

أكثر من مجرد شركة ناشئة: عندما تلتقي التكنولوجيا بالهدف

كيف لعبت كريم دوراً رائداً في توظيف التكنولوجيا للمساهمة في دعم المجتمعات المحتاجة في جميع أنحاء المنطقة.



تلعب شركة كريم، أول شركة يونيكورن في الشرق الأوسط، دوراً رائداً في توظيف التكنولوجيا في المساعدة في دعم المجتمعات المحتاجة في جميع أنحاء المنطقة. وبينما وسعت الشركة، التي استحوذت عليها أوبر في عام 2020 مقابل 3.1 مليار دولار، أعمالها وابتات تخدم الآن 80 مدينة في 10 دول مختلفة، تطورت طموحاتها كذلك للارتقاء إلى مستوى الاسم الذي تحمله.

كان مدثر شيخة وماغنوس أولسون يشعران بالإحباط الشديد بسبب صعوبة العثور على سيارة أجرة وحجزها ودفع أجرة هذه الخدمة في المنطقة، الأمر الذي دفعهما في عام 2012 لإطلاق خدمة نقل إلكترونية تركز على الزبائن من الشركات. وبهذه الخطوة سعى المستشاران اللذان كانا يعملان سابقاً معاً في شركة ماكينزي إلى تبسيط عملية النقل وفي الوقت نفسه إنشاء منظمة تعمل بجد ودون كلل أو ملل على تحسين حياة الناس.

ويقول أولسون الذي ترك وظيفته اليومية بعد تعرضه لتزيف دماغي شبه مميت في سن التاسعة والعشرين وشرع بعد ذلك في البحث عن غاية جديدة في حياته: «لقد كان هدفي هو بناء شيء ما وأن يكون هذا الشيء ذا مغزى».

بدأت شركة كريم Careem عملياتها في دبي بفريق مكون من 20 سائقاً فقط (أو «كباتن» كما تسميهم كريم) لكنها سرعان ما توسعت لتطلق بعد عام تطبيقاً للهاتف المحمول من أجل تسهيل الحجوزات وخدمة العملاء في الدوحة والرياض. ولم يمض وقت طويل حتى دخلت الشركة العديد من الأسواق الجديدة، لاسيما مصر وباكستان، وقامت بتوسيع مجتمعها ليضم أكثر من مليون كابتن.

وفي عام 2019، أصبحت كريم أول شركة يونيكورن في الشرق الأوسط (شركة ناشئة تقدر قيمتها بما لا يقل عن مليار دولار) وبعد عام من ذلك استحوذت عليها شركة أوبر مقابل 3.1 مليار دولار.

واليوم، تعمل الشركة في أكثر من 80 مدينة في 10 دول حول العالم، وتضم أكثر من مليوني كابتن ونحو 50 مليون مستخدم مسجل في التطبيق الخاص بها. وقد تطورت كريم أيضاً من شركة لنقل الركاب إلى ما يسمى بـ «التطبيق السوبر»، إذ تقدم مجموعة كاملة من الخدمات عند الطلب، بدءاً من توصيل الوجبات الغذائية والبقالة والبريد السريع وانتهاءً بتحويل الأموال واستئجار السيارات وخدمات التنظيف، وحتى اختبارات الكشف عن كوفيد-19.

ويعد قرار الشركة بدخول أسواق مثل فلسطين والعراق ولبنان التي قد تتجاهلها الشركات العالمية بسبب التعقيدات المحلية انعكاساً لالتزام كريم بالهدف الذي وضعت أمامها. وعلى الرغم من أن إنشاء شركة في هذه الأماكن قد أدى بطبيعة الحال إلى زيادة حصة الشركة في السوق، إلا أنه وفر أيضاً آلاف الوظائف التي عززت اقتصاداتها الراكدة التي تشهد ارتفاعاً في معدلات البطالة.

فضلاً عن ذلك، لم يؤد دخول كريم إلى أسواق باكستان والمملكة العربية السعودية، التي لطالما شكلت وسائل النقل العام فيها تمثل تحدياً، لا سيما بالنسبة للنساء، إلى توفير الوظائف فحسب، بل أيضاً إلى إيجاد طرق جديدة للمجتمعات التي كانت تعاني من نقص في الخدمات للوصول إلى المدارس وأماكن العمل والمستشفيات.

