**Ключевые отличия между бизнес-моделью и операционной моделью**

**Бизнес-модель** — это концепция, которая описывает, как компания создаёт ценность для своих клиентов, как она доставляет эту ценность и как зарабатывает на этом деньги. Она фокусируется на стратегическом аспекте бизнеса, определяя, что компания будет делать, кто её целевая аудитория и как она взаимодействует с клиентами. Важно, что бизнес-модель отвечает на вопросы: как компания будет зарабатывать деньги, какие продукты или услуги она будет предоставлять, какие каналы сбыта она использует, а также как она взаимодействует с партнёрами.

**Операционная модель** — это более детализированное описание того, как на практике будет реализована бизнес-модель. Она охватывает внутренние процессы, организационную структуру, ИТ-инфраструктуру, ресурсы и другие элементы, которые позволяют эффективно управлять компанией и обеспечивать бесперебойную работу бизнес-модели. Это, по сути, описание того, как внутренние процессы и ресурсы поддерживают выполнение стратегических целей, поставленных бизнес-моделью.

**Взаимосвязь между бизнес-моделью и операционной моделью**

Бизнес-модель описывает стратегию компании, как она создаёт и захватывает ценность, в то время как операционная модель отвечает за реализацию этих целей в повседневной деятельности. Операционная модель включает в себя все процессы и системы, которые делают бизнес-модель жизнеспособной и эффективной.

Пример: Компания, которая продаёт мобильные приложения на заказ, может определить в своей бизнес-модели, что ее целевая аудитория — малые и средние бизнесы, которые нуждаются в персонализированных мобильных приложениях для повышения своей производительности. Операционная модель в этом случае будет включать процесс разработки приложений, взаимодействие с клиентами, настройку ИТ-инфраструктуры для поддержки работы и многие другие внутренние процессы.

**Важные элементы операционной модели и их аргументация**

1. **Бизнес-процессы** — это ключевые шаги, которые компания выполняет для создания ценности. Процесс от разработки продукта до его доставки клиенту должен быть чётко налажен, чтобы минимизировать ошибки и задержки. Например, в сервисах доставки, таких как Delivery Club, важны процессы, связанные с принятием заказов, логистикой и обработкой отзывов клиентов.
2. **Организационная структура** Организационная структура распределяет ответственность и полномочия между сотрудниками. Важно, чтобы структура была понятной и поддерживала эффективное взаимодействие между подразделениями. На стартап-этапе структура может быть неформальной, но с ростом компании важно внедрить чёткое распределение обязанностей и ролей. Пример: в крупной компании должен быть отдельный отдел маркетинга, отдела продаж, а также служба поддержки клиентов.
3. **ИТ-инфраструктура** В современных компаниях, особенно работающих в цифровой среде, ИТ-инфраструктура играет важную роль. Она включает в себя все системы и программы, которые поддерживают работу бизнеса, от внутренних систем учёта до инструментов для общения с клиентами. Без эффективной ИТ-инфраструктуры бизнес не может работать на должном уровне. Пример: онлайн-магазины и стартапы нуждаются в интеграции CRM-систем, для взаимодействия с клиентами и управления запасами.
4. **Персонал** — основа любого бизнеса. Именно сотрудники производят продукты или оказывают услуги, которые потом продаются. Ключевыми являются стратегии по обучению, мотивации и привлечению сотрудников. Без квалифицированных сотрудников бизнес не может расти и развиваться. Для роста бизнеса важно создать условия для профессионального развития персонала.
5. **Непрерывное совершенствование:**  Важно постоянно улучшать внутренние процессы, выявлять слабые места и внедрять инновации. Непрерывное совершенствование помогает компании быть гибкой и адаптироваться к изменениям внешней среды. Пример: компания, разрабатывающая мобильные приложения, может внедрить регулярные обновления продуктов, улучшая функциональность на основе обратной связи с пользователями.

**Заключение**

Таким образом, бизнес-модель и операционная модель взаимосвязаны. Бизнес-модель задаёт стратегические цели и определяет, как компания будет работать с внешним миром (клиенты, партнёры и т.д.), в то время как операционная модель реализует эти цели через внутренние процессы, ресурсы и структуры. Правильная операционная модель — это ключ к успеху компании, так как она делает возможным выполнение стратегических целей на практике.