بأن دولة الإمارات تشكل سوقا مثاليا لأننا نعرف طبيعة رؤية العملاء وشخصيتهم ومتطلباتهم واحتياجاتهم الخاصة للسيارة التي تعبر عن شخصيتهم المميزة مما يقود إلى خلق تجربة مختلفة كليا.»

وإذ تعبر شركة «أريس» عن سعادتها بتعيينها وليد الغفاري رئيسيا تنفيذيا، فإنها تتطلع قدما إلى أن تشكل هذه الإضافة جهودا جديدة في الاستفادة من فرص الأعمال التي توفرها السوق في دولة الإمارات إلى جانب الاستفادة من سوق منطقة الشرق الأوسط.

وسيتم الإعلان عن مزيد من المعلومات بشأن إطلاق شركة «أريس» لعملياتها في دولة الإمارات العربية المتحدة قريبا.

ارتفاع أرباح بنك المؤسسة العربية المصرفية الإسلامي إلى 11.4 مليون دولار

أعلن بنك المؤسسة العربية المصرفية الإسلامي عن تحقيق أرباح صافية خلال الشهور التسعة الأولى من عام 2014 بلغت 11.4 مليون دولار أمريكي، أي بزيادة بلغت نسبتها 25% مقارنة مع الأرباح التي تحققت خلال نفس الفترة من العام الماضي التي بلغت 9.2 مليون دولار أمريكي.

وقد ارتفع إجمالي الدخل التشغيلي خلال الشهور التسعة الأولى من العام الى 16.5 مليون دولار أمريكي، مقارنة مع 13 مليون دولار أمريكي خلال الفترة المقابلة من العام السابق. كما ارتفعت المصروفات التشغيلية لتبلغ 4.8 مليون دولار أمريكي، مقابل 3.6 مليون دولار أمريكي لذات الفترة من العام 2013. وبلغت الأرباح الصافية خلال الربع الثالث من العام الجاري 4 ملايين دولار أمريكي، أي انها ارتفعت بنسبة 25% مقارنة مع الأرباح التي تحققت خلال نفس الفترة من العام السابق البالغة 3.2 مليون دولار أمريكي.

بلغ مجموع حقوق المساهمين 260 مليون دولار أمريكي في 30 سبتمبر 2014، مقارنة مع 248.4 مليون دولار أمريكي في نهاية العام 2013. وحافظت قاعدة رأسمال البنك على قوتها حيث بلغ معدل كفاية رأس المال 26.1% ويتكون في معظمه من الفئة الأولى التي سجلت معدل كفاية عاليا بلغت نسبته 24.9%. كما وصل إجمالي قيمة موجودات بنك المؤسسة العربية المصرفية الإسلامي الى 1.236 مليار دولار أمريكي في نهاية الربع الثالث من العام 2014، مقارنة مع 1.002 مليار دولار أمريكي في نهاية العام 2013.

وفي تعليق له على هذه النتائج، قال السيد نافيد خان، العضو المنتدب لبنك المؤسسة العربية المصرفية الإسلامي: "إن النتائج المالية للبنك خلال الشهور التسعة الأولى من العام الجاري مرضية. كما ان ارتفاع إجمالي ايرادات التشغيل بنسبة 27% مقارنة بالفترة المقابلة من العام السابق يؤكد قدرة البنك على توسيع قاعدة عملائه. كذلك تم تحقيق نمو في الدخل من الهوامش والرسوم والعمولات. ونأمل أن نواصل هذا الأداء الجيد للبنك وتعزيز الزخم الذي تم تحقيقه حتى الآن هذا العام.

جارتنر تكشف عن توقعاتها لمستقبل شركات تقنية المعلومات للعام 2015 وما بعده

يسيطر التطور السريع لوسائل الإعلام الاجتماعية وتقنيات الهواتف المحمولة على توجهات سلوك المستهلك

المساعدات الرقمية ستلعب في الهواتف المحمولة دوراً حيوياً في إنجاز المهام اليومية

Gartner
شعار شركة جارتنر

كشفت مؤسسة الأبحاث والدراسات العالمية "جارتنر" عن توقعاتها المتعلقة بشركات ومستخدمي تقنية المعلومات للعام 2015 وما بعده، التي بدأت بدراسة طبيعة التحول في العلاقات القديمة ما بين الإنسان والآلة، نظرا لظهور الأعمال الرقمية.