وقد لعب هذا التركيز على الهدف دوراً كبيراً في انضمام عبد الله إلياس إلى الشركة كمؤسس شريك ثالث في عام 2015، بعد أن استحوذت كريم على شركته القائمة على التكنولوجيا والتي يقع مقرها في السعودية «عنواني». وعن ذلك يقول إلياس: «عرض علي مدثر وماغنوس الفرصة لأقوم بعمل ناجح وفي الوقت نفسه أن أفعل الخير، وقد اقتنعت تماماً بالفكرة منذ تلك اللحظة».



مؤسسو شركة كريم: ماغنوس أولسون ومدثر شيخة وعبد الله إلياس. (من اليسار إلى اليمين)

الاهتمام بالكباتن

تم إطلاق شركة كريم (التي يشير اسمها إلى السخاء) في شهر رمضان عام 2012، وهو الشهر الذي يقضي فيه المسلمون جل وقتهم في التأمل الروحي وتقديم والإحسان.

وقد عملت الشركة بجد منذ ذلك الحين للارتقاء إلى مستوى الاسم الذي تحمله وسعت لأن تكون شركة مسؤولة اجتماعياً، وقامت بتجنب النهج الذي يتبعه العديد من عمالقة الاقتصاد غير التقليدي الذين عادة ما يتلقون انتقادات شديدة بسبب الأسلوب الذي يعاملون فيه موظفيهم.

تطلق كريم على سائقها اسم «الكابتن»، وهو مصطلح اختير لتسليط الضوء على الدور المهم الذي يلعبه السائقون في الأعمال الأساسية للشركة وعلى حقيقة أنهم أبطال العلامة التجارية في الميدان. كما أنه مصطلح ينم عن الاحترام لمهنة قد يتم النظر إليها بازدراء في بعض أنحاء العالم.

والعديد من كباتن الشركة، لا سيما في دول مجلس التعاون الخليجي، هم من العقال الوافدين الذين يعيلون أسرهم في الوطن من خلال التحويلات المالية التي يرسلونها إليها. ولذلك فإن كريم ملتزمة بدعم كابتنها ورفاههم وضمان حصولهم على مصادر دخل مستقرة ومستدامة.

وعندما بدأت عمليات الإغلاق الناتجة عن الجائحة في أوائل عام 2020، تلقت أعمال شركة كريم - كمعظم الشركات الأخرى - ضربة قوية. ولأن أعمال كريم تتمحور حول التنقل، اضطرت الشركة إلى إيقاف خدمات النقل والتوصيل، الأمر الذي ترك آثاراً جسيمة على تدفق إيرادات الكباتن. غير أن ذلك ألهم الشركة لإطلاق صندوق الكابتن، وجمع 800,000 دولار لدعم الكباتن وأسرههم في جميع أنحاء المنطقة.

كما استفادت الشركة من شراكاتها الحالية مع لاعبين إقليميين وعالميين مثل شركة دو وماستركارد وبنك ظبي التجاري في العديد من الأسواق من أجل دعم الكباتن في تغطية نفقاتهم اليومية، كدعم حزم الإنترنت، وتقديم خصومات على فواتير الوقود والمياه والكهرباء.

وفي الإمارات العربية المتحدة، عقدت كريم شراكة مع الجمعية الباكستانية دبي لتقديم رعاية صحية مدعومة للكباتن المحتاجين إليها. كما وقعت الشركة مؤخراً اتفاقية بقيمة 1.1 مليار ريال سعودي (293 مليون دولار) مع بنك التنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية لتوفير 150,000 ريال سعودي (39,000 دولار) من أجل تمويل السيارات للكباتن بأقساط منخفضة لمدة ثلاث سنوات.



اسم على مسمى

بالإضافة إلى تركيزها القوي على رسالتها وعلى حسن التعامل مع موظفيها، كانت كريم أيضاً داعماً نشطاً لمبادرات التنمية المجتمعية وواحدة من أولى شركات التكنولوجيا في المنطقة التي استفادت من تطبيقها لجمع التبرعات الخيرية.

فمنذ إنشائها، عملت كريم مع أكثر من 30 شريكاً خبيراً وإنمائياً مختلفاً وقامت بدعم مجموعة كبيرة من المشاريع الاجتماعية. وتتضمن تلك المشاريع مساعدة اللاجئين في بلاد الشام، وبناء البنية التحتية للطرق في مصر، وزراعة أشجار المنغروف في باكستان، وتقديم وجبات الإفطار للعمال ذوي الياقات الزرقاء في الإمارات العربية المتحدة.

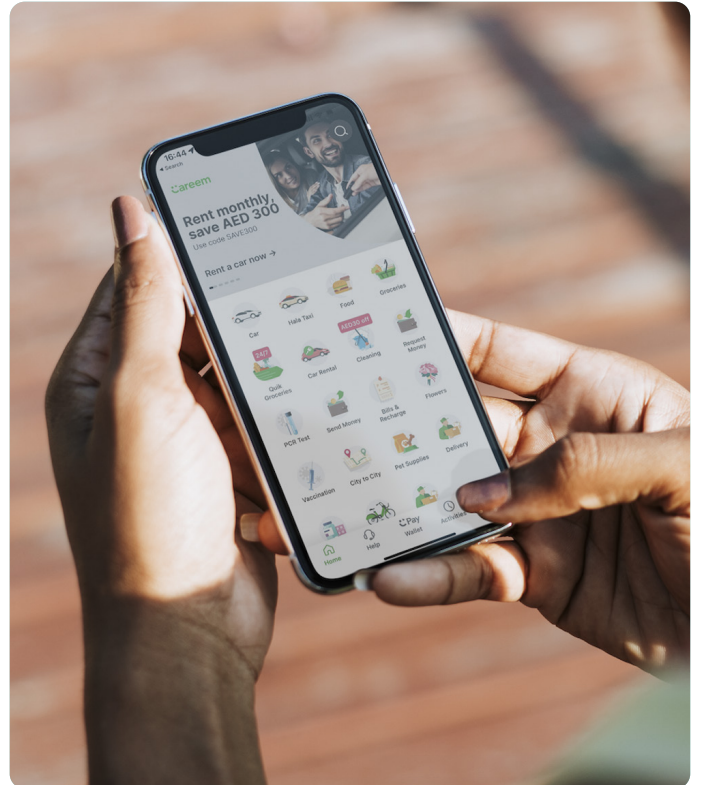
وفي العامين الماضيين فقط، حققت الشركة من خلال الهبات وجمع التبرعات أكثر من 3.3 مليون دولار لدعم المبادرات التنموية والإنسانية والتمكين في جميع أنحاء المنطقة.

كما كان برنامج مكافآت كريم، وهو برنامج الولاء الخاص بالشركة، محفزاً رئيسياً على العطاء. فبمساعدة هذا البرنامج الذي تم إطلاقه في 2018 (ولكن تم إيقافه منذ ذلك الوقت - انظر أدناه)، أصبح العملاء قادرين على كسب نقاط الولاء من المعاملات التي يقومون بها على تطبيق كريم واستخدام هذه النقاط إما للحصول على خصومات مستقبلية أو على أميال جوية أو تقديم التبرعات لجمعيات خيرية من اختيارهم.

كما كانت كريم شركة رائدة في المنطقة في التبرعات الخيرية داخل التطبيق، ومنذ ذلك الحين تم تكرار نموذجها على نطاق واسع من قبل منصات الخدمات الأخرى القائمة على التكنولوجيا. ويوضح أولسون ذلك بالقول: «لقد أحدث الإجراء البسيط المتمثل في إضافة زر صغير إلى التطبيق لتمكين العملاء من تقديم التبرعات فرقاً كبيراً في مجتمعاتنا».

”أحدث الإجراء البسيط المتمثل في إضافة زر صغير إلى التطبيق لتمكين العملاء من تقديم التبرعات فرقاً كبيراً في مجتمعاتنا“.

ماغنوس أولسون، المؤسس المشارك لشركة كريم



يقدم التطبيق السوبر الخاص بشركة كريم مجموعة كاملة من الخدمات عند الطلب، بدءاً من توصيل الوجبات الغذائية والبقالة والبريد السريع وانتهاءً بتحويل الأموال واستئجار السيارات وخدمات التنظيف، وحتى اختبارات الكشف عن كوفيد-19.

نماذج جديدة

في أوائل عام 2021، أطلقت كريم نموذجاً جديداً للاشتراك بخدماتها أتاح لعملائها فرصة شراء باقات شهرية والحصول على خصومات جديدة. وبالتزامن مع ذلك، قامت الشركة بإلغاء برنامج الولاء الخاص بها «مكافآت كريم» الذي كانت قد استخدمته في السابق لجمع التبرعات لصالح الجمعيات الخيرية، وقامت بدلاً من ذلك بتقديم خدمة «تبرع»، وهي خدمة مباشرة يمكن لعملاء الإمارات العربية المتحدة اختيارها من صفحة التطبيق.

والآن، بدلاً من إضافة خدمة «تبرع» إلى خدمة بعينها يمكن للعملاء في الإمارات تقديم تبرعات مباشرة لثلاثة قضايا مختلفة.

وتقدم كريم حالياً الدعم لنداءات مرخصة لجمع التبرعات وهي: نداء اليونيسف لدعم التعلم الرقمي للشباب في لبنان والأردن ومصر، ونداء دبي العطاء لمساعدة الأطفال المحرومين في المنطقة بهدف الحصول على تعليم جيد؛ ونداء المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لتقديم المساعدة المالية للاجئين والأسر النازحة لإعالة أنفسهم.

وتوضح فيمباي ميدزي، المديرية الأولى للشؤون المؤسسية لدى كريم بالقول: «يستحق كل شخص الحصول على فرصة لبدء حياته على قدم المساواة مع الآخرين وأن يشعر بالأمان، وأن يحصل على وجبات غذائية، وأن يتمكن من إعالة نفسه مالياً... إذا تمكنا من القيام بدورنا لجعل ذلك حقيقة واقعة لعدد أكبر من الأشخاص، فإننا نحقق هدفنا كشركة. من هنا يسعدنا أن نعقد شراكات مع بعض المنظمات غير الربحية الأكثر تأثيراً في المنطقة من أجل تحقيق ذلك».

وتشمل المؤسسات الخيرية المرشحة في الأسواق الأخرى: بناء العراق، وهي منظمة غير حكومية محلية تدعم إعادة بناء المنازل المتضررة بسبب الصراع؛ وصدوق المواطنين في باكستان، الذي يوفر الوصول إلى التعليم الجيد في المجتمعات المحرومة؛ والجمعية القطرية للسرطان لدعم حصول مرضى سرطان الثدي على العلاج؛ وقرية الأطفال SOS في لبنان؛ و«تبرع»، المنصة الوطنية للتبرعات في المملكة العربية السعودية.

وسواء كانت وكالات إغاثة دولية كبرى أو منظمات أصغر حجماً يقترحها الموظفون المحليون، فإن جميع المؤسسات الخيرية التي تقوم كريم بجمع التبرعات لها يتم اختيارها وفقاً لثلاث ركائز أساسية هي: التعليم والتمكين الاقتصادي والإغاثة في حالات الطوارئ.

ومن المقرر طرح خاصية التبرع المباشر الجديدة هذه في المملكة العربية السعودية وقطر والأردن في الأشهر المقبلة، كما تسعى كريم إلى إضافة خدمة السيارات الخيرية كخاصية دائمة في تطبيقها. وقد أطلقت الشركة في الوقت الحالي هذا النوع من السيارات في باكستان بالشراكة مع مؤسسة شهيد أفريدي، وتستخدم الخاصية لدعم المتضررين من الفيضانات الأخيرة في بلوشستان والسند.

«كونها مؤسسة محلية تعتمد كريم دائماً على المواهب المحلية، وتؤمن بشكل كبير بأهمية ضمان أن تستمر المواهب التقنية في النمو».

فيمباي ميدزي، المديرية الأولى للشؤون المؤسسية لدى كريم



بالإضافة إلى جمع التبرعات، تحاول كريم أيضاً تمكين الشركات المحلية في الأسواق التي تعمل فيها ودعم تطوير مهارات المتخصصين في مجال التكنولوجيا.

ففي الأردن، على سبيل المثال، دخلت الشركة مؤخراً في شراكة مع صندوق المرأة للتمويل الأصغر، وهي شركة مساهمة غير هادفة للربح مختصة بالتمويل المصغر. والفكرة من هذه الشراكة ليست فقط توجيه التبرعات القائمة على التطبيق إلى المنظمات بل مساعدة النساء على الدخول في مضمار التجارة والتمكن من بيع منتجاتهن عبر تطبيق كريم.

بالمثل، عملت الشركة مع غزة سكاى جيكس، وهي حاضنة ومُسَرِّع أعمال تدعم الشركات الناشئة وتضم أول أكاديمية للبرمجة في فلسطين، لتقديم الدورات التدريبية والتدريب الوظيفي للمواهب في مجال التكنولوجيا في غزة. وفي عام 2021، أطلقت الشركة برنامج فالكون، وهو برنامج تدريب للخريجين للاستفادة من المواهب الهندسية في الأسواق الناشئة، لاسيما فلسطين. ويعمل لدى كريم حالياً العديد من المهندسين المتخرجين من البرنامج كموظفين بدوام كامل.

وتقول ميدزي: «كونها مؤسسة محلية تعتمد كريم دائماً على المواهب المحلية، وتؤمن بشكل كبير بأهمية ضمان أن تستمر المواهب التقنية في النمو وأن تكون جزءاً من بناء أعمال كبيرة ومستدامة في المنطقة».

تعتبر كريم أكبر قصة نجاح للشركات الناشئة في الشرق الأوسط. وعلى الرغم من التوسع الهائل للشركة في النطاق الجغرافي وعلى مستوى المنتجات التي تقدمها إلا أنها ظلت وفيه لرسالتها الأساسية وهي: تبسيط حياة الناس والارتقاء بها وتشبيد مؤسسة رائدة تجسد مصدر إلهام للآخرين. ومن خلال هذه الرسالة أصبحت كريم شركة رائدة في المنطقة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات.



تتضمن المنظمات والنداءات التي قامت كريم بدعمها ما يلي:

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (2018-2020)

يعيش في هذه المنطقة الملايين من اللاجئين والنازحين الذين يتأثر تنقلهم - بالمعنى الحرفي والمجازي - بالأوضاع الصعبة التي يمرون بها. لكن كريم أرادت إحداث فرق في حياة هذه المجتمعات فأطلقت في عام 2018 نوعاً خاصاً من السيارات يهدف إلى دعم اللاجئين الذين هم بحاجة لتلبية احتياجاتهم الأساسية. ففي هذه الرحلات يقوم العملاء بدفع ثلاثة دراهم إضافية (0.82 دولار) يتم تخصيصها لعمليات المفوضية في مخيمات اللاجئين في المنطقة. وبهذه الطريقة تمكنت الشركة من جمع أكثر من 400,000 دولار في غضون عامين.



انفجار مرفأ بيروت، برنامج الأغذية العالمي (2020)

بدأت كريم عملياتها في لبنان في عام 2017، وعندما حوّل انفجار مرفأ بيروت الذي وقع في أغسطس 2020 جزءاً كبيراً من العاصمة اللبنانية إلى ركام، بحث الموظفون والعملاء عن طريقة للمساعدة، كلٌ من مكانه في المنطقة. وقد وفّرت التبرعات التي قدمتها كريم الدعم لبرنامج المساعدات النقدية التابع لبرنامج الأغذية العالمي الذي يستهدف المتضررين من الانفجار من أجل مساعدتهم على استئناف حياتهم وإعادة بنائها. وقد تمكنت كريم من جمع 50,000 دولار من تعهدات العملاء والتبرعات المماثلة التي قدمتها إدارة الشركة.



الإغاثة من كوفيد-19 في الهند (2021)

على الرغم من أن كريم لا تدير أي نوع من العمليات في الهند، إلا أن العديد من كباتن الشركة الذين يعملون في منطقة الخليج ينحدرون من هناك. وعندما ضربت الموجة الثانية من فيروس كورونا التي تسببت في وقوع الكثير من الوفيات الخدمات الصحية المحلية المثقلة في الهند، ضافرت كريم وشركة هلا - تاكسي دبي جهودهما لجمع 212,000 دولار من أجل شراء خزانات الأكسجين واختبارات PCR لإرسالها إلى البلاد.



الإغاثة في غزة، برنامج الأغذية العالمي (2021)

في مايو 2021، شهد الفلسطينيون في غزة تصاعداً في العنف ضدهم. وكان الزملاء وكباتن كريم الذين يعيشون في قطاع غزة في حاجة ماسة إلى المساعدة ولذلك حشدت الشركة العملاء في باكستان والعراق والأردن لجمع 15,000 دولار لدعم بعثة الإغاثة التابعة لبرنامج الأغذية العالمي في المنطقة. وبعد إجبار كريم على تعليق خدماتها بسبب النزاع، قدمت الشركة ما يعادل أسبوعين من الدخل لجميع الكباتن العاملين لديها هناك وتنازلت عن الرسوم التي تتقاضاها للرحلات إلى بنك الدم المحلي لتشجيع الناس على التبرع بالدم.



سیرکل ● CIRCLE