

الاستراتيجية الرقمية في أوقات الأزمات

أ.د. محمد محمد الهادي

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

معاملاتهم وتفاعلاتهم بل وحياتهم العادية التي تندعو فيها الجودة للارتجال والتجريب النابع من العملاء، الأسواق، المنظمين والمنظمات. في هذا الوضع الفريد صار في مقدرة الشركات أن تتعلم وتتقدم بسرعة أكبر عما كانت عليه من قبل. كما أن الطرق التي يتعلمون بها مع تعديل مخاطر الواقع الحالي صارت مؤثرة بعمق علي الأداء في إطار عالم متغير باستمرار، مما يقدم الفرصة السانحة من أجل الاحتفاظ بخفة حركة أكبر، بالإضافة إلي ارتباط تلك الشركات بصورة متقاربة مع العملاء، العاملين، والموردين الذين يعتبروا قادرين علي النجاح. ومن المرجح أن يجعل هذا في أن تكون المكاسب ثابتة خلال فترة التعافي من عواقب الأزمة وما بعدها.

من هذا المنطلق، يصبح الوقت الحالي سانحا لإعادة تقييم المبادرة الرقمية التي توفر المساعدة التي يحتاجها العاملون، العملاء ومجالس إدارة الشركات والهيئات حيث تكون الأعمال مسؤولة بصفة متزايدة وتؤهل لعالم لما بعد الأزمة والمخاطرة. في هذا العالم، سوف تعود بعض الأشياء للثبات كما كان عليه الحال مسبقا، بينما سوف يتغير البعض الآخر لكي يتواءم مع الأوضاع المستجدة والتي تؤدي بأمان ومفهومية.

الأزمات تتطلب الجرأة والتعلم:

تعرف كل منظمة، شركة أو مؤسسة كيف تطبق المبادرات الرقمية الجديدة في الأوقات العادية، إلا أن القليل جدا منها هو الذي قد يعمل في نطاق واضح وبسرعة تتطلب فجأة بسبب اجتياح محنة كوفيد-19. إلا أنه في الوقت الحالي وبسبب عقوبات العملاء والسوق المتاحة إنتشر الاختبار والتعلم العريض بصورة واضحة وعالية جدا، كما صارت العراقل التنظيمية تمثل خطوة أخري أيضا، وتتطلب عوائد فورية تعود علي منتفعي

وتيرة عالم ما قبل إجتياح فيروس كورونا العالم كانت سريعة فعليا، إلا انه يبدو الآن اختفاء ترف هذا الوت بالكامل. حيث أن الأعمال التي حددت استراتيجيتها الرقمية مرة خلال مراحل من عام لثلاث أعوام أو حتي خمس أعوام صار من المحتم ضرورة توسيع نطاق مبادراتهم لأيام أو أسابيع معدودة فقط في الحقبة الحالية.

وقد وضح أحد المسوح الأوروبية أن حوالي 70٪ من المديرين التنفيذيين في كل من دول النمسا، ألمانيا وسويسرا بينوا أن جائحة انتشار كوفيد-19 من المرجح أن تزيد من وتيرة تحولهم الرقمي، مما يوضح السرعة عبر القطاعات والمناطق الجغرافية المختلفة. كما أنه في حالة البنوك في كثير من دول العالم يمكن ملاحظة كيفية هجرهم القنوات المادية بسرعة؛ كما أن مقدمي الرعاية الصحية انتقلوا بسرعة إلي توفير استخدام الخدمات الصحية عن بعد؛ إلي جانب أن شركات التأمين المختلفة راعت تقييم متطلبات الخدمة الذاتية، وقيام تجار التجزئة بتسويق بضائعهم من خلال قنوات الإمداد عن بعد.

وهكذا صارت أزمة إجتياح فيروس كوفيد-19 تقدم لمحة مفاجئة في عالم المستقبل بطريقة إفتراضية عن بعد حيث صارت فيها الرقمية مركزية لكل التفاعلات، مما أجبر كلا من الأفراد والمنظمات تبني منحي التكنولوجيا الرقمية بسرعة تقريبا. وقد أدي ذلك إلي أن يصبح العالم متضمنا قنوات رقمية تمثل مدي نموذج مشاركة العملاء الرئيسي مع العمليات الألية التي صارت تمثل دافع الإنتاجية الرئيسي وأساس سلاسل الإمداد المرنة والثقافة إلخ. كل ذلك دفع العالم المعاصر لمجابهة التغييرات الحادثة التي طرأت علي ما يبدو لسوكيات البشر من العملاء والعاملين في

جديدة أو الأسواق الرقمية التي لم تشارك فيها الشركات الموصولة بمنصات جديدة، تكون في قدرتها البحث عن فرص لكي تتخطى مناطق المنظمة أثناء الحصول على رؤية مواقع يمكن استثمارها مع سرية ووقت ثمين وأموال متاحة لتأمين أفضل النتائج، هذا إلي جانب التفكير في التصميم الضامن استخدام التفكير والحدس المنهجي لمخاطبة المشكلات المعقدة واكتشاف حالات استقبال جوهريّة ومثالية. ويركز مدخل أو منهج التصميم المركزي أولاً وقبل كل شيء علي مستخدمين أو عملاء آخرين، لكنه لكي يساعد في تحديد وفعل المعني الحقيقي لكيفية استجابة للموردين ، شركاء القنوات، والمنقذين أيضاً، إلي جانب كيف أن النظام البيئي المتضمن كل ذلك التطور الحادث في الوضع الطبيعي المستقبل المستجد بعد أن يتلاشي فوري.

• إعادة ابتكار جوهر نموذج الأعمال :

تجاوز المناطق الآمنة يتطلب مراعاة وجهة نظر نهاية لنهاية الأعمال ونماذج التشغيل القائمة، حتي من خلال محدودية لموارد بالضرورة. وترتكز خبرة الشركات الرائدة حالياً علي المناطق التي ترتبط أكثر وأكثر بمحور الأعمال مما سوف يعطي أفضل فرصة للنجاح علي كل من المدى القريب والبعيد، بدلا من إجراء تحسينات طفيفة علي المناطق غير الأساسية. والمنظمات التي تعمل بتغييرات طفيفة لحافات نمو أعمالهم تقصر دائما في تحقيق غايتهم تقريبا. حيث أن الترقيع يقود إلي عائد علي الاستثمار أقل من تكلفة رأس المال وللتغييرات والتعلم التي تكون قليلة جدا لمضاهاة وتيرة الاضطراب الخارجي بصفة عامة. وتقوم المنظمات بتطبيق أدوات وخوارزميات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة لتصميم التفكير واستخدام كل ذلك لإعادة تفسير الأعمال المتواجدة حالياً بغية التفوق في الأداء علي أقرانهم من المنظمات الأخرى. ويعتبر ذلك عند التعامل مع الشركات التي تشمل علي كميات بيانات كبيرة في المنظور الحقيقي سريع التطور المتطلع لجعله سريعا مع إرتباط وثيق ودقيق مقارنة بالشركات الأخرى التي في المجال بصفة متزايدة.

وبينما تتفرع النتائج لحد كبير مع القطاع الصناعي تظهر بعض الموضوعات المشتركة عبر القطاعات التي تقترح تغييرات في هياكل التكلفة ونماذج التشغيل للمضي قدما إلي الأمام.

الشركات. في هذا السياق، تحتفظ إدارات التمويل بعقود محكمة للأفراد المحتاج إليهم لتحريك المبادرات الجديدة للأمام بسرعة. وفي الغالب يكون العملاء بطيئين للتأقلم مع طرق أداء الأشياء الجديدة، مع منحنيات التطبيق التقليدية لتي تعكس هذا الجمود المتأصل. كما أن الثقافة التنظيمية مع الصوامع المخدرة بعمق تمنع وتعيق من الرشاقة والتعاون في التطبيقات المتواجدة بها. نتيجة لذلك، تجرب كثير من الشركات بوتيرة قد تفشل غالبا في مضاهات توضح معدل التغيير حولها مما يقلل من قدراتها للتعلم بسرعة كافية من أجل مواكبة تلك التغييرات الحادثة. بالإضافة لذلك نادرا ما تحتضن المنظمات أبعاد الفعل الجريء المحتاج إليه بغية الحراك بسرعة في إطلاق المبادرات المحتاج لها لتوسيع نطاق النجاح حتى ولو في حالة تطبيق الحراك الجريء لتطويع التكنولوجيات الرقمية التي تقترن بتخصيص الاندماج والاستحواز المؤدي لخلق المعرفة بشكل كبير علي نطاق واسع وفي وقت مبكر.

وحيث أن جائزة كوفيد-19 أجبرت العلماء والعاملين وسلاسل الإمداد لإستخدام قنوات رقمية وطرق عمل جديدة، فقد صار ذلك حاليا هو الوقت السانح للتساؤل عن ما هي الأفعال الرقمية الجريئة المؤدية للتردد في متابعة مستمرة، حتي ولو عرف أنها ستتطلب في النهاية. وتمثل لحظة المخاطرة في الوقت المناسب للتقدم بجرأة نحو الأجنحة الرقمية المتطلبة.

• النفويض في الجرأة نحو الآلية:

ماذا يعني الفعل بجرأة؟ في هذا الإطار يمكن اقتراح عدد من مجالات التنفيذ التي يتجاوز كل منها التطبيق من مجرد التلطف الرقمي وإتجاه ابتكار عروض رقمية جديدة تماما، ونشر تفكير وتكنولوجيايات التصميم كالذكاء الاصطناعي علي نطاق واسع عبر الأعمال مع أداء كل ذلك بخطوات سريعة من خلال عمليات الاستحواذ. وبذلك يمكن السعي جاهدا لتقديم وصول الأفراد لما هو متواجد بالفعل في كثير من الدول.

• العروض الجديدة:

علي سبيل المثال وحتى في المدى القريب، تبحث معظم المنظمات عن التحولات الافتراضية لعروضها الطبيعية السابقة، أو علي الأقل طرقا جديدة تجعل الوصول إليها ممكنا في نطاق الحد الأدنى من الاتصال الطبيعي. العروض الجديدة الناجحة تتضمن في الغالب شراكات

واليا نعرف من البحوث الكثيرة التي صارت متاحة عن الانكماش الاقتصادي علي نطاق واسع، أن الشركات التي تستثمر عندما يكون أداء تقييماتها منخفضا من أولئك الذين لا يفعلون ذلك. هذه الشركات تقوم بأعمال متباينة ضعيفة الأداء بما يقدر بـ ١٠٪ أسرع من أقرانهم في وقت مبكر من الأزمة (أو تحسبا لأزمة في بعض الأحيان). عندئذ تكون الريادة الرئيسية التي تواجهها الشركات في تحولاتها الرقمية متمثلا في الحاجة للتعويض بالموهب والقدرات خلال استحوذات الشركات التكنولوجية التي عادة ما تقدر قيمتها بمضاعفات أسواق رأس المال التي تعتبر مخففة مما يبرر الوقت المباشر للمستخدم والمشتري. ويكون ذلك بصفة خاصة مع الشركات الحرة مؤقتا عند توقع إستبدال توقعات الأرباح التي تفصل ذلك. حيث أن التقييمات المنخفضة إلي جانب الأزمة وواقبها المباشرة يبرهنان أن الوقت صار مناسباً لالتقاط الأصول التي كانت بعيدة المنال في السابق.

التعلم في وتيرة حدوث الأزمة:

التحرك بجرأة لا يعني التحرك ناقص التفكير علي أي حال. كما أن القدرة للتعلم في ظل تواجد الأزمة في الوقت الحقيقي هو في الحقيقة مكونا واحدا من الممكن أن يكون شاحن توربيني للقدرة علي التوسع في التعلم بسرعة متناهية. وأن البحث عن إيقاع جديد في أوضاع عدم التيقن الشديد يحتاج القيادة إلي التعلم بسرعة عن ماذا يعمل وما لا يعمل ولماذا؟ وهذا يتطلب تعريف وتعلم العناصر غير المعروفة بسرعة عند ظهورها. ومع حلول الأزمة، تزيد الشركات الرائدة في إيقاع تعلمهم كجزء من التمثيل التنظيمي المتسارع لها. كما أنه في إمكان الشركات رؤية ذاتها عندما تعمل لتطبيق التغيير بسرعة أكبر أثناء وقت الأزمة وما بعدها. وبذلك، تسعى تلك الشركات جاهدة لتوفير الأفراد الذين عاقبتهم المساواة في الوصول الألي لمواقع الويب التي تزودهم بالتعلم فعلا.

وفي هذا السياق، يمكن أن تساعد عدة مجالات حاكمة تؤدي لتداخل الشركات للتعلم بسرعة أكبر أثناء الأزمة وبعد الانتهاء منها. ومن هذه المجالات الرئيسية التالي:

(١) تسريع مراجعة البيانات: البدء بواسطة تقييم التكرار مع ما يراجع من البيانات المتوفرة. وعلي ذلك،

تحدد أسعار تجار الجملة حول العالم المعاناة من نفاذ المخزون اللازم خلال مرورها بأزمة ما. كما أنه من الواضح صار تجار الجملة يتطلبون شفافية سلسلة الإمداد الكاملة قبل المرور بالأزمة، التي تستخدم الخوارزميات لاكتشاف تغييرات أنماط الشراء للعمل بشكل أفضل خلال الأزمة. حيث يمكنهم التعلم من نظرائهم في تجارة الجملة لبناء الشفافية والمرونة المحتاج لها من أجل تجنب اضطراب سلسلة الإمداد في المستقبل. وفي هذه الحالة، صار الأمن موضوعا شائعا في نطاق الأخبار اليومية، سواء كان ذلك أمن البشر أنفسهم، أو ذلك الأمن المرتبط بالسلع والخدمات والبيانات. وقد تطلب ذلك التفكير إلي الإبحار بنجاح في نطاق استخدامه السريع، إلا أن ذلك يعتبر أيضا واجهة تغييرات أمنية محتاج لمخاطبتها بسرعة. وكثير من المنظمات القائمة تعاني لحد ما دروسا ضارة شبيهة خلال وقت الأزمة المعين التي قد تحل بهم.

• قوي العمل عن بعد والآلية:

توجد حاليا رغبة منتشرة علي نطاق واسع للبناء علي المرونة والتعقيد التي جلبنا من خلال العمل عن بعد. كما أن تعلم كيفية الاحتفاظ بالإنتاجية وخاصة عند العودة إلي العمل في المكتب، بعد إنتهاء الإغلاق بسبب المرور بأزمة ما، أو حتي عند استمرار الشركات لآلية الأنشطة الحرجة بها لإلتقاط معظم القيمة من تجارب العالم الحقيقي الحادثة واقعا. وفي تجارة الجملة علي سبيل المثال، يوجد انتشار واسع لاستخدامات الروبوتات في المخازن التي تتعامل مع مهام التصرفات الكبيرة مثل فحص المخزون السلعي في ممرات المخزن وتحقيق أوامر الشراء عن بعد. هذه الاستثمارات لن يتم التراجع عنها بعد الأزمة. وبذلك يجد كثير من المتعاملين الذين فعلوا ذلك أنفسهم في هيكل التكلفة المميز خلال فترة الازدهار.

تطوير محفظة الأعمال بجرأة:

لا يمكن لأي شركة تسريع إمداد كل ضرورتها الاستراتيجية بدون التطلع إلي عملية الإنتاج والاستحواد من أجل تسريع نموها علي طول. حيث أن الإندماج والاستحواد يمكنهما أن يساعدا الشركات إكتساب المواهب وبناء القدرات حتى عندما يقدم الوصول لمنتجات، خدمات وحلول جديدة لإجزاء من السوق

والتحليلات التنبؤية لعزل الصعوبات بسرعة وبفاعلية. ويؤدي ذلك إلي البحث عن الفرص السانحة لتقنين وتوحيد ما تم تعلمه لكي يساند قابلية توسع الحلول الرقمية عبر محور عمليات الأعمال. أي أن التوحيد/التقنين يساعد زيادة المشروعات والمبادرات بواسطة تقليل الإلتباس وإنشاء أدوات مشتركة تمكن من الاستخدام من خلال مجموعات كبيرة من البشر.

التعلم أثناء اتاحة التوسع والقياس:

عندما تزيد الشركات معدل تعلمها، تحتاج إلي أن تترجم بسرعة ما تم تعلمه بالفعل في استجابات منشورة علي نطاق واسع. علما بأن تحجيم ما تم تعلمه يعتبر دائما عاملا معوقا في التحول الرقمي المأمول. وهناك كثير من الدراسات والأبحاث المنجزة بالفعل فيما يتعلق بكل من توسيع نطاق التحليلات، الجودة أو الإبداع وتأثيراتها علي سرعة نطاق وسع. والعرض التالي يلقي الضوء علي الدور الأساسي الذي يقوم به التعلم في القدرة علي توسيع نطاق المبادرات الرقمية:

• القيام بمبادرات رقمية جديدة:

بينما تقوم الشركات بمبادرات رقمية جديدة في كثير من الأحيان، بغرض التعلم منها قبل طرحها علي نطاق واسع، فإن هذه التجارب في الأوقات العادية تختبر فقط بعدا واحدا في الوقت الواحد مثل معدلات الأداء الحادثة، التضمين، رضا العميل، وحدة اقتصاديات تصرف معين واحد، أو خبرة مستخدمة لحل رقمي. وسواء أرادت الشركات أم لا فإنها تجد أنفسها منشغلة في نوع تجريب مختلف ا قد يتمثل في برامج رقمية علي نطاق واسع؛ التحول السريع إلي الإنتشار الواسع في أنواع عمليات الرقمنة وواجهات التفاعل الرقمية التي ترد معها تحديات كثيرة، علي سبيل المثال، بناء أجهزة الحاسبات المحمولة لكل من العاملين لكي تساعدهم بنسبة ١٠٠٪ للعمل عن بعد في مقابل ما يقرب من ١٠٪ ممن كانوا يعملون بها عن بعد فقط في مدي قصير في الماضي. لكن ذلك قد يؤدي أيضا إلي فرص علي مستوي الأعراض المتضمنة الاحتمال للتعلم في الوقت الحقيقي عن أين تذهب القيمة في الأسواق والصناعة مثلا. والفرصة المتاحة للتعلم والتغذية المرتدة بسرعة تؤدي للعمل في العمليات، المدخل التنظيمي المتطلب، إلي جانب الفرصة إلي التعلم متي وأين تكون المنظمة قادرة علي الحراك بسرعة لكي

يجب مراجعة مصادر متعددة أسبوعيا أو تلك التي تكون أكثر تواترا لتقييم تحول إحتياجات العملاء وشركاء العمل، بالإضافة إلي الأداء الحالي. وبالنظر إلي مركز عصب الأزمات المعين للبيانات الناشئة الموثوق منها تقريبا عن العاملين، العملاء، الشركاء، سلاسل الإمداد والنظم البيئية التي تشارك المنظمة فيها،ي مكن بعدئذ الإنتقال لتكنولوجيا الملفات الأمانة للمشاركة ومناقشة الرؤي عن بعد من خلال وتيرة مراجعة بيانات أسرع.

(٢) **التركيز علي التكنولوجيا المتقدمة:** التحول المفاجئ إلي العمليات والتفاعلات الافتراضية داخل وخارج المنظمة يقدم أيضا فرصة لزيادة وتيرة التعلم عن تطبيق التكنولوجيات التي بدأتها المنظمة للتجريب حسب مقاييس التجريب وكذلك التعلم. كما أن التحول السريع إلي الرقمية يمكن من إكتشاف بؤر التوتر المحتملة مع حزمة تكنولوجيات المنظمة الحالية، وإعطاء معاينة مسبقة لمدي جودة موقف التكنولوجيا لاحتمالية الأداء للأمام، وتطبيق التكنولوجيا الجديدة بسرة عالية.

(٣) **أمن البيانات:** تحدد أبعاد التعرض للإنتهاكات عند التحرك للعمل ومشاركة البيانات عن بعد.

(٤) **قابلية التوسع:** تحدد بنسبة كبيرة تصل إلي ١٠٠٪ بحيث تحدد أين تقع الاستراحات والإشتباكات من خلال التفاعلات مع العملاء ، العاملين، وشركاء العمل الافتراضي؟

(٥) **سهولة الاستخدام:** صار الآن لدي كل من العملاء وشركاء الأعمال الصحيحة فرصا ضئيلة من أجل الوصول إلي المنتجات أو الخدمات خلال العروض الرقمية المتوافقة مع خياراتهم من العروض المتاحة جيدا في كثير من الأحيان. وعندما تكون سهولة الاستخدام منخفضة يصبح في الإمكان التجريب لتحسينها، بينما لا تزال تتضمن جمهورا أسيرا للمنظمة وللشركاء معهم والتعلم منهم.

(٦) **الاختبار والتعلم:** في كثير من الأحيان، يعتبر تغيير نماذج العمل الذي إعتاد عليها العملاء، العاملون أو شركاء الأعمال يمكن أن يبدو أنها تخاطر بدفعهم بعيدا، حتي عندما تأخذ هذه التجارب هدفا لمكاسب بعيدة المدي لكل المعنيين. وقد جعلت أزمة جائحة كوفيد-١٩ الحالية التجريب ضروري ومتوقع علي أي حال. وعلي ذلك، صار في الإمكان البدء بمبادرات تواجه العملاء التي قد تكون معدة من جانب آخر أكبر مع استخدام الآلية

تشير أين يحتاج العميل المشتري شراء أعمال قائمة بالفعل بدلا من بنائها من البداية.

• ملاحظة تأثيرات التفاعل:

يتطلب التوسع تغيير أجزاء من نموذج الأعمال المتعدد بسرعة أو تغيير رحلة العميل في الوقت ذاته، إلا أن وقت أو رحلة العميل الذي تكون فيه القنوات التقليدية محدودة، وبصير الكل في سياق الوقت ذاته، أو يكون الآن هو الوقت المناسب لملاحظة تأثيرات التفاعل بين متغيرات متعددة. علي سبيل المثال، مقدموا الرعاية الصحية يواجهون طلبا متزيدا للخدمات التي تتضمن الصحة النفسية، والأعراض الأخرى الناجمة من غير الإصابة بجائحة كوفيد-19. وفي نفس الوقت الذي تكون فيه القنوات التقليدية محدودة لحد ما في سياق قوانين الخصوصية المحددة جيدا، مما يسبب لمقدمين كثيرين أن يختبروا ويطلبوا بروتوكولات الرعاية الصحية التي لا تكون متوافرة غالبا في كثير من المكاتب الطبية من قبل بسرعة، والإبحار للإمتثال بالخصوصية، بالإضافة إلي تقبل المريض الممكن علاجه عن بعد، وفي نفس الوقت يمكن نشر تطبيقات جديدة للإسراع وزيادة علاج المرضى الطبي الرقمي.

وبصورة مماثلة، عندما يطرح بائع التجزئة خلال أسبوع تطبيق جديد علي مستوي الدولة للتوصيل في نفس اليوم ، تكون اختباره أكثر من متغير واحد في نفس الوقت، مثل سحب تلك القناة الجيدة، وبسبب النطاق يمكن التعلم عن الاختلافات في التطبيق والربحية بواسطة المنطقة وشكل المخزون السلعي المتاح. كما يمكن إختبار ما إن كان شركاء التكنولوجيا في مقدرتهم العيش عبر ألف مخزن، ويمكن أيضا إختبار ما إن كانت قاعدة الموردين تطبق التوزيع لتداول النموذج الجديد أم لا. كما أن تحويل متغيرات متعددة في وقت واحد يواجه درجة الصعوبة عندما يرتبط ذلك بتفسير النتائج المستخلصة بسبب عدم عزل متغير في نفس الوقت. والشركات التي إستثمرت بالفعل في توظيف قدرات الذكاء الاصطناعي سوف تشهد مزايا جوهرية نتيجة لذلك التوظيف الموفق. كما أن الاستثمارات الأكثر حاليا ستواصل الأداء بعد مرور الأزمة أيضا.

• التبسيط والتركيز:

نظرا لدرجة التعقيد المنشأة بواسطة التجريب الموسع، تحتاج المنظمات لإيجاد طرقا جديدة من أجل التبسيط

والتركيز لكي تتجنب أن تصبح مثقلة بالأعباء المختلفة. وبعد ذلك قد ينشأ لها قنوات توزيع طبيعية كثيرة، وجعل الآخرين غير الممكن الوصول إليهم بعد الانتهاء من الأزمة. لذلك يتطلب مزيدا من التبسيط لامتداد خطوط ما يعمل ما، وتحديد ما لا يعمل ولماذا؟ وربما يمثل ذلك الأزمة العالمية التي تكون فيها الشركات في موقع يسمح لها بجمع البيانات عن عملائهم وتقييمها في الوقت الحقيقي، وتحديد ما يعمل أو محاولة أن يعملوا أثناء وقت القصور القصري. إضافة لذلك، تحديد أبعاد أنشطة التعليم التي لم تعد قابلة للتطبيق، بينما يتم إصلاح المشكلات التي تظهر مع العروض المقدمة بقوة، مما سوف يساعد زيادة فرصة مشاركة عملاء كثيرين في التكلفة المنخفضة للقنوات الرقمية بمجرد مرور الوقت.

• التعلم من خلال المشاركة الجماعية:

يتضح من الدراسات المتاحة حاليا أيضا، أن الناس والمنظمات تتعلم بسرعة أكثر نتيجة لتأثيرات شبكة الإنترنت، البشر أو المنظمات التي تضيف لمساحة الحل المشترك. وبعبارة أخرى يحدث التعلم بسرعة أكبر، كما يتحسن الأداء أسرع أيضا. ويجادل البعض في أن تأثيرات الشبكية تحدث فيما يطلق عليه منحنى التعاون. وفي وقت الأزمة، يدفع تغيير الاحتياجات التحولات السريعة التي قد تكون راسخة في عقليات العاملين وسلوكياتهم مما يمثل رغبة أكبر لمحاولة البحث علي أشياء جديدة. وبذلك يمكن إعتبار كيف يمكن مساندة طرق تعلم العاملين الموهوبين أحسن مما هو متاح حاليا. وأحد الخيارات لبناء أو الإستفادة من أسواق الموهبة يتمثل في إعادة تخصيص موارد العاملين بسرعة عند تحول الأولويات والتوجهات، إلي جانب مساعدته العاملين الموهبين في زيادة معدل تعلمهم. وبذلك يمكن التأكد بالأ ينظر في حدود الشركة ولكن عبر المنشآت لتضمين مشاركي الشبكة البائعين والموردين أيضا. ومن المحتمل أنهم سوف يكونون أكثر إستعدادا من أي وقت مضى للتعاون ومشاركة البيانات والتعلم لضمان البقاء الجماعي للكل.

وغالبا تكون تلك الحالة في الشأن البشري الذي ينبع منها الدروس الأعظم في أشد أوقات الأزمات تدميرا. كما يمكن الاعتقاد أن الشركات التي يمكن إحضارها في وقت واحد والإرتقاء بها فوق طلبات الاستجابة للأزمة الحرجة يوميا يمكن أن تكسب رؤي وبصائر فريدة لإخبار أكثر قوة والخروج من جائحة كوفيد-19 التي يمر بها العالم حاليا إلي جانب مواجهة ما يأتي به المستقبل من أزمات.