وفي هذا السياق قال داريلبلامر، نائب الرئيس والمحلل المتميز في مؤسسة الأبحاث والدراسات العالمية "جارتنر": "لقد شهدنا تحولا متواصلا في الأدوار التي تلعبها الآلات في نمط حياتنا اليومية، فقد أصبحت الآلات التي تعمل على أساس الحوسبة تستخدم من أجل إنشاء مجموعة دائمة التنوع من التجارب التي تعزز من القدرات البشرية. كما أضحت الآلات تتبنى المزيد من الخصائص البشرية بهدف تعميق العلاقة مع البشر، حيث نجد أنفسنا نترقب في المستقبل القريب عالم تعمل فيه الآلات والبشر مع بعضهم البعض، وربما الاعتماد على بعضهم البعض".

واستعرض محللو مؤسسة جارتنر نتائجهم التي توصلوا إليها خلال فعاليات منتدى جارتنر لتقنية المعلومات، الذي ينظم حاليا في ولاية أورلاندو، حيث تم طرح الأفكار المتعلقة بالتعاون المشترك والمتنامي ما بين الآلات والبشر من خلال افضل 10 توقعات لمؤسسة جارتنر في هذا المجال.

1) بحلول العام 2018، ستتطلب الأعمال الرقمية الاستعانة بموظفين أقل بـ 50 بالمائة، كما أنها ستوفر 500 بالمائة من الوظائف في قطاع الأعمال الرقمية الرئيسية، وذلك بالمقارنة مع نماذج العمل التقليدية.

التوقعات على المدى القريب: بحلول نهاية العام 2016، ستصبح 50 بالمائة من مبادرات التحول الرقمي خارجة عن السيطرة بسبب الافتقار إلى مهارات الإدارة، ما ينعكس سلبا بتكبد خسائر في الحصة السوقية المكتسبة.

يسيطر التطور السريع لوسائل الإعلام الاجتماعية وتقنيات الهواتف المحمولة على توجهات سلوك المستهلك، وستعمل هذه التوجهات السلوكية والتقنيات الداعمة على تغيير نمط الحياة التي نعيشها يوميا بشكل ملحوظ. فعلى سبيل المثال، ستقوم الثلاجات بإرسال طلبات الشراء إلى محلات البقالة، وهناك سيقوم الرجال الآليون بتجميع كافة بنود الطلبات، ومن ثم تسليمها إلى المستهلك عند عتبة المنزل، ما يلغي الحاجة لوجود عاملي البقالة وسائقي التوزيع. وعليه، ستقوم بيئة الأعمال الرقمية الجديدة هذه بتغيير جذري في سلسلة العمليات التجارية، إلى جانب تغيير التركيبة الديموغرافية للتوظيف، ومدى الحاجة للكفاءات العالية بالنسبة للمستهلك ومزودي الخدمات على حد سواء في جميع الصناعات.

2) بحلول العام 2017، سيتم إطلاق منظومة أعمال رقمية مستقلة ومتميزة قائمة على الخوارزمية الحاسوبية.

التوقعات على المدى القريب: خلال العام 2015، ستشمل معظم عمليات الاكتتاب العام الأولي IPOs عالية القيمة الشركات التي تجمع ما بين الأسواق الرقمية وخدمات الإمداد اللوجستية، وذلك في تحد واضح لأنظمة الأعمال التقليدية.

لقد تطور الاقتصاد العالمي لدرجة تؤهله لتبني نماذج الأعمال الرقمية، كما يتضح من تجربة كبرى الشركات العالمية مثل أوبر وإير بي إن بي، التي تمتلك شبكة متشعبة من وسائل النقل البرية والمنشآت الفندقية، على التوالي. ولما أن آثار مثل هذه الشركات تنعكس بشكل واضح على الشبكة (أي أن قيمتها ترتفع مع كل مشارك جديد)، فإنها تميل إلى تشكيل منظومات احتكارية، ولكنها تواجه تحديات تتمثل في آليات العمل التنظيمية والسوقية المعقدة للغاية، ما يجعلها سهلة الانقياد للتحليلات الحسابية. وفي الوقت نفسه، فإن الاتجاه المتصاعد لجني الثروة بسبب نجاح مثل هذه النماذج، والتي تقدر ما بين عشرات ومئات المليارات بالنسبة للشركات التي لم تتجاوز أعمارها الخمس سنوات، يمثل عامل جذب لا يقاوم لاستثمار رأس المال.

3) بحلول العام 2018، سيتم خفض الكلفة الإجمالية للملكية المرتبطة بسير العمليات بنسبة 30 بالمائة، وذلك من خلال الآلات الذكية والخدمات الصناعية.

التوقعات على المدى القريب: بحلول العام 2015، سيتواجد أكثر من 40 مزود للخدمات يقدمون عروضاً تجارية لخدمات مدارة، وذلك عبر الاستفادة من الآلات الذكية والخدمات الصناعية.

يسعى المستهلكون للحصول على منتجات وخدمات أسرع وأرخص وأفضل، وذلك في إطار صيغة دعم متوفر في زمان ومكان، وعن طريق أي قناة تغذي ثورة الأعمال الرقمية. وعليه، فإن سير العمليات التجارية وسلسلة القيمة الكاملة للعمليات التجارية ستتحول من نموذج العمل القائم على القوى العاملة وتمكين التقنيات، إلى نموذج العمل القائم على العمليات الرقمية وتمكين الإنسان. فالآلات الذكية لن تحل محل البشر، فلا تزال هناك حاجة لتوجيه مسيرة العمل من قبل البشر، كما أن لهم دوراً هاماً في تحليل وترجمة النتائج الرقمية. وبالتالي، فإن الآلات الذكية لن تحل محل القوى العاملة، ولكنها ستستبدل المحدودية وعدم الكفاءة، وستضيف سرعة هائلة إلى سير العمليات التجارية. ومع تفضيل المستهلكين الاستعانة بخدمات الإنترنت والهواتف المحمولة من أجل تعزيز كفاءات العمل، وتحسين إدارة الوقت، فإن كل صناعة ستسعى جاهدة إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تبسيط وأتمتة العمليات المتكاملة من النهاية إلى النهاية وجعلها أكثر ذكاءً، والحد من التدخلات اليدوية، والسماح للمستهلك بخدمة نفسه بنفسه.

4) بحلول العام 2020، العمر الافتراضي للعالم المتقدم سيرتفع نصف سنة، وذلك بسبب الانتشار الواسع لاستخدام تقنيات المراقبة الصحية اللاسلكية.

التوقعات على المدى القريب: بحلول العام 2017، ستنخفض تكاليف الرعاية الصحية الخاصة بمرضى السكري بنسبة 10 بالمائة، وذلك بفضل استخدام الهواتف الذكية.

تحمل أجهزة المراقبة والاستشعار القابلة للارتداء في طياتها بشارات هائلة. ففي عصرنا الراهن، أصبح بإمكان سوار الكتروني بسيط جمع معلومات حول ضربات القلب، ودرجة الحرارة، بالإضافة إلى عدد من العوامل المحيطة الأخرى، كما أن لصاقات مراقبة حركة القلب اللاسلكية، والقمصان الذكية، وأجهزة الاستشعار المدرجة ضمن الإكسسوارات، تبشر بتأمين معلومات أكثر دقة، واختيارات مناسبة، وراحة كبيرة لمرتديها. وتعد عمليات استقصاء المعلومات لاسلكيا واضحة ومباشرة، حيث بالإمكان ربط البيانات مع مستودعات المعلومات القائمة على الحلول السحابية الضخمة من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة، وربطها بالشبكات الاجتماعية للحصول على المشورة المجدية. وتتوقع مؤسسة جارتنر استقصاء البيانات عن طريق أجهزة مراقبة عن بعد، وذلك من أجل استمرار حصول الأطباء على معلومات عن المرضى.

5) بحلول نهاية العام 2016، سيتم تنفيذ عمليات تسوق وشراء تتجاوز قيمتها الـ 2 مليار دولار عبر الإنترنت، وذلك حصريا من خلال المساعدات الرقمية في الهواتف المحمولة.

التوقعات على المدى القريب: بحلول نهاية العام 2015، ستلعب المساعدات الرقمية في الهواتف المحمولة دوراً حيوياً في إنجاز المهام اليومية، كتعبئة الأسماء والعناوين ومعلومات بطاقات الائتمان.

ستصبح المهام اليومية الروتينية كتجديد شراء مواد البقالة أمراً شائعاً، حيث ستعزز الثقة بهذا النوع من المساعدات الرقمية التي ستتولى أمورها. فبحلول نهاية العام 2016، سيصبح بالإمكان اتخاذ قرارات الشراء الأكثر تعقيداً، مثل شراء الحقائب المدرسية عند العودة إلى المدرسة، وجدولة عمليات الشراء المتسلسلة والمصنفة حسب الأولوية والتاريخ على غرار الخروج في موعد لمشاهدة الفيلم ومن ثم تناول العشاء وتأمين سيارة للعودة احتفاءً بإحدى المناسبات السنوية، بكل سهولة.

هذا وستبلغ القيمة الشرائية للمساعدات الرقمية المستقلة في الهواتف المحمولة ما قيمته 2 مليار دولار سنوياً، وهو ما يمثل حوالي 2.5 بالمائة من مستخدمي الهواتف المحمولة الذين يثقون بالمساعدات الرقمية، ويدفعون 50 دولار سنوياً لقاء الاشتراك بها. وستتوفر المساعدات الرقمية انطلاقاً من المنصات المتعددة، لكن سوف الهواتف المحمولة ستصبح الأجهزة الأكثر انتشاراً ووصولاً للمساعدات الرقمية، بحيث ستتربع على عرش التطبيقات قبل نهاية العام 2016.

6) بحلول العام 2017، سيدفع السلوك التشاركي عن طريق الهواتف المحمولة للعملاء في الولايات المتحدة إيرادات العمليات التجارية عبر الهواتف المحمولة لتبلغ 50 بالمائة من إجمالي إيرادات التجارة الرقمية في الولايات المتحدة.

التوقعات على المدى القريب: سيتجدد الاهتمام بوسائل الدفع بواسطة الهواتف المحمولة خلال العام 2015، إلى جانب الارتفاع الكبير في معدل العمليات التجارية التي تتم عبر الهواتف المحمولة (ويرجع السبب في ذلك جزئيا إلى إدراج خدمة الدفع عن طريق آبل Apple Pay، إلى جانب العديد من الخدمات الأخرى المماثلة المطروحة من قبل المنافسين على غرار جوجل Google، الرامية إلى رفع مستوى الجهود المبذولة من أجل تعزيز تبني واعتماد خدمة Google Wallet التي بالإمكان تفعيلها بواسطة شبكة التواصل ضمن النطاق القريب NFC).

تتيح الهواتف الذكية والكمبيوترات اللوحية ذات الأداء القوي والمتنامي، والتطبيقات المتوافقة الغنية والقوية المتاحة للجميع، للمستهلكين وعملاء قطاع الأعمال القدرة على التفاعل افتراضيا بسهولة وانسيابية عالية مع الشركات والمحتوى والتجارب التجارية في جميع مراحل عملية الشراء، ومع تحسين وتطوير مصنعي الأجهزة ومطوري التطبيقات قابلية الاستخدام والأداء الوظيفي، ومعالجة جميع المخاوف الأمنية بالنسبة للمستخدمين، ستصبح الأجهزة أدوات أساسية وضرورية للعملاء. وهذا الأمر صحيح ومثالي بشكل خاص بالنسبة لشريحة الشباب، فالعملاء الذين ولدوا ونشأوا وهم يستخدمون الإنترنت كمنصة اتصالات ومعلومات ومعاملات، فضلاً عن كونها متوفرة ضمن هواتفهم المحمولة، سيطالبون مزودي الخدمات وتجار التجزئة بتوفير تجارب تجارية عن طريق قنوات الاتصال.

7) بحلول العام 2017، ستعتمد 70 بالمائة من نماذج الأعمال الرقمية الناجحة على العمليات الدقيقة غير المستقرة، والمصممة بهدف التغير حسب احتياجات العملاء المتغيرة.

التوقعات على المدى القريب: بحلول نهاية العام 2015، ستقوم خمسة بالمائة من المؤسسات العالمية بتصميم عمليات فائقة المطاوعة، والتي من شأنها توفير ميزة تنافسية.

نتيجة لظهور نماذج الأعمال المبتكرة، فإنه يجب أن تتصف بعض العمليات التجارية بكونها دقيقة وغير مستقرة. فالعمليات الدقيقة غير المستقرة تشير إلى العمليات التي تم تصميمها من أجل التغيير، والتي بإمكانها التغير وفقاً لاحتياجات العملاء، فهي عمليات حيوية لأنها انسيابية، وقابلة للتكيف، وفائقة المطاوعة وفقاً لتغيرات احتياجات العملاء. وتوجد هذه العمليات فائقة المطاوعة في سياق عمليات أكبر وأكثر استقراراً، وهي ذات صفة تنافسية متميزة لأنه بإمكانها دعم تفاعلات العملاء التي لا يمكن التنبؤ بها، والتي تتطلب عملية صنع قرار مخصص لتمكين مواصلة العمليات الأكبر والأكثر استقراراً. كما أنه من المستحيل على المنافسين الآخرين في معظم الأحيان نسخ هذه العمليات، فالعمليات الدقيقة غير المستقرة ستفرض تغييراً جذرياً في قدرة المؤسسة وموظفيها على التغير بأسلوب أكثر انسيابية. أما القدرة على التغير السريع فإنه سيعزز من مفاهيم السيولة التنظيمية، وهذا النهج الشمولي، والمزج بين نماذج الأعمال، والعمليات، والتقنيات، والقدرات، سيغذي نجاح الأعمال الرقمية. 8) بحلول العام 2017، سيتم إعادة توجيه 50 بالمائة من الاستثمارات في المنتجات الاستهلاكية استناداً على تجارب العملاء المبتكرة.

التوقعات على المدى القريب: بحلول العام 2015، ستحظى أكثر من نصف المنتجات الاستهلاكية التقليدية بامتدادات لأصول رقمية.

أدى فرط المنافسة، في العديد من الصناعات، إلى تآكل مزايا المنتجات والخدمات التقليدية، ما يجعل تجارب العملاء ساحة المعركة التنافسية الجديدة، وهي حقيقة تنعكس على أسواق المنتجات الاستهلاكية، التي تواجه السلع فيها ضغوطاً متباينة مع قدرة المستهلكين على استقصاء المعلومات حول الأسعار والمنتجات عبر قنوات البحث والمواقع الاجتماعية، الأمر الذي من شأنه تقويض الولاء للعلامة التجارية. كما أن واقع الأمر يظهر بأن التركيز على سياسة الابتكار من خلال المنتجات الجديدة، ونماذج الأعمال الجديدة، هي عرضة لتقليص الفترات الزمنية للميزة التنافسية. كما أن المنافسين والبدائل كثر، وسياسة الابتكار في المنتجات تخضع إلى مفهوم تسريع تسويق السلع. لذا، يبقى الابتكار في تجارب العملاء هو سر الحفاظ على الولاء للعلامة التجارية